



2021

環境、社會及
管治報告



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



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	6
1 建立可持續發展框架	7
2 我們應對2019冠狀病毒病的措施	18
3 我們的負責任業務常規	21
4 我們的社區	27
5 我們的人才	32
6 我們的供應鏈管理	39
7 我們的環境	41
表現數據摘要	46
香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	50

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有限公司（「香港交易所」）頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》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二零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日期間（「報告期」）在環境、社會及管治、持續應對2019冠狀病毒病、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如下：

- 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」）

本報告的報告範圍及界限相較於二零二一年五月十七日刊發之二零二零年環境、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》章節的二零二一年年報。

報告批准

本報告之英文版本經大眾金融控股董事會（「董事會」）於二零二二年五月批准。

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，歡迎隨時直接發送電郵至 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、大眾証券及運通泰。

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及其主要業務為提供個人與按揭貸款，以及公共車輛（例如的士）融資服務。本集團在香港聘用約1,200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成功的關鍵。《企業文化及價值政策》（「《企業文化政策》」）自二零一八年獲採納，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。

本集團每年審閱其《企業文化政策》。本年的年度審閱得出的總結為需要進一步加強政策下的管治架構及流程。年度審閱結論應先獲銀行文化委員會（為董事會轄下獲授權的委員會）認可，然後建議董事會批准。

企業文化聲明

本集團致力推動良好的企業文化，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。



可持續發展獎項

商界展關懷：

大眾銀行（香港）及大眾財務連續三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。運通泰亦透過該計劃連續五年獲得「商界展關懷」標誌。此獎項展現出本集團成功達到香港社會服務聯會對關懷社區、僱員及環境的全面要求。



僱員再培訓局人才企業嘉許計劃：

大眾銀行（香港）連續十一年獲僱員再培訓局（「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二零二一年環境、社會及管治報告，並分享本集團在這關鍵業務支柱的進展。

於二零二一年，由於2019冠狀病毒病大流行持續，我們仍然面對各種社會經濟挑戰。儘管如此，大眾金融控股仍保持韌力，憑着過去奠下的根基，透過多元化的環境、社會及管治策略實現可持續發展。在此過程中，將可持續發展與業務目標結合的重要性日益彰顯。

過去十二個月，環境、社會及管治督導委員會及董事會再次就評估及管理環境、社會及管治相關議題方面提供策略性意見。本集團的專責環境、社會及管治報告工作小組再次聯同所有其他部門及分行合作推行措施，進一步推動本集團的環境、社會及管治表現，帶領我們邁向更可持續發展的未來。此外，於疫情期間獲得的經驗與啟發，亦在此過程中發揮關鍵作用。

本集團不斷發掘可進一步提升可持續發展相關措施表現的機遇。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。我們堅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。

展望將來，我們期望與持份者通力合作，共同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





建立可持續 發展框架

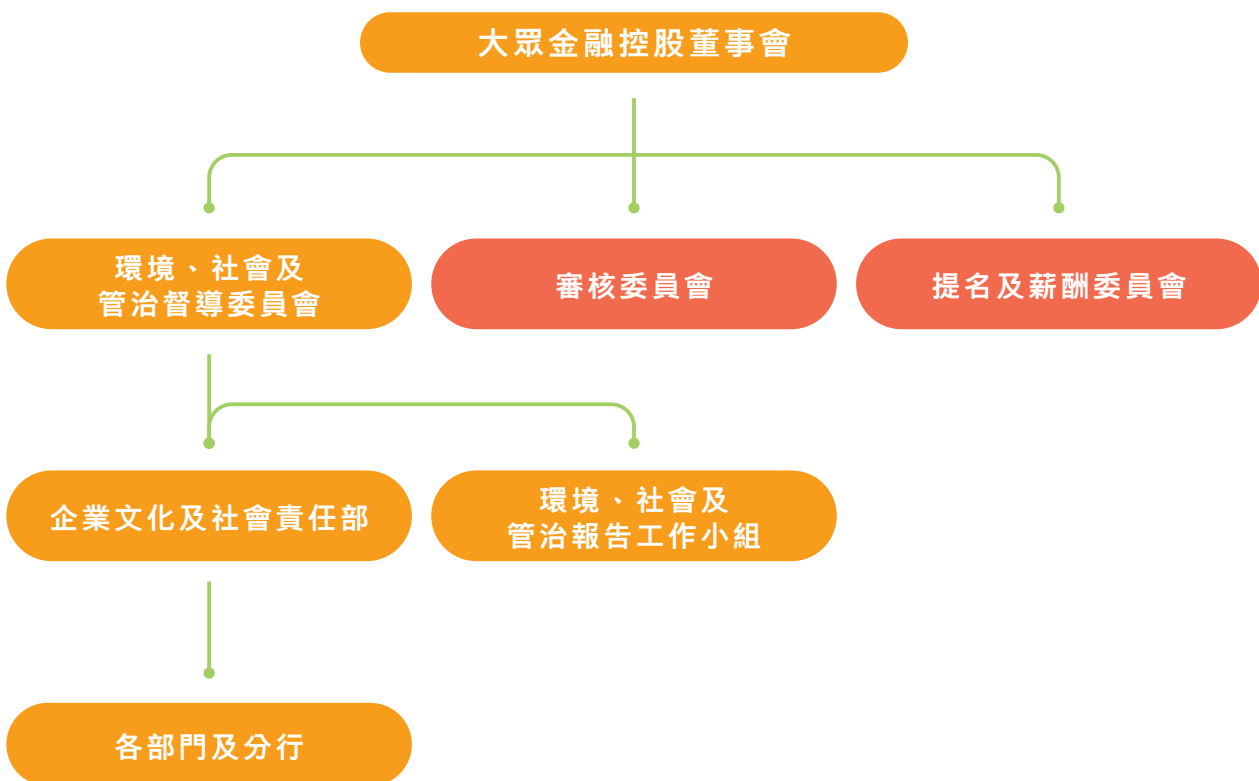
董事會聲明

董事會 對本集團的環境、社會及管治管理方針、策略及表現承擔整體責任。董事會的责任包括審閱本集團的重要環境、社會及管治議題及批准環境、社會及管治相關政策及目標。此外，董事會亦會審批大眾金融控股的環境、社會及管治報告。為支持董事會監督及有系統地管理環境、社會及管治議題，我們已成立環境、社會及管治督導委員會。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、社會及管治事宜向董事會提供建議。有關建議經董事會評估及批准，以便各部門相應改善環境、社會及管治表現。

