



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

2019年 環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	2
管理層的話	3
1. 建立可持續發展框架	4
2. 我們的社區	11
3. 我們的人才	17
4. 我們的客戶	23
5. 我們的供應鏈管理	28
6. 我們的環境	29
表現數據摘要	34
香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	36

關於本報告

報告標準及範圍

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》(「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」)。本報告詳述本集團在二零一九年一月一日至二零一九年十二月三十一日期間(「報告期」)在企業社會責任管治、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、金融及相關服務
大眾財務有限公司(「大眾財務」)	提供存款及貸款服務
大眾証券有限公司(「大眾証券」)	提供証券經紀服務
運通泰財務有限公司(「運通泰」)	提供個人貸款及物業按揭貸款、以及持牌公共車輛(例如的士)融資服務

本報告的報告範圍相較於二零一九年五月十五日刊發之二零一八年環境、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》章節的二零一九年年報。

批准

本報告之英文版經大眾金融控股董事會(「董事會」)於二零二零年三月審批。

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門聯絡。

管理層的話

作為一家在香港發展成熟的銀行及金融機構，我們致力實踐高標準的客戶服務、員工操守及可持續發展表現，同時不遺餘力地促進業務所在地的社區發展。近年，我們秉承集團使命、企業文化及價值觀，以及透過旗下的環境、社會及管治督導委員會踐行相關承諾。

本集團按照其企業社會責任及業務目標制定《企業社會責任政策》，以此作為本集團在影響其可持續發展及業務表現的環境、社會及管治議題方面的管理方針指引。我們極為重視所肩負的社區責任，並將繼續致力秉承我們引以為傲的社會及環境責任精神。

我們的企業文化注重展現互相關顧、審慎而行、堅守道德規範、嚴守紀律、彼此信賴及追求卓越的精神。

這些企業文化支柱為本集團卓越的客戶服務品質、完善的企業管治及確保盈利與股東價值持續增長方面奠定堅實的基礎。我們對我們的員工抱有極高的期許，並深信本集團每名員工亦正朝著同一目標邁進。

本集團將繼續致力於滿足持份者的期望，並透過有效管理環境、社會及管治相關議題及可持續發展表現，建設更美好的未來。

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

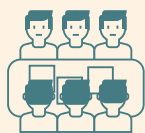
1.1 可持續發展的管治架構

本集團致力推動高標準的可持續發展，並在集團各層面制定策略性政策及準則，以有效評估及管理環境、社會及管治相關風險，以及確保遵守相關法律、法規、政策及指引。

下列管治架構綜合各方明確界定的主要職務及職責，有助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	
 <p>董事會</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。
 <p>環境、社會及管治督導委員會</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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董事委員會提供建議。 ◆ 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董事委員會批准的任務。 ◆ 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制度。 ◆ 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
社會責任部門

