



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



環境、社會及管治報告



目錄

- 2 關於本報告
- 3 行政總裁致辭
- 4 持份者參與及重要性評估
- 7 我們的企業社會責任政策
- 8 我們的客戶
- 10 我們的僱員
- 14 我們的供應商及服務責任
- 15 我們的環境
- 17 我們的社區

關於本報告

報告標準：本環境、社會及管治報告（「本報告」）乃根據香港交易及結算所有限公司（「香港交易所」）發佈之《上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》撰寫。

報告範圍：本報告範圍包括大眾金融控股有限公司（「大眾金融控股」）及其下述四間附屬公司（統稱「本集團」）：

1. 大眾銀行（香港）有限公司（「大眾銀行（香港）」或「該銀行」）設有32間香港分行，提供一系列全面的商業及零售銀行服務；
2. 大眾財務有限公司（「大眾財務」），該公司為大眾銀行（香港）之附屬公司，在香港設有42間分行，提供存款及融資服務；
3. 運通泰財務有限公司（「運通泰」），該公司持有放債人牌照，在香港設有8間分行，提供融資服務；及
4. 大眾証券有限公司（「大眾証券」），該公司為大眾財務之附屬公司，亦為提供證券經紀服務之持牌法團。

涵蓋期間：本環境、社會及管治報告反映自二零一六年一月一日至二零一六年十二月三十一日附錄二十七之香港交易所所有一般披露規定。本集團已收集二零一六年七月一日至二零一六年十二月三十一日之相關數據，並就範疇A及範疇B披露適用於本集團營運之關鍵績效指標資料，以作為日後報告披露之基礎。

反饋：我們期待收到讀者對我們第一份環境、社會及管治報告之意見。如欲聯絡我們，請發送電郵至 investor@publicbank.com.hk。

行政總裁致辭

我們欣然發佈二零一六年財政年度本集團第一份環境、社會及管治報告。本報告概述本集團在引入及整合可持續發展原則至業務營運方面所作之努力。我們承諾對環境、社區及持份者負責。

為提升推廣環境、社會及管治之效率及效益，我們於二零一六年成立環境、社會及管治督導委員會，並制定集團《企業社會責任政策》。我們的《企業社會責任政策》涵蓋由環保至社會責任的各範疇，針對與營運至為相關的環境、社會及管治議題，包括以負責任方式使用資源、尊重所有人權道德的做法、確保並無童工及強制勞工以及表明打擊貪污及其他不法行為之決心。本集團銳意成為負責任的企業，其努力已為日後達致穩定的可持續發展奠定基礎。

與持份者之間的溝通對本集團了解客戶、僱員、股東及監管機構等持份者的需求至關重要。於編製本報告時，我們已透過各種溝通渠道與持份者溝通，以取得彼等對本集團環境、社會及管治表現之觀點。在優先考慮重大環境、社會及管治報告議題時，我們聽取內部及外部各方人士的寶貴意見，並將持續與持份者溝通。

本集團實現長遠發展的同時，亦格外重視環境、社會及管治議題。我們將透過與持份者溝通繼續完善可持續發展戰略，並提升我們在可持續發展方面的營運表現。我們期待在未來的報告中分享成果。



