

環境、社會及管治報告書

關於本報告

報告目標

本公司是AFS的附屬公司，也是AEON集團的成員。本公司明白透明度的重要性及誠信乃企業可持續發展的其中一項關鍵因素，特此提呈本公司的第二份環境、社會及管治(「ESG」)報告書，旨在瞭解本公司在營運及可持續發展方面所採用的方法及行動，以反映本集團對企業持份者的影響。

報告範圍及期間

本報告的內容在考慮到本集團經營中出現的可持續發展議題的重要性後而確立。由於本集團的主要收入來自本公司於香港之業務，本報告主要反映香港總辦事處及分行於二零一七年三月一日至二零一八年二月二十八日期間在ESG上的表現。本報告時間範圍與本公司截至二零一八年二月二十八日止之財政年度一致。

報告原則

本公司每年均披露其有關ESG方面的進展，本報告已遵守上市規則附錄二十七所載的ESG報告指引。

環境、社會及管治報告書

企業可持續發展的管理

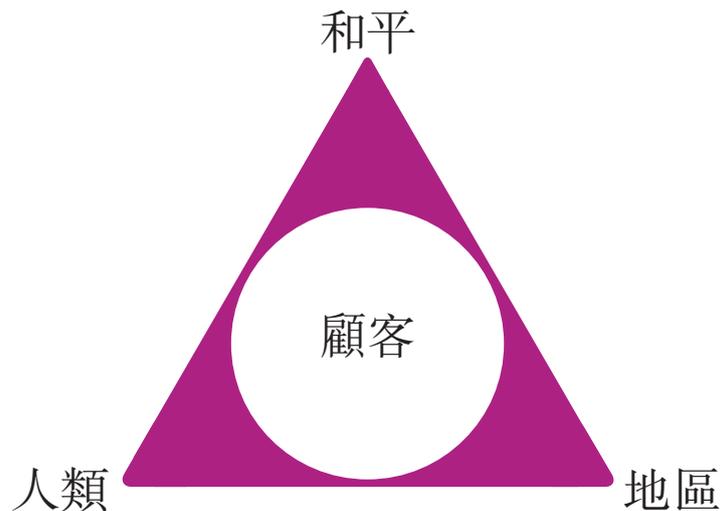
一切為了顧客！

作為AEON集團的成員，本公司一直秉傳AEON在管理哲學中的DNA。我們聯同董事會及所有部門和職能的員工，主要透過對聲譽的有效使用，攜手支持客戶的生活文化水平，為客戶提升未來的發展機遇。

ESG層面的企業管治

AEON日本的《永旺行為規範》明確反映本集團今後的發展方向。AEON在內的集團各家公司本著「一切為了顧客」這個理念，在各自的領域中積極進行革新。

AEON的基本理念



AEON在拉丁語中為「永遠」的意思。我們的理念是以「顧客」為中心：AEON為顧客作貢獻作為永遠的使命，堅定貫徹顧客願望的企業集團。

「和平」：我們竭力透過事業的繁榮，不斷追求和平。

「人類」：我們尊重個人及重視人與人之間的關係。

「地區」：我們紮根本土地區，持續為地區社會作出貢獻。

環境、社會及管治報告書

《永旺行為規範》為我們的未來提供清晰的遠景，它標明了在圍繞AEON基本理念的基礎上，為了「新時代的顧客」我們應該採取的行動。

作為積極推進環境保護和貢獻社會的社會責任公司，本公司致力於提供優質服務及環境保護，為社會的福利和未來的發展做出貢獻。我們將帶頭在日常營運上貫徹推進我們的《永旺行為規範》，並希望所有持份者與我們共同分享這些價值觀，從而與我們建立更強的信任關係。

持份者參與

我們珍視持份者於可持續性相關及重要的事項上的參與，以便制定業務決策、管理業務運作、提高效率，發現新商機及社區投資的需求。我們期待與主要持份者建立長遠的建設性關係，並透過各種正式及非正式溝通渠道，以及獨立和內部持份者活動，與他們進行交流。