透過定期的持份者參與及重要性評估，我們對環境、社會及管治議題進行識別、排列優次及確定。環境、社會及管治督導委員會會就相關結果展開討論，以落實一系列重要環境、社會及管治議題，並經董事會審閱及批准，以作報告披露。董事會就環境目標制定及落實進展進行討論、審閱及批准，以作為重要環境、社會及管治議題的一部分。

隨著我們將可持續發展融入日常營運，董事會將繼續致力在各個營運方面推動可持續發展。

可持續發展的管治架構及監督責任



本集團一直就可持續發展制定高標準。在融入機構各層面的策略性政策及原則指引下，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。

由策略性規劃至執行及審閱，環境、社會及管治督導委員會、環境、社會及管治工作小組及各業務單位代表在環境、社會及管治中各司其職。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



董事會

- 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。

環境、社會及
管治督導委員會

- 確定及持續提升本集團環境、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原因作出匯報（如有）。
- 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。
- 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》，我們旨在促進各業務營運部門長期貫徹執行正式的可持續發展措施。



《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，當中設有三道防線，確保其程序的成效，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。

有關該等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二零二一年年報內的企業管治報告。

反賄賂及反貪污

我們的企業社會責任的其中一個宗旨是恪守高標準道德操守。因此，我們的員工相關政策（包括《僱員手冊》、《員工行為守則》、《道德守則》、《僱員行為操守重要須知》）以及《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》的相關政策及程序均為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／或本集團內部政策的舉報，該等行為可造成嚴重不利於財務、法律或聲譽的影響。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。於受聘時，所有新入職僱員會獲提供《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作為評估員工年度表現的其中一個主要考慮因素。

為免違反《防止賄賂條例》，本集團亦設有關於收受客戶或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》，並必須尋求大眾銀行（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，185名員工及2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，並透過以下多種渠道與持份者持續保持溝通：

主要持份者	渠道
外部持份者	
 政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 一般聯繫
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 《供應商行為準則》 • 供應商審查
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 公司網站 • 客戶意見調查 • 顧客意見書 • 顧客熱線 • 投訴熱線 • 無障礙銀行服務 • 環境、社會及管治報告
 股東、投資者及分析師	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 股東大會 • 年度／中期財務報告及環境、社會及管治報告 • 香港交易所網站 • 公司網站

