



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



2023

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	10
建立可持續發展框架	12
我們的負責任業務常規	25
我們的社區	37
我們的人才	43
我們的供應鏈管理	55
我們的環境	58
表現數據摘要	74
港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	80





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」)頒佈的《香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則》(「上市規則」)附錄C2《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，欣然呈報截至二零二三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：



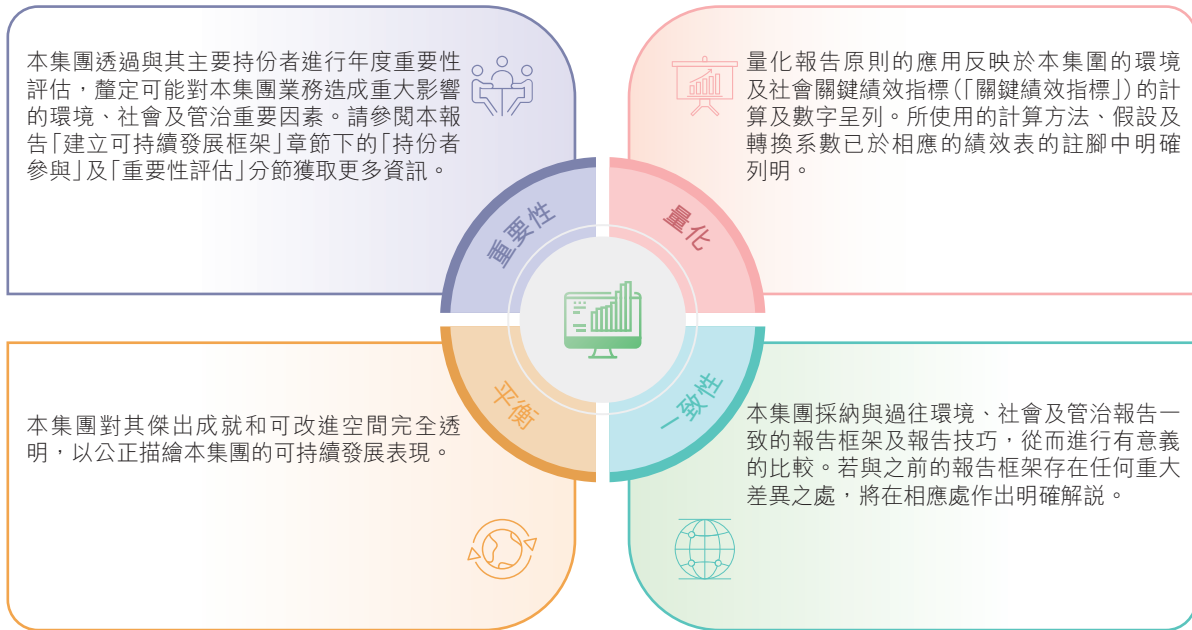
本報告的報告期為二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日，除特別註明外，與大眾金融控股二零二三年年報的報告期一致。有關企業管治報告，請參閱大眾金融控股載於其網站 www.publicfinancial.com.hk 內《投資者關係》一節項下的二零二三年年報。

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，以及本集團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 及聯交所網站 www.hkexnews.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」)於二零二四年一月批准。

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，以促進本集團持續改善並追求其卓越的可持續發展表現。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)是一間投資及物業控股公司，其股份於聯交所上市。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(「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、運通泰及大眾證券。

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。

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。大眾證券於香港提供一系列證券服務，該公司於二零二三年十二月三十一日停止經營業務。

本集團在香港聘用 1,122 名員工，致力提供可持續發展的卓越銀行及金融服務。

我們的使命

我們一直以成為一間備受認可及尊崇的香港金融機構為使命，力求在保持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。

企業文化聲明

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

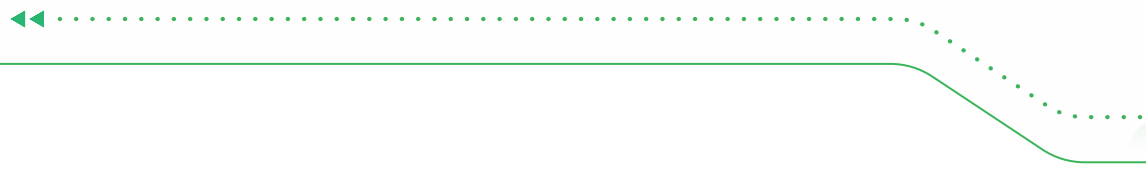
企業文化及價值

企業文化是本集團自我塑造及建立行為處事方式的基礎，它確立了我們的態度、行為操守以及決策行事的原則。我們的文化建基於強大的價值和信念之上，促使我們連繫客戶、員工、股東及社區。

自二零一八年起，本集團採納《企業文化及價值政策》（「《企業文化政策》」），通過訂立六個企業價值－「互相關顧」、「嚴守紀律」、「維護道德及提倡廉正」、「追求卓越」、「審慎而行」和「彼此信賴」促進良好企業文化。《企業文化政策》明確指出發展和推動良好企業文化的原則和指南，以指導謹慎的風險管理和正確的員工行為操守，從而於本集團內達致優質的客戶服務體驗及專業操守的文化。本集團所定立的準則較現時法例的最低要求更為嚴格，這充分展現了本集團對良好企業文化和管治的承諾。

我們的企業價值

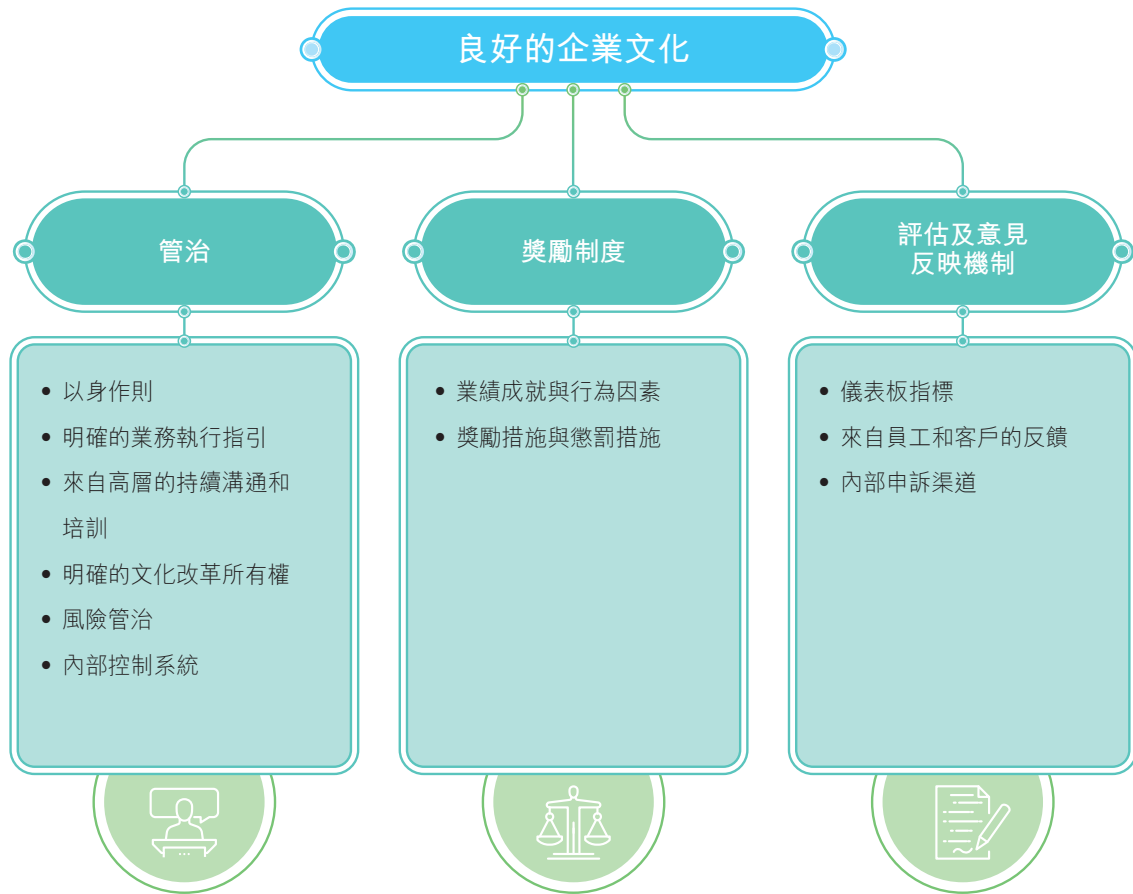




建立良好的企業文化

我們明白健全的管治架構對塑造企業文化極為重要。本集團的董事會擔當重要角色，並在大眾銀行(香港)及大眾財務的銀行文化及可持續發展委員會(於二零二三年三月自銀行文化委員會易名)的協助下建立行為準則及促進負責任風險承擔。此外，高級管理層已實施有效機制以確保本集團所有員工充分瞭解及維護本集團的企業文化。

為建立良好的企業文化，本集團採用了「三大關鍵支柱」管治框架：管治、獎勵制度以及評估及意見反映機制。每根支柱都有著明確的指引和目標，新入職員工在迎新培訓中接受相關的企業文化培訓。透過優先考慮這些支柱，本集團確保《企業文化政策》能成功實施。此框架可提高於集團內推廣良好企業文化的效率和成效，並推動員工在日常業務運作中彰顯企業價值，最終為本集團的長遠成功作出貢獻。



對聯合國可持續發展目標的貢獻

我們將環境、社會及管治原則結合聯合國所制定的可持續發展目標(「聯合國可持續發展目標」)，把我們的業務營運的方法與可持續發展的全球議題連繫，藉此，本集團可識別內部營運與外在社會及環境所面對挑戰的關連性，從而讓我們作出策略調整，幫助應對這些議題，積極為實現具體的可持續發展目標作出貢獻。

<p>商業道德</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 在從事業務活動的同時對社會產生正面影響 在本集團內的所有業務單位保持高標準的道德行為 展示對社會的強烈責任感 	 
<p>工作場所</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守道德行為，努力提升員工、及其家人以及社會的生活素質 尊重人權，提供公平、健康及安全的工作環境 	  
<p>社區參與</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 尊重文化和社會差異，禁止一切形式的歧視 對人們和社會產生正面影響，專注於支援長者、兒童及青年 與非政府組織(「非政府組織」)建立合作夥伴關係，鼓勵員工參與義工服務 	   
<p>環境責任</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 透過推行內部環保措施，例如舉辦環保講座、展示環保標籤、進行回收活動，以及在通訊和辦公室環保小貼士中傳遞環保訊息，提高員工和社會的環保意識 參與環保團體及／或相關政府部門舉辦的活動 	   
<p>持份者</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 尊重公平的商業慣例和人權 以健全且公平的企業營運方式取得持份者的信任 與持份者保持有效且及時的溝通 	  



企業價值 X 環境、社會及管治

良好的企業文化能夠持續地減低和防止因不適當管理環境、社會及管治議題而產生不當行為的風險。我們通過結合核心價值及環境、社會及管治目標，不但在營運的各範疇上把可持續性、負責任實踐及正面的社會影響納入考量，亦同時有效地應對如氣候變化、社會不平等和道德管治等全球挑戰，為持份者創造長遠價值。此外，良好的企業文化亦增加了員工對不當行為發聲的機會，顯著提升執行結果，從而減少本集團在各層面上的風險。

我們的環境、社會及管治目標與原則

		商業道德	工作場所	社區參與	環境責任	持份者
我們的企業價值和行為	互相關顧	在開展業務與服務社區的同時，為社會創造正面影響	提高員工及其家人的生活質素，與確保安全和福祉一致	尊重文化和社會差異，禁止一切形式的歧視，與聆聽和理解一致		
	嚴守紀律	自律與合作性是保持高標準的道德行為的一致要求	遵守道德行為，與自律及合作性一致，在行為上保持道德自律和合作		嚴格遵守所有環境政策，以確保環保的業務營運	確保高標準的業務規格和道德實踐，以保障所有持份者的權益
	維護道德及提倡廉正	維持高標準的道德行為意味著做正確的事、誠實和公平、言行符合道德原則			將環境因素納入決策過程，以盡量減少所造成的負面影響	尊重公平的商業慣例和人權，與符合道德原則的行動和言論一致
	彼此信賴	展示強烈的社會責任感，同時保持開放可靠的態度	提供公平、健康和安全的工作環境符合以尊嚴和尊重的方式對待他人	鼓勵員工參與義工服務，符合開放和可靠的態度		
	追求卓越			對公眾和社區產生正面影響，及支持公眾進步	提高員工和社會的環境意識及追求卓越	遵從健全和公平的企業慣例以取得持份者的信任，與支持人們進步一致
	審慎而行		促進與員工進行雙向溝通，以有效理解和解決他們的顧慮		實施內部環保措施所作出合理、深思熟慮的判斷並明智地提前規劃	



透過將我們的企業文化和價值與環境、社會及管治目標結合，本集團展示了對負責任銀行業務、可持續增長以及對各持份者創造更美好將來的承諾。通過實現這些目標，我們為客戶、員工、股東和社會創造了甚具意義的共享價值。這些因素大力促成本集團的成功，並幫助本集團確定了實踐使命的策略。

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。



於二零二三年，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。



自二零一八年起，大眾銀行(香港)及大眾財務獲頒「商界展關懷」標誌。運通泰亦連續七年獲頒「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社區的熱忱。

僱員再培訓局(「僱員再培訓局」)人才企業嘉許計劃

此獎項由僱員再培訓局推出，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。

大眾銀行(香港)自二零一一年起連續十三年獲頒授人才企業嘉許狀，並獲僱員再培訓局頒發「Super MD」，以表彰大眾銀行(香港)過去多年在人才培訓和發展方面取得卓越成就。



減廢證書

香港綠色機構認證(「香港綠色機構認證」)所頒發的減廢證書表揚透過減廢/回收，對保護環境作出承諾及投放的公司和機構。

於二零二三年，大眾銀行(香港)獲香港綠色機構認證頒授「良好級別」的減廢證書，以表彰其在環境保護方面作出的貢獻。





管理層的話

鍾炎強先生

執行董事兼行政總裁
銀行文化及可持續發展督導委員會主席



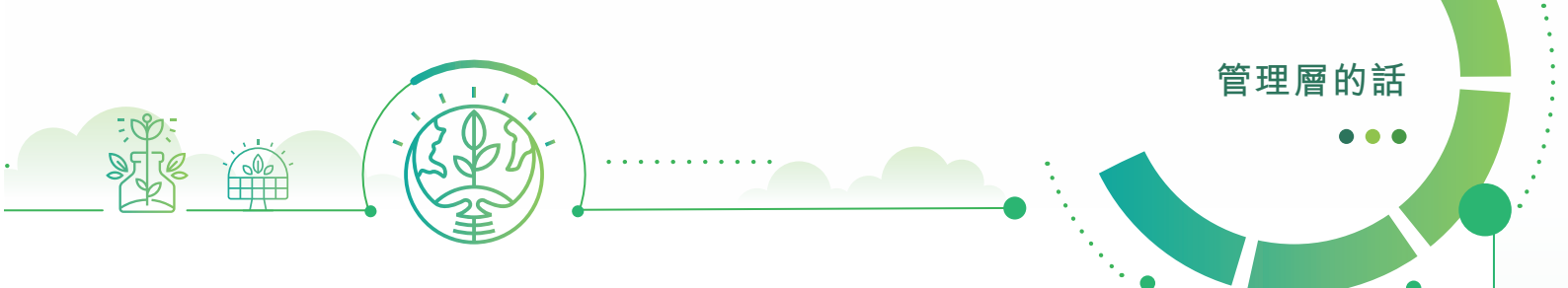
本人謹代表本集團欣然提呈此年度環境、社會及管治報告，展示本集團在二零二三年度對可持續發展工作上堅定的貢獻。

