



大眾金融控股有限公司

PUBLIC FINANCIAL HOLDINGS LIMITED

(於百慕達註冊成立之有限公司) 股份代號: 626



2022

環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告	2
關於大眾金融控股有限公司	4
管理層的話	7
I. 建立可持續發展框架	9
II. 我們的負責任業務常規	20
III. 我們的社區	25
IV. 我們的人才	29
V. 我們的供應鏈管理	38
VI. 我們的環境	40
表現數據摘要	50
香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	57



關於本報告

大眾金融控股有限公司（「大眾金融控股」）及其附屬公司（統稱「本集團」、「我們的」或「我們」）嚴格遵守由香港交易及結算所有限公司（「港交所」）頒布的《香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）報告指引》（「環境、社會及管治指引」）及其「不遵守就解釋」條文，欣然呈報截至二零二二年十二月三十一日止財政年度的環境、社會及管治報告（「本報告」），以展示本集團在環境、社會及管治的管理和企業可持續發展方面的方針和表現。

報告範圍

本報告涵蓋本集團於香港的主要業務，包括旗下四間附屬公司以及各個辦事處和分行，即：

- 大眾銀行（香港）有限公司（「大眾銀行（香港）」）
- 大眾財務有限公司（「大眾財務」）
- 大眾証券有限公司（「大眾証券」）
- 運通泰財務有限公司（「運通泰」）

本報告的報告期為二零二二年一月一日至二零二二年十二月三十一日，除特別註明外，與大眾金融控股二零二二年年報的報告期一致。有關企業管治報告，請參閱大眾金融控股載於其網站 www.publicfinancial.com.hk 內《投資者關係》一節項下的二零二二年年報。

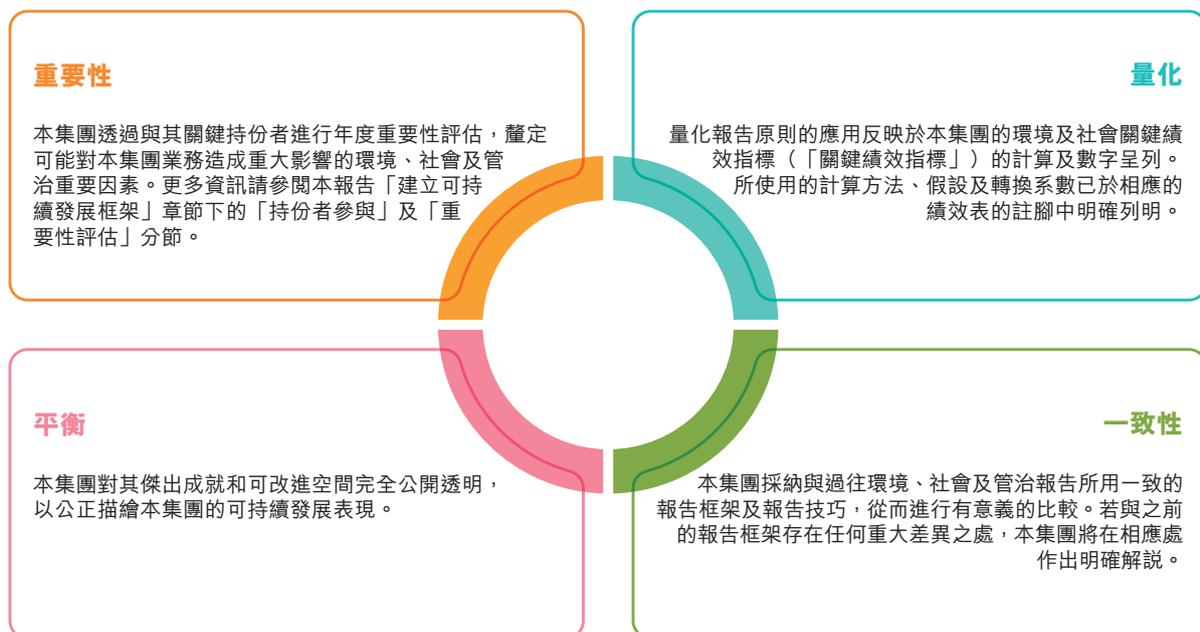
資料披露

本報告中的資料來自本集團的正式文件和統計數據、按照相關政策所綜合的監督、管理和營運資料、透過基於報告框架制定的問卷調查所收集的內部定量和定性數據，以及附屬公司所提供的可持續發展常規。本報告以英文及中文編製，並已上載至大眾金融控股網站 www.publicfinancial.com.hk。如有任何衝突或不一致的情況，皆以英文版本為準。



報告原則

根據環境、社會及管治指引所要求編製環境、社會及管治報告的報告原則，本報告的內容乃根據重要性、量化、平衡及一致性的總體報告原則而釐定及整合。



報告批准

本報告經大眾金融控股董事會（「董事會」）於二零二三年一月批准。

持份者反饋

本集團高度重視對其環境、社會及管治政策和表現的意見或反饋，以促進本集團在追求卓越的過程中持續改善其可持續發展表現。如有任何建議，歡迎發送電郵至 esg@publicbank.com.hk 與本集團企業文化及社會責任部聯絡。



關於大眾金融控股有限公司



大眾金融控股（股份代號：626）是一間於聯交所上市的投資及物業控股公司。大眾金融控股於一九九一年八月十六日根據《一九八一年公司法》於百慕達註冊成立，為大眾銀行（其股份於馬來西亞證券交易所上市）持有 73.2% 股權之附屬公司。大眾金融控股的主要附屬公司為大眾銀行（香港）、大眾財務、大眾証券及運通泰。

大眾銀行（香港）為一間提供多元化銀行及金融服務的商業銀行，80 多年來一直是深受香港及中國客戶信賴的合作夥伴。

大眾財務為一間接受存款的公司，其主要業務專注於接受存款、個人及商業借貸、按揭貸款、租賃投資物業及向的士買家提供融資。

大眾証券在香港為顧客提供一系列的證券服務。運通泰為一間持牌放債人，其主要業務為提供個人及按揭貸款，以及公共車輛（例如的士）融資服務。

本集團在香港聘用 1,140 名員工，致力提供可持續發展的卓越銀行及金融服務。

企業文化及價值

本集團相信培養強大的企業文化對其長遠機構可持續發展和成功至關重要。自 2018 年起，本集團採納《企業文化及價值政策》（「《企業文化政策》」），旨在推廣良好的管治措施以制定內部評估及意見反饋機制，藉此減少不當行為，並為全面風險管理提供指引，加強培育企業文化有助鼓勵員工在日常業務營運中實踐企業核心價值，從而使本集團達到長遠成功。



企業文化政策每年皆會進行審閱，其結果在得到銀行文化委員會（為董事會轄下獲授權的委員會）認可後建議董事會批准。

企業文化聲明

本集團致力推動良好的企業文化。集團所訂立的六個企業核心價值有助我們的員工形成良好的工作態度和表現。這些要素大力推動集團邁向成功之路，並制定有效的策略，以實踐其使命。

企業使命

我們一直以成為一家備受認可及尊崇的香港金融機構為使命，力求在提升集團收益及股東價值的同時，在客戶服務及企業管治方面亦有出色表現。



可持續發展獎項

電視廣播有限公司 (「TVB」)《環境、社會及管治大獎》

此獎項是對在環境、社會及管治常規中有傑出表現的企業的認可，同時為企業創建一個透明的平台，向同行展示他們在環境、社會及管治方面的貢獻。



於二零二二年，大眾金融控股榮獲TVB頒發「ESG特別嘉許獎」，以表彰其在環境、社會及管治各方面的貢獻和努力。

商界展關懷

「商界展關懷計劃」由香港社會服務聯會推出，旨在推廣良好企業公民意識，並為專注於社區需求的跨界別社區項目創造合作機會。



大眾銀行（香港）及大眾財務獲香港公益金提名，自2018年起獲頒「商界展關懷」標誌。運通泰亦連續六年獲頒「商界展關懷」標誌。此獎項展現出本集團致力打造一個更美好的社區的熱忱。

僱員再培訓局人才企業嘉許計劃

此獎項由僱員再培訓局（「僱員再培訓局」）推出，以表揚在人才培訓和發展方面取得傑出成就的機構並嘉許為人才企業。

自二零一一年至二零二二年，大眾銀行（香港）連續十二年獲頒授人才企業嘉許狀。



管理層的話



陳玉光
執行董事兼行政總裁
環境、社會及管治督導委員會主席

本人謹代表本集團欣然提呈此環境、社會及管治報告，分享本集團截至二零二二年十二月三十一日止年度在可持續發展方面的方針及表現。

二零二二年仍是充滿挑戰的一年，持續的2019冠狀病毒病疫情（「疫情」）為業務營運帶來了不確定性和挑戰。儘管面臨前所未有的挑戰，我們依然持續關注邁向可持續發展的進程。在這一年中，我們一直盡最大努力保持韌性，同時維持對可持續發展的承諾。從近年對抗疫情的經驗中，我們進一步明白將可持續發展融入我們業務策略的重要性。

加強管治

我們明確董事會需履行可持續發展的職責，亦同時成立了環境、社會及管治督導委員會和環境、社會及管治報告工作小組。自此「三層」管治架構成立以來，董事會及上述委員會及工作小組在評估及管理環境、社會及管治相關事宜，以及在所有附屬公司、部門及分行實施環境、社會及管治相關措施方面一直保持良好合作。我們相信經提升的管治架構將進一步改進我們的環境、社會及管治表現，為更可持續發展的未來力求卓越。



同時，我們一直尋找機會進一步改進在可持續發展方面的表現。本集團的六個企業核心價值，包括彼此信賴、互相關顧、維護道德及提倡廉正、審慎而行、嚴守紀律及追求卓越，是我們繼續為客戶提供卓越服務、堅守商業道德、保護環境及貢獻社會的指路明燈。我們相信此內部文化定位有助實現本集團的可持續發展目標，並取得長遠成功。

創造綠色金融商機

現時綠色金融市場迅速發展，我們留意到客戶對更多樣化的綠色金融選項的興趣和需求不斷增加。為滿足客戶的需求並緊貼市場步伐，我們在年內制定並推出了綠色融資計劃。我們相信透過為客戶提供綠色金融產品服務，這些產品和服務轉型將有助他們適應逐步邁向低碳發展的商業模式。

攜手共進

作為負責任的企業公民，我們一直投入於慈善活動，並與不同的慈善機構保持穩定的合作夥伴關係。二零二二年，我們開展了一系列與健康、安老、支援青年、環保和減碳相關的慈善項目。本集團 77 間分行逾 180 名員工參與了上述一系列活動，年內共籌得超過港幣 34,000 元善款及其他物資（包括食品和防疫包等）送贈予有需要人士，體現我們對企業社會責任（「企業社會責任」）的積極投入。