環境、社會及管治報告書

我們透過在互聯網上刊發的年度及中期報告、新聞稿、公告及通函和利用電子通訊讓持份者了解我們的業務進度。我們定期檢討並傳達持份者的回應予各相關部門，以採取相應的跟進安排。

主要持份者及溝通途徑

持份者	關注事項	主要溝通途徑
顧客	<ul style="list-style-type: none"> • 業務流程 • 資訊保安 • 產品／服務質素 	<ul style="list-style-type: none"> • 調查 • 顧客專享活動 • 分行服務及接觸 • 通訊及宣傳單張 • 每月帳單附寄單張 • 公司網站 • 全年宣傳及捐贈計劃 • 客戶服務熱線 • 社交媒體：Facebook會員專頁 • AEON 香港手機應用程式
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬及福利 • 培訓及發展 • 健康及安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工調查 • 通訊及內聯網 • 員工會議 • 入職啟導及離職面談 • 表現評核
投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 企業營運 • 經濟表現 • 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東週年大會及投資者簡報 • 中期及年度報告 • 公告、通函及其他企業傳訊
供應商與其他業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 品牌發展 • 誠信與可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續審計 • 採用最佳常規 • 定期執行委員會會議 • 企業活動 • 大眾傳播

環境、社會及管治報告書

持份者	關注事項	主要溝通途徑
社區夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 解決社會問題 慈善工作 	<ul style="list-style-type: none"> 社區計劃 義工服務計劃 全年綠色夥伴計劃
政府及監管者	<ul style="list-style-type: none"> 法律及監管合規 僱傭保障 商業道德 	<ul style="list-style-type: none"> 通訊 現場視察 合規報告 調查及闡明
行業組織	<ul style="list-style-type: none"> 行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 定期會議及通訊

AEON 深明我們的員工、業務夥伴、社區夥伴和其他持份者是我們可持續發展里程中的關鍵。我們致力為顧客提供優質產品及服務，與員工緊密聯繫，與業務夥伴同心協力，同時支持社區發展，以達至企業可持續發展。

獎項與其他嘉許



ISO 9001 - QMS / FS 513193

ISO 9001 品質管理系統認證

實施達致 ISO 9001 標準的最佳實踐以不斷改善顧客服務的品質而榮獲此認證。

認證範圍：總辦事處及各分行(自二零零七年起)



ISO 14001 - EMS 538444

ISO 14001 環境管理系統認證

致力控制日常運作對環境之影響，實施節約能源的方法以減少用紙和用電量而榮獲此認證。

認證範圍：總行及各分行(自二零零九年起)

環境、社會及管治報告書



ISO 27001 - ISMS / IS 500955

ISO 27001 資訊安全管理認證

本公司資訊科技部制定下列最嚴謹的電腦安全政策及步驟而榮獲此認證。

- 保障客戶的個人資料；
- 保持客戶資料的機密性及完整性；及
- 提供有效的服務以滿足客戶的要求

認證範圍：資訊科技部(自二零零六年起)



Customer Satisfaction
ISO 10002 / CMS 513194

ISO 10002:2004 處理客戶投訴及滿意認證

本公司因其投訴處理系統而榮獲此認證。

認證範圍：處理投訴之部門(自二零零七年起)



