

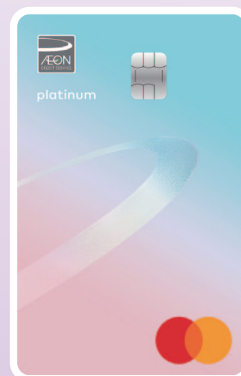
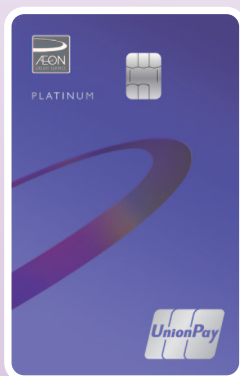


AEON CREDIT SERVICE (ASIA) COMPANY LIMITED

AEON 信貸財務(亞洲)有限公司

(於香港註冊成立之有限公司) 股份代號:900

2025/26 企業可持續發展報告



AEON CARD · Your Everyday Card



目錄

2	關於本報告
3	二零二五／二六財年可持續發展亮點
5	關於本集團
11	我們的可持續發展方針
24	對業務的承諾
33	對客戶及業務夥伴的承諾
51	對環境的承諾
71	對員工的承諾
92	對社區的承諾
99	附錄

關於本報告

本企業可持續發展報告概述AEON信貸財務(亞洲)有限公司(「本公司」或「ACSA」)及其附屬公司(「本集團」)在環境、社會及管治(「ESG」)方面的表現。本報告旨在向各持份者傳達本集團的可持續發展策略、倡議、政策及實踐，展現本集團致力於促進可持續發展和創造長遠價值的決心。

報告範圍及界限

本企業可持續發展報告期涵蓋二零二五年三月一日至二零二六年二月二十八日(「二零二五／二六財年」或「報告年度」)。二零二五／二六財年的報告範圍¹與本集團財務報告範圍一致，涵蓋本集團於香港及中國內地的業務營運，包括香港總部辦公室、香港數據中心、十六間香港分行，以及兩間中國內地附屬公司²。

除另有說明，本企業可持續發展報告中的所有披露均以上述報告範圍為依據。

報告準則及框架

本企業可持續發展報告乃遵照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)主板上市規則附錄C2所載的《環境、社會及管治報告守則》(「ESG守則」)編製。

為提升本集團ESG披露的穩健性，並回應全球投資者不斷提升的期望，本企業可持續發展報告已參考及採納以下框架：

- **國際財務報告準則S2號 — 氣候相關披露(「IFRS S2」)**：本集團參考IFRS S2，以治理、策略、風險管理，以及指標與目標四大支柱，構建氣候相關風險及機遇的披露框架。
- **聯合國可持續發展目標(「UNSDGs」)**：本企業可持續發展報告概述本集團的可持續發展策略如何與相關UNSDGs保持一致，並作出貢獻。

匯報原則

在編製本企業可持續發展報告時，本集團已採納《ESG守則》所載的重要性、量化、平衡及一致性匯報原則。本企業可持續發展報告根據二零二五／二六財年可取得的資料，履行《ESG守則》中所有強制披露要求及「不遵守就解釋」條文。

在適當情況下，本集團同時披露定性及量化資料，以平衡及公正地反映其ESG表現。

意見反饋

本集團歡迎持份者就本企業可持續發展報告內容及本集團的可持續發展表現提出意見與建議。持份者可透過以下渠道聯繫本集團：

網址：<http://www.aeon.com.hk>

電郵地址：info@aeon.com.hk

¹ 除另有註明外，本企業可持續發展報告所披露的所有量化數據均涵蓋上述界定之本集團營運範圍的100%。

² 永旺資訊服務(深圳)有限公司及深圳市永旺小額貸款有限公司。

二零二五／二六財年可持續發展亮點

ESG 表現

企業管治與營運

董事會多元化

董事會女性成員佔比超過37%。

管治提升

制定新的內部政策，以加強對ESG相關事宜的監督，包括：

- 《人權政策》；
- 《反賄賂與反貪污政策》；
- 《人工智能使用流程》。

客戶滿意度

平均客戶滿意度評分為7分(滿分10分)。

加強網絡安全

引入電子商務交易中應用程式內部驗證的功能。

環境

營運排放減量

範圍一及範圍二溫室氣體排放較去年減少超過20%。

碳抵銷措施

種植200棵樹苗，抵銷約4.6公噸二氧化碳當量。

綠色消費金融

推出「AEON綠色私人貸款」，旨在支持客戶裝置可再生能源系統或購買電動車。

紙張使用

超過89%的結單以電子形式發出，減少紙張消耗。

員工與社區

員工項目

推出員工支援計劃，以加強員工福祉。

員工培訓

每名員工平均培訓時數為24.4小時。

員工滿意度

- 員工滿意度調查回應率達99%；
- 員工參與度評分77分(滿分100分)。

大學獎學金

於香港7所大學及中國內地2所大學設立獎學金，每年超過100名學生受惠。

二零二五／二六財年可持續發展亮點

主要成果及獎項

ESG 評級



標普全球 ESG 評級

本集團在標普全球 ESG 評級中，其首個企業可持續發展評估獲得 46 分，在「多元化金融服務和資本市場行業」中置於領先超過 80%³ 的全球同業。

ESG 獎項



優秀新力軍嘉許獎

本集團在「2025 香港 ESG 報告大獎」中榮獲「優秀新力軍嘉許獎」，以表揚其作為首次參與機構所展現的優異 ESG 表現。



香港綠色和可持續貢獻大獎 2025 — 金章

本集團參與香港品質保證局主辦的可持續相關財務信息披露先導計劃，並榮獲「可持續相關財務信息披露先導計劃金章」，以表揚其在優化氣候相關披露方面的努力。

³ 截至 2025 年 9 月 25 日。

01 關於本集團

- 1.1 企業簡介
- 1.2 企業歷史
- 1.3 企業理念及願景



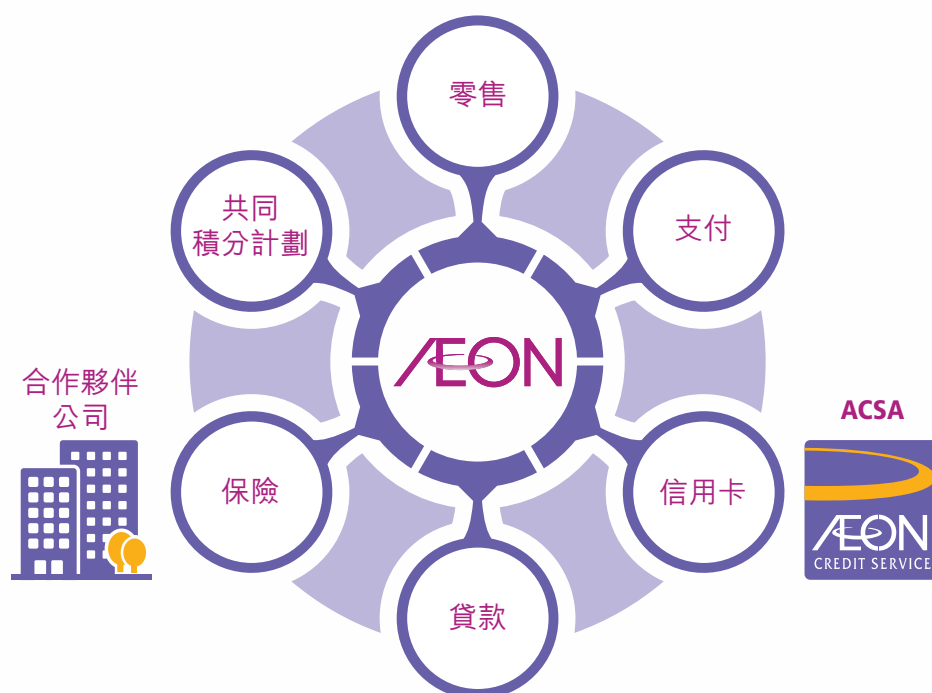
關於本集團

1.1 企業簡介

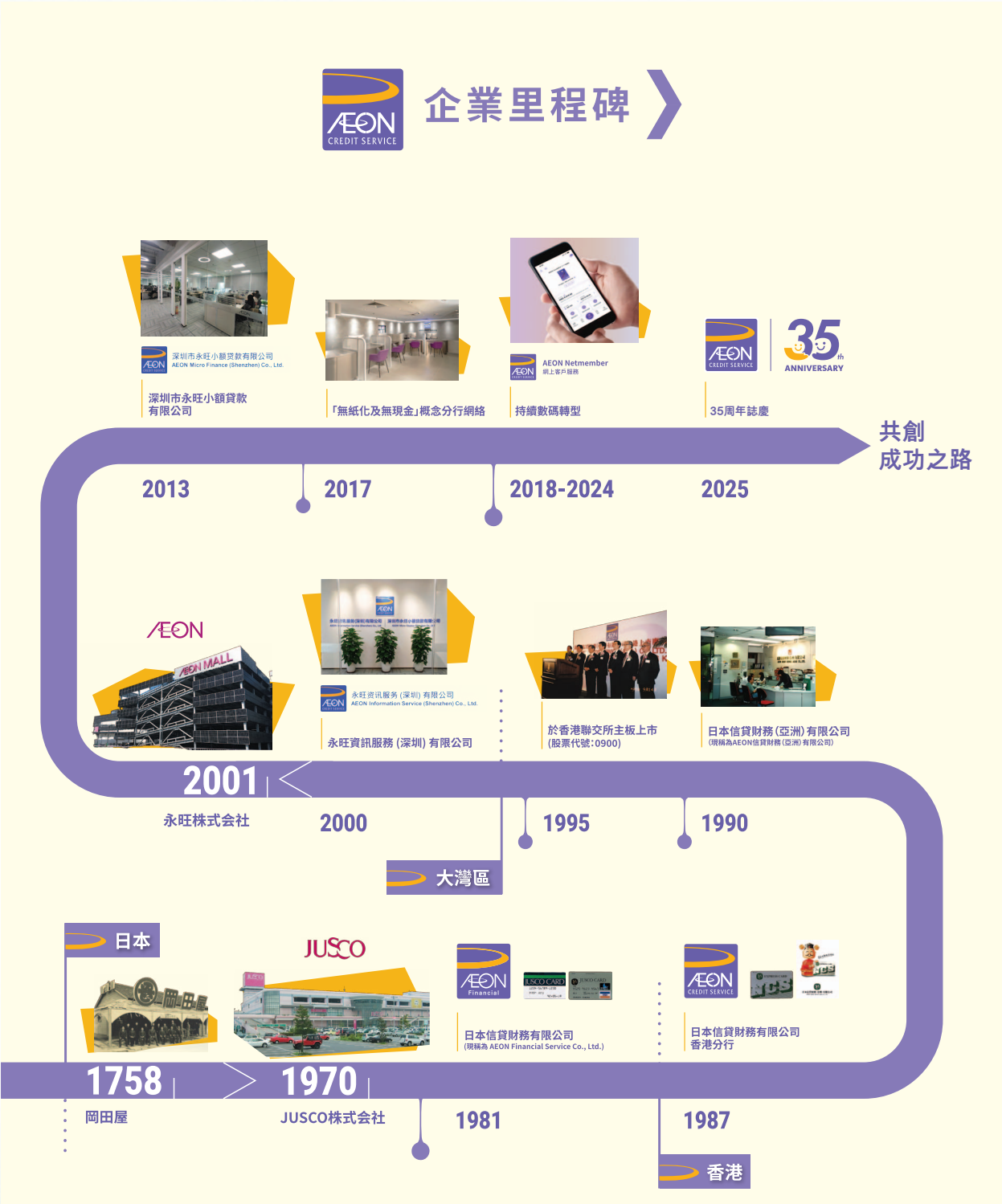
AEON信貸財務(亞洲)有限公司為AEON Financial Service Co., Ltd(「AFS」)之附屬公司及永旺集團成員公司。AEON信貸成立於一九九零年，並於一九九五年於聯交所主板上市。本集團主要從事金融業務，包括香港信用卡簽發、私人貸款、信用卡付款處理服務和保險中介業務，以及中國內地小額金融業務。

為提供獨特價值並贏取客戶信賴，我們正與經營綜合百貨店業務的永旺百貨(香港)有限公司(「永旺百貨」)合作，進一步發展「AEON Living Zone」。我們的目標不僅是為AEON客戶提供支付及金融服務，更是建立一個連繫AEON與合作夥伴公司的平台，透過全新的積分獎賞平台及會員獎賞計劃，提升日常生活便利性。