作為一間負責任的銀行機構，我們於營運中致力推動可持續發展。我們全力關注可持續發展，並且在環境、社會及管治方面取得良好的進展。本集團深明環境、社會及管治因素重要性，我們積極監督集團此方面的發展，並採取措施將可持續發展的原則融入我們的業務策略和營運。

本報告闡述了我們對環境、社會及管治方面的管理方法，透過評估重要的環境、社會及管治議題，我們將可持續發展的措施與持份者所關注的議題融合。我們與持份者保持溝通，積極尋求他們的意見及瞭解他們的期望，並將他們的意見納入相關政策，以力求持續改善我們於可持續發展工作上的表現。

加強管治

我們向董事會明確闡述需履行可持續發展的職責，而董事會現正積極審閱本集團在可持續發展的管治工作。為加強管治，我們將銀行文化委員會易名為銀行文化及可持續發展委員會，把銀行文化督導委員會和環境、社會及管治督導委員會合併為銀行文化及可持續發展督導委員會，並將銀行文化工作小組和環境、社會及管治工作小組合併為銀行文化及可持續發展工作小組。自此「四層」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、部門及分行實施相關措施一直保持良好合作。我們相信經加強的管治架構將進一步改善我們的環境、社會及管治表現，為更可持續發展的未來力求卓越。



同時，我們一直尋找改進可持續發展方面表現的機會。本集團的六個企業核心價值，包括「互相關顧、維護道德及提倡廉正、審慎而行、嚴守紀律、追求卓越及彼此信賴」，是我們持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將有助本集團實現可持續發展目標，並取得長遠成功。

創造綠色金融商機

鑑於綠色金融市場的迅速發展，我們留意到客戶對多樣化的綠色金融選項的興趣和需求不斷增加。為滿足客戶的需要並緊貼市場走勢，於年內我們繼續推出綠色融資計劃。我們相信透過向客戶提供此類綠色金融產品及服務，有助客戶適應及逐步邁向低碳發展的商業模式。有關本集團的「綠色融資計劃」的詳細資料請參閱本報告「我們的社區」一節內。

尋找氣候變化機遇

作為對可持續發展承諾的一部分，我們非常重視集團應對氣候風險的能力。我們瞭解應對氣候變化所帶來挑戰的迫切性，以及其對我們的業務、社區和整體經濟的潛在影響。我們已制定及實施措施將可持續發展倡議融入於我們的業務營運中。透過主動識別和應對氣候風險及機遇，我們旨在增強自身的韌性並確保業務的長遠可持續發展。我們力求與持份者合作，利用創新解決方案和支持轉型低碳經濟的轉型。通過優先考慮應對氣候風險，我們致力保護持份者的利益，並為實現提升可持續和具韌性的未來作出貢獻。

攜手共進

作為負責任的企業公民，我們一直熱心公益，並與不同慈善機構保持良好的合作夥伴關係。於二零二三年，我們舉行了一系列與健康、護老、支援青年、環境保護和減碳相關的慈善項目。本集團逾 83 名員工參與上述活動，並於年內籌得超過港幣 12,120 元善款贈予有需要人士。這充分展示本集團履行企業社會責任不遺餘力，體現我們對企業社會責任（「企業社會責任」）的奉獻精神。

展望將來

我們將可持續發展的承諾融入日常工作之中。在有效實施可持續發展的框架下，以及我們堅定的領導者、敬業的員工以及與持份者共建可持續發展未來的熱誠，我們將繼續積極採取行動並把握轉型，邁向綠色未來。我們衷心感謝尊貴的客戶、員工、股東和其他持份者於我們環境、社會及管治旅程中給予的長期支持和合作，讓我們一起共創更持續和更具韌性的未來。

鍾炎強先生

執行董事兼行政總裁

銀行文化及可持續發展督導委員會主席

A photograph of a wind farm in a lush green field under a blue sky with scattered clouds. Two large white wind turbines are visible, one in the foreground on the right and another in the background on the left. The foreground is filled with tall green grass, some of which is out of focus. A teal horizontal bar is overlaid on the top half of the image, containing the title text. In the top left corner, there are two overlapping squares, one light green and one teal.

建立可持續發展框架

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、社會及管治的管理方針、策略及表現，並承擔整體責任。董事會審閱本集團環境、社會及管治的重要議題並批准相關政策和目標以及通過本集團的環境、社會及管治報告。

於報告年度期間，大眾銀行(香港)及大眾財務的銀行文化委員會易名為銀行文化及可持續發展委員會，而環境、社會及管治督導委員會以及銀行文化督導委員會則合併為銀行文化及可持續發展督導委員會，以有效地連接本集團的可持續措施和企業文化。銀行文化及可持續發展委員會的主席和成員均由董事會任命，並由獨立非執行董事擔任主席。銀行文化及可持續發展委員會定期舉行會議，以檢討本集團的可持續發展表現，以加強本集團在環境、社會及管治相關風險和機遇的管理，並就相關議題向董事會提供建議。董事會將進一步評估並批准建議，讓各部門及分行可改善其在環境、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，銀行文化及可持續發展督導委員會透過持份者的參與和重要性評估，以客觀地定期評估及排列相關議題的優次，以管理環境、社會及管治事宜。有關結果經定論後，便會列出重要環境、社會及管治事宜提交予董事會審閱和批准。有關重要環境、社會及管治議題評估和優次排列的資料詳情，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環境、社會及管治議題並為持份者創造長遠利益，以及對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。

鑑於業務性質和綠色營運的趨勢，本集團制定一系列有關減少排放和資源運用的環境目標。董事會將監督並審閱每年的目標進度和表現。本集團竭力將環境、社會及管治納入日常運作以推動整個企業的可持續發展，同時積極探索機遇，為未來設立更進一步的目標。

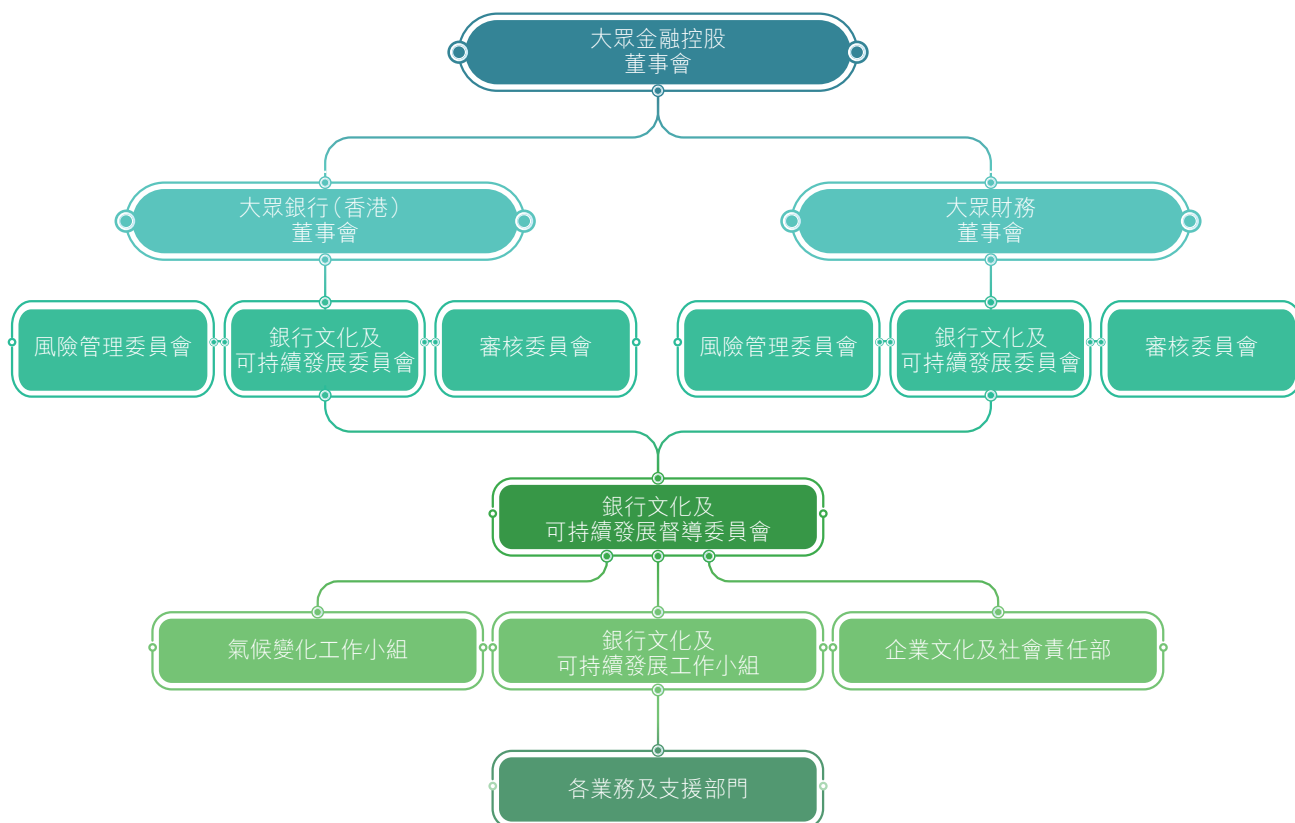


管治架構

於二零二三年，董事會、高級管理層和員工努力堅守本集團可持續發展的承諾，我們結合內部準則並對環境、社會及管治相關的議題進行有效評估和管理，以嚴格遵守相關法律法規。

健全的管治架構有助本集團實現可持續發展的目標。通過「由上而下」的管理機制，大眾銀行(香港)和大眾財務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，銀行文化及可持續發展委員會、銀行文化及可持續發展督導委員會、銀行文化及可持續發展工作小組和不同部門／業務單位的代表則在相關事務的策略規劃、執行和審閱中各司其職。

下列管治架構闡明推動本集團企業社會責任發展和管理其環境、社會及管治相關工作的管理機制中的重要角色。



高級管理層監督

大眾金融控股、
大眾銀行(香港)及
大眾財務董事會

- 提供策略性指導及持續評估本集團的內部監控
- 確保營運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
- 同意／批准環境、社會及管治報告、《企業文化政策》、《企業社會責任政策》以及環境、社會及管治預算

大眾銀行(香港)及
大眾財務的銀行文化及
可持續發展委員會

- 協助董事會處理企業文化和環境、社會及管治相關事宜並提供建議
- 制定完善的框架以促進良好的企業文化，並將可持續發展的理念貫徹本集團
- 監察可持續發展於本集團的落實情況，管理重大的環境、社會及管治風險並探索機遇
- 定期審閱本集團推行的文化提升和環境、社會及管治措施的成效
- 審批、審閱及評估本集團年度《企業文化和行為標準聲明》的適當性
- 確保《企業文化和行為標準聲明》的內容已轉換成為相關政策和程序以及與員工日常工作相關
- 審閱企業文化、價值和企業社會責任相關的政策並作出修改建議(如有)，並提呈董事會批准
- 審閱《利益衝突政策》並作出修改建議(如有)，並提呈董事會批准
- 確保充足資源、系統和流程以監督和管理環境、社會及管治以及可持續發展事項並進行定調
- 討論及同意環境、社會及管治活動預算，並分配資源予銀行文化及可持續發展工作小組
- 監督集團《環境、社會及管治報告指引》的執行情況，並審閱及建議提呈環境、社會及管治報告予董事會作批准



高級管理層監督

銀行文化及可持續 發展督導委員會

- 協助銀行文化及可持續發展委員會履行對本集團的銀行文化以及環境、社會和治理相關事務的責任
- 建立有效、持續和定期的溝通渠道，與員工分享有關行為、不當行為和紀律的例子／案例，並促進員工對企業文化相關行為公開交流意見
- 設計及制定主要風險(包括環境、社會及管治風險)清晰的擁有權架構及銀行文化改革的措施
- 設定和分析用以評估集團文化的績效指標，並協助衡量其變化
- 識別對環境和社會有重大影響的環境、社會及管治議題和關鍵績效指標(「關鍵績效指標」)
- 透過各種溝通方式定期與持份者溝通，以瞭解及確認重要議題和關鍵績效指標
- 審閱及建議環境、社會及管治活動的預算
- 協助大眾銀行(香港)及大眾財務的銀行文化及可持續發展委員會監督本集團符合上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》的執行情況，並就環境、社會及管治報告進行審批
- 確保本集團遵守相關監管機構規定有關環境、社會及管治報告的相關法律、法規、政策及指引
- 定期審閱《企業社會責任政策》及《企業文化政策》，確保政策內容與集團企業文化目標及高標準的道德操守相符，並作出修改建議(如有)

管理環境、社會及管治事宜及推行環境、社會及管治措施

<p>銀行文化及可持續發展工作小組</p>	<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 - 適時向銀行文化及可持續發展督導委員會報告環境、社會及管治相關事宜及進展
<p>氣候變化工作小組</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 協助和支持銀行文化及可持續發展督導委員會監管可持續發展、策略、優先順序和目標 - 提供持續培訓和能力提升計劃，以提升員工在可持續發展和管理氣候相關風險方面的能力 - 定期向銀行文化和可持續發展督導委員會提供集團可持續發展目標的進展情況，並適時向風險管理委員會提供關於氣候相關風險和機遇的重要資訊
<p>企業文化及社會責任部</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 促進內部參與及外部認識企業社會責任及銀行文化相關事宜
<p>各業務及支援部門</p>	<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

