



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
2020



一起成就最好!



目錄

	關於本報告	2
	關於大眾金融控股有限公司	3
	管理層的話	5
1.	建立可持續發展框架	6
2.	我們應對2019冠狀病毒病疫情的措施	15
3.	我們的負責任業務常規	17
4.	我們的社區	22
5.	我們的人才	26
6.	我們的供應鏈管理	33
7.	我們的環境	35
	表現數據摘要	39
	香港交易所《環境、社會及管治報告指引》 內容索引	43

關於本報告

報告標準、範圍及界限

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」)根據香港交易及結算所有限公司(「香港交易所」)頒佈的上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》撰寫本年度環境、社會及管治報告(「本報告」)。本報告詳述本集團於二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日期間(「報告期」)在企業社會責任管治、應對新型冠狀病毒(「2019冠狀病毒病」)大流行、社區參與、人力資本、商業服務、供應鏈管理，以及環境保護等範疇的策略、管理方針及表現。

本報告的範圍及界限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。四間附屬公司的名稱及主要業務詳情如下：



附屬公司名稱	主要業務
大眾銀行(香港)有限公司(「大眾銀行(香港)」)	提供銀行及金融服務
大眾財務有限公司(「大眾財務」)	接受存款及提供貸款
大眾証券有限公司(「大眾証券」)	證券經紀服務
運通泰財務有限公司(「運通泰」)	提供私人貸款及物業按揭貸款、以及提供有牌照公共車輛(例如的士)融資貸款

本報告的報告範圍及界限相較於二零二零年四月二十九日刊發之二零一九年環境、社會及管治報告並無重大變動。

有關本集團企業管治常規的更多資料，請參閱我們載於大眾金融控股網站www.publicfinancial.com.hk內《投資者關係》章節的二零二零年年報。

批准

本報告之英文版經大眾金融控股董事會(「董事會」)於二零二一年三月獲批准。

寶貴意見反饋

我們高度重視有關本報告或本集團之環境、社會及管治表現的任何意見或反饋。如有任何建議，歡迎隨時發送電郵至esg@publicbank.com.hk與本集團的企業文化及社會責任部聯絡。

關於大眾金融控股有限公司



大眾金融控股是一間於香港聯合交易所有限公司上市的投資及物業控股公司(股份代號：626)。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、大眾證券及運通泰。大眾銀行(香港)為一間商業銀行，提供多元化的銀行及金融服務，80多年來一直是香港及大中華區客戶信賴的合作金融機構夥伴。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。大眾證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及其主要業務為提供個人貸款與按揭貸款，以及公共車輛融資服務。本集團聘用約1,300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

深厚的企業文化是本集團建立長期企業可持續發展及取得成功的關鍵。《企業文化及價值政策》(「《企業文化政策》」)於二零一八年獲批准採納，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，並為審慎的風險管理提供指引。此內部文化定位有助我們踐行實現本集團的目標並取得長遠成功的企業承諾。

本集團每年審閱《企業文化政策》。本年度的年度審閱得出的其中一項總結為修訂評估企業文化的指標儀表板，以評估本集團的企業文化及有助監察有關變化。

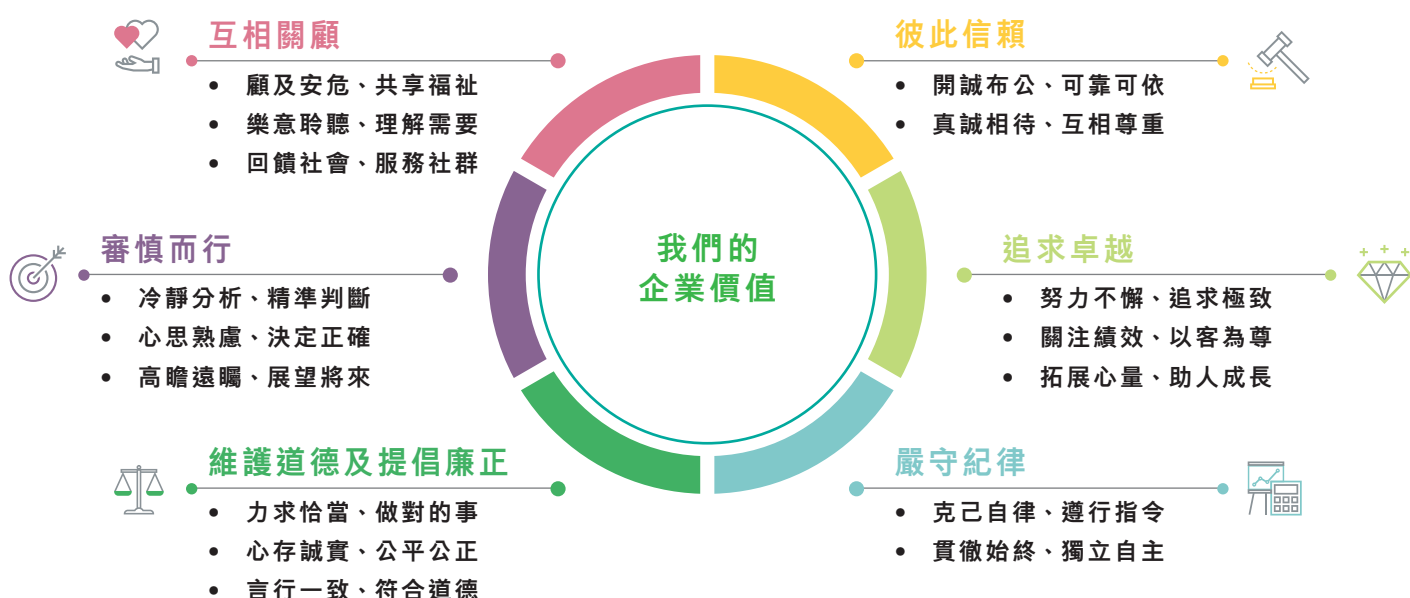
企業文化聲明

本集團致力推動良好的企業文化，因此訂立六個企業核心價值。這些價值幫助我們的員工形成良好的工作態度和表現，從而使集團邁向成功之路，並制定有效的策略，以實踐我們的使命。

我們的使命

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。

我們的企業價值



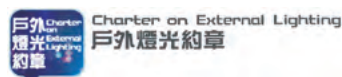
可持續發展獎項

商界展關懷：



大眾銀行(香港)及大眾財務連續兩年獲香港社會服務聯會根據「商界展關懷計劃」頒授「商界展關懷」標誌，運通泰則透過該計劃連續四年獲得「商界展關懷」標誌。

「戶外燈光約章」— 鉑金獎：



大眾銀行(香港)連續四年獲環境局頒授「戶外燈光約章」鉑金獎。

ERB人才企業嘉許計劃：



大眾銀行(香港)連續十年獲僱員再培訓局(「ERB」)頒授人才企業嘉許狀。

管理層的話

本人欣然提呈大眾金融控股二零二零年環境、社會及管治報告，並分享本集團推行有關工作的進展。

於二零二零年，由於2019冠狀病毒病大流行，我們經歷了各種社會經濟的挑戰。儘管面對這些嚴峻挑戰，本集團仍在各項環境、社會及管治範疇恪守實現可持續發展的承諾。為促進落實有關工作，環境、社會及管治督導委員會與董事會就評估及管理環境、社會及管治相關議題提供策略性建議。環境、社會及管治報告工作小組與所有部門及分行緊密合作，積極執行有助推動環境、社會及管治表現的措施，為邁向可持續發展的未來努力。