建立永旺生活圈(AEON Living Zone)



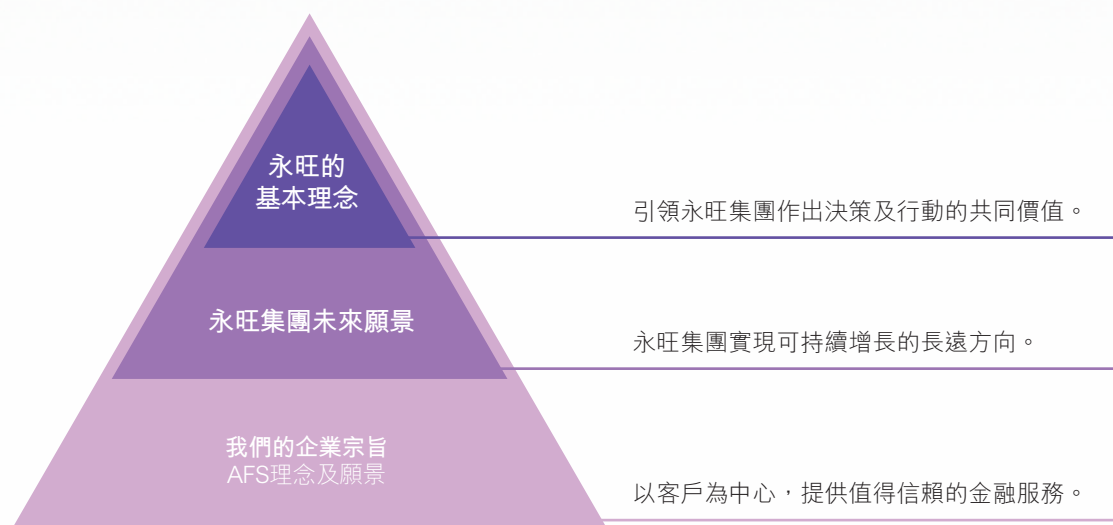
1.2 企業歷史



關於本集團

1.3 企業理念及願景

本集團於業務管理中秉承永旺的基本理念及永旺集團未來願景，並致力確保所有營運均以客戶為中心。透過貫徹及實踐該等理念，本集團為維護及追求和平、尊重人類及貢獻地區作出貢獻。



永旺的基本理念

「以顧客為原點，追求和平，尊重人類，貢獻地區。」

永旺堅信，零售業是和平產業、人類產業、地區產業，為了達成使命，讓永旺作為企業集團的永續發展，我們將以顧客為原點不斷持續革新。



永旺集團未來願景

創造人人綻放笑容的美好未來生活



關於本集團

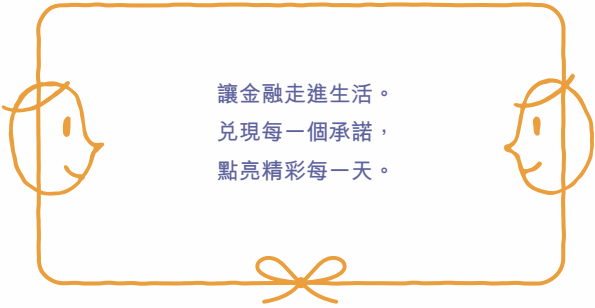
永旺集團所追求的未來	永旺集團的理想目標	我們所堅持的態度和誓言
使顧客真切感受到「更加陽光的社會」與「屬於自己的幸福」，從而實現「人人精神富足、處處笑意盈盈」的美好未來	引領共創新生活，使個人和社會更加富足與精彩	• 三大態度 「以理想為起點，積極主動作為」 「持續學習進步，創造全新價值」 「建立廣泛聯繫，攜手共創未來」 • 一項誓言 「堅持真摯與誠實」



在我們的網站上閱覽更多有關永旺的基本理念及未來願景的資訊。

我們的企業宗旨

本集團秉持AFS的「我們的企業宗旨」，以金融服務實踐永旺的基本理念，並致力提供客戶所需的創新金融服務，無論何時、何地、任何情況下、持續融入並支援客戶的日常生活。



關於本集團



「讓金融走進生活。」

作為永旺集團的綜合金融業務，我們以「一切全為顧客」的理念為指導，提供簡易便捷的金融服務。除了積極提倡大眾的金融教育外，我們更透過全方位的金融服務，滿足各式各樣的財務需求，讓客戶掌握理財先機，更拉近金融系統與每位客戶的距離，走近並融進您的生活。



「兌現每一個承諾。」

我們以心致誠對待每一位客戶，並為客戶提供度身而設的金融服務，確保客戶在人生每個階段和應對生活環境變化時，都能得到充足的財務支持。我們更與加盟商以及各地方政府的社區商業夥伴合作，為客戶捉緊眼前機遇，創造全新價值。以客為本，是我們最核心的價值觀。



「點亮精彩每一天。」

作為全力支持客戶日常的金融機構，我們致力為大眾的豐盛生活和幸福人生不斷貢獻。

同時，我們尊重各員工及合作單位的多樣性，重視環境和集團文化的建設，確保我們每一位員工能夠自豪和自在地工作。

我們期望透過不懈努力，點亮每位客戶對生活的熱愛，時刻「安心」和「愉快」，全心投入精彩生活，正是我們追求的價值所在。



在我們的網站上閱覽更多有關永旺金融的背景與願景的資訊。

02

我們的可持續 發展方針

- 2.1 董事會聲明
- 2.2 可持續發展管治
- 2.3 可持續發展策略
- 2.4 持份者參與
- 2.5 重要性評估



我們的可持續發展方針

2.1 董事會聲明

本集團深知可持續發展對於為持份者創造長遠價值至關重要。董事會全力監督ESG相關事宜，以支持負責任的業務增長及卓越營運。

董事會對本集團可持續發展的監督及ESG策略的實施承擔整體責任。ESG考慮因素已納入業務規劃、風險管理及營運決策流程，以確保與業務目標、持份者期望及監管要求保持一致。

董事會採用有系統的ESG管理方法，以識別、評估、排列優先次序及管理與本集團業務營運相關的重要ESG議題，包括風險及機遇。該過程結合同業基準比較、持份者參與及年度重要性評估。ESG風險亦納入本集團的企業風險管理框架中進行評估，以確保已制定適當的緩解措施。

董事會透過定期董事會會議及管理層匯報，檢視ESG相關方向及目標的進展。相關表現結果將結合本集團營運活動及策略重點進行評估，以確保ESG目標持續與長遠業務發展及價值創造保持一致。

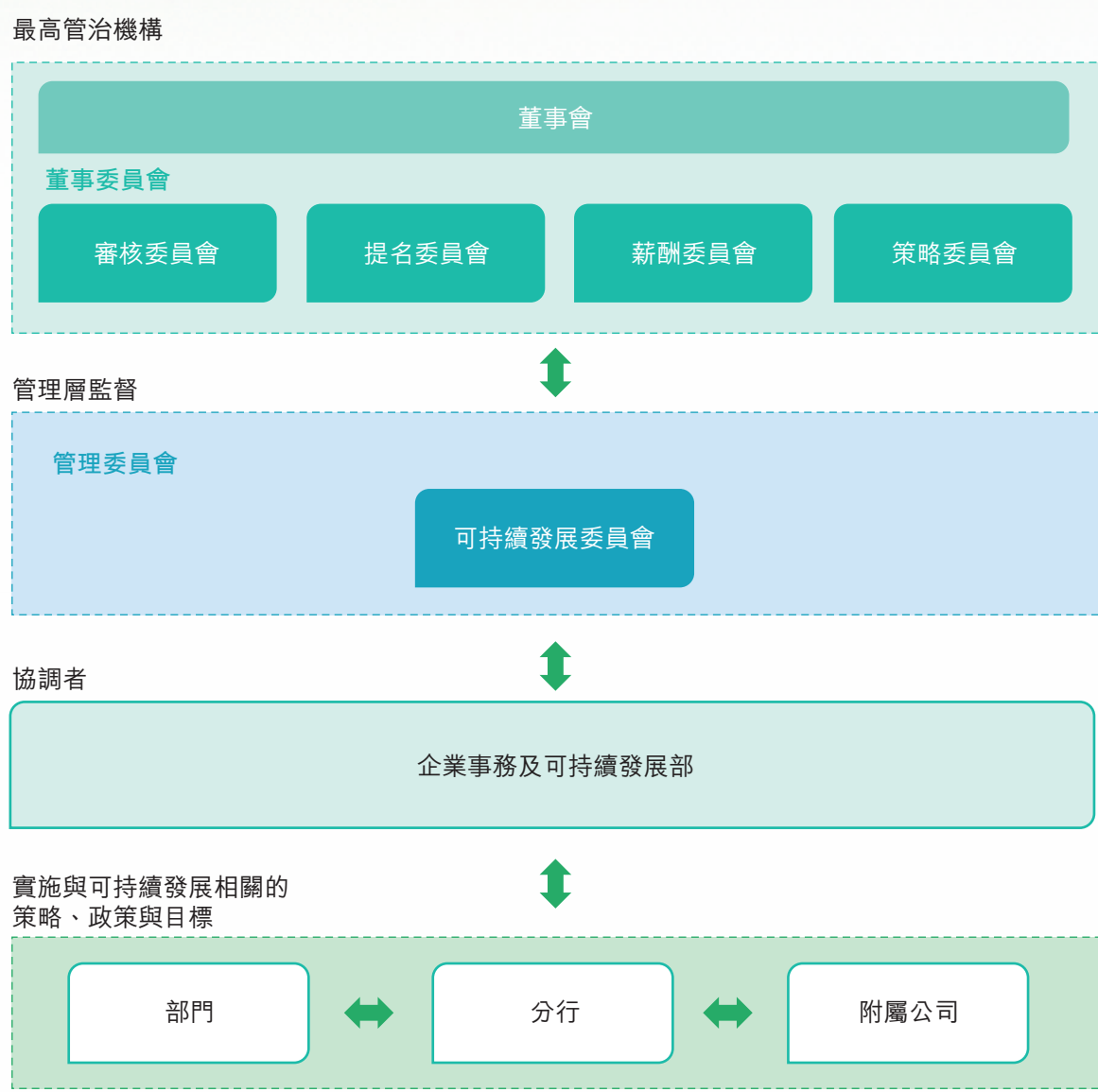
2.2 可持續發展管治

可持續發展管治在支持本集團長遠策略及未來願景方面發揮重要作用。本集團已建立具系統的可持續發展管治架構，以確保可持續發展考量融入策略決策及日常營運。

可持續發展管治架構由董事會、可持續發展委員會、企業事務及可持續發展部，以及各營運層面的部門、分行及附屬公司組成。

我們的可持續發展方針

可持續發展管治架構



我們的可持續發展方針

角色與職責



可持續發展委員會每年至少每季度召開一次會議，以討論可持續發展及氣候相關事宜。於報告年度內，可持續發展委員會共召開六次會議。審閱及討論的主要事項包括可持續發展目標及表現、可持續發展表現掛鈎貸款、ESG評級表現、氣候相關風險與機遇，以及其他可持續發展相關措施。

可持續發展相關政策與架構

本集團已制定《可持續發展政策》，作為推動整個機構可持續發展的整體框架。該政策旨在指導員工將可持續發展原則融入業務營運，並與企業理念及願景保持一致。

為支持有效落實，本集團已建立一套全面的ESG相關政策及指引，涵蓋企業管治、環境管理、僱傭常規，以及負責任業務與操守。該等政策為管理ESG風險、促進合乎道德的行為及確保本集團營運問責性提供具系統的框架。

有關可持續發展相關政策及指引的清單載於本企業可持續發展報告附錄 — 可持續發展相關政策。

我們的可持續發展方針

2.3 可持續發展策略

與 UNSDGs 保持一致

本集團將可持續發展策略與若干最切合本集團業務及 ESG 重要議題的 UNSDGs 保持一致。作為金融機構，本集團聚焦於可透過負責任管治、普惠金融、人力資本發展及環境管理作出實質性貢獻的領域。