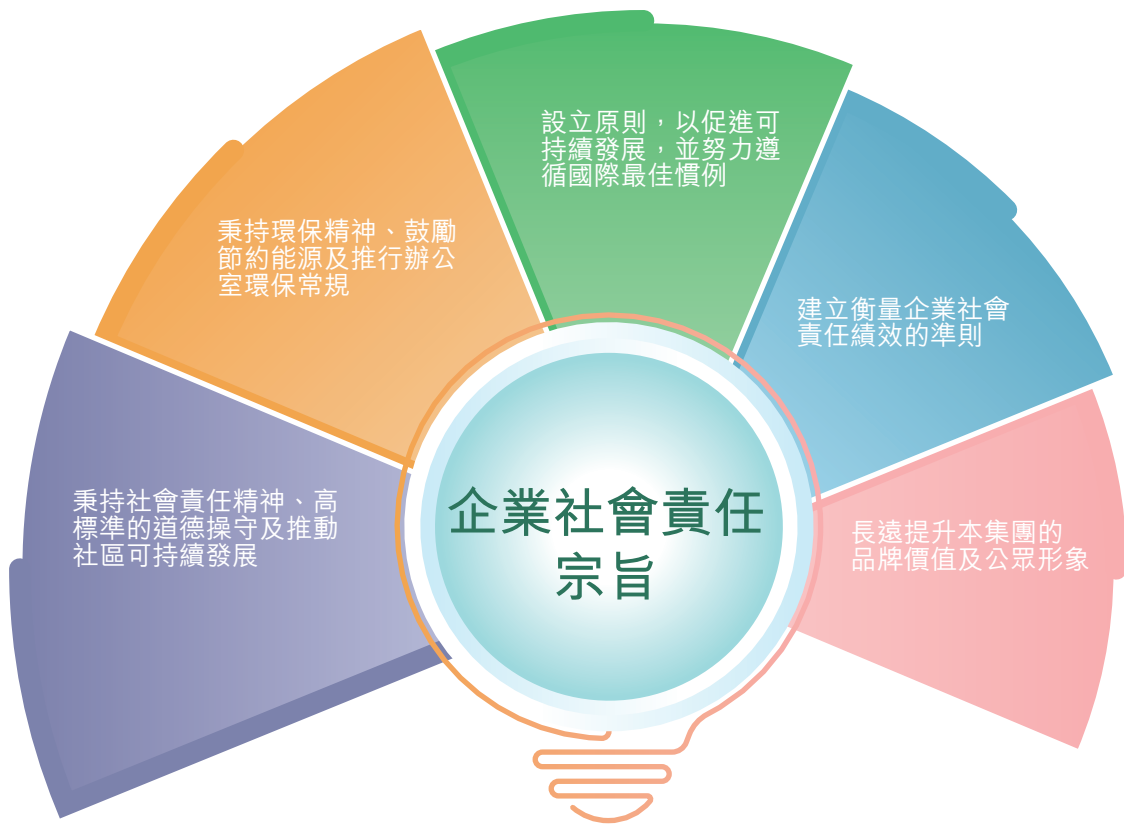


可持續發展相關政策

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》將可持續發展的願景融入業務常規的工作提供指引中。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。



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，因此我們積極尋求持份者的意見，並開放各種渠道與他們持續溝通，以深入瞭解他們的關注和期望。此舉可讓本集團將重大的環境、社會及管治議題納入相關的政策和方法中，並探索相應問題的解決方案，從而不斷提升我們的環境、社會及管治表現。

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 - 穩定合作關係 	<ul style="list-style-type: none"> - 公開投標 - 《供應商行為守則》 - 供應商審查 - 商務會議
 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 - 遵守法律及法規 - 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 - 環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> - 公司網站 - 股東大會 - 財務報告 - 公告和通知
 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	<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
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 - 內部糾紛報告機制 	<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 - 供員工參與的活動 - 營業研討會



重要性評估

本集團十分重視持份者的意見，明白其意見對於塑造和調整我們的業務和可持續發展戰略有著關鍵作用，也是評估本集團環境、社會及管治披露措施有效的衡量標準。由於不同行業及業務分別面對不同的環境、社會及管治風險和機遇，本集團已聘請第三方顧問建立環境、社會及管治議題列表，識別與本行業相關的重要環境、社會及管治議題，並進行年度重要性評估，以尋找可能影響持份者和本集團業務的議題。在重要性評估中識別的關鍵環境、社會及管治議題將成為本集團未來環境、社會及管治發展和策略的重點關注項目。

本集團邀請持份者參與由第三方顧問設立的重要性評估調查，以提高評估的客觀性。本年度的重要性評估邀請了高級管理層、員工、供應商和客戶等持份者來進行調查，以瞭解他們所關注和期望的變化。

本集團相信這次重要性評估的客觀結果對於瞭解持份者對我們環境、社會及管治表現的期望至關重要，從而促進本集團未來制定更好的環境、社會及管治管理行動計劃。

步驟 1：識別持份者

持份者組別乃基於他們對本集團的重要性，包括他們對本集團業務目標的影響力及受本集團活動影響的程度來識別。本集團邀請持份者包括客戶、供應商、高級管理層及員工，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。

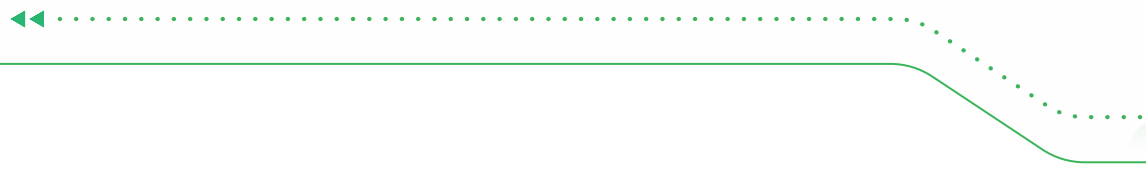
步驟 2：建立重要環境、社會及管治議題列表

本集團已進行內部影響評估，以瞭解對可持續發展影響最大，並需要最優先管理的相關議題。我們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，並制定了包含 27 項環境、社會及管治議題的列表，作為持份者調查的基礎。

重要議題列表

層面	環境、社會及管治議題
環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 溫室氣體排放 2. 資源管理 3. 水資源和廢水管理 4. 固體廢棄物管理 5. 氣候變化緩和及適應 6. 綠色融資*
僱傭	<ol style="list-style-type: none"> 7. 勞工權益 8. 僱員薪酬和福利政策 9. 職業安全與健康 10. 僱員發展及培訓 11. 多元與包容*
供應鏈管理	<ol style="list-style-type: none"> 12. 綠色採購 13. 與供應商的溝通 14. 供應鏈的環境及社會風險管理
服務責任	<ol style="list-style-type: none"> 15. 服務質素 16. 顧客私隱保護和數據安全 17. 營銷和推廣 18. 負責任的貸款常規*
反貪污	<ol style="list-style-type: none"> 19. 商業道德和反貪污 20. 內部申訴機制
社區關係	<ol style="list-style-type: none"> 21. 社區參與 22. 普及金融與便利性*
領導力和管治	<ol style="list-style-type: none"> 23. 商業模式對環境、社會、政治和經濟風險和機遇的適應和恢復力 24. 法律及監管環境的管理 25. 關鍵事件風險的應對能力 26. 系統性風險管理(例如：金融危機) 27. 可持續投資*

* 截至二零二三年十二月三十一日財政年度重要性評估新增的環境、社會及管治議題



步驟 3：釐定優先次序及重要性矩陣

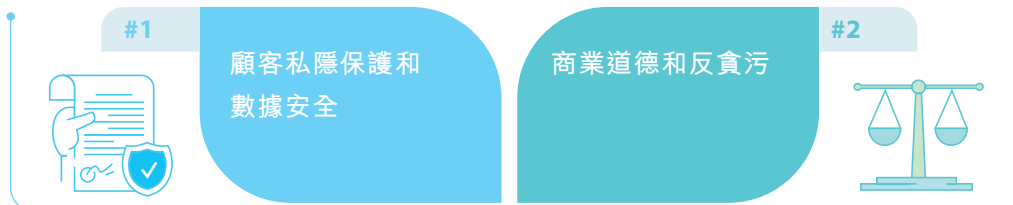
環境、社會及管治議題的重要性是根據持份者認為相應議題對本集團的重要性見解進行評估。持份者透過線上問卷調查，根據本集團就環境、社會及管治議題已採取或可能採取的行動對其的重要性作出評分。

選定的內部及外部持份者獲邀參加調查，以表達他們對上述環境、社會及管治議題的意見，本集團合共收到 409 份調查回覆。通過線上問卷調查所得的所有數據，得出下圖的重要性矩陣。

2023年環境、社會及管治相關議題持份者參與的重要性矩陣



步驟 4：矩陣驗證及可持續發展策略



根據上述矩陣，內部及外部持份者均認為「顧客私隱保護和數據安全」和「商業道德和反貪污」是最重要的兩個環境、社會及管治議題。同時，「僱員薪酬和福利政策」、「職業安全與健康」和「內部申訴機制」亦被評定為對本集團業務營運十分重要的環境、社會及管治議題。其他相關重要議題亦於本報告的不同章節有所討論。該結果已交予銀行文化及可持續發展督導委員會審閱和批准。

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，且為銀行文化及可持續發展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供銀行文化及可持續發展委員會作進一步審議。

重要環境、社會及管治議題

重要性程度	環境、社會及管治議題
高	16. 顧客私隱保護和數據安全
	19. 商業道德和反貪污
	8. 僱員薪酬和福利政策
	9. 職業安全與健康
	20. 內部申訴機制



重要環境、社會及管治議題(續)

重要性程度	環境、社會及管治議題
中	7. 勞工權益
	10. 僱員發展及培訓
	11. 多元與包容*
	15. 服務質素
	17. 營銷和推廣
	18. 負責任的貸款常規*
	22. 普及金融與便利性*
	23. 商業模式對環境、社會、政治和經濟風險和機遇的適應和恢復力
	24. 法律及監管環境的管理
	25. 關鍵事件風險的應對能力
	26. 系統性風險管理
	27. 可持續投資*
低	1. 溫室氣體排放
	2. 資源管理
	3. 水資源和廢水管理
	4. 固體廢棄物管理
	5. 氣候變化緩和及適應
	6. 綠色融資*
	12. 綠色採購
	13. 與供應商的溝通
	14. 供應鏈的環境及社會風險管理
21. 社區參與	

* 截至二零二三年度十二月三十日財政年度重要性評估新增的環境、社會及管治議題。



我們的負責任業務常規



我們的負責任業務常規

自成立以來，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，以取得客戶的信任和支持。我們亦制定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

於二零二三年，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。

《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。

三道防線框架

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二零二三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》、《社交媒體政策》、《僱員行為操守政策》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，我們定期為員工提供相關培訓，提高他們堅守本集團企業文化和價值的意識，部門／分行主管則負責透過內部郵件通知員工有關法律、法規和行業標準的最新情況，確保員工了解並遵守相關規定。

此外，本集團的年度員工績效評估將員工的非財務表現納入考慮，例如風險管理、合規性和及道德或操守相關行為，並將其視為評估員工年度表現重要考慮因素，其重要程度可能更甚高於財務表現。

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。為了防止金融犯罪，本集團遵守《反洗黑錢、打擊資助恐怖主義和針對性金融制裁的政策和程序》，並至少每年審閱相關政策或制度，包括對本集團有重大影響的反賄賂、敲詐勒索、欺詐和洗黑錢等相關法律法規，包括但不限於：

- 《防止賄賂條例》（香港法例第201章）；
- 由香港金融管理局（「金管局」）發出的《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》；及
- 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》（香港法例第615章）。

為了有效管理洗黑錢和恐怖主義融資（「洗黑錢和恐怖主義融資」）的風險及偵測可疑交易，本集團建立了一套清晰的框架，採取了以風險為基礎的方法，配合全面的評分和分類系統以評估客戶相關的洗黑錢和恐怖主義融資風險。同時，本集團設有內部舉報渠道用於舉報任何可疑交易以加強洗黑錢和恐怖主義融資管理。本集團委任了反洗黑錢及反恐怖主義融資合規主任（「反洗黑錢及反恐怖主義融資合規主任」）和反洗黑錢舉報主任（「反洗黑錢舉報主任」）負責監察和審查本集團金融犯罪預防系統的有效性，並允許員工向該主任舉報任何可疑活動。

本集團為各部門和員工在打擊金融犯罪方面設定了相應的職責，並採用了一種「四階段」的方法使員工能夠有效地識別任何可疑交易，並向反洗黑錢及反恐怖主義融資合規主任及／或反洗黑錢舉報主任舉報。本集團通過為員工提供培訓和進修課程不斷增強其合規意識。

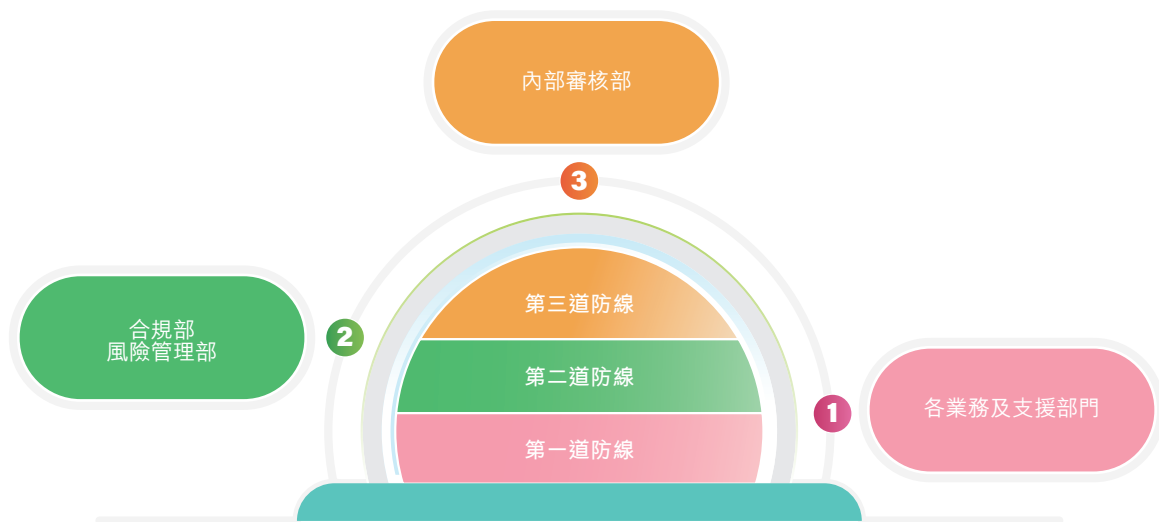
在數碼科技方面，大眾銀行（香港）的數碼轉型部門一直致力利用監管科技（「監管科技」）於反洗黑錢和反恐怖主義融資以及客戶盡職審查解決方案（「客戶盡職審查解決方案」）方面，希望將相關的洗黑錢和恐怖主義融資的評估數碼化，從而提高內部效率。我們致力於防止金融犯罪，並不斷在數碼轉型方面取得進展，透過發展新技術查核現有客戶的帳戶，而使用客戶盡職審查解決方案以管理新客戶開立帳戶流程將是大眾銀行（香港）在產品推出後向前邁進的里程碑。



反貪污

本集團對任何形式的賄賂或貪污採取零容忍態度，並致力於建立和推動一個無賄賂和貪污的營商環境。我們採取了具體措施以確保所有員工堅守最高的誠信和責任標準，防止任何形式的貪污行為。我們建立並採用了《反賄賂和反貪污政策》（「《反賄賂和反貪污政策》」）。《反賄賂和反貪污政策》每年至少進行一次審閱，其中確立了管理層的主要職責，反賄賂和反貪污的原則和指引，以及違反該政策的處罰。

