

環境、社會及管治報告

報告目標

本環境、社會及管治(「ESG」)報告旨在令本公司的持份者更好地瞭解本公司的願景、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行及分行截至二零二二年二月二十八日止年度在ESG上的表現。

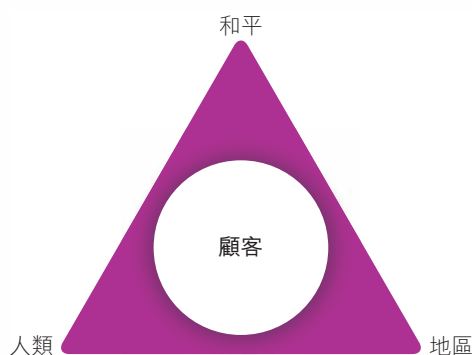
報告準則

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。本報告符合ESG指引之強制性披露要求和「不遵守就解釋」之規定。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。

我們的可持續發展做法

AEON的基本理念

本公司秉承AEON集團「和平、人類、地區」的基本理念經營業務。這些理念說明我們為顧客利益著想的永恆使命及在營運方面貫徹以客戶為中心。有關AEON基本理念的進一步資料，請瀏覽www.aeon.info/en/company/concept/



和平—永旺是通過事業的繁榮，不斷追求和平的企業集團。

人類—永旺是尊重個人，重視人與人之間的關係的企業集團。

地區—永旺是在地區深深紮根生活，不斷為地區社會作貢獻的企業集團。

永旺行為規範

《永旺行為規範》指引並引領本公司未來發展方向及為持份者創造利益。該規範幫助我們瞭解AEON基本理念、必要的行動及落實行動計劃。我們致力成為具社會責任的企業，致力在日常營運推動及實踐《永旺行為規範》。我們希望所有持份者也與我們分享這些使命，建立更強的互信。

可持續發展層面的管理方式

我們的可持續發展建立在持份者的信任之上，始終致力於滿足持份者的需求和期望。本公司制定了可持續發展政策，以指導可持續發展道路並將AEON基本理念的實施擴展到實踐中，該政策概述了我們對持份者的承諾和可持續發展戰略。關於政策詳情，請瀏覽本公司網站 (https://www.aeon.com.hk/en/corporate-info/sustainability_development_policy.html)

董事會負責本公司可持續發展的整體框架設置、戰略和實施。年度內，本公司成立了可持續發展委員會（「委員會」），就當前和未來的可持續發展計劃向董事會提供建議，履行其在可持續發展活動中的職責，並在董事會授權的範圍內為可持續社會的發展做出貢獻。該委員會由負責可持續發展的執行董事擔任主席。截至二零二二年二月二十八日止年度，委員會召開了四次會議及五次向董事會彙報，包括對可持續發展政策、委員會職權範圍、重要性評估結果、重點領域和關鍵績效指標的審查和討論。

重要性評估

瞭解對公司重要的可持續發展議題可以為公司可持續發展路線指明方向。年度內，我們進行了全面的重要性評估，以確定影響我們業務營運和持份者的關鍵可持續發展議題。

我們採取以下措施來確定重要性：

(1) 通過與同行、其他金融機構、信用卡處理網絡、AEON集團公司、監管機構和可持續發展報告標準進行桌面研究，確定潛在的可持續發展議題

(2) 執行董事、部門主管、部門負責人和選定的員工參加了在線調查，以確定已識別的可持續議題對本公司的重要性及影響

(3) 編制重要性矩陣並確定可持續發展重點領域

(4) 向執行委員會和董事會彙報重點領域

重要性矩陣及重點領域

持份者的利益		<ul style="list-style-type: none"> • 品牌意識 	<ul style="list-style-type: none"> • 經濟表現 • 客戶滿意度 • 商業誠信 • 職業健康和 safety • 數據責任 • 風險管理 • 引進人才及員工發展 • 數字化轉型與創新 • 疫情之下的運營中斷
	<ul style="list-style-type: none"> • 多元化和包容性 	<ul style="list-style-type: none"> • 產品責任及知識產權 • 勞工常規 • 投訴處理 • 供應商鏈管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 董事會和執行監督
	<ul style="list-style-type: none"> • 能源和溫室氣體排放 • 環境管理 • 社區投資 • 普及金融 	<ul style="list-style-type: none"> • 負責任的商業行為 	