下表概述了本集團的重要 ESG 議題與所選 UNSDGs 之間的對應關係，以及相關報告章節如何回應這些目標。

UNSDGs	目標	重要 ESG 議題	相關章節
	目標 4.4 增加掌握就業、體面工作和創業相關技能，包括技術性和職業性技能的青年和成年人數。	- 勞工常規 - 人力資本發展 - 多元化與包容性 - 社區投資	4.3 普惠金融 6.2 人才管理 6.6 培訓與發展 7.2 青少年教育
	目標 5.5 確保婦女全面有效參與各級決策，並享有進入各級決策領導層的平等機會。	- 人力資本發展 - 多元化與包容性	3.1 企業管治 6.1 多元共融的工作場所 6.5 勞工常規與人權
	目標 8.8 保護勞工權利，推動為所有工人創造安全和有保障的工作環境。 目標 8.10 加強金融機構的能力，鼓勵並擴大全民獲得銀行、保險和金融服務的機會。	- 產品責任 - 客戶滿意度 - 勞工常規 - 可持續金融 - 職業安全與健康 - 理財知識與普惠金融 - 經濟表現	4.1 產品責任 4.2 可持續金融 4.3 普惠金融 6.4 員工福祉與福利 6.5 勞工常規與人權 6.8 安全與健康的工作場所
	目標 9.3 增加小型工業和其他企業獲得金融服務、包括負擔得起的信貸機會，以及將其納入價值鏈及市場。 目標 9.5 加強科學研究，提升技術能力，鼓勵創新。	- 產品責任 - 數碼轉型與創新 - 可持續金融 - 知識產權	4.1 產品責任 4.2 可持續金融 4.3 普惠金融 4.5 網絡與數據安全

我們的可持續發展方針

UNSDGs	目標	重要 ESG 議題	相關章節
	目標 11.6 減少城市的人均負面環境影響，包括特別關注空氣質量，以及城市廢物管理等。	- 能源使用與溫室氣體排放 - 環境管理	5.2 環境管理 5.5 廢棄物管理 5.6 用水效益
	目標 12.5 透過預防、減排、回收和再利用，減少廢棄物的產生。 目標 12.8 確保人們都能夠獲取有與可持續發展以及與自然和諧的生活方式和的信息和意識。	- 供應鏈管理 - 能源使用與溫室氣體排放 - 環境管理 - 理財知識與普惠金融 - 社區投資	4.3 普惠金融 5.4 紙張使用 5.5 廢棄物管理 6.6 培訓與發展 7.2 青少年教育
	目標 13.1 加強抵禦和適應氣候相關災害及自然災害的能力。	- 風險管理 - 可持續金融 - 應對氣候變化 - 能源使用與溫室氣體排放 - 金融活動之環境影響	4.2 可持續金融 5.1 應對氣候變化
	目標 16.5 大幅減少一切形式的貪污和賄賂行為。 目標 16.6 在各級建立有效、負責和透明的機構。 目標 16.7 確保各級的決策反應迅速，具有包容性、參與性和代表性。	- 網絡與數據安全 - 企業管治 - 客戶滿意度 - 客戶私隱保護 - 風險管理 - 投訴處理 - 商業道德 - 供應鏈管理	3.1 企業管治 3.2 風險管理 3.3 稅務透明度 3.4 商業道德 4.6 客戶私隱保護 4.8 供應鏈管理 6.1 多元共融的工作場所
	目標 17.8 加強促成科技，特別是資訊及通訊技術的使用。	- 網絡與數據安全 - 數碼轉型與創新	4.5 網絡與數據安全

我們的可持續發展方針

2.4 持份者參與

本集團明白，有效的持份者參與對重要性評估及ESG管理至關重要。透過與主要持份者就經濟、環境及社會事宜持續溝通，本集團旨在了解持份者期望、識別可持續發展風險及機遇，以及評估其營運所帶來的影響。

本集團透過多種渠道與持份者溝通，包括問卷調查、會議、定期交流及意見反饋機制。從持份者參與中獲得的見解將被審閱並納入重要性評估，尤其是在評估ESG議題對持份者的重要性及其對本集團業務及財務表現的影響方面。

本集團將持續致力與持份者保持公開及具建設性的溝通，並持續提升其持份者參與實踐。

持份者	重要關切事項	溝通渠道
 員工	- 企業管治 - 多元化與包容性 - 人力資本發展 - 勞工常規 - 職業安全及健康	- 內部通訊與內聯網傳訊 - 員工會議 - 入職培訓與離職面談 - 員工意見箱 - 員工調查 - 培訓與工作坊
 客戶	- 投訴處理 - 企業管治 - 客戶滿意度 - 客戶私隱保護 - 網絡與數據安全 - 理財知識與普惠金融 - 產品責任	「AEON網上客戶」服務 「AEON香港」手機應用程式 - 分行營運及交流 - 客戶服務熱線與客戶調查 - 社交媒體平台 - 通訊及宣傳單張 - 月結單附寄單張 - 公司網站 - 全年宣傳與捐款活動 - 短信服務及多媒體訊息服務

我們的可持續發展方針

持份者	重要關切事項	溝通渠道
	投資者 - 商業道德 - 企業管治 - 經濟表現 - 金融活動之環境影響 - 風險管理	- 股東周年大會及投資者簡報 - 定期報告 - 公告、通函及其他企業傳訊 - 公司網站
	行業協會 - 數碼轉型與創新 - 理財知識與普惠金融 - 產品責任 - 可持續金融	定期會議及通訊
	政府與監管機構 - 商業道德 - 企業管治 - 知識產權 - 風險管理	- 通訊 - 現場視察 - 合規報告 - 查詢及闡明
	業務夥伴與供應商 - 應對氣候變化 - 客戶滿意度 - 可持續金融 - 供應鏈管理	- 持續績效審核及檢討 - 採用最佳常規 - 大眾傳播
	社區夥伴 - 商業道德 - 社區投資 - 產品責任	- 文化交流、教育、實習及贊助項目 - 年度環境保護活動

我們的可持續發展方針

2.5 重要性評估

重要議題識別流程

本集團每年透過上述渠道與內部及外部持份者溝通，進行重要性評估。於報告年度內，我們採用雙重重要性評估方法，從以下兩個角度評估重要性議題：



為確定重要性，我們採取了以下步驟：

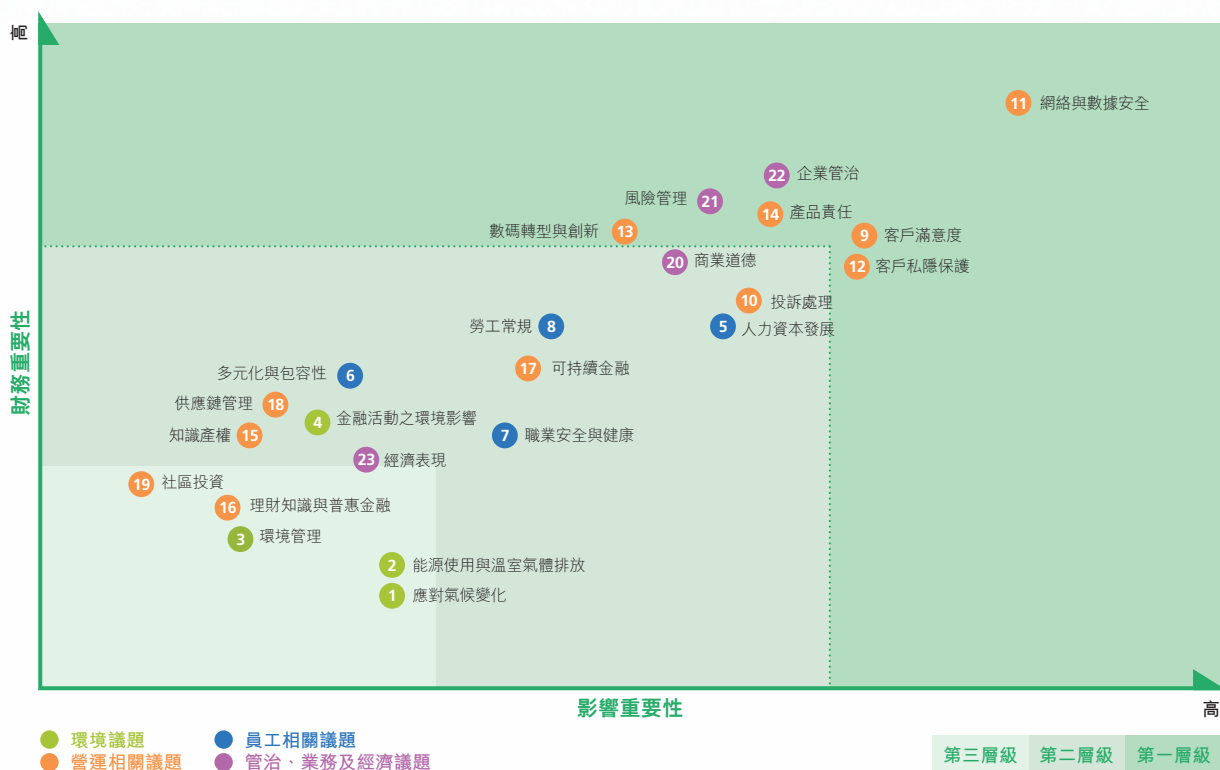


我們的可持續發展方針

重要議題矩陣

評估結果載列於下方矩陣中，其中x軸代表本集團對經濟、社會及環境的影響程度，y軸則反映相關ESG議題對本集團業務的重要性。

根據重要性評估結果，本集團在雙重重要性視角下識別出七項第一層級重要議題。



我們的可持續發展方針

企業價值創造的重要議題

重要議題 ⁴		對本集團的影響	價值鏈影響 ⁵			管理方針回應章節
			上游	營運	下游	
1	網絡與數據安全	網絡與數據安全對保障客戶財務資訊及確保信用卡和貸款業務持續運作至關重要。重大網絡事故，如網絡攻擊或資訊安全洩露，可能導致監管處罰及削弱客戶信心，從而對本集團營收及客戶留存造成影響。完善的安全控制有助提升營運穩定性，並減少與欺詐相關的損失。	●	●	●	4.5 網絡與數據安全
2	企業管治	企業管治有助支持合規經營、審慎管理及市場信心。管治薄弱可能導致監管行動，並增加相關成本。有效的監督可平衡股東、客戶、員工及其他持份者的利益，加強問責性、支持審慎決策，並提升長遠業務表現。	○	●	○	3.1 企業管治 3.4 商業道德
3	客戶滿意度	客戶滿意度直接影響客戶留存。服務不足可能減少交易量及削弱客戶忠誠度。高水平的服務有助維持營收、鞏固客戶關係，並促進其他產品及服務的推廣。	○	●	●	4.4 客戶滿意度
4	產品責任	產品責任影響產品質素及合規表現。信用評估、監控不足或產品設計不當，可能導致逾期率上升及監管風險。負責任貸款及清晰透明的條款與細則有助支持貸款組合的可持續增長及穩定營收。	○	●	●	4.1 產品責任 4.2 可持續金融

● 直接影響 ○ 間接影響

⁴ 重要議題的排序反映重要性評估結果，並按其重要性評分由高至低排列。

⁵ 上游影響涉及支持本集團業務活動的供應商及承辦商；營運層面指本集團自身的業務活動及營運合作夥伴；下游影響則涉及本集團產品及服務的消費者及最終用戶。

我們的可持續發展方針

企業價值創造的重要議題(續)

重要議題 ⁴		對本集團的影響	價值鏈影響 ⁵			管理方針回應章節
			上游	營運	下游	
5	客戶私隱保護	客戶私隱保護對維持合規及維繫金融服務信任至關重要。數據被不當使用或不合規情況可能引致法律責任及聲譽損害。穩健的數據管治有助確保交易安全，並加強客戶信心。	●	●	●	4.6 客戶私隱保護
6	風險管理	風險管理對確保業務可持續營運及有效管治十分重要。風險監督不足可能增加營運中斷風險。綜合風險管理框架有助支持審慎貸款、維持資產表現穩定及增強長遠財務韌性。	○	●	○	3.2 風險管理
7	數碼轉型與創新	數碼轉型有助提升信貸處理效率、客戶開戶流程及交易體驗。儘管技術投資會增加短期成本，但更佳的自動化及數碼整合有助提升營運效率、促進客戶吸納及帶動收入增長。	○	●	●	4.4 客戶滿意度 — 客戶體驗數碼化提升