持份者參與及重要性評估

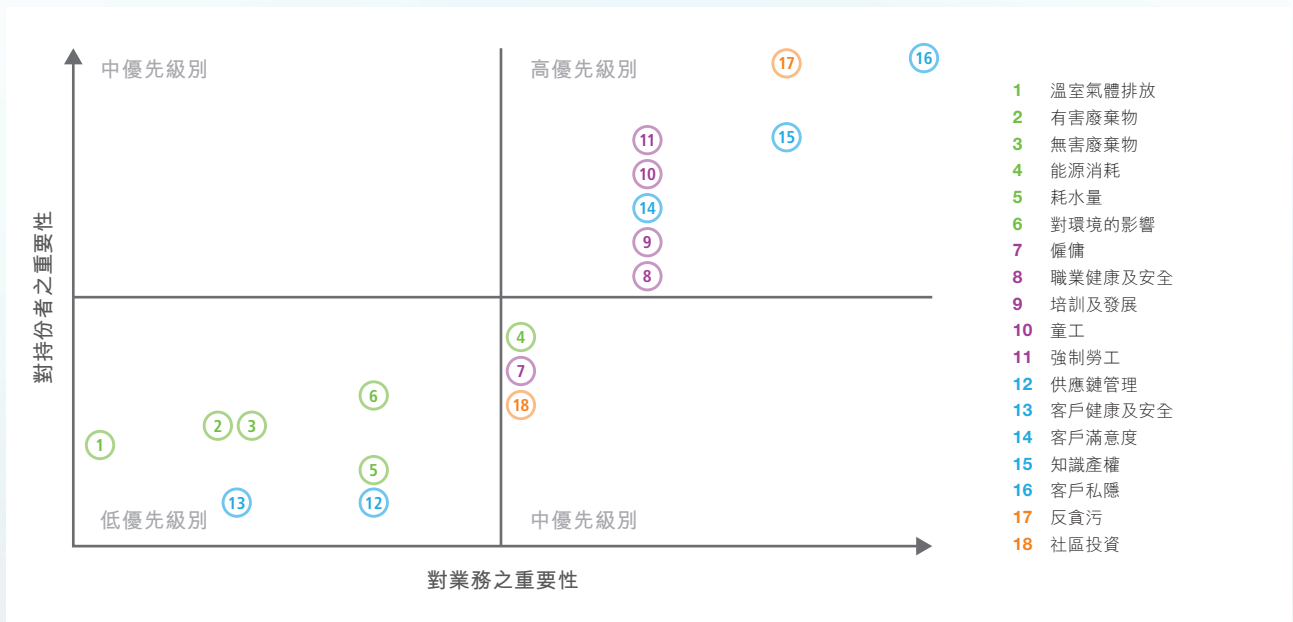
本集團的主要持份者包括客戶、股東、僱員、服務供應商及其他業務夥伴、政府及監管機構。為更了解彼等對本集團環境、社會及管治表現之關注與期望，並識別我們的重大環境、社會及管治議題，我們已於二零一六年八月發佈網上問卷調查及透過各種不同渠道與我們的持份者溝通，例如安排內部會議、研討會及員工培訓、與分行客戶直接溝通等。

問卷調查包括一系列評分問題，令持份者得以釐定各個可持續發展議題（例如環保、公平勞工做法、供應鏈管理、社區參與等）對本集團營運之重要性及相關性。



然後，根據其對本集團業務影響之重要性及對我們持份者之影響，我們在重要性矩陣中概括各項環境、社會及管治議題。採用重要性矩陣有助於我們從一系列廣泛的環境、社會及管治議題中分析及優先考量報告最重要之範疇。該矩陣的右上角為最受我們持份者關注之環境、社會及管治議題。