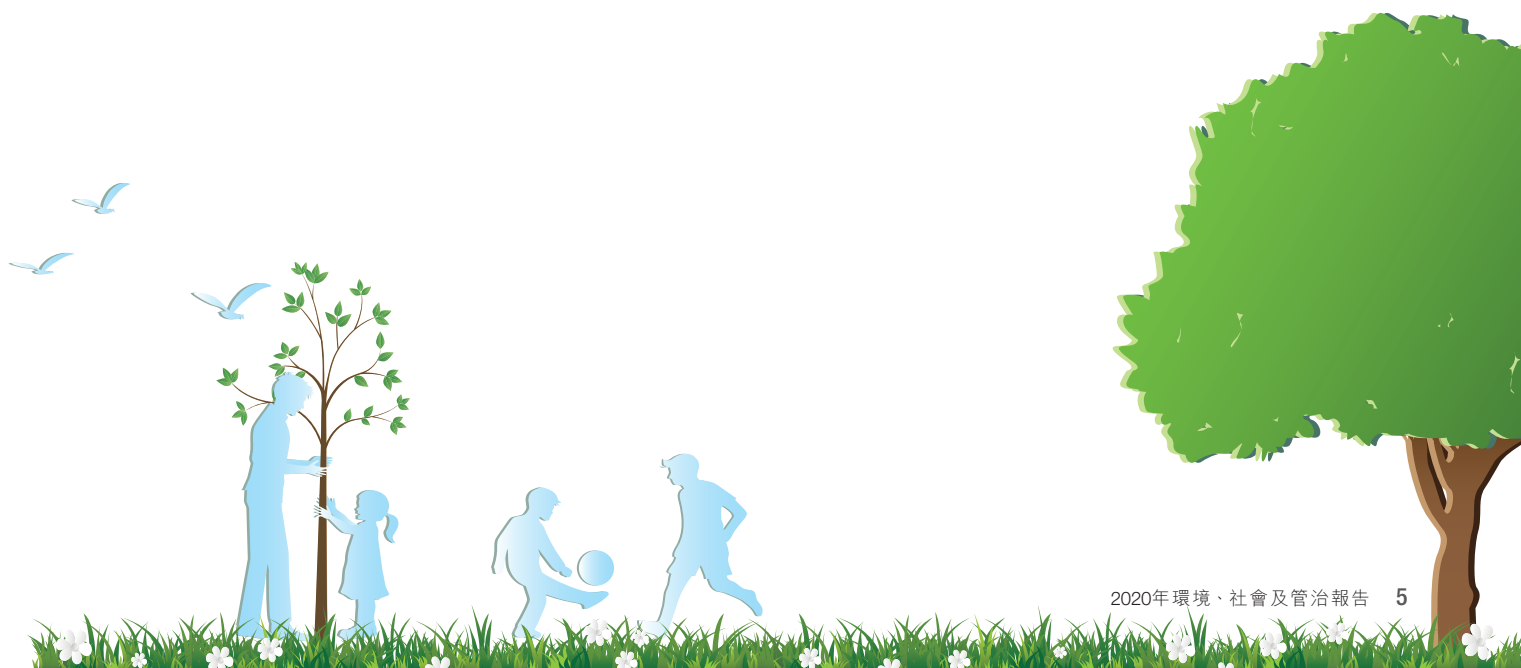
在本集團的可持續發展相關政策指引下，我們不斷發掘更多可提升表現的機遇。本集團的六個企業核心價值(即互相關顧、嚴守紀律、維護道德及提倡廉正、追求卓越、審慎而行及彼此信賴)為客戶提供卓越服務、堅守商業道德、保護環境及貢獻社會方面提供指引。我們相信此內部文化定位有助實現可持續發展目標，並取得長遠成功。

展望將來，我們期望與持份者通力合作，一起建設可持續發展的世界。

執行董事兼行政總裁

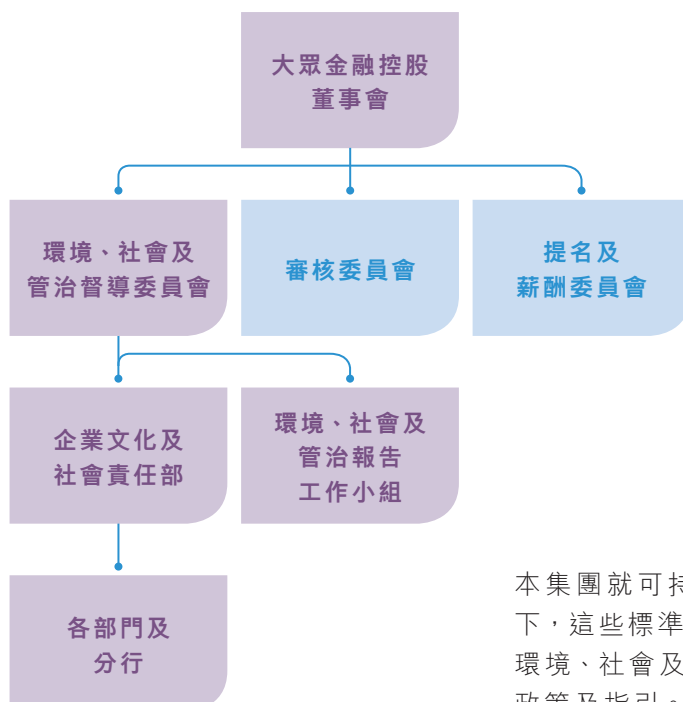
環境、社會及管治督導委員會主席

陳玉光



1. 建立可持續發展框架

可持續發展的管治架構及監督責任



本集團就可持續發展訂下高標準。在策略性政策及原則指引下，這些標準融入機構各層面，令本集團得以有效評估及管理環境、社會及管治相關議題，以及確保遵守相關法律、法規、政策及指引。

下列管治架構載列各方明確界定的主要職務及職責，推動我們的企業社會責任發展及管理環境、社會及管治相關措施：



管理層監督



- 提供策略性指引及持續評估大眾金融控股的內部監控，以恪守可持續發展的承諾，並確保社會責任目標符合並優於法例最低要求。
- 監管集團層面的企業管治常規及程序，並維持適當及有效的風險管理及內部監控系統，以確保本集團遵守適用規則及法規。
- 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。



- 確定及持續提升環境、社會及管治的管理方針、策略、優先事項及目標。
- 與持份者溝通，以確定對本集團及其持份者相關的重要環境、社會及管治相關範疇及關鍵績效指標並排列優次。
- 審閱並報告界定或計算重要關鍵績效指標的範圍及方法，並就任何差異或上述方面的變化(如有)原因作出匯報。
- 審閱環境、社會及管治活動預算，並就此向董事會或其授權的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施及資源，以確保其可完成董事會或其授權的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、社會及管治報告指引的情況，以及審閱環境、社會及管治報告並向董事會建議審批。
- 確定及評估環境、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。



管理企業社會責任議題及推行企業社會責任措施



環境、社會及 管治報告工作小組

- 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

- 促進集團內部及提升外部在履行企業社會責任及執行銀行文化相關事宜方面的參與度及認識。



各部門及分行

- 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

《企業社會責任政策》

《企業社會責任政策》為本集團將可持續發展願景融入業務常規的工作提供指引。《企業社會責任政策》經董事會審批，並適用於本集團全體董事及員工。透過《企業社會責任政策》，我們旨在促進所有業務營運均踐行可持續發展常規。



《風險管理政策手冊》

本集團的《風險管理政策手冊》就監督本集團的企業風險管理及內部監控系統提供指引。本集團的風險管理及內部監控系統管治架構設有三道防線，確保管治、風險管理及內部監控程序的成效，包括：

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（即大眾銀行（香港）及大眾財務各自的資產及負債管理委員會、營運風險管理委員會及信貸委員會，以及大眾銀行（香港）的信貸風險管理委員會）審閱；及

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二零二零年年報內的企業管治報告。

反賄賂及反貪污

為貫徹我們恪守高標準道德操守的企業社會責任宗旨，我們的員工相關政策（例如《僱員手冊》、《員工行為守則》、《道德守則》及《僱員行為操守重要須知》）及《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》的相關政策及程序為全體僱員提供一套以適當且符合道德標準的方式從事業務的清晰行為準則及指引。

我們的舉報政策及程序包括提供保密的舉報渠道，以接收有關欺詐及／或不道德行為、違反法律及法規及／或本集團內部政策，並可造成嚴重不利財務、法律或聲譽影響的舉報。所有持份者可分別透過由大眾銀行（香港）及大眾財務嚴格保密的受保護電郵渠道舉報不當行為（如有），而毋須擔心報復風險。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。我們會每兩個月就不當行為接獲的所有個案編製報告，並分別向大眾銀行（香港）及大眾財務各自的審核委員會呈交以作記錄及／或採取進一步行動（如有）。涉及內部審核部主管的舉報個案將提交指定的非執行董事處理。

本集團絕不容忍任何形式的賄賂或貪污，並全面遵守有關回扣、不當酬金、以職位或權力換取優惠待遇、勒索、欺詐及洗錢的法律及法規¹。於報告期內，並無針對本集團或其僱員貪污行為的已審結法律個案。