連續第十一年榮獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司

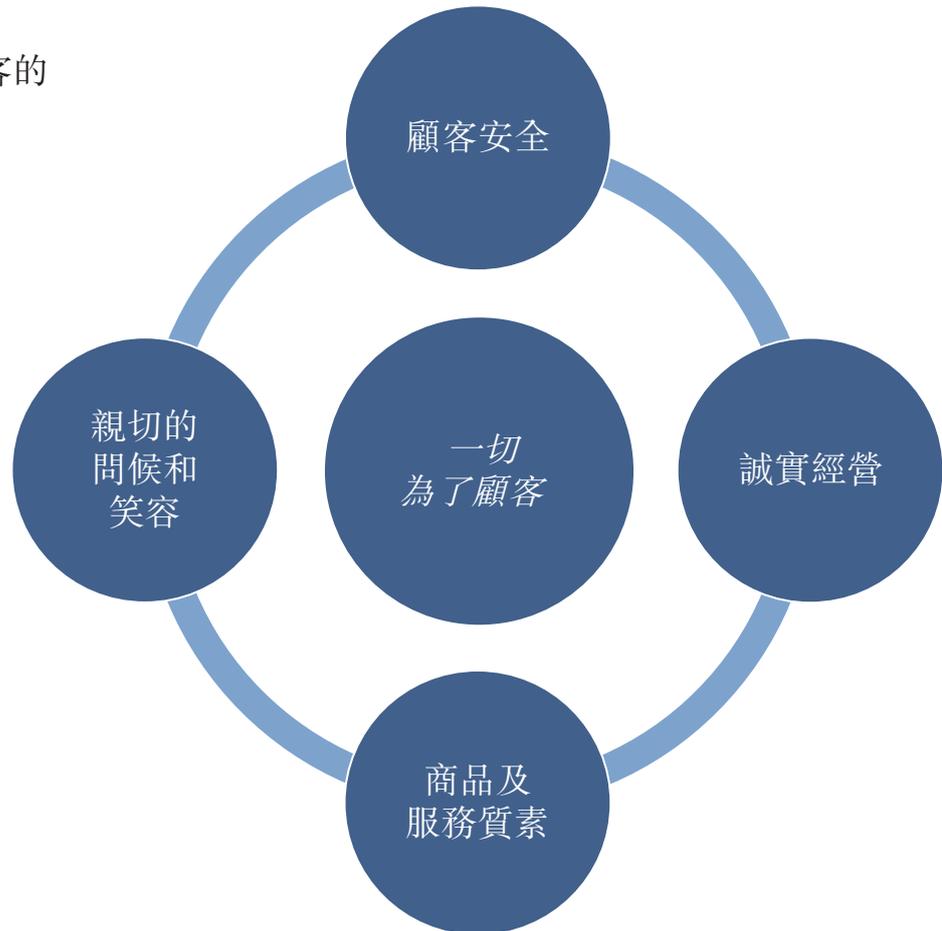


僱員再培訓局「ERB 人才企業嘉許計劃」

環境、社會及管治報告書

對顧客的承諾

AEON以提升顧客的
生活文化水平
作為永遠的使命



(來源:永旺行為規範)

作為香港領先的信用卡發行商及消費融資服務公司之一，我們致力為顧客提供與眾不同的客戶體驗，並持續保持高質素服務以建立長期關係。以客為本是AEON的核心價值，我們以顧客需求為先。我們不僅履行我們對顧客的承諾並且持守誠信，還確保每位顧客以合理價格，享用我們提供的優質服務。

為了贏得及維繫顧客對我們的信心，我們致力為顧客提供專業的優質服務。

環境、社會及管治報告書

優質顧客服務及負責任市場營銷

本公司自二零零七年起已榮獲ISO 9001品質管理系統認證，以不斷改善顧客服務的品質，建立質量管理體系從而提高服務效率，提升顧客滿意度。

本公司的負責部門不時更新與本公司業務和營運相關的最新法律及法規，本公司內部亦會不時檢視廣告內容和營商手法，以確保不會違反適用的法律或法規，包括但不限於《放債人條例》、《商品說明條例》、《競爭條例》、《個人資料(私隱)條例》和《保險業條例》。

聆聽顧客意見

我們透過22間分行、175台自動櫃員機網絡、客戶服務熱線、網上查詢表格及其他途徑服務顧客。專業及適時地管理和回應顧客的意見及查詢對我們非常重要。我們自二零零七年起已經按照ISO 10002(處理客戶投訴及滿意認證)準則制定了投訴管理系統，為各相關部門(分行或客戶服務熱線)和程度級別(由1至5級)構建相應的投訴處理流程。

投訴類別	二零一六/ 一七年度	二零一七/ 一八年度
服務／產品推廣	6	6
服務／產品提供	25	48

保護客戶私隱

現時透過在線及離線平台的交易不斷增長，我們必須謹慎管理龐大的顧客個人資料。自二零零六年起，我們已榮獲ISO 27001資訊安全管理認證。

每年，我們的員工都必須參加有關保護個人資料的相關培訓，並且我們已委派風險管理部部門主管擔任我們的資料保護經理。

除了引入內部措施外，我們亦實施了一些預防措施，以保障顧客的個人資料。例如，所有自動櫃員機已裝有鍵盤蓋，部份自動櫃員機亦安裝了閉路電視，以保護顧客的財產及捍衛他們的私隱。

