

# 環境、社會及管治報告書

## 關於本報告

### 報告目標

作為AFS的附屬公司及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。此為本公司第四份環境、社會及管治(「ESG」)報告，旨在提供本公司在營運上涉及集團、可持續發展及持份者方面採取的最新行動及應對。

### 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。由於本集團總收入多於90%是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二零一九年三月一日至二零二零年二月二十九日期間ESG方面的表現。本報告時間範圍與本公司截至二零二零年二月二十九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。

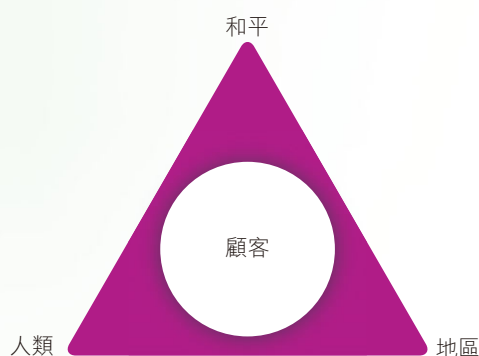
### 報告原則

本公司預期每年披露ESG方面的進展。本報告按照上市規則附錄二十七ESG報告指引所載之要求準備。

## 企業持續發展管理方式

本著「一切為了顧客」的信念，本公司一直採用AEON集團「和平、人類、地區」的基本理念(「AEON基本理念」)管理業務，致力為顧客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。本公司的可持續發展目標廣泛採納「聯合國可持續發展目標」，旨在推動客戶財務穩健、廣寬社區、減低營運對環境的影響，以及提供優質教育機會。

### AEON的基本理念



「**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。

AEON的基本理念說明我們永遠的使命讓客戶受惠。因此，我們的營運以客戶為中心。

## 環境、社會及管治報告書

## ESG層面的企業管治

AEON日本的《永旺行為規範》反映了我們引領及指導集團為了持份者利益今後一直發展的決心，為我們的未來提供清晰的遠景，幫助我們了解AEON基本理念，知道採取什麼行動及如何推進。

我們立志成為具社會責任的企業。我們致力在日常營運推動及實踐《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

我們重視與高度影響我們業務，或在營運上受我們影響的人士聯繫。深層了解持份者的意見能讓我們識別重要的可持續發展事項、制定業務決策、管理業務運作、提高效率、發掘新商機及社區投資。透過各種渠道讓持份者知悉我們的業務活動。我們期望與主要持份者建立長遠的建設性關係，並以各種渠道(見下表)與他們交流，定期檢討及傳達持份者回饋意見予各相關部門，作出相應跟進。

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

環境、社會及管治報告書

為本報告，我們透過問卷調查讓持份者參與，收集被挑選的員工的意見，重點如下：

- 穩定的工作環境讓員工發展事業及不斷進步。員工在多元及包容的工作氣氛下能盡顯潛能與自我；
- 合理的工作時間及年假政策讓工作與生活得到平衡，員工能更好兼顧工作及生活；
- 綜合培訓計劃(包括內部的《永旺行為規範》培訓和合規複習培訓)能加強員工對公司理念，防範洗黑錢，以及適用於公司的法律法規的認識；及
- 公司的團體醫療保險計劃提供周全彈性的醫療保障切合大部份醫療需要。

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：總辦事處及各分行(自二零零九年起)



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；
- 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)