重要性矩陣



我們處理該等受關注項目之措施概述如下，有關詳情亦載列於後續章節。

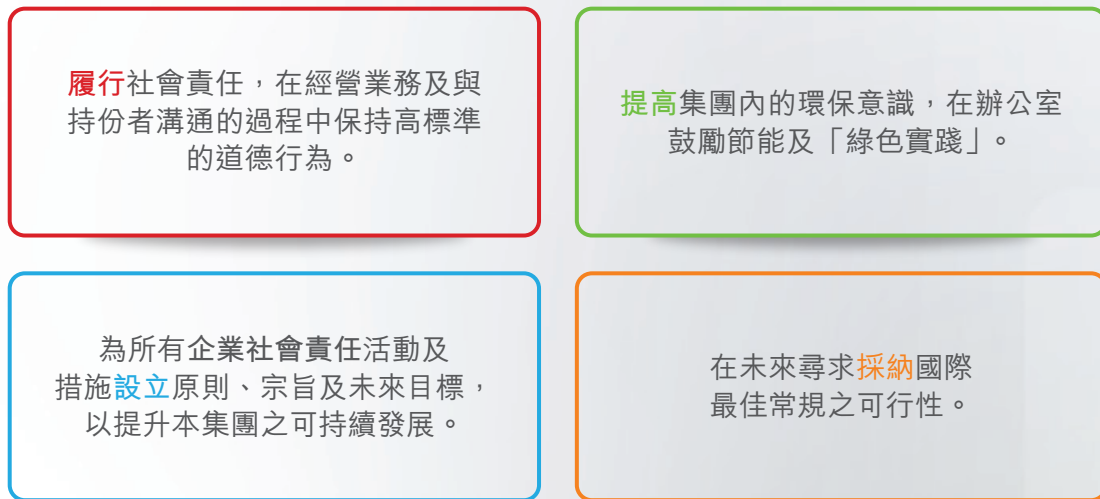
#	議題	優先級別	主要受關注項目	我們處理受關注項目的當前措施
4	能源消耗	中	能源消耗對環境污染及溫室氣體排放有直接影響。	能源消耗主要來自辦公室及各分行的用電。我們已制定善用能源的政策。
7	僱傭	中	吸納及挽留人才對本集團而言尤為重要。	我們遵守所有有關僱傭標準之法律及法規。我們於人力資源表現及發展方面的優秀成果獲香港僱員再培訓局頒發「人才企業」獎項以作嘉許。
8	職業健康及安全	高	確保向僱員提供安全的工作場所是我們的優先考慮之一。	本集團由辦公室及各分行組成，與職業健康及安全有關的風險較低。我們已發佈辦公室基本職業健康及安全指引，並發出提醒以降低職業健康及安全之潛在影響。
9	培訓及發展	高	員工培訓及發展是保持長期可持續僱傭關係、建立高質素員工隊伍及提升工作效率及表現之關鍵。	本集團致力培訓及發展全體僱員，提供機會提高個人效率、提升工作表現、業務效益及營運效率。
10 11	童工 強制勞工	高	人權道德做法是不少公司高度重視的議題。銀行/金融行業相對製造業而言擁有較低的人權問題風險。	本集團嚴格遵守香港《僱傭條例》，禁止任何形式的強制勞工做法，亦禁止僱用童工。
14	客戶滿意度	高	良好的客戶服務對於維持與客戶的長期關係而言尤為重要。	為保障客戶的利益，我們的客戶服務以重視優質服務、有效溝通以及高度透明化和責任感為原則。所有分行前線員工皆定期接受培訓，以再確保提供優質客戶服務體驗。培訓課題包括卓越客戶服務、投訴處理及真實案例分享等。

#	議題	優先級別	主要受關注項目	我們處理受關注項目的當前措施
15	知識產權	高	本集團尊重所有形式的知識產權和廣告、商業廣告、產品、服務、名稱及商標設計。	我們已制定《企業資訊保安全管理政策》及《數據保安政策》，以確保營運符合與知識產權相關的法律及法規。
16	客戶私隱	高	在當今銀行/金融行業，處理客戶私隱對維持客戶之信任及保障本集團之誠信至為重要。	自一九九五年起我們已就保障客戶私隱制定《個人資料(私隱)條例》政策，並成立專責小組密切監察政策的執行情況，從而避免我們的營運違反任何私隱政策。
17	反貪污	高	反貪污對本集團保持誠信及避免任何不法行為及法律指控而言至為重要。同時，向我們的持份者保證我們已建立可維持誠信及對持份者履責之反貪污體制亦屬重要。	我們的行為守則監察委員會/行為守則主任已制定、執行及監察《行為守則》，確保所有員工嚴格遵守反貪污政策，採取紀律處分，絕不容忍任何欺詐、偽造或貪污行為。新員工於進行入職培訓的同時亦進行反貪污培訓，並透過定期培訓計劃加強現有員工的反貪污意識。
18	社區投資	中	社區投資對社會影響深遠。	我們的社區投資重點在於產生更積極深遠的影響，以造福更多人，並於社區中紮根更深。

我們的企業社會責任政策

本集團的《企業社會責任政策》融合了適用於大眾金融控股及其附屬公司的各範疇環境及社會議題。《企業社會責任政策》之目的是為了確保本集團所有業務單位能夠在營運過程中執行環境、社會及管治相關措施方面獲得清晰的指引。該政策亦包含邁向可持續發展價值之目的與目標。