主要持份者

渠道



社區及媒體

- 活動
- 公司網站
- 媒體查詢



非政府機構

- 員工義工服務
- 合作項目
- 環境、社會及管治報告

內部持份者

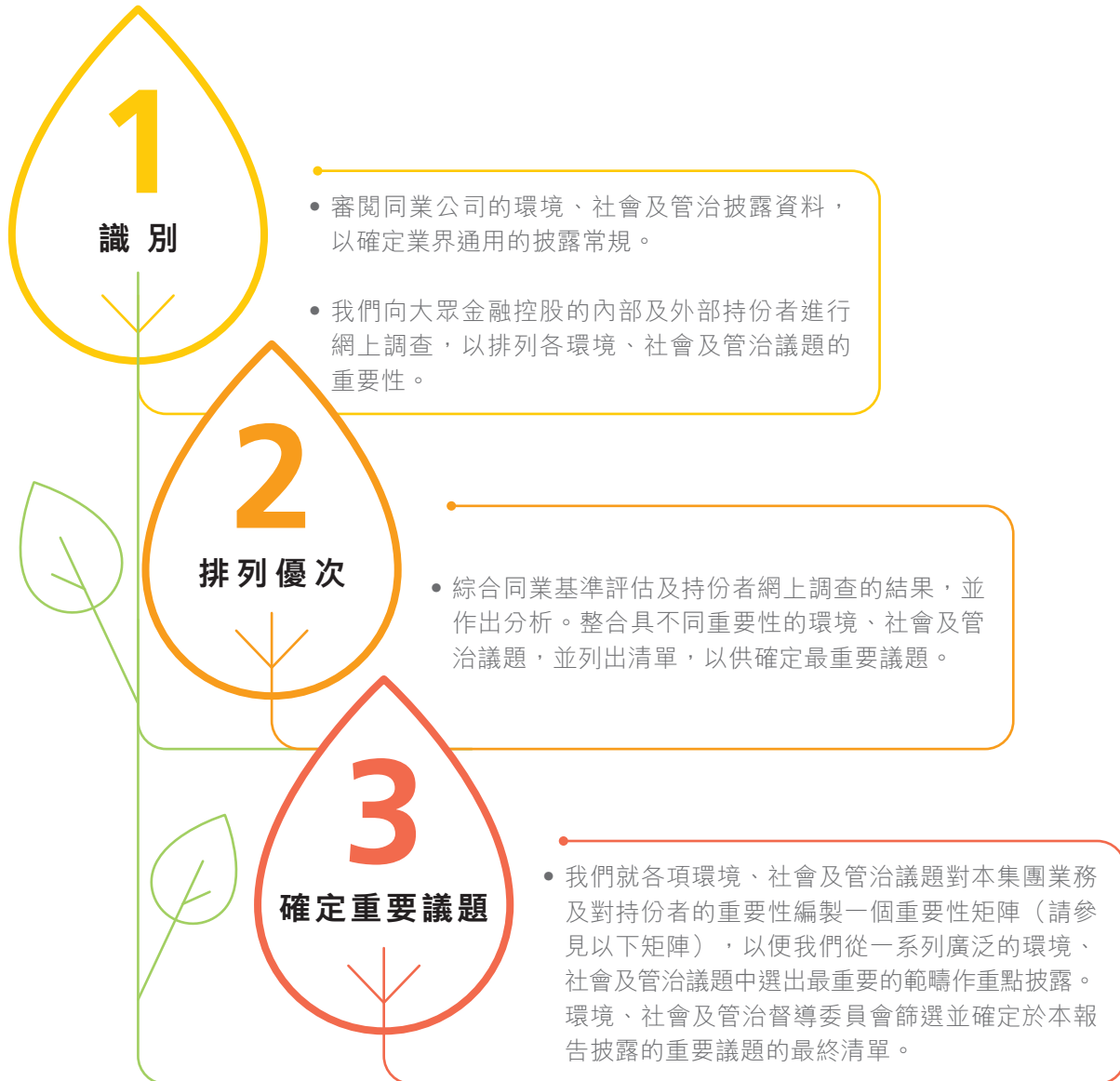


僱員

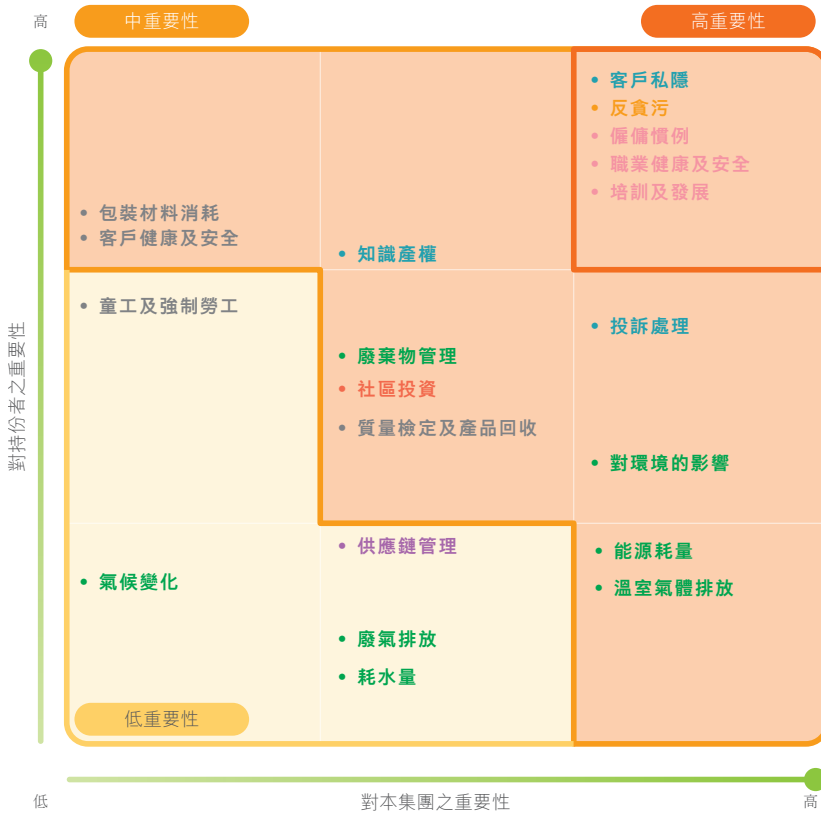
- 特設電郵收集員工意見反饋
- 員工通訊
- 定期委員會／管理層會議
- 僱員文化調查
- 環境、社會及管治報告
- 年度營業會議

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環境、社會及管治的最重要議題，本集團再次委任獨立顧問進行全面的持份者參與及重要性評估，詳情如下。與這些持份者溝通，以及了解他們對本集團環境、社會及管治表現及管理層確定相關關鍵績效指標的決策的期望至關重要。



二零二一年重要性矩陣



二零二一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。我們透過上述三個步驟－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、社會及管治指引》內容索引。

環境、社會及管治督導委員會已審議並確定以下環境、社會及管治議題的最終清單如下：

重要環境、社會及管治議題	本報告相關章節
<ul style="list-style-type: none"> 反貪污 	建立可持續發展框架
<ul style="list-style-type: none"> 投訴處理 知識產權 客戶私隱 	我們的負責任業務常規
<ul style="list-style-type: none"> 社區投資 	我們的社區
<ul style="list-style-type: none"> 僱傭慣例 職業健康及安全 培訓及發展 	我們的人才
<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈管理 	我們的供應鏈管理
<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 氣候變化 	我們的環境

我們應對 2019冠狀 病毒病 的措施



2019 冠狀病毒病疫情踏入第二年，持續對社會及經濟層面帶來衝擊。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繼續帶領本集團應對疫情。

有賴該委員會及團隊的共同努力，我們實踐有效管理，並盡量減低工作間及分行免受2019冠狀病毒病疫情影響。另外，我們亦為客戶提供紓困措施，以減輕他們在疫情第二年面對的壓力及財務負擔。

本集團深知減低疫情對本地社區造成的社會及經濟影響的急切性，因此我們再度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，我們有信心能跨過這個史無前例的困境。

於二零二一年，本集團採取下列應對2019冠狀病毒病的措施：

僱員

- 於二零二一年六月，本集團為員工推出「鼓勵疫苗接種計劃」，以響應香港特區政府鼓勵新冠疫苗接種的計劃。該活動鼓勵員工接種疫苗，保障自己、家人及朋友免受2019冠狀病毒病感染。凡於二零二一年八月三十一日前完成接種兩劑疫苗的員工，即合資格獲發港幣500元現金獎勵，並可參加大抽獎活動。



