

環境、社會及管治報告書

關於本報告

報告目標

本公司是AFS的附屬公司，也是AEON集團的成員。本公司明白透明度及誠信作為企業持續發展關鍵因素的重要性。此為本公司第三份環境、社會及管治(「ESG」)報告，旨在提供本公司最新在營運及可持續發展可能影響集團及持份者方面採取的行動及應對。

報告範圍，期間及方法

本報告內容考慮了本集團營運可持續發展的重要性。由於本集團的主要收入來自本公司於香港之業務，本報告主要反映香港總辦事處及分行於二零一八年三月一日至二零一九年二月二十八日期間在ESG上的表現。本報告時間範圍與本公司截至二零一九年二月二十八日止之財政年度一致。

我們採用一致的方法與過往進行公平客觀的比較，全面提供本公司的ESG表現。

報告原則

本公司預期披露每年ESG方面的進展。本報告按照上市規則附錄二十七所載之要求準備。

企業持續發展管理方式

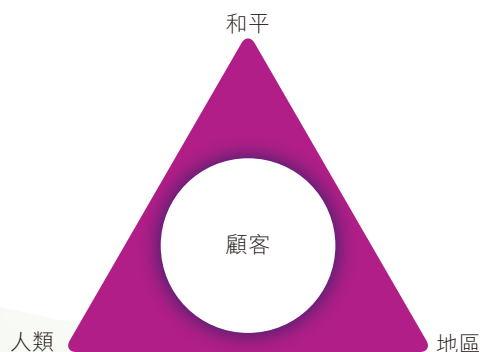
一切為了顧客！

作為AEON集團的成員，本公司一直秉承AEON管理哲學。聯同董事會及所有部門和職能的員工，我們致力為客戶的生活提供最好支持，讓他們透過有效使用信貸充分發展未來。

ESG層面的企業管治

AEON日本的《永旺行為規範》表明我們引領指導本集團將來發展的承諾。AEON集團內的每間成員公司本著「一切為了顧客」這個理念推動業務創新迎來的挑戰。

AEON的基本理念



AEON在拉丁語中為「永遠」的意思。我們的基本理念說明我們永遠的使命，為顧客利益著想，在營運方面本著以顧客為中心。

「和平」：我們竭力透過事業的繁榮，不斷追求和平。

「人類」：我們尊重個人及重視人與人之間的關係。

「地區」：我們紮根本土地區，持續為地區社會作出貢獻。

《永旺行為規範》為我們的未來提供清晰的遠景，幫助我們瞭解基本理念，知道為了「新時代的顧客」需要採取什麼行動。

環境、社會及管治報告書

我們立志成為推動保護環境及貢獻社會的社會責任企業。我們提供優質服務及保護環境，為了社會福利和未來發展。在日常營運我們貫徹《永旺行為規範》，希望所有持份者也與我們分享這些使命，建立更強的互信。

持份者參與

我們重視持份者參與識別相關的重要的企業可持續發展事項、制定業務決策、管理業務運作、提高效率、發現新商機及社區投資。我們期望與主要持份者建立長遠的建設性關係，並透過各種正式及非正式渠道溝通，及獨立的內部持份者活動，與他們交流。

我們透過互聯網刊發年度及中期報告、新聞稿、公告及通函和電子通訊讓持份者了解我們業務活動。我們定期檢討並傳達持份者回饋意見予各相關部門，以採取相應的跟進安排。

主要持份者及溝通渠道

持份者	關注事項	主要溝通途徑
顧客	<ul style="list-style-type: none"> 業務流程 資訊保安 產品/服務質素 	<ul style="list-style-type: none"> 調查 顧客專享活動 分行服務及接觸 通訊及宣傳單張 每月帳單附寄單張 公司網站 全年宣傳及捐贈計劃 客戶服務熱線 社交媒體：Facebook會員專頁 AEON香港手機應用程式
員工	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬及福利 培訓及發展 健康及安全 	<ul style="list-style-type: none"> 員工調查 通訊及內聯網 員工會議 入職啟導及離職面談 表現評核
投資者	<ul style="list-style-type: none"> 企業營運 經濟表現 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 股東週年大會及投資者簡報 中期及年度報告 公告、通函及其他企業傳訊
供應商與其他業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 品牌發展 誠信與可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> 持續審計 採用最佳行事方式 企業活動 大眾傳播
社區夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 解決社會問題 慈善工作 	<ul style="list-style-type: none"> 社區計劃 義工服務計劃 全年綠色夥伴計劃
政府及監管者	<ul style="list-style-type: none"> 法律及監管合規 僱傭保障 商業道德 	<ul style="list-style-type: none"> 通訊 現場視察 合規報告 調查及闡明
行業組織	<ul style="list-style-type: none"> 行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 定期會議及通訊