我們致力於建立透明和有效的反賄賂和反貪污的風險與合規管理。因此，反賄賂和反貪污合規事務由董事會監督，並得到風險管理委員會和審核委員會的協助。我們已指定營運風險管理委員會負責實施反賄賂和反貪污的風險和合規事務，並制定《反賄賂和反貪污政策》。



我們的反賄賂和反貪污措施是基於「三道防線框架」的協作模式。第一道防線由不同的業務和支援單位所組成，我們的員工按照法律和監管要求進行商業活動。合規部和風險管理部負責第二道防線，他們定期進行合規檢查和賄賂及貪污風險評估，以發現和防止任何形式的貪污行為。至於第三道防線，內部審核部負責審查反賄賂和反貪污管理中的程序和控制措施，以確保本集團措施的有效性。內部審核部門亦負責調查任何舉報案件並向審核委員會報告以進行審批。

為確保對我們反貪污方法的理解，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。

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，以作為監管合規培訓和發展的補充。於二零二三年，160名員工及9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。

於二零二三年，並無針對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

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金融控股、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。

了解我們的客戶

本集團一直堅守「以客為本」的態度對待我們的服務，積極通過不同渠道收集客戶意見反饋，以確保高質素的服務，並尋求改進的領域，包括進行客戶意見調查、神秘顧客計劃和審閱投訴案例。於二零二三年，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。此計劃對員工的敬業精神、櫃員服務、電話禮儀及銷售常規等各方面進行評估。同樣地，大眾財務亦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。這些計劃能使集團分析和改善客戶服務體驗，促進持續改進，並確保客戶獲得優質的服務和支援。

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，以及大眾財務的投訴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。

於二零二三年，大眾銀行(香港)透過神秘顧客計劃到訪旗下分行合共120次，以及透過神秘電話計劃致電旗下分行合共120次，當中致電客戶服務熱線20次。而大眾財務透過神秘電話計劃致電旗下分行合共78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兩次客戶意見調查，以收集客戶的意見反饋，並將結果概要提呈各自的銀行文化及可持續發展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。

為了更有效地收集客戶意見反饋，我們在二零二三年引入了「二維碼」作為新的調查渠道，該二維碼直接連接到大眾銀行(香港)的網站以供填寫客戶意見反饋問卷調查，並將意見反饋直接提交至培訓及發展部。二維碼已放置於分行以方便客戶掃描及填寫網上問卷調查。客戶可以選擇以匿名方式向集團提供反饋意見。

我們重視客戶提供的所有意見反饋，調查結果將會提交至大眾銀行(香港)的培訓及發展部及大眾財務的投訴部，確保員工的培訓需求，以不斷提高我們的服務質素。

投訴處理機制

顧客的反饋對於改善我們的服務十分重要，我們致力於迅速且負責任地回應和處理投訴事項。因此，本集團制定了處理客戶投訴的行政程序，包括《客戶投訴處理程序指引》和《投訴處理一般政策及指引》。這些政策及程序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地處理客戶投訴。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。

• 投訴的渠道

投訴人可以通過多種渠道與本集團聯繫；最直接的方式是直接與大眾銀行(香港)／大眾財務／運通泰的分行員工溝通。其他渠道包括電話、郵件、傳真和電子郵件。我們還在所有分行／中心提供「顧客意見書」，投訴人可以填寫該表格並將其投入我們分行的建議箱或通過郵寄方式寄回。針對大眾銀行(香港)客戶需要，他們可以透過掃描相應的二維碼直接進入該銀行網站提交投訴。

• 重要元素

保密	時間	獨立
<p>任何與投訴有關的資料應被視為機密，並且必須嚴格按照需要知悉的原則由相關工作人員處理。</p> <p>這些資料應遵守《個人資料(私隱)條例》(香港法例第486章)的規定保密。</p>	<p>所有投訴都應及時處理。</p> <p>正常情況下，自收到投訴當天起7個日曆天內我們應發送書面確認知悉投訴事件。針對電話投訴，我們應在與投訴人交談時進行口頭確認。</p>	<p>在調查投訴時，獲委派調查的工作人員不應直接參與相關事件。</p> <p>對於嚴重和重要的投訴，應迅速上呈高級管理層，以便及時關注。</p>

於二零二三年，本集團合共接獲 17 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(二零二二年：17 宗)。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、處理方法和建議行動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，並鼓勵他們提升服務質素。

於二零二三年，本集團合共獲得 46 宗客戶有關銀行／金融服務的嘉許(二零二二年：49 宗)，表揚員工為提供卓越服務所作的努力。



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。於二零二三年，本集團已遵守《個人資料(私隱)條例》及港交所、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「需要知悉」的原則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；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。

管理資訊安全

我們意識到保護敏感資訊以及客戶、員工和持份者私隱的重要性。為了實現這目標，我們已實施了全面的資訊安全管理系統和措施以減低風險，確保我們數據資產的保密性、完整性和可用性。

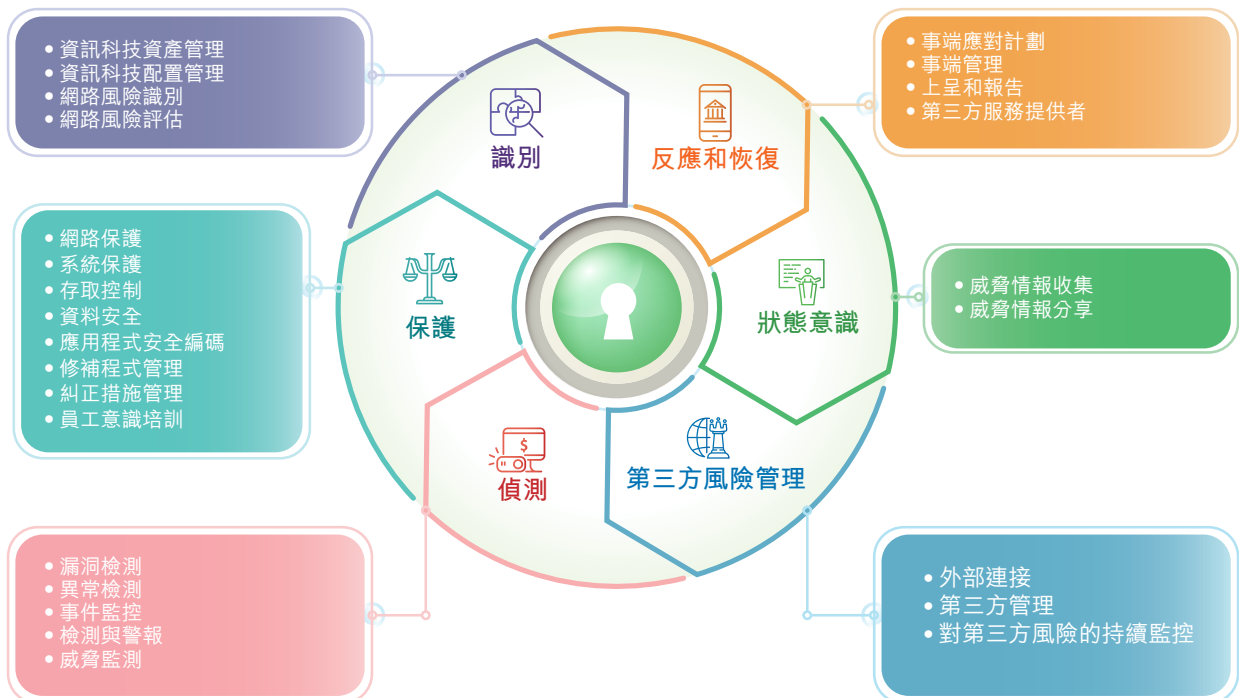
為了保護我們的數據資產，資訊安全工作小組負責詮釋、審查和更新相關政策，並為員工進行培訓和用戶意識計劃。我們還在不同部門委派了資訊安全主任，以確保資訊安全政策、指引、標準和控制程序的適當制定、審查、批准和實施。

網絡安全

在現今的數碼化環境中，管理網絡安全風險和提高網絡安全韌性在行業中的重要性持續增加。為應對日益增加的網絡安全威脅，我們已實施了強大的網絡安全控制策略，涵蓋技術、流程和程序、員工和培訓，旨在增強我們的網絡安全韌性，確保我們能有效地減低和應對網絡風險。

董事會負責監督網絡韌性的管理，確保有效實施網絡安全控制策略，並由四個委員會，包括風險管理委員會、董事行政委員會、營運風險管理委員會和資訊科技督導委員會，負責審查其策略。

為了建立強大的網絡安全防線，我們建立了六個主要的網絡韌性流程功能，以預防、檢測和應對潛在風險。





營銷和推廣

本集團謹遵內部政策，在產品和服務的宣傳推廣和廣告材料中提供準確透明的資料，確保產品宣傳符合相關法律，以及客戶獲得準確及全面的資料，促使他們能夠做出明智的決策。通過在市場營銷和廣告中保持透明度，本集團旨在與客戶建立互信的關係，並秉持對道德和負責任溝通的承諾。

集團內部的《市場營銷和推廣政策》針對新產品或改進產品的市場推廣制定了相應的程序，以提供全面的產品資料和材料以供市場營銷之用。為確保負責任的推廣營銷，本集團要求產品負責人對任何產品營銷材料均需提交《產品推廣廣告申請》。在提交申請之前，對於一般產品的推出、功能修改和推廣，必須經過高級管理層的批准，針對其他產品則必須進行產品盡職調查和評估。

於報告期間，本集團並沒有發生任何與營銷和推廣相關的重大違規事件。

數碼化服務

在金融行業迅速發展下，服務數碼化已成為一股革新趨勢，它不僅改變金融行業的運作模式，更為機構和客戶帶來益處。為了提升客戶體驗及緊貼數碼化趨勢，本集團積極探索推動可持續發展及創新數碼技術的聯繫，以滿足不斷變更的客戶需求，並提升整體客戶體驗。我們更推出一系列電子銀行服務以改善銀行業務。

網上銀行服務

為了提供更優質和快捷的網上銀行體驗及推動數碼化轉型，大眾銀行(香港)於二零二三年七月新增設網上服務功能，客戶可以透過網上銀行註冊和重置密碼，相關的申請將於成功提交後即時生效。

數碼銀行流動應用程式



我們不斷追求技術進步，大眾銀行(香港)於二零二三年三月推出手機應用程式「PBHK Digi」，它為舊有手機應用程式「Public Bank (Hong Kong) Pay」的升級版。PBHK Digi 致力提供安全和操作簡便的數碼銀行體驗，具有全新及簡易的使用介面，用戶可即時進行快捷的資金轉帳、定期存款和外匯交易，為他們帶來便利。此外，我們還提供全面的匯率資訊和其他功能，應用程式一應俱全，滿足客戶需求。



隨著落實「金融科技二零二五」的三年計劃，大眾銀行(香港)將全力推出更多應用程式的功能和服務，以提供更優質的數碼化客戶服務。

電子結單和電子通知書

為了將數碼化與可持續發展互相結合，我們於二零二三年九月通過網上銀行和 PBHK Digi 推出免費的電子結單和電子通知書(統稱「電子服務」)，讓客戶更輕鬆地管理他們的帳單，並不再向已註冊的客戶提供相關的紙本文件。

透過更簡單及方便的使用介面，客戶現時可更容易地使用大眾銀行(香港)的線上服務，選擇自己偏好的語言，並透過新增的即時聊天支援服務與員工聯繫，以及可以隨時隨地在線上查閱他們的月結單。

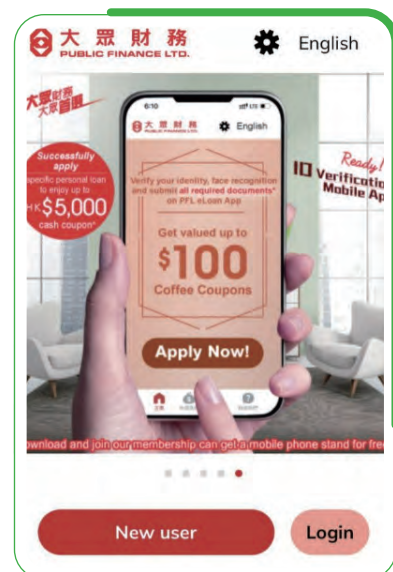
電子貸款服務

大眾財務一直致力於簡化和優化客戶的財務體驗，並已推出最新的手機應用程式「大眾財務貸款應用程式」，體現了我們在數碼化時代追求卓越的承諾，為客戶提供了另一個方便的綜合線上貸款服務渠道。通過實踐創新的技術，我們致力為客戶提供一站式高效的服務體驗，使他們能夠輕鬆地管理其金融需求。

推出「大眾財務貸款應用程式」

大眾財務致力提高金融貸款服務的便利性，旨在為公眾提供方便和輕鬆的金融體驗。為了履行此承諾，大眾財務推出了創新的手機應用程式「大眾財務貸款應用程式」，為客戶提供多一個渠道，使他們可以方便地獲得全面的線上貸款服務。該應用程式具有以下幾個主要功能，包括：

一站式	即時	無限制
無需等待，只需幾分鐘即可完成申請	支持 24/7 申請，無需親身辦理	享受不受空間限制的貸款服務





多功能自動櫃員機(「自動櫃員機」)

於二零二三年十二月，本集團全面啟動數碼化，並於多間分行引入多功能自動櫃員機。升級後的自動櫃員機提供一系列新功能，為客戶提供更流暢和方便的銀行體驗。其中 MP4 顯示器可播放大眾銀行(香港)的推廣視頻，有效地向客戶宣傳實用的信息和優惠。

嶄新的自動櫃員機讓客戶可透過輕觸屏幕選擇所需服務，我們優化顯示器的字體的大小和顏色對比，以確保用戶能清晰閱讀。為了保障客戶隱私，我們在自動櫃員機之間安裝了間隔板，客戶在輸入密碼和查詢餘額時，保障其機密資料不會洩露。

此外，我們亦優先加入無障礙設計，為行動不便的客戶提供更多腿部活動空間。這項包容性設計確保所有用戶能舒適地使用我們的服務。此等改進提升了客戶的整體體驗，並顯示了我們以客為本，盡心提供方便和貼心的銀行服務。



廣泛的本地分行網絡

為確保客戶能夠及時獲得服務和提升銀行服務的便利性，我們已建立了廣泛的分行網絡。現時本集團於全港共有 30 間大眾銀行(香港)分行、40 間大眾財務分行及 3 間運通泰分行，所有分行地點皆便利於行，竭誠為市民提供優質便捷的服務。考慮到本集團多元的客戶基礎，包括長者、傷健人士及有特殊需要的客戶，本集團一直探索改善其服務和設施的空間，讓所有客戶都能使用金融產品和服務。