- ◆ 促進集團內部在履行企業社會責任及執行銀行文化相關事宜方面協調一致，並提高外界關注度。

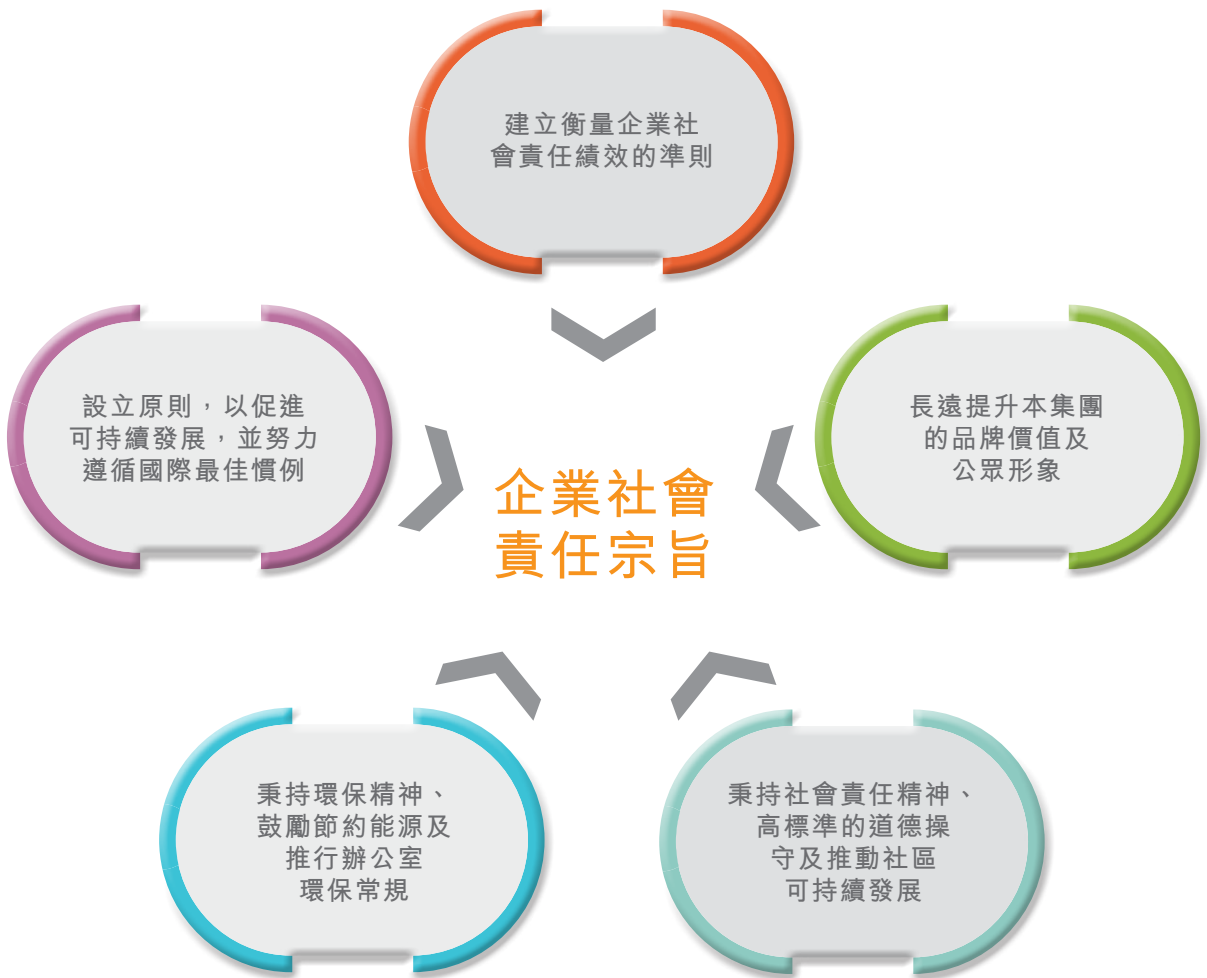


各部門及分行

- ◆ 在日常業務營運及常規中執行及融入企業社會責任常規。

1.2 企業社會責任政策

本集團的《企業社會責任政策》是其整體可持續發展策略的重要一環。該文件所載之宗旨及指引規範我們營運過程的可持續發展常規。《企業社會責任政策》的宗旨充分體現我們堅守可持續發展的承諾，該政策為我們將可持續發展願景融入業務常規的措施提供指引。經董事會審批的《企業社會責任政策》適用於本集團全體董事及員工。



1.3 商業道德

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行為的清晰準則及指引。

為配合我們的政策及宗旨，我們不斷警剔防止貪污行為以維持高標準的商業道德。我們的舉報政策包括向舉報人就欺詐及／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財務、法律或聲譽影響的個案提供保密的舉報渠道。所有持份者可分別透過由大眾銀行（香港）及大眾財務的經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。僅各自的內部審核主管可登入該電郵帳戶，並採取跟進措施（如適用）。大眾銀行（香港）及大眾財務分別指派非執行董事負責有效執行舉報程序及制定向上級匯報程序。我們會每兩個月就不當行為接獲的所有個案編製報告，並將分別呈交大眾銀行（香港）及大眾財務的審核委員會以作紀錄及／或採取跟進措施（如有）。涉及內部審核主管的匯報個案將提交指定非執行董事處理。

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。

我們採取特定措施確保僱員盡忠職守。所有新入職僱員於受聘時會獲提供《員工行為守則》。本集團定期邀請廉政公署講者為員工舉辦講座。此外，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》，並可能須尋求大眾銀行（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）。

1.4 企業文化

本集團了解到深厚的企業文化是達致企業宗旨不可或缺的重要一環。《企業文化及價值觀政策》（「《企業文化政策》」）於二零一八年制定，並於二零一九年作出年度檢討，相關修訂於二零一九年十一月獲大眾銀行（香港）董事會批准。《企業文化政策》的宗旨在於推廣完善的管治措施、制定內部評估及意見反饋機制，以減少不當行為，並提供審慎風險管理指引。此內部文化定位有助我們踐行承諾，促進本集團實現目標並取得長遠成功。

根據本年的年度檢討結果，我們決定進一步加強大眾銀行（香港）和大眾財務董事會在督導本集團企業文化及行為標準方面的角色及整體職責，以貫徹我們的策略目標，而高級管理層亦推行有效機制，確保各級別員工了解及認同本集團期望樹立的企業文化。

¹ 包括但不限於《防止賄賂條例》（第201章）。

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



互相關顧

- 顧及安危、共享福祉
- 樂意聆聽、理解需要
- 回饋社會、服務社群



嚴守紀律

- 克己自律、遵行指令
- 貫徹始終、獨立自主



維護道德及
提倡廉正

- 力求恰當、做對的事
- 心存誠實、公平公正
- 言行一致、符合道德



追求卓越

- 努力不懈、追求極致
- 關注績效、以客為尊
- 拓展心量、助人成長



審慎而行

- 冷靜分析、精準判斷
- 心思熟慮、決定正確
- 高瞻遠矚、展望將來

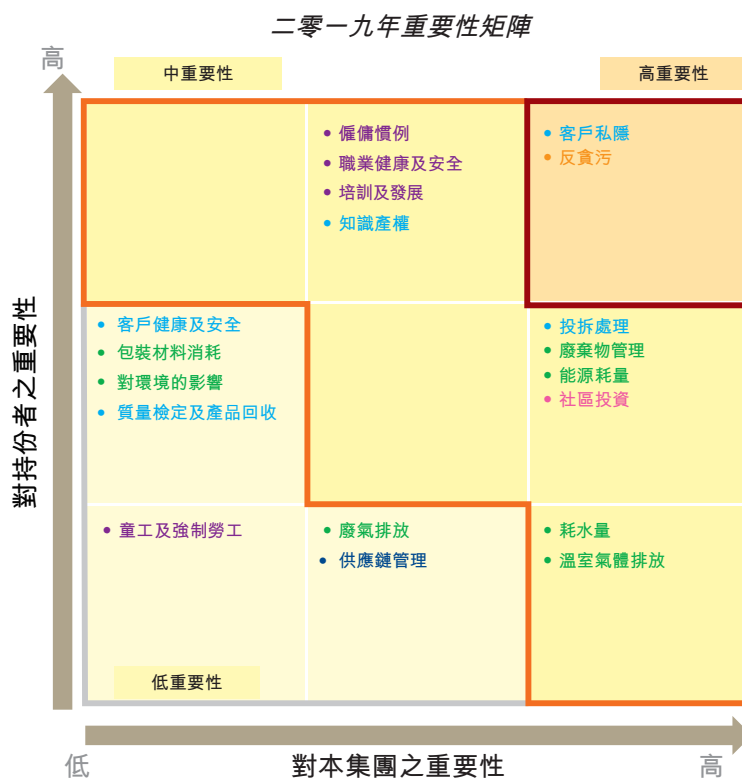
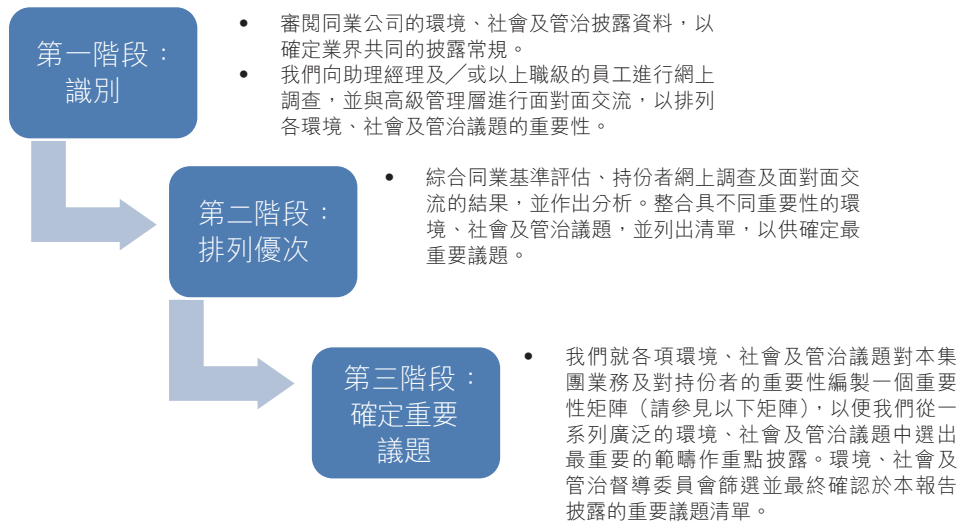