提倡合規文化

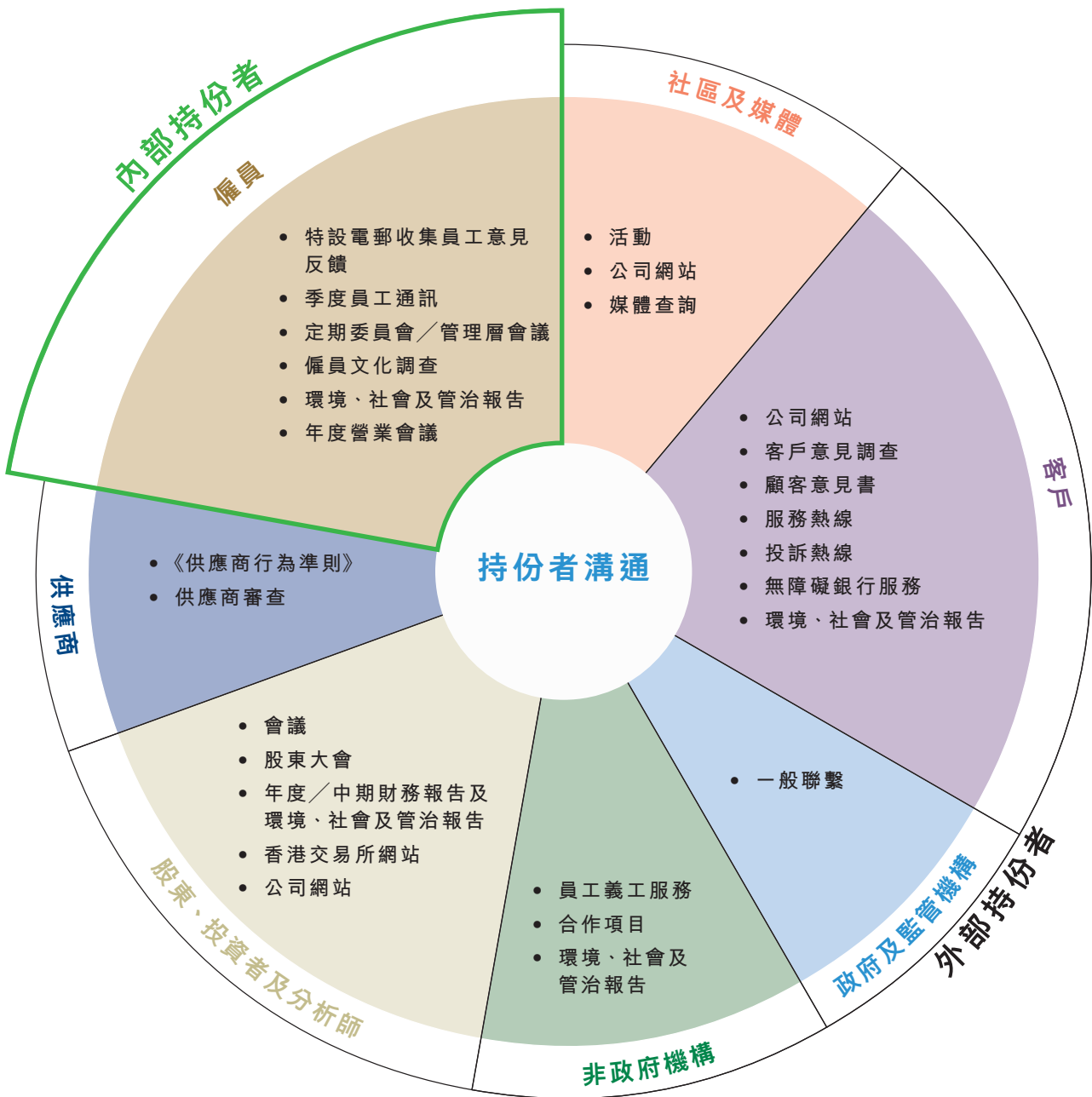
我們採取特定措施確保僱員誠信。所有新入職僱員於受聘時會獲提供《員工行為守則》。人力資源部已進一步優化適用於全體員工的表現評估表，將風險管理、合規及道德或操守相關行為加入員工的年度表現評估範疇，作為主要考慮因素之一。

本集團設有關於收受客戶或任何外部持份者禮物的嚴格指引，以免違反《防止賄賂條例》。員工須嚴格遵循《員工行為守則》，並須尋求大眾銀行（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（如適用）。我們定期向員工及董事提供反貪污培訓。於報告期內，73名員工及1名董事參加由香港廉政公署舉辦的反貪污培訓課程。培訓主題包括反貪污、商業道德及誠信和舉報，有助進一步支持監管合規方面的培訓及發展。