連續第十三年榮獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司

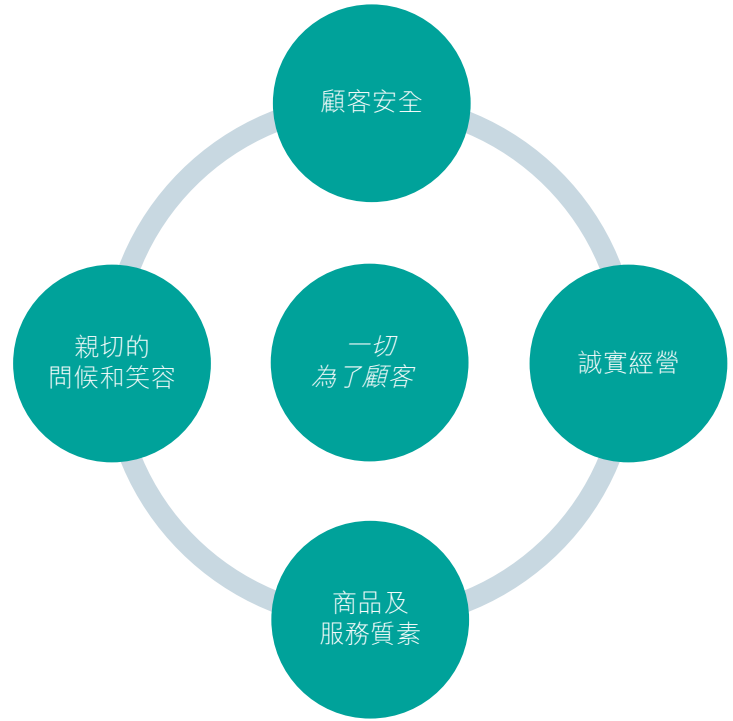


僱員再培訓局「ERB人才企業嘉許計劃」

環境、社會及管治報告書

### 對顧客的承諾

作為香港其中一間領先的信用卡發行商，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。我們相信提升客戶滿意度是我們首要的任務。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。



(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，包括但不限於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集、商品說明及私隱保障。

為符合放債人註冊處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，除了制定內部的防範洗錢及恐怖分子資金籌集指引，為員工提供相關培訓外，更提升客戶盡職審查及其他營運程序。

## 環境、社會及管治報告書

**聆聽顧客意見**

我們透過分行、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。我們建立投訴管理系統，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	二零一八/ 一九年度	二零一九/ 二零年度
服務／產品推廣	4	5
服務／產品提供	35	27

**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。本公司委任營運部主管作為我們的保障資料主任。員工每年均有接受個人資料保障的相關培訓。

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，在儲存、處理及／或傳送持卡人資料方面，我們取得支付卡產業資料安全標準(簡稱PCI DSS)的安全認證。

自二零零六年起，我們榮獲ISO 27001資訊安全管理認證。在二零一九／二零年度，本公司未有收到任何有關客戶資料遺失的投訴。

截至二零二零年二月二十九日止之年度，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**

員工是我們最寶貴的資產，故此我們非常重視人力資源。本集團於二零一九年二月二十八日及二零二零年二月二十九日的總員工人數分別為455和391名，當中有73%及86%為駐港僱員。

年度	二零一八/ 一九年度	二零一九/ 二零年度
職員人數	455	391
駐港職員人數	334 (73%)	338 (86%)
性別分佈		
— 男	168	176
— 女	166	162
本港僱傭狀況		
— 全職	333	338
— 兼職	1	0
	334	338
— 永久	307	309
— 合約	27	29
	334	338
本港員工分佈		
— 高級管理層	11	17
— 中級經理	113	120
— 初級／前線職員	210	201

## 環境、社會及管治報告書

年度	二零一八/ 一九年度	二零一九/ 二零年度
本港員工年齡分佈		
— ≤17	—	—
— 18-25	46	31
— 26-35	97	106
— 36-45	109	103
— 46-55	53	69
— ≥56	29	29
本港總員工流失率	36%	24%
— 按性別		
— 男	11%	9%
— 女	25%	15%
— 按年齡		
— 18-25	12%	4%
— 26-35	13%	8%
— 36-45	6%	6%
— 46-55	3%	5%
— ≥56	2%	1%

我們一直定期檢討《員工手冊》(最新第二十二版已於二零二零年二月通過審批修訂)。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。我們提供予員工識別及防範賄賂/貪污及洗黑錢活動的相關資料。本公司亦設有舉報窗口作為舉報不當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實踐。

### 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，我們亦會按本公司財務表現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。

環境、社會及管治報告書

培訓及發展



暑期實習生計劃

為確保本公司員工持續提供高質素服務，以及建立維持一隊有能力、專業和有道德的團隊，我們提供不同種類及形式的培訓給員工以提升技能。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二零二零年修訂至第六版。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。

本公司自二零一六年推行實習生計劃，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。以上兩項計劃於二零一九/二零年度繼續推行。