對業務的重要性

最重要
 重要
 次要

考慮到可持續發展趨勢、業務發展、持份者的利益和重要性結果，我們制定了八個可持續發展重點領域並監控每個領域的表現：

- 以客戶為中心
- 企業管治
- 資訊技術安全
- 職業健康和 safety
- 引進人才及發展
- 職場文化
- 環境保護
- 社區投資

持份者參與

持份者的意見對於本公司持續改善可持續發展事宜至關重要。多年來，我們透過廣泛的渠道與持份者保持著持續而密切的溝通，以便更好地瞭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，從而瞭解需要改進的地方。

持份者的關注事項及溝通渠道

	關注事項	溝通渠道
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
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 • 產品與服務 	<ul style="list-style-type: none"> • AEON香港手機應用程式 • 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
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"> • 通訊及內聯網 • 員工會議 • 入職啟導及離職面談
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

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，以負責任和誠信經營我們的業務，竭盡努力確保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、程式及控制措施：

- 風險評估
- 客戶盡職審查
- 對客戶持續監控
- 可疑交易報告
- 記錄保存
- 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。公司和集團層面均設立了熱線以舉報任何不當行為。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式繼續適當及充分。截至二零二二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。

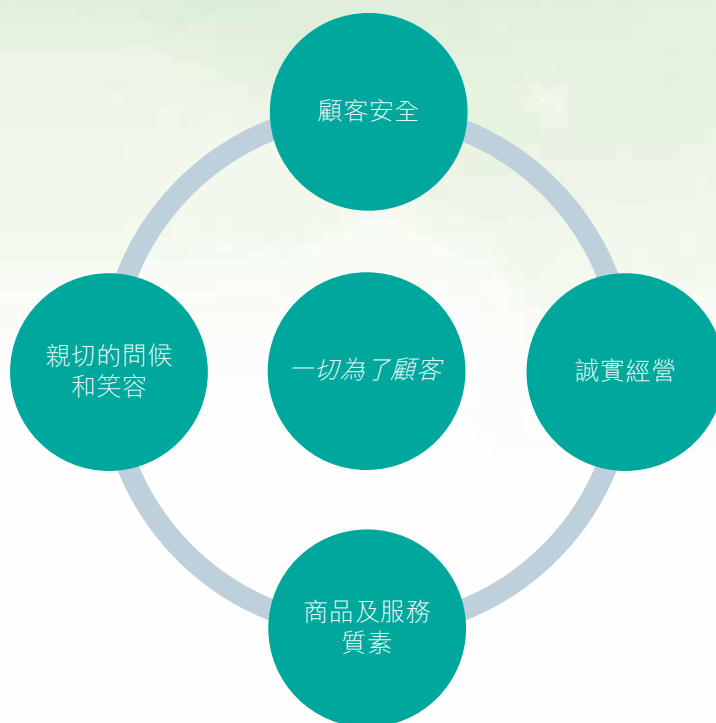
反貪污賄賂

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向客戶、供應商或任何其他人士索取任何利益。截至二零二二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》(《反恐怖條例》)和《聯合國製裁條例》。

對客戶及業務夥伴的承諾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和消費金融服務的提供者，我們承諾提供卓越的客戶體驗及持續高質素的服務。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)

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。在系統開發的同時，我們始終將數據安全放在首位，「AEON香港」手機應用程式和「網上客戶」服務在安全性和用戶體驗方面不斷完善升級。我們已委任營運部門主管作為本公司的資料保管專員，負責監督本公司在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。

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。

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的第三方審核人員進行。我們透過補償控制進行持續改善，從而實現增量提升。

我們亦實施實體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、防毒及入侵預防裝置)進行安全配置，並採取實體控制的安全程式(如辦公室門禁)。自二零零六年起，本公司榮獲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任和透明的產品及服務。我們制定了包括審批程序在內的內部政策，為我們的營運提供指引。我們的員工經過培訓，為客戶提供清晰準確的產品資訊。當客戶對我們的服務不滿意時，客服會與客戶溝通，尋求最合適的解決方案。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規定，電腦上不得安裝任何未經許可或未獲授權的軟件。我們使用的市場營銷材料均為許可材料，我們高度關注使用權，還與供應商就此類事宜進行溝通，以確保他們充分瞭解知識產權。