¹ 包括但不限於《防止賄賂條例》（第201章）。

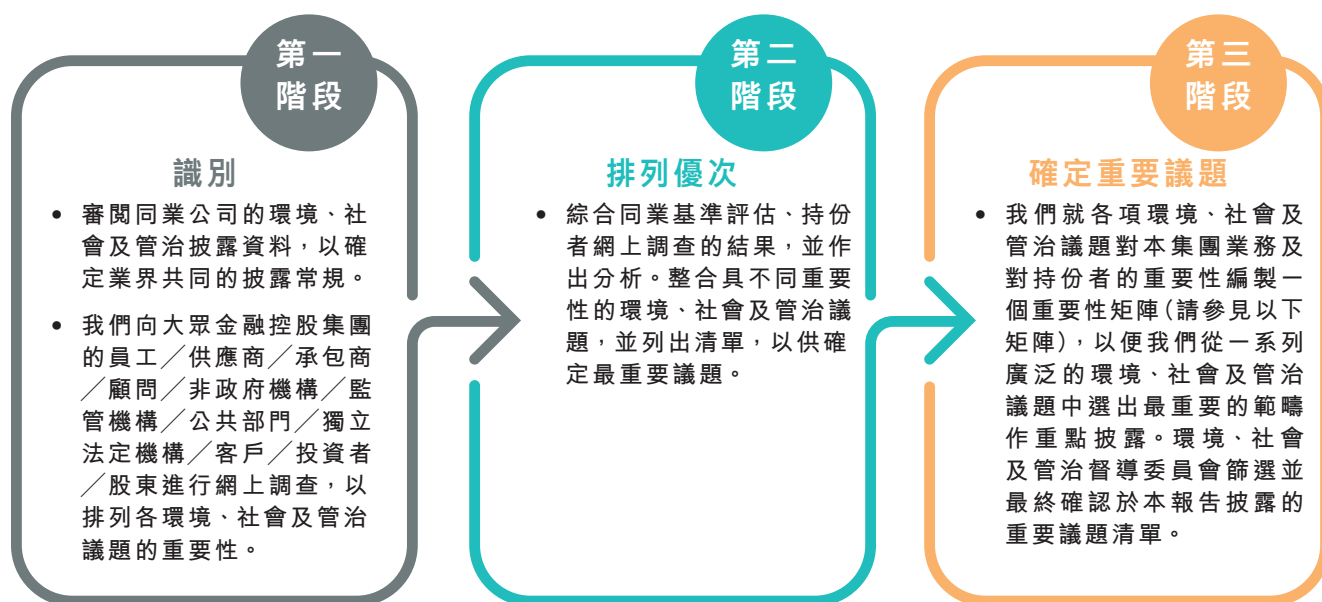
持份者溝通

我們重視持份者的意見及持續地透過各種渠道與持份者保持溝通。

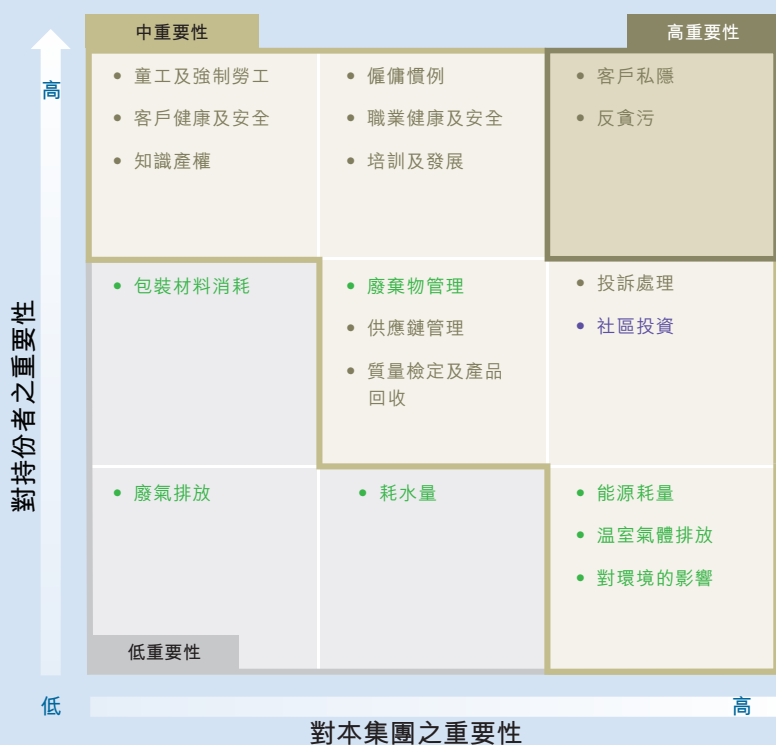


有關環境、社會及管治報告的持份者參與及重要性評估

為確定須於本報告披露的最重要環境、社會及管治議題，本集團已委任獨立顧問進行一項全面的持份者參與及重要性評估，詳情如下：



二零二零年重要性矩陣



二零二零年重要性矩陣呈列各項環境、社會及管治議題，以說明各議題不同程度的重要性。我們透過上述三步驟－識別、排列優次及確定重要議題來詳細確定須於本報告披露的議題的重要性，所得結果經環境、社會及管治督導委員會確認。有關各項重要環境、社會及管治議題的更多資料，請參閱載於本報告的香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引。

於報告期內，供應鏈管理、客戶健康與安全、環境影響、童工及強制勞工、以及質量檢定及產品回收相關議題對持份者的重要性日漸提升。本集團了解到這些議題的重要性後，已推行多項措施，例如在客戶間推廣普及金融，以及評估供應鏈的環境及社會風險。此外，我們已識別持份者提出的共同問題及關注，並於下表作出回應。展望未來，本集團將繼續定期與持份者溝通，以進一步識別與環境、社會及管治優先事項相關的風險及機遇。

持份者提出的問題及大眾金融控股的回應



確定數碼化及創新需提升之處

數碼化轉型是銀行及金融服務可持續發展的關鍵。為緊貼市場趨勢及滿足客戶需求，大眾銀行(香港)於二零一九年推出「大眾銀行(香港)支付」手機程式，並於二零二零年設立電子銀行工作小組及數碼轉型工作小組²。我們將繼續尋找機會以提升我們的數碼化服務，務求為客戶帶來便利。透過持續優化系統，我們旨在提高銀行及金融服務的滲透率，塑造更敏捷的員工團隊。



提供更深入的客戶服務及監管合規培訓及發展機會

我們將繼續指導前線員工提供卓越的客戶服務，並透過培訓及發展讓各級別的員工了解自身的合規責任。於二零二一年，我們在內部培訓計劃新增多項客戶服務及監管合規培訓。此外，我們鼓勵員工參與銀行專業資歷架構計劃，藉此提高自身技能及專業知識。



² 二零二一年三月，數碼轉型工作小組的職責及功能由新成立的數碼轉型部取代。

環境、社會及管治督導委員會已審議並最終確認以下環境、社會及管治議題清單：

重要環境、社會及管治議題 ³	本報告相關章節
 <ul style="list-style-type: none"> • 反貪污 	<p>建立可持續發展框架</p>
 <ul style="list-style-type: none"> • 投訴處理 • 知識產權 • 客戶私隱 	<p>我們的負責任業務常規</p>
 <ul style="list-style-type: none"> • 社區投資 	<p>我們的社區</p>
 <ul style="list-style-type: none"> • 僱傭慣例 • 職業健康及安全 • 培訓及發展 	<p>我們的人才</p>
 <ul style="list-style-type: none"> • 供應鏈管理 	<p>我們的供應鏈管理</p>
 <ul style="list-style-type: none"> • 溫室氣體排放 • 廢棄物管理 • 能源耗量 • 耗水量 • 對環境的影響 	<p>我們的環境</p>

³ 儘管持份者視「童工及強制勞工」及「質量檢定過程及產品回收程序」為日益重要的環境、社會及管治議題，但環境、社會及管治督導委員會認為這兩個議題就本集團業務性質而言較為不重要，因此決定不就此作披露。

2. 我們應對2019冠狀病毒病 疫情的措施

2019冠狀病毒病疫情為香港帶來社會及經濟層面的衝擊。本集團在此非常時期迅速地作出應對，並為支援客戶、僱員及基層家庭作好充分準備。由不同部門主管及分行代表組成的業務持續運作委員會及危機管理團隊積極確保有效管理，維持工作間及分行免受新冠病毒侵襲。此外，我們為客戶提供紓困措施，以紓緩他們在艱難時期的壓力及財務負擔。本集團深知疫情對本地社區造成的社會及經濟影響極需紓緩，因此我們及時向有需要的社群作出捐款及提供生活必需品。在與僱員及持份者通力合作下，我們有信心共克時艱，渡過這個史無前例的困境。

於報告期內，本集團採取下列措施：

僱員

- 業務持續運作委員會及危機管理團隊識別可能嚴重影響本集團的潛在風險，並提供保障我們的利益、聲譽及業務活動的機制。透過舉行多次會議，務求業務在備受影響的情況下，仍能確保關鍵職能可持續運作，並透過採取預防措施控制事態，以減低相關影響。
- 向全體員工提供外科口罩、搓手液及其他抗疫必需品(價值超過港幣75萬元)。
- 推行在家工作、彈性工時及分流工作安排。
- 提醒員工保持良好個人衛生。



客戶

- 透過延期還本或延長貸款期限，向按揭貸款、的士／公共小巴貸款及商業貸款客戶提供財務紓困措施。分行員工參加香港品質保證局舉辦的健康社區大使計劃，以增進公眾健康知識。
- 檢查體溫及提供搓手液予客戶使用。
- 提醒客戶在輪候服務時保持社交距離。
- 提供由香港特別行政區政府設計的「安心出行」手機程式二維碼掃描，以供市民記錄曾到訪過的不同地點。



社區

- 向循道衛理中心、香港婦女基金會何郭佩珍耆康中心、循道衛理楊震社會服務處及膳心連基金等機構捐贈3,000份口罩、搓手液、食物、超市／麵包店優惠券及其他生活必需品。





3. 我們的負責任業務常規

我們「以客為本」的服務承諾，使我們能夠與客戶建立長期互信關係。為提供卓越的產品及服務，我們遵循內部政策及提升服務工作小組的指引，提升服務工作小組定期進行檢討及作出調整，以改善我們的產品及服務。

保障客戶資料私隱及知識產權

對客戶資料嚴格保密是維持我們企業信譽的基礎，亦是確保我們業務長遠取得成功的要素。本集團就資訊安全進行年度檢討，以確保所有部門及分行均按《資訊安全政策》、《資訊安全指引》及本集團《個人資料(私隱)條例》一般指引及處理程序行事。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的文件。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」。本集團亦會提醒員工切勿回收包含機密資料的紙張，例如客戶及業務夥伴的資料。

《員工行為守則》及《員工交易政策》中載有根據相關監管規定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⁴，務求以安全可靠的方式處理客戶資料，並以「必要性」為基準按授權及限制存取電腦報告。

⁴ 包括但不限於《個人資料(私隱)條例》(第486章)及香港交易所、香港金融管理局及證券及期貨事務監察委員會所載的其他規例。為確保遵守有關法律及法規，本集團內部政策載有保護客戶資料私隱及知識產權，以及保障傷健人士不受歧視責任的指引原則。

作為負責任的金融機構，保護知識產權是必要的，我們的《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。任何僱員如被發現違反《知識產權(雜項修訂)條例》，將受紀律處分及／或面臨法律起訴。