● 直接影響 ○ 間接影響

我們的可持續發展方針

外部持份者的重要議題

外部持份者的重要議題 ⁶		對外部持份者的影響	評估機制
1	客戶滿意度	消費金融及信用卡服務的提供，會影響客戶獲取金融產品的機會及其整體金融服務體驗。服務質素及回應效率會影響客戶信心。持續的服務不足可能削弱公眾對金融機構的信任。	本集團透過系統化的投訴處理機制及持續的反饋渠道監察客戶滿意度，以評估服務質素及客戶體驗。 - 每 100,000 通來電的投訴個案數目 - 客戶滿意度評分 於二零二五／二六財年，每 100,000 通來電錄得 2.66 宗投訴個案，而客戶滿意度評分為 7 分（滿分 100 分）。
2	網絡與數據安全	處理客戶的財務及個人資料可能使消費者在發生網絡事故時面臨潛在欺詐及財務損失風險。有效的網絡安全措施有助保障客戶資產，並增強公眾對數碼金融服務的信心；相反，保障不足則可能對消費者及更廣泛的社會信任造成不利影響。	網絡安全表現與私隱保護成效透過事故監察、外部認證審核及定期培訓進行評估。 - ISO 27001 與 PCI DSS 外部評估中不合規 - 年度資訊保安培訓
3	客戶私隱保護	收集及使用客戶個人資料會影響個人的私隱權及其對數據保障的期望。數據管治薄弱可能對客戶造成損害並引致監管後果，而完善的私隱保障措施則有助支持負責任的數碼參與。	於二零二五／二六財年，並無錄得網絡事故或客戶私隱洩露事件，外部評估中亦未發現不合規事項。本集團亦進行了年度資訊保安培訓及 PCI DSS 意識培訓。

⁶ 重要議題的排序反映重要性評估結果，並按其重要性評分由高至低排列。

03

對業務的承諾

- 3.1 企業管治
- 3.2 風險管理
- 3.3 稅務透明度
- 3.4 商業道德

16 和平、正義
與強大機構



對業務的承諾

3.1 企業管治

本集團維持穩健的企業管治框架，以促進在業務營運各層面遵循道德準則、保持透明度、落實問責制以及作出負責任的決策。本集團以有效的董事會為首，負有領導及監控的責任，並集體負責指導及監督本集團事務以促進其的長遠成功。

董事會有一個正式的預定計劃以審議及決定預定事項。該等須經董事會考慮的事項包括長遠目標及企業策略、風險管理及內部監控系統、年度預算及業務計劃、資本管理、財務報告、宣派股息、董事會成員，以及企業管治政策及常規。董事會定期檢討該等事項，以確保其持續切合本集團不斷演變的業務環境。

儘管董事會承擔整體管治及策略監督責任，本集團營運的日常管理業務及行政事宜則授權管理層執行。董事作為董事會成員，須共同承擔妥善引領及管理本集團的責任。

本集團的企業管治框架乃按適用法律及法規建立，包括聯交所上市規則所載的《企業管治守則》。有關本集團管治架構、董事會組成、委員會職責及合規表現的進一步資料，載於二零二五／二六財年年報第27至46頁的《企業管治報告書》及公司網站上的其他披露資料。

董事會多元化

本集團深明董事會多元化有助提升決策成效，並支持可持續業務發展。為指導董事提名及委任流程，本集團已採用正式的《董事會多元化政策》。

在評估董事會組成時，本集團會考慮多項多元化因素，包括但不限於技能、經驗、背景、種族、國籍、性別及其他有助建立平衡且有效董事會的特質。

有關董事會多元化的進一步資料，請參閱《企業管治報告書》。

3.2 風險管理

本集團高度重視穩健的風險管理及內部控制，以保障業務可持續營運及長遠價值創造。

風險管治架構

本集團已建立全面的企業風險管理框架，以系統地識別、評估、管理、監控及匯報本集團面對任何的風險。

董事會負責評估及釐定為達成本集團的策略目標而其可承受重大風險（包括ESG風險）的性質及程度，及確保本集團已設立及維持適當且有效的風險管理及內部監控系統，以及檢討其有效性。

對業務的承諾

董事會透過審核委員會履行風險監督職責，並由管理層面的風險管理委員會提供支援。風險管理委員會成員包括執行董事、各本部與部門主管及風險管理部主管。每月向董事會匯報風險管理報告及重大事故，並由審核委員會每季審閱。此外，審核委員會透過其執行部門內部審核部監督本集團風險管理及內部監控系統的有效性。

三條防線

本集團根據其《企業風險管理政策》採用三條防線模式：

第一條防線	風險所有者： 所有營運單位（本部、部門和專案小組） 所有營運單位均擁有並管理風險。
第二條防線	風險監督： 風險管理委員會和風險管理部 - 風險管理委員會監督企業風險管理框架的實施，包括評估和監控風險的內部控制。 - 風險管理部監察關鍵風險指標和風險事故，以預測潛在風險和對業務的負面影響，及確保於營運單位已採取有效監控。
第三條防線	獨立保證： 審核委員會和內部審核部 內部審核部就風險管理及內部監控系統的有效性提供獨立保證。

風險管理流程

本集團的企業風險管理框架涵蓋風險識別、評估、量度、應對、監控及報告。風險狀況至少每年透過系統化流程進行評估，包括風險控制自我評估，而結果會向風險管理委員會及審核委員會匯報，以供監督和審查。



董事會在高級管理層支持下，採用平衡方式釐定為達成本集團的策略目標而其可承受的風險性質及程度。風險管理委員會每年檢視及確認本集團的風險承受程度，以確保與業務策略及當前市場環境保持一致。

對業務的承諾

本集團的內部監控系統旨在就重大錯誤陳述、損失或營運失效提供合理而非絕對的防範保證。本集團每年均會正式評估所有涵括重要監控之風險管理及內部監控系統的有效性，包括財務、營運、合規與風險管理控制及ESG相關事宜。於報告年度內，本集團並無發現重大內部監控不足之處。內部審核員及外聘核數師提出的建議均已獲妥善考慮，並及時落實改善措施。

於報告年度內，本集團亦已就風險管理及內部監控系統進行內部及外部審計，為其有效性提供獨立保證。

業務連續性與營運韌性

為提升營運韌性，本集團設有全面的業務連續性計劃，並定期檢討及完善，以反映不斷轉變的業務需要及外部環境變化。

本集團於報告年度內已進行業務持續計劃演練，以測試應對流程及復原能力的有效性，從而加強整體應變準備，並盡量減少對關鍵業務職能的潛在干擾。

推動穩健的風險文化

本集團積極於集團內推廣風險意識文化。本集團持續向相關員工提供風險管理及內部控制培訓。作為入職流程的一部分，所有新入職員工均須完成風險管理培訓。本集團亦定期向董事及高級管理層提供風險管理培訓，以提升其監督能力。

風險考量已融入產品開發、營運流程及業務決策中，以加強集團內各層級的問責性。

3.3 稅務透明度

本集團的稅務政策與永旺集團的《永旺稅收政策》⁷一致。我們承諾在本集團營運所在的每個國家，全面遵守稅務法律及法規的條文及精神。我們不會利用與實際業務活動不相符的稅收優惠制度，亦不會利用被視為避稅天堂的司法管轄區以規避稅務責任。

稅務策略監督由審核委員會負責。稅務合規及風險更新會定期向審核委員會匯報，以確保稅務事宜獲得適當管治及監察。

⁷ 《永旺稅收政策》可於永旺集團網站查閱：<https://www.aeon.info/zh-CHS/ir/policy/tax/>

對業務的承諾

3.4 商業道德

作為負責任的消費金融及相關服務機構，本集團致力維持最高標準的誠信及道德操守。我們相信，在所有業務實踐中堅守誠信並確保業務運作的透明度，對建立與客戶、投資者及持份者的長期關係至關重要。

本集團已制定《商業道德守則》，並載於《員工手冊》內，同時配合內部政策及指引，為公司及其附屬公司全體員工提供指引。該守則及相關內部政策涵蓋多個重要範疇，包括貪污及賄賂、歧視、資料保密、利益衝突、反洗錢、環境責任、職業安全與健康，以及舉報制度。

所有員工在履行職責時，均須遵守《商業道德守則》及相關內部政策。本集團亦設有內部流程，以支援有關要求的執行、監察及監督。

利益衝突

本集團要求員工避免其個人利益與公司利益之間出現任何實際或被視為存在的利益衝突。員工須申報任何實際或潛在利益衝突，包括可能影響其履行職責時保持客觀性的財務利益或關係。

員工在履行職責時應保持公正，並避免從事可能損害其獨立性的外部活動、投資或建立關係。在適用情況下，任何外部委任或商業利益均須事先獲得批准。本集團已制定內部指引，以確保適當披露、監察及管理利益衝突。

反貪污

本集團對任何形式的賄賂及貪污採取零容忍策略。於報告年度內，我們已制定適用於全體員工的集團層面《反賄賂及反貪污政策》。該政策就提供及接受利益、禮品及款待訂立清晰標準，並就慈善捐款、贊助及政治捐獻提供指引。該政策須由審核委員會定期檢討，任何重大修訂均須獲董事會批准。

為確保有效執行，我們已將定期培訓納入新入職及持續合規課程中，向全體執行董事及員工提供培訓。我們已建立清晰流程處理違規行為，使實際或涉嫌違規事件可透過《舉報政策》以保密方式作出舉報。不合規行為將導致嚴重紀律處分，包括終止僱傭關係及法律訴訟。

對業務的承諾

反洗錢與反恐融資

本集團致力防止其產品及服務被用於洗錢及恐怖主義融資活動。本集團已建立反洗錢及反恐部主義融資（「反恐融資」）框架，以界定適用於本集團的控制措施及流程。



對業務的承諾

舉報機制

本集團已建立適用於全體員工及相關外部持份者（包括客戶、供應商及業務夥伴）的《舉報政策》。該政策提供正式渠道，讓各方就懷疑不當行為、失當行為、違反法律或法規、欺詐、貪污、財務失實陳述、違反內部監控及其他不當行為作出舉報。

於本報告年度內，舉報機制已正式納入本集團企業管治框架，並由審核委員會負責監督，以確保在管治架構內進行獨立及專業的審查。

舉報渠道

本集團提供多種舉報渠道，以促進及時及保密地作出舉報。舉報可透過電郵或郵寄方式，以書面形式提交予審核委員會及公司秘書。舉報人亦可透過在公司網站上列明的專設電話熱線，或經由公司網站上列明的舉報平台作出舉報。

透過「AEONHK999」網上舉報系統接收的報告會自動轉發至加密郵箱，僅供監察小組指定成員查閱，該小組成員包括高級管理層及合規代表。

此外，本集團亦設有由外部法律顧問營運的「律師事務所舉報窗口」，作為獨立第三方舉報渠道，特別適用於涉及高級管理層的事宜。



對業務的承諾

調查流程

所有舉報均會以保密方式處理，並僅供獲授權人員查閱。經任何渠道接收的舉報均會提呈審核委員會，由其評估是否需要進行全面或進一步調查。在確認資料充分且具可信性後，將展開全面或進一步調查。

調查由公司秘書及／或審核委員會指派的其他內部或外部人士進行。任何被舉報人士均不得參與有關調查。

如有充分證據顯示可能涉及刑事罪行或貪污行為，個案將轉介予相關執法機關，包括警方或廉政公署。

舉報報告、調查詳情及其後跟進行動記錄將至少保存六年。調查結果及所採取的任何行動均會向審核委員會匯報。

對舉報人的保護

本集團致力於保護善意舉報人士。舉報人不會因作出真實舉報而遭解僱、報復或紀律處分，即使其關注事項其後未獲證實亦然。本集團對報復行為採取零容忍策略。任何作出報復行為的員工均會受到紀律處分。

所有舉報均以保密方式處理，舉報人的身份在法律許可範圍內受到保護。匿名舉報亦獲允許。本集團亦保留就惡意或明知虛假的舉報採取適當行動的權利。

合規培訓及意識提升

本集團透過具系統及持續進行的培訓課程，向董事及員工推廣重視誠信及監管合規的企業文化。

於報告年度內，本集團舉辦了兩場防欺詐培訓及一場廉政公署講座，以提升對欺詐風險、反貪污標準及監管要求的認識。共有3名董事及327名員工參與，總培訓時數約500小時⁸。



反洗錢培訓



防欺詐培訓



廉政公署講座

⁸ 反貪污培訓數據僅涵蓋本集團在香港的營運範圍，不包括附屬公司營運。

對業務的承諾

本集團亦向全體員工提供分為兩部分的年度合規重溫培訓課程，課程內容每年檢討，以反映當前法律及監管發展。於報告年度內，培訓涵蓋多項重要合規議題，包括《防止賄賂條例》下的防賄賂要求及利益衝突，旨在加強員工對其合規責任的理解。