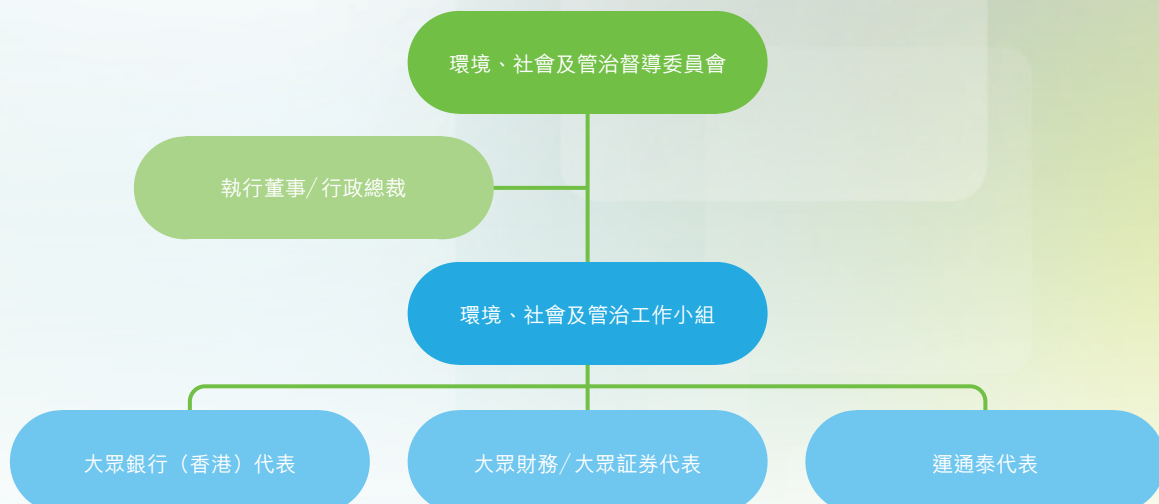
我們的《企業社會責任政策》的宗旨如下：



環境、社會及管治督導委員會

環境、社會及管治督導委員會由大眾金融控股之執行董事/行政總裁擔任主席，成員包括本集團高級管理層人員，該委員會就所有環境、社會及管治活動及事宜提供指導，審閱本集團企業社會責任策略/政策及監督本集團環境、社會及管治策略之執行情況。

在環境、社會及管治督導委員會的指導下，我們亦就環境、社會及管治報告方面成立專責小組。環境、社會及管治報告工作小組（「環境、社會及管治工作小組」）由財務總監及公司秘書擔任主席，成員包括各附屬公司及部門之代表，該委員會確保能夠根據本集團企業社會責任理念及策略有效地實施及執行企業社會責任政策及常規。



我們的客戶

我們致力與客戶維持負責任及可持續發展之業務關係。客戶滿意度、業務誠信度及客戶資料私隱保障等事宜乃本集團最重大之議題。為保障我們客戶的利益，我們的客戶服務原則重點在於優質服務、有效溝通以及高度透明化與責任感。

與客戶的聯繫

客戶可以透過蒞臨我們遍佈香港的分行網絡，享用我們近在咫尺的銀行/金融服務。於二零一六年十二月三十一日，本集團在香港合共設有82間分行。為與客戶保持長期業務關係，我們致力在分行維持高質素的客戶服務。分行前線員工均定期接受培訓以改善客戶關係；培訓主題包括卓越客戶服務、投訴處理及真實案例分享。

除了蒞臨我們的分行，客戶亦可使用我們的網上銀行服務處理各種銀行交易。我們的網站及網上銀行服務設計以客為本，說明清晰，佈局精簡，協助客戶隨時隨地管理賬戶。網絡安全日益受關注，並影響不同行業。就此議題我們向客戶作出保證，我們堅持採用完善可靠的標準密切監察及提升網絡系統，以防止任何損害網絡安全的行為。

維持商業道德

作為負責任的銀行集團，我們深明在業務營運過程中負責維持誠信之重要性。根據《員工行為守則》，所有員工均須遵守本集團的道德規範，任何違規行為將導致紀律處分。

作為銀行集團，管理有關洗黑錢及恐怖主義融資活動的風險以及避免損害我們信譽的任何犯罪活動極為重要。為維護本集團之誠信及信譽，本集團已制定《反洗黑錢及反恐融資政策及程序》之內部政策。我們亦成立反洗黑錢及反恐融資及合規委員會（「該委員會」）及合規部門，以審閱、更新及推行防止洗黑錢的指引。該委員會以及合規部門的職能亦包括：處理所有懷疑洗黑錢的轉介個案、定期審閱香港金融管理局（「金管局」）及其他監管機構發佈的有關政策及指引以及評估有關影響及確保有關業務單位及/或部門遵守有關監管規定及內部政策指引。在入職培訓時對所有新員工進行反洗黑錢培訓，並定期加強現有員工反洗黑錢的意識。