於報告期內，本集團並無違反有關客戶健康及安全、廣告、標籤相關法律及法規以及違反提供產品及服務的私隱事宜及補救方法的呈報個案。

提升客戶服務質素及滿意度

本集團堅守「以客為本」的理念，並透過各個溝通渠道收集客戶意見反饋。於報告期內，大眾銀行(香港)繼續進行季度神秘顧客計劃，以分析前線員工的服務質素。神秘顧客計劃由獨立服務供應商執行，以評估本行四大銀行服務範疇(即員工敬業精神、櫃員服務、電話禮儀及員工銷售常規)的質素。神秘顧客計劃的結果分別經大眾銀行(香港)的培訓及發展部及高級管理層審閱，以確定需改善之處並制定改進措施。若分行取得的整體分數不理想，培訓及發展部將與分行聯絡，以安排員工培訓及提供進修課程，提升員工的專業技能及知識。區域保險顧問亦會與分行聯絡以制定改善計劃。於報告期內，大眾銀行(香港)透過神秘顧客計劃到訪旗下32間分行合共192次，致電384次，另致電8條客戶服務熱線64次，大眾財務則透過神秘電話計劃致電旗下42間分行合共84次。整體而言，神秘顧客觀察到分行員工表現出色，具備良好的產品知識，以及能夠高效、有禮地提供客戶服務(櫃員服務及電話服務)。該等服務亦嚴格遵守《銀行營運守則》及銷售常規監管規定。



大眾銀行(香港)香港仔分行員工獲頒授神秘顧客計劃傑出表現證書

本集團高度重視客戶意見反饋，從而協助我們識別產品及服務待改善之處。大眾銀行(香港)及大眾財務每年均會進行客戶意見調查，以收集客戶對於各分行的意見反饋。客戶意見調查結果提呈大眾銀行(香港)及大眾財務各自的銀行文化委員會以供審閱及知悉。除客戶意見調查外，客戶亦可透過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作出查詢或評論、建議或投訴來表達意見。我們會依照客戶的匿名要求處理意見反饋。

大眾銀行(香港)的《客戶投訴處理程序指引》及大眾財務的《投訴處理一般政策及指引》分別載有投訴處理程序，確保我們以一致及有效的方式充分處理客戶的疑慮。我們會於接獲書面投訴後7日內向投訴人發出確認書。大眾銀行(香港)會委任與個案並無直接關連的員工處理投訴，以就投訴個案進行詳細調查，而投訴主任將審閱調查結果及跟進糾正措施的進展。大眾財務亦設有相似的機制，投訴主任將進行審閱或調查，並編製完整報告交予執行董事兼行政總裁審閱。投訴人會於60日內收到最終答覆。所有接獲的投訴(不論形式或溝通渠道)將紀錄於投訴登記冊內。

於報告期內，我們合共接獲36宗相關銀行／金融服務的客戶投訴。我們將繼續尋找提升服務質素的機遇。





分享經驗

於報告期內，本集團刊發名為「以客為本」的內部通訊，旨在加強員工服務意識，爭取達致零客戶投訴目標。客戶投訴個案刊載於通訊內。該通訊有助員工了解投訴個案的性質及根本原因，以便引以為鑒，進一步提升客戶服務質素。

提升金融服務

為應對客戶對數碼化銀行服務日漸增加的需求，本集團推出「大眾銀行(香港)支付」手機程式，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、銀行戶口編號或掃描二維碼，即可安排轉賬。



推行普及金融

本集團在香港島、九龍及新界區均擁有完善的本地服務網絡。截至二零二零年十二月三十一日，全港共有32間大眾銀行(香港)分行、44間大眾財務分行及3間運通泰分行，竭誠為各行各業人士提供優質便捷的服務。

我們擁有廣泛的客戶基礎，包括長者、傷健人士及其他有特殊需要的客戶。為方便各尊貴客戶使用本集團的金融產品及服務，我們不斷探索改善服務及設施的方式。於報告期內，我們邀請香港失明人協進會與本集團分行員工舉行交流會，以了解視障人士對銀行服務的需求。透過此次分享，前線員工了解到視障客戶由步入分行到填寫銀行表格過程中遇到的種種困難，並總結出為他們提供優質客戶服務的最佳方式。

此外，我們加設專為輪椅使用人士而設的活動摺板及客戶服務櫃檯等無障礙設施。在32間大眾銀行(香港)分行中，26間分行已安裝專為輪椅使用人士服務的櫃檯，以便分行員工可為他們提供便捷服務。

客戶的嘉許

於二零二零年，本集團獲得44宗客戶嘉許，較二零一九年(33宗)增加33%。

大眾銀行(香港)銅鑼灣分行



馮太太
(客戶)

致：阮小姐

本人衷心感謝阮小姐！阮小姐注意到我比其他客戶需要更多扶助。當我不慎把錢跌落在大堂時，她熱心地協助我尋找遺失的硬幣，令我喜出望外。她以周到體貼的服務照顧我的需要。

感謝您的支持及信任。我們很高興為您提供優質的銀行服務。



阮素蓮小姐
(客戶服務代表)

大眾財務將軍澳分行



劉先生
(客戶)

致：王先生

王先生切實實踐了「以客為本」的理念！在那次到訪分行時，他真誠及以客為本的態度令我十分欣賞。

感謝你的支持。我們將繼續以關懷及以客為本的態度為客戶服務。



王增新先生
(分行主管)



4. 我們的社區

我們在《企業社會責任政策》的指引下，致力為我們服務的社區作出貢獻。這一年內，我們為員工提供各種參與義工活動的機會。於二零二零年，我們的企業社會責任工作不僅為貧困長者、學生及青年以及社區發展提供支援，更與非政府機構展開多項合作。

義工服務時數

二零一九年	二零二零年
462.5 小時	191.5⁵ 小時

合作的非政府機構數目

二零一九年	二零二零年
14 間機構	17 間機構

參與義工人數

二零一九年	二零二零年
91 名義工	63⁵ 名義工

企業社會責任項目

二零一九年	二零二零年
21 個項目	24 個項目

⁵ 由於2019冠狀病毒病疫情及社交距離規定，本集團盡量避免面對面接觸。多個社區項目旨在透過捐贈提供衛生救助支援，因此義工服務時數及義工參與人數有所下降。

與非政府機構合作夥伴創造長遠共享價值

與非政府機構建立長期合作關係，是持續為社區帶來正面社會影響力的關鍵。過去多年，本集團一直與非政府機構循道衛理楊震社會服務處合作。年內，義工同事參與多個社區服務項目，為弱勢群體送上關愛。展望未來，我們將繼續與循道衛理楊震社會服務處保持緊密合作，為社會締造更大共享價值。

「在過去參與社區合作項目的過程中，我非常榮幸能夠與大眾金融控股的義工一起關懷社區。藉著長期合作關係，我可以與大眾金融控股的義工分享服務社區的知識及經驗。儘管今年2019冠狀病毒病疫情形勢嚴峻，但大眾金融控股的義工仍堅持探訪獨居人士及向我們慷慨捐贈外科口罩，令我十分感動。我代表循道衛理楊震社會服務處衷心感謝大眾金融控股在此艱難時期作出的捐贈及協助。相信我們的合作將繼續為有需要人士提供協助，為社會締造共享價值。」

林晴滔

督導主任

彩虹長者綜合服務中心

循道衛理楊震社會服務處



二零二零年社區服務摘要

由義工同事組成的「PB義工兵團」於二零一六年成立，在二零二零年與多個慈善機構及社會服務組織合作，參與24個社區服務項目。以下列出「PB義工兵團」作重大貢獻的項目摘要。