培訓內容亦涵蓋本集團的舉報安排及舉報渠道，以確保員工知悉可用的舉報機制，並了解如何適當舉報涉嫌失當行為。

此外，為加強對行業特定監管要求及新興風險的認識，本集團亦加入其他主題，包括《放債人條例》及放債人牌照的牌照條件下的發牌規定（包括加強對擬借款人進行還款能力評估的必要性及重要性）、內幕交易，以及使用人工智能時涉及的版權考慮事項。

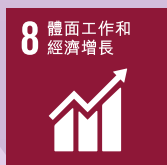
季度培訓課程由內部具備防欺詐及貸款評估經驗的員工主講，以提升欺詐識別能力及改善貸款評估判斷的準確性。

透過持續培訓及政策強化，本集團旨在確保員工充分了解其合規責任，並堅守高標準的道德操守。

04

對客戶及 業務夥伴 的承諾

- 4.1 產品責任
- 4.2 可持續金融
- 4.3 普惠金融
- 4.4 客戶滿意度
- 4.5 網絡與數據安全
- 4.6 客戶私隱保護
- 4.7 知識產權保護
- 4.8 供應鏈管理



對客戶及業務夥伴的承諾

4.1 產品責任

作為香港領先的信用卡發行商及消費金融服務機構之一，本集團致力提供具透明度及以客為本的金融服務。我們的產品乃按照適用法律、監管規定及公認行業標準進行開發及管理，以確保公平、清晰及負責任的貸款常規。

產品管治與風險管理

產品管治已納入本集團的企業風險管理框架，於產品整個生命週期內識別、評估及緩解合規、信貸及營運風險。新產品及重要產品變更均須接受具系統的風險評估流程，以確保符合本集團的風險承受程度。董事會對重要產品相關風險保留最終監督責任，以確保該等風險維持於可接受的水平內。

信用評估與審批

本集團就私人貸款及信用卡申請進行全面的信用評估。信貸管理部在業務流程外判中心的支援下，根據申請人的收入、職業、還款紀錄及外部信用參考機構的信貸數據以評估其信用信貸紀錄及還款能力。集團以專屬信用評估模型輔助審批決策及定價釐定。

於報告年度內，本集團優化了信用評估模型，以加強對較高風險客戶貸款及應收款項的管控。升級後的風險導向方法有助更有效區分客戶風險、支持審慎的信貸分配，並有助改善資產質素。

超過指定限額的申請須取得更高職級的批准，以確保適當監督。信用額會根據還款表現及更新後的信貸資料定期檢討。再融資申請則會按新申請處理，以確保持續適切性。

持續監察與風險監督

本集團透過貸款組合管理會議及風險管理委員會會議，定期檢討並持續監察貸款組合表現。主要風險指標及表現指標會向高級管理層匯報，以確保業務增長與信貸風險控制之間的平衡。信用評估指引亦會定期檢討，以反映不斷轉變的市場情況及監管期望。

防欺詐與金融犯罪控制

本集團實施客戶盡職調查流程，包括反洗錢及反恐融資檢查，以防止本集團產品及服務被不當使用。即時欺詐警報系統會監察信用卡交易，以識別可疑活動及保障客戶賬戶安全。

負責任債務管理

本集團就逾期帳戶設有系統化跟進流程。對於面臨實際財務困難的客戶，本集團或會根據個別情況提供量身定制的還款安排，在審慎信用管理與客戶支援之間取得平衡。

對客戶及業務夥伴的承諾

4.2 可持續金融

本集團將可持續發展考量融入金融策略及產品開發，致力使資本管理及貸款業務與環境及社會目標保持一致。透過可持續發展表現掛鈎貸款及綠色貸款產品，本集團支持邁向低碳經濟的轉型，同時加強自身可持續發展表現的問責性。

可持續發展表現掛鈎貸款

本集團透過可持續發展表現掛鈎貸款，將可持續發展表現承諾納入其融資架構。於二零二二年十一月，本集團獲得首筆可持續發展表現掛鈎貸款，總帳面金額為320,000,000港元，貸款期為三年，於二零二五年十一月到期。並於二零二五年二月，本集團再獲由九家地區及本地銀行組成的銀團提供新一筆300,000,000港元可持續發展表現掛鈎貸款。

該等貸款協議訂明本集團須達成涵蓋環境及社會兩方面的可持續發展目標，並由外部評審機構每年對本集團的可持續發展績效指標進行獨立驗證，以確保透明度及問責性。

綠色消費金融

於報告年度內，本集團推出「AEON綠色私人貸款」，為投資於環保方案的客戶提供貸款。該產品為以下用途提供專屬貸款：



家用太陽能板貸款
節省能源



購買全新電動車貸款
綠色交通



電動車充電器貸款
支持車輛零排放

該產品旨在透過提供靈活還款期及具競爭力的優惠利率，推動可持續消費，從而促進客戶參與低碳行動。自推出以來，該產品獲得市場正面響應。超過90%的已批核貸款用於購置電動車，其餘部分則用於投資電動車充電設施及家用太陽能系統。

本集團將繼續探索擴展其可持續金融產品的機會，並加強在貸款常規中融入環境及社會考量。

對客戶及業務夥伴的承諾

可持續客戶參與

作為本集團於二零二五年七月至八月舉行的「AEON 35周年大抽獎」活動的一部分，可持續發展元素被納入活動設計中。活動頭獎為一輛電動車，二獎則為已抵銷碳排放量的機票。

透過將低碳出行及碳抵銷概念融入客戶參與，本集團旨在鼓勵客戶選擇對環境負責任的生活方式，並提升客戶群體對可持續消費的認識。



4.3 普惠金融

本集團致力推動普惠金融，為不同社會經濟背景的人士，包括服務不足群體，提供便利且可負擔的金融服務。

提升客戶便利性與支援

本集團根據市場研究、客戶反饋及社區不斷變化的需求，致力於持續創新及擴展服務不足群體可獲取的金融服務範圍。透過多元化產品組合，包括信用卡、私人貸款、保險及分期付款方案，本集團使客戶能更易獲取基本金融服務。

本集團按不同客戶群體的偏好及情況，提供相應的服務方式。多渠道服務模式結合數碼平台與實體分行支援，讓客戶享有普惠金融服務，並可透過以下方式即時回應客戶需求：



公司網站



客戶服務熱線



手機應用程式



分行辦公室

本集團亦透過官方網站、「AEON 網上客戶」及「AEON 香港」手機應用程式提供網上雙語服務，營造無語言障礙、友善且便利的金融服務環境。

對客戶及業務夥伴的承諾

為服務不足群體提供適切支援

本集團深明部分客戶群體在使用數碼金融服務時或會面對障礙，因此提供針對性支援，以提升服務可及性。

在分行層面，員工會協助不熟悉流動科技的長者客戶申請信用卡、啟動虛擬信用卡、將信用卡連結至流動支付錢包，以及使用「AEON 香港」手機應用程式。此類支援有助客戶查閱電子月結單、使用積分獎賞服務及數碼獎賞，協助他們順利過渡至數碼渠道，同時減少對紙本流程的依賴。



於報告年度內，本集團推行一項針對性措施，以支援新近來港的日本籍外派人士。在該措施下，金融服務資訊及宣傳材料均以日文編製，以協助他們更深入了解信用卡及金融方案，從而更順暢地獲得基本金融服務。

促進財務福祉

除提供產品可及性外，本集團亦向客戶提供適切指引，以促進負責任借貸及財務福祉。信用評估政策會定期檢討，以確保貸款常規保持審慎，並符合負責任借貸原則。

本集團持續擴展支付服務覆蓋範圍及商戶網絡，以提升便利性，並支持不同客戶群體更共融地使用有關服務。

支援本地經濟

本集團透過鼓勵社區消費及加強與鄰近商戶的互動，支持本地經濟參與。透過具針對性的獎賞計劃，本集團就於指定本地食肆及特選商戶的消費提供額外獎賞。

該等計劃有助促進客戶於本地商戶網絡中的便捷消費，並透過推動可持續的消費者參與，為本地經濟注入活力。

對客戶及業務夥伴的承諾

理財教育

本集團積極推動理財知識，以支援社區成員作出明智的財務決策，並促進負責任的借貸行為。

自二零二二／二三財年起，本集團與香港家庭福利會合作推出「Financial Education ON!」(「FE-ON!」)項目，旨在向兒童、青少年及家長推廣健康的消費習慣與理財知識。

截至目前，「FE-ON!」項目已舉辦逾200場教育活動，惠及約1,800名學生及家長。



為擴大影響範圍，本集團與本地青年內容創作者合作，於網上社交媒體平台開發及發布理財教育內容，拓寬年輕受眾獲取金融知識資源的渠道。



於二零二五／二六財年，本集團亦支持「香港理財月」及「世界理財週」活動，參與全港性的理財教育活動。該等項目向不同社區群體推廣預算管理意識、負責任借貸及審慎財務管理的認知。透過響應具認受性的理財教育活動，本集團於家庭及社區層面進一步強化有關明智財務決策的一致訊息。

香港理財月
MONEY
MONTH
Hong Kong 2025

對客戶及業務夥伴的承諾

4.4 客戶滿意度

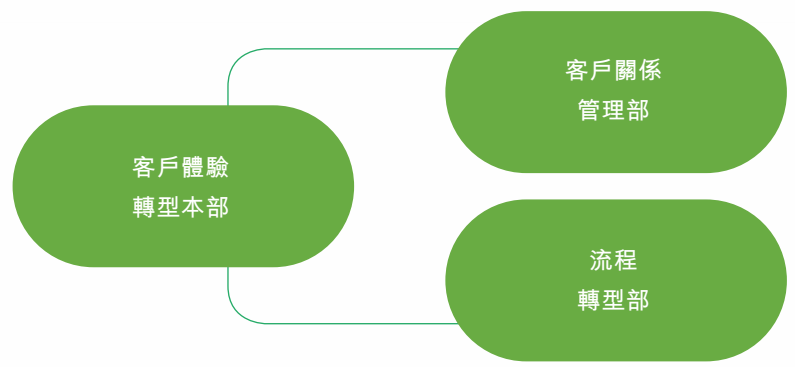
「客戶至上」是本集團的核心經營理念。為秉承此理念，本集團全力推動各項措施以提升客戶滿意度，相關措施包括：



管治及監督

於報告年度內，本集團成立客戶體驗轉型本部，以加強跨職能協作，統籌客戶相關事宜。該本部負責監督客戶關係管理部及流程轉型部，包括跨部門個案跟進，以加強處理客戶反饋及提升客戶整體服務體驗。

客戶服務表現由客戶服務小組委員會監督，該委員會每月召開會議，以檢視客戶體驗相關措施、監察服務標準及評估投訴趨勢。重要客戶事宜會分派予相關負責單位，並訂明跟進時限，而進展則會向管理層匯報，以加強問責性及持續改進。



客戶服務標準

為規範服務常規，本集團已制定《客戶服務營運手冊》，並訂明相關審批流程，以指導日常與客戶互動，確保服務水平的一致性。

本集團定期為市場推廣人員及分行員工提供培訓，以提升產品知識、推廣資訊的清晰度及負責任銷售常規。培訓明確強調「客戶至上」的重要性，與本集團的核心價值一致。培訓內容涵蓋專業儀容、適切問候及正面的面部表情等基本服務標準，亦包括較進階的溝通技巧，例如積極聆聽及有效提問技巧，以加強與客戶互動及更深入了解其需要。

對客戶及業務夥伴的承諾

客戶反饋與投訴處理

本集團視客戶投訴為寶貴的意見反饋來源，亦是改善服務的重要契機。集團已制定系統化的投訴處理流程，確保所有個案均能被及時、專業地記錄、調查及跟進處理。

客戶可透過多個渠道提交查詢及投訴，包括分行辦公室、客戶服務熱線、手機應用程式及公司網站。本集團亦設有切合服務不足群體需要的投訴機制。

投訴處理表現透過既定匯報機制作出監察：

責任方	監察流程	頻率
客戶關係管理部	編製投訴報告供管理層審閱	每周
客戶服務小組委員會	檢討服務標準及投訴趨勢	每月

為確保透明度及及時溝通，本集團已訂立明確的回覆時限：

 口頭投訴	 書面投訴
我們會在兩個工作日內回覆親臨或透過電話收到的投訴。如果調查需要更長時間，我們會每五個工作日致電跟進，告知調查進展。	透過信函或電郵提交的投訴，本集團將於收到投訴後發出確認收悉通知，並於10個工作天內提供書面回覆。