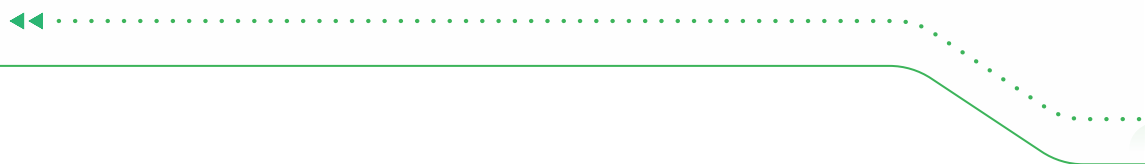
本集團的分行和線上服務均採用無障礙措施。專為輪椅使用人士而設的活動摺板及客戶服務櫃檯有助分行為有需要人士提供優質方便的服務。當中 96.8% 的大眾銀行(香港)分行已為輪椅客戶配備了專用客戶服務櫃檯。

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





我們的社區

服務社區的承諾一直是本集團的優先核心事項，為了更瞭解和回應社會的需求，我們推出多元化的活動，以促進社區和諧發展和為所有持份者締造共享價值。我們努力不懈，旨在建立更強大、更共融的社區，讓每個人都能生活豐盛。

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在以下四方面：



本集團的「PB義工兵團」於二零一六年由義工同事成立。於二零二三年內，他們參與超過25個社區服務項目，並一直與社會服務團體和慈善組織合作，貢獻社區。本集團將繼續承諾全力貢獻社區，我們亦將一如以往積極鼓勵員工參與各種社區活動，服務社群。

支援貧困長者

隨著全球人口老化，關顧貧窮長者成為我們關懷社區的重點議題之一。我們明白長者正面對不同挑戰，遂努力向他們提供關愛和援助。我們致力與服務長者的非政府組織合作，希望為有經濟困難的長者改善生活。

愛心福袋贈長者 共享中秋喜悅

在節慶期間向有需要的長者展現我們的關懷和支持是別具意義。我們與香港基督教服務處轄下的順利長者鄰舍中心合作舉辦中秋關懷長者活動，並安排集團義工在中秋節期間探訪位於觀塘順利邨的長者，向他們送贈愛心福袋，希望在中秋節向他們送上溫暖和真摯的關懷。我們的義工隊在這項活動中共拜訪超過30名長者，當中包括低收入長者、獨居老人、雙老和隱蔽長者，贈送共100個愛心福袋。





支援兒童及青年

我們相信透過支援兒童及青年能夠開創社會的未來。本集團的使命是培育和賦權予下一代以充分發揮他們的潛力。透過舉辦各式各樣的社區活動，我們致力提供教育機會、指導計劃和豐富資源推動兒童及青年人茁壯成長。

提供大學本科生暑期實習機會

自二零一八年，大眾銀行(香港)一直為香港大學「社會創新實習計劃」的合作夥伴，在每年暑期提供實習機會予社會科學學院的本科生；同時亦歡迎任何有意在銀行業發展的大學生參與我們的暑期實習計劃。

二零二三年，兩名香港大學學生和一名倫敦大學學院學生加入大眾銀行(香港)實習計劃，讓他們有機會與資深員工一起工作和學習，並體驗銀行業的工作及文化。我們深信提供一個可讓年青人增加專業技能和知識的工作平台能夠培養年輕人才，讓他們獲得新知識及技能，有利長遠的事業發展。



「賽馬會鼓掌·創你程計劃」- 提倡青少年身心健康成長

運通泰繼續攜手香港小童群益會，參與「賽馬會鼓掌·創你程計劃」活動。該計劃由香港賽馬會慈善信託基金策劃和捐助。運通泰捐款予該信託基金，並製作手工禮物贈送給香港小童群益會。此外，運通泰員工、家屬和青年義工們亦一起參加了工作坊，製作手工天然植物驅蚊香磚並包裝成禮品，捐贈受惠於該中心轄下的露宿者。

這個有意義的計劃促進了新的聯繫和成就感，使青年和社區獲益。



與兒童共享聖誕節 互相祝福

本集團於二零二三年十一月底舉行聖誕捐贈活動，並於十二月中旬與小學生一起參與聖誕派對。聖誕捐贈活動獲得熱烈回響，並總共籌得港幣 12,000 元以及 10 份禮物。籌得善款為受眾兒童和香港基督教服務處轄下的北角樂Teen會購買文具套裝、桌上遊戲、個人成長和具啟發性的書籍等。

善款亦用於舉辦聖誕派對上，活動匯聚了 15 位熱心公益的公司義工和 20 位來自弱勢社群或有特殊學習需要的兒童，活動為所有參與者帶來歡樂及難忘的節日體驗。



促進社區發展

為了促進社區發展，我們賦予個人力量和加強社區聯繫，並為我們所服務社區的整體增長和繁榮作出貢獻。我們透過社區貢獻計劃，積極與本地組織、非牟利機構和社區領袖合作，識別及滿足各社區的獨特需求。

公益行善「折」食日

於二零二三年三月，本集團 33 名員工參加了由香港公益金舉辦的「公益行善『折』食日 2023」，並各捐出港幣 35 元或以上的午餐費用。

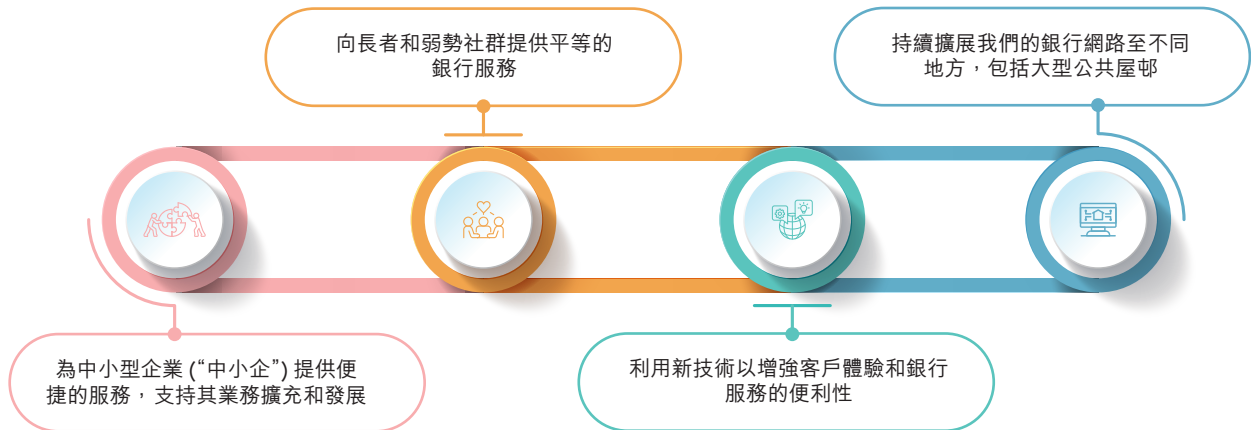
是次活動籌得港幣 4,000 元，已全數捐助支持受助於香港公益金會員機構的「露宿者、籠屋及板間房居民服務」。





普及金融與便利性

本集團秉持以客為先的理念，同時配合金管局推動普及金融的倡議，致力為社區大眾提供便利和普及的金融服務以滿足他們的財務需求。以下是我們實施的一系列措施以提高金融產品和服務的便利性：



支持中小企參與「香港夜繽紛」

大眾銀行(香港)支持中小企參與香港特別行政區政府舉辦的「香港夜繽紛」活動(以下簡稱「該活動」)，以振興城市的夜經濟。該活動從二零二三年九月中旬開始，橫跨中秋節、國慶日、萬聖節、聖誕節和新年，直至二零二四年初。

為支持該活動，大眾銀行(香港)提供了加強版的中小企貸款計劃(以下簡稱「計劃」)，以支持中小企參與政府倡議。在目前的計劃下，大眾銀行(香港)提供最高港幣1,000,000元的中小企貸款，享有優惠利率，貸款期限最長可達36個月。在此次加強版計劃中，貸款處理費已獲豁免，讓中小企參與不同活動，如在海濱場地舉行現場表演、夜市、美食、音樂和文化等多元化夜間活動，為中小企提供了探索社區不同領域的商機。

除大眾銀行(香港)客戶外，我們鼓勵所有員工向中小企客戶及其朋友和家人宣傳此計劃。

此計劃配合政府的倡議並體現了銀行關愛顧客的企業文化，有助於減輕客戶在困難時期的現金流壓力，同時也推動了香港的夜經濟。



我們的人才





我們的人才

我們明白員工對推動可持續的業務發展至關重要。我們致力營造多元、包容、幹勁且和諧的工作環境，優先考慮員工的福祉和職業發展。透過持續支持和賦權，我們旨在培養「以人為本」的文化，讓每位員工都能茁壯成長並為本集團的長遠成功和可持續發展作出貢獻。

法律合規

於二零二三年，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。於二零二三年，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)；
- 個人資料(私隱)條例(香港法例第486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。

於二零二三年十二月三十一日，本集團於香港共有 1,122 名員工，男女性別比例為 42:58。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。

人才招聘和挽留

我們致力通過提供有價值的職業發展機會來吸引和培養人才。本集團的招聘和選拔程序遵循《人力資源政策手冊》中概述的原則，確保公平、無歧視，並符合法定法規和行業內的最佳做法。為了滿足我們的業務發展需求，我們利用多元的招聘渠道，包括引薦、招聘代理機構和校園招聘，加強我們的人才儲備和完善招聘流程。我們竭力堅持提升招聘策略和實踐，吸引與我們集團價值相符的最合適候選人，為本集團的長遠成功作出貢獻。

本集團高度重視為所有員工提供透明且符合《人力資源政策手冊》和《薪酬政策》平等和無歧視的晉升機會。我們建立了績效評估和能力評估機制，專門用於審閱和評估員工的表現和能力。評估結果是作為關於員工留任和晉升的可靠依據。



閃亮的「PB Stars」企業文化大使

本集團高度重視對員工的貢獻和工作投入的認可，作為我們人才管理和挽留的主要策略之一。於二零二三年，本集團再次推出「PB Stars – 企業文化大使」計劃。

這個計劃旨在表揚和嘉許在工作態度和表現中展現集團企業文化和價值的員工，以肯定他們在工作上的卓越貢獻和表現。

從大眾銀行(香港)、大眾財務及運通泰的眾多合適的候選人中，共有六名獲獎者脫穎而出。這些員工致力投入工作、為客戶提供優質服務，其專業精神獲得認可。此外，他們營造友好和包容的工作環境，作出的努力也得到讚揚。身為企業文化大使，這些獲獎者成為傑出的榜樣，鼓勵其他員工在工作場所中維護及實踐集團的企業價值。

終止僱傭合約及解僱

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。對於行為不當、嚴重違反本集團政策或工作表現不理想的員工，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。

薪酬及福利

鑑於競爭激烈的勞工市場環境，本集團深明對員工認可並感謝他們專注工作和努力的重要性。為確保我們的員工得到公平的報酬，我們提供了全面且具有競爭力及高於法定要求的薪酬福利計劃。計劃包括各種福利，如花紅、加班津貼、員工房屋貸款、個人貸款、醫療福利和保險。除此之外，我們的員工享有員工儲蓄和定期存款帳戶的優惠利率，以及其他協助他們提高生活質素的措施。

此外，本集團嚴格遵守本地與工作時數及假期相關的法律及法規。我們重視員工的福祉，給予他們各種形式的休假，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、侍产假及喪假。我們承諾定期檢討我們的薪酬福利計劃，以保持勞動市場上的競爭力，並支持員工的身心健康和財務穩妥。

促進員工福祉

關愛員工

我們理解工作與生活平衡的重要性，並將員工的福祉放在首位。為了履行承諾，我們實施一系列與集團價值相符合的支持員工計劃和措施，以助我們吸引、鼓勵和挽留優秀的員工。

於二零二三年，我們組織多元的員工活動，營造正面和共融的工作環境，例如節日慶祝活動、團隊建立活動、健康工作坊和感謝晚宴。這些活動不僅令我們的員工得以放鬆，還提升了員工士氣及促進企業的關愛文化。

改善前線部門獎勵制度

我們已提交了有關香港零售銀行前線部門獎勵制度報告的意見給金管局，同時也收到金管局對我們落實措施的反饋。

為了設立基準和改善我們的措施，我們於以下兩部份進行了差異分析：**(A)**非金融業務表現獎勵，**(B)**支持員工提供良好服務的機制。為應對分析中發現的事宜，於報告年度期間，企業文化及社會責任部與銀行文化及可持續發展督導委員會進行會議，報告分析結果及建議跟進行動，以下是我們的改善措施：



非金融業務表現獎勵

- (1) 透過舉辦神秘顧客計劃和神秘電話計劃頒獎儀式，由高級管理層頒獎嘉許得獎分行，以促進正面的良好行為守則
- (2) 透過企業文化大使計劃下提名 **PB Stars** 以鼓勵良好員工行為；在營業研討會或公司活動上分享優秀客戶服務案例，並頒發證書和獎品予以表揚

支持員工提供良好服務的機制

- (1) 利用客戶數據探索電子解決方案以幫助我們的員工了解客戶需求



團隊建立活動

二零二三年四月及五月，本集團在香港迪士尼樂園舉辦了兩場刺激有趣的半天團隊建立活動，共有158名集團員工及高級管理層參加，主要目標是促進團隊合作，並強調協同工作的重要性。活動融入各種任務和挑戰，以提升團隊精神並促進群體和協作的工作環境。活動為員工在工作以外創造相聚與合作的機會，加強彼此關係、改善溝通並增強整個團隊活力。



促進營養、健康和保養

本集團致力促進員工的身心健康。於二零二三年五月，我們為全體員工舉辦了線上健康工作坊「如何選擇正確的保健品」，讓員工了解醫療保健、藥品和健康相關知識。本場健康工作坊介紹了最新的保健資訊及各種保健品的功效，讓參與者學會更謹慎地使用保健品，在選擇和使用保健品時做出明智選擇，以有效改善個人健康。



舉辦混合模式心理健康講座

對員工福祉的承諾是集團的首要任務。我們深明提高心理健康意識和促進整體員工福祉的重要，遂向員工提供寶貴的資源和訊息，以支持他們的心理健康。

為支持世界心理健康日，本集團於二零二三年十月十八日舉辦了混合模式心理健康講座。我們邀請了經驗豐富的臨床心理學家，分享評估心理健康狀況以及有效應對壓力和負面情緒的實用方法。



保障勞工權益

於二零二三年，本集團嚴格遵守有關防止童工及強制勞工的相關法律及規例，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《供應商行為守則》(「《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。