環境、社會及管治報告書

AEON深明我們的員工、業務夥伴、社區夥伴和其他持份者是我們可持續發展的關鍵。我們致力透過提供優質產品及服務給顧客、員工參與、業務夥伴合作、支持社區，達至企業可持續發展。

為本報告，我們通過分享會議讓持份者參與，與被挑選的員工會面收集到的意見重點如下：

- 加強年假政策和團體醫療保險的保障有助確保工作與生活得到良好平衡，支持健康和保健；
- 電子化和流程自動化可減少不必要的工作流程及提高效率；
- 實施新的績效評估和自我評估制度，包括對員工能力和完成目標的評估，有助確保以公平，透明和公正的機制來評估員工的績效；
- 綜合培訓計劃(包括複習培訓和合規培訓)獲得廣泛認同，可以加強對永旺行為規範和適用於我們的法律法規的理解。

獎項與其他嘉許



ISO 9001 - QMS / FS 513193

ISO 9001品質管理系統認證

實施達致ISO 9001標準的最佳實踐以不斷改善顧客服務的品質而榮獲此認證。

認證範圍：總辦事處及各分行(自二零零七年起)



ISO 14001 - EMS 538444

ISO 14001環境管理系統認證

致力控制日常運作對環境之影響，實施節約能源的方法以減少用紙和用電量而榮獲此認證。

認證範圍：總行及各分行(自二零零九年)



ISO 27001 - ISMS / IS 500955

ISO 27001資訊安全管理認證

本公司資訊科技部制定下列最嚴謹的電腦安全政策及步驟而榮獲此認證。

- 保障客戶的個人資料；
- 保持客戶資料的機密性及完整性；及
- 提供有效的服務以滿足客戶的要求

認證範圍：資訊科技部(自二零零六年起)



Customer Satisfaction
ISO 10002 / CMS 513194

ISO 10002：2004處理客戶投訴及滿意認證

本公司因其投訴處理系統而榮獲此認證。

認證範圍：處理投訴之部門(自二零零七年)



連續第十二年榮獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司



僱員再培訓局「ERB人才企業嘉許計劃」

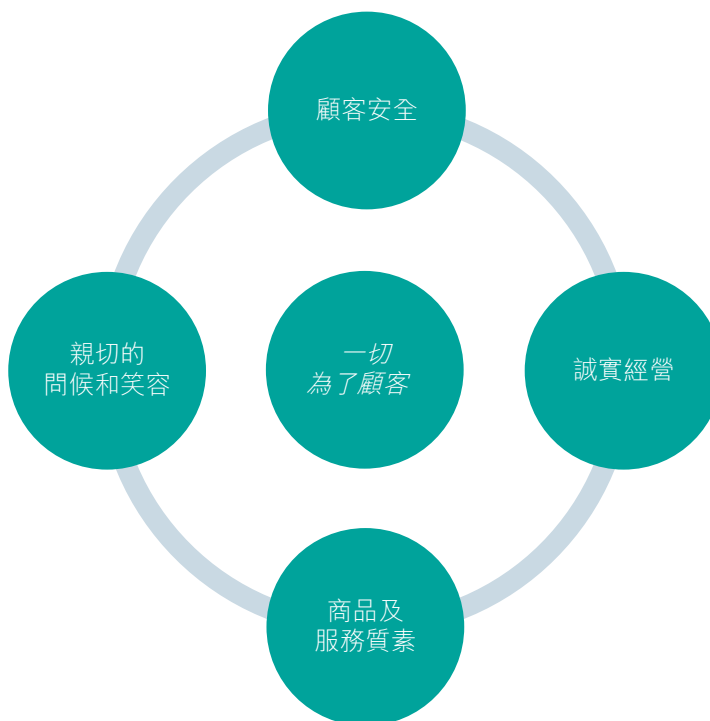
環境、社會及管治報告書

對顧客的承諾

AEON以提升顧客的生活作為永遠的使命。

作為香港其中一間領先的信用卡發行商及金融服務公司，我們致力提供與眾不同的客戶體驗及持續高質素服務以建立長期關係。以客為本是AEON的核心價值，我們一直以顧客為先，不僅履行我們對顧客的承諾，展現誠信，並讓顧客以合理價格享用優質服務。