所有投訴均按照內部審查及處理流程進行處理，以確保一致性、公平性及專業性。

客戶體驗數碼化提升

為提升客戶便利性、回應速度及數碼可及性，本集團於報告年度內持續加強其面向客戶的平台及服務基礎設施。

手機應用程式與數碼開戶

「AEON 香港」手機應用程式仍然是本集團與客戶互動及提供服務的重要數碼渠道。於報告年度內，本集團透過引入「電子化認識客戶」流程，擴展數碼申請功能，縮短開戶時間並提升服務效率。

虛擬卡功能的開發亦進一步提升客戶體驗。客戶可直接透過手機應用程式申請及啟動虛擬信用卡，於獲批後即可即時使用，並可於實體卡發出前無縫連結至電子支付錢包。



對客戶及業務夥伴的承諾

本集團亦於手機應用程式內推出多項功能及保安升級措施，包括新增「更改密碼」按鈕，以及就電子商務交易引入應用程式內驗證，在簡化驗證流程的同時加強保安。

升級後的信貸申請處理平台亦支援於手機應用程式內推出虛擬信用卡功能，讓客戶可於獲批後即時啟動及使用信用卡。

本集團亦正推進將貸款申請渠道整合至手機應用程式，以進一步整合數碼服務入口及提升客戶便利性。

互聯中心項目升級

本集團已完成互聯中心項目升級，將傳統聯絡中心系統遷移至雲端平台。升級後的平台加強跨部門協調，並改善客戶查詢及投訴的追蹤與處理，同時為未來應用人工智能功能奠定基礎。

綜合積分獎賞平台

在AEON生態系統內，本集團已啟動「One AEON Point」項目，以建立綜合積分獎賞平台。新平台讓客戶可透過「AEON香港」手機應用程式及合作商戶的手機應用程式，無縫管理來自AEON信用卡及潛在合作商戶(尤其是永旺百貨)的獎賞，從而提升便利性及靈活性，並促進信貸及零售服務的參與度及忠誠度。

客戶滿意度評估

本集團定期進行客戶滿意度調查，以評估服務質素。客戶於交易完成後會收到參與網上調查的邀請，調查結果由客戶關係管理部整合，並由高級管理層審閱。



對客戶及業務夥伴的承諾

於報告年度內，本集團進行了客戶滿意度調查，以評估整體客戶體驗及服務質素。集團共接獲18宗客戶投訴⁹，並錄得162宗客戶嘉許。調查結果及客戶意見已傳達至相關業務單位，以支持服務質素的持續改進。



二零二五/二六財年目標

整體客戶滿意度評分
維持在平均或以上水平。

二零二五/二六財年進展

平均客戶滿意度評分：
7 (滿分 10 分)



二零二五/二六財年目標

每 100,000 通來電中，
客戶投訴案件數為 6 宗或以下。

二零二五/二六財年進展

每 100,000 通來電中，
客戶投訴案件數為 2.66 宗。

4.5 網絡與數據安全

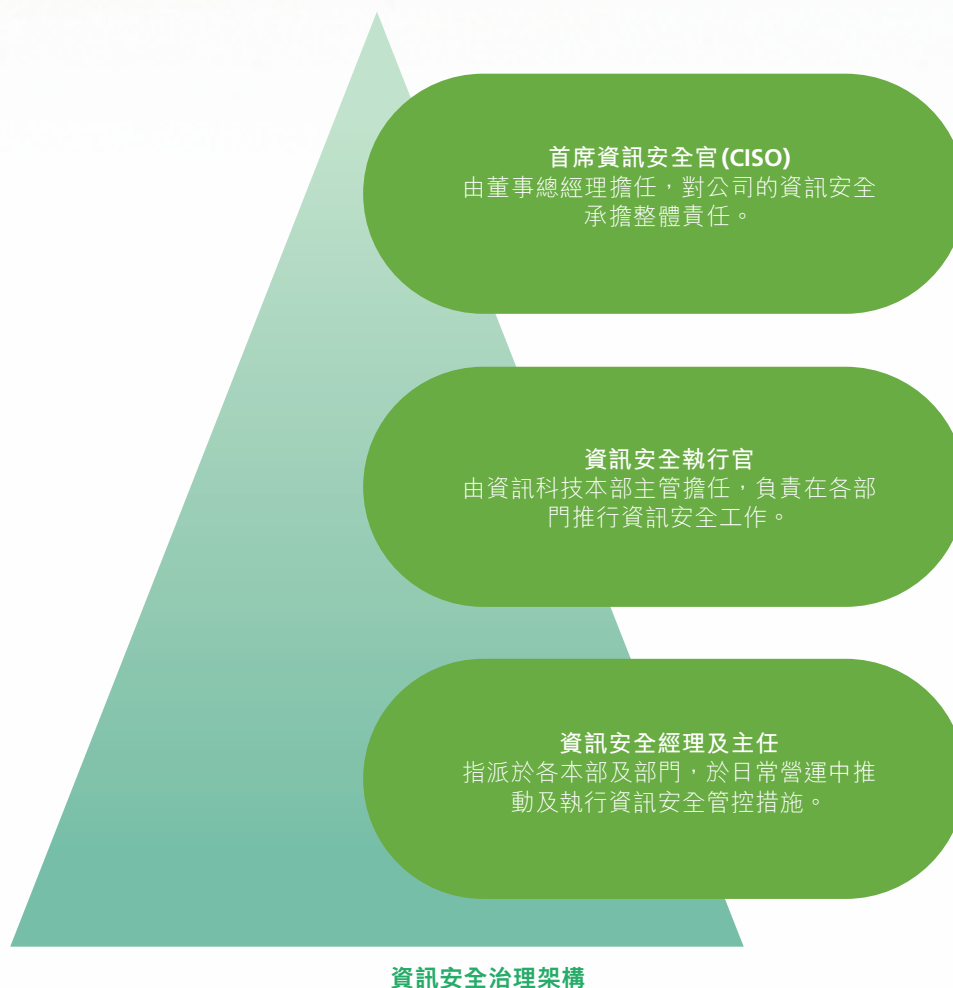
作為處理客戶敏感資料及財務數據的消費金融服務機構，本集團高度重視保護資訊資產的保密性、完整性及可用性。網絡安全及資料保護已納入本集團的企業風險管理框架，並由具系統的管治機制、國際認可標準及持續監察機制作支援。

⁹ 投訴數據僅涵蓋與本集團香港業務相關的投訴，並不包括附屬公司的營運。

對客戶及業務夥伴的承諾

管治與監督

本集團已根據《資訊科技保安標準》建立正式的資訊安全管治架構，適用於本集團的所有員工及部門。



資訊安全事宜設有具系統的匯報及上報機制。重要安全事項，包括重大事故、主要控制優化措施及評估結果，均會向風險管理委員會匯報。此外，執行委員會下設資訊科技小組委員會，負責監督科技及網絡安全事宜。高級管理層透過風險管理委員會及資訊科技小組委員會的每月會議，定期審視網絡安全及科技風險。

對客戶及業務夥伴的承諾

資訊保安政策與承諾

資訊安全常規由正式的《資訊保安政策》規範，該政策訂明保障資訊機密性、完整性及可用性的原則。政策適用於全體員工，並供向本集團提供資訊科技相關服務的供應商、承辦商及顧問參考。

本集團致力持續完善其資訊安全管理系統，該系統接受定期管理層審閱，以確保其持續的適宜性、充足性及有效性。各方的資訊安全責任已清晰界定，且供應商協議中亦納入相關的安全要求。

在營運層面，網絡、系統及應用程式均受監察以偵測異常活動。集團設有明確流程，以及時及系統性偵測、評估及應對潛在的安全事故。

獨立認證與漏洞管理

作為處理、儲存及傳輸支付卡數據的機構，本集團維持符合國際認可標準的系統化數據保障框架。

本集團嚴格遵守《支付卡產業資料安全標準》（「PCI DSS」）及 ISO 27001:2022 資訊安全管理標準。於報告年度內，本集團成功取得最新的 PCI DSS 4.0 版本及 ISO 27001 認證。



PCI DSS 認證



ISO 27001 認證

對客戶及業務夥伴的承諾

PCI DSS 合規情況每年均由合資格的外部網絡安全評估人員進行評估，並輔以每季度對集團電腦網絡進行漏洞掃描。每次評估後均會出具《合規報告》及《合規證明》。

於報告年度內，本集團亦就資訊科技基礎設施及資訊安全管理系統進行額外內部審核及保安評估，包括 ISO 27001 監督審核、J-SOX 審查、雲端保安評估及流動驗證評估。於報告年度內，本集團並無識別出任何關鍵或高風險事項。

本集團定期進行滲透測試及漏洞評估，以驗證保安控制措施的成效。

營運安全、監察及業務連續性

本集團採用分層安全防禦策略，結合基礎設施的韌性、加強的驗證控制措施及持續監察機制。

為確保有效保護支付卡資料並維持 PCI DSS 的合規要求，本集團實施嚴格的邏輯及實體控制措施。所有安全控制措施及流程均會妥善記錄及存檔，以確保問責性，並有助於數據洩露或網絡中斷時協助復原。

控制措施類別	實施措施
邏輯保安控制	- 對儲存的支付卡資料進行加密 - 配置防火牆、防毒軟件及入侵防禦系統 - 電腦系統登入雙重驗證
實體保安控制	對敏感的系統與環境實施嚴格的實體存取控制。

本集團設有外部 24 小時全天候運作的資訊安全監控中心，負責監察面向互聯網的系統，並追蹤新興威脅，包括網絡釣魚活動。保安發現事項會被分析及上報，以便及時補救，從而形成一個閉環監察及應對流程。於報告年度內，資訊安全監控中心能力獲得提升，包括採用零信任策略及加強第三方風險管治。

本集團設有與資訊安全相關的業務連續性計劃，以確保於發生中斷事故時，關鍵服務得以持續運作。

對客戶及業務夥伴的承諾

報告期內，本集團實施的主要網絡安全強化措施包括：

- 將網絡應用程式防火牆遷移至雲端解決方案，以提升韌性及加強防禦不斷演變的網絡威脅；
- 更換舊有伺服器及將核心系統遷移至新數據中心，採用更緊湊的佈局，並透過現代化光纖基礎設施提升能源效益；
- 實施資料外洩防護控制措施，以降低未經授權資料外洩的風險；
- 將員工工作站升級至 Windows 11，並加強驗證機制；
- 對面向互聯網的系統進行每日第三方漏洞掃描，以便及時識別、評估及修復潛在的保安漏洞。

該等措施有助於主動識別風險，並提升營運韌性。

事故管理及上報機制

本集團設有明確的《網絡安全事故管理程序》。所有員工及處理本集團資訊資源的其他人士，均有責任及時向資訊科技安全部報告任何懷疑或實際的威脅或安全漏洞，以便作進一步調查。若發生資料洩露或安全事故，資訊科技安全部將遵循《網絡安全事故管理程序》，成立「電腦安全事故應變小組」，迅速作出應對，並減低數據洩露的潛在風險。

集團定期進行電腦安全事故應變小組模擬演練，以驗證應變準備狀態並優化上報流程。於報告年度內，本集團進行了一次模擬資料洩露場景的網絡安全演練，以測試跨部門協調能力及整體應對成效。

新興技術的負責任使用

為應對人工智能科技的快速發展，本集團已制定《人工智能使用流程》，以指導其安全、合乎道德及負責任的應用。於報告年度內，本集團進一步強化了與人工智能相關的管治監督及風險控制措施，以確保其安全應用，並符合本集團的資訊安全及合規要求。

對客戶及業務夥伴的承諾

資訊安全意識提升

為確保員工及第三方供應商了解資料保護的重要性並遵守適用法規，本集團設有具系統及按職能劃分的培訓課程。該課程旨在提升數據私隱意識、加強安全處理常規，並降低數據洩露風險。

 為所有新入職員工提供的入職培訓	• 基本資訊保安培訓 • PCI DSS意識培訓 • ISO認證簡介
 為全體員工提供的年度培訓	• 基本資訊保安重溫培訓 • PCI DSS意識重溫培訓 • AFS資訊安全培訓
 為第三方提供的強制性培訓	• 資訊保安培訓 • PCI DSS意識培訓

於報告年度內，本集團進一步強化了培訓課程內容，以應對不斷演變的監管及科技風險。當中特別引入了以人工智能為主題的工作坊，以指導人工智能平台的負責任使用，進一步加強資料保護意識及資訊的安全處理。

