

環境、社會及管治報告

報告目標

此第五份環境、社會及管治(「ESG」)報告旨在令本公司的持份者更好地了解本公司的願景、策略及可持續發展舉措的實施情況，而該等事項應該繼續受到各持份者的關注。

報告範圍及邊界

本ESG報告內容考慮了本集團營運可持續發展的重要性。由於本集團超過90%的收入來自本公司於香港之業務，本ESG報告主要反映香港總辦事處及分行於二零二零年三月一日至二零二一年二月二十八日期間在ESG上的表現。

報告準則

本ESG報告依照上市規則附錄二十七的ESG報告指引(「ESG指引」)所編製。我們採用一致的方法與過往數據進行公平的比較，並全面客觀地披露ESG表現。

溝通交流

我們重視持份者的意見及建議，該等意見及建議是我們持續改進的重要動力。如果您想對本報告或與我們的可持續發展做法有關的任何事項發表意見，請隨時與我們聯繫。

我們的可持續發展做法

AEON的基本理念

本公司於經營業務時遵循AEON集團「追求和平，尊重人類，貢獻地區」的企業理念，這說明我們為顧客利益著想的永恆使命及在營運方面本著以顧客為中心。有關AEON基本理念的進一步資料，請瀏覽www.aeon.info/en/company/concept/



本公司的可持續發展倡議乃參考諸如聯合國可持續發展目標(SDG)等的國際框架，以提升顧客及廣大社區的財務狀況，減少業務營運對環境的負面影響，以及提供優質的教育機會等。

永旺行為規範

永旺行為規範引領了本集團為持份者創造利益及未來發展的方向，規範我們未來的遠景，協助我們了解AEON的基本理念、必要的行動及落實計劃。

我們立志成為富有社會責任感的企業，為此我們努力在日常營運中宣傳及實踐永旺行為規範，並期望所有持份者與我們分享這些使命，建立更強的互信。

持份者參與

持份者的意見對於本公司持續改進可持續發展事宜至關重要。多年來，我們透過廣泛的渠道(包括但不限於定期會議、各種活動、各類報告及網站)與持份者保持著持續而密切的溝通，以便更好地了解他們對本公司的意見。我們積極與持份者溝通，收集他們的意見，從而了解需要改進的地方。

我們定期檢視相關及重要的可持續發展事項，以符合持份者的期望、市場趨勢、最新法律法規、ESG指引以及與金融行業相關的事宜。

持份者的關注事項及溝通渠道

	主要關注事項	溝通渠道
政府與監管者	<ul style="list-style-type: none"> • 法律與監管合規 • 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
投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 經濟表現 • 信息披露 • 企業營運 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東週年大會及投資者簡報 • 定期報告 • 公告、通函及其他企業傳訊
顧客	<ul style="list-style-type: none"> • 業務流程 • 資訊保安 • 程序／服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客問卷調查 • 顧客專享活動 • 分行服務及接觸 • 客戶服務熱線 • 社交媒體：Facebook會員專頁 • 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 • 短訊服務及多媒體訊息服務 • 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"> • 員工問卷調查 • 通訊及內聯網 • 員工會議 • 入職啟導及離職面談 • 表現評核
業務合作夥伴及供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 品牌發展 • 誠信與業務可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續審計及檢討 • 採用最佳行事方式 • 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"> • 文化交流、實習及贊助計劃 • 全年綠色夥伴計劃
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

獎項與嘉許

我們致力為顧客提供優質的產品與服務，及在營運過程中減少排放。我們透過滿足管理體系標準持續改善服務及營運，並於報告年度取得以下的成果。



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

致力在日常營運中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的電腦安全政策及步驟而榮獲此認證。

- 保護客戶的個人資料；
- 保護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)



連續十四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」

行業特定管理

作為消費金融及相關服務的提供者，本公司致力於履行社會責任並維持高水準的公司治理。

我們致力誠信負責任地經營業務，竭盡努力確保我們的業務營運符合所有適用的法律法規，包括但不限於反洗錢及反恐融資、反貪污賄賂以及供應鏈管理方面的規定。本公司設立了舉報渠道，供員工舉報有關財務報告、內部控制、反貪污及反歧視等各方面的不當行為及違規行為。此等報告將提請高級管理層，並對事件進行調查及採取適當的措施及處理。