彼此信賴

- 開誠布公、可靠可依
- 真誠相待、互相尊重

1.5 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：



二零一九年重要性矩陣呈列各項環境、社會及管治議題，以說明不同程度的重要性。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。

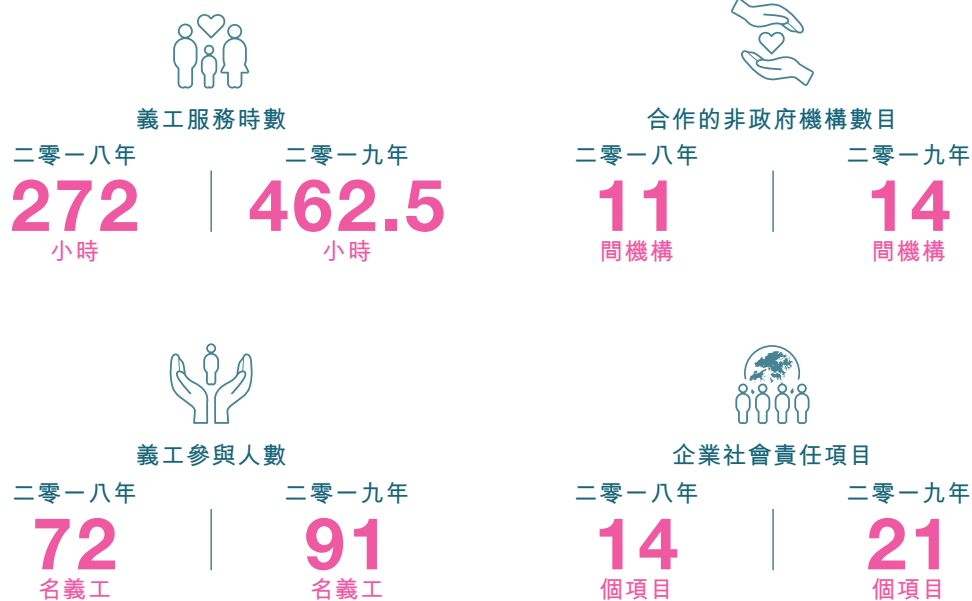
我們的持份者繼續視客戶私穩及反貪污相關議題對本集團極為重要，這兩項議題與二零一八年相比仍然受到高度重視。此外，我們觀察到持份者對有關僱傭慣例、社區投資及能源消耗議題的關注度不斷上升。展望未來，本集團將繼續定期與持份者溝通，以更有效地管理及排列環境、社會及管治優先次序。

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	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"> 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"> 投訴處理 知識產權 客戶私隱 	我們的客戶
<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 	我們的環境

2. 我們的社區

在本集團企業宗旨及《企業社會責任政策》的指引下，本集團秉持社會責任精神，全力服務社區。年內，我們為員工提供不同機會，透過無私奉獻踐行本集團互相關顧的企業文化。於二零一九年，我們在長者關懷、社區發展及與非政府機構合作等主要範疇積極履行企業社會責任。



「PB 義工兵團」備受肯定

自二零一六年成立以來，「PB 義工兵團」一直積極參與各類義工服務。我們對「PB 義工兵團」在實踐互相關顧的企業文化及參與企業社會責任活動過程中所展現的無私、熱心及同理心引以為傲。為肯定及表揚義工，並鼓勵更多員工支持互相關懷的企業文化，大眾金融控股執行董事兼行政總裁

陳玉光先生對 11 名提供義工服務達 10 個小時或以上的義工頒發嘉許狀。

未來數年，本集團將繼續舉辦深具意義的企業社會責任活動及鼓勵員工參與，並提供更多義工服務機會。



2.1 二零一九年社區服務摘要

於二零一九年，「PB義工兵團」參與21項與不同慈善機構及社會服務團體合辦的社區服務計劃。下列計劃展現「PB義工兵團」在企業社會責任重點範疇作出的貢獻：

重點範疇	項目	詳情
長者	全城「喜」義關懷大行動	活動由義務工作發展局舉辦，旨在籌款及集合義工們到深水埗探訪弱勢獨居長者。
長者	與長者共慶端午節	於端午節期間，義工同事探訪黃大仙區的獨居長者。
學生及青年	理財互動劇場	本集團參與由香港銀行公會與香港小童群益會舉辦的「理財互動劇場」。劇場表演旨在推廣負責任的理財，同場更設有多項活動及遊戲攤位，教導學生精明消費，並由義工同事講解實用的理財技巧。