為贏得及保持顧客對我們的信心，我們致力維持專業優質服務。



(來源：永旺行為規範)

優質顧客服務及負責任市場營銷及業務手法

本公司自二零零七年起已榮獲ISO 9001品質管理系統認證，有助於提供有效服務，透過建設及維持質量管理系統改善客戶滿意度。

本公司的負責部門不時更新與本公司業務和營運相關的最新法律及法規。本公司內部亦會不時檢視廣告內容和營商手法，以確保不會違反適用的法律或法規，包括但不限於《放債人條例》、《商品說明條例》、《競爭條例》、《個人資料(私隱)條例》和《保險業條例》。

為符合香港公司註冊處最新有關持牌放債人遵從打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的規定，本公司大幅地修改了其內部的防範洗錢及恐怖分子資金籌集指引，並為員工提供相關培訓。

聆聽顧客意見

我們透過19間分行、128台自動櫃員機網絡、客戶服務熱線、網上查詢表格及其他途徑服務顧客。我們專業管理及適時回應顧客意見及查詢是非常重要的。自二零零七年起，我們按照ISO 10002(處理客戶投訴及滿意認證)準則建立投訴管理系統，亦制定相應的投訴處理流程，及進一步完善各種投訴處理設置(分行或客戶服務熱線)和程度級別(由1至5級)。

投訴類別	二零一七／一八年度	二零一八／一九年度
服務／產品推廣	6	4
服務／產品提供	48	35

環境、社會及管治報告書

保障客戶私隱

為保障客戶個人資料及私隱，本公司實施個人資料保障政策及資料保安指引。本公司委任風險管理部主管作為我們的資料保護經理。

我們的員工每年都必須參加有關保障個人資料的培訓。

除內部措施外，我們亦實施了其他預防措施以保障客戶個人資料。例如，3D安全網上交易認證已廣泛應用於所有本公司發行的信用卡。

自二零零六年起，我們榮獲ISO 27001資訊安全管理認證。

在二零一八/一九年度，本公司未有收到任何有關客戶資料遺失的投訴。

截至二零一九年二月二十八日止之年度，本公司沒有發現有關產品、服務、營運、銷售及推廣或其他商業行為方面違反法律及法規的情況。

對員工的承諾

與永旺共同成長

您就是永旺！

當您在洽談業務時，客戶可能會從您誠懇的態度和言行上感受到其他企業所沒有的「永旺特色」此外，當看到您在上班途中帶著笑臉向他人問候，人們便自然會感受到溶入到地區社會中的您的「永旺特色」。

當您幫助顧客的時候，當您與單位同事在一起的時候，您一些不經意及重複多次的行為將會累積而成「永旺文化」！

(來源：永旺行為規範)

員工是我們最寶貴的資產，故此我們非常重視人力資源。本集團於二零一八年二月二十八日及二零一九年二月二十八日的總員工人數分別為575和455名，當中有62%-73%為駐港僱員。

年度	二零一七/ 一八年度	二零一八/ 一九年度
職員人數	575	455
駐港職員人數	357 (62%)	334 (73%)
性別分佈		
— 男	162	168
— 女	195	166
本港僱傭狀況		
— 全職	330	307
— 合約	27	27
本港員工分佈		
— 高級管理層	13	11
— 中級經理	107	113
— 初級/前線職員	237	210

環境、社會及管治報告書

年度	二零一七/ 一八年度	二零一八/ 一九年度
本港員工年齡分佈		
— ≤17	—	—
— 18-25	59	46
— 26-35	109	97
— 36-45	108	109
— 46-55	53	53
— ≥56	28	29
本港總員工流失率	30%	36%
— 按性別(男/女)		
— 男	13%	11%
— 女	17%	25%
— 按年齡		
— 18≤25	11%	12%
— 26-35	10%	13%
— 36-45	5%	6%
— 46-55	3%	3%
— ≥56	2%	2%