高級管理層頒發大抽獎活動獎品

“

「我很高興成為大抽獎幸運兒之一，能免費享用半島酒店的午餐。我會帶同女兒一起享受美食。感謝集團送出這份獎品。」

- 九龍城分行陳小姐

”

- 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，務求確保關鍵業務職能在發生營運中斷時仍可持續運作，並透過採取預防措施控制事態，以減低不利影響。
- 再次向全體員工提供外科口罩、搓手液及其他抗病毒防護用品（價值約港幣30萬元）。

- 向全體員工提供犬隻圖案的外科口罩，以支持香港導盲犬服務中心。
- 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。
- 企業社會責任部員工參與由香港品質保證局舉辦的健康社區大使計劃，並與全體員工分享工作坊要點總結，讓他們重溫公共衛生知識。

客戶

- 所有分行都設有體溫測量設備。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。
- 鑑於2019冠狀病毒病疫情對整體經濟及本地商業活動構成影響，本集團擴大對客戶的財務支援措施。為協助客戶紓緩短期財務問題，減輕他們在艱難時刻的壓力及財務負擔，個人及企業按揭貸款及的士／公共小巴租購貸款客戶可申請「還息不還本」計劃，以受惠於延遲償還本金的安排。
- 於報告期內，各分行與客戶保持密切溝通，以了解他們不斷變化的需要，並按個別情況提供解決方案，滿足他們的財務需求。
- 客戶在分行範圍內應保持安全社交距離及佩戴口罩。
- 分行提供搓手液。
- 分行張貼「安心出行」應用程式二維碼，以供客戶登記到訪記錄。

社區

- 向循道衛理楊震社會服務處、膳心連基金及食德好等慈善團體及機構捐贈口罩、搓手液、食物、超市／麵包店優惠券及其他生活必需品。



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（其定期進行檢討及在必要時作出調整）的指引進一步提升產品及服務。我們亦確保遵守所有相關法律及法規。

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，確保所有部門及分行均按《資訊安全政策》、《資訊安全指引》及本集團就《個人資料（私隱）條例》的一般指引及處理程序行事。公司政策旨在保障所有客戶的個人資料，並將其保密。在任何情況下，我們遵守及確保員工嚴格遵循《個人資料（私隱）條例》的所有規定。

收集及使用個人資料

我們不會收集瀏覽本集團網站的客戶個人資料。我們只會將訪客人數資料用於編製網站瀏覽的一般統計資料。

我們所收集的所有個人資料將根據內部政策及《個人資料（私隱）條例》的規定嚴格遵循下列原則：

- 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，我們持有的個人資料不會用作其他並非與收集目的相關的用途。我們可能會向客戶提供市場推廣資料。
- 客戶可隨時聯絡我們，通知我們不再希望接收我們的市場推廣資料。

個人資料的準確性及保留

我們會採取一切可行步驟，確保所收集的個人資料屬準確及最新。個人資料的保留期限不會超過用途所需期限，並將根據內部政策銷毀。

個人資料安全

本集團已採取一切可行步驟，確保持有的個人資料免受未經授權或意外存取、處理、刪除或作其他用途。除法律另行允許外，個人資料將不會披露。

個人資料存取及修正

客戶有權查核本集團是否持有關於他們的資料，並有權存取及修正個人資料。

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²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」為基準按授權及限制存取電腦報告。

作為負責任的金融機構，我們明白保護知識產權是必要的，《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，本集團並無接獲就違反有關客戶健康及安全、廣告、標籤提供的產品及服務及補救方法之私隱事宜相關法律及法規的呈報個案。

² 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。

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。於本年度，大眾銀行（香港）繼續進行季度神秘顧客計劃，以從四大範疇（即員工敬業精神、櫃員服務、電話禮儀及員工銷售常規）分析前線員工的服務質素。

神秘顧客計劃

神秘顧客計劃的結果分別經大眾銀行（香港）的培訓及發展部和高級管理層審閱，以確定需改善之處並制定改進措施。培訓及發展部與取得最低的整體分數的分行聯絡，以安排員工培訓及提供進修課程，並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進一步指導員工。

於二零二一年，大眾銀行（香港）透過神秘顧客計劃到訪旗下分行合共192次，並致電384次，另致電客戶服務熱線40次，大眾財務則透過神秘電話計劃致電旗下分行合共82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，以及能夠有效率及有禮貌地提供客戶服務（包括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。



- 向傑出分行員工頒發嘉許狀，以表揚他們有效實踐本集團所提倡的企業價值（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）

客戶意見

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調查，以收集客戶對於分行的意見反饋。客戶意見調查結果會提呈大眾銀行（香港）及大眾財務的銀行文化委員會以供審閱及跟進。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。

投訴處理

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訴求。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，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)將載於投訴登記冊內作內部記錄。

於報告期內，我們合共接獲32宗客戶對客戶服務及其他一般問題的銀行／金融服務相關投訴。我們將繼續尋找提升服務質素的機遇。

分享經驗

自二零二零年起，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該定期通訊內，並總結個案所得經驗及日後可採取的建議措施。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。



以客為本



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。



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。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。

為有特殊需要客戶提供服務

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

表揚員工為提供卓越服務所作努力，是大眾銀行集團鞏固深厚企業文化的關鍵要素。於二零二一年，客戶以顧客意見書或致函投訴主任辦事處分享他們對銀行員工所提供卓越銀行服務的意見，並嘉許他們以下方面的行為及／或態度，包括：