我們亦嚴令禁止貪污及賄賂行為。所有員工應主動拒絕客戶提供各種形式的個人利益（包括各種禮品、服務、貸款、費用或任何具有貨幣價值之物品）。《防止賄賂條例》清晰載明在指定情況下所有與賄賂有關的活動將受到刑事處罰。我們已對所有員工進行反貪污培訓。於二零一六年報告期內，本集團並無任何已確認的貪污法律訴訟。

舉報

設立「舉報」熱線，鼓勵員工一旦發現任何有關營運風險的事宜、或不當、異常或疑似不法行為、或疑似欺詐行為，即向本集團提出或舉報。所有員工應經常留心容易發生欺詐、偽造或貪污的情形，以防止本集團及其員工因不法行為及有關不法行為之任何指控而受到影響。倘任何員工注意到該等行為，應立即報告予相關委員會/部門，以作適當跟進。所有舉報個案將會嚴格保密。本集團不能接受任何有意隱瞞該等舉報之行為，而未能及時舉報該等活動可能引致紀律處分。

保護客戶私隱

本集團的政策旨在保密我們所有客戶之個人資料。我們須一直遵從並確保員工嚴格遵守《個人資料(私隱)條例》的所有規定。有關詳情，請參閱我們網頁上的《私隱政策》。

大眾金融控股網址：http://www.publicfinancial.com.hk/policy_tc

大眾銀行(香港)網址：<http://www.publicbank.com.hk/tc/notice/privacy>

大眾財務網址：http://www.publicfinance.com.hk/2/finance/privacy_policy_tc.html

運通泰網址：<https://www.wintongroup.com.hk/hk/privacy/>

大眾証券網址：<http://www.publicsec.com.hk/Privacy.aspx?Language=Chi>

處理客戶反饋

客戶的反饋意見及建議為本集團提供改善及可持續發展的機會。我們承諾盡快用心地回應及解決所有客戶的諮詢及不滿，從而維持我們在銀行/金融行業的聲譽。根據金管局的規定及本集團有關處理投訴程序之內部指引，本集團須在收到投訴後的30天內對投訴個案進行調查、提出解決方案並向投訴人作出書面回應。因此，我們委任一名作為獨立第三方之員工處理投訴，負責調查投訴個案，並在特定時間內向投訴主任提交調查報告。我們已設立反饋處理指引，確保本集團員工在指引下能公平快速地處理客戶的意見及投訴。

於二零一六年，本集團收到11宗涉及各類銀行/金融服務相關糾紛的投訴。每個反饋均根據內部政策及程序獲得認真處理；我們已審閱所收集的意見以改善現行體制或將其作為真實案例供我們的員工從中汲取教訓，防止類似事件再次發生。

我們的僱員

僱員被視為本集團最重要及最寶貴的資產。本集團人力資源管理的宗旨是藉著提供有競爭力的薪酬待遇及實施健全的表現評估體系，同時加以適當的激勵，從而獎勵及嘉許表現出色的員工。本集團嚴格遵守香港《僱傭條例》及其他法定僱傭規定，並已為主要營運附屬公司制定人力資源政策手冊。於二零一六年十二月三十一日，本集團有1,406名僱員，當中包括全職及兼職僱員。本集團遵循所有法定規定向離職員工提供補償。

	僱員總人數	僱員離職人數總計
按性別		
男性	620	94
女性	786	57
按僱員類型		
全職	1,393	151
兼職	13	不適用
按職位		
高級管理層	12	1
管理層	130	5
一般員工	1,264	145
按年齡組別		
30歲以下	360	55
30至50歲	824	87
50歲以上	222	9
按地域		
香港	1,347	147
其他	59	4

僱員福利

我們提供具競爭力及吸引力的薪酬待遇，以獎勵及挽留僱員。薪酬方案包括基本薪金、津貼、雙糧、公積金計劃、強制性公積金（強積金），以至浮動的獎勵酬金，如酌情花紅、績效獎金、佣金、加班費及鼓勵獎。二零一六年員工相關成本總額為港幣4.930億元。我們亦向員工提供其他額外福利，如長期服務獎、銀行服務方面的員工優惠、結婚和生育的現金餽贈及多種類型的保險，以向員工表達我們的謝意、關懷及愛護。