根據《供應商行為守則》，我們所有的供應商都必須：

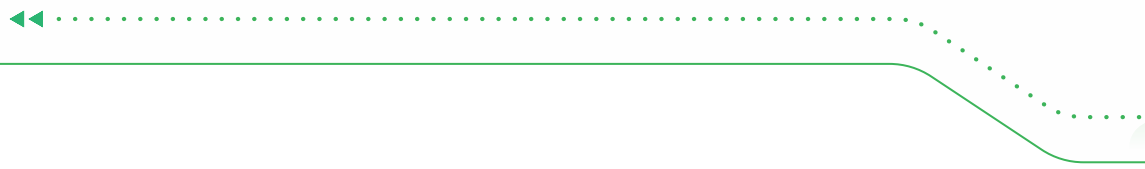
- 尊重和保護他們員工的人權
- 不參與或不支持人口販賣
- 禁止使用各類型的強制勞工及童工

本集團在招聘過程中遵循嚴格的程序，避免聘用童工和強制勞工。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，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。

於二零二三年，本集團沒有違反任何有關防止童工和強制勞工的相關法律及規例。

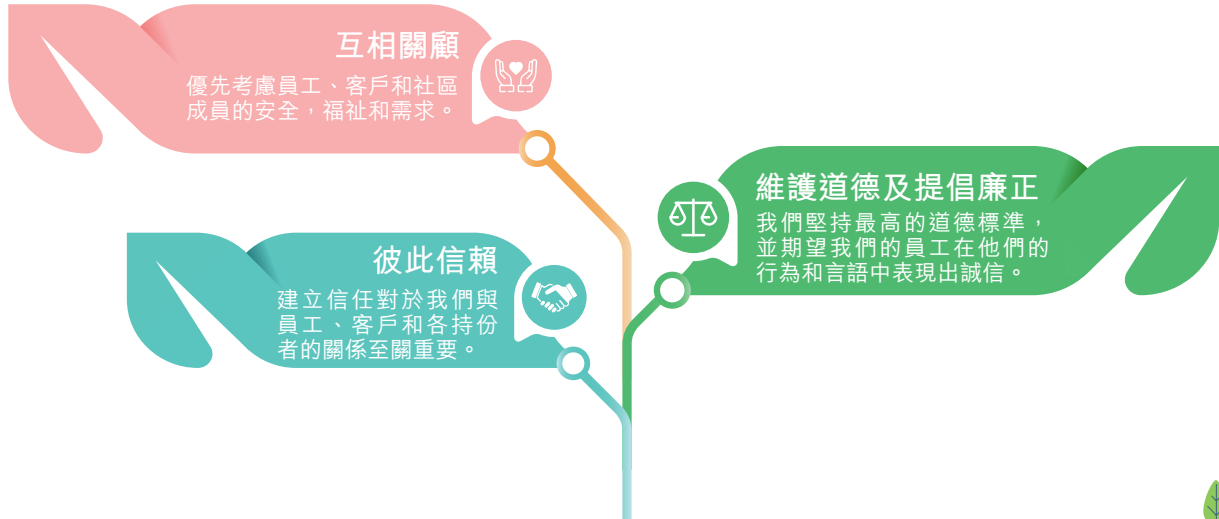
員工溝通

本集團明白促進有效的雙向溝通能有效創造健康的工作環境。為了促進員工與高級管理層的暢順溝通，我們採用多種溝通渠道，包括員工調查、員工通訊、工作小組、委員會會議和管理層會議。這些平台可以實現資訊共享、更新集團措施，以及向員工提供表達意見和關注事項的機會。為了進一步鼓勵溝通，我們提供指定的電子郵件地址 staffsuggestion@publicbank.com.hk，供員工將反饋意見直接傳達高級管理層。



多元化、公平和包容性

我們堅信多元化、公平和包容性(「DEI」)是集團的成功要素。我們將DEI融入「互相關顧」、「維護道德與提倡廉正」和「彼此信賴」等核心企業價值，旨在創造一個讓各人都感到受重視、尊重和賦權的環境。透過將這些核心企業價值與DEI結合，我們努力創建一個提倡多元化、道德實踐並以互信為基礎的工作場所。



互相關顧	維護道德及提倡廉正	彼此信賴
<p>確保安全和福祉：</p> <p>我們致力於提供一個安全可靠的工作場所，促進所有員工的身心健康。</p>	<p>做正確的事：</p> <p>我們期望員工做出符合道德原則和道德準則的選擇和行動。</p>	<p>保持開放和可靠：</p> <p>我們鼓勵在我們的互動和承諾中保持開放的心態、可靠性和一致性。</p>
<p>傾聽與理解：</p> <p>我們鼓勵積極傾聽和理解個人的不同觀點、需求和經驗。</p>	<p>誠實公平：</p> <p>我們在所有業務往來和關係中強調誠實、公平和透明。</p>	<p>以尊嚴和尊重對待他人：</p> <p>我們締造一個以尊嚴、受尊重和公平對待各人的環境。</p>
<p>服務社區：</p> <p>我們熱心參與慈善活動和環保舉措，為我們所服務的社區做出積極貢獻。</p>	<p>言行符合道德原則：</p> <p>我們希望員工的行為和溝通符合我們共同的道德原則。</p>	

本集團的承諾體現並融入我們的關鍵人事實踐和流程中：

- 平等就業機會，消除一切形式的強迫和強制勞動，不歧視種族、性別、宗教、民族、年齡、殘疾、國籍、文化、婚姻和父母狀況、身體缺陷和宗教信仰；
- 公平及平等地獲得所有發展和職涯晉升機會；
- 優先考慮員工的安全、健康和福祉；
- 公平公正的報酬、認可和獎勵；
- 透明、公平的績效評核制度；
- 遵守公平勞工慣例，維護結社自由、集體談判權和最低工資；及
- 透過賦予婦女權力，嵌入支持性和包容性文化，以支持婦女的平等權利。

促進多元和平等機會

本集團致力為所有員工創造一個包容的環境。根據本集團的《人力資源政策手冊》和《行為守則》，集團禁止基於國籍、種族、宗教、年齡、性別、懷孕、家庭狀況、殘疾或其他與工作無關的因素的歧視、騷擾或偏見。為了保持工作場所的多樣性，我們持續監控我們的多元化組合。於二零二三年十二月三十一日，本集團全職員工的性別達成平衡，為女性佔 58%，男性佔 42%。

對歧視和騷擾零容忍

本集團遵守嚴格的《行為守則》，明確禁止一切形式的歧視和騷擾。我們期望我們的員工充分理解並遵守《歧視條例》中概述的規定。我們努力確保和維持一個沒有任何非法騷擾或歧視行為、開放和包容的環境。

為有效解決及預防工作場所性騷擾，本集團已實施符合《性別歧視條例》(香港法例第 480 章)及《性別歧視條例僱傭實務守則》的反性騷擾政策。我們致力營造一個安全、相互尊重的工作環境，徹底杜絕在工作範圍內或工作範圍外任何形式的性騷擾。我們對任何性騷擾行為採取零容忍態度，包括言語和非言語、視覺、心理和身體騷擾。我們建立了專門的舉報渠道，方便舉報任何可疑案件，所有舉報都將被認真對待和嚴格保密。收到報告後，我們將進行調查和紀律程序。

於二零二三年，我們並無接獲任何針對本集團或其僱員涉及歧視或騷擾案件並已審結的訴訟案件。



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。

於二零二三年，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，包括《職業安全與健康條例》(香港法例第509章)對本集團有重大影響的相關法律及規例。

大眾銀行(香港)向各部門的消防安全主任提供《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。

於二零二三年，本集團共發生3宗工傷事故，因而損失工作日數257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。

促進員工發展

本集團非常重視員工培訓及發展。我們高度重視員工的專業成長和進步。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。我們定期檢討及更新《培訓及發展政策及指引》，確保其保持相關性和有效性，竭力為員工提供適合其職位的培訓及發展機會。

培訓及發展部將每年進行培訓需求分析，全面瞭解和確定有助於業務增長和提升員工能力所需的技能、知識和態度，使我們能夠改善培訓內容和成果，確保實施的培訓計劃能夠精確滿足員工的需求。

於二零二三年，100%*的本集團員工接受了共23,452小時的培訓。他們透過各類課程瞭解最新的市場趨勢／監管要求，並藉此提高他們的知識和能力。

* 接受培訓員工的百分比包括於二零二三年僱用和離職的員工人數。

憑藉對員工培訓及發展的堅定承諾，大眾銀行(香港)連續 13 年獲僱員再培訓局頒發「人才企業」的嘉許狀。大眾銀行(香港)致力促進員工的終身學習，推動他們的職業生涯不斷進步。透過優先考慮人力資源培訓和發展計劃，我們使員工能夠獲得新技能，跟上行業趨勢並增強他們的專業知識。這種學習文化為集團的持續成長和進步奠定了堅實的基礎。

為了遵守金管局的指引，本集團採用了「培訓以提升能力(「培訓以提升能力」)方法」，強調各職級員工的能力和道德行為的重要性。「培訓以提升能力方法」鼓勵培訓及發展部、人力資源部和所有職能單位之間建立更積極的合作夥伴關係，共同監控、發展和維護員工的能力水平和道德行為。

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

由培訓及發展部和／或直屬部門設計和提供給員工的實用並與工作相關的培訓和發展計劃，以幫助他們實踐公司目標，並確保他們以最稱職和最高效能的方式完成工作。

此外，我們還向所有全職工作人員提供反洗錢／反恐融資等合規培訓。

外部培訓資助計劃

有直接和即時工作需求的員工將被提名參加課程、研討會、會議或工作坊，以提升他們的表現、更新專業或市場知識，並為他們承擔額外的職責做好準備。我們將提供報銷和補貼以鼓勵所有員工進行持續培訓。

公眾認可的專業考試資助計劃

希望尋求專業地位／資格以促進其職業發展的員工可以報考獲公眾和本集團認可的外部考試，並且應與目前的職位相關。例如：

- 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」 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，在得到各自分行或部門主管的提名後，便有資格獲得此贊助。在取得合格考試成績便可報銷費用。

大眾銀行訂閱的線上學習

大眾銀行已訂閱「Coursera」的課程，並將其擴展到本集團旗下員工。本集團將贊助在職的員工於「Coursera」申請與其工作職能相關的任何課程，藉此提升技能。

海外培訓項目

大眾銀行馬來西亞總部定期舉辦管理研討會或銷售大會，合適員工被提名參與，以促進馬來西亞總部與我們香港分部之間的知識交流和經驗分享。

溝通技巧工作坊

本集團聘請外部培訓顧問舉辦為期一天的「如何有效地與團隊合作及作出正面影響」工作坊，提升員工在工作上的影響力及溝通技巧。由文職人員到管理階層，一共有 16 位員工參加這次工作坊。講者分享如何有效溝通和影響他人的實際見解和生活經驗。為員工提供可應用於日常工作互動的寶貴技能，所教授的豐富知識令我們的員工受益匪淺。



我們的供應鏈管理





我們的供應鏈管理

作為負責任的銀行集團，我們致力確保供應商的質量、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、業務營運標準、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非常重要。

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：

本集團強烈鼓勵供應商提高他們的環境和社會表現至合規之上，如果供應商被發現違反《供應商行為守則》的強制條款時，我們將與供應商合作制定改進計劃以達到合規。如果供應商繼續不符合《供應商行為守則》，我們將採取行動審視合同條款，甚至終止合同。

合規與公平競爭	資料隱私和安全	道德行為標準
<p>我們確保所有供應商享有平等機會，並要求我們的供應商遵守相關法律法規，包括但不限於《競爭條例》、聯交所及金管局頒布的規則或規例，以防止反競爭行為，例如操縱價格、串通投標或任何形式的賄賂。</p>	<p>確保資料安全和保密，並遵守資料保護法規，包括《個人資料(私隱)條例》。如有任何資料外洩或未經授權使用的情況，須通知本集團負責人。</p>	<p>避免利益衝突並確保產品/服務的品質符合標準。支持公平貿易並致力消除就業障礙。</p>

僱傭慣例	職業安全與健康	環境保護
<p>我們期望我們的供應商尊重和保護員工的人權。他們應提供公平的工作環境並確保員工的權利符合相關法律。</p>	<p>我們重視供應商能提供安全的工作環境並通過一套政策和程序支持員工健康。</p>	<p>本集團已在《企業社會責任政策》制定了環境保護的標準、實踐和原則，希望供應商能與我們一起積極保護環境。</p>

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，優先選擇帶有一級能源標籤的電器。

於二零二三年，本集團合共與 108 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



我們的環境

我們相信環境對於塑造全人類的福祉至關重要。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。為追求可持續發展，我們全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二零二三年的排放、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

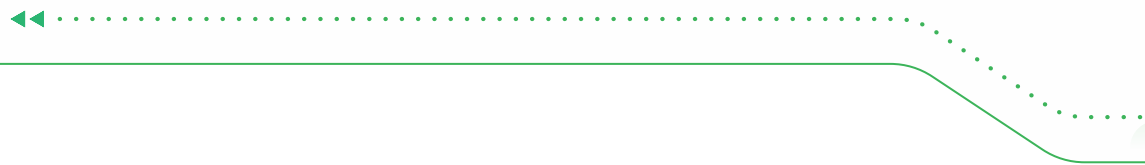
於二零二三年，本集團嚴格遵守本地適用的環境相關法律及法規，並未違反任何有關廢氣及溫室氣體排放（「溫室氣體排放」）、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生的法律及法規，包括但不限於：

- 《廢物處置條例》(香港法例第 354 章)；
- 《噪音管制條例》(香港法例第 400 章)；及
- 《汽車引擎空轉(定額罰款)條例》(香港法例第 611 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。

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，因此全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，並參與由不同機構舉辦的外部活動，具體摘要如下：



活動	目標和內容	主辦／主持單位
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 (二零二三年一月)	32間大眾銀行(香港)分行參與是次活動，鼓勵市民在農曆新年期間使用電子紅包。	金管局
綠色力量環島行 (二零二三年一月至二月)	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
尚未使用的利是封及回收活動 (二零二三年一月至二月)	本集團收集尚未試用及包裝完整的利是封以進行回收或捐贈給市民作明年使用。	綠領行動
地球一小時 (二零二三年三月)	於二零二三年五月二十五日，32間大眾銀行(香港)分行、42間大眾財務分行和3間運通泰分行關閉分行的外部照明一小時，以節省能源。	世界自然基金會
綠色環保月 (二零二三年七月)	作為本集團的核心活動，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
咖啡渣手工梘製作工作坊 (二零二三年七月)	旨在讓我們的員工了解利用咖啡渣進行廢物再利用的概念，以及如何將其融入製作手工梘的過程。	綠行俠

活動	目標和內容	主辦／主持單位
綠色穿著，綠色行動日 (二零二三年七月)	鼓勵員工在綠色月活動的最後一天穿著大地色系的衣著上班。近 100 名員工穿著指定服裝拍攝團體照及展現他們的綠色生活。	企業文化及社會責任部
衣物捐贈 (二零二三年七月)	本集團向聖雅各福群會旗下的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。	聖雅各福群會之 Green Ladies & Green Little
月餅收集 (二零二三年九月)	本集團向員工收集約 170 個月餅，透過捐贈月餅券和月餅活動，與長者慶祝中秋佳節。	1) 香港基督教服務處 順利長者鄰舍中心 2) 聖巴拿巴會之家