反洗錢及反恐融資

我們嚴格遵守相關法律法規¹，並制定及定期檢視反洗錢及反恐融資政策即防範洗錢及恐怖分子資金籌集指引，以符合放債人註冊處規定的要求。本公司採用以風險為基礎的方法來建立有效的反洗錢及反恐融資制度。為此，我們於以下日常營運中制定並實施了以下相關政策、程序及控制措施：

- 風險評估
- 客戶盡職審查
- 對客戶持續監控
- 可疑交易報告
- 記錄
- 員工培訓
- 獨立審計職能

我們建立了明確、全面的機制以偵查和報告與洗錢和恐怖分子資金籌集有關的事宜。所有員工在發現任何可疑交易時均須上報。本公司內部審核部門至少每年進行一次獨立檢查及評估，以確保本公司的方法及程序適當及充分。截至二零二一年二月二十八日止年度，本公司沒有發現任何違反反洗錢及反恐融資相關法律法規的情況。

反貪污賄賂

除嚴格遵守防止賄賂條例外，我們亦制定了明確的規則及程序來處理有關保密、防止利益衝突、賄賂及欺詐的事宜。本公司之政策禁止員工非法向客戶、供應商或任何其他人士索取任何利益。截至二零二一年二月二十八日止年度，我們沒有發現本公司有任何違反反貪污賄賂相關法律法規的情況。

¹ 包括但不限於《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集(金融機構)條例》、《販毒(追討得益)條例》、《有組織及嚴重罪行條例》、《聯合國(反恐怖主義措施)條例》(《反恐條例》)和《聯合國製裁條例》。

供應鏈管理

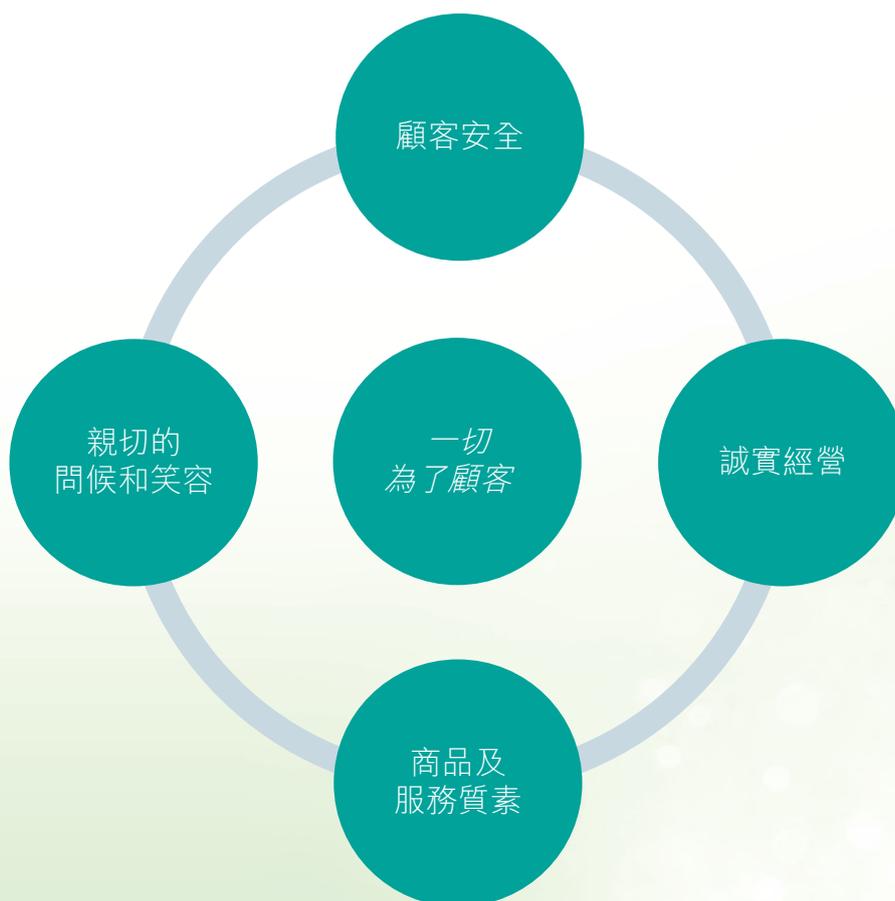
為保障本公司的切身利益，我們制定並實施供應鏈管理措施以支持本公司的日常營運。我們根據各種目標、預定定量及定性標準(例如成本、具體特點、相對優勢及劣勢)甄選供應商。截至二零二一年二月二十八日止年度，我們與381名供應商合作。這些供應商大多位於香港。