環境、社會及管治報告書

在二零一七／一八年度，本公司未有收到任何有關客戶資料丟失的投訴。然而值得注意的是，電話詐騙案的大幅上升，影響顧客對電話推銷的信心。

於截至二零一八年二月二十八日止之年度，本公司並不知悉有關其產品、服務、營運或商業行為方面存在任何違反法律及法規的情況。

對員工的承諾

與永旺共同成長

您就是永旺！

當您在洽談業務時，客戶可能會從您誠懇的態度和言行上感受到其他企業所沒有的「永旺特色」。

此外，當看到您在上班途中帶著笑臉向他人問候，人們便自然會感受到溶入到地區社會中的您的「永旺特色」。

當您幫助顧客的時候，當您與單位同事在一起的時候，您一些不經意及重複多次的行為將會累積而成「永旺文化」！

(來源：永旺行為規範)

員工是我們最寶貴的資產，故此我們一直致力鞏固人力資本。本集團於二零一七年二月二十八日及二零一八年二月二十八日的總員工人數分別為585和575名，當中有57%-62%為駐港僱員。

環境、社會及管治報告書

年度	二零一六/ 一七年度	二零一七/ 一八年度
職員人數	585	575
駐港職員人數	334 (57%)	357 (62%)
性別分佈		
— 男	164	162
— 女	170	195
本港僱傭狀況		
— 全職	334	330
— 兼職	—	—
— 合約	—	27
本港員工分佈		
— 高級管理層	16	13
— 中級經理	114	107
— 初級/前線職員	204	237
本港員工年齡分佈		
— ≤17	—	—
— 18-25	65	59
— 26-35	111	109
— 36-45	92	108
— 46-55	42	53
— ≥56	24	28
本港總員工流失率	20%	30%
— 按性別(男/女)		
— 男	24%	13%
— 女	18%	17%
— 按年齡		
— 18≤25	40%	11%
— 26-35	21%	10%
— 36-45	14%	5%
— 46-55	14%	3%
— ≥56	13%	2%

我們定期檢討《員工手冊》(最新第二十一版已於二零一六年三月向全體員工發佈)，手冊涵蓋本公司詳細的僱用政策，福利和待遇，假期和休息日的安排，行為和紀律，職業健康和安全管理政策，個人資料(私隱)政策，平等機會政策及有關接受禮物、款待、防止賄賂/反貪污以及利益衝突等指引。所有員工在加入本公司時都會獲發《員工手冊》的副本，並定期收到任何修訂和更新的通知。透過本公司就相關政策和指引提供的培訓，員工皆明白防止和確定賄賂/貪污行為以及清洗黑錢活動的方法，也明白報告不當行為和其他違規行為的舉報渠道。

本公司人力資源政策和常規的各個方面都以嚴格遵守所有可適用法律及法規的方式確定和實施。

環境、社會及管治報告書

員工薪酬及福利

具競爭力的員工福利是建立高效能團隊及勞動力的重要關鍵，且從而可提供高質素的顧客服務水平。我們按員工工作性質、市場趨勢和員工個別表現釐定薪酬。除醫療保險和公積金外，我們亦會按財務表現及僱員個別表現發放酌情花紅。新的員工表現評估及自我審核制度已全面推行，以更有效地發掘人力資源需求以及支援人力資源發展。

培訓及發展



為確保本公司員工可持續提供高質素服務水平，我們自二零零八年起編撰了「培訓與發展政策」，該政策自推出後已經在二零一一年修訂至第五版。該政策透過定期檢討，以滿足企業前線及後勤部門在培訓上不斷變化的需要，並為我們行政人員訂立培訓導向以支援其事業發展。