展望將來

我們對可持續發展的承諾融入日常工作之中。透過有效實施可持續發展框架、堅定的領導者、敬業的員工以及與持份者共建可持續發展未來的熱誠，我們將繼續主動採取行動並迎接轉型，邁向綠色未來。我們期待與我們的持份者攜手共建一個更美好的社區，同時忠於我們的核心價值。

陳玉光

執行董事兼行政總裁

環境、社會及管治督導委員會主席



建立可持續 發展框架

董事會聲明

董事會監管本集團的環境、社會及管治管理方針、策略及表現並承擔整體責任。董事會審閱本集團的重要環境、社會及管治議題並批准相關政策、目標以及通過本集團的環境、社會及管治報告。



我們已成立環境、社會及管治督導委員會以協助董事會監督及有系統地管理環境、社會及管治事宜。該委員會的成員由董事會委任，並由行政總裁擔任主席。環境、社會及管治督導委員會定期舉行會議，以檢討本集團的可持續發展表現，並就相關環境、社會及管治議題向董事會提供建議。董事會進一步評估並批准相關建議，讓各部門可改善其在環境、社會及管治方面的表現。

作為環境、社會及管治系統管理的一部份，環境、社會及管治督導委員會透過定期的持份者參與和進行重要性評估客觀地評估、優次排列和管理環境、社會及管治事宜。相關結果經討論後，便會決定一系列重要環境、社會及管治議題，並提交董事會審閱和批准。有關重要環境、社會及管治議題評估和排列優次的詳細資料，請參閱本章節的「持份者參與」和「重要性評估」分節。

為加強管理本集團之重要環境、社會及管治議題並為持份者創造長遠利益，同時為環境和社會帶來正面影響，董事會定期討論、審閱和調整本集團的策略、行動計劃、風險管理政策、年度預算和業務計劃。董事會亦藉此制定企業績效目標，並在專責委員會的協助下監督該等計劃及政策的實施和執行。

鑑於其業務性質和綠色營運的趨勢，本集團制定了一系列有關減少排放和資源使用的環境目標。董事會監督並每年審閱該等目標的進度 and 表現。本集團致力將環境、社會及管治納入其日常運作來推動整個企業的可持續發展，同時積極探索機會，在不久的將來設立更進一步的目標。

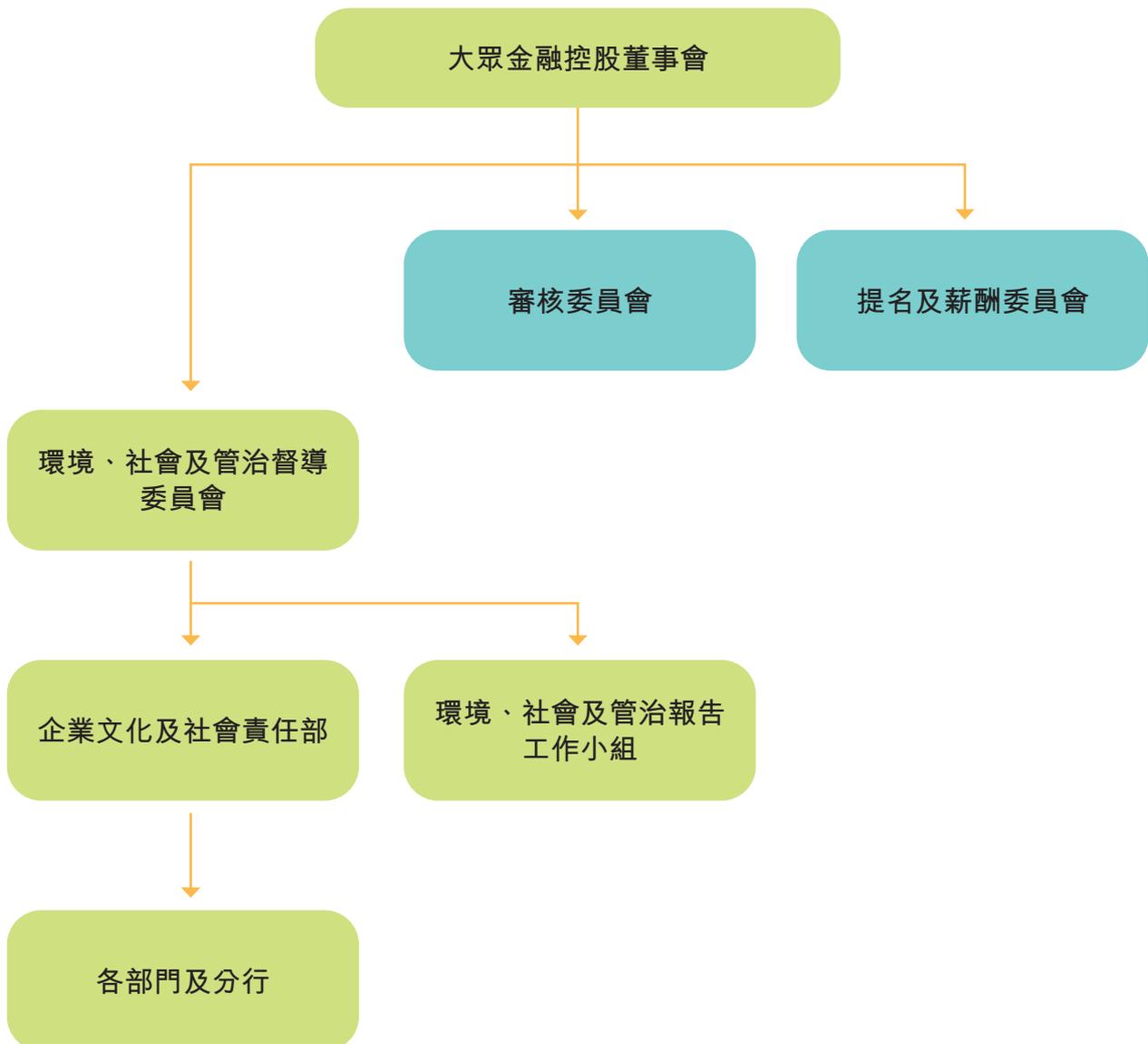


管治架構

於二零二二年，透過董事會、高級管理層和員工努力不懈，本集團繼續堅守可持續發展的承諾。本集團結合內部標準對環境、社會及管治相關議題進行有效評估和管理，以確保嚴格遵守相關法律法規。

為了更有效地實現可持續發展目標，健全的管治架構對支持本集團實現目標至關重要。通過「自上而下」的管理機制，董事會一直積極參與識別、評估和管理與環境、社會及管治相關的風險及機遇，同時，環境、社會及管治督導委員會、環境、社會及管治工作小組和各業務部門代表則在環境、社會及管治相關事務的策略規劃、執行和審閱中各司其職。

下列管治架構總結了本集團的管理機制中，負責推動本集團企業社會責任發展和管理環境、社會及管治相關工作的各重要角色。



高級管理層監督

董事會

- 提供策略性指引及持續評估本集團的內部監控
- 確保與本集團的社會責任目標保持一致並遵守適用的法律及法規
- 監管集團層面的企業管治常規及程序
- 維持適當及有效的風險管理及內部監控系統
- 審批環境、社會及管治報告、《企業社會責任政策》以及環境、社會及管治預算

環境、社會及管治督導委員會

- 識別及持續提升環境、社會及管治管理方針、策略、優先事項及目標
- 啟動持份者參與以識別重要環境、社會及管治議題
- 審閱並報告持份者參與的方法、程序和結果
- 審閱環境、社會及管治活動預算，並就此向董事會或銀行文化委員會提供建議
- 審閱並建議為環境、社會及管治報告工作小組分配足夠的設備及資源，以確保其可完成董事會或銀行文化委員會批准的任務
- 審閱環境、社會及管治報告工作小組提交的進度報告
- 監察本集團執行環境、社會及管治指引的情況，以及審閱環境、社會及管治報告並向董事會建議審批
- 識別及評估環境、社會及管治相關風險，並確保設立適當且有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統
- 確保本集團遵守相關監管機構規定的有關環境、社會及管治報告的相關法律、法規、政策及指引
- 提升本集團的品牌價值及公眾形象
- 就環境、社會及管治報告進行審批及委任環境、社會及管治顧問
- 定期審閱《企業社會責任政策》，並向董事會提出修訂建議（如有）以供審批



管理企業社會責任事宜及推行企業社會責任措施

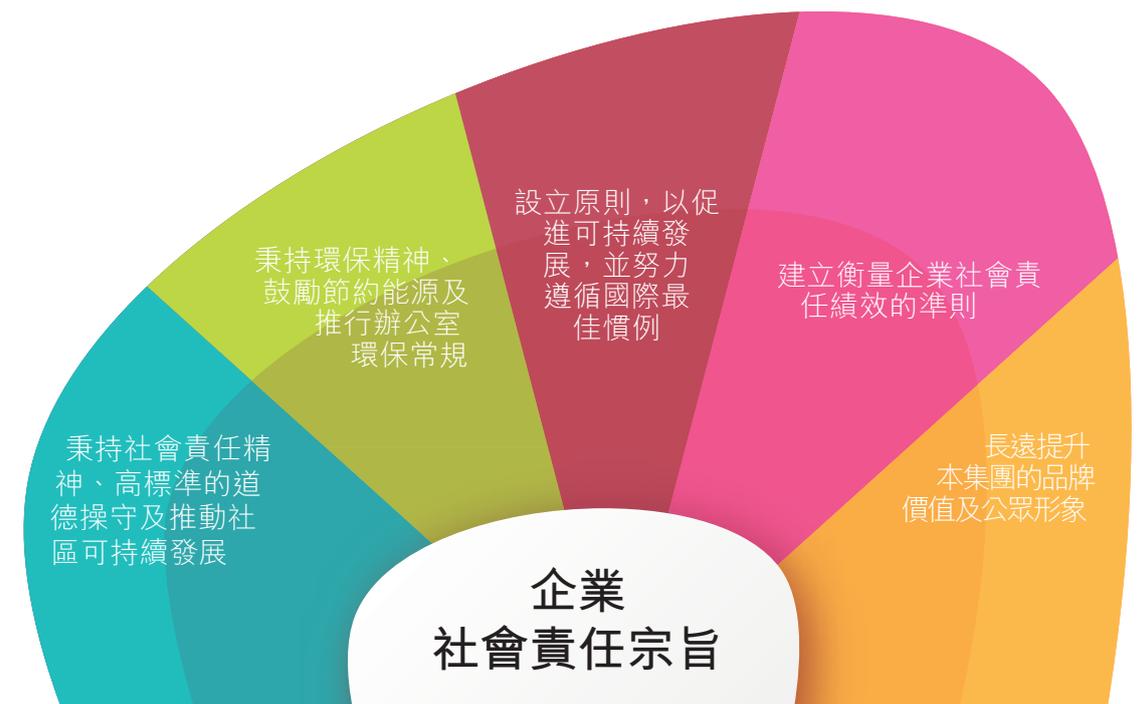
- | | |
|----------------|--|
| 環境、社會及管治報告工作小組 | <ul style="list-style-type: none"> 監察各項環境、社會及管治相關措施的推行情況及評估其成效，並就此作出建議 適時向環境、社會及管治督導委員會報告環境、社會及管治相關事宜及進展 |
| 企業文化及社會責任部 | <ul style="list-style-type: none"> 促進企業社會責任和銀行文化相關事務的集團內部參與度及外部認識 |
| 各部門及分行 | <ul style="list-style-type: none"> 在日常業務營運及常規中執行及融入企業社會責任常規 |