平等機會及反歧視

本集團竭力為員工及求職者創造、促進及維持機會平等的環境，不論性別、婚姻狀況、殘疾與否、家庭狀況及種族，均一視同仁。

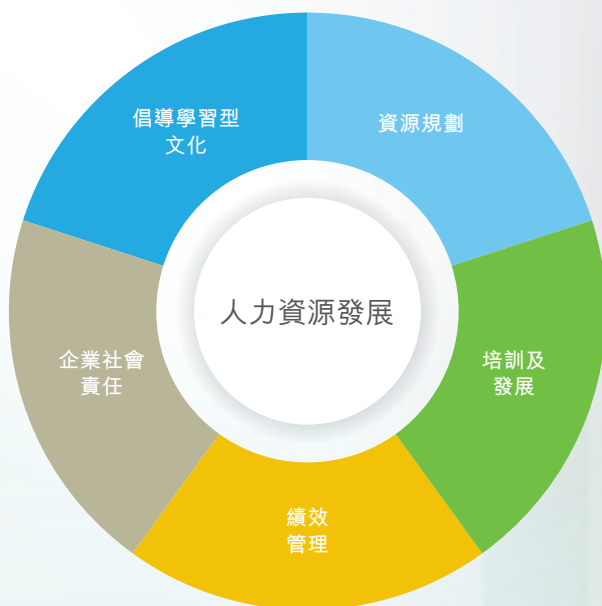
我們遵照香港反歧視方面的法例制定人力資源政策手冊，該等法例包括《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》及《種族歧視條例》。所有員工有權利在受到任何類型的歧視時提出投訴。任何查明屬實的歧視投訴均可能引致紀律處分。

事業發展

本集團內部提供適當的培訓予僱員參加，以促進及提升彼等的事業發展。年度表現評核為本集團評估僱員履行職責的能力及期望的正式渠道。表現評核亦為僱員提供正式、公平及有建設性的工作表現反饋及評估。

僱員再培訓局人才企業嘉許

大眾銀行（香港）榮獲香港僱員再培訓局頒授「2016-2017年度人才企業嘉許」，有效期為兩年。這項嘉許表揚大眾銀行（香港）在五個範疇的卓越成就：



作為人才企業，我們致力於上述五個範疇的發展，確保本集團擁有訓練有素、富有經驗及技能嫻熟的員工隊伍以及建立學習型文化的工作環境。

員工培訓

人才企業嘉許彰顯我們穩健的培訓體系以及我們於僱員長期成長及發展方面的專注及決心。《培訓及發展政策及指引》已成為本集團提高僱員培訓計劃效率及效益的基本準則及常規。我們的培訓及發展部門連同員工相關主管/指導員，在確保員工能在工作中持續學習方面扮演著重要角色。



所有新僱員在入職三個月內均會接受入職培訓課程。進一步的培訓機會可能包括正規課堂培訓、職業資格考試、專業培訓、特別規劃、跨職能工作、部門借調及個別指導。為符合金管局指引，本集團已加入能力訓練法，旨在裝備員工，使其勝任工作及遵照道德規範行事。人力資源部門將每年一次安排全體員工進行能力評估。



我們在反洗黑錢及反恐融資方面的培訓政策針對不同年資的新聘及現職員工。該培訓政策乃為確保員工於受僱本集團時在相關期間參與適當培訓項目。

	受培訓僱員所佔百分比	平均培訓時數
按性別		
男性	50.8%	4.4
女性	49.2%	4.3
按職位		
高級管理層	1.0%	2.4
管理層	28.5%	4.6
一般員工	70.5%	4.3

職業健康及安全

與建築工地及工廠等高風險工作場所比較，我們營運單位內的危險較不顯著，而我們亦關注員工的健康，以確保員工發揮最佳表現。本集團遵守《職業安全及健康條例》，並不時發佈職業健康及安全指引，以降低工作場所安全潛在風險，如提供足夠的消防安全措施、盥洗及洗滌設施以及急救設施。於二零一六年，我們亦在分行舉辦消防安全培訓課程。