4.6 客戶私隱保護

保障客戶資料私隱是維持客戶信任及維護本集團金融服務完整性的基礎。

私隱管治框架

客戶資料保護已納入本集團的營運風險管理及企業風險管理框架。資料保護主任及資料保護經理負責監督個人資料保護措施的制定、實施及持續維護。

本集團已制定具系統的《保障個人資料政策》及相關的《個人資料保護指引》，形成適用於所有業務營運的全面私隱管治框架。此外，本集團每年進行一次合規審計，以評估其資料管理常規及政策是否符合資料保護要求。

對客戶及業務夥伴的承諾

《保障個人資料政策》明確訂定《個人資料(私隱)條例》所要求的六項保障資料原則，以確保個人資料在收集、保存、使用、保安、查閱、更正程序，以及本集團常規的公開透明度均受到保障。本集團透過合法及透明的方式收集用戶資料，並於必要時取得資料當事人的明確同意。客戶有權選擇不參與特定資料處理活動，並可要求刪除其個人資料，確保其對個人資料的控制。在未取得明確同意前，本集團不會向第三方披露客戶資料作次要用途。

第三方資料保護合規

本集團要求所有與其共享資料的第三方(包括業務夥伴及供應商)遵守本集團的資料私隱政策及保安要求。獲授予系統或網絡存取權限的供應商，必須與本集團簽署保密協議，以確保機密性並防止敏感資料未經授權披露。倘因合理原因未能完全遵守特定要求，則須按照合約及內部管治流程取得額外批准。

防欺詐與客戶意識提升

本集團設有人工智能驅動的欺詐偵測工具實時監察交易模式，並偵察異常情況及加強防欺詐活動。透過分析客戶的信貸狀況及消費模式，系統可識別異常情況並即時核實可疑活動。根據預設風險門檻，交易可即時獲批或被拒絕，從而降低欺詐風險並加強客戶保障。於報告年度內，本集團引入帶外手機應用程式驗證，為網上交易增設額外驗證層。本集團亦已完成信用卡使用功能開關的安全裝置升級，讓客戶可於手機應用程式內即時轉換信用卡使用狀態。此舉可降低欺詐及未經授權交易的風險，特別是針對網上無卡支付。

除技術保障外，本集團亦高度重視提升客戶意識，將其視為另一道防線。我們主動向客戶傳達防欺詐及網絡安全資訊，協助客戶識別及避免可疑活動，並就如何避免網絡釣魚攻擊提供指引。



對客戶及業務夥伴的承諾

4.7 知識產權保護

為保護知識產權，本集團訂立的《版權條例合規指引》要求員工遵守版權法規。本集團已實施《資訊科技保安標準》，嚴禁於公司電腦安裝任何未獲授權或未獲許可軟件。所有市場推廣材料均於確認其版權內容已獲授權後方可採用，確保符合知識產權規定。我們亦與供應商保持溝通，確保其充分了解並尊重其業務運作中涉及的所有相關知識產權。

4.8 供應鏈管理

本集團深明，負責任的供應鏈管理對其長遠可持續發展、監管合規及持份者信任至關重要。作為金融服務機構，本集團將ESG考慮因素納入採購及供應商管理流程，並致力與其價值觀及營運常規符合本集團企業責任承諾的供應商合作。

管治與監督

供應商管理由企業事務及可持續發展部與資訊科技本部共同監督。集團設有完善的供應商登記及年度評估流程，以確保供應商在整個合作週期內實現有效的管治、監管合規及風險管理。

為支持負責任採購，本集團已建立具系統的管治框架，包括《供應商管理指引》、《資訊科技供應商管理程序》、《採購流程指引》及供應商ESG評估。該等文件訂明清晰要求，確保採購活動以公平、透明及負責任的方式進行，同時將ESG考慮因素納入供應商的引入、評估及持續合作過程中。

於報告年度內，本集團更新了《供應商管理指引》、《資訊科技供應商管理程序》及《採購流程指引》，以加強內部控制及強化對供應商管理常規的監督，體現本集團持續改進的方針。

本集團亦已於公司網站刊載《供應商管理聲明》，概述其對供應鏈的期望及主要管理流程。達到指定門檻以上的供應商須完成ESG問卷調查，並確認及簽署《供應商ESG須知》，確認其承諾遵守本集團在環境保護、職業安全與健康、反貪污、資料私隱、勞工常規及企業管治方面的標準。

對客戶及業務夥伴的承諾

供應商甄選與監察

為確保供應鏈穩定、防止利益衝突及維持質素標準，本集團採取具系統的流程，涵蓋供應商登記、盡職調查、ESG 評估、持續評估及必要時的註銷程序。

供應鍵管理程序	一． 供應商登記 潛在供應商須在建立任何業務關係前，填妥《供應商登記表格》並提交必要的證明文件。
	二． 盡職調查 本集團進行全面的盡職調查，包括財務評估、反洗錢及反恐融資審查、信譽審核及利益衝突申報，以確保供應商符合本集團的合規及管治標準。
	三． ESG 評估 達到指定門檻以上的供應商須就其環境及社會表現接受評估，涵蓋環境管理常規、資料及資訊安全、職業安全與健康、品質管理系統及勞工準則。於報告年度內，70% 接受 ESG 評估的供應商符合本集團的 ESG 標準。
	四． 年度評估 每年，根據指定準則選定的供應商均須接受年度表現評估，以評估其服務質素、合約合規情況及持續符合 ESG 要求的表現。
	五． 註銷登記 如供應商因長期缺乏業務往來、表現欠佳，或未能符合主要合規要求，包括財務、反洗錢及反恐融資、聲譽或 ESG 標準，則可能被註銷登記。

此外，本集團委任的商業顧問及諮詢人員，均須完成有關資訊安全、PCI DSS 意識及合規要求的強制性培訓，以加強供應鏈生態系統的完整性及韌性。

綠色採購

本集團在整個供應鏈中推動可持續發展常規，並優先考慮提供環保產品及服務的供應商。我們積極與供應商合作，探索更環保的替代方案，例如在信用卡製造及分行制服製作中使用再生物料。於採購消耗品時，在可行情況下，我們致力於環境表現、使用實用性及成本效益之間取得平衡。

05

對環境的承諾

- 5.1 應對氣候變化
- 5.2 環境管理
- 5.3 廢氣排放
- 5.4 紙張使用
- 5.5 廢棄物管理
- 5.6 用水效益



對環境的承諾

5.1 應對氣候變化

氣候變化為企業(包括金融機構)帶來風險與機遇。本集團深明積極應對氣候相關風險的重要性，並致力於將可持續發展常規融入營運之中。透過氣候相關措施，我們旨在增強業務韌性、推動可持續金融，並為邁向低碳經濟轉型作出貢獻。

為回應不斷演變的監管預期及市場發展，本集團持續提高氣候相關披露的透明度及質素。我們的披露已逐步與IFRS S2保持一致，該準則以氣候相關財務披露工作小組(「TCFD」)的建議為基礎並加以整合，同時亦符合《ESG守則》D部分——氣候相關披露的規定。該等框架為識別、評估及披露氣候相關風險與機遇提供具系統的策略，涵蓋四大核心支柱：管治、策略、風險管理，以及指標與目標。

管治

本集團已建立穩健的管治框架，以監督及管理氣候相關風險與機遇。此框架已全面融入於我們的管治架構中，確保氣候考量融入策略決策與風險管理流程中。

董事會監督

董事會對監督氣候相關事宜承擔最終責任，包括審閱氣候策略、風險承受度及氣候相關目標的達成進度。

董事會的主要職責包括：

- 審閱及批准本集團的氣候相關策略及目標，確保其與業務策略與長期可持續發展優先事項保持一致；
- 監督氣候相關風險的管理，確保其在整個組織內得到有效識別、評估及緩解；
- 監察氣候相關指標與目標的進度。

董事會定期接獲可持續發展委員會及風險管理委員會就氣候相關表現、風險評估及策略發展的最新匯報。氣候相關事宜至少每年於董事會層面討論一次，如出現重大發展，則會更頻密地進行討論。

為加強其監督氣候事宜的能力，本集團已委聘具備氣候變化及可持續發展專業知識的外部顧問。該等顧問協助董事會及高級管理層了解不斷演變的監管要求、氣候風險評估方法、情景分析策略及披露期望。董事會將透過持續培訓及外部專業支援，不斷提高其監督能力。

委員會支援

董事會在應對氣候變化方面由兩個核心委員會提供支援：

可持續發展委員會

該委員會由執行董事擔任主席，成員包括各本部主管及業務代表，負責監督本集團的氣候相關工作，包括：

- 識別、衡量、監察及管理氣候相關風險、機遇及績效指標；
- 設定氣候相關目標及績效指標，並追蹤其進度；
- 就適當的可持續發展策略提供建議，確保可持續發展原則貫穿於業務營運之中。

風險管理委員會

氣候相關風險會透過既定的風險識別、評估、監控及匯報流程，與其他企業層面的風險一併進行評估。風險管理委員會的角色，是確保在年度評估中識別出的氣候相關風險，能妥善納入更廣泛的風險管治框架。

按照集團整體風險管理策略，如氣候相關風險及機遇達到需董事會關注的程度，將上報董事會。

兩個委員會均定期向董事會匯報，在例行會議中提供有關可持續發展表現、氣候相關目標，以及氣候相關風險與機遇評估的最新動態。

管理層責任

本集團各本部及部門亦有責任留意任何可能影響其所負責範疇的氣候相關潛在風險。

對環境的承諾

策略

鑑於本集團的主要業務營運位於香港及大灣區，與實體及轉型因素相關的氣候風險，均可能影響營運連續性、財務表現及長遠策略定位。

與此同時，本集團亦視透過將ESG融入其產品及服務，以及推動可持續金融措施，作為加強可持續發展的機遇。

本集團識別的潛在氣候相關風險與機遇概述如下。

氣候相關風險		描述
實體風險		
急性風險	極端天氣事件	鑑於本集團在香港及大灣區營運，而該等地區季節性風暴常見，極端天氣事件(如颱風及暴雨)的發生頻率及強度均有所增加，對集團構成影響。該等事件可能影響實體場所及配套基礎設施。
長期風險	海平面上升	長遠而言，海平面上升可能增加區域內部分營運地點受海岸洪水影響的風險。
	平均氣溫上升	平均氣溫上升可能影響各分行辦公室及營運設施的能源使用模式。
轉型風險		
政策與法律風險	碳排放法規收緊	現行及新興的氣候與綠色金融法規，或要求本集團加強其氣候管治及合規流程。
	強制性氣候披露要求	香港聯交所及國際報告標準引入更嚴格的氣候相關披露要求，提高了對透明、一致及有助決策的披露的期望。
技術風險	低碳技術轉型	邁向低碳經濟的過程伴隨技術進步及更高的能源效益要求，與本集團持續推進的數碼轉型相關。
市場風險	客戶偏好轉變	市場對可持續金融產品的需求日益增加，或會影響產品開發及市場定位。
聲譽風險	持份者日益關注	投資者及持份者日益關注氣候表現，令透明的氣候管治及行動變得更為重要。

對環境的承諾

氣候相關機遇		描述
產品與服務	可持續金融產品	低碳經濟轉型帶來機會，讓本集團可因應新興客戶需求，開發及擴展可持續金融產品。
能源來源	節能營運	提升整體營運中的能源效益措施，有助加強資源管理。
市場	獲取綠色資本及可持續融資	金融市場日益融入 ESG 因素，為本集團提供獲取可持續發展表現掛鉤融資及拓展資金來源的機會。

氣候相關風險與機遇評估

為支持全面的氣候策略，本集團於報告年度內進行年度氣候相關風險及機遇評估，以識別其業務模式及價值鏈中相關的風險及機遇，並評估其潛在影響。我們亦制定了相應的緩解及適應措施，以提高應對氣候變化的韌性。

氣候情景分析與評估策略

分析範圍			
與年度企業可持續發展報告的報告範圍保持一致，涵蓋本集團於所有營運地點的業務，包括香港及中國內地。			
情景選擇			
風險類型	來源	低排放情景 (限制升溫於 1.5°C)	高排放情景 (升溫高於 2°C)
實體風險	政府間氣候變化專門委員會 (IPCC)《第六次評估報告》(AR6)	SSP1-2.6 ：全球迅速減排；排放量提前達峰並下降，導致升溫較低及海平面上升較慢。	SSP5-8.5 ：持續依賴化石燃料；排放量持續上升，導致升溫較高及海平面上升較快。
轉型風險	綠色金融網絡 (NGFS)	2050 淨零排放 ：政策更協調、技術進步更快，支持更有序的轉型。	碎片化世界 ：政策延遲且分歧，導致轉型較為混亂及區域差異擴大。
選取理由	- 選取兩條具對比性的路徑，以比較其對本集團營運及財務表現的潛在影響。 2050 淨零排放情景與《巴黎協定》目標的方向大致一致。		