可持續發展相關政策

本集團於各業務方面均制定了與可持續發展相關的政策、指引和程序，以引導本集團內所有成員一同努力，共創可持續發展的環境。

《企業社會責任政策》

本集團的《企業社會責任政策》為將可持續發展願景融入業務常規的工作提供指引。該政策經董事會批准，並適用於本集團全體董事及員工。透過在《企業社會責任政策》中闡明本集團推動可持續發展的主要原則，本集團旨在將其可持續發展理念規範化，並促進融入其業務營運中。



《風險管理政策手冊》

本集團的《風險管理政策手冊》就本集團的企業風險管理及內部監控系統提供指引，而系統採用三道防線框架以明確管理風險時的角色和責任，以確保其流程的有效性。

三道防線

第一道防線

所有業務單位負責管理各自業務活動所產生的風險，包括持續進行妥善的風險識別、評估、監察、管理及報告。



第二道防線

風險管理部及合規部負責監督風險承擔活動、獨立進行風險評估及建立風險及合規監察機制。有關潛在風險、風險承擔及風險管理活動的定期報告將定期呈交予風險管理委員會及專責風險委員會（即資產及負債管理委員會、營運風險管理委員會以及各有關信貸，反洗黑錢及反恐融資及合規之委員會）審閱。



第三道防線

內部審核部定期進行獨立核證，以評估本集團內部監控架構、風險管理、管治系統及程序的充足性、成效、穩健度及公允性。

有關各委員會在風險管理及內部監控框架內的職責詳情，請參閱大眾金融控股二零二二年年報內的企業管治報告。

合規與商業道德

本集團明白其信譽來自經營誠信、道德標準和有效的風險管理。本集團秉承強健的企業管治，通過實施一系列內部政策（包括《僱員手冊》、《員工行為守則》、《道德守則》和《僱員行為操守重要須知》）來管理其合規事宜。相關政策及程序透過明確列出原則和指引，規範僱員應以適當和道德的方式開展業務。



此外，大眾銀行（香港）人力資源部及大眾財務人事部已進一步改善表現評估表，將風險管理、合規及道德或操守相關行為作為評估本集團員工年度表現的其中主要考慮因素。

預防金融犯罪

本集團明白其維護自身利益及保護金融體系完整性的責任。於二零二二年，本集團遵守了有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢，對本集團有重大影響的相關法律及規例，包括但不限於：

- 《防止賄賂條例》(香港法例第201章)；及
- 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》(香港法例第615章)。

本集團絕不容忍各種形式的賄賂或貪污行為，並已採取具體措施確保僱員的廉潔誠信。例如，所有新入職僱員於獲聘後均會獲提供《員工行為守則》。本集團亦設有關於收受任何外部持份者禮物的嚴格指引。員工須嚴格遵循《員工行為守則》，並在必要時須尋求大眾銀行（香港）行為守則監督委員會及／或大眾財務人力資源委員會的批准。

舉報政策及程序

本集團的舉報政策及程序為舉報人提供保密渠道，以舉報欺詐及／或不道德行為、違反法律及法規及／或本集團內部政策等可能對本集團於財務、法律或聲譽各方面造成嚴重不利的影響。所有持份者可分別透過由大眾銀行（香港）、大眾財務及運通泰嚴格保密的受保護電郵渠道舉報不當行為，而毋須擔心報復或其他不當行為的風險。僅大眾銀行（香港）及大眾財務各自的內部審核部主管可登入該電郵帳戶，並採取適當跟進措施。我們每兩個月會就所有接獲的不當行為個案編製報告，並分別呈交予大眾金融控股、大眾銀行（香港）及大眾財務各自的審核委員會以作記錄及／或當管理層認為有必要時採取進一步行動。涉及內部審核部主管的舉報個案將提交至指定的非執行董事處理。

反貪污培訓

多年來，本集團一直為董事和員工定期提供反貪污培訓課程，以作監管合規培訓和發展的補充。於二零二二年，593名員工及2名董事參加了由廉政公署舉辦的培訓課程，培訓主題包括反貪污、商業道德、誠信和舉報等。

於二零二二年，並無針對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。



持份者參與

我們明白聽取持份者的意見對制定業務策略至關重要。我們高度重視持份者反饋，並主動透過以下多種溝通渠道與持份者建立互信密切的關係。

主要持份者	期望及關注事項	溝通渠道
外部持份者		
政府及監管機構 	<ul style="list-style-type: none"> - 遵守法律及法規 - 可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> - 常規報告 - 一般聯繫
供應商 	<ul style="list-style-type: none"> - 公平公開採購 - 雙贏合作 	<ul style="list-style-type: none"> - 公開投標 - 《供應商行為守則》 - 供應商審查
客戶 	<ul style="list-style-type: none"> - 優質的產品及服務 - 保障消費者權益及個人資料 - 可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> - 公司網站 - 客戶意見調查及顧客意見書 - 顧客熱線及電郵 - 投訴熱線 - 無障礙銀行服務
股東、投資者及分析師 	<ul style="list-style-type: none"> - 投資回報 - 企業管治 - 業務合規 - 可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> - 公司網站 - 報告及公告 - 股東大會
社區及媒體 	<ul style="list-style-type: none"> - 社區參與 - 遵守法律及法規 - 環境保護意識 	<ul style="list-style-type: none"> - 公司網站 - 媒體查詢 - 公共福利活動
非政府機構（「非政府機構」） 	<ul style="list-style-type: none"> - 社區參與 	<ul style="list-style-type: none"> - 合作項目 - 員工義工服務

主要持份者	期望及關注事項	溝通渠道
內部持份者		
僱員 	<ul style="list-style-type: none"> - 員工薪酬及福利 - 職業發展 - 職業安全及健康 (「職業安全及健康」) 	<ul style="list-style-type: none"> - 員工通訊 - 定期會議 - 僱員文化調查 - 電郵收集員工意見反饋 - 員工參與活動 - 年度營業會議

重要性評估

由於環境、社會及管治風險及機遇因應不同行業及業務模式而存在差異，本集團採取循序漸進的方法，進行年度重要性評估以識別可能影響持份者和本集團地位及經營表現的事宜。其後為環境、社會及管治報告釐定主要關注事項和重要環境、社會及管治議題的優先次序。

本集團邀請持份者參與由第三方機構進行的重要性評估調查，以提高評估的客觀性。本集團相信該重要性評估的客觀結果對於了解持份者對本集團環境、社會及管治表現的期望至關重要，從而有助本集團制定更好的環境、社會及管治管理行動計劃。

步驟 1：識別持份者

關鍵持份者乃基於他們受本集團的活動影響的程度及他們影響本集團業務目標的能力而作識別。具體而言，本集團選擇並邀請了包括客戶、供應商、董事及員工在內的內部和外部持份者，就與本集團業務發展和策略相關的環境、社會及管治議題發表意見。

步驟 2：內部影響評估

本集團已進行內部影響評估，以了解對可持續發展影響最大並需要最優先進行管理的相關議題。本集團評估了各相關議題在價值鏈不同階段對其可持續發展的影響。



重要議題列表

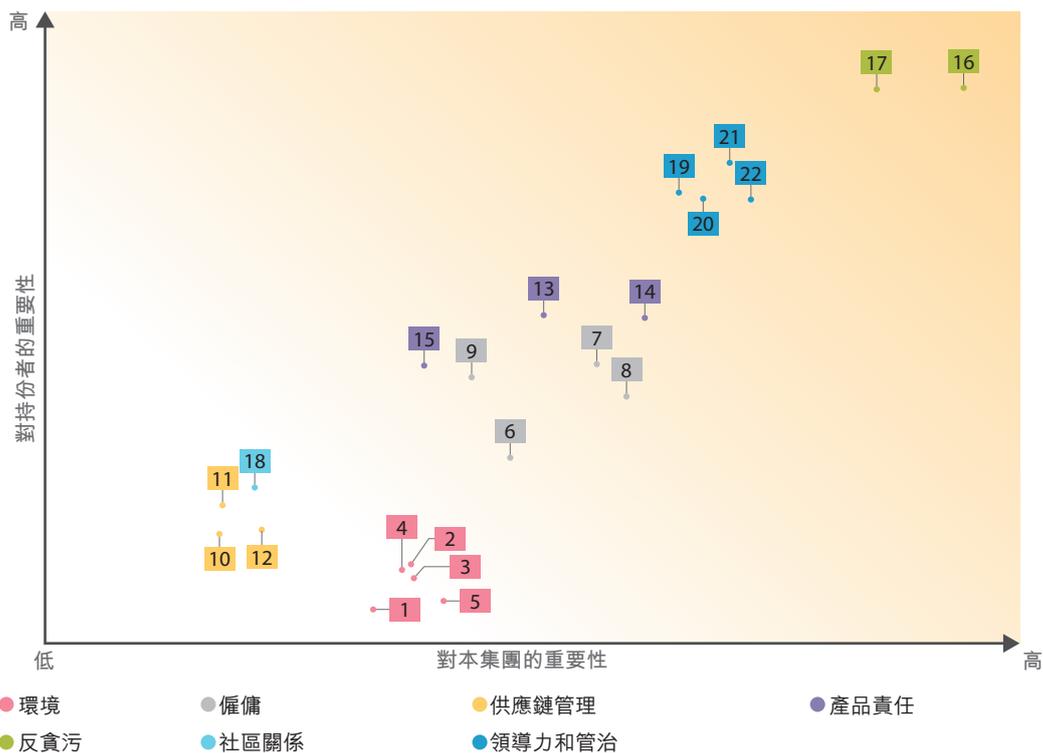
層面	議題
環境	1 溫室氣體排放
	2 能源管理
	3 水資源和廢水管理
	4 固體廢棄物管理
	5 氣候變化緩解和適應
僱傭	6 勞工權益
	7 僱員薪酬和福利政策
	8 職業安全與健康
	9 僱員發展及培訓
供應鏈管理	10 綠色採購
	11 與供應商的溝通
	12 供應鏈的環境社會風險管理
產品責任	13 服務質素
	14 顧客私隱保護和數據安全
	15 營銷和推廣
反貪污	16 商業道德和反貪污
	17 內部申訴機制
社區關係	18 公益慈善活動的參與
領導力和管治	19 商業模型對環境、社會、政治和經濟風險和機遇的適應性和恢復力
	20 法律及監管環境的管理（監管合規管理）
	21 突發事件風險的應對能力
	22 系統性風險管理（例如：金融危機）