重點範疇	項目	詳情	
社區發展	國際十字路會一義工日	義工同事協助國際十字路會完成多項任務，例如分類及包裝捐贈玩具及其他家居用品，以及清潔、園藝管理、維修及傢俬組裝。	
社區發展	香港紅十字會賣旗日 2019	為宣揚互相關愛的企業文化，本集團有幸參與香港紅十字會賣旗日2019籌款活動。各部門慷慨解囊，籌得善款用於支持香港紅十字會發展人道服務。	
社區發展	香港紅十字會「給血聯盟」	員工在工作期間抽出一小時前往中環捐血站捐血。	
其他		<p>我們響應香港癌症基金會舉辦的「粉紅服飾日」，以提高對乳癌的關注及為癌症護理服務籌款。</p> <p>我們積極響應公益金的活動，包括公益金便服日及公益行善「折」食日。</p>	 

2.2 榮譽

於二零一九年十二月，「PB義工兵團」獲義務工作發展局頒發嘉許狀，以表揚義工同事在社區服務方面的貢獻。

同年，大眾銀行(香港)及大眾財務首次獲得香港社會服務聯會商界展關懷計劃頒發商界展關懷標誌，連通泰則第三年獲頒商界展關懷標誌。



我們的企業社會責任活動



我們的社區

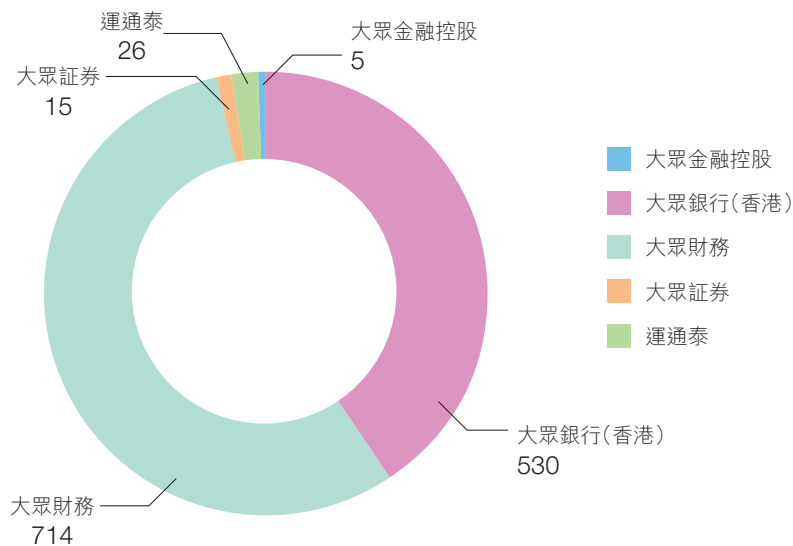


3. 我們的人才

大眾金融控股深明提供安全、互助、共融及和諧的工作環境至關重要。僱員是我們最重要的持份者之一，因此我們致力協助他們的事業發展、促進工作與生活平衡及推動積極的職場溝通。我們以《企業社會責任政策》、《員工行為守則》、《人力資源政策手冊》及《道德守則》所載原則作為對待僱員的指引。

大眾金融控股及其附屬公司在香港全職員工數目²

總員工數目：1,290人



3.1 建立精幹且多元化的員工團隊

截至二零一九年底，本集團在香港共有1,290名員工。本集團竭力建立公平、安全及公正的工作環境，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。本集團已制定《人力資源政策手冊》，以將平等機會原則融入招聘、解僱、晉升及任何其他人員變動等環節。僱員薪酬待遇及福利待遇按經驗及職責以及遵循《人力資源政策手冊》訂明的政策及指引釐定。

於報告期內，我們嚴格遵守及遵照本港有關僱傭及勞工慣例方面的法例及法規，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)。

² 10名香港兼職員工及67名中國大陸全職員工的數據並未納入本報告。

3.2 人才發展

僱員的發展及個人成長是本集團長期持續成功必不可少的一環。我們鼓勵各級員工參與本集團的培訓活動，藉此提升專業知識及能力。我們的外部培訓資助計劃與內部培訓課程相輔相成，而所有全職員工經培訓及發展部門主管及高級管理層批准後均可報讀。於二零一九年，本集團提供合共434個培訓課程，協助僱員緊貼市場趨勢，提升知識及能力。

自二零一一年以來，大眾銀行(香港)連續九年獲頒僱員再培訓局(「再培訓局」)人才企業嘉許狀，以表揚我們在員工培訓及發展、建立有利終身學習的機構企業文化方面的傑出成就。我們對於持續獲再培訓局褒獎深感榮幸，並會繼續致力推動員工成長及發展。



每名僱員平均受訓時數

接受培訓的僱員人數百分比



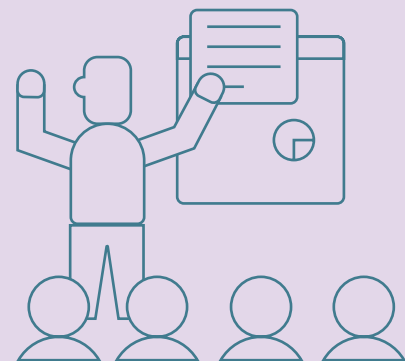
14.88



97.91

提升銀行業員工的專業實力

香港金融管理局推行銀行專業資歷架構計劃，藉此支持銀行業人才發展，提高專業實力。大眾銀行(香港)的銀行專業資歷架構計劃旨在獎勵旗下聘用並根據各個銀行專業資歷架構工作分部從事香港業務的特定職務及工作且獲推薦的相關從業員。獲推薦的相關從業員於取得銀行專業資歷架構認證後，將獲發現金獎勵。大眾銀行(香港)提供的獎勵涵蓋三個相關銀行專業資歷架構工作分部：打擊洗錢及恐怖分子資金籌集、零售銀行及財富管理以及信貸風險管理。我們非常鼓勵大眾銀行(香港)員工根據此計劃取得專業資格。



社會創新暑期實習計劃2019

於暑假期間，大眾銀行(香港)與香港大學合作，透過社會創新暑期實習計劃2019提供實習機會，協助年輕一代提升職業技能。

在兩個月的計劃期間，實習生獲分派到我們的企業文化及社會責任部門吸取經驗，協助處理各種工作，例如提供內部支援以推廣我們的銀行文化及企業社會責任活動，以及與潛在非政府機構合作夥伴商討日後的合作機會。