- 友善有禮
- 耐心了解客戶需要並給予尊重
- 靈活應變
- 高效且準確
- 有見識、服務專業
- 仔細跟進客戶要求

客戶的嘉許

於二零二一年，
本集團獲得

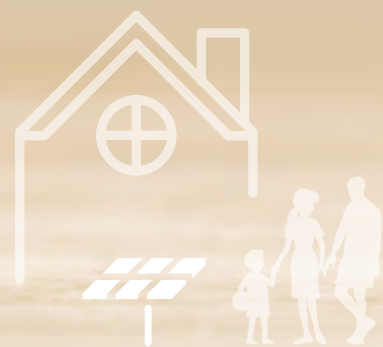
47 宗
客戶嘉許

↑ **6.82%**

於二零二零年，
本集團獲得

44 宗
客戶嘉許

於二零二一年，本集團獲得47宗客戶嘉許，較二零二零年（44宗）增加6.82%。



我們的社區

義工服務時數

2021

50³
小時

2020

191.5
小時

我們 致力為服務的社區作出貢獻，年內為員工提供各種參與義工活動的機會。於二零二一年，在《企業社會責任政策》的指引下，我們的企業社會責任工作不僅為貧困長者、兒童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。

³ 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。

義工參與人數

2021	2020
20³ 名義工	63 名義工

企業社會責任項目

2021	2020
27 個項目	24 個項目

合作的非政府機構數目

2021	2020
14 間機構	17 間機構

二零二一年社區服務摘要

由義工同事組成的「PB義工兵團」於二零一六年成立，五年來與多個慈善機構及社會服務組織合作，參與27個社區服務項目。以下列出「PB義工兵團」作出重大貢獻的部分項目摘要。

農曆新年活動

於二零二一年，大眾銀行集團繼續在農曆新年透過捐贈食物及回收未使用過的利是封協助貧困人士及支持環保。

因應不少低收入家庭面對失業及經濟困難，食德好舉辦一系列食物捐贈項目，惠及過千個家庭，包括基層工人、劏房租戶或綜合社會保障援助計劃受助人。

本集團鼓勵員工捐贈農曆新年禮物包，送出麵條、白米、冬菇、臘腸及果仁以及超市禮券等物資。



員工積極響應由綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動2021」，捐出31.7公斤未使用過的利是封。這些利是封會在二零二二年重新分發給市民及非政府機構使用。於本年度，本集團亦透過推廣電子利是支持環保，令利是封使用量較二零二零年減少30%。



端午節捐贈

本集團與循道衛理楊震社會服務處合作舉辦端午節捐贈活動，為黃大仙區長者帶來歡樂。本集團的捐款用於購買365份節日禮物包，內含傳統粽子、口罩及搓手液。儘管我們的員工因疫情未能於本年度到戶探訪，惟仍可透過循道衛理楊震社會服務處的員工代表本集團向長者派發禮物包，傳達我們的關懷。這項活動再次彰顯本集團對社區的關愛，特別是對長者敬愛有加。



中秋活動

義工同事參與三個關愛長者主題的慶中秋活動。在「裝飾蝶古巴特袋和寫心意卡顯關懷」活動中，我們的員工設計及製作了100個手作包，並送贈予長者，為他們帶來節日歡樂。

本集團鼓勵員工參與向長者捐贈餅卡或月餅的活動。本集團在若干辦公室放置收集箱，共收集了100個月餅。

另外，本集團亦特為長者照顧者舉辦了中秋工作坊，邀請了明愛賽馬會照顧者資源及支援中心職員擔任講者。講座旨在分享照顧者於照顧年長家人時減輕肩頸痛的方法。



聖誕活動

本集團為於瞽明會進行輔導服務的喪親兒童舉辦了「兒童聖誕禮品送贈」活動，並邀請本集團員工透過捐贈金錢或禮物來支持此慈善活動。是次活動共有24名員工參與，並籌得港幣11,500元的善款。企業文化及社會責任部利用了這些捐款購買80份禮物，並由瞽明會在聖誕節期間分發給喪親兒童。禮物包括書本、文具套裝、運動／美術用品和益智玩具等。



香港公益金

本集團響應香港公益金（「公益金」），鼓勵員工捐贈午餐費予公益金活動「公益行善『折』食日2021」。活動旨在籌款以提升公益金為露宿者、籠屋及板間房住戶提供的服務。本集團共52名員工慷慨捐贈午餐費，為有需要人士籌得港幣5,700元善款。

同時，本集團亦邀請員工參與「公益金線上百萬行2021」。共72名員工參與該活動，並且每名參加者也累積步數10,000步。



為支持香港不同社會福利機構的環保相關措施，公益金與港鐵公司合辦「綠色低碳日」。員工發起籌款活動，支持向有需要人士轉發食物及提供資源。

這些活動既可讓我們的員工為具重要意義的項目籌款，亦可於本集團內培養對社區的關愛文化。

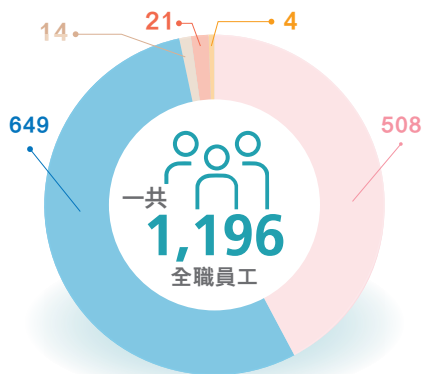


綠色力量環島行

本集團員工再次參與「綠色力量環島行」活動，以支持「無痕行山」的環保教育倡議。參與者透過在香港行山徑體驗遠足樂趣，加深對大自然的認知及尊重，從而更深入了解身體力行支持環保的重要性。員工團隊在銀行盃挑戰賽中合共完成248公里路程，成功獲得「綠色優異獎」。

我們的人才

大眾金融控股及其附屬公司在香港全職員工數目



- 大衆銀行(香港)
- 大衆財務
- 大衆證券
- 運通泰
- 大衆金融控股

僱員 是本集團業務的推動力及最重要的資產。我們仍致力提供多元、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滿足感。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》、《舉報政策及程序》及《道德守則》所載原則為指引。