年度	二零一八/ 一九年度	二零一九/ 二零年度
員工培訓類型		
— 主要類別	12	13
— 培訓課程項目	17	17
— 培訓課程總數	153	66
— 培訓課程總時數	985	4,938
— 總培訓人數	1,501	1,887
參加員工性別		
— 男—培訓人次/百分比	773/51%	1,051/56%
— 女—培訓人次/百分比	728/49%	836/44%
員工類別的培訓總時數/百分比		
— 前線和初級員工	1,341/47%	2,034/41%
— 中層管理人員	647/22%	2,067/42%
— 高級管理人員	310/11%	291/6%
— 董事	435/15%	139/3%
— 非特定目標群體	133/5%	407/8%

註：上述培訓包括內部及外部工作坊及網上課程的培訓



## 環境、社會及管治報告書

為了應對不斷變化的金融市場和外環境，我們加強了二零一九／二零年度的培訓計劃，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。

截至二零二零年二月二十九日止之年度，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》、有關防止賄賂、打擊洗錢／恐怖分子資金籌集及其他範疇的法律及法規，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。除進行工作間設置評估外，亦檢查電腦顯示屏、鍵盤和椅子的位置，以預防因工作受傷。

年度	二零一八／ 一九年度	二零一九／ 二零年度
職業健康和安		
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／宗數	3日／2宗	5日／1宗

### 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、性取向、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。我們通過不同渠道與員工溝通，提高士氣，例如AFS集團內部雜誌「As One」。

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。

截至二零二零年二月二十九日止之年度，本公司沒有發現有關僱傭、職業健康和安、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。

## 義工服務



2019香港植樹日

本著AEON基本理念，我們一直組織及推動員工與家屬參與義務工作。透過參與第十五屆香港植樹日，以「我們勵行植樹活動」為任務為保護環境作出貢獻。作為活動主要贊助公司，合共約一百名員工及其家屬參與了今年的植樹活動，旨在減少碳排放，提高對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630,000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，我們為以下大學合共85位學生提供了獎學金：

### 國內大學(屬AEON 1% Club Foundation計劃)

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

香港科技大學

環境、社會及管治報告書

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」。我們捐贈了800,000港元贊助2019計劃。透過我們持續獨家贊助，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2019

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186位信用卡持卡人已參與此項積分捐贈計劃，總額達25,300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，已連續十三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。

對環境的承諾



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、環境指導、環境管理體系範本及環境程序手冊已納入本公司內部規則及守則並進行定期審閱及更新，促進總辦事處及分行環境評估水平。

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。

環境、社會及管治報告書

**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。

年度	二零一八/ 一九年度	二零一九/ 二零年度
辦公室範圍	415,315	380,381
自動櫃員機	158,299	61,620
總耗電量／千瓦特小時	573,614	442,001

二零一九／二零年度用電量下降了131,613千瓦特小時，主要原因是減少了自動櫃員機數量及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約22.94%，可望減少對氣候變化的不良影響。

**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直接及間接增加溫室氣體排放：

溫室氣體排放的主要來源／公噸二氧化碳當量*	二零一八/ 一九年度	二零一九/ 二零年度
汽車	5.81	4.88
電力消耗	314.984	298.033
員工乘搭飛機到海外公幹	23.812	28.936
溫室氣體主要來源的排放總量	344.606	331.849
減去：植樹	(5.686)	(10.30)
溫室氣體主要來源的淨排放總量	338.92	321.549

\* 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：香港特別行政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34.27%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。

## 環境、社會及管治報告書

於二零一九／二零年度，我們辦公室的日常營運用紙消耗量為0.202噸，比對二零一八／一九年度的消耗量下降了19.84%。我們持續鼓勵所有員工減少消耗紙張以達致無紙化工作辦公室，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，截至二零二零年二月二十九日止之年度用水量約為6,450升，對比截至二零一九年二月二十八日止之年度則約為6,640升。

### 循環回收

我們致力減少垃圾堆填帶來污染。我們已於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。而於二零一九／二零年度產生的無害廢物總量為9.79噸。去年我們從員工回收合共2.019噸塑膠樽和廢紙，對比截至二零一九年二月二十八日止之年度則為1.622噸。

截至二零二零年二月二十九日止之年度，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。