步驟 3：釐定優先次序及重要性矩陣

選定的關鍵內部及外部持份者獲邀參加線上調查，以表達他們對上述環境、社會及管治議題的意見。通過整合過程所得的所有數據，得出下圖所示的重要性矩陣。

持份者參與的重要性矩陣圖



步驟 4：矩陣驗證及可持續發展策略

根據上述矩陣，「商業道德和反貪污」、「內部申訴機制」、「商業模型對環境、社會、政治和經濟風險和機遇的適應性和恢復力」、「法律及監管環境的管理（監管合規管理）」、「突發事件風險的應對能力」及「系統性風險管理（例如：金融危機）」已識別為對本集團業務營運最為重要的環境、社會及管治議題。該結果已交予環境、社會及管治督導委員會審閱和批准。同時，其他相關重要議題亦於本報告的不同章節有所討論。

此評估使本集團能辨識重要及相關的環境、社會及管治層面，以迎合持份者的期望，且為環境、社會及管治督導委員會提供識別以及控制環境、社會及管治相關風險的見解，並將反映在企業政策和措施中。



我們的 負責任 業務常規

自成立以來，提供以客為本的服務一直是我們業務發展策略的核心。我們致力提供優質客戶服務，以贏得客戶的信任和忠誠。我們亦設立內部政策和提升服務工作小組，以確保我們能夠提供卓越的產品和服務。



法律合規

於二零二二年，本集團已遵守有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的法律及法規。本集團並無收到任何與違反上述相關法律及法規的報告。

鑒於重要性報告原則，關於因安全與健康理由而回收的產品、廣告及標籤等政策及程序對本集團的業務性質而言並不重要或不適用，因此本報告未有披露相關政策及程序。

了解我們的客戶

本集團一直堅守「以客為本」的理念，透過不同渠道收集客戶意見反饋，以確保服務質素並尋求改善機會。於二零二二年，大眾銀行（香港）繼續進行季度神秘顧客計劃（「神秘顧客計劃」），以分析本集團前線員工的服務質素，包括員工敬業精神、櫃員服務、電話禮儀及銷售常規。大眾財務亦透過每半年進行一次神秘電話計劃（「神秘電話計劃」），以評估其前線員工的服務質素和產品知識。

神秘顧客計劃及神秘電話計劃

為識別需改善的地方並制定改進措施，神秘顧客計劃及神秘電話計劃的結果均由本集團高級管理層審閱。大眾銀行（香港）的培訓及發展部和區域保險顧問，以及大眾財務培訓部分別與取得最低的整體分數的分行聯絡，為員工提供進修課程，以提升他們的專業技能和知識。

於二零二二年，大眾銀行（香港）透過神秘顧客計劃到訪旗下分行合共 128 次，並致電 384 次，當中致電客戶服務熱線 60 次。而大眾財務透過神秘電話計劃致電旗下分行合共 82 次。

客戶意見反饋

本集團了解客戶意見反饋對協助本集團識別其產品及服務質素待改善之處的重要性。大眾銀行（香港）及大眾財務每年均會進行調查，以收集客戶對分行的意見反饋，並將結果概要提呈各自的銀行文化委員會以供審閱和跟進。客戶可透過不同溝通渠道（如與分行職員直接對話，或填寫並經郵寄、電郵或傳真方式交回指定表格）表達意見。本集團會依照客戶的要求匿名處理意見反饋。



投訴處理機制

本集團制定了處理客戶投訴的行政措施，包括《客戶投訴處理程序指引》和《投訴處理一般政策及指引》。指引規定了處理客戶投訴的時限、程序及其他規則，指導員工及時和妥善處理客戶投訴。客戶可以通過投訴熱線、電郵和顧客意見書表達意見。本集團員工均受過良好培訓，以妥善回覆及處理客戶查詢。本集團要求盡量在收到投訴後的下一個工作日內解決。如於期限內無法解決，本集團會視乎接獲投訴的渠道，7日內向投訴人以口頭或書面形式予以確認，而投訴人將於30日內收到最終答覆。

於二零二二年，本集團合共接獲6宗顧客就銀行／金融服務的相關投訴，主要圍繞客戶服務及其他一般問題。本集團一直重視客戶的建議並積極檢討其業務營運，以滿足客戶不斷變化的期望。本集團致力改善其業務表現及提供更優質的服務。

經驗分享



為加強員工對服務質素和專業精神的認識，並鼓勵員工爭取達致零投訴率，本集團自二零二零年起定期刊發名為「以客為本」的內部通訊。客戶投訴個案、處理方法和建議措施概要均刊載於該定期通訊內，以教育前線員工更了解客戶的需要，並啟發他們提升服務質素。

疫情期間保護客戶健康

疫情期間，為保障客戶健康及安全，所有分行均配備體溫測量設備。客戶在進入分行前必須測量體溫。如客戶體溫高於攝氏37.3度，員工會建議客戶擇日再到訪分行。同時，所有客戶和員工在分行範圍內需保持安全距離並佩戴口罩。各分行入口處亦備有酒精搓手液供顧客養成良好的防疫習慣。



客戶私隱和數據安全

嚴格保密客戶個人資料及敏感數據對維護本集團的聲譽至關重要。於二零二二年，本集團遵守《個人資料（私隱）條例》（香港法例第486章）及港交所、香港金融管理局（「金管局」）以及證券及期貨事務監察委員會制定的其他規定。本集團的內部政策就如何正確收集和使用客戶資料提供了明確指引。《員工行為守則》及《員工交易政策》中載有根據上述相關監管要求使用及管理數據及資料的指引。全體員工須遵循這些內部指引，務求以安全可靠的方式處理客戶資料，並以「必要性」為基準授權及限制存取報告。

本集團所收集的所有個人資料嚴格遵循以下原則：

- 只有直接與申請任何商品或服務或用作查詢、評價或建議相關的必要個人資料會被收集；
- 未經客戶事先同意，本集團持有的個人資料不會用作其他與收集目的無關的用途。本集團可能會向客戶提供市場推廣資料；以及
- 客戶可隨時聯絡並通知本集團表明不再希望接收市場推廣資料。

舉例而言，訪客人數資料僅用於編製本集團網站瀏覽的一般統計數據。本集團不會收集瀏覽其網站客戶的個人資料。

本集團已採取一切可行措施，確保所收集的個人資料屬準確及最新，因此保留期限不會超過用途所需期限，並將根據內部政策銷毀。本集團持有的個人資料均受到保護，防止未經授權或意外獲取、處理、刪除或其他用途。除法律許可外，所有個人資料皆不會被披露。

此外，本集團採納清理辦公桌政策，要求員工在離開辦公室前鎖上所有重要和機密文件。本集團定期根據指定員工的需要及工作職能審視本集團系統的「存取權限」，亦會提醒員工切勿回收包含機密資料（例如客戶及業務夥伴的資料）的紙張。

為確保各部門及分行根據《資料安全政策》、《資訊安全指引》及本集團《個人資料（私隱）條例》的一般指引及處理程序有效落實私隱保護措施，資訊安全工作小組和營運部每年均會對上述文件進行檢討。



普及金融

本集團致力為社會提供普及金融服務。於二零二二年十二月三十一日，本集團於全港共有 32 間大眾銀行（香港）分行、42 間大眾財務分行及 3 間運通泰分行，竭誠為市民提供優質便捷的服務。考慮到其廣泛的客戶基礎，包括長者、傷健人士及其他有特殊需要的客戶，本集團一直探索改善其服務和設施的空間，讓所有尊貴客戶都能使用其金融產品和服務。

本集團的分行和線上服務均採用無障礙措施。專為輪椅使用人士而設的活動摺板及客戶服務櫃檯有助分行為有需要人士提供優質方便的服務。當中八成以上的大眾銀行（香港）分行已為輪椅客戶配備了專用客戶服務櫃檯。

除實體設施外，本集團亦已推出無障礙網上銀行，為客戶提供最佳的瀏覽體驗及銀行服務。客戶現在可以透過更方便和更人性化的界面使用大眾銀行（香港）的線上服務，從繁體中文、簡體中文或英語中選擇喜好語言，並通過新增的實時聊天支援服務即時聯繫我們的職員。

數碼化服務

為提升客戶體驗及緊跟數碼化趨勢，本集團推出「大眾銀行（香港）支付」流動應用程式，以供免費將賬款（港幣及人民幣）由大眾銀行（香港）轉至其他本地銀行。客戶只需輸入收款人的手機號碼、電郵地址、轉數快識別號碼、銀行戶口號碼或掃描二維碼，即可安排轉賬。

知識產權

作為負責任的銀行集團，本集團明白其保護知識產權的責任。《員工行為守則》嚴格禁止在公司電腦安裝或複製任何未經授權的軟件。本集團嚴格遵循《知識產權（雜項修訂）條例》，任何被發現違反該條例的員工將受紀律處分，並可能受到法律檢控。



我們的社區

我們一直關心所服務的社區，希望透過推出多元化的活動了解社區的需要，並期望透過創造共享價值來促進社區和諧的發展。



社區投資

根據本集團的《企業社會責任政策》，本集團的社區投資策略主要集中於以下四個方面：



社區服務摘要

本集團的「PB義工兵團」於二零一六年由義工同事成立，期間曾參與例子超過25個社區服務項目，並一直與慈善組織和社會服務團體合作，以回饋社區。以下為本集團對社區服務所作的努力和貢獻的例子：