綠色融資計劃

有鑑於綠色金融市場迅速發展，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。





推廣內部和公眾的減廢意識

內部綠色網上購物線上研討會

隨著網上購物日益普及，包裝垃圾數量急劇增加，因而產生大量生活垃圾，加劇了垃圾堆填區和生態系統的負擔。

有見及此，本集團舉辦由環保非政府組織－綠色觸覺主持的綠色網上購物實踐線上研討會。

研討會上，演講嘉賓分享關於可在住宅和商業環境中回收不同類型包裝的可行解決方案，使員工能夠實踐綠色網上購物，並感染他們的親友在這方面作出行動。



推廣大眾使用電子利是

本集團順應市場趨勢，利用網路媒體平台提升品牌的曝光度。這些線上平台為大眾銀行(香港)推廣產品和服務的額外渠道，同時也是我們影響公眾的環境、社會及管治實踐的途徑。我們的企業文化及社會責任部利用線上媒體平台，鼓勵大眾透過PBHK Pay(現為「PBHK Digi」)發送電子利是給家人和朋友，以響應環保，減少浪費紙張。我們將持續推行相類似的措施，為公眾與社會帶來正面影響。



回收利是封

回收也是減少垃圾產生的有效方法。本集團在辦公室設置四個利是封回收箱，用於回收尚未使用的利是封，活動得到同事們的鼎力支持，並共收集三箱尚未使用的利是封。本集團致力減少浪費資源，並向員工和客戶傳遞綠色訊息。我們提醒員工在慶祝農曆新年佳節同時，亦要注重綠色環保。



綠色環保月

為了推廣綠色理念，提高我們在日常生活中的環保意識，本集團於二零二三年七月全月展開了綠色環保月活動。活動以可持續發展趨勢為每週主題，並組織了一系列的活動。

可持續旅遊

綠色環保月以可持續旅遊為主題，並於第一週展開。隨著旅遊限制解除，我們的企業文化及社會責任部分享各種如何負責任地旅遊的綠色貼士，例如選擇碳足跡最低的交通方式。

可持續飲食

在綠色環保月的第三週，我們鼓勵可持續飲食。我們的企業文化及社會責任部向員工分享有關對環境影響最小的食物貼士，並鼓勵員工選擇植物性飲食，以造福自己及地球的健康。

廢物減量

在綠色環保月的第二週，我們選擇廢物減量作為主題。本集團舉辦了「衣物捐贈」活動，員工共捐贈超過50件衣物，並將其轉交聖雅各福群會之Green Ladies & Green Little。這是一家透過時裝再利用、協助中年婦女重新進入勞動市場，推動環境和社會進步的社會企業。這項活動不僅減少浪費紡織品，還支持一項深有價值的營運。

回收和再利用

第四週的綠色環保月主題為回收和再利用。本集團在大眾銀行(香港)的培訓中心開辦由綠行俠主持的咖啡渣手工梘製作工作坊。綠行俠是一家致力回收咖啡渣和促進可持續實踐的環保社會企業。近20名員工參加該工作坊，設計並製作自己獨特的手工梘。在活動中，員工了解咖啡渣再利用的步驟和好處，以及可持續性的重要。



綠色環保月以「綠色穿著，綠色行動」活動作結。近100名員工穿上大地色系服飾響應活動。



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二零二三年的環境表現仍相對具重要性。

有效的資源運用

於二零二三年，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／器材以提高能源效益；
- 以LED燈替換舊式的照明設備；
- 組織內部活動和參與外部舉辦的節能計劃；
- 於每天晚上十時三十分至翌日早上八時正關掉分行的照明和招牌；及
- 引入及積極使用電動車。



慳電節能先導計劃

為了應對氣候變化，我們的企業文化及社會責任部在大眾銀行(香港)所有部門及分行就電力使用推出了新的節能獎勵計劃。透過收集各部門及分行於二零二三年首六個月及過去兩年的用電數據，本集團得以識別與去年相比成功達到節電目標的部門及分行。

成功達到3%減幅目標的得獎分行分別位於紅磡、將軍澳、觀塘及灣仔區。為了表彰他們為保護地球而作出重大努力，本集團向近30名分行員工頒發了禮券。此外，分行經理也分享了節能策略，為其他分行／部門的類似做法提供了寶貴的參考。

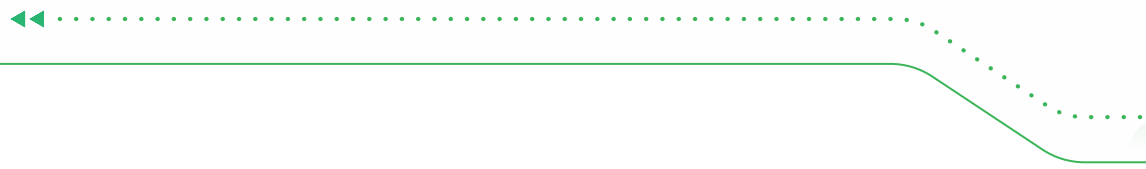
對於用電量增長超過5%的分行／部門，企業文化及社會責任部與他們密切溝通合作，瞭解他們面臨的挑戰，並找出幫助他們實現目標的方法，藉此促進未來可持續發展實踐的進步空間。

戶外燈光約章

為致力改善戶外照明造成的光滋擾及能源浪費問題，本行共有56間分行參與環境生態局舉辦的「戶外燈光約章」計劃。我們的分行已在此計劃獲得鉑金獎。

根據約章，我們承諾在預設時間內關閉影響戶外環境的裝飾、推廣或廣告用途的照明設施。我們相信通過這些措施可以避免在夜間開啟不必要的外部照明，從而推動行為改變。此舉可以為居民帶來更有利於睡眠的環境，同時促進節能和低碳生活，以應對氣候變化帶來的深遠影響。





排放物管理

於二零二三年，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

於二零二三年，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，本報告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。

紙張

鑑於本集團的業務性質，使用紙張作行政用途是不可避免。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：

- 物業及總務部和企業文化及社會責任部對部門／分行紙張使用情況進行共同監控，對那些成功降低5%使用量的部門或業務單位進行獎勵；
- 打印前三思；
- 打印前檢查頁邊距，避免浪費；
- 每張紙列印兩頁；
- 鼓勵員工使用雙面列印；
- 盡可能重複使用紙張；
- 重用已列印的非機密文件；及
- 將「實踐綠色生活 減少列印救地球」的標語加入我們的電子郵件註腳中，以促進減少紙張使用。



紙張回收





廢棄物

於二零二三年，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。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。

水

於二零二三年，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示，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。





大眾銀行(香港)總行引領減廢潮流

大眾銀行(香港)總行非常重視廢物管理，並將行動實踐於日常營運之中，有助其向各子公司和分行展示推動可持續廢棄物作出的實際貢獻。

為了提高員工的環保意識，大眾銀行(香港)總行向他們提供必要的知識和技能，以有效地管理廢物，並積極推行各種減廢指引、行動計劃和培訓項目。通過推廣避免產生廢物的策略，鼓勵員工從源頭減廢，強調謹慎和有效利用資源的重要性。

此外，大眾銀行(香港)總行還實施了周全的回收計劃，以確保可回收的材料得到妥善分類和處置。我們設立回收站、提供清晰指引及《辦公室環保小貼士》，鼓勵員工積極參與廢棄物回收活動；通過聘請第三方以收集及計算集團公司回收工作的關鍵績效指標，利用相關數據進行分析，並評估回收的表現。

為了貫徹其對可持續發展的承諾並減少採購活動所帶來的環境影響，大眾銀行(香港)總行還採取了綠色採購實踐，例如：採購遵循可持續實踐的供應商，通過優先考慮環保產品，使用可回收或可生物降解的包裝材料，以減少整個供應鏈中的廢物產生。

這些努力已獲得香港綠色組織認證頒發的「Wastewi\$e」證書的良好級別認可，突顯其對環境管理和可持續經營的承諾。



回顧我們二零二三年的目標

集團深明其對可持續未來作出貢獻的責任。儘管於回顧年度內，本集團的業務運作並未對環境造成任何重大影響，本集團仍致力制定具體的環境目標，以滿足各監管機構及持份者日益增長的要求和期望。

我們於早前已設下二零二三年目標，並在環境目標方面取得實質的進展。主要成果總結如下：

範疇	二零二二基準年	二零二三年目標	二零二三年成果
 廢氣及 溫室氣體排放	總廢氣排放：6.39 千克	維持同一水平	↓ 減少 14.40%
	總溫室氣體排放：2,171.48 噸二氧化碳當量	↓ 3%	↓ 減少 9.03%
 固體廢棄物	無害廢棄物產生總量：38.25 噸	維持同一水平	↓ 減少 64.39%
	紙張採購量：82 噸	↓ 2%	↓ 減少 2.96%
 水資源及廢水	用水密度及廢水排放密度：4.14 立方米／全職僱員	維持同一水平	↓ 減少 17.63%
 電力	3,916.01 兆瓦時	↓ 3%	↓ 減少 0.80%
 其他能源資源	汽油及柴油的消耗密度：0.03 兆瓦時／全職僱員	維持同一水平	↑ 增加 53.31% ¹

附註：

- 由於二零二二年在香港的2019冠狀病毒病變動的情況，商務出行和客戶拜訪的頻率與正常情況相比相對較低。因此，二零二二年柴油和汽油的消耗量較低。但是，我們本年度亦積極減少汽油和柴油的使用，並開始使用電動車作為日常商務通勤的交通工具。



目標和行動

本集團將竭盡所力，為綠色未來作最大努力。我們的未來目標和行動總結如下：

範疇	目標	行動
廢氣及溫室氣體排放	以二零二三年為基準年，本集團目標於二零二四年，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	以二零二三年為基準年，本集團目標於二零二四年，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，本集團目標於二零二四年，將紙張採購量較二零二三年減少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。
水資源及廢水	以二零二三年為基準年，本集團目標於二零二四年，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，在業務營運中採用節約用水設備，並尋求合適的節約用水方案。
電力	以二零二三年為基準年，本集團目標於二零二四年，減少用電量3%。	除節省電力措施外，本集團將透過提高員工的節能意識，進一步提升能源效益。
其他能源資源	以二零二三年為基準年，本集團目標於二零二四年，在相同的範圍內維持汽油及柴油的消耗密度於同一水平。	本集團將繼續改善營運程序，以降低燃料的使用量。

氣候風險識別和管理

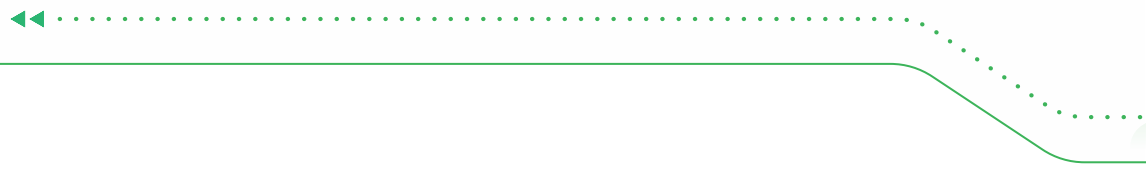
本集團曾參與金管局主導的「銀行業氣候風險壓力測試試驗計劃」，故深知提升其氣候應變能力的重要性。因此，本集團除了推出綠色融資計劃以把握不斷增長的市場機遇外，並就氣候相關風險進一步實施有效的風險管理和內部監控系統（即其中包括制定氣候相關風險管理政策以提供相關管理指引），以應對氣候相關風險，減少潛在影響（即實體風險及轉型風險）。

雖然氣候變化不會對本集團的經營造成嚴重的直接影響，但本集團仍不斷關注，並透過改善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。

以下概述了集團面臨的風險和機遇，以及集團在應對氣候變化方面的策略：

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
	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 本集團位於沿海低窪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



應對氣候變化

全球對可持續性和淨零碳未來的關注日益增加，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。

氣候管治

我們的氣候管治架構

董事會

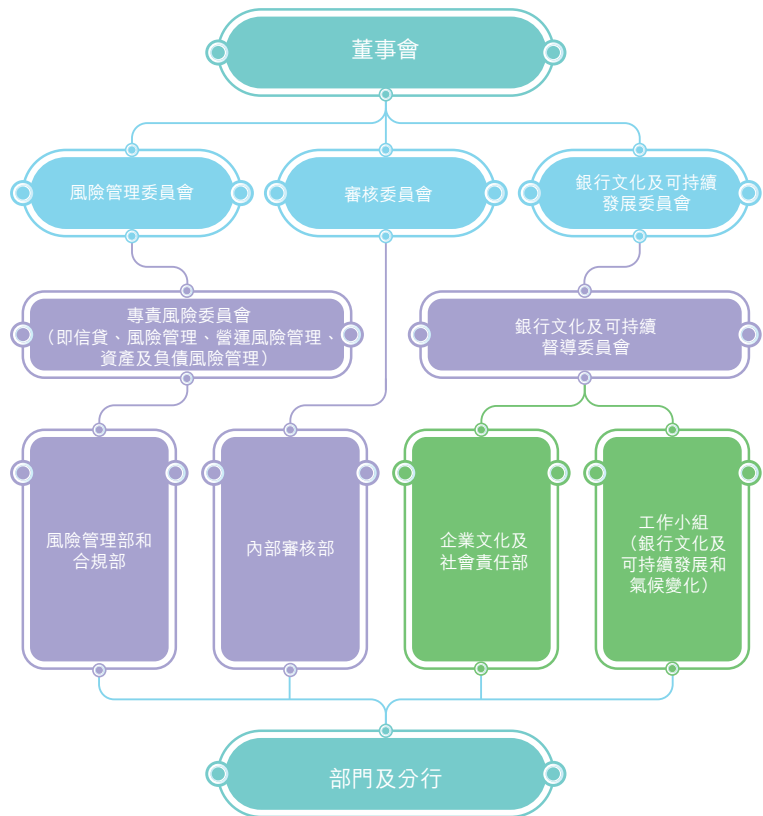
董事會負責策略決策，確保持份者的利益，並監督企業管治。他們任命高級管理層，設定目標，監控績效，管理風險，並確保合規性。他們的專業知識和指導確立了本集團的方向和管治。