3.3 職業安全及健康

我們高度重視員工的福祉，竭力營造安全及健康的工作環境。為遵守相關職業安全及健康(「職安健」)標準及監管規定³，我們已制定職安健相關程序，以確定及管理有關業務活動的職安健風險。大眾銀行(香港)的物業總務部一直與大眾銀行中心(銀行總部)業主立案法團根據職業安全健康局給予的建議合作改善大廈安全。

此外，本集團定期在大部分辦公地點進行防火演習，確保員工了解防火安全程序的實際操作。大眾銀行(香港)向員工派發《防火安全手冊》，當中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。



為提高員工對職安健事項的重視程度並降低風險，我們舉辦工作場所防火安全網上培訓課程。此外，我們亦邀請勞工處代表舉辦講座，為辦公室員工講解使用電腦及處理職場壓力的健康常識。

於報告期內，本集團並無任何與提供安全工作環境及保護僱員免受職業危害相關的重大違規個案。

³ 包括但不限於《職業安全及健康條例》。

3.4 員工溝通

坦誠的雙向溝通對本集團內部建立積極穩定的工作環境至關重要。本集團提供多個溝通平台及交流渠道(包括大眾銀行(香港)的年度營業會議(全體員工與高級管理層之間的互動溝通平台)、定期員工通訊、委員會會議、管理層會議及僱員問卷調查),確保普通員工與管理層能夠進行有效溝通,促進雙向交流。此外,大眾銀行集團創辦人兼榮譽主席透過小冊子發表新年賀辭,為本集團全體員工送上祝福。

每年,獲選的銷售員工及高級員工分別會赴馬來西亞出席由大眾銀行(大眾金融控股的控股公司)舉辦的全國銷售會議及大眾銀行管理層研討會。銷售表現是大眾銀行集團的主要增長動力,會議及研討會有助員工了解大眾銀行集團未來的策略性業務規劃。二零一九年的主題「未來路向(The Way Forward)」啟發出席員工保持敏銳觸覺,積極應對不斷變化的市場環境,從而有效執行本集團的策略性業務規劃。



大眾銀行集團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表致辭。



3.5 關懷員工

我們舉辦多樣化休閒活動滿足員工不同方面的興趣，藉此全力支持僱員保持工作與生活的良好平衡。作為秉持關愛精神的企業，我們亦關顧僱員的親友，鼓勵他們參與不同的員工活動。於二零一九年，大眾銀行集團(香港)康體會(「康體會」)舉辦南丫島索罟灣半日遊。高級管理層及員工攜同家人參加郊遊，遊覽歷史悠久的文化村，共賞島上自然美景。

保持良好的工作與生活平衡

我非常喜歡參與康體會舉辦的活動及郊遊。這些活動提供與各部門及附屬公司同事共聚及交流的寶貴機會，讓我能夠更認識他們。

今年，我們在南丫島遊覽活動中參觀當地的釣魚筏，體驗漁夫的生活模式。當日活動多姿多彩，包括餵飼魚苗、捕漁及享受美味的海鮮大餐。

用一天時間體驗另一種生活方式令參加此次旅程的每位同事大開眼界。我們感激集團為我們提供這次美妙的體驗。同事間共享旅程的歡樂不單可加深彼此之間的感情，也有助提高我們對集團的歸屬感。

馮文秀
旺角分行
大眾財務有限公司



3.6 員工嘉許

我們由衷感激員工對集團盡心盡力、盡忠職守，並在日常工作中貫徹落實企業價值。於二零一九年，合共165名員工獲頒發長期服務獎。

服務年資	員工人數
30年及以上	8
25年	13
20年	10
15年	6
10年	53
5年	75



員工獲頒25年長期服務獎，以嘉許他們對大眾銀行(香港)的貢獻。



員工獲頒35年長期服務獎(圖左)及40年長期服務獎(圖右)，以嘉許他們對大眾財務的貢獻。

此外，我們推出新計劃「企業文化領袖計劃」，以表揚將本集團企業文化及價值貫徹融入日常工作的員工。於二零一九年舉行的比賽中，三名表現傑出的員工獲選為「企業文化領袖」。

4. 我們的客戶

本集團堅定實踐以客為尊的承諾，藉此與客戶建立長期互信的關係。作為企業價值的一部分，我們保持審慎專業的態度仔細考慮客戶的需求及關注點，矢志提供優質產品及服務。我們定期進行檢討，並改善本集團的產品及服務，確保客戶獲得最佳體驗。

4.1 客戶資料私隱及知識產權

確保從客戶收集的所有個人數據及資料的保密性對維持企業聲譽及建立信任至關重要，亦是推動本集團持續取得業務成功的關鍵。因此，我們在《個人資料(私隱)條例》一般指引及處理程序、《員工行為守則》及《員工交易政策》中載有清晰的資料私隱指引，涵蓋根據相關監管規定⁴使用及管理數據及資料。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。

作為一家負責任的金融機構，我們對有關使用電腦軟件衍生的知識產權潛在問題高度警惕。誠如《員工行為守則》所述，我們嚴禁在公司電腦上安裝或複製任何未經授權的軟件。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。

4.2 客戶服務及滿意度

深入了解客戶的需要及期望方能為本集團的決策提供指引，支持本集團不斷精益求精。本集團秉持以客為尊的理念，制定多個溝通渠道及計劃以系統化的方式主動收集客戶的意見反饋。

為監察前線員工的服務素質，大眾銀行(香港)繼續進行季度神秘顧客計劃。為確保我們收集到準確公正的意見反饋，神秘顧客計劃由外部服務供應商統籌，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慣例)的質素。此計劃的結果分別經大眾銀行(香港)的客戶關係主任及高級管理層審閱，以確定需改善之處及建立提升措施。若分行取得的整體分數不理想，大眾銀行(香港)的客戶關係主任將與分行聯絡，以便制定員工培訓及進修課程以提升員工的專業技能及知識。於二零一九年，大眾銀行(香港)透過神秘顧客計劃到訪旗下32間分行合共640次，大眾財務則透過神秘電話計劃致電旗下40間分行合共80次。