香港公益金



百萬行

於二零二二年一月，本集團參加了由香港公益金舉辦的「公益金線上百萬行」。鑑於疫情所帶來的限制，本次活動以線上方式進行，並鼓勵參加者於活動期間透過任何形式、在任何地點和時間完成 10,000 步。本集團共有 13 名員工參與是次活動，所籌得的港幣 1,900 元善款全數捐助支持家庭及兒童的福利服務。

於二零二二年十一月，本集團 28 名員工參加了疫情下首個實體步行籌款的「2022 公益金新界區百萬行」，本集團及員工共籌得港幣 10,400 元。



公益行善「折」食日

於二零二二年三月，本集團 16 名員工參加了由香港公益金舉辦的「公益行善『折』食日 2022」，並各捐出港幣 35 元或以上的午餐費用。是次籌得的港幣 3,100 元善款，亦全數捐助支持香港公益金會員機構的「露宿者、籠屋及板間房居民服務」。



公益愛牙日

於二零二二年十二月，本集團參與了由香港公益金、香港牙醫學會及衛生署口腔健康教育事務科合辦的「公益愛牙日」。員工於是次活動共籌得港幣 4,660 元善款，全數捐助香港公益金資助的社會福利會員機構，為有需要人士加強口腔護理服務。





節日長者關懷



於二零二二年端午節期間，本集團參與了由循道衛理楊震社會服務處及香港聖公會福利協會合辦的「端陽暖萬心 – 關懷獨居長者服務計劃2022」。

本集團共37名員工參與是次活動，並籌得港幣7,300元。善款用於贊助包含粽子、口罩及麵條等物資的「愛心包」，為黃大仙區的獨居長者帶來佳節歡樂和關愛。

為充分地表達對長者的關愛，本集團亦參加了由萬國宣道浸信會荔景白普理長者鄰舍中心於二零二二年九月中秋節期間舉辦的另一項活動，向長者捐贈共100份禮物包，以慶祝這象徵團圓的滿月佳節。



關愛兒童



本集團為弱勢兒童舉辦的「兒童聖誕禮品送贈」活動，在聖誕節期間送出寓教育於娛樂的禮物，為他們帶來愛與歡樂。本集團鼓勵員工透過捐款或禮物贊助來支持這一項有意義的活動。

於二零二二年十二月五日至十二日，共有53名員工參與是次活動，所籌得的港幣15,300元善款用作購買禮物，贈予受助於香港家庭福利會轄下家庭服務中心的孩童。



我們的人才

我們相信營造一個保護員工福祉的包容性工作環境，對我們的長遠成功至關重要。在驅動業務發展的同時，我們將繼續促進員工的職業發展，並為他們提供獲得工作成功感的機會。



法律合規

於二零二二年，本集團遵守有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數及假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利，對本集團有重大影響的相關法律及規例。

本集團的人力資源政策嚴格遵守本集團於香港及其他經營所在地區適用的僱傭法律及法規，以保障僱員的利益。於二零二二年，本集團遵守了主要及適用的法律及法規，包括但不限於：

- 僱傭條例（香港法例第57章）；
- 最低工資條例（香港法例第608章）；
- 僱員補償條例（香港法例第282章）；
- 性別歧視條例（香港法例第480章）；
- 殘疾歧視條例（香港法例第487章）；
- 家庭崗位歧視條例（香港法例第527章）；
- 種族歧視條例（香港法例第602章）；
- 強制性公積金計劃條例（香港法例第485章）；及
- 稅務條例（香港法例第112章）。

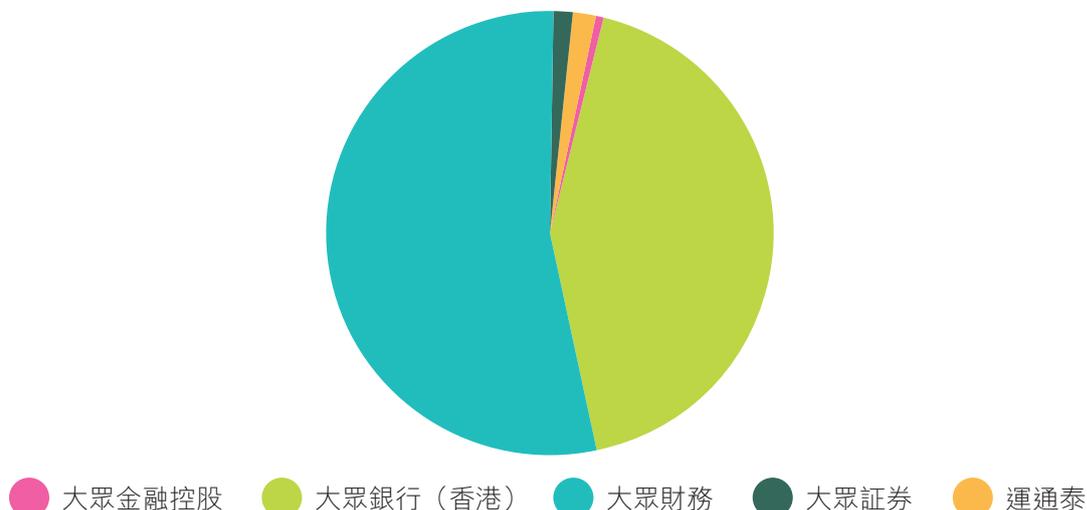
以人為本的工作環境

本集團視員工為其最寶貴的資產，並致力為所有人創造一個和諧友好的工作環境，及按照《人力資源政策手冊》、《員工行為守則》、《舉報政策及程序》和《道德守則》制定人力資源管理方針。為促進員工培訓和發展，在進行業務時保持高水平的道德行為，緊守職業健康及安全，並秉承社會責任精神，大眾銀行（香港）人力資源部及大眾財務人事部負責根據最新的法律及法規，定期審閱和更新公司的相關政策。

於二零二二年，本集團共有 1,140 名員工，男女性別比例為 41:59。



大眾金融控股及其附屬公司在香港全職員工的分佈



有關本集團的僱傭詳情，請參閱本報告的「表現數據摘要」章節。

招聘、挽留和晉升

在大眾銀行(香港)人力資源部及大眾財務人事部的監督下，本集團的招聘和晉升事宜均嚴格遵照《人力資源政策手冊》中的原則。此外，我們高度重視本地就業，所有招聘職位均開放予本地求職者。鑑於激烈的市場競爭，本集團確保其人才招聘、挽留和晉升的過程均公平及透明，並切實執行其《薪酬政策》。

大學本科生實習機會

大眾銀行(香港)自二零一八年起一直參與由香港大學舉辦的「社會創新計劃」，旨在通過提供實際工作經驗培養年輕一代。於二零二二年，企業文化及社會責任部提供了3個實習機會予社會科學系的陸沅炯同學、陳灝錚同學和蔡東澎同學。他們十分感激是次實習機會，亦很榮幸能夠為社會服務。他們認為這次機會有助他們學習書本以外的知識，對他們未來的職業發展亦大有裨益。



薪酬及解僱

為確保本集團遵守最新的相關法律及法規（如最低工資），大眾銀行（香港）人力資源部及大眾財務人事部負責定期審閱本集團的內部政策和薪酬待遇。本集團亦會根據《薪酬政策》，向僱員提供公平及具競爭力的薪酬待遇。薪酬待遇將因應勞工市場的激烈競爭及為表揚表現優秀的員工，而定期作出調整。

同時，本集團確保任何僱傭合約的終止均基於合理及合法的理由。本集團的內部政策規定了員工解僱的程序，禁止任何不公平或不合理的解僱。對於表現不理想、行為不當或嚴重違反本集團政策的員工，本集團將在有或沒有事前通知的情況下終止與該名員工的僱傭關係。

於二零二二年，本集團的離職率為27.02%。更多詳情請參閱本報告的「表現數據摘要」章節。

工作時數及假期

本集團嚴格遵守本地與工時相關的法律及法規。本集團根據其內部政策，妥善管理員工的工作和休息時間。除了基本年假及法定假期外，僱員亦享有其他假期福利，例如婚假、產假、待產假及喪假。

平等機會及反歧視

本集團致力於建立一個支持和鼓勵員工的工作場所。根據本集團的《人力資源政策手冊》，本集團竭力推廣一個不存在任何基於國籍、種族、宗教、年齡、性別、懷孕、家庭背景、殘疾或其他非工作因素的偏見或歧視的工作環境。

促進員工福祉

本集團深明維持有效的雙向溝通有助營造一個健康的工作環境。因此，本集團透過員工問卷調查、員工通訊、工作小組、委員會會議和管理層會議等溝通渠道，促進員工與高級管理層之間的溝通。員工亦可透過指定電郵向高級管理層反映意見。

身心健康

本集團致力於打造一個讓員工身心都處於最佳狀態的工作場所。於二零二二年，本集團不但為員工提供強制性醫療保險，亦為彼等家屬提供醫療福利，以照顧員工及彼等家人的健康。此外，本集團亦為長期僱員提供個人意外保險和定期人壽保險以及完全及永久傷殘保險，並為新加入大眾銀行（香港）的員工提供健康檢查。



中醫健康飲食管理網上工作坊

於二零二二年六月，本集團30名員工參加了「好心情健康工作間計劃」舉辦的中醫健康飲食管理網上工作坊。當中香港浸會大學中醫學院註冊中醫師向員工介紹了中醫食療的理論、季節性養生及常見疾病康復的調理方法。透過是次工作坊，本集團希望提醒員工改善健康和降低患病風險的重要性，以建立一個健康的工作場所。



本集團一直透過舉辦各種康樂活動以增強員工的身心健康。本集團設有康體會，由大眾銀行（香港）執行董事兼行政總裁擔任主席，並負責定期為員工及其家人舉辦活動。於二零二二年，週年晚宴及員工郊遊等活動因疫情暫停。

休閒穿著星期五

於二零二二年六月，大眾銀行（香港）的人力資源部啟動了「商務休閒穿著計劃」，允許員工逢星期五穿著商務休閒服裝上班，以建立更好的工作環境和提高員工士氣。

職業安全與健康

本集團致力為員工提供安全及健康的工作環境，並設立《職業安全與健康指引》，用以識別和管理與日常營運相關的職業安全與健康風險。於二零二二年，本集團已遵守有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害，對本集團有重大影響的相關法律及規例，包括《職業安全與健康條例》（香港法例第509章）。

大眾銀行（香港）向各部門消防安全主任提供《防火安全手冊》，當中概述了他們的職責，並為他們提供了預防措施及火災事故發生時的應急計劃。另外，物業及總務部負責執行及監督每年的消防演習，並定期安排員工進行安全與健康培訓及分享會，以提高員工保護自身免受職業性危害的意識。