	個案數目	損失日數
因工死亡	0	不適用
工傷	3	162

工作與生活平衡

我們鼓勵僱員於工作與生活之間取得平衡，因我們相信，此舉不僅可使僱員保持良好的工作表現，更能改善僱員的健康與福祉。本集團的康體會時常為僱員及其家屬舉辦多種消閒及體育活動，包括遊船河、保齡球比賽、足球比賽及蛋糕烘焙課程。



我們的供應商及服務責任

銀行/金融行業的業務性質主要是以服務為本；有別於製造業，我們擁有的供應商相對較少，供應鏈較為簡單。我們主要的供應商僅涉及第三方服務供應商，如資訊科技服務、物業管理服務、廣告服務、法律及諮詢服務、辦公室設備、印刷及文具供應商。我們大部分的供應商總部位於香港，而彼等遵守香港《僱傭條例》。在我們的供應商鏈中，環境及勞工影響的潛在風險相對較低，因此，我們在選擇供應商時傾向專注於服務質素。

本集團一直鼓勵供應商使用環保紙印刷年報及中期報告，並在採購時選擇使用附有1級能源標籤的可持續及節能電器。

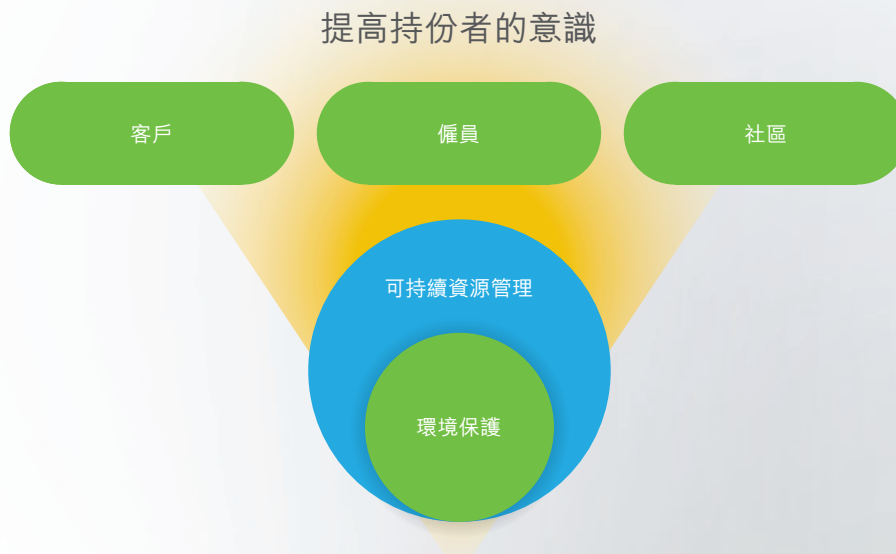
在聘用新供應商時，如選擇新系統及軟件銷售商時，我們的政策及程序是確保新系統與我們的現有系統兼容，以盡量減少不必要的更換，同時透過進行多次測試，保證新系統安全。在選擇供應商時，為了對供應商作出公允的評價，在初步聘用程序中我們會選擇多於一家供應商以作對比。

於二零一六年，與我們有較多業務交易的主要供應商共有32家。逾99%的供應商位於香港。



我們的環境

資源損耗及氣候變化等環境挑戰為全球人類現時所面臨的問題。作為銀行/金融服務供應商，我們對環境造成的直接影響較小，但是，作為負責任的公民，我們極力爭取降低間接影響並提倡環保精神。以此作目標，我們制定環境政策且納入《企業社會責任政策》內，並從兩個方面界定保護環境的策略：本集團於內部推行以可持續的方式使用資源及提高持份者的環保意識。



可持續資源管理

可持續資源管理不僅意味著善用資源，亦旨在減少溫室氣體排放，以應對氣候變化。由於業務性質使然，我們的經營主要局限在分行及辦公室。因此，日常的辦公室資源能源使用、用紙量及其他廢物處理，以及耗水量皆為我們資源管理的關注範疇。根據該等環境範疇，我們制定了關鍵績效指標及相應目標，以衡量我們於環境方面的可持續性表現。

能源使用

能源是我們的資源管理中最重要的一環，因我們的運作極為依賴能源，尤其是電力。為節約能源，我們一直選擇高效能的裝置，如購買附有1級能源標籤的辦公室電器。我們的營運正引入高能源效益的照明設備。目前，我們的廣告招牌及部份分行使用發光二極管（「LED」）照明系統。