⁴ 包括但不限於《個人資料(私隱)條例》(第486章)以及香港交易所、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。

我們高度重視有關服務質素的意見反饋。我們視客戶的每個意見為完善服務品質的良機。每年，大眾銀行(香港)及大眾財務均會進行客戶滿意度調查，以收集各分行客戶的意見反饋。除客戶滿意度調查外，客戶亦可透過與職員直接對話或經郵寄、電郵或傳真方式填寫並交回指定表格作出查詢或評論、建議或投訴，藉此表達意見。我們將依照投訴人的意願對相關投訴保密處理。

為確保我們一致及有效地處理客戶訴求，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》分別載有標準化的投訴處理程序。於接獲書面投訴時，我們會在七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，並編製完整報告呈交總經理。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)將提交投訴登記處作內部紀錄。

我們對於提升客戶服務及滿意度方面的努力取得理想成果深感欣慰。年內，本集團合共接獲20宗銀行／金融服務相關投訴，較二零一八年減少33%。



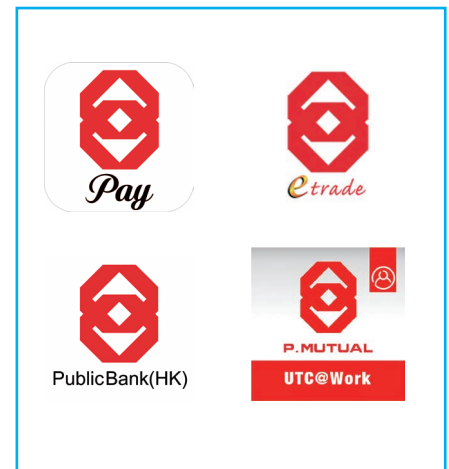
4.3 提升客戶體驗

為緊貼市場趨勢及迎合客戶需求，大眾銀行(香港)提供數碼銀行服務，為客戶提供便利。於二零一九年，本行推出流動應用程式「大眾銀行(香港)支付」，讓客戶可透過輸入收款人的流動電話號碼、電郵地址、快速支付系統識別碼、銀行賬戶號碼或掃描收款人的二維碼將資金(港幣及人民幣)由大眾銀行(香港)轉賬至其他本地銀行。

4.4 為長者及有特殊需要的客戶提供服務

我們對得到長者、不同能力障礙人士及其他有特殊需要客戶等多元化客戶群的支持而感到自豪。為確保可滿足所有尊貴客戶的需要，我們不斷發掘提升服務及設施的新方法。今年，作為香港銀行公會成員，我們與其他成員銀行共同響應香港銀行公會籌辦的「香港長者活用自動櫃員機教育講座」。我們的義工同事示範自動櫃員機的基本操作及多項安全措施，包括教授如何在設定保安編碼器時避免使用易破解的數字組合，藉此為長者提供更方便、安全的銀行服務體驗。

為支援不同能力障礙客戶並提供方便適舒的無障礙銀行服務體驗，我們透過加設專為輪椅使用人士服務的櫃檯打造無障礙環境。截至二零一九年底，設有梯級的分行均備有活動摺板可供使用，讓輪椅使用人士及長者出入更方便。



客戶的嘉許

致：大眾銀行(香港)
尖沙咀分行的羅小姐及
全體職員

優質的服務和產品；以客為本。

顧客：吳先生



致：大眾銀行(香港)
中區分行的邱先生

衷心感謝邱先生！他友善迅速地替
我解決迫在眉睫的問題。本人非常
感激中區分行，尤其是邱先生的協
助。

顧客：陳先生



致：大眾銀行(香港)
將軍澳分行的林小姐、
郭小姐、林先生及全體
職員

員工均友善、有禮和高效率。很感
謝他們令人滿意的服務。

顧客：周小姐



致：大眾銀行(香港)
沙田分行的張小姐

細心聆聽客戶的需要及了解長者的
想法，非常專業和高效率！

顧客：林先生



致：運通泰旺角分行

多謝分行同事在我急需周轉時為我建議最合適的貸款計劃，助我渡過難關。

顧客：劉小姐



致：運通泰灣仔分行

本人一直是運通泰的忠實客戶，分行同事每次都能幫助我解決財務問題。

顧客：廖先生



致：運通泰荔枝角分行

感謝 貴公司向我批核一宗低息樓宇按揭，令我可以輕鬆供款。

顧客：李小姐



5. 我們的供應鏈管理

我們致力以負責任的方式經營業務，努力將我們期望本集團具有的社會責任及環保精神融入我們的供應鏈。我們旨在透過倡導公平商業操守及人權，將可持續發展考慮因素擴展至更廣泛的持份者群體（包括我們的供應商及業務夥伴），並鼓勵他們實踐高於規定標準的企業社會責任慣例。為更好地管理來自供應鏈的環境及社會風險，我們目前正制定《供應商行為準則》，以傳達我們對道德標準、人權及勞工權利以及環保常規的要求。我們亦期望供應商全面遵守《供應商行為準則》。

於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，正常情況下接洽所有新供應商時必須邀請兩名或以上參與方提交報價。

截至二零一九年底，本集團共有 430 家供應商，全部位於香港。



6. 我們的環境

本集團充分意識到業務可能對環境造成影響。我們對環境足印可持續管理的投入及可持續發展表現的不斷改進可從《企業社會責任政策》原則體現，並得到本集團《辦公室環保小貼士》佐證。迄今，我們著重於資源節約及回收，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。

6.1 減少能源消耗

作為負責任的企業公民，我們深知在應對全球氣候變化挑戰方面的角色。為符合能源效益的方式管理業務，本集團上下積極把握節能機會，在辦公室及分行展開更多改善項目。我們繼續以LED燈替換招牌所使用的舊式照明裝置，並在蒸餾水機安裝自動計時器，於非辦公時間停止煲水功能。此外，為盡量減少在非營業時間的光滋擾及耗電量，大眾銀行(香港)的26間分行於每天晚上10時30分至翌日早上8時正關掉照明。在我們全體同事的努力下，該等分行連續第三年獲環境局頒授「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於二零一九年簽署此約章。