自願急救員

為確保任何受傷或不適的人士在接受醫護人員的治療或被送往醫院前能得到照顧並保持安全，本集團任命合資格的員工在大眾銀行中心內擔任「急救員」。於二零二二年，大眾銀行（香港）於物業及總務部的統籌下繼續招募急救員。而被挑選的員工將由大眾銀行（香港）資助，接受紅十字會或香港聖約翰救傷會的培訓。為確保他們的能力，獲選的急救員必須通過相關考試才能擔任此角色和職責。

於二零二二年，本集團共發生3宗工傷事故，因而損失工作日數11天。過去三年（包括本報告年度），並沒有發生任何與工作相關的死亡事故。

培養多元人才

本集團非常重視員工培訓及發展。為授權各級員工並提升他們的能力，本集團致力為員工安排多元化的學習機會，以促進員工與本集團的共同進步。本集團亦定期檢討及更新其《培訓及發展政策及指引》，竭力為員工提供適合其職位的培訓及發展機會。

除了內部培訓課程，所有全職長期員工在得到其部門負責人或分行經理提名後，均有資格獲得外部培訓資助。於二零二二年，99.21%的集團員工接受了共29,191.25小時的培訓。他們透過各類課程了解最新的市場趨勢／監管要求，並藉此提高他們的知識和能力。二零二二年本集團提供的內部培訓課程總結如下：

培訓類別	培訓課程數目
新入職及辦公室實習生入職培訓	50
產品、營運及系統	23
監管、合規及風險管理	228
銷售及市場推廣	5
客戶服務	8
銀行集團文化	96
個人與團隊績效	23
監督／領袖／管理發展	32
環境、社會及管治	18
僱員福祉	5
其他	2
總數	490

有關受訓人數及培訓時數，詳情請參閱本報告「表現數據摘要」章節。



大眾銀行（香港）連續超過 10 年被僱員再培訓局授予「人才企業」的嘉許狀，以表揚其在員工培訓和發展方面的傑出成就。本集團將繼續致力於員工的職業發展，並提倡終身學習的企業文化。

本集團根據培訓及發展部制定的《培訓手冊》，為員工提供各種培訓和發展計劃，包括：

內部培訓計劃

全職員工將參與由培訓及發展部或職能部門設計並實施的實際及工作相關培訓與發展計劃，以幫助他們實現集團的目標，並確保他們以最稱職和最有效的方式執行工作。

除了合規培訓，本集團還提供產品知識、銀行文化、客戶服務、銷售技巧等培訓項目。

外部培訓資助計劃

有直接和即時工作需要的員工將被提名參加外部課程、研討會、會議或工作坊，以提升他們的表現，拓展他們的專業或市場知識，並讓他們為勝任更多職責做好準備。提供適當證明文件的合資格員工將可獲報銷費用。

公眾認可的專業考試資助計劃

本集團對尋求專業資格以進一步發展事業的員工給予全力支持，為他們報考獲公眾認可的專業考試或課程提供資助，當中包括：

- 香港銀行學會（「香港銀行學會」）的「銀行專業會士」課程
- 特許公認會計師公會的专业資格課程
- 香港會計師公會的专业資格課程
- 香港公司治理公會的特許公司治理專業資格課程



「銀行專業資歷架構」(「銀行專業資歷架構」) 資助計劃

銀行專業資歷架構是金管局與銀行業共同制定的一套通用和透明的能力標準，旨在提高及維持認可機構內相關從業員的專業能力。

作為「相關從業員」履行特定工作職責的全職員工，在得到各自部門主管的提名後，便有資格獲得此資助。在取得滿意的考試成績便可報銷費用。

金融科技培訓

隨著金融科技的快速發展成為全球焦點，本集團新增了金融科技培訓課程，旨在協助員工緊貼最新的金融及科技發展。

於二零二二年，本集團超過 160 名員工完成了由數碼港學院、證券及期貨事務監察委員會及香港銀行學會等機構舉辦的數碼資產及人工智能等課程。

此外，全職員工能透過「Coursera for Public Bank」報讀與其工作相關及／或感興趣的線上課程。課程費用將由各自的附屬公司資助。

保障勞工權益

於二零二二年，本集團嚴格遵守有關防止童工及強制勞工，對本集團有重大影響的相關法律及規例，包括《僱傭條例》(香港法例第 57 章) 及《僱用兒童規例》(香港法例第 57B 章)。

隨著本集團對人權的承諾延伸至其價值鏈，本集團要求供應商必須承諾保護其員工的權益，並遵守其經營所在地區的所有相關法律及法規。本集團透過其《供應商行為守則》向獲選並同意該守則的供應商表達對人權的重視。供應商必須在正式獲聘用前簽署並承諾遵守該守則。



供應商應：

- 尊重和保護他們員工的人權
- 不參與或不支持人口販賣
- 禁止使用各類型的強制勞工及童工

本集團在招聘過程中遵循嚴格的程序，以避免童工和強制勞工。在確認任何聘用前，本集團會驗證求職者的有效身份證明文件，以確保他們是合法就業。所有員工均可按照集團內部政策規定的適當程序，有權終止與本集團的僱傭關係。如發現任何違反勞工準則的事件，本集團將立即根據相關法律終止該合約。

於二零二二年，本集團沒有違反任何有關防止童工和強制勞工，對本集團有重大影響的相關法律及規例。



我們的供應鏈管理

作為負責任的銀行集團，我們致力確保維持供應商的質量、誠信和社會責任方面的標準。我們的《供應商行為守則》為供應商和承包商制定了明確的方針，積極鼓勵他們經營可持續活動並堅守道德商業常規。



供應商聘用及供應鏈風險管理

本集團在供應商招標和選擇過程中，會根據產品和服務質量、業務運營標準、交付能力和價格等標準，對潛在供應商進行評估。為確保公開及公平競爭，本集團一般會邀請兩方或以上提交報價。本集團相信供應商聘用的過程對於維持一個可持續、穩定和具彈性的供應鏈至關重要。

為減少供應鏈中的環境和社會風險，本集團嚴格執行《供應商行為守則》，該守則列出供應商須遵守的標準，以防止任何不合規的風險。《供應商行為守則》符合聯合國《世界人權宣言》、聯合國《工商企業與人權指導原則》及《國際勞工局基本公約》的價值觀和原則。供應商必須在以下方面遵守本集團的規定：

- 行為道德標準
- 僱傭慣例
- 職業安全及健康
- 環境保護

本集團大力鼓勵供應商提高他們的環境和社會表現至合規之上，有關更多《供應商行為守則》的資料，請瀏覽大眾金融控股網站 www.publicfinancial.com.hk 內「供應商行為守則」部分。

綠色採購

除了完善的供應商甄選及聘用程序外，本集團還致力於通過以下行動在營運中實踐綠色採購：

- 本集團出版之刊物和報告盡可能使用森林管理委員會認證的紙張；及
- 採購電器如冰箱及微波爐時，優先選擇帶有 1 級能源標籤的電器。

於二零二二年，本集團合共與 285 間位於香港的供應商合作。本集團的供應商聘用和管理政策適用於所有主要供應商，並在採購過程中由相應部門負責執行，企業文化及社會責任部加以監督。



我們的環境

我們相信環境對於塑造所有人的福祉至關重要。因此，我們遵循《企業社會責任政策》和《辦公室環保小貼士》中的原則和指引，致力將營運時對環境造成的負面影響降至最低。為了追求可持續發展，我們主力倡導綠色工作場所及培養員工的環保意識。



本章節主要列明本集團於二零二二年的排放、資源使用、環境及天然資源，以及氣候變化方面的政策和常規。完整的量化環境數據可參閱本報告的「表現數據摘要」章節。

法律合規

於二零二二年，本集團嚴格遵守本地適用的環境相關法律及法規，並未違反任何有關廢氣及溫室氣體（「溫室氣體」）排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生的法律及法規，包括但不限於：

- 《廢物處置條例》(香港法例第354章)；及
- 《噪音管制條例》(香港法例第400章)。

本集團的《企業社會責任政策》明確制定了環境保護的原則，旨在指導員工履行責任。

排放物管理

於二零二二年，本集團的排放物包括廢氣及溫室氣體排放、商業廢水排放及固體廢棄物棄置。

廢氣及溫室氣體排放

於二零二二年，本集團的主要廢氣排放來自柴油的使用。雖然排放量並不龐大，但本集團將繼續探索替代方案以減少廢氣排放，包括加大力度購買配備符合歐盟六期標準引擎的車輛。

鑑於本集團的業務性質，其回顧年度內的溫室氣體排放以範圍二（能源間接排放）為主。由於溫室氣體排放與用電量息息相關，因此本集團致力於減少日常營運中的能源消耗。已執行的措施將於下一章節進一步描述。



廢棄物

於二零二二年，本集團產生的無害廢棄物主要為辦公室營運所產生的商業廢水和固體廢物。於回顧年度內，本集團產生的有害廢棄物包括墨盒、光管、電池及LED燈管，並已妥善收集、處理及回收。

污水一般直接排入污水管網，而固體廢棄物則由各辦公室物業管理處統一收集處理。由於廢水排放量和淡水使用量息息相關，本集團已採取具體措施減少用水量，並將在下一章節作進一步說明。

同時，本集團通過實施廢棄物回收及減廢措施，建立了有效的廢棄物管理系統。本集團的強烈環境責任意識在以下措施中得以體現：

- 維持已使用墨盒高回收率，收集用完的墨盒並送回回收機構；
- 提高員工減廢意識；及
- 密切留意政府最新有關廢棄物管理、減少廢棄物和回收行動的倡議和政策，以便適時分配資源和制定策略。

通過與「綠在區區」回收網絡合作，本集團的廢棄物回收措施亦涵蓋其他資源，包括報紙、非機密文件、塑膠、金屬、電器和打印機碳粉盒，於二零二二年分別回收了超過390個墨盒和超過320件LED燈管。此外，大眾銀行（香港）總部已安裝一般廢棄物監察磅秤，以記錄辦公室運作所產生的一般廢棄物。展望未來，本集團將繼續尋找減廢的機會，並以對環境負責任的方式處置廢棄物。



有效的資源運用

於二零二二年，本集團所使用的資源主要為電、水及紙張。資源使用詳情可參閱本報告的「表現數據摘要」章節。

能源

本集團於回顧年度內使用了直接能源及間接能源。儘管柴油的直接能源使用量非常低，但本集團仍重視化石燃料的使用效益，鼓勵員工盡量避免不必要的出行。與此同時，電力作為間接能源消耗佔本集團年度能源消耗的最大部分。