日後，我們將繼續為其他分行更換LED照明設備。本集團亦計劃於日後必要時提升空調及電力系統，以達致機電工程署能源效益註冊計劃標準。

類別	能源耗用量 (兆焦耳)
車用燃料	309.9
電力	8,498.2
總計	8,808.1
能源強度 (兆焦耳/全職僱員)	6.32

來源	溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量)
範圍1(車用燃料)	4.5
範圍2(購買電力)	1,558.0
範圍3(航空旅行)	38.1
總計	1,600.6
碳強度(噸二氧化碳當量/全職僱員)	1.15

紙張使用及其他廢物處理

紙張為我們營運中最重要的資源之一。因此，我們使用紙張的策略是選取來自可持續來源的紙張。現時，我們的刊物使用森林管理委員會(FSC)認證的紙張。

此外，我們將廢紙視為資源而非僅為扔至垃圾堆填區的垃圾。因此，我們已發起一項收集廢紙的內部回收計劃。

我們的回收計劃亦延伸至其他可回收廢物類別，例如使用過的空墨盒。於二零一六年十二月，我們合共向明愛電腦工場捐贈1,041部廢棄電腦及配件供循環再用。

廢紙	產生的數量(噸)
產生廢紙總量	36.7
廢紙強度(噸/全職僱員)	0.03

耗水量

我們目前階段的節約用水策略有賴向僱員宣傳節約用水的行為及文化。

總耗水量(立方米)	2,605
用水強度(立方米/全職僱員)	1.87

提高持份者的意識

我們明白，保護環境需要各方共同努力。除了如上節可持續資源管理所述，在本集團內以可持續方式使用能源、紙張及水等資源外，提高持份者的環保意識在我們的策略中亦不可或缺。

我們鼓勵員工參加環保慈善活動，並制定了「綠色辦公室行動」，主要向員工分享減少辦公室能源、紙張及耗水量的措施。此外，我們鼓勵供應商盡量參考我們的資源管理及綠色辦公室做法，以履行他們在環保方面的企業責任。

我們的社區

根據《企業社會責任政策》，本集團不僅透過慈善捐助計劃致力履行我們的企業社會責任，更積極參與社區服務，竭力發揮更深層及積極的影響，深入植根於我們的業務所在社區，從而使更多人受惠。我們成立大眾銀行集團（香港）之「PB義工兵團」，不僅為履行企業公民責任，亦為推動各員工積極參與社區服務。我們將繼續贊助各種慈善活動，並鼓勵我們的僱員參加各項社區活動。

於二零一六年，本集團曾贊助香港樂施會及香港公益金等慈善機構的活動，我們鼓勵員工以捐贈的形式關愛需要幫助的人士。籌得的善款已分配給樂施會在中國的計劃以及公益金轄下逾150間會員社會福利機構。

環境保護

作為負責任的企業公民，我們繼續參與提高人們環保意識的活動，並引以為傲。於二零一六年，我們贊助員工參加一項由香港「綠色力量」主辦的本地最大型的慈善行山活動——「綠色力量環島行」銀行盃挑戰賽，當中籌得善款用於環保教育及保育。「PB義工兵團」亦參加由香港特別行政區（「香港特區」）政府轄下「海岸清潔跨部門工作小組」在大埔沙欄舉行的海岸清潔活動，以清理垃圾及保護香港海岸環境。此次清潔活動收集了多袋垃圾，而我們亦希望從中讓員工更了解保護海岸及減少垃圾的重要。



扶助青少年

我們亦銳意幫助本地社區的青年規劃事業發展。大眾銀行（香港）參加香港特區教育局與香港扶輪社合辦的「2016年工作體驗計劃」，為中學生安排一系列的人生規劃項目，讓他們根據個人能力、資質及興趣發展工作及學習方面的個人及終生志向。我們亦參與了由香港銀行公會及香港特區扶貧委員會為青年舉辦的「友•導向」計劃，旨在幫助青年透過與導師團隊積極互動拓展自身的經歷及人生體驗。為支持香港銀行公會策劃的企業社會責任計劃，大眾銀行（香港）亦為中學生舉辦銀行參觀活動。透過我們的簡報及互動活動，我們向學生介紹有關銀行業的概況，希望有助他們的事業規劃。