本公司亦高度重視與供應商的溝通，增進其對本公司價值的理解及認可，發展互信互助的合作關係。在供應商甄選程序中，新供應商於委任前需經過三項評估，即聲譽核查、參照反洗錢及反恐怖融資規則進行的盡職調查以及利益衝突核查。此外，我們亦將持續進行定期審查以評估供應商的表現。就特定供應商(例如若干承包商及持續合作供應商)，我們會專門進行年度評估，在服務交付、完整性及質量方面評估他們的表現。

我們亦非常重視與辦公物資有關的環境及社會責任。對於消耗品，我們盡可能在環保產品、用戶友好性及價格之間取得平衡。

對顧客的承諾²

我們致力為客戶提供保證及信任。作為香港其中一間領先的信用卡發行商，我們承諾提供卓越的客戶體驗及持續高質素服務。我們相信提高客戶滿意度是秉承專業服務質素的第一要素。我們不僅履行對顧客的承諾，展現誠信，並讓顧客以合理的價格享用優質服務。



(來源：永旺行為規範)

² 我們的產品及服務主要涉及簽發信用卡、私人貸款以及相關信貸及金融服務，因此不涉及任何因健康及安全原因的回收。

客戶資料私隱

隨著客戶對資料私隱的日益關注，我們知悉到我們在保護客戶資料方面的責任。本公司嚴格遵守包括個人資料(私隱)條例在內的相關法律法規，並於整個營運過程中採取適當措施保護個人資料。

為保障客戶個人資料及私隱，本公司實施個人資料保護政策及資料保安指引。我們已委任營運部門主管作為本公司的資料保管專員，負責監督本公司對資料保護規定的履行情況。我們的員工每年都會接受有關保障個人資料的培訓。

作為處理、存儲及傳輸支付卡資料的機構，本公司必須遵守支付卡產業資料安全標準(「PCI DSS」)。該標準乃由支付卡產業制定，旨在促進支付卡資料的安全工作做法。年度評估由PCI DSS的第三方審核人員執行。我們透過補償控制進行持續改進，從而實現增量提升。

我們亦實施物理及電子控制措施，以保障本公司的資料及資產。電腦採用雙重驗證工具登入，以提高安全性。本公司亦進一步採取保安措施，包括對存儲的支付卡資料進行加密，對保護機制(如防火牆、防病毒及入侵預防裝置)進行安全配置，並採取物理控制的安全程序(如辦公室門禁)。自二零零六年起，本公司亦榮獲ISO 27001資訊安全管理認證。

優質服務及負責任的商業行為

我們致力為客戶提供負責及透明的產品與服務，制定包括審批程序在內的內部政策，為業務營運提供指引。我們的員工經過培訓，為客戶提供清晰準確的產品資料。市場營銷材料和產品概況介紹乃基於事實資料及易於理解的語言而編製。

為保護知識產權，本公司始終僅使用授權軟件。根據資訊科技管理政策的規定，電腦上不得安裝任何未經許可或未獲授權的軟件。

客戶滿意度

我們透過提供廣泛的優質產品及服務竭誠為顧客服務，同時藉著各種溝通渠道認真聆聽顧客意見。我們會定期檢查以監控客戶服務的表現並確定需要改進的地方。

我們主要透過分行、客戶服務熱線、流動應用程式及公司網站服務顧客。專業管理及適時回應顧客的回饋意見對我們而言非常重要，我們已設立投訴管理及相應的投訴處理流程來處理顧客投訴。截至二零二一年二月二十八日止年度，我們共接獲30宗投訴，其中3宗與推廣相關，27宗與服務交付相關。