《永旺行為規範》管理人員分享會



AEON Credit Service (M) Bhd 代表
到訪旺角分行

環境、社會及管治報告書

我們重視合作，希望每位員工得以發揮自己的潛能，盡展各項技能及經驗。本公司提供充足的培訓計劃，協助員工的個人及專業發展。此外，優化團隊和部門之間的協同效應一直作為管理重點，以有效提高員工生產力和營運效率。

本公司於二零一六年七月和八月首次推行實習生計劃，為大專生或剛畢業學生提供金融服務業的工作經驗。首次合共八位實習生參加了此項實習生計劃。於二零一七年，我們繼續提供實習生計劃，並有十位實習生參加並且完成了此項實習生計劃。

為了本公司未來之管理，我們於二零一七年七月首次推出管理培訓生計劃以招募和培養有突出的技術技能和前瞻性想法的優秀畢業生。在此項為期兩年的計劃中，培訓生通過在職輪崗進行實踐培訓。截至二零一八年二月二十八日止之年度，有十五名培訓生加入並仍在參與此項計劃。

年度	二零一六/ 一七年度	二零一七/ 一八年度
員工培訓類型		
— 培訓類別	10	11
— 培訓課程項目	30	37
— 培訓課程總數	114	140
— 培訓課程總時數	489	558
— 總培訓人數	1,680	1,905
員工性別		
— 男 — 培訓人次／百分比	806/48%	810/43%
— 女 — 培訓人次／百分比	874/52%	1,095/57%
員工類別的培訓總時數／百分比		
— 前線和初級員工	3,255/68%	2,868/48%
— 中層管理人員	957/20%	909/15%
— 高級管理人員	199/4%	194/4%
— 董事	220/5%*	414/7%**
— 非特定目標群體	139/3%	1,557/26%

* 只包含內部培訓

** 包含內部及外部培訓

環境、社會及管治報告書

為了應對不斷變化的金融市場和外圍環境，我們加強了二零一七／一八年度的培訓計劃，以增強我們持續發展的能力，並預備及支援企業持續增長的業務。我們提供額外的度身訂造的培訓計劃，以支援各部門及員工在不同發展階段的運作。

截至二零一八年二月二十八日止之年度，我們引進各種培訓工作坊，並以《永旺行為規範》裝備整個企業團隊，令所有員工內化企業日常運作的指引原則。

職業健康和安

本公司致力為每位員工提供一個安全及健康的工作環境，並為每位員工的利益着想頒發《職業安全及健康指引》。由於大部分員工都為辦公室工作人員，他們在辦公桌上長時間工作，故此我們安排相關培訓以提升大家關注辦公室健康及安全意識。我們定期抽查工作間檢查顯示器、鍵盤和椅子的位置，以預防長期職業健康問題。

	二零一六／ 一七年度	二零一七／ 一八年度
因工作關係而死亡的人數	0	0
因工作關係而死亡比率	0	0
因工傷損失工作日數／個案數	2日／1宗	3日／2宗

多元、包容及平等機會

AEON 維護多元、包容工作環境及平等就業機會之原則，從而消除以年齡、性別、婚姻狀況、殘疾、家庭崗位、種族、膚色、血統、國籍或原屬種族、或宗教為由的歧視、騷擾和誹謗。我們致力為員工在晉升、轉職、薪酬調整、培訓、解僱及裁員等一切就業方面評估員工績效時，採取公開及公正的態度，令所有員工獲得平等的就業機會。

環境、社會及管治報告書

我們為員工提供培訓及其他意識提升活動，在員工之間提倡尊重行為及寬容態度。當任何同事覺得自己遭受歧視、騷擾和誹謗時，我們為其採取正式的投訴程序。

員工參與

為了建設和諧的工作場所，我們鼓勵各級員工定期溝通。我們通過多元化活動，例如週年聚餐，提高員工的士氣，讓員工定期掌握本公司及更廣泛的AEON集團最新動向。

我們透過定期進行的員工問卷調查，了解其職業抱負以及培訓需求，為協助本公司制定完備的發展規劃提供信息。

於二零一七／一八年度，我們共有13位員工為本公司服務達十年或二十年以上，他們獲得了高級管理人員的嘉許。

所有離職的員工都會被邀請參加離職前面談，讓我們了解更多彼等離職的原因。若察覺到有任何重大趨勢出現，本公司將採取適當的措施。

於截至二零一八年二月二十八日止之年度，本公司並不知悉有關僱傭、職業健康和 safety、勞動基準或反貪污方面存在任何違反法律或法規的情況。

環境、社會及管治報告書

對社區的承諾

AEON與各地區人們共同努力，力爭成為模範企業，
為地區社會的發展及改善人們生活質素作貢獻。



(來源：永旺行為規範)