客戶滿意度

我們通過提供廣泛的優質產品和服務，竭誠為客戶服務。我們亦通過各種溝通渠道仔細聆聽客戶意見，並會定期進行監控客戶服務的表現以確定需要改善的地方。

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客戶。對我們而言及時、專業地管理和回應客戶的反饋至關重要。我們建立投訴管理系統及制定相應的投訴處理流程處理客戶投訴。為提升客戶服務質素，投訴個案分為五類：推廣、服務、收費、系統及其他。截至二零二二年二月二十八日止年度，我們共收到74份投訴。年內投訴總數上升主要是由於七、八月份的紙質結單費用所致。作為我們數碼化戰略的一部分，我們鼓勵客戶通過將紙質月結單轉換成電子月結單實現無紙化以減少對環境的影響。過渡期間，客戶並未充分意識到紙質月結單收費的必要性，因此導致投訴數量增加。客戶服務部耐心聆聽客戶的訴求，逐步介紹使用電子月結單的優勢，並提供臨時費用豁免安排。隨著我們不斷改善客戶服務，我們注意到與服務相關的投訴呈下降趨勢。

截至二零二二年二月二十八日止年度，本公司沒有發現任何有關產品、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導致對公司造成重大不利影響的制裁或責任。

方便客戶

便捷的金融服務是我們客戶的期望之一，我們在快速增長的市場中提供滿足客戶需求的綜合金融服務。我們已為此推出了「網上客戶」服務和「AEON香港」手機應用程式。技術的不斷進步永無止境，金融服務數碼化是我們的長遠目標之一。本公司的新信用卡及貸款系統項目目前正處於第二階段，以及多個重大項目將能夠通過「網上客戶」服務和手機應用程式為客戶提供豐富服務。

我們的分行均位於香港的心臟地帶，為客戶提供便利的服務。截至二零二二年二月二十八日止年度，我們有15間分行。我們努力改善分行的設施和可及性。我們的分行客戶服務代表將特別照顧有需要的客戶。

供應鏈管理

供應商和業務夥伴對我們的業務營運至關重要，共同為我們的客戶提供優質的產品和服務。我們根據各種目標、預設定量及定性標準(例如成本、具體特點、相對優勢及劣勢)甄選供應商和業務夥伴。截至二零二二年二月二十八日止年度，我們與435家供應商和業務夥伴合作，其中407家供應商和業務夥伴位於香港，4家位於日本，24家位於其他國家。

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。在供應商甄選過程中，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。

我們亦非常重視與營運相關的環境和社會責任。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。我們積極與供應商溝通，為客戶提供可替代的環保卡產品。

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。本公司一旦發現違規行為或未有遵守該等規則及規定將立即予以糾正。我們在甄選過程中採取強有力的措施來確認候選人的身份和誠信，以確保申請人年齡不低於18歲並適合擔任相關職位³。我們了解工作與生活平衡的重要性，不鼓勵加班，對於部份級別員工會獲得額外的加班津貼。如果員工持續加班，我們會對其工作量進行評估。由於疫情「新常態」，本公司已開始試行員工定期居家辦公計劃，員工可酌情每週居家辦公一天。我們還鼓勵員工在工作期間穿著休閒裝，以營造充滿活力的工作環境。