我們一直定期檢討《員工手冊》(最新第二十一版已於二零一六年三月向全體員工發佈)。該手冊涵蓋本公司詳細的僱用政策，福利和待遇，假期和休息日的安排，行為和紀律，職業健康和安全管理政策，個人資料(私隱)政策，平等機會政策及有關接受禮物、款待、防止賄賂/反貪污以及利益衝突等指引。本公司會在所有員工入職時提供《員工手冊》副本，並定期通知修訂和更新。透過本公司提供相關政策和指引的培訓，員工知悉有關賄賂/貪污、洗黑錢活動的識別防範及舉報不當行為和其他違規行為的渠道。

本公司採取嚴格遵守所有適用法律及法規的態度決定及實施人力資源政策和操作。

員工薪酬及福利

具競爭力的員工福利是建立高效團隊及勞動力為顧客提供高質服務的關鍵。員工薪酬根據工作性質、市場趨勢和員工個別表現釐定。除醫療保險和公積金外，我們亦會按財務及僱員個別表現酌情發放花紅。完善的員工表現評估及自我審核制度已全面推行，以更有效地發掘人力資源需求以及支援人力資源發展。

培訓及發展

業務相關培訓計劃

- 業務介紹培訓
- 風險管理
- 合規及企業管治
- 財務分析

經理及董事會培訓

- 董事培訓
- 經理發展計劃
- 晉升培訓



員工入職啟導計劃

- 公司原則及架構
- 永旺行為規範
- ISO培訓
- 風險管理及合規
- 服務及產品知識

實習生計劃

- 迎新計劃
- 業務相關技能培訓及探訪
- 軟技巧裝備訓練



暑期實習生畢業演講及典禮

環境、社會及管治報告書

為確保本公司員工可持續提供高質素服務，我們自二零零八年起編撰了「員工培訓與發展政策」，該政策自推出後已經在二零一一年修訂至第五版。透過定期檢討該政策，滿足企業前線及後勤部門在培訓上不斷求變的需要，並為我們行政人員的職業發展路線提供重要支持。

我們重視合作，希望每位員工得以發揮所有潛能，盡展所長及經驗。本公司提供充足培訓，協助員工個人及專業發展。此外，優化團隊和部門之間的協同合作以提高員工生產力和營運效率一直被視為管理重點。

本公司於二零一六年七月和八月首次推行實習生計劃，為大專生或剛畢業學生提供金融服務業的工作經驗。為吸納及培育有潛質，具備卓越技能且有前瞻管理思維的大學畢業生，我們於二零一七年七月首次推出畢業見習生計劃。在為期兩年的見習計劃中，畢業見習生通過在職務輪換進行實質性培訓。以上兩項計劃於二零一八年繼續推行。

年度	二零一七/ 一八年度	二零一八/ 一九年度
員工培訓類型		
— 培訓類別	11	12
— 培訓課程項目	37	17
— 培訓課程總數	140	153
— 培訓課程總時數	558	985
— 總培訓人數	1,905	1,501
員工性別		
— 男 — 培訓人次/百分比	810/43%	773/51%
— 女 — 培訓人次/百分比	1,095/57%	728/49%
員工類別的培訓總時數/百分比		
— 前線和初級員工	2,868/48%	1,341/47%
— 中層管理人員	909/15%	647/22%
— 高級管理人員	194/4%	310/11%
— 董事	414/7%*	435/15%*
— 非特定目標群體	1,557/26%	133/5%

* 包含內部及外部培訓

為了應對不斷變化的金融市場和外環境，我們加強了二零一八/一九年度的培訓計劃，以增強我們持續發展的能力，支持持續增長的業務。提供額外度身訂造的培訓計劃支援各部門營運及員工在不同階段的發展。

截至二零一九年二月二十八日止之年度，我們舉辦工作坊及推出網上培訓，使員工熟悉《永旺行為規範》，幫助內化指導原則。

職業健康和安

本公司致力提供安全及健康的工作環境給每位員工，為每位員工着想制定了《職業安全及健康指引》。由於大部分員工為辦公室工作人員長時間在辦公桌上工作，故此我們安排相關培訓以提升辦公室安全及健康的關注。我們定期檢查工作間設置，檢查電腦顯示屏、鍵盤和椅子的位置，以預防因工作受傷。

職業健康和安	二零一七/ 一八年度	二零一八/ 一九年度
因工作關係而死亡的人數	0	0
因工作關係而死亡比率	0	0
因工傷損失工作日數/個案數	3日/2宗	0