本公司不單致力為股東提供滿意的投資回報，並為可以透過慈善捐款回饋社會而感到自豪。

環境、社會及管治報告書

我們認為本地社區對我們業務持續成功和發展非常重要。我們相信與本地地區夥伴緊密合作，有力加強我們對香港社會發展所產生的正面影響。

義工服務



2017 香港植樹日

我們以「和平」、「人類」及「地區」作為本公司理念，我們一直組織及推動員工與家屬參與義務工作，我們透過參與第十四屆香港植樹日，並以完成「我們勵行植樹活動」為使命，一直為保護我們的環境作出貢獻。合共三十四名員工及其家屬於二零一七年參與了植樹活動。此項活動不僅減少了碳排放，也提升了我們有關於氣候變化和同心協力保護環境的重要性的認識。

捐款

本年內，我們透過AEON獎學金合共捐贈了771,000港元支持教育項目。我們深信為優秀學生提供助學支援，可以為社會培育未來領袖。

今年，我們已經為以下大學合共50位學生提供了獎學金：

國內大學

北京大學
中山大學
清華大學
深圳大學

南開大學
北京第二外國語學院

本港大學

嶺南大學

環境、社會及管治報告書

社區夥伴

AEON相信聯同社區機構建立夥伴關係可以帶來協同效應，並為建立一個關愛社會帶來連鎖反應。近年我們一直聯同香港本地合作夥伴，服務有需要之人。

我們支持的主要夥伴項目之一——「聯合國兒童基金會青年使者計劃」。透過我們持續獨家資助聯合國兒童基金會香港委員會為本地青年人提供寶貴的學習機會，讓他們了解世界各地及本地與兒童生存、保護、發展及參與權利有關的議題。參加的青年人可加入訓練及參與式活動—包括領袖訓練營、工作坊、校內推廣活動、社會服務計劃、社區活動及實地考察。我們相信贊助這個全面及完備的青年計劃，可幫助年青人擴闊視野，為未來的領袖提供綜合發展之機會。



聯合國兒童基金會青年使者計劃2017

除了支持有意義的計劃外，本公司亦鼓勵客戶透過信用卡積分捐贈與我們攜手支持社會發展。合共120位信用卡持卡人已參與此項積分捐贈計劃，總額達20,400港元，用作支持世界自然基金會香港分會的保育工作。

本公司持續支持香港社會各項發展項目，已連續十一年榮獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌此標誌展現了我們對環境保護，教育及文化交流等各種社區活動作出的長期貢獻及支持。

環境、社會及管治報告書

對環境的承諾

-  AEON 會履行一切可行措施在其營運中使用環保物料，並把減少空氣污染及善用資源諸如電力、可燃氣等等付諸行動以達致節約資源及能源。AEON 亦會遵從香港特別行政區政府有關環保方面之適用法例及規定。
-  AEON 會制定及週期檢討環保目標及指標，並致力於持續發展及改進環保。
-  AEON 會促進並支持環保活動、種植林木及其他有關的社會計劃。
-  透過教育及培訓計劃，讓全體員工認知本政策。

AEON 環保政策

本公司致力支持良好的環境標準，並確保環保措施得以實施。除了已獲得 ISO 14001 環境管理系統認證，相關員工定期檢討及更新環境指引、EMS 手冊及環境程序手冊，以便企業總辦事處及分行可進行定期環境評估。

除於此報告披露者外，本公司並不知悉因其活動對環境和自然資源產生的任何重大影響。因本行業及其營運實踐的性質之故，我們不認為有關於能源以及其他資源的消耗或排放強度是相關的或重要的績效指標。