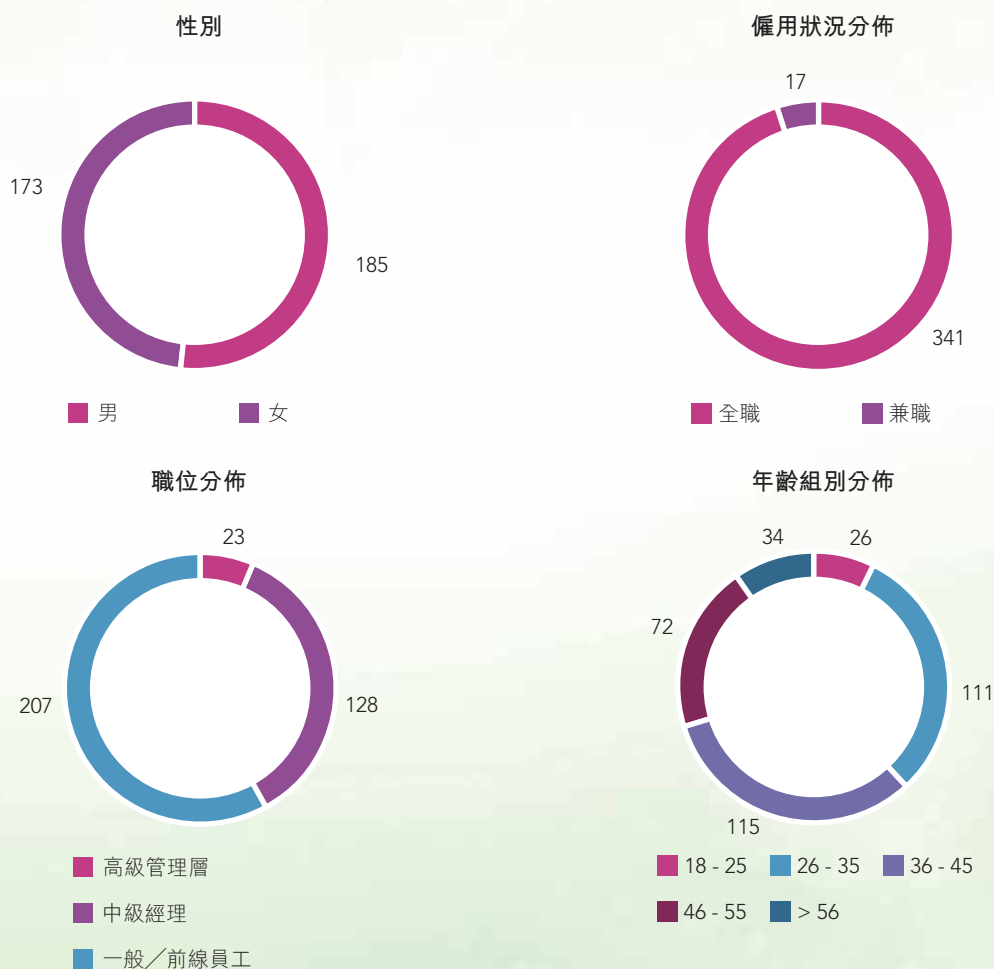
³ 根據我們目前核查候選人身份的措施，我們的營運活動並無招收童工的風險，因此並無制定應急計劃。

建立開放溝通

為建設和諧工作場所，我們定期與各職級的員工溝通。管理人員每年參加企業策劃部主持的部門政策公告，了解公司規劃和長期戰略。我們亦定期向所有員工發放公司新聞和AFS集團內部雜誌《As One》，更新本公司動向，提高員工士氣。

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，以消除基於不合法理據的歧視、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、高度保密的投訴渠道處理相關投訴。年度內，有一宗涉及殘疾歧視的案件被駁回，法院未就法律費用作出命令。

於二零二二年二月二十八日，香港僱員總數為358名。



截至二零二二年二月二十八日止年度，全職員工流失率為26%，性別佔比分別為14%(男性)和12%(女性)，年齡分佈分別為4%(18-25歲)、8%(26-35歲)、6%(36-45歲)、6%(46-55歲)及2%(56歲或以上)。本公司與離職員工進行離職面談，了解他們的決定並進行內部評估，以改善我們的內部員工管理制度及未來計劃。

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。為使員工具備適當的知識和技能，我們每年都會進行培訓需求分析(TNA)，以確定員工的培訓和發展需求，並針對培訓差距和培訓計劃舉行焦點小組會議。作為我們接班規劃過程的一部分，我們能夠在年度內提供越來越多的培訓。

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。在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、資料保安及PCI DSS方面的年度培訓。我們定期檢視前線及後勤部門的需要，不斷調整培訓內容，並為管理人員的職業道路提供至關重要的支援。

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，該計劃與ACS馬來西亞和AFS聯合舉辦。期望在一年的課程中加強和發展在瞬息萬變的管理環境和業務結構轉變的領導力，以提高盈利能力。

培養未來人才

畢業見習生

本公司推出畢業見習生計劃，為大專生和應屆畢業生提供成為具備勝任、卓越工作和創業技能的領導者的機會。這是一項為期兩年的規範性計劃，在高級管理層及導師的支援下，該計劃將令見習生獲得廣泛的實際工作經驗。學員被安排在各個部門進行實習，並製定了詳細的目標。每次部門輪換後都會對學員進行評估，以便相互瞭解。我們向該計劃的導師簡要介紹了角色和職責，並鼓勵其分享個人經驗。