本集團的方針亦反映《企業社會責任政策》的宗旨，即秉持社會責任的精神、在營商時維持高標準的道德行為、推動員工培訓及發展，以及維持最高的健康及安全標準。

建立精幹且多元化的員工團隊

本集團仍致力於建立一個能夠讓約1,200名香港同事持續感受到支持及激勵的工作場所。我們竭力建立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的工作環境。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。

於二零二一年，我們嚴格遵守本港有關僱傭及勞工慣例方面的法例及法規⁴，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。於二零二一年，本集團共有662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	0	23	21	1	0
21年至30年	3	45	82	0	3
11年至20年	0	120	70	1	4
5年至10年	0	91	185	8	5
小計	3	279	358	10	12
總計	662				

⁴ 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。



高級管理層頒發長期服務獎予得獎者

人才發展

在瞬息萬變的營商環境中，提升員工能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》，務求讓員工掌握最新的專業知識，提供切合不同員工年資的培訓及發展機會。

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。於二零二一年，本集團提供合共578個內部培訓課程，旨在讓香港員工了解最新市場趨勢，並提升彼等的專業知識及能力。

培訓類型

培訓課程數目

新入職及辦公室實習生入職培訓	55
產品、營運及系統	45
監管、合規及風險管理	261
銷售及市場推廣	12
客戶服務	15
銀行集團文化	110
個人與團隊績效	35
監督／領袖／管理發展	35
環境、社會及管治	6
僱員福祉	3
其他	1

大眾銀行(香港)已超過十年獲「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僱員再培訓局褒獎，我們深感榮幸，並會繼續營造有利終身學習的企業文化。

1

內部培訓計劃

內部培訓計劃適用於全職員工，並按以下類別劃分：

- 入職培訓／訓練
- 產品知識
- 監管及合規－全體員工亦參與打擊洗錢／反恐怖分子集資及其他合規培訓
- 銀行文化
- 客戶服務及銷售技能
- 領導力及管理技能

2

外部培訓資助計劃

具直接及即時工作需要的員工可獲提名參與外部課程、座談會、會議或工作坊，以提升個人表現、增進專業或市場知識，裝備自身以應付額外工作需要。

3

公眾認可的專業考試資助計劃

本集團對尋求專業認證或資格以進一步發展事業的員工給予全力支持，為他們報考獲公眾及本集團認可的專業考試提供資助。

例子包括：

- 香港銀行學會舉辦的「銀行專業會士」計劃
- 特許公認會計師公會－專業資格課程
- 香港會計師公會－專業資格課程
- 香港公司治理公會

4

銀行專業資歷架構資助計劃

銀行專業資歷架構是香港金融管理局與銀行業共同制定的一套通用而具透明度的能力標準，旨在提高及維持認可機構職能內相關從業員的專業能力。

為提高銀行從業員的持續專業發展，銀行專業資歷架構集中於八大專業工作範疇：

- | | |
|------------------|-------------|
| 1. 打擊洗錢及恐怖分子資金籌集 | 5. 零售財富管理 |
| 2. 網絡安全 | 6. 業務操作風險管理 |
| 3. 信貸風險管理 | 7. 私人財富管理 |
| 4. 財資管理 | 8. 金融科技 |

每名僱員平均接受
培訓時數



16.05
小時

接受培訓的相關
僱員人數百分比



97.91%

2021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（「港大」）舉辦的「社會創新計劃」。大眾銀行（香港）透過該計劃為學生提供實習機會以助其累積工作經驗，提升年輕一代的能力。於二零二一年，我們其中一名實習生社會科學系三年級的吳瑤晴同學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，她表示：



「我衷心感謝大眾銀行（香港）及港大給予我這次寶貴的實習機會。在八個星期的實習期內，我不但加深了對環境、社會及管治及集團企業文化的認識，而且在今個暑假藉著籌辦不同企業社會責任活動得到與各個內部及外部人士溝通的機會，大幅提升了我的職場溝通技巧。」

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。

除僱員補償保險外，大眾銀行（香港）亦向長期僱員提供以下醫療措施／福利：

1. 醫療保險
2. 個人意外保險
3. 定期壽險以及完全及永久傷殘保險

於報告期內，本集團並無錄得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。為促進員工與高級管理層之間的溝通，我們善用僱員問卷調查、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。員工亦可透過指定電郵向高級管理層反映意見。

關愛員工

我們推行多項措施以關顧員工身心健康，包括為員工家人提供醫療福利。本集團致力透過各項康樂活動提高員工福祉。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，本集團於二零二一年暫停週年晚宴及員工郊遊等所有活動。

便服日

本集團參與公益金舉辦的年度籌款活動「便服日」，活動口號為「We We Wear Wear」。這項活動鼓勵在職成年人及學生捐出港幣70元或以上款項，在活動當日穿上自己喜愛的便服上班，共襄善舉。



大眾銀行（香港）及大眾財務共有90名員工參與活動，合共籌得港幣10,430元。

善款將不會扣除任何行政費用，全數撥捐公益金，以支持公益金的165項社會公益服務。

除了為本地社會福利機構籌款外，該活動亦讓員工能進一步鞏固本集團關愛社群的文化。

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。於二零二一年七月，大眾銀行（香港）、大眾財務及運通泰分別選出大使。

我們 的供應鏈管理



供應商溝通

作為

負責任的金融機構，我們與供應商協商時仍致力秉持最嚴格的質素、誠信及社會責任標準。在《供應商行為守則》指引下，我們同樣積極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。