重點範疇：**長者**

項目詳情：**「端陽暖萬心」**

我們連續三年支持循道衛理楊震社會服務處的端午節活動。在節日期間，我們不但作出捐贈，而且安排12名義工同事探訪75名長者，以表達我們對長者的關懷。

重點範疇：**學生及青年**

項目詳情：**向貧困學生捐贈電腦**

疫情期間，虛擬課堂學習的需求顯著提高。因此，我們捐贈若干手提電腦，以支援貧困學生在停課期間繼續網上學習。



重點範疇：**學生及青年**

項目詳情：**為貧困家庭兒童舉辦「蛋雕工作坊」**

本集團與食德好合作，為10名受成長希望基金會資助的貧困家庭兒童舉辦網上工作坊，教導他們蛋殼雕刻技巧，藉此增進他們在升級再造方面的認識。

重點範疇：**社區發展**

項目詳情：**2019/2020年度港島、九龍區百萬行**

23名義工同事與家人一起參與百萬行活動，為香港公益金（「公益金」）籌款，善款將撥作家庭及兒童福利服務用途。





重點範疇：**社區發展**

項目詳情：**「食德有營過中秋」**

本集團收集一大箱農曆新年應節食物，並捐贈給食德好以重新分發予貧困人士享用。

我們的員工向食德好捐贈90件月餅及15張月餅券，以派發予有需要人士。

重點範疇：**社區發展**

項目詳情：**公益行善「折」食日及公益金便服日**

33名員工參與「折食日」，另有95名員工參與「便服日」，藉此為貧困人士籌款。



重點範疇：**其他**

項目詳情：**香港失明人協進會賣旗日**

為支持視障人士，本集團參與由香港失明人協進會舉辦的籌款活動，在各部門傳遞旗袋以進行籌款。

重點範疇：**其他**

項目詳情：**保良局慈善獎券籌款活動**

大眾銀行(香港)響應保良局舉辦的獎券籌款活動，在各分行協助宣傳出售獎券。銀行的顧客合共購買1,703張獎券，所得款項用作社會福利及教育服務發展。

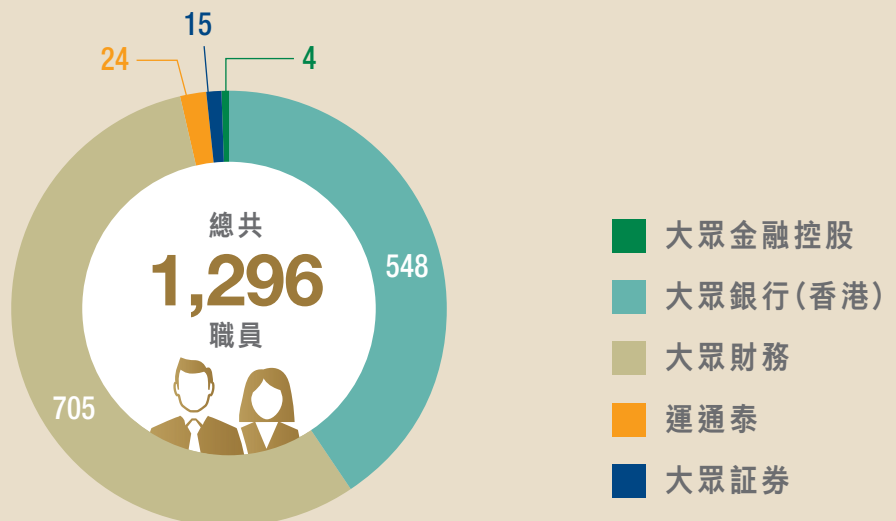




5. 我們的人才

僱員是本集團業務的推動力及資產。我們致力提供多元、共融、安全及和諧的工作環境，以促進僱員的事業發展及獲得工作成就感。管理層對人力資源事宜的管理方針以《人力資源政策手冊》、《員工行為守則》及《道德守則》所載原則為指引。

大眾金融控股及其附屬公司在香港全職員工數目⁶



⁶ 8名香港兼職員工及67名中國內地全職員工的數據並未納入本報告。

建立精幹且多元化的員工團隊

本集團致力於建立一個能夠讓約1,300名同事感受到支持及激勵的員工團隊。我們竭力建立的工作環境，不存在任何基於國籍、種族、宗教、性別、年齡、體能、懷孕或家庭背景的偏見或歧視。本集團已秉持《人力資源政策手冊》，將平等機會原則融入招聘、解僱、晉升及任何其他員工變動等程序。僱員薪酬待遇及福利待遇按專業能力及工作表現等因素釐定。

於二零二零年，我們嚴格採納及遵守本港有關僱傭及勞工慣例方面的法例及法規⁷，當中包括：

- 《僱傭條例》(第57章)；
- 《性別歧視條例》(第480章)；
- 《殘疾歧視條例》(第487章)；
- 《種族歧視條例》(第602章)；
- 《家庭崗位歧視條例》(第527章)；
- 《僱員補償條例》(第282章)；
- 《稅務條例》(第112章)；
- 《強制性公積金計劃條例》(第485章)；
- 《最低工資條例》(第608章)；
- 《職業退休計劃條例》(第426章)；
- 《個人資料(私隱)條例》(第486章)；及
- 《職業安全及健康條例》(第509章)。

僱員的全力投入及忠誠是業務取得成功的要素。於二零二零年，本集團共有710名長期服務員工：



服務年資	員工人數				
	大眾 金融控股	大眾 銀行 (香港)	大眾 財務	運通泰	大眾 証券
31年及以上	—	1	26	2	—
21年至30年	3	9	84	1	3
11年至20年	—	181	75	1	4
5年至10年	—	95	211	9	5
小計	3	286	396	13	12
總計	710				

⁷ 為確保遵守有關法律及法規，本集團的《人力資源政策手冊》、《員工行為守則》及《道德守則》載有人力資源事務責任的指導原則。

人才發展

在瞬息萬變的營商環境中，提升員工實力對保持行業領先地位至關重要。我們定期更新《培訓及發展政策及指引》，務求讓員工具備最新的專業知識。我們的外部培訓資助計劃與內部培訓課程相輔相成，所有全職員工獲培訓及發展部主管及高級管理層批准後均可報讀相關課程。於二零二零年，本集團提供合共417個培訓課程，旨在讓員工了解最新市場趨勢，並提升專業知識及能力。



培訓類型	培訓課程數目
新入職及辦公室實習生入職培訓	18
產品、營運及系統	66
監管、合規及風險管理	247
銷售及市場推廣	2
客戶服務	11
銀行集團文化	40
個人與團隊績效	5
監督／領袖／管理發展	16
環境、社會及管治	4
僱員福祉	3
其他	5

裝備員工的培訓課程

透過參與大眾銀行(香港)的培訓課程，我掌握了有助處理日常工作的實用知識，亦獲得了能夠讓我為客戶提供實用建議的專業觀點。有關開戶、友邦保險產品及中小企貸款等範疇的課程讓我深入了解產品知識，而銀行文化改革、發展正向思考及工作態度的培訓教導我如何在與同事及客戶溝通時展現專業態度。

謝輝

高級客戶服務主任
總行
大眾銀行(香港)



自二零一一年以來，大眾銀行(香港)連續十年獲「僱員再培訓局人才企業嘉許計劃」嘉許資格，以表揚我們在員工培訓及發展方面的傑出成就。就員工事業成長及發展方面的努力持續獲再僱員培訓局褒獎，我們深感榮幸，並會繼續營造有利終身學習的企業文化。



每名僱員平均接受培訓時數

10.5
小時



接受培訓的僱員人數百分比

99 %



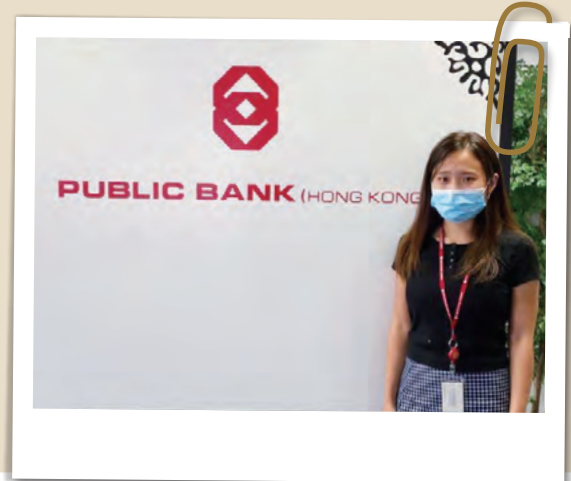
2020社會創新實習計劃

自二零一八年以來，大眾銀行(香港)參與由香港大學舉辦的「社會創新計劃」。計劃中，大眾銀行(香港)為學生提供實習機會以助累積工作經驗，提升年輕一代的能力。於二零二零年，我們的實習生在籌辦企業社會責任及銀行文化改革活動中獲得寶貴經驗。

「感謝公司為我提供這次難能可貴的實習機會。實習計劃令我的專業能力及人際溝通技巧均有所提升。我深信這次實習經驗將有利於我日後事業發展。」

羅曉彤

香港大學社會科學學院三年級學生



職業安全及健康(「職安健」)

我們竭力確保為僱員提供安全及健康的工作場所。於二零二零年，我們制定《職業安全與健康指引》，以識別及管理與日常營運相關的職安健風險。



大眾銀行(香港)的《防火安全手冊》載述各部門防火安全主任的職責，並說明預防措施及出現火警時的應變方案。為確保員工全面了解工作場所的防火安全知識，我們舉辦網上防火安全培訓課程。作為「好心情@健康工作間約章」的簽署成員，我們認為愉快及健康的工作環境是公司取得成功的基石。因此，我們安排合資格員工參與由衛生署、勞工處與職業安全健康局合辦的12小時「精神健康急救基礎課程」。