截至二零二一年二月二十八日止年度，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。

對社區的承諾

我們與社區共同努力，為社區發展及改善生活質素作貢獻，力爭成為優秀企業公民。在AEON集團「追求和平，尊重人類，貢獻地區」的企業理念的指導下，本公司持續支援本港及國內的社區項目及活動。為了貫徹AEON的基本理念，我們將繼續致力於環境保護、教育及文化交流活動作出貢獻。

慈善援助

慈善信用卡

我們發揮身為金融服務提供商的能力，透過與愛護動物協會(SPCA)及苗圃行動聯名發行信用卡以打造愛心企業文化。該類信用卡的持卡人不僅可以從消費獎勵中獲益，而且本公司還將按照此等刷卡交易中所有信貸購物金額的0.1%或0.4%分別捐贈予愛護動物協會及苗圃行動。



積分捐贈

本公司亦鼓勵顧客透過信用卡積分捐贈支援社區發展。於報告年度，信用卡持卡人已透過積分計劃籌集了價值27,100港元的捐款，用作支持世界自然基金會香港分會(WWF-Hong Kong)的保育工作。

教育

AEON獎學金

我們認為優秀學生不應被經濟阻礙。我們透過AEON獎學金持續為大學學生提供支援。於報告年度，我們為以下大學的學生提供了總額472,000港元的捐贈支援。

國內大學

深圳大學

中山大學

本港大學

香港大學
嶺南大學

香港科技大學

社區夥伴

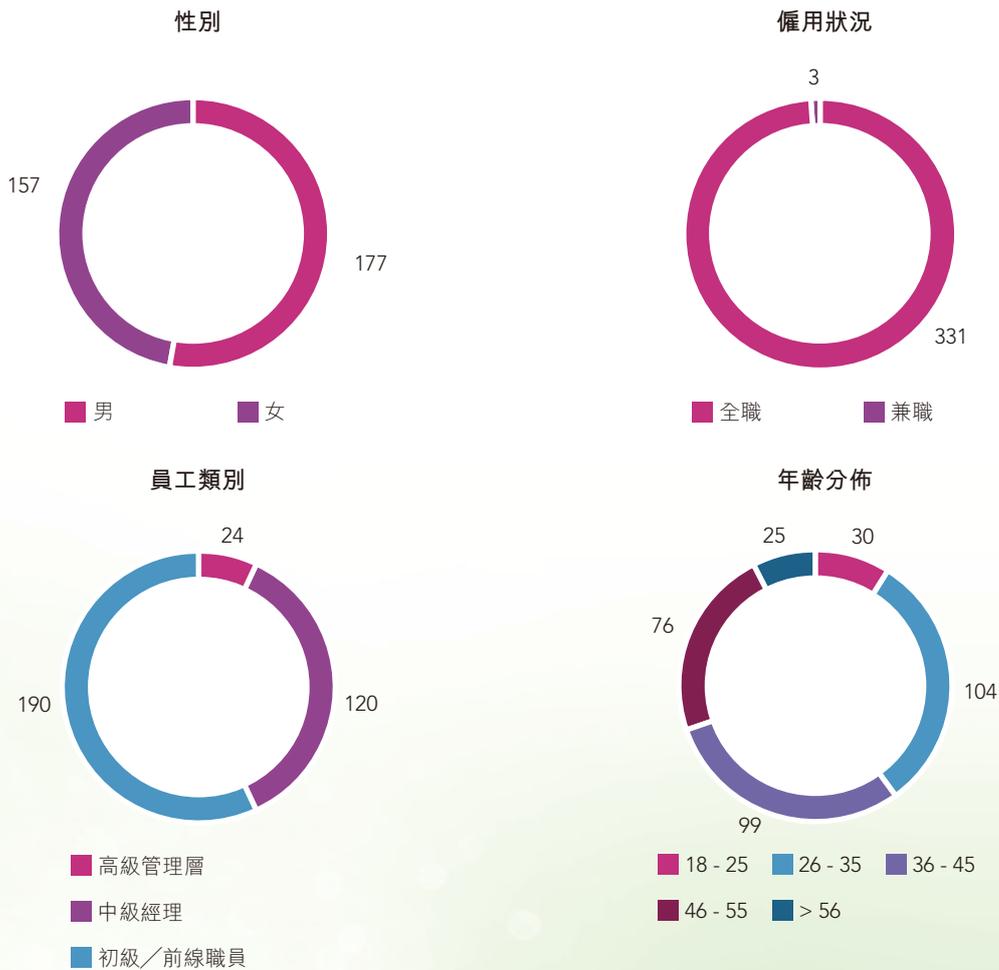
我們相信與社區建立夥伴關係可創建一個關愛社會並帶來連鎖反應。其中一個主要夥伴計劃是「聯合國兒童基金會青年使者計劃」，我們為該計劃支援800,000港元。透過我們持續獨家贊助，聯合國兒童基金會香港委員會繼續為本地青少年提供寶貴機會，讓他們了解世界各地及本地兒童生存、保護、發展及參與權利有關的議題。