實習

暑期實習生計劃已落實到位，為學生提供在金融服務行業工作實踐機會。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		二零一九/ 二零年度	二零二零/ 二一年度	二零二一/ 二二年度
工作間員工培訓				
總培訓時間 ⁴		4,938	3,985	8,034
總培訓人數		1,887	1,696	2,737
每位員工的平均培訓時間		2.62	2.35	2.94
培訓人員性別				
培訓人員	男	1,051/56%	908/54%	1,468/54%
	女	836/44%	788/46%	1,269/46%
總培訓時間	男	–	2,384/60%	4,720/59%
	女	–	1,601/40%	3,314/41%
平均培訓時間	男	–	2.63	3.22
	女	–	2.03	2.61
員工類別				
培訓人員	前線和一般員工	–	745/44%	1,285/47%
	中層管理人員	–	608/36%	1,012/37%
	高級管理人員	–	119/7%	198/7%
	董事	–	50/3%	47/2%
	非特定目標群體 ⁵	–	174/10%	195/7%
按員工類別劃分的培訓時數/百分比				
總培訓時間	前線和一般員工	2,034/41%	1,152/29%	2,971/37%
	中層管理人員	2,067/42%	1,769/45%	3,569/44%
	高級管理人員	291/6%	326/8%	543/7%
	董事	139/3%	337/8%	387/5%
	非特定目標群體	407/8%	401/10%	564/7%
平均培訓時間	前線和一般員工	–	1.55	2.31
	中層管理人員	–	2.91	3.53
	高級管理人員	–	2.74	2.74
	董事	–	6.74	8.24
	非特定目標群體	–	2.3	2.89

⁴ 包括對員工及執行委員會成員進行的反貪污及反恐融資培訓

⁵ 非特定目標群體是指辦公室助理、司機、電話推銷員、顧問、暑期實習生、IT實習生、兼職推銷員和商業顧問

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。

年度內，我們聘請了第三方安全顧問對總行和分行進行全方位安全檢查，以降低健康和系統風險。檢查後的改善工作全年持續進行。辦公環境的安全很容易被忽視，我們每年邀請員工填寫工作崗位安全調查，以改善辦公環境，降低健康系統風險。我們安排複習培訓，提醒員工注意辦公室和分行的健康和系統隱患。

職業健康與安全	二零一九／ 二零年度	二零二零／ 二一年度	二零二一／ 二二年度
因工作關係而死亡的人數	0	0	0
因工作關係而死亡的比率	0	0	0
工傷	1	3	1
因工傷損失工作日數	5	149.5	0

為了兌現支援員工健康的承諾，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。總行和分行均安裝了空氣淨化器以改善空氣質素。辦公室員工採用居家辦公政策，分行的營業時間進行了調整以更好地保護員工及顧客。

截至二零二二年二月二十八日止年度，除工作期間有一名員工受傷外，本公司沒有發現任何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。

對環境的承諾

本公司致力減少能源及天然資源消耗，減少垃圾，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⁶。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⁷。自二零零九年以來，總行及分行均獲得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。截至二零二二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。然而，委員會繼續在內部進行研究以確定資源使用情況，並將與供應商一起擴展議題，以實現環境雙贏。

⁶ 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。

⁷ 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，辦公區域設定了舒適的溫度。我們的分行在新裝修時全部安裝了LED照明，以減少用電。年度內，我們制定了總行用電量目標，於二零二五／二六財政年度在二零二零／二一年的基礎上減少5%。由於疫情和居家辦公政策，在二零二一／二二年度，用電量減少了14.55%。委員會將審查目標並制定總行和分行的行動計劃。對於公司車輛，我們將進行研究以提高燃料和能源效益。

下表概述了我們於香港營運的排放和能源消耗：

溫室氣體(「GHG」)排放 ⁸	單位	二零一九／ 二零年度	二零二零／ 二一年度 ⁹	二零二一／ 二二年度
範圍1	公噸二氧化碳當量	4.88	6.35	5.67
範圍2 ¹⁰	公噸二氧化碳當量	298.03	282.44	220.46
範圍3 ¹¹	公噸二氧化碳當量	28.94	0	0
因植樹而減少的溫室氣體	公噸二氧化碳當量	10.3	0	0
溫室氣體總排放量	公噸二氧化碳當量	321.55	288.79	226.13
溫室氣體總排放密度	公噸二氧化碳當量／平方呎	–	0.0058	0.0047
氮氧化物(NOx)	千克	–	–	1
硫氧化物(SOX)	千克	–	–	0.03
顆粒物(PM)	千克	–	–	0.07

能源消耗	單位	二零一九／ 二零年度	二零二零／ 二一年度	二零二一／ 二二年度
汽油	公升	1,607.65	2,345.96	2,096.61
汽油	千瓦時	15,580.43	22,735.69	20,319.18
電力 ⁹	千瓦時	380,381.00	436,902.92	373,340.98
總能耗	千瓦時	395,961.43	459,638.61	393,660.16
能耗密度	千瓦時／平方呎	–	9.30	8.13