本集團主要耗電用於日常辦公室的運作，並致力透過監察用電量以節省能源。本集團已實施以下措施來提高能源效益，從而降低相關的溫室氣體排放量：

- 在本集團的蒸餾水飲水機安裝自動計時器，以停止下班後持續加熱；
- 升級節能系統以提高能源效益；
- 以LED燈替換舊式的照明設備；及
- 於每天晚上10時30分至翌日早上8時正關掉分行的照明。

水

於二零二二年，本集團在取得適用水源上沒有任何問題。本集團將繼續尋找改善空間，發掘提高用水效益的方案。以下是本集團制定和實施的一些措施：

- 在水龍頭旁邊張貼標誌，以提醒員工節約用水；及
- 及時修理滴水的水龍頭，防止繼續滲漏。



紙張

紙張



二零二二年

30 噸

於二零二二年，本集團共回收了超過 30 噸紙張，約等於 152 噸二氧化碳當量的溫室氣體排放及種植約 6,609 棵樹。

鑑於本集團的業務性質，使用紙張作行政用途是不可避免的。根據其廢物管理原則，本集團已採取以下措施減少紙張消耗：

- 鼓勵員工使用雙面打印；
- 盡可能重複使用紙張；及
- 重用已打印的非機密文件。



環境及天然資源

多年來，本集團一直致力透過監察及控制天然資源的使用，履行其環境責任。保護地球以保障我們及下一代，本集團竭力減低其營運對環境的影響。儘管本集團的業務性質並不會對環境造成任何重大影響，但根據年度重要性評估，溫室氣體排放和廢棄物的處置對本集團於二零二二年的環境表現仍相對具重要性。



綠色辦公室文化

本集團明白一切的重大改變均由自身的小習慣開始，因此致力營造環保辦公室的文化。本集團推出「綠色標籤」及《辦公室環保小貼士》，以提升員工的環保意識。同時，亦發出內部通告，提醒員工在營運期間節約能源、水和其他資源。此外，本集團十分歡迎員工指出潛在的節能機會及報告任何漏水情況，以便立即採取補救措施。

環保活動

為培養員工的環保意識，本集團舉辦了一系列的內部活動，並參與了由不同機構舉辦的外部活動，具體摘要如下：

活動	目標和細節	主辦單位
塑膠回收（全年）	在大眾銀行中心工作的員工參與了這項全年性的塑膠回收物收集活動，以減輕垃圾堆填區的負擔。	坊眾社會服務中心有限公司
電子紅包推廣 （二零二二年一月至二月）	32間大眾銀行（香港）分行參與是次活動，鼓勵市民在春節期間使用電子紅包。	金管局
利是封重用及回收活動 （二零二二年二月）	本集團收集完好的利是封以進行回收或捐贈給市民作明年使用。	綠領行動
綠色力量環島行 （二零二二年一月至二月）	本集團透過是次遠足籌款活動捐款港幣5,000元，以支持綠色力量的環境教育工作。	綠色力量
地球一小時 （二零二二年三月）	二零二二年三月二十六日，32間大眾銀行（香港）分行、42間大眾財務分行及3間運通泰分行關閉分行外部照明一小時，以節省能源。	世界自然基金會
綠色環保月 （二零二二年七月）	作為集團的核心活動，是次活動旨在宣傳綠色信息，以提高全體員工對綠色飲食、綠色購物和綠色出行的意識。	企業文化及社會責任部



活動	目標和細節	主辦單位
衣物捐贈 (二零二二年七月)	本集團向聖雅各福群會旗下一間社會企業捐贈了二手女裝及童裝，以透過時裝重用實現環境及社會改變，並支援女性就業。	聖雅各福群會的 Green Ladies & Green Little
月餅收集 (二零二二年八月)	本集團透過為長者捐贈月餅券和月餅活動，向員工收集了 77 個月餅，與長者慶祝中秋佳節。	萬國宣道浸信會荔景白普理長者鄰舍中心

綠色融資計劃

有鑑於綠色金融市場的快速發展，本集團不斷豐富其綠色金融產品和服務，以影響和幫助客戶邁向綠色未來。

「綠色按揭計劃」

於二零二二年九月，本集團推出了全新的「綠色按揭計劃」，主要為購買已獲得香港綠色建築議會頒發金級或白金級綠建環評的住宅物業提供按揭貸款服務。

「綠色商業融資計劃」

本集團推出「綠色商業融資計劃」，為購買或安裝綠色設備和機器的客戶提供融資，以推動可持續金融的發展，實現綠色未來。此計劃亦適用於其他無抵押或有抵押貸款的綠色項目。企業客戶在申請時應提供合資格認證機構所頒發的綠色標準或證書，並附上綠色項目的證明。

「綠色車輛融資計劃」及「綠色的士融資計劃」

隨著綠色汽車市場活躍起來，本集團推出「綠色車輛融資計劃」，以最高 100% 的貸款價值比率（「貸款價值比率」）為客戶購買新電動私家車、輕型貨車以及指定型號之二手車提供融資。

隨著「綠色交通」概念在市場推廣，本集團亦推出「綠色的士融資計劃」，以最高 90% 的貸款價值比率幫助其客戶購買混能或電動的士。



獎項與認可

為表彰本集團過去一年對可持續發展的貢獻及在環境、社會和管治方面的積極表現，本集團在電視廣播有限公司的《環境、社會及管治大獎2022》榮獲「ESG特別嘉許獎」。



目標和行動

本集團明白有責任為可持續發展的未來做出貢獻。儘管在回顧年度內，本集團的業務營運並無對環境造成任何重大影響，我們仍然致力於訂立具體的環境目標，以滿足監管機構及各持份者日益增加的要求及期望。

本集團未來的目標和行動總結如下表：

範疇	目標	行動
廢氣及溫室氣體排放	以二零二二年為基準年，本集團目標於二零二三年，維持廢氣排放量於同一水平，而溫室氣體排放量則減少3%。	本集團將繼續完善其科學及標準化系統，以監測和審查排放量。
固體廢棄物	以二零二二年為基準年，本集團目標於二零二三年，在相同的範圍內維持無害固體廢棄物的排放密度於同一水平。 具體而言，本集團目標於二零二三年，將紙張採購量較二零二二年減少2%。	本集團將繼續通過嚴格遵守其廢棄物管理政策，盡量減少不必要廢棄物的產生及棄置。 此外，本集團將尋找替代方案，取代以紙張為主的工作流程，創建無紙化辦公室。



範疇	目標	行動
電力	以二零二二年為基準年，本集團目標於二零二三年，減少用電量3%。	除慳電措施外，本集團將透過提高員工的節能意識，進一步提高能源效益。
其他能源資源	以二零二二年為基準年，本集團目標於二零二三年，在相同的範圍內維持汽油及柴油的消耗密度於同一水平。	本集團將繼續優化營運程序，以降低燃料的使用量。
水資源及廢水	以二零二二年為基準年，本集團目標於二零二三年，在相同的範圍內維持用水密度及廢水排放密度於同一水平。	本集團將繼續實行其節約用水承諾，在業務營運中採用慳水設備，並尋求合適的慳水方案。

應對氣候變化

全世界對可持續性和淨零碳未來的關注不斷增加，促使本集團採取行動加強其氣候適應能力和減緩氣候變化。本集團亦深明有效管理氣候相關的風險，對其金融的長遠持續發展和與自然環境的關係相當重要。參照《氣候相關財務披露建議》及金管局發佈的《監管政策手冊 – 氣候風險管理》，本集團將氣候風險管理納入其風險管理管治框架，並制定《氣候風險管理政策》，以有效監測和管理氣候相關風險。有關更多本集團管治架構及風險管理體系的資訊，請參閱本報告「建立可持續發展框架」章節下的「管治架構」和「可持續發展相關政策」分節。

本集團面對的風險和機遇及本集團應對氣候變化的策略概要如下：

風險	風險描述	潛在影響及本集團應對風險的策略
實體風險	實質實體風險：颱風、暴雨及洪水等極端天氣事件的發生頻率增加	<ul style="list-style-type: none"> 極端天氣將導致分行業務暫時停止，因而令收入下降 本集團的物業有可能因極端天氣而受損，從而威脅員工的安全 極端天氣的風險可能會對房地產價值產生負面影響，從而影響按揭貸款組合



風險	風險描述	潛在影響及本集團應對風險的策略
實體風險 (續)	長期性實體風險：溫度和海平面上升	<ul style="list-style-type: none"> - 房地產價值，尤其是海邊的房地產，可能會因全球暖化導致的海平面上升而有負面影響，從而影響按揭貸款組合 - 本集團位於沿海地區的物業可能會貶值
轉型風險	名譽風險	<ul style="list-style-type: none"> - 隨著公眾越來越關注企業的氣候相關行動，本集團將需要在這些領域投資更多，以維持和提升其行業聲譽
	收緊環境法規和準則	<ul style="list-style-type: none"> - 本集團的營運將需要回應及適應全新和潛在的監管要求，包括加強對氣候風險管理正規化、情景分析和壓力測試的義務 - 本集團的部份借款人將需要適應新的環境規則，其營運和財務狀況可能會受到相應影響

機遇	潛在影響及本集團策略
客戶對綠色金融偏好的變化	<ul style="list-style-type: none"> - 本集團已推出綠色融資計劃，支持客戶轉型至低碳業務

本集團曾參與金管局主導的「銀行業氣候風險壓力測試試驗計劃」，故深知提升其氣候應變能力的重要性。因此，本集團除了推出綠色融資計劃以把握不斷增長的市場機遇外，還就氣候相關風險加大力度實施有效的風險管理和內部監控系統（即其中包括制定氣候相關風險管理政策以提供相關管理指引），以應對氣候相關風險，減少潛在影響（即實體風險及轉型風險）。

雖然氣候變化不會對本集團的經營造成嚴重的直接影響，但本集團仍不斷留意，並透過優化日常營運來適應氣候變化所帶來的後果。目前本集團正為未來制定新的指標和目標，以提高其氣候風險管理能力。