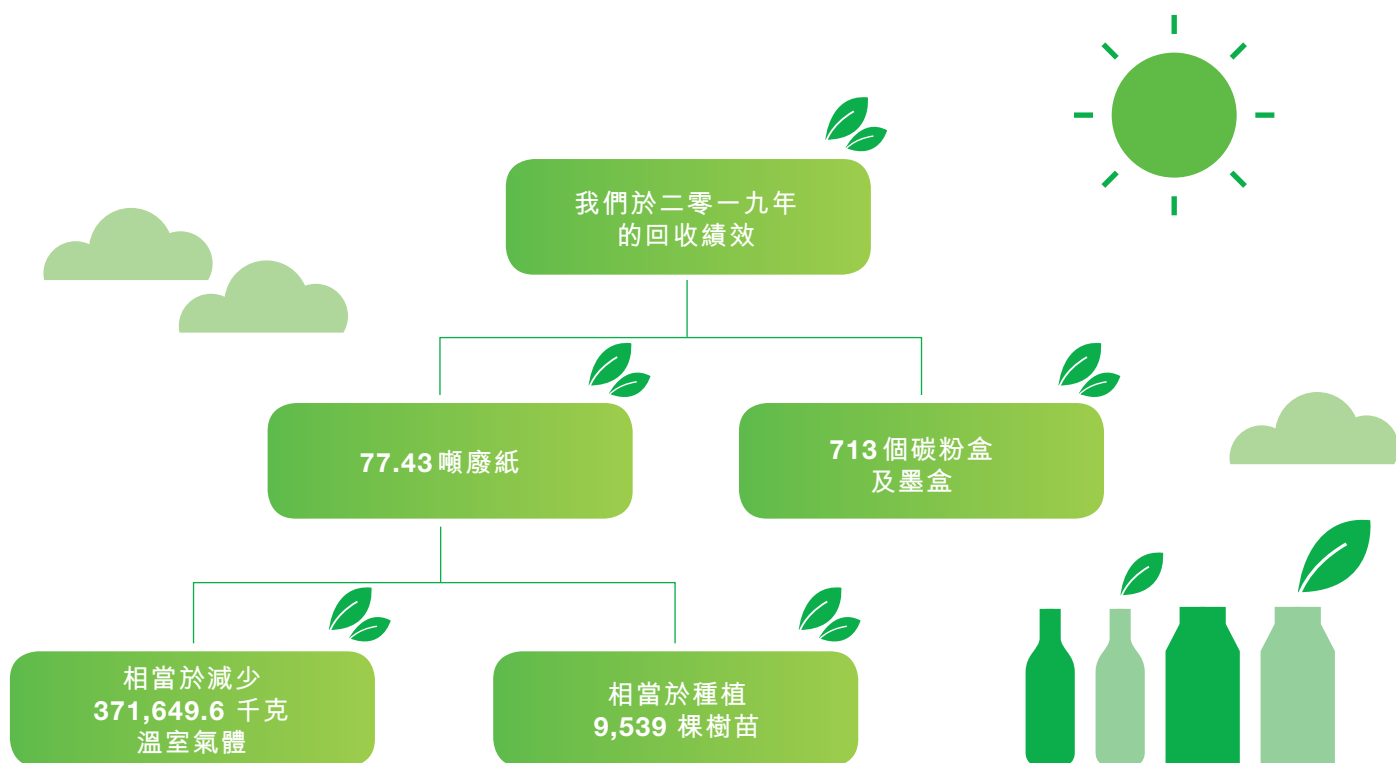
二零一九年，大眾銀行(香港)更換

1,033 個LED燈

6.2 高效廢物處理

適當的廢棄物管理對減輕香港堆填區的負荷及提高資源效益至關重要。為此，我們於營運過程中積極推動回收及減少廢棄物。我們鼓勵僱員盡可能雙面列印及重複使用紙張。舊報紙會回收並循環再用，而含有機密資料的文件則會分開收集，經過碎紙機處理後再作回收。除紙張外，我們繼續推行打印機墨盒回收計劃，收集用完的碳粉盒及墨盒。用完的碳粉盒及墨盒根據其狀況再注滿或回收。每回收一個墨盒，我們的回收夥伴會向本港慈善機構「綠惜地球」捐款，以支援其教育工作。該回收計劃使我們得以減少棄置危險廢棄物於垃圾堆填區。

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)。



開展食物捐贈活動

香港每年農曆新年及中秋節期間均有大量保存完好的食物及禮品包被丟棄到垃圾堆填區。為減少食物浪費，我們在辦公室及分行舉辦農曆新年食物及月餅捐贈活動。我們鼓勵員工捐贈於農曆新年及中秋節期間收到的多餘食品及禮物，然後將其交給食德好，再轉送予基層家庭。在員工的積極支持下，我們透過向有需要的人士捐贈食物，有效減少食物浪費。



參加「利是封回收重用大行動」

為盡量減少廢棄物產生並提高員工的環保意識，本集團於二零一九年春節期間參加綠領行動的「利是封回收重用大行動」。我們鼓勵員工將用完及剩餘的利是封保存完好，並於大眾銀行中心及永安集團大廈的指定位置作出捐贈。收集的利是封將交予綠領行動進行分類和重新包裝，以便在二零二零年重新分發及重用。



此外，為彰顯我們推廣環保節日傳統的決心，今年我們率先減少利是封訂購量，較二零一八年減少10%。



支持「成功戰衣」活動

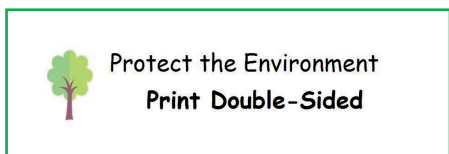
本集團於二零一九年參加 Women in Finance Asia (「WiFA」) 舉辦的成功戰衣活動。該活動收集全新或穿著次數較少的職場裝束，供進入職場的貧困求職者使用。捐贈的服裝經分類後分發予各個非政府組織，如基督教勵行會、SENSational Consultancy及協康會，以幫助有需要的人士。