⁸ 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。

⁹ 二零二零／二一年度的用電量和範圍2排放隨著範圍的變化而重述。用電量和範圍2排放已從總行和永旺百貨以外的分行擴展到總行和香港的所有分行。

¹⁰ 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。

¹¹ 範圍3包括搭乘飛機公幹。因疫情關係，並無搭乘飛機公幹。

資源運用

本公司充分瞭解地球資源的匱乏，因此積極倡導無紙化營運，減少總行及分行不必要的用紙。數碼化是我們的長期目標。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資訊。電腦默認採用雙面列印及省墨模式。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。我們將與供應商合作，瞭解我們在辦公室之外對環境的影響。

在用水方面，由於使用市政供水，本公司在取用水資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。我們總行的用水量為331立方米(人均用水密度為1.31立方米)。為避免漏水，員工須於使用後確保設備正確關閉。由於水資源在我們的經營活動中不是重大資源，因此並無設定減少用水量。

減少廢棄物

在環保精神的引導下，本公司已在總行及分行實施一系列措施，鼓勵重複使用及回收。我們鼓勵員工共用資源，例如將不經常使用的物品擺放在共用文具櫃。為減少廢棄物，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，並提供塑膠及紙張回收箱，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。

就危險廢棄物¹²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(例如墨水匣及熒光燈管)，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。

¹² 我們的業務營運中棄置的照明設備和陳舊設備等現有危險廢棄物是不可避免的。我們僅在必要時才購買這些物品。因此，沒有為危險廢棄物設定減排目標。

我們繼續研究及分析內部棄置的廢棄物，並提高回收率。數碼化流程在整個業務營運中持續進行。對外，我們鼓勵客戶由紙質月結單改為電子月結單。與二零二零／二一年度相比，紙質月結單減少了41.09%。我們將繼續鼓勵客戶改用電子月結單，以減少對環境的影響。在內部，各個部門正在簡化流程以實現無紙化。我們的目標是於二零二五／二六財政年度在二零二零／二一年度的基礎上，分別將紙張消耗密度降低10%及紙張回收密度增加5%。

廢棄物	單位	數量	密度
無害廢棄物	噸	218.87	0.61噸／員工
塑膠回收	噸	0.05	0.0001噸／員工
紙張回收	噸	0.84	0.002噸／員工
雜項電子設備(包括電腦和顯示器)	件	1,257	4.08件／員工
熒光燈管／燈泡	件	229	0.67件／員工

截至二零二二年二月二十八日止年度，本公司沒有發現任何有關環境保護方面出現違反法律或法規的情況。

減緩氣候變化

氣候變化是當今香港和世界面臨的最大挑戰之一。自二零零九年以來，我們一直通過ISO 14001認證監督我們的內部排放及環境影響。我們正在採取各種措施來控制排放。作為一家香港的金融服務機構，我們的主要碳排放與總行及分行的用電量有關。對於我們的範圍3排放，我們只計算海外公幹，因疫情原因，我們沒有搭乘飛機公幹。為了減少部分排放，並作為AEON集團和本公司傳統的一部分，我們將恢復在香港的植樹活動。我們明白環境影響不應只計算內部營運，我們將考慮與業務夥伴一起處理在辦公室以外對環境的影響，例如，針對我們信用卡的物料和合作夥伴用於我們營運的其他類型的物料。來年，我們計劃進一步研究與我們財務相關的氣候風險。

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，本公司持續支援本地的社區項目及活動。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。年度內，本公司捐款總額為港幣1,817,000元。

慈善資助

慈善信用卡

我們發揮身為金融服務提供者的能力，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，而且本公司亦會將信用卡交易金額的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

獎學金

我們認為優秀學生不應被經濟阻礙。我們透過獎學金持續為大學學生提供支援。

國內大學

- 深圳大學
- 中山大學

本港大學

- 香港大學
- 香港科技大學
- 香港城市大學
- 香港理工大學
- 嶺南大學

社區夥伴

我們相信除了高等教育獎學金外，為年輕人給予適當資源有利他們日後發展。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。「聯合國兒童基金會青年使者計劃」是我們主要支持中學生的計劃之一。我們持續獨家贊助聯合國兒童基金會香港委員會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。年度內，我們擴大了與聯合國兒童基金會香港委員會在香港少數族裔青年項目上的合作，擴大了我們在教育和支持香港文化交流方面的支持。