董事委員會

充分利用每個委員會的職能和強項，協助董事會監督本集團整體氣候變化相關政策的制定、實施和進展。

管理委員會及職能部門及工作小組

作為氣候相關風險的所有者和管理本集團氣候相關風險的防線，確保氣候相關風險管理政策和集團層面策略的有效實施。



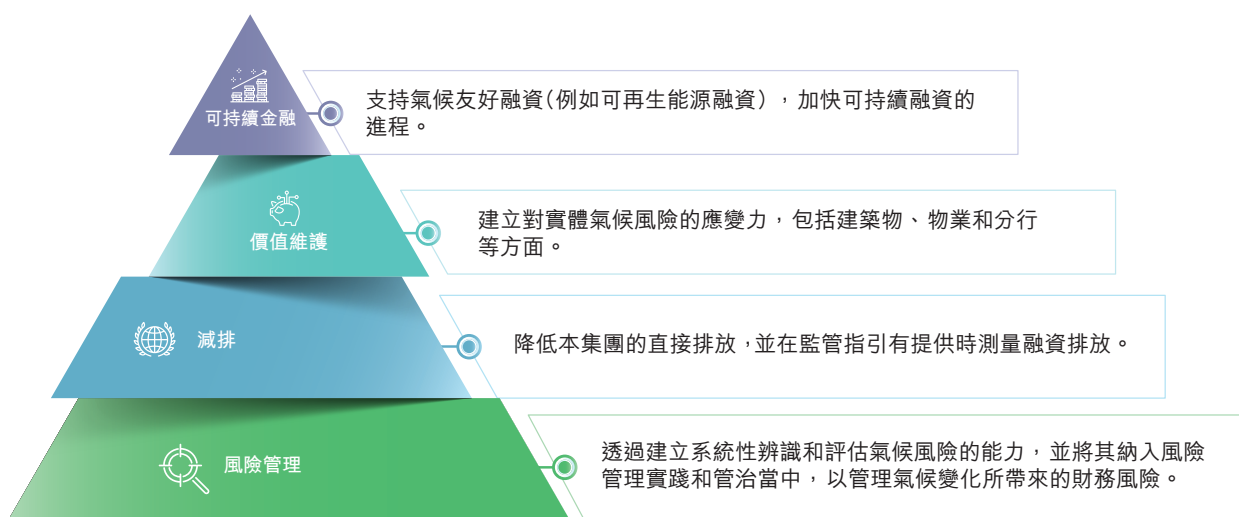
我們欣然宣佈在報告年度期間，我們成立了新的工作小組，即氣候變化工作小組。這項舉措表明了應對氣候變化已提升為集團高級管理層的重要議程。

此工作小組的成立旨在推動我們的可持續發展議程及應對與氣候變化相關的挑戰和機遇。氣候變化工作小組將在支持和協助銀行文化及可持續發展督導委員會履行監督職能，如可持續發展策略、優先事項和目標等方面發揮關鍵作用。此外，工作小組與我們的業務和支援部門合作，制定和討論實現我們的可持續發展主題的具體策略和行動，包括處理法規要求及識別可持續發展的機遇。工作小組亦建議透過改善常規、程序、政策及框架，將可持續發展倡議融入我們的業務營運中。氣候變化工作小組的成立肯定了我們對責任銀行業務的承諾，以及我們致力有效應對氣候變化的挑戰，為可持續未來作出貢獻的決心。

有關更多本集團的管治架構和風險管理系統的資料，請參閱本報告中「建立可持續發展框架」章節下「管治架構」和「可持續發展相關政策」部份。

氣候策略

本集團以測量和管理與氣候變化相關的金融和非金融風險為目標，並減少與自身活動以及客戶融資業務相關的排放，以配合大眾銀行在二零三零年實現範圍一和範圍二的碳中和及在二零五零年實現淨零碳的承諾。在制定我們的氣候策略時，我們於為大眾銀行的承諾作出貢獻時，亦考慮本集團對氣候變化的貢獻以及由氣候變化引起的風險。同時，我們還在管理氣候相關風險方面採用自上而下和自下而上的方法。根據董事會制定的策略方向，制定和實施企業、業務和營運層面的策略目標。我們將就各方面建議行動：





表現數據摘要

環境、社會及管治指標		單位	2023	2022
A. 環境指標				
A1	排放			
A1.1	排放類別及相關排放數據			
	氮氧化物	千克	5.01	5.84
	硫氧化物	千克	0.09	0.06
	顆粒物	千克	0.37	0.49
	廢氣總排放	千克	5.47	6.39
A1.2	直接(範圍一)，能源間接(範圍二)及其他間接(範圍三)溫室氣體排放及密度			
	溫室氣體排放(範圍一) ^{b, e}	噸二氧化碳當量	15.68	10.38
	溫室氣體排放(範圍二) ^{c, e}	噸二氧化碳當量	1,957.29	2,158.33
	溫室氣體排放(範圍三) ^{d, e}	噸二氧化碳當量	2.47	2.97
	溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	1,975.44	2,171.48
	溫室氣體排放密度^a	噸二氧化碳當量／全職僱員	1.76	1.90
A1.4	無害廢棄物／廢水產生總量			
	無害廢棄物產生總量 ^f	噸	13.62	38.25
	無害廢棄物總密度 ^a	噸／全職僱員	0.01	0.03
	無害廢水總排放量 ^g	立方米	3,824.82	4,723.00
	無害廢水總密度 ^a	立方米／全職僱員	3.41	4.14
其他	有害／無害廢棄物回收總量			
	有害廢棄物回收總量	件	1,288.00	2,414.00
	電器	件	2.00	—
	墨盒	件	797.00	393.00
	LED燈管	件	169.00	321.00
	光管	件	320.00	1,400.00
	電池	件	—	300.00
	無害廢棄物回收總量	件	85.65	31.79
	紙張	噸	85.58	31.71
	塑膠	噸	0.07	0.08

環境、社會及管治指標		單位	2023	2022
A. 環境指標				
A2	資源使用			
A2.1	直接及／或間接能源消耗按類別劃分的總量和密度			
	直接能源耗量^h			
	柴油耗量	兆瓦時	4.90	3.55
	汽油耗量	兆瓦時	52.74	34.65
	間接能源耗量			
	電力耗量 ⁱ	兆瓦時	3,884.84	3,916.01
	能源總耗量	兆瓦時	3,942.48	3,953.42
	能源總耗密度^a	兆瓦時／全職僱員	3.52	3.47
A2.2	水總耗量及密度			
	水耗量 ⁱ	立方米	3,824.82	4,723.00
	水耗量密度^a	立方米／全職僱員	3.41	4.14
其他	紙總耗量及密度			
	紙耗量 ^j	噸	79.57	82.00
	紙耗量密度^a	噸／全職僱員	0.07	0.07

附註：

- a 二零二三年的密度乃將廢氣、溫室氣體及其他排放物數量分別除以本集團二零二三年的香港全職僱員總數1,122人(二零二二年：1,140人)。
- b 本集團的廢氣及範圍一排放僅來自本集團的汽車柴油及汽油消耗所產生的溫室氣體排放。
- c 本集團的範圍二排放主要來自於購買香港電力供應商提供的電力，這些電力主要用於日常辦公室和分行的運營。
- d 本集團的範圍三排放主要來自於政府部門處理淡水和污水所使用的電力。



- e 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。
- 計算範圍二排放時的排放因子是參照香港中電和香港電燈可持續發展報告中的二氧化碳當量排放強度。這些排放因子與二零二二年使用的相同，香港中電的為每千瓦時0.39公斤，香港電燈的為每千瓦時0.68公斤。
- 計算範圍三排放時的排放因子是參照由港交所發佈的「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」中購置電力的全港預設排放系數(即0.7千克／千瓦時)。
- f 二零二三年無害廢棄物處置量主要包括棄置塑膠等一般廢物，並根據每週兩次採樣的一般廢物處理記錄進行估算。二零二三年的無害廢棄物處置數據包括大眾銀行(香港)、大眾財務及運通泰。相較之下，二零二二年的數據僅包括大眾銀行(香港)及大眾財務。由於運通泰產生的廢棄物對集團而言並不重要，因此未對二零二二年廢棄物資料進行重列。
- g 本集團廢水產生總量以直接測量為主，適當估算為輔。在難以準確記錄廢水量的情況下，假設本集團消耗的100%淡水直接進入建築物的污水系統。
- h 能源換算乃根據港交所發佈的「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」中規定的換算系數計算。
- i 大部分的電費和水費是根據月度和季度帳單計算。然而，在撰寫此環境、社會及管治報告期間，並未收到電力和水供應商的一些發票。在這種情況下，我們會做出假設來估計缺失月份的使用量。使用的估算方法是計算每個辦公室和分行的計費電費或水費的平均值，然後乘以缺少的月份數。
- j 二零二三年紙張消耗量是根據向供應商訂購紙張數量的實際記錄計算。因此，出於比較目的，去年的數字已重述。

環境、社會及管治指標		單位	2023	2022
B. 社會指標				
B1	僱傭^a			
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別、員工類別和地區劃分的員工總數			
	員工總數	人	1,122	1,140
性別	男性	人	474	469
	女性	人	648	671
年齡組別	30歲以下	人	130	145
	30至50歲	人	640	669
	50歲以上	人	352	326
地區	香港	人	1,122	1,140
員工類別	高級管理層	人	12	12
	中級管理層	人	272	131
	一般員工	人	839	997
僱傭類型	全職	人	1,121	1,139
	兼職	人	1	1
B1.2	按年齡組別、性別及地區劃分的員工流失率			
	員工總流失率	百分比	26.20%	27.02%
性別	男性	百分比	25.32%	26.65%
	女性	百分比	26.85%	27.27%
年齡組別	30歲以下	百分比	63.85%	70.34%
	30至50歲	百分比	26.25%	26.16%
	50歲以上	百分比	12.22%	9.51%
地區	香港	百分比	25.31%	27.02%



環境、社會及管治指標		單位	2023	2022
B. 社會指標				
B2	健康與安全^a			
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率			
	因工作關係而死亡的人數 ^c	宗	0	0
	因工作關係而死亡的比率 ^c	百分比	0	0
B2.2	因工傷損失工作日數	工作日數	257	11
B3	發展及培訓^a			
B3.1	按性別和員工類別劃分的受訓員工人數和百分比^b			
	受訓員工總數	人	1,239	1,131
	總員工受訓百分比	百分比	100%	100%
性別	男性	百分比	43.10%	41.11%
	女性	百分比	56.90%	58.89%
員工類別	高級管理層	百分比	0.97%	0.97%
	中級管理層	百分比	28.89%	11.58%
	一般員工	百分比	70.14%	87.45%
B3.2	按性別及員工類型劃分的平均受訓時數			
性別	男性	小時	22.14	26.84
	女性	小時	20.00	25.02
員工類別	高級管理層	小時	23.36	44.88
	中級管理層	小時	31.77	29.83
	一般員工	小時	17.30	24.82
B5	供應鏈管理			
B5.1	按地區劃分的供應商數目			
	香港	供應商	108	285

環境、社會及管治指標		單位	2023	2022
B. 社會指標				
B6	產品責任			
B6.1	因安全和健康原因而被召回的已售或運送產品總數的百分比 ^d	百分比	不適用	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目	宗	15	6
B7	反貪污			
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			
	貪污訴訟案件數目	宗	0	0
B8	社區投資			
B8.2	在專注範疇所動用資源			
	義工服務總時數	小時	115	未披露
	義工機會	時間	83	未披露
	企業社會責任計劃	項目	25	未披露
	合作非政府組織數量	機構	11	未披露
	受益人人數	人	143	未披露

附註：

a 僱傭數據(B1、B2)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及人事部獲得。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。

培訓數據(B3)是從大眾銀行(香港)培訓及發展部及大眾財務培訓部獲得的。其中包括二零二三年報告範圍內本集團員工參加的職業培訓。

上述僱傭數據(B1、B2)及培訓數據(B3)的報告方法均基於香港交易所發布的《如何編製ESG報告－附錄三：社會關鍵績效指標報告指引》。

b B3.1按性別和員工類別劃分的受培訓員工百分比包括二零二三年僱用和辭職的員工人數。

c 報告期間內，本集團未有因工死亡案件，二零二二年、二零二一年度也未發生因工死亡案件。

d 本集團的主要業務為向客戶提供銀行及融資服務。因此，沒有銷售或運輸任何產品，因此，B6.1計量因安全和健康原因而召回的產品總數的百分比並不適用於集團的運營。



港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引



主題範疇、層面、一般披露和關鍵績效指標 (KPIs)		參考／備註	頁碼
A. 環境			
層面 A1：排放物			
一般披露		排放物管理	66
		我們的環境－法律合規	
KPI A1.1	排放物種類及相關排放資料。	表現數據摘要	74
KPI A1.2	直接(範圍一)及能源間接(範圍二)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度。	表現數據摘要	74
KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度。	表現數據摘要	74
KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度。	表現數據摘要	74
KPI 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。	目標與行動 排放物管理	70
KPI 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。	排放物管理	67
層面 A2：資源使用			
一般披露		有效的資源運用	64
KPI A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量(以千個千瓦時計算)及密度。	表現數據摘要	75
KPI A2.2	總耗水量及密度。	表現數據摘要	75
KPI 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。	目標與行動 有效的資源運用	70
KPI 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。	有效的資源運用	70
KPI 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。	不適用	不適用

主題範疇、層面、一般披露和關鍵績效指標 (KPIs)

參考／備註

頁碼

A. 環境

層面 A3：環境及天然資源

一般披露

環境及天然資源

64

KPI 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。

環境及天然資源

64

層面 A4：氣候變化

一般披露

應對氣候變化

72

KPI 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。

應對氣候變化

72

B. 社會

僱傭及勞工常規

層面 B1：僱傭

一般披露

以人為本的工作環境
我們的人才－法律合規

45

KPI 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

77

KPI 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

77

層面 B2：健康與安全

一般披露

職業安全與健康
我們的人才－法律合規

52

KPI B.2.1

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

78

KPI B.2.2

因工傷損失工作日數。

表現數據摘要

78

KPI B.2.3

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。

職業安全與健康

52



主題範疇、層面、一般披露和關鍵績效指標 (KPIs)		參考／備註	頁碼
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面 B3：發展及培訓			
一般披露		促進員工發展	52
KPI 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	78
KPI 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	78
層面 B4：勞工準則			
一般披露		保障勞工權益 我們的人才－法律合規	49
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保障勞工權益	49
KPI B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	保障勞工權益	49
營運慣例			
層面 B5：供應鏈管理			
一般披露		供應商聘用及 供應鏈風險管理	55
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目。	表現數據摘要	78
KPI 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。	供應商聘用及供應鏈風險管理	56-57
KPI 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。	供應商聘用及供應鏈風險管理	56-57
KPI 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。	綠色採購	57

主題範疇、層面、一般披露和關鍵績效指標 (KPIs)

參考／備註

頁碼

B. 社會

僱傭及勞工常規

層面 B6：產品責任

一般披露

我們的負責任業務常規

25

KPI 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。	不適用	不適用
KPI B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	瞭解我們的客戶 表現數據摘要	29
KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權	36
KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	合規與商業道德 《風險管理政策手冊》	26-27
KPI 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。	客戶私隱和數據安全	32

層面 B:7 反貪污

一般披露

合規與商業道德

27

KPI 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	79
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規與商業道德	29
KPI B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規與商業道德	28

社區

層面 B8：社區投資

一般披露

我們的社區

37

KPI 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	37-42
KPI B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	我們的社區	37-42



大眾金融控股有限公司

PUBLIC FINANCIAL HOLDINGS LIMITED

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