6.3 建立綠色辦公室

為在集團內部建立長久的環保文化，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。在我們的辦公場所，我們透過內部通告，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。為進一步加強我們對改善環境績效的努力，我們與綠惜地球合作舉辦綠色講座，以加強員工環境管理意識。

鑒於本集團的業務性質，我們了解適當管理辦公用品(尤其是紙張)對減少環境及自然資源的影響至關重要。例如，我們確保所採購的紙張均以可持續的方式生產，因此決定出版刊物及報告時，盡量使用獲「森林管理委員會」認證的紙張。



6.4 環保活動

提高環保意識是推動社區環境可持續發展的重要因素，因此，我們將繼續與充滿熱誠的義工同事一起積極支持及參與各項環保活動。大眾銀行(香港)很榮幸能夠連續四年繼續支持綠色力量的年度籌款盛事—「綠色力量環島行」，以提高環境教育及環保意識。大眾銀行(香港)兩名員工協助提供營運及後勤支援，並於活動結束後協助清理行山徑。

同心攜手，共建環境

常言道：「施比受更有福」。透過參與集團的企業社會責任活動，我可以以有趣且富意義的方式為社區服務，並對環境可持續發展作出貢獻。本集團的義工活動給我留下許多美好回憶，但如果要選最記憶深刻的一次，當屬「綠色力量環島行」。我們在不同的檢查站提供協助，為完成慈善步行的參與者提供飲用水及水果的情景至今仍然歷歷在目。每當參加者經過時，我們會為他們加油打氣，並給予他們鼓勵和協助。這項活動得到各界讚賞，能夠成為其中一份子，並可啟發公眾珍惜大自然，以及為環境教育籌集資金，令我十分開心。

盧顯成
資訊科技部
大眾銀行(香港)有限公司



6.5 綠色義工服務

於二零一九年，我們與四個慈善機構及社會服務團體合作開展五項環境相關計劃。下列為計劃概要：

機構	項目	詳情
綠色力量	綠色力量環島行	義工在主辦機構舉辦的環境教育工作籌款活動中，提供活動現場支援。
綠領行動	利是封回收重用大行動	員工捐贈保存完好的利是封，以便回收再造或重新分發予公眾使用。
食德好	農曆新年食物捐贈活動	員工向基層家庭捐贈保存完好及過剩的食品。
	月餅回收	員工向基層家庭捐贈過剩的月餅或月餅優惠券。
WiFA	成功戰衣	員工向基層家庭的年輕畢業生捐贈商務服裝及配飾。

6.6 綠色成就

本集團在環境保護方面付出的努力備受肯定。



表現數據摘要

香港交易所關鍵績效指標		單位	2019
A. 環境			
A1.2	溫室氣體排放		
	範圍1 排放	二氧化碳當量(噸)	15.27
	範圍2 排放	二氧化碳當量(噸)	2,994.54
	範圍3 排放	二氧化碳當量(噸)	165.59
	總量 (範圍1+2+3)	二氧化碳當量(噸)	3,175.40
	密度(範圍1-3)	二氧化碳當量(噸) /全職僱員	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	713
	— 密度	個/全職僱員	0.55
A1.4	所產生的無害廢棄物總量		
	紙張 (回收)		
	— 總量	噸	77.43
	— 密度	噸/全職僱員	0.06
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	51.68
	— 密度	'000 千瓦時/全職僱員	0.04
	柴油		
	— 總量	'000 千瓦時	4.83
	— 密度	'000 千瓦時/全職僱員	0.004
	汽油		
	— 總量	'000 千瓦時	46.85
	— 密度	'000 千瓦時/全職僱員	0.04
	間接能源總耗量 (購電)		
	— 總量	'000 千瓦時	4,371.93
	— 密度	'000 千瓦時/全職僱員	3.39
A2.2	耗水量		
	— 總量	立方米	4,369 ⁶
	— 密度	立方米/全職僱員	3.39

⁶ 截至二零二零年四月，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)及運通泰現有的用水數據。本集團將適時更新相關數字(關鍵績效指標A1.2及A2.2)，以如實反映集團於報告期間的環境表現數據。

香港交易所關鍵績效指標		單位	2019		
B. 社會					
B1.1	按僱傭類型及性別劃分的僱員總數		男性		女性
	全職	僱員人數	560		730
	兼職	僱員人數	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
	全職	僱員人數	227	789	274
	兼職	僱員人數	1	0	9
	按僱傭類型及地區劃分的僱員總數		香港		中國大陸
	全職	僱員人數	1,290		67 ⁷
	兼職	僱員人數	10		0
B1.2	按性別劃分的僱員流失比率		男性		女性
		%	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
		%	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		
	— 比率	%	0		
B2.2	因工傷損失工作日數 ⁸				
		日	218		
B3.1	按僱員類別劃分的僱員受訓率				
	— 高級管理層	%	100		
	— 中級管理層／管理層	%	100		
	— 普通僱員／非管理層人員	%	97.62		
	按性別劃分的僱員受訓率				
	男性	%	97.86		
	女性	%	97.94		
B3.2	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	15.32		
	— 中級管理層／管理層	小時	17.75		
	— 普通僱員／非管理層人員	小時	14.52		
	按性別劃分的每名僱員平均受訓時數				
	— 男性	小時	15.56		
	— 女性	小時	14.37		
B5.1	按地區劃分的供應商數目				
	— 香港	家	430		
	— 海外	家	0		
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目				
	— 投訴	宗	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	宗	0		

⁷ 此數據僅適用於大眾銀行(香港)。

⁸ 此數據來自兩個獨立個案。

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
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

層面	香港交易所關鍵績效指標	描述	章節／備註
B. 社會			
B3 發展及培訓	B3	一般披露	我們的人才
	B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	表現數據摘要
	B3.2	按性別及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
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