對員工的承諾

在員工管理方面，我們嚴格遵守香港的相關法律法規，包括但不限於僱傭條例、僱員補償條例、強制性公積金計劃條例以及各種反歧視條例以建立健全的員工管理制度。一旦發現違規行為或未有遵守該等規則及規定，本公司將立即予以糾正。

為建設和諧工作場所，我們定期與各職級的員工溝通，亦透過不同渠道如AFS集團內部雜誌《As One》等定期更新本公司及AEON集團動向，提高員工士氣。

在防止童工及強迫勞動方面，本公司嚴格遵守僱傭條例的規定，採取有力措施，在面試過程中和辦理入職時確認候選人的身份及誠信情況，從而確保我們聘用的人員達到法定年齡且適合從事相關工作³。我們理解實現工作與生活平衡的重要性，因而不鼓勵加班，部份員工加班可獲得額外工資。如果員工經常加班，我們會對其工作量進行評估。截至二零二一年二月二十八日，香港僱員總數為334名。



³ 根據我們目前核查候選人身份的措施，我們的營運活動並無招收童工的風險，因此並無制定應急計劃。

截至二零二一年二月二十八日止年度，員工流動率為15%，性別佔比分別為7%(男性)和8%(女性)，年齡分佈分別為2%(18-25歲)、5%(26-35歲)、3%(36-45歲)、3%(46-55歲)及2%(大於56歲)。本公司與所有離職員工進行離職面談，了解他們的決定並進行內部評估，以便改善我們的內部員工管理制度及未來計劃。

多元、包容及平等機會

我們致力為員工提供公平、包容、多元化及無歧視的工作環境，使員工相互尊重、合作與支持。我們努力根據最佳行為以及所涉勞工及相關糾紛中汲取教訓，以消除基於不合理的歧視、騷擾及誹謗。相關法律法規及其權利已於入職培訓中明確告知所有員工。我們建立了全面的投訴渠道來處理相關投訴。

培訓及發展

本公司在員工培訓及發展方面投入時間及資源，確保員工擁有廣泛且深入的技能及知識，從而實現業務目標並在競爭激烈的市場上跟上步伐。

建立合規文化

為了使新員工了解本公司的高標準企業價值觀並建立可持續、專業且誠信盡責的員工隊伍，我們為所有新員工提供全面的入職培訓計劃，以使他們了解我們的行為規範、使命及價值，業務結構及相關法律法規。誠如我們的員工培訓與發展政策所述，所有員工都必須參加永旺行為規範、合規及資料安保方面的年度培訓。我們每年還會進行有關PCI DSS的其他培訓。我們定期檢視前線及後勤部門的需要，不斷調整的培訓內容，並為管理人員的職業道路提供至關重要的支持。

培育未來管理人員

考慮公司未來發展及珍惜優秀員工，對於符合標準並有管理潛力的員工，我們會提名該等人員參加管理培訓課程。

培養未來人才

本公司推出畢業見習生計劃，為大專生及剛畢業學生提供金融行業的工作經驗。這是一項為期兩年的規範性計劃，在上級管理者及導師的支援下，該計劃將令見習生獲得廣泛的實際工作經驗。除此之外，實習計劃已落實到位，實習生被分配到各個部門，並在計劃實施期間獲得任務指派。