環境、社會及管治報告書

多元、包容及平等機會

AEON維護多元工作環境及平等就業機會之原則，以消除因年齡、性別、婚姻狀況、殘疾、家庭崗位、種族、膚色、血統、國籍或原屬種族、或宗教的歧視、騷擾和誹謗。我們致力在員工晉升、轉職、薪酬調整、培訓、解僱及裁員方面以公開及公正的態度進行評估，讓所有員工獲得平等的就業機會。

為推動員工之間互相尊重及包容，我們提供培訓及其他提高尊重包容意識的活動。亦制定投訴程序讓任何員工感到被歧視、騷擾和誹謗時作出投訴。

員工參與

為建設和諧工作場所，我們鼓勵各級員工之間定期溝通，亦定期更新本公司及AEON集團動向。我們通過多元化活動，例如週年聚餐，提高員工士氣。

我們定期進行員工問卷調查，了解其職業志向及培訓需求，讓本公司制定更完善的發展計劃。

所有離職的員工都會被邀請參加離職前面談，讓我們了解離職原因。當有重大趨勢出現，本公司將採取適當的措施。

截至二零一九年二月二十八日止之年度，本公司沒有發現有關僱傭、職業健康和安全、勞工標準或反貪污方面違反法律或法規的情況。

對社區的承諾



(來源：永旺行為規範)

AEON與社區共同努力，力爭成為模範企業，為社區發展及改善生活質素作貢獻。

本公司不單致力為股東提供滿意的投資回報，並為透過慈善捐款回饋社會感到自豪。

我們認為本地社區對我們業務持續成功和發展非常重要。我們相信與本地社區夥伴緊密合作，有助加強我們對香港社會發展產生的正面影響。

環境、社會及管治報告書

義工服務



2018香港植樹日

本公司本著「和平」、「人類」及「地區」的理念，一直組織及推動員工與家屬參與義務工作。透過參與第十四屆香港植樹日，以「種植成長的種子」為任務為保護環境作出貢獻。於二零一八年，合共三十六名員工及其家屬參與了植樹活動。此項活動不僅有助減少碳排放，也提升了我們對於氣候變化和保護環境重要性的認識。

捐款

本年內，我們透過AEON獎學金合共捐贈了1,190,000港元支持教育項目。我們深信為優秀學生提供助學支援，可以為社會培育未來領袖。

今年，我們已經為以下大學合共70位學生提供了獎學金：

國內大學

北京第二外國語學院
南開大學
北京大學

深圳大學
中山大學
清華大學

本港大學

嶺南大學

本年我們亦與香港科技大學簽署協議，將會為該大學學生提供獎學金。

社區夥伴

AEON相信與社區組織建立夥伴關係可帶來協同效應，並為建立一個關愛社會帶來連鎖反應。近年我們一直聯同本地合作夥伴，服務有需要之人。

其中一個主要夥伴計劃是「聯合國兒童基金會青年使者計劃」。透過我們持續唯一資助，聯合國兒童基金會香港委員會繼續為本地青年人提供寶貴機會，通過綜合培訓及參與活動包括領袖訓練營、工作坊、校內推廣活動、社會服務計劃、社區活動及實地考察，讓他們了解世界各地及本地與兒童生存、保護、發展及參與權利有關的議題。相信我們的資助可以幫助年青人擴闊視野，為未來領袖提供全面發展機會。



聯合國兒童基金會青年使者計劃2018

除了支持有意義的計劃外，本公司亦鼓勵客戶透過信用卡積分捐贈與我們攜手支持社會發展。合共153位信用卡持卡人已參與此項積分捐贈計劃，總額達24,700港元，用作支持世界自然基金會香港分會的保育工作。

本公司持續支持本地社區各項發展項目，已連續十二年榮獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌。此標誌展現了我們對環境保護，教育及文化交流等各種社區活動不斷作出的貢獻及支持。

環境、社會及管治報告書

對環境的承諾

- AEON會實施一切可行措施在營運中使用環保物料。承諾減少空氣污染及善用資源例如電力、可燃氣等。AEON亦會遵從香港特別行政區有關環保方面的法例及規定。
- AEON會制定及定期檢討環保目標，並持續加強保護環境力度。
- AEON會鼓勵及支持環保活動、重新造林及其他相關社會計劃。
- 透過教育及培訓計劃，讓全體員工知悉本政策。