能源消耗

我們致力減少總辦事處和分行的能源消耗。有見我們在不同場所的營運中消耗大量能源，我們已經推出一系列節能措施以減少能源消耗。除了更換殘舊的設施，採用高能源效益的電器外，我們同時鼓勵員工一起建設更環保的辦公室，例如在辦公時間後或不使用辦公設施時關閉所有電器，或者將其設置定為省電模式。

環境、社會及管治報告書

於本公司之處所用電是我們碳足跡的唯一最大來源。我們於香港業務的主要用電量已載列於下表。我們的自動櫃員機網絡大大擴展了我們的服務網絡，以支援我們全港客戶的服務需求。我們已估算175台自動櫃員機(當中8台自動櫃員機設於分行內)產生的相應用電量。

年度	二零一六/ 一七年度	二零一七/ 一八年度
辦公室範圍	495,070	467,538
自動櫃員機	206,123	203,396
總耗電量/千瓦特小時	701,193	670,934

由於我們自動櫃員機的估計電力消耗相對穩定，二零一七/一八年度用電量下降了30,259千瓦特小時主要原因是我們有效的節能政策以及員工的同心協力。辦公室及分行用電量下降了5.6%，可望減少對氣候變化的負面影響。

溫室氣體排放

除了電力消耗，交通運輸也是增加本公司溫室氣體排放到環境中的原因。本地交通中車輛的使用及海外公幹乘坐飛機亦增加直接及部分間接溫室氣體的排放：

溫室氣體排放的主要來源/公噸二氧化碳當量*	二零一六/ 一七年度	二零一七/ 一八年度
汽車	5.793	6.151
電力消耗	403.498	369.985
員工乘搭飛機到海外工幹	17.238	21.326
溫室氣體主要來源的排放總量	426.529	397.462
減去：植樹	(1.334)	(1.334)
溫室氣體主要來源的淨排放總量	425.195	396.128

* 參照香港大學及香港城市大學發表的「香港中小企業碳審核工具箱」計算，其他參考資料包括：香港特區政府環境保護署及機電工程署編製《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》。

環境、社會及管治報告書

其他資源消耗

我們的日常運作中無可避免地必須消耗大量的紙張。即使我們不需要在最終的產品上使用包裝材料，我們仍需要使用紙張，其用於包括表格、客戶通訊、法律文件、內部存檔案及紀錄保存。我們運用資訊科技以減少紙張消耗，並確保所需文件得以保存。我們減少用紙的方法包括分析工作流程，研究可以減少或避免用紙的替代方法，並在可行的情況下選擇使用可持續物料製成的紙張或替代品。

自二零一一年起，我們向所有顧客推行選用電子月結單，並透過PDF檔案取代印刷文件。此項措施獲得客戶們的大力支持，而其中已有23.6%客戶選擇了電子月結單。我們在往後將繼續向客戶推廣此項環保措施。

於二零一七／一八年度，我們辦公室的日常營運用紙消耗量為0.335噸，比對二零一六／一七年度的消耗量下降了20%。我們持續鼓勵所有員工減少消耗紙張，以保護環境。

因本行業性質之故，我們的廢水排放量基本等於水資源消耗量。又因我們現時消耗單純為非生產性的目的，用水的來源並無重大議題且用水效率並無取得實質性提高的潛力。所有廢水會流入政府污水處理系統。跟據本公司紀錄，截至二零一八年二月二十八日止之年度水消耗量約為7,340升，對比於截至二零一七年二月二十八日止之年度則約為6,885升。

循環回收

作為我們為減少堆填區帶來的污染所做努力的一部分，我們在總辦事處設置回收設施以回收廢物且鼓勵對廢物進行源頭分類。我們的業務營運中並無大量有害廢物產生。而於二零一七／一八年度產生的無害廢物總量為8.4噸。

我們於去年從員工處合共回收了0.408噸塑膠樽和廢紙，對比於截至二零一七年二月二十八日止之年度則為0.067噸。

於截至二零一八年二月二十八日止之年度，本公司並不知悉有關環境保護方面存在任何違反法律或法規的情況。