於報告期內，本集團並無任何與適用職業健康及安全法律及法規相關而嚴重影響本集團的違規個案。

員工溝通

保持有效的僱傭溝通是建立良好工作環境的關鍵。我們利用僱員問卷調查、員工通訊、工作小組、委員會會議及管理層會議等多個溝通途徑，以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。

此外，本集團控股股東，即大眾銀行創辦人兼榮譽主席，在其新年賀辭及致敬書中，向本集團全體員工傳達集團使命及願景。

大眾銀行創辦人兼榮譽主席丹斯里拿督斯里鄭鴻標博士代表集團向全體員工發放訊息。



丹斯里拿督斯里鄭鴻標博士在致敬書《Legendary: The Man. The Mission. The Masterclass.》中表示：「我們應時刻以正面態度及正確思維應對挑戰。」



於報告期內，22名香港銷售人員及高級人員於二零二零年一月赴馬來西亞參加由大眾銀行舉辦的全國銷售會議2020，主題為「逆境下自強」，不同銷售部門的代表應邀分享成功銷售經驗。隸屬不同地區的員工亦進行小組討論，以分享他們所面對的業務挑戰及機遇。為期兩日的會議讓同事們加深對業務挑戰的認識，以及如何進一步把握銷售機遇。



關懷員工

本集團致力透過各項活動提高員工福祉。由大眾銀行(香港)執行董事兼行政總裁擔任主席的康體會定期為員工及家人舉辦活動。鑑於2019冠狀病毒病疫情，本集團於二零二零年暫停週年晚宴及員工郊遊等活動。我們將靈活調整員工活動計劃，以確保他們身心健康。

員工嘉許

本集團的「企業文化大使」計劃為一項表彰計劃，旨在嘉許員工充分體現大眾金融控股企業文化及價值的傑出表現。我們鼓勵員工去提名行為及／或態度表現突出，且在日常工作中實踐本集團企業文化及價值的同事。得獎者由高級管理層組成的評審團遴選。於二零二零年二月，大眾銀行(香港)及運通泰各選出一名大使。

於二零二零年七月，大眾財務粉嶺分行獲頒「2019年傑出分行獎」感謝狀，以嘉許粉嶺分行員工的努力不懈、團隊精神及卓越表現。





6. 我們的供應鏈管理

供應商溝通

作為負責任的銀行集團，我們與供應商協商時致力秉持嚴格的質素、誠信及社會責任標準。在《供應商行為準則》指引下，我們鼓勵供應商及承包商採取可持續發展行動及秉持符合道德的業務常規。

本集團旨在透過供應商相關政策將可持續發展考量因素融入供應鏈各環節。新制定的《供應商行為準則》載列我們期望供應商達到的標準，以免在供應鏈中出現監管、環境及社會風險。《供應商行為準則》與《聯合國世界人權宣言》、《聯合國工商業與人權指導原則》及國際勞工組織的基本約章的價值及原則一致。供應商亦應遵循以下範疇的規定：

- 行為道德標準
- 僱傭慣例
- 職業安全及健康
- 環境保護

此外，我們鼓勵供應商除遵循規定外，亦應提升自身的環境及社會表現。《供應商行為準則》刊載於大眾金融控股網站「供應商行為守則」網頁內，詳情請瀏覽www.publicfinancial.com.hk。

在與供應商接洽及招標過程中，我們的評估標準包括產品及服務質素、業務營運標準、交付能力及價格等因素。為確保公平競爭，我們在接洽新供應商時通常會邀請兩名或以上供應商提交報價。

截至二零二零年底，本集團共有424家供應商，其中99%位於香港。

綠色採購

為在業務中提倡綠色採購實務，我們已採取以下措施：





7. 我們的環境

本集團致力於將業務所產生的碳足印減至最低。本集團的《企業社會責任政策》及《辦公室環保小貼士》文件載有環保責任的指引原則。我們主要著力於盡可能減少辦公室營運對環境所產生的影響，以及培養員工的環保意識。

於報告期內，我們遵守有關環境保護的所有適用法律及法規的規定⁸，概無發生有關廢氣及溫室氣體排放、用水及土地的排污以及產生有害及無害廢棄物的違規個案。

⁸ 包括但不限於《廢物處置條例》(第 354 章)及《噪音管制條例》(第 400 章)。為確保遵守有關法律及法規，本集團的《企業社會責任政策》載有環保責任指導原則。

減少能源消耗

本集團的節能工作著重於提升具能源效益的節能系統、監察能源消耗及提高員工的環保意識。我們繼續以LED燈替換舊式照明裝置，並在蒸餾水機安裝自動計時器，於非辦公時間停止加熱功能。為盡量減少在非營業時間的光滋擾及耗電量，本集團各分行於每天晚上10時30分至翌日早上8時正關掉照明。在全體員工共同努力下，大眾銀行(香港)獲環境局頒授「戶外燈光約章」鉑金獎。33間大眾財務分行及兩間運通泰分行亦為約章的簽署機構。

二零二零年，本集團共更換了

1,659
個LED燈



高效廢物處理

本集團高度重視環保責任，務求在業務中維持資源效益。為貫徹廢物管理原則，我們鼓勵僱員在可行情況下雙面列印及重用紙張，以減少產生廢物。我們的廢物回收措施涵蓋回收報紙、非機密文件、塑膠、金屬、電器、打印機碳粉盒及墨盒。此外，於二零二零年，我們的回收合作夥伴每次回收一個墨盒，會向本地慈善環保機構「綠惜地球」捐款。年內，共捐出港幣1,829元。我們亦於大眾銀行(香港)總部放設磅秤，以監察辦公室營運產生的一般廢物量。未來，我們將繼續物色減廢機遇，並推行高效的措施。



我們於二零二零年的回收績效

95

噸廢紙



- 相當於減少**455,982**千克溫室氣體
- 相當於種植**11,704**棵樹苗



740

千克碳粉盒及墨盒



其他回收物包括：

LED光管、塑膠、金屬及電器



舊衣捐贈活動



每年大量衣物被棄置到堆填區。為推廣二手衣物的可持續使用及提倡環保習慣，我們與聖雅各福群會營運的社會企業Green Ladies & Green Little推出為期兩星期的舊衣捐贈活動。我們在部分辦公室放置回收箱，以供員工捐贈衣物。本集團共將六箱衣物轉交Green Ladies & Green Little，於分類後轉售予公眾。此活動有助員工了解環境可持續發展的重要性。

農曆新年回收活動

每逢節日禮物開支增加，往往會產生大量廢物。鑒於此趨勢，本集團在農曆新年期間舉辦回收活動，邀請員工將多出的食物捐贈給食德好，再重新分配給貧困人士。未使用的利是封亦會收集及轉交予綠領行動，以便下年再用。此活動為我們提供機會培養員工的可持續發展意識。



建立綠色辦公室文化

為建立環保辦公室文化，我們引入「綠色標籤」及推出《辦公室環保小貼士》，以增進員工的環保意識。在辦公場所，我們發出內部通告，鼓勵員工節約能源、水及其他資源。我們亦歡迎員工提出潛在的節能機會，並報告所有漏水情況，以便立即採取補救措施。於二零二零年，我們邀請綠惜地球的講者，與37名員工分享氣候變化相關的議題及相應的措施。



綠色月

於二零二零年七月，本集團舉辦一項內部活動，推行三大措施提高員工的環保意識。於「素食週」，我們向員工提供素食餐單及綠色飲食小貼士，鼓勵員工食素。另外，舉辦「絕膠週」加強員工減少塑膠廢物的意識，並以其他材質代替塑膠。我們向員工收集可回收的塑膠物品，並鼓勵他們光顧貼上「絕膠」標籤的餐廳。我們亦推出一項以物易物活動，藉此提倡回收及重用的文化。活動中，員工交換自己不再使用的物資。透過這些活動，我們期望推廣更環保的文化。



向塑膠說不

環保活動

在社區推廣環境管理對可持續發展至關重要。每年我們與義工同事積極響應及參與不同環保活動。於二零二零年，本集團與五間慈善及社會福利機構合辦五項環保相關計劃。計劃概要如下：