AEON環保政策

本公司承諾支持良好的環境標準，並確保環保措施得以實施。除了已獲得ISO 14001環境管理系統認證，相關員工定期檢討及更新環境管理系統指引及程序，推動總辦事處及分行進行定期環境評估。

除於此報告披露外，本公司並沒有發現因其活動對環境和自然資源產生的任何重大影響。因本公司行業及營運的性質，關於能源及其他資源的消耗或排放強度不屬相關或重要的指標。

能源消耗

我們致力減少總辦事處和分行的能源消耗。我們知道在各個場所營運時消耗大量能源，亦因而採取一系列節能措施。除了以更節能的設施取代舊設施，我們鼓勵員工一起建設更環保的辦公室，例如在辦公時間外或不使用辦公設施時關閉所有電器，或者將其設定為省電模式。

公司辦公場所用電是我們碳足跡的唯一最大來源。我們於香港業務的主要用電量已載列於下表。我們的自動櫃員機大大擴展了我們的服務網絡，以支援我們全港客戶的服務需求。我們已估計128台自動櫃員機(當中8台自動櫃員機設於分行內)產生的相應用電量。

年度	二零一七／ 一八年度	二零一八／ 一九年度
辦公室範圍	467,538	415,315
自動櫃員機	203,396	158,299
總耗電量／千瓦特小時	670,934	573,614

由於我們自動櫃員機的估計電力消耗相對穩定，二零一八／一九年度用電量下降了97,320千瓦特小時主要原因是我們有效的節能政策以及員工的同心協力。辦公室及分行用電量下降了14.5%，可望減少對氣候變化的不良影響。

環境、社會及管治報告書

溫室氣體排放

除了電力消耗，本公司交通運輸也增加溫室氣體排放。本地交通中車輛的使用及海外公幹乘坐飛機亦增加直接及間接溫室氣體排放：

溫室氣體排放的主要來源／公噸二氧化碳當量*	二零一七／ 一八年度	二零一八／ 一九年度
汽車	6.151	5.810
電力消耗	369.985	314.984
員工乘搭飛機到海外工幹	21.326	23.812
溫室氣體主要來源的排放總量	397.462	344.606
減去：植樹	(1.334)	(5.686)
溫室氣體主要來源的淨排放總量	396.128	338.92

* 參照香港大學及香港城市大學發表的「香港中小企業碳審核工具箱」計算，其他參考資料包括：香港特區政府環境保護署及機電工程署編製《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》。

其他資源消耗

我們日常運作中無可避免使用大量紙張。即使我們不需要在最終產品上使用包裝材料，我們仍需要使用紙張於包括表格、客戶通訊、法律文件、內部存檔案及紀錄保存。我們運用資訊科技以減少紙張消耗，並確保所需文件得以保存。我們減少用紙的方法包括分析工作流程，研究可以減少或避免用紙的替代方法，並在可行的情況下選擇使用可持續物料製成的紙張或替代品。

自二零一一年起，我們向所有顧客推行選用電子月結單，並透過PDF檔案取代印刷文件。此項措施獲得客戶的大力支持，其中已有27.06%客戶選擇了電子月結單。往後我們將繼續向客戶推廣此項環保措施。

於二零一八／一九年度，我們辦公室的日常營運用紙消耗量為0.252噸，比對二零一七／一八年度的消耗量下降了24.7%。我們持續鼓勵所有員工減少消耗紙張，以保護環境。

因本行業性質之故，我們的廢水量基本等於用水量。現時水源並無重大問題，鑑於現時用水非為生產目的，因此在水效益方面沒有顯著的切實的改善空間。所有廢水會流入政府污水處理系統。跟據本公司紀錄，截至二零一九年二月二十八日止之年度用水量約為6,640升，對比截至二零一八年二月二十八日止之年度則約為7,340升。

循環回收

我們為減少垃圾堆填帶來污染，在總辦事處設置回收設施以回收廢物，鼓勵對廢物進行源頭分類。我們的業務營運中並無大量有害廢物產生。而於二零一八／一九年度產生的無害廢物總量為6.61噸。

去年我們從員工回收合共1.622噸塑膠樽和廢紙，對比截至二零一八年二月二十八日止之年度0.408噸之數量。

截至二零一九年二月二十八日止之年度，本公司沒有任何有關環境保護方面出現違反法律或法規的情況。