培訓	二零一八/ 一九年度	二零一九/ 二零年度	二零二零/ 二一年度
員工培訓類型			
主要類型	12	13	13
培訓課程數目	17	17	17
培訓課堂總數	153	166	209
培訓課堂總時數 ⁴	985	4,938	3,985
總培訓人數	1,501	1,887	1,696
培訓人員性別			
男	733/51%	1,051/56%	908/54%
女	728/49%	836/44%	788/46%
按性別劃分的培訓總時數／百分比			
男	—	—	2,384/60%
女	—	—	1,601/40%
按員工類別劃分的培訓總時數／百分比			
前線和初級員工	1,341/47%	2,034/41%	1,152/29%
中層管理人員	647/22%	2,067/42%	1,769/45%
高級管理人員	310/11%	291/6%	326/8%
董事	435/15%	139/3%	337/8%
非特定目標群體	133/5%	407/8%	401/10%

職業健康與安全

確保員工在工作場所的健康及安全是我們的責任。本公司在此方面嚴格遵守相關法律法規，例如香港職業安全及健康條例及消防安全(商業處所)條例，透過建立和持續管理不斷改善健康和系統。我們努力創造安全、健康、舒適的工作環境，從而保護員工的身心健康，盡可能減少職業病的發生。

由於大部分員工為辦公室工作人員，需長時間在辦公桌上工作，故此我們安排辦公室安全及健康關注培訓。除了評估工作間風險外，我們還對工作間設置進行抽查，檢視是否需要更換顯示器、鍵盤和椅子，以進一步預防因工作受傷。

職業健康和安	二零一八/ 一九年度	二零一九/ 二零年度	二零二零/ 二一年度
因工作關係而死亡的人數	—	—	—
因工作關係而死亡的比率	—	—	—
因工傷損失工作日數	3	5	149.5

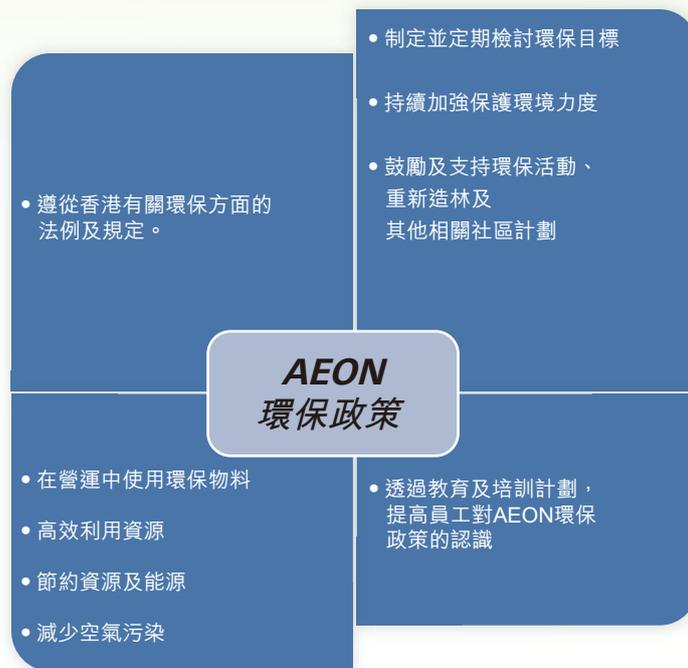
為了兌現支持員工健康的承諾，我們提供住院及手術福利、門診治療、牙科服務及健康支援。疫情期間，辦公室及各分行提供口罩及必要的消毒用品。此外，辦公室及各分行的會議室均裝有隔板，以減少病毒傳播。辦公室人員採用居家辦公政策，分行的營業時間進行了調整，以更好地保護員工及顧客。

截至二零二一年二月二十八日止年度，除工作期間員工受傷的事件外，本公司沒有發現對本公司提出申索或違反職業健康及安全標準相關法律法規的情況。

⁴ 包括對所有員工及董事進行的反貪污賄賂以及反洗錢及反恐融資相關培訓。

對環境的承諾

本公司致力減少能源及天然資源消耗，減少浪費，並儘可能使用環保的產品及服務。我們嚴格遵守環保方面的法律及法規⁵。此類合規的難易程度在很大程度上取決於我們的業務性質⁶。自二零零九年以來，總辦事處及分行均獲得ISO 14001環境管理系統認證。綠色發展的措施及程序已納入內部規定。截至二零二一年二月二十八日止報告年度，本公司並沒有發現其營運對環境和自然資源產生的任何重大影響。