機構	計劃	詳情
綠領行動	利是封重用及回收活動2020	員工捐出兩箱完好利是封，以作回收或重新分發給公眾以供下年再用。
食德好	「傳心盒意」	員工捐出尚未開封、過剩的賀年禮盒，以轉贈至各區有需要基層家庭，並減少食物浪費。
世界自然基金會	「地球一小時」	大眾財務及運通泰所有分行關閉戶外燈光，藉此呼籲關注氣候變化。
公益金	「綠色低碳日」	員工向此籌款活動捐款，以推廣低碳生活。
由聖雅各福群會營運的「Green Ladies & Green Little」	衣物捐贈活動	員工捐出170件二手衣物，當中94件供Green Ladies & Green Little店舖銷售。

表現數據摘要

香港交易所關鍵績效指標	單位	2020	2019
環境			
A1.2 溫室氣體排放			
範圍1排放	二氧化碳當量(噸)	14.36	15.27
範圍2排放	二氧化碳當量(噸)	2,849.08	2,994.54
範圍3排放	二氧化碳當量(噸)	6.57 ⁹	165.59
總量(範圍1+2+3)	二氧化碳當量(噸)	2,870.01	3,175.40
密度(範圍1+2+3)	二氧化碳當量(噸)/全職僱員	2.21	2.46
A1.3 所產生的有害廢棄物總量			
用完的墨盒(回收)			
— 總量	個	740	713
— 密度	個/全職僱員	0.57	0.55
LED燈管(回收)			
— 總量	個	1,659	—
— 密度	個/全職僱員	1.28	—
A1.4 所產生的無害廢棄物總量			
一般廢物 ¹⁰ (處置)			
— 總量	噸	27.73	—
— 密度	噸/全職僱員	0.02	—
紙張(回收)			
— 總量	噸	94.69	77.43
— 密度	噸/全職僱員	0.07	0.06
塑料(回收)			
— 總量	噸	34.10	—
— 密度	噸/全職僱員	0.03	—
電器類(回收)			
— 總量	個	38	—
— 密度	個/全職僱員	0.03	—

⁹ 2019年和2020年的數據差異來自2020年航空旅行的顯著減少。

¹⁰ 一般廢物處理量是根據每週兩次採樣的一般廢物處理記錄進行的估算。一般廢物處置數字僅適用於大眾金融控股、大眾銀行(香港)和大眾財務。

香港交易所關鍵績效指標		單位	2020	2019				
環境								
A2.1	按類型劃分的直接及間接能源總耗量							
	直接能源總耗量							
	— 總量	'000千瓦時	48.71	51.68				
	— 密度	'000千瓦時／全職僱員	0.04	0.04				
	柴油							
	— 總量	'000千瓦時	6.13	4.83				
	— 密度	'000千瓦時／全職僱員	0.005	0.004				
	汽油							
	— 總量	'000千瓦時	42.58	46.85				
	— 密度	'000千瓦時／全職僱員	0.03	0.04				
	間接能源總耗量(購電)							
	— 總量	'000千瓦時	4,232.96	4,371.93				
	— 密度	'000千瓦時／全職僱員	3.27	3.39				
A2.2	耗水量							
	— 總量	立方米	4,444 ¹¹	4,368 ¹²				
	— 密度	立方米／全職僱員	3.43	3.39				
社會								
B1.1	按僱傭類型及性別劃分的僱員總數	男性	女性	男性	女性			
	— 全職	僱員人數	556	740	560	730		
	— 兼職	僱員人數	7	1	9	1		
	按僱傭類型及年齡組別劃分的僱員總數	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	僱員人數	221	775	300	227	789	274
	— 兼職	僱員人數	1	0	7	1	0	9
	按僱傭類型及地區劃分的僱員總數	香港	中國大陸	香港	中國大陸			
	— 全職	僱員人數	1,296	67 ¹³	1,290	67 ¹³		
	— 兼職	僱員人數	8	0	10	0		

¹¹ 由於水務署較遲發出水費單，大眾銀行(香港)和運通泰的用水數據報告期是由二零一九年八月至二零二零年十二月。

¹² 大眾銀行(香港)及運通泰均未收到其二零一九年八月至十二月的水費單。因此，上述數字僅包括大眾銀行(香港)及運通泰於準備二零一九年環境、社會及管治報告時可用的用水數據。

¹³ 此數據只適用於大眾銀行(香港)。

香港交易所關鍵績效指標		單位	2020			2019		
社會								
B1.2	按性別劃分的僱員流失比率		男性	女性	男性	女性		
		%	14.93	12.97	20.36	20.82		
	按年齡組別劃分的僱員流失比率		30歲以下	30至50歲	50歲以上	30歲以下	30至50歲	50歲以上
		%	36.20	9.29	9.00	40.97	18.88	8.76
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率							
	— 人數	僱員人數			0		0	
	— 比率	%			0		0	
B2.2	因工傷損失工作日數	日			36.5		218 ¹⁴	
B3.1	按僱員類別劃分的僱員受訓率							
	— 高級管理層	%			100		100	
	— 中級管理層／管理層	%			100		100	
	— 普通僱員／非管理層人員	%			99.13		97.62	
	按性別劃分的僱員受訓率							
	— 男性	%			99.46		97.86	
	— 女性	%			99.05		97.94	
	按僱員類別劃分的每名僱員平均受訓時數							
	— 高級管理層	小時			15.00		15.32	
	— 中級管理層／管理層	小時			13.33		17.75	
	— 普通僱員／非管理層人員	小時			10.15		14.52	
	按性別劃分的每名僱員平均受訓時數							
	— 男性	小時			11.04		15.56	
	— 女性	小時			10.13		14.37	

¹⁴ 此數據來自兩個獨立個案。

香港交易所關鍵績效指標		單位	2020	2019
社會				
B5.1	按地區劃分的供應商數目			
	— 香港	供應商數目	421	430
	— 海外	供應商數目	3	0
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目			
	— 投訴	投訴數目	36	20
B7.1	就本集團及其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目			
	— 已審結案件	案件數目	0	0

香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	香港交易所關鍵績效指標	描述	章節／備註
A. 環境			
A1 排放物	A1	一般披露	我們的環境
	A1.1	排放物種類及相關排放數據	作為一家金融機構，本集團的業務對排放空氣污染物並無重大影響。
	A1.2	溫室氣體總排放量及密度	表現數據摘要
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	表現數據摘要
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	表現數據摘要
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	我們的環境
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	我們的環境
A2 資源使用	A2	一般披露	我們的環境
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	表現數據摘要
	A2.2	總耗水量及密度	表現數據摘要
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	我們的環境
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，提升用水效益計劃及所得成果	我們的環境
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量	作為一家金融機構，本集團的業務不會產生或使用大量包裝材料。
A3 環境及天然資源	A3	一般披露	我們的環境
	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

層面	香港交易所關鍵績效指標	描述	章節／備註
B. 社會			
B1 僱傭	B1	一般披露	我們的人才
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	表現數據摘要
	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	B2	一般披露	我們的人才
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	表現數據摘要
	B2.2	因工傷損失工作日數	表現數據摘要
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施	我們的人才
B3 發展及培訓	B3	一般披露	我們的人才
	B3.1	按性別、僱員類別劃分的受訓僱員百分比	表現數據摘要
	B3.2	按性別、僱員類別劃分的每名僱員平均完成受訓時數	表現數據摘要
B4 勞工準則	B4	一般披露	我們的人才
	B4.1	描述檢討僱傭慣例的措施以避免童工及強制勞工	我們的管理層決定不披露此關鍵績效指標，因為此指標對我們的業務性質並不重要。
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	
B5 供應鏈管理	B5	一般披露	我們的供應鏈管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	我們的供應鏈管理、表現數據摘要
	B5.2	有關聘用供應商的慣例、供應商數目，以及有關慣例的執行地點及方法	我們的供應鏈管理

層面	香港交易所關鍵績效指標	描述	章節／備註
B. 社會			
B6 產品責任	B6	一般披露	我們的客戶
	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	我們的管理層決定不披露此關鍵績效指標，因為此指標對我們的業務性質並不重要。
	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
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	我們的客戶
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	我們的管理層決定不披露此關鍵績效指標，因為此指標對我們的業務性質並不重要。
	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	B7	一般披露	建立可持續發展框架
	B7.1	於報告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
	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
B8 社區投資	B8	一般披露	我們的社區
	B8.1	重點貢獻範疇	我們的社區
	B8.2	在重點範疇所動用的資源(如金錢或時間)	我們的社區



 **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