本集團的供應商相關政策確保我們將可持續發展考量因素融入供應鏈各環節。因此，《供應商行為守則》載列我們期望供應商達到的標準，以免出現監管、環境及社會風險。《供應商行為守則》亦與《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。供應商亦須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。《供應商行為守則》刊載於大眾金融控股網站 www.publicfinancial.com.hk 的《供應商行為守則》章節內。

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。

截至二零二一年底，本集團共有499家供應商，其中99.60%位於香港。



綠色採購

除全面甄選及接洽供應商外，本集團致力在業務中提倡綠色採購實務。我們已採取以下措施：



在可行情況下就刊物及報告使用森林管理委員會認證的紙張。



購買符合歐盟六期標準的柴油汽車（輕型貨車）。

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⁵，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。

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。於本年度，本集團已制定減排及節能目標，以響應香港特區政府的減碳呼籲。為實現這一目標，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，於非辦公時間停止持續加熱功能。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。

二零二一年，
本集團共更換了

3,013 個LED燈



減少溫室氣體排放



二零二二年的溫室氣體排放目標為較二零二一年同期

減少 **3%**

減少耗電



二零二二年的耗電目標為較二零二一年同期

減少 **3%**

有效的廢物管理

本集團高度重視環保責任，務求在營運中維持資源效益。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，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，於二零二一年合共捐出港幣2,067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。

⁵ 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》載有環保責任的指導原則。

我們於二零二一年的回收績效

115 噸廢紙



相當於減少了

551,731 公斤
溫室氣體



相當於種植了

14,168 棵樹苗

616 個碳粉盒及墨盒



其他回收物品包括：

LED 光管、塑膠、
金屬及電器。



二零二二年的用紙目標為較二零二一年減少

2%

提升應對氣候變化的韌力

我們深知有效管理氣候相關風險是達致長期財務可持續性的關鍵，對我們與自然環境的關係亦至關重要。因此，我們正在將氣候風險管理融入風險管理管治框架，並制定氣候風險管理政策，從而有效監察及管理氣候相關風險。

為支持整個行業提升氣候風險管理能力，大眾銀行（香港）於二零二一年全年參與由香港金融管理局牽頭的銀行業氣候風險壓力測試試驗計劃。該計劃旨在評估銀行業的氣候風險狀況，並鼓勵金融機構及時採取措施，以管理氣候相關風險。隨著計劃推進，本集團獲得豐富見解，並正制定方案提升本集團應對氣候風險的韌力。例如，我們正計劃推出綠色貸款或與可持續發展掛鈎貸款產品，藉此為客戶向低碳業務轉型提供支援，同時更有效管理貸款組合的風險。

對於氣候及天氣相關事件引致的實體風險，由於本集團在香港營運超過75間辦事處和分行，我們意識到應妥善管理日漸頻密的極端天氣事件，從而盡可能減少對業務、物業及員工安全的相關影響。因此，我們未雨綢繆，設立良好的風險管理及內部監控系統以盡可能減少颱風季節期間的嚴重水災及其他極端天氣事件時所帶來的破壞及損害。這些預備工作包括透過保險進行風險轉移和實行全面的業務持續營運管理。

培養綠色辦公室文化

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。

綠色環保月

本集團於二零二一年七月舉辦綠色環保月，藉此鼓勵員工實踐更環保的生活模式：「綠色飲食、綠色購物及綠色行動」，從而協助保護環境。本集團會舉辦每週活動及分享環保小貼士，鼓勵員工反思以下各個範疇：

天然資源耗用、選擇食物的小貼士，包括提倡有機、無麩質飲食及素食午餐的觀點，旨在透過推廣環境可持續發展減少食用肉類及減少溫室氣體排放，從而改善員工健康。

本集團舉辦衣物捐贈活動，以支持聖雅各福群會營運的二手時裝社會生態企業「Green Ladies & Green Little」。本集團鼓勵員工回收不再穿著的舊衣物，避免資源浪費。

本集團舉辦「綠色遠足照片徵集」活動，鼓勵員工提交行山時拍下的優美相片作品，讓員工一同欣賞香港自然徑的迷人美景，推廣「無痕行山」文化，令不負責任行為導致行山徑損壞的情況獲得關注。



在最後一週，本集團向員工傳送四張手機背景圖片及兩張電腦桌布，同時附上行動清單，作為員工活用過去數週所學習的內容，隨時隨地實踐環保的日常提醒。

員工於參與綠色環保月活動後，更注重以細微的行動為環境帶來顯著改變，並從中加深環境保護意識。

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，我們尋求與理念相同的慈善團體合作，支持他們以不同方式推行別具意義的措施，為建設未來的綠色地球作出貢獻。於二零二一年，本集團連同員工籌款捐出超過港幣6,500元，以支持綠色力量及公益金等慈善團體舉辦的環保活動。除籌款及捐款外，我們與義工同事積極響應及參與不同環保活動。於二零二一年，本集團與九間慈善及社會福利機構合辦11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 2021	員工捐出超過30公斤完好利是封，以作回收或重新分發給公眾以供下年再用。
食德好	農曆新年食物回收活動 2021	員工向貧困人士捐出未開封及過量的食物，藉此減少廚餘。
食德好	剩食升級工作坊	約20名員工參與工作坊，學習到將剩餘食材升級再造的小貼士，藉此減少家居廚餘。
世界自然基金會香港分會	「地球一小時2021」	大眾銀行（香港）、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	員工捐出兩箱二手衣物，當中28件衣物供Green Ladies & Green Little店舖銷售，以支持重用理念。本集團因此為女性賦權及協助有需要家庭的別具意義工作貢獻超過港幣1,700元純利。