⁵ 包括但不限於空氣污染管制條例、保護臭氧層條例、道路交通條例、噪音管制條例、廢物處置條例、水污染管制條例及污水處理服務條例。

⁶ 基於我們的業務性質，我們沒有採用任何包裝物料。

節能減排

節能減排對於我們履行環境責任相當重要。辦公室用電是我們溫室氣體足跡的最大來源。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時關掉電器，或將其設定為省電模式，辦公室設定了舒適的溫度。

下表概述我們於香港營運的碳排放量：

溫室氣體(「溫室氣體」)排放 ⁷	單位	二零一八/ 一九年度	二零一九/ 二零年度	二零二零/ 二一年度
範圍1	公噸二氧化碳當量	5.81	4.88	6.35
範圍2 ⁸	公噸二氧化碳當量	314.98	298.03	233.52
範圍3 ⁹	公噸二氧化碳當量	23.81	28.94	-
因植樹而減少的溫室氣體	公噸二氧化碳當量	5.69	10.30	-
溫室氣體總排放量	公噸二氧化碳當量	338.91	321.55	239.87
溫室氣體總排放密度	公噸二氧化碳當量/平方呎	-	-	5.24

能源消耗	單位	二零一八/ 一九年度	二零一九/ 二零年度	二零二零/ 二一年度
汽油	公升	1,912.63	1,607.65	2,345.96
電力	千瓦時	415,315	380,381	361,773
耗電密度	千瓦時/平方呎	-	-	8.07

資源運用

本公司充分了解地球資源的匱乏，因此積極倡導無紙化營運，減少辦公室及分行不必要的用紙。我們鼓勵員工優先使用電子郵件、內聯網及其他電子方式來傳達及發放信息。電腦默認採用雙面打印及省墨模式。我們亦與顧客共同實施無紙化，就信用卡申請而言，我們透過安全的線上應用程式簡化申請流程，實現直接、快捷申請。客戶亦可透過線上服務平台及流動應用程式等渠道進行申請。自二零二一年六月十日起，為鼓勵顧客改用電子月結單，我們將對紙質月結單收取手續費。

在用水方面，由於使用市政供水，本公司在水源方面並無遇到任何問題。儘管如此，本公司仍致力減少用水量並提高用水效率。本公司鼓勵員工節約用水。於報告年度，我們總辦事處的用水量為356立方米(人均用水強度為1.44立方米)。為避免漏水，員工須於使用後確保設備正確關閉。

⁷ 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」以及香港特區政府環境保護署及機電工程署編製的《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》計算

⁸ 排放系數每年根據中華電力有限公司(CLP)及香港電燈有限公司(HKE)的統計進行更新。

⁹ 範圍3包括搭乘飛機工幹。因疫情關係，並無搭乘飛機工幹。

減少廢棄物

在環保精神的指引下，本公司已在辦公室及分行實施一系列措施，鼓勵重複使用及回收。我們鼓勵員工共享資源，例如將不經常使用的物品擺放在共享文具櫃。為加強員工減少廢棄物，辦公室範圍未有設置廢物箱，廢物只會在公共區域統一收集，並提供塑料及紙張回收箱，鼓勵回收。我們會在分行關閉後，將其傢私及設備用於其他分行及辦公室，循環使用傢私及設備。截至二零二一年二月二十八日止年度，我們產生了149.33噸廢棄物，回收了0.75噸塑料瓶及紙張，人均密度分別為0.60噸及0.003噸。

就危險廢棄物而言，由於本公司的業務並不涉及任何工業製造活動，因此並無產生大量危險廢棄物。就辦公室的普通危險廢棄物(例如墨盒及熒光燈管)，我們安排供應商及物業管理公司處理。諸如電腦及伺服器此類的電子廢棄物由資訊科技部根據內部規章於處置前正確刪除存儲在其中的資料。本年度並無該等電子垃圾處置情況。

截至二零二一年二月二十八日止年度，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。