表現數據摘要

層面 A1：排放物

本集團於二零二二年及二零二一年按類別劃分的總排放量

排放類別	關鍵績效指標	單位	二零二二年		二零二一年	
			數量	密度 ¹ (單位/ 全職僱員)	數量	密度 (單位/ 全職僱員)
廢氣排放 ²	硫氧化物	千克	0.06	5.08x10 ⁻⁵	-	-
	硫氧化物	千克	5.84	0.005	-	-
	顆粒物	千克	0.49	4.28x10 ⁻⁴	-	-
溫室氣體排放 ³	範圍1(直接排放) ⁴	噸二氧化碳當量	10.38	-	13.12	-
	範圍2(能源間接排放) ⁵	噸二氧化碳當量	2,158.33	-	2,705.08	-
	範圍3(其他間接排放) ⁶	噸二氧化碳當量	2.97	-	2.46	-
	總排放(範圍一、二及三)	噸二氧化碳當量	2,171.48	1.90	2,720.66	2.27
無害廢棄物	一般廢棄物 ⁷	噸	38.25	0.03	24.61	0.02
	廢水 ⁸	立方米	4,722.80	4.14	4,154	3.47
有害廢棄物	墨盒	件	20	0.02	-	-
	光管	件	46	0.04	-	-
	電池	件	23	0.02	-	-
回收廢棄物	紙張	噸	31.71	0.03	114.94	0.10
	塑膠	噸	0.08	-	0.10	-
	電器	件	-	-	1,223	1.02
	墨盒	件	393	0.34	616	0.52
	LED燈管	件	321	0.28	3,013	2.52
	光管	件	1,400	1.23	-	-
	電池	件	300	0.26	-	-



1. 二零二二年的密度乃將廢氣、溫室氣體及其他排放物數量分別除以本集團二零二二年的香港全職僱員（「全職僱員」）總數 1,140 人而得。
2. 本集團的廢氣排放僅包括汽車燃料消耗所產生的空氣污染物。
3. 上述溫室氣體排放計算採用的方法基於由港交所發佈的「如何準備環境、社會及管治報告 – 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引」、溫室氣體議定書：企業核算與報告準則以及二零零六年政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 國家溫室氣體清單指南。
4. 本集團的範圍一（直接排放）僅包括柴油及汽油消耗所產生的溫室氣體排放。
5. 本集團的範圍二（能源間接排放）僅包括電力消耗所產生的溫室氣體排放。用電量按公式： $(M \text{ 個月收集的資料}) / (M \text{ 個月}) \times 12$ 所計算。
6. 本集團的範圍三（其他間接排放）僅包括政府部門處理淡水和污水所用的電力，及商務差旅所產生的溫室氣體排放。用水量按公式： $(M \text{ 個月收集的資料}) / (M \text{ 個月}) \times 12$ 所計算。
7. 一般廢棄物處置量根據每週兩次採樣的一般廢物處理記錄進行估算。一般廢棄物處置數據僅包括大眾銀行（香港）及大眾財務。二零二一年數據已重新計算以保持一致性。
8. 本集團排放的廢水總量是根據直接計量及適當假設所使用淡水 100% 排進污水系統作為廢水排放而估算（如該區域難以取得準確廢水量記錄）。



層面 A2：資源使用

二零二二年及二零二一年的資源總耗量

資源使用	關鍵績效指標	單位	二零二二年		二零二一年	
			數量	密度 ⁹ (單位/ 全職僱員)	數量	密度 (單位/ 全職僱員)
能源¹⁰	直接能源耗量					
	柴油	千個千瓦時	3.55	0.003	5.05	0.004
	汽油	千個千瓦時	34.65	0.03	39.44	0.03
	間接能源耗量					
	電力 ¹¹	千個千瓦時	3,916.01	3.44	4,170.91	3.49
	能源總耗量 (直接+間接)	千個千瓦時	3,953.42	3.47	-	-
水¹¹		立方米	4,723	4.14	4,154	3.47
紙張		噸	1.22	2.54x10 ⁻⁴	-	-

9. 二零二二年的密度乃將資源使用量除以本集團二零二二年的香港全職僱員總數 1,140 人而得。
10. 能源轉換基於港交所發佈的「如何準備環境、社會及管治報告 – 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引」中的轉換因素所計算。
11. 用電量及用水量按公式： $(M \text{ 個月收集的資料}) / (M \text{ 個月}) \times 12$ 所計算。



層面 B1：僱傭

本集團二零二二年及二零二一年按年齡組別、性別、僱傭類型、職位和地區劃分的員工總數^{12,13}

按僱傭類型及性別劃分	二零二二年		二零二一年	
	男性	女性	男性	女性
全職	469	670	495	708
兼職	0	1	6	1
總數	469	671	501	709

按僱傭類型及年齡組別劃分	二零二二年			二零二一年		
	30歲以下	30至50歲	50歲以上	30歲以下	30至50歲	50歲以上
全職	144	669	326	173	713	317
兼職	1	0	0	1	0	6
總數	145	669	326	174	713	323

按地區劃分	二零二二年	二零二一年
	僱員總數	
香港	1,140	1,196

按僱傭類型及職位劃分	二零二二年		
	一般僱員	中級管理層	高級管理層
全職	996	131	12
兼職	1	0	0
總數	997	131	12

12. 僱傭數據是根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合同，從本集團的人力資源部獲得。此數據涵蓋根據當地有關法律與本集團有直接僱傭關係的僱員以及在報告範圍內其工作和／或工作場所受本集團控制的員工。上述報告僱傭數據所採用的方法乃基於港交所發佈的「如何準備環境、社會及管治報告 – 附錄三：社會關鍵績效指標報告指引」。
13. 本報告範圍僅包括本集團於香港的業務。因此，二零二二年及二零二一年於中國大陸分別有68名及64名全職員工的數據未計入本報告。



二零二二年及二零二一年按年齡組別、性別及地區劃分的員工流失率¹⁴

按性別劃分	二零二二年		二零二一年	
	男性	女性	男性	女性
流失率(%)	26.65	27.27	26.18	19.52

按年齡組別劃分	二零二二年			二零二一年		
	30歲以下	30至50歲	50歲以上	30歲以下	30至50歲	50歲以上
流失率(%)	70.34	26.16	9.51	44.77	22.58	9.00

按地區劃分	二零二二年	二零二一年
	香港	香港
流失率(%)	27.02	22.24

14. 流失數據是根據本集團與其報告範圍內的僱員之間訂立的僱傭合同，從本集團的人力資源部獲得。流失率通過將二零二二年離職人數除以二零二二年的員工人數得出。上述流失數據所採用的方法乃基於港交所發佈的「如何準備環境、社會及管治報告 – 附錄三：社會關鍵績效指標報告指引」。

層面 B2：健康與安全

因工作關係而死亡的人數及比率以及因工傷損失工作日數¹⁵

	二零二二年	二零二一年	二零二零年
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
因工傷損失工作日數	11	12.5	36.5

15. 因工作關係而死亡的人數以及因工傷損失工作日數的數據從本集團的人力資源部獲得。上述報告因工作關係死亡的人數及比率及因工傷損失工作日數所採用的方法乃基於港交所發佈的「如何準備環境、社會及管治報告 – 附錄三：社會關鍵績效指標報告指引」。



層面 B3：發展及培訓

二零二二年按性別和職位類型劃分的受訓員工人數和百分比¹⁶

	二零二二年
受訓員工總數	1,131
財政年度內的僱員總數	1,140
總員工受訓百分比(%)	99.21

	按性別劃分		按職位類型劃分		
	男性	女性	一般僱員	中級管理層	高級管理層
員工受訓百分比(%)	41.11	58.89	87.44	11.58	0.97

16. 員工培訓數據從本集團的培訓及發展部獲得。培訓指本集團報告範圍內的員工在二零二二年所接受的職業培訓。上述報告員工受訓人數和百分比所採用的方法乃基於香港交易及結算所有限公司發佈的「如何準備環境、社會及管治報告 – 附錄三：社會關鍵績效指標報告指引」。

二零二二年員工按性別及職位類型劃分的平均受訓時數¹⁷

	按性別劃分		按職位類型劃分		
	男性	女性	一般僱員	中級管理層	高級管理層
平均受訓時數(小時)	26.84	25.02	24.82	29.83	44.88

17. 報告範圍內的員工培訓數據從本集團的培訓及發展部獲得。上述報告員工受訓時數所採用的方法乃基於港交所發佈的「如何準備環境、社會及管治報告 – 附錄三：社會關鍵績效指標報告指引」。



層面 B5：供應鏈管理

按地區劃分的供應商數目

	二零二二年	二零二一年
香港	285	497
海外	0	2
總數	285	499

層面 B6：產品責任

接獲關於產品及服務的投訴數目

	二零二二年	二零二一年
投訴	6	32

層面 B7：反貪污

就本集團及其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目

	二零二二年	二零二一年
已審結案件	0	0



香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	環境、社會及管治指標	描述	章節／備註
A. 環境			
A1：排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 註： 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。有害廢棄物指國家規例所界定者。	我們的環境
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	表現數據摘要
	關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	表現數據摘要
	關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	表現數據摘要
	關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	表現數據摘要
	關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	我們的環境



層面	環境、社會及管治指標	描述	章節／備註
	關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	我們的環境
A2：資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 註： 資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	我們的環境
	關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	表現數據摘要
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	表現數據摘要
	關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	我們的環境
	關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	我們的環境
	關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	鑒於其業務性質，本集團並沒有使用大量的包裝材料。
A3：環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	我們的環境
	關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	我們的環境
A4：氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	我們的環境



層面	環境、社會及管治指標	描述	章節／備註
	關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	我們的環境
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
B1：僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	我們的人才
	關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	表現數據摘要
	關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	表現數據摘要
B2：健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	我們的人才
	關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	表現數據摘要
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	表現數據摘要



層面	環境、社會及管治指標	描述	章節／備註
	關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	我們的人才
B3：發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註： 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	我們的人才
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	表現數據摘要
	關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	表現數據摘要
B4：勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	我們的人才
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	我們的人才
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	我們的人才



層面	環境、社會及管治指標	描述	章節／備註
營運慣例			
B5：供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	我們的供應鏈管理
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	表現數據摘要
	關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	我們的供應鏈管理
	關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	我們的供應鏈管理
	關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	我們的供應鏈管理



層面	環境、社會及管治指標	描述	章節／備註
B6：產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	我們的客戶
	關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	鑒於其業務性質，產品回收事宜對於本集團的營運不適用及不重要。
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	我們的客戶、表現數據摘要
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	我們的客戶
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	我們的客戶 鑒於其業務性質，產品回收事宜對於本集團的營運不適用及不重要。
	關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	我們的客戶
B7：反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	建立可持續發展框架



層面	環境、社會及管治指標	描述	章節／備註
	關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	表現數據摘要
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	建立可持續發展框架
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	建立可持續發展框架
社區			
B8：社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	我們的社區
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	我們的社區、我們的環境
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	我們的社區、我們的環境





總辦事處及主要營業地點

香港中環德輔道中120號大眾銀行中心2樓

電話: (852) 2541 9222

傳真: (852) 2815 9232

網址: www.publicfinancial.com.hk