表現數據摘要



香港交易所關鍵績效指標	單位	二零二一年	二零二零年
環境			
A1.2 溫室氣體排放總量及密度			
範圍1排放	二氧化碳當量(噸)	13.12	14.36
範圍2排放	二氧化碳當量(噸)	2,705.08	2,849.08
範圍3排放	二氧化碳當量(噸)	2.46	6.57
溫室氣體排放總量(範圍1+2+3)	二氧化碳當量(噸)	2,720.66	2,870.01
密度(範圍1+2+3)	二氧化碳當量(噸) /全職僱員 ⁶	2.27	2.21
A1.3 所回收的有害廢棄物總量及密度			
用完的墨盒(回收)			
—總量	個	616	740
—密度	個/全職僱員	0.52	0.57
LED燈管(回收)			
—總量	個	3,013	1,659
—密度	個/全職僱員	2.52	1.28
A1.4 所產生/回收的無害廢棄物總量及密度			
一般廢物 ⁷ (處置)			
—總量	噸	21.03	27.73
—密度	噸/全職僱員	0.02	0.02
紙張(回收)			
—總量	噸	114.94	94.69
—密度	噸/全職僱員	0.10	0.07
塑料(回收)			
—總量	噸	0.10	0.03 ⁸
—密度	噸/全職僱員	—	—
電器類(回收)			
—總量	件	1,223	— ⁹
—密度	件/全職僱員	1.02	—

⁶ 全職僱員指本集團聘用的全職僱員人數。

⁷ 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。

⁸ 二零二零年數據已於審閱內部數據庫後重訂。

⁹ 於二零二零年回收38件電器。

表現數據摘要



香港交易所關鍵績效指標

單位

二零二一年

二零二零年

環境

A2.1 按類型劃分的直接及間接能源耗量及密度

直接能源總耗量

— 總量	'000千瓦時	44.49	48.71
— 密度	'000千瓦時／全職僱員	0.04	0.04

柴油

— 總量	'000千瓦時	5.05	6.13
— 密度	'000千瓦時／全職僱員	0.004	0.005

汽油

— 總量	'000千瓦時	39.44	42.58
— 密度	'000千瓦時／全職僱員	0.03	0.03

間接能源總耗量（購電）

— 總量	'000千瓦時	4,170.91	4,232.96
— 密度	'000千瓦時／全職僱員	3.49	3.27

A2.2 耗水總量及密度

— 總量	立方米	4,154	4,444 ¹⁰
— 密度	立方米／全職僱員	3.47	3.43

¹⁰ 根據取自二零二零年環境、社會及管治報告的數字，大眾銀行（香港）和運通泰的用水數據報告期包括自二零一九年八月起至二零二零年十二月期間。

表現數據摘要



香港交易所關鍵績效指標

單位

二零二一年

二零二零年

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	495	708	556	740		
兼職	僱員人數	6	1	7	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	173	713	317	221	775	300
兼職	僱員人數	1	0	6	1	0	7
按僱傭類型及地區劃分的僱員總數 ¹¹		香港			香港		
全職	僱員人數	1,196			1,296		
兼職	僱員人數	7			8		
B1.2 ¹² 按性別劃分的僱員流失比率		男性	女性	男性	女性		
%		26.18	19.52	14.93	12.97		
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
%		44.7	22.58	9.00	36.20	9.29	9.00
按地區劃分的僱員流失比率		香港			香港		
%		22.24			13.81		

¹¹ 本報告範圍僅包括香港業務。因此，二零二一年及二零二零年於中國大陸分別有64名及67名全職員工的數據未計入本報告。

¹² 流失比率計算撇除兼職員工。

表現數據摘要



香港交易所關鍵績效指標

單位

二零二一年

二零二零年

社會

B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率		二零二一年	二零二零年	二零一九年
人數	僱員人數	0	0	0
比率	%	0	0	0
B2.2 因工傷損失工作日數				
	日		12.5	36.5
B3.1 按性別劃分的僱員受訓率				
男性	%		97.75	99.46
女性	%		98.30	99.05
按僱員類別劃分的僱員受訓率				
高級管理層	%		83.33	100
中級管理層／管理層	%		97.67	100
普通僱員／非管理層人員	%		98.29	99.13
按性別劃分的每名僱員平均受訓時數				
男性	小時		15.85	11.04
女性	小時		16.40	10.13
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		26.19	15.00
中級管理層／管理層	小時		21.53	13.33
普通僱員／非管理層人員	小時		15.40	10.15
B5.1 按地區劃分的供應商數目				
香港	數目		497	421
海外	數目		2	3
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目				
投訴	數目		32	36
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	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	作為一家銀行集團，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	所定的排放量目標及所採取的達成目標方法	我們的環境
	A1.6	處理有害及無害廢棄物的方法、所定減低產生量目標及所採取的達成目標方法	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	已定的能源使用效益目標及所採取的達成目標方法	我們的環境
	A2.4	描述在尋求適用水源時是否有任何問題、所定的用水效益目標及所採取的達成目標方法	我們的環境
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量	作為一家銀行集團，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	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			
	A4	一般披露	我們的環境
	A4.1	對發行人已構成或可能會構成影響的重大氣候相關問題，以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	過往三年（包括報告年度）每年因工死亡的人數及比率	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	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			
	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，每名僱員完成受訓的平均時數	表現數據摘要
B4 勞工準則			
	B4	一般披露	我們的人才
	B4.1	描述檢討招聘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	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
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	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，以及有關慣例的執行及監察方法	我們的供應鏈管理
	B5.3	用以識別供應鏈之環境及社會風險的慣例，以及有關慣例的執行及監察方法	我們的供應鏈管理
	B5.4	挑選供應商時用以推廣環保產品及服務的慣例，以及有關慣例的執行及監察方法	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	與維護及保障知識產權有關的慣例	我們的客戶
	B6.4	品質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	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
	B7.3	向董事及員工提供的防止貪污培訓	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、我們的環境
	B8.2	在重點範疇所動用資源源（如金錢或時間）	我們的社區、我們的環境



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