對環境的承諾

時間範圍	
短期	2030 年前
中期	2030 至 2050 年
長期	2050 年後
理由	該等時間範圍乃參考中國的碳達峰及碳中和(「雙碳」)目標、《巴黎協定》升溫目標及本地氣候政策路線圖(如香港《氣候行動藍圖2050》)而設定，以確保與外部政策環境保持一致。

評估策略	
風險	於報告年度內，本集團進行了氣候定性評估。風險根據預期發生時間及潛在影響程度進行評估。
機遇	於報告年度內，本集團進行了氣候定性評估。機遇主要根據預期發生時間進行評估。

	低影響程度	風險發生機會較低，對業務影響輕微，本集團可迅速應對，復原所需資源及時間較少(數星期至數個月)。
	中影響程度	風險有中等機會發生，可能對營運造成一定程度的干擾，但本集團可透過若干調整加以應對，復原需時數月至一年，並需投入中等資源。
	高影響程度	風險發生機會高，可能造成重大營運中斷，影響本集團長遠發展。適應該等風險或需作出重大改變，而復原可能需時一年或以上，並需大量資源。

對環境的承諾

相關性與假設

實體風險	
極端天氣事件	我們評估實體風險可能如何影響本集團資產所在地點，以及對資產價值的潛在風險。
海平面上升	
平均氣溫上升	
轉型風險	
碳排放法規收緊	我們假設法規及披露要求將隨時間收緊，可能導致額外的碳稅及更高合規成本。
強制性氣候披露要求	
低碳技術轉型	我們估計，邁向低碳經濟的轉型將需要前期投資於新技術及研發，並伴隨相關執行風險。
客戶偏好轉變	我們假設不斷變化的市場趨勢及客戶期望將推動需求轉向可持續金融產品。
持份者日益關注	我們估計，如未能達到持份者日益提高的氣候表現期望，可能損害本集團聲譽，導致業務量及收入下降。
氣候相關機遇	
可持續金融產品	我們亦評估本集團於邁向淨零排放過程中，實現氣候相關機遇的時間進程。
節能營運	
獲取綠色資本及可持續融資	

對環境的承諾

評估結果

氣候情景評估顯示，在低排放路徑(SSP1-2.6)下，實體風險預期在短期、中期及長期內保持相對穩定。相比之下，在高排放情景(SSP5-8.5)下，實體風險的嚴重程度，尤其是極端天氣事件及平均氣溫上升，預計將於中期至長期內加劇，反映在缺乏有效全球減緩措施的情況下，氣候相關風險暴露將會擴大。

實體風險	IPCC AR6 SSP1-2.6 情景				IPCC AR6 SSP5-8.5 情景			
	2030年前	2030至2050年	2050年後	預期發生時間	2030年前	2030至2050年	2050年後	預期發生時間
極端天氣事件	●	●	●	🕒	●	●	●	🕒
海平面上升	●	●	●	🕒	●	●	●	🕒
平均氣溫上升	●	●	●	🕒	●	●	●	🕒

就轉型風險而言，在2050淨零排放情景下，其影響被評估為較為漸進及可控，與有序且及早的政策轉型一致。在碎片化世界情景下，隨著時間推移，轉型風險預計將更為顯著，尤其在持份者期望方面，因為政策行動的延遲或不一致可能導致更為突然而劇烈的調整。

轉型風險	NGFS 2050淨零排放情景				NGFS 碎片化世界情景			
	2030年前	2030至2050年	2050年後	預期發生時間	2030年前	2030至2050年	2050年後	預期發生時間
碳排放法規收緊	●	●	●	🕒	●	●	●	🕒
強制性氣候披露要求	●	●	●	🕒	●	●	●	🕒
低碳技術轉型	●	●	●	🕒	●	●	●	🕒
客戶偏好轉變	●	●	●	🕒	●	●	●	🕒
持份者日益關注	●	●	●	🕒	●	●	●	🕒

對環境的承諾

氣候相關機遇	預期發生時間
可持續金融產品	
節能營運	
獲取綠色資本及可持續融資	



短期



短期至中期



中期



中期至長期



長期

潛在影響

實體風險	對業務模式的影響	對價值鏈的影響	潛在財務影響
極端天氣事件	- 營運及服務暫時中斷 - 可能影響本集團或其服務供應商的基礎設施 - 對員工可出勤情況造成短期影響 - 或需檢視若干分行的選址規劃	- 可能對物流及外部服務供應商造成干擾 - 對場所及設施的維修及保養支援的依賴程度增加 - 位於沿海地區的資產可能需要加強風險監管	- 因總部辦公室、分行及服務中心暫時關閉可能導致的收入波動。極端天氣事件期間的預估業務損失，包括事件發生期間及恢復正常營運前數日的銷售損失 - 與應急安排相關的營運開支可能增加 - 保險費用可能增加
海平面上升			
平均氣溫上升			

對環境的承諾

轉型風險	對業務模式的影響	對價值鏈的影響	潛在財務影響
政策及法律風險			
碳排放法規收緊	- 合規與監察要求可能增加 - 為符合披露準則，將更加重視透明度及數據收集	- 供應商與合作夥伴可能面臨不斷演變的監管壓力，需要共同合作以確保合規 - 供應鏈夥伴可能需要提供額外數據，以支持本集團作出披露	- 與碳評估、報告及相關流程有關的成本可能增加 - 合規與核證相關成本逐步增加
強制性氣候披露要求			
技術風險			
低碳技術轉型	- 持續投資於數碼化及系統升級 - 升級基礎設施以支持自動化及可持續金融發展 - 逐步更換能源效益較低的設備	- 供應商可能因應不斷演變的技術及可持續發展標準作出調整 - 融資需求模式或逐步轉變	系統升級及基礎設施改善帶來額外資本開支
市場風險			
客戶偏好轉變	- 對可持續金融產品供應的關注度增加 - 需要調整產品特色以符合不斷變化的客戶期望	與提供環保解決方案的供應商加強合作	可持續產品的市場反應或導致收入波動
聲譽風險			
持份者日益關注	- 對ESG表現及披露的期望提高 - 更加重視維護品牌信譽	合作夥伴及供應商對可持續發展的期望加強	如未能吸引及留住重視氣候議題的客戶，可能導致收入下降及市場份額流失

對環境的承諾

氣候相關機遇	對業務模式的影響	對價值鏈的影響	潛在財務影響
可持續金融產品	將可持續發展考量融入產品設計，如可持續發展表現掛鉤特點及符合環保方向的獎勵	市場對可持續金融產品的需求日益增長	可持續金融解決方案需求增加，帶動潛在收入增長並提升市場定位
節能營運	- 降低未來化石燃料價格波動的影響 - 降低營運碳排放密度	鼓勵各設施及服務供應商採用節能措施	提升能源效益及降低公用設施用量，帶來潛在成本節省
獲取綠色資本及可持續融資	資金來源多元化，並將融資條款與ESG表現掛鉤	與融資夥伴更緊密合作，並加強監察可持續發展表現目標	- 若達成預先設定的ESG目標，或可透過可持續發展表現掛鉤貸款機制降低融資成本 - 本集團已成功獲得可持續發展表現掛鉤貸款，其中包括2022年的320,000,000港元（已於2025年11月到期）及2025年的300,000,000港元

對環境的承諾

氣候相關財務影響

為說明極端天氣事件的潛在財務影響，本集團已根據近期觀察之數據評估了若干量化指標。

於報告年度內，已識別的財務影響如下：

類別	當前財務影響	未來潛在財務風險
維修及清拆成本 (戶外廣告牌及辦公室資產)	• 產生支出 121,000 港元	• 與戶外資產相關，估計更換成本最高可達 200,000 港元(已投保)
已收取的保險索償(財產損毀)	• 已收取 2,500 港元	• 視乎未來索償經驗而定
每次極端天氣期間分行關閉 導致的銷售損失	• 約 5,000,000 港元(預估)	• 視乎惡劣天氣事件的頻率及持續時間而定
每次極端天氣事件的每月損失 的利息收入	• 約 60,000 港元(預估)	• 若分行長時間中斷營運，相關情況可能再次出現

風險管理

本集團採用具系統的策略管理氣候相關風險與機遇，將其納入企業風險管理框架。氣候風險透過年度氣候相關風險與機遇評估進行系統性審視，並由外部顧問就氣候風險識別方法及情景分析提供專業技術支援。氣候相關風險評估考慮風險的潛在影響及相關時間範圍，以確定其重要性及優先次序。

本集團已制定《企業風險管理政策》及《氣候風險管理指引》，以有效應對氣候相關風險。本集團的主要目標是確保系統性地識別、評估及監察現有及新興風險(包括本集團面對的氣候相關風險)，並制定適當的緩解及適應措施。

氣候相關風險，包括實體風險及轉型風險，均已納入本集團整體風險管治框架。於報告年度內，並無任何氣候相關風險被評估為達到需要正式上報風險管理委員會的程度。有關氣候相關風險與機遇的評估詳情(包括相關策略)已向可持續發展委員會匯報。各本部或部門內委任的風險負責人，負責主導管理相關風險。

與上一年度相比，本集團的氣候風險管理流程維持不變。

對環境的承諾

風險緩解與適應

為管理已識別的氣候相關風險，本集團根據情景評估結果推行相關緩解及適應措施。

氣候相關實體風險	舉措
極端天氣事件	- 透過「AEON網上客戶」服務及「AEON香港」手機應用程式，促進金融服務數碼化，以提升服務連續性。 - 實施遠程存取，以盡量減少潛在的服務中斷。 - 在風險較低的地區設立備份數據中心及服務中心。 - 持續優化本集團的業務連續性計劃，並定期進行演練測試，以提升應對氣候變化相關影響的準備程度。 - 提高在極端天氣事件可能導致分行暫停營業期間的服務持續性。 - 探索利用人工智能自動化技術支援客戶服務。
海平面上升	
平均氣溫上升	

氣候相關轉型風險	舉措
碳排放法規收緊	- 加強內部匯報及合規框架，以符合不斷演變的監管預期。 - 持續投資於可持續發展舉措及碳管理舉措 - 與收單商戶及業務夥伴合作，以適應新的環保條例。 - 將範圍三排放披露範圍擴展至其他相關類別。
強制性氣候披露要求	
低碳技術轉型	繼續探索投資數碼基礎設施及系統升級，以支持長遠營運韌性。
客戶偏好轉變	- 開發可持續金融產品，包括綠色私人貸款及環保信用卡。 - 獲得可持續發展表現掛鉤貸款，使融資策略與ESG表現保持一致。
持份者日益關注	- 加強持份者參與及提升氣候相關披露的透明度。 - 透過市場推廣及傳訊渠道提升可持續發展意識。 - 委派員工負責推廣可持續發展，以加強負責任的企業形象，並確保向公眾作出適當披露。

對環境的承諾

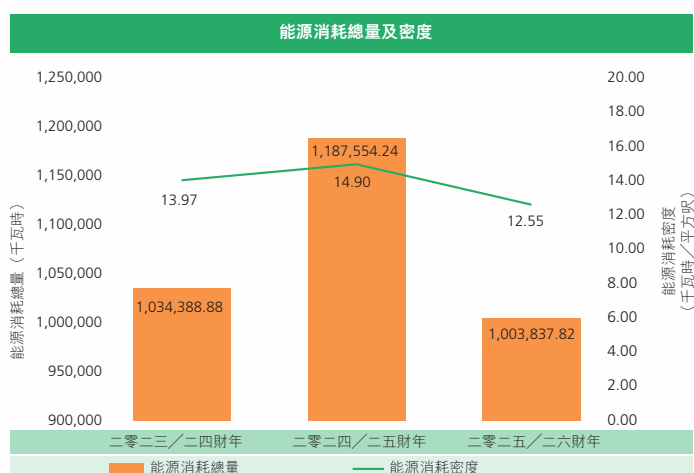
指標與目標

為有效應對氣候相關風險與機遇，本集團已訂定明確的指標與目標，以監察進展、確保問責性，並評估氣候風險管理策略的成效。

能源消耗

本集團致力透過優化所有業務營運中的能源使用，以減少環境足跡。能源消耗主要來自辦公場所用電以及公司車輛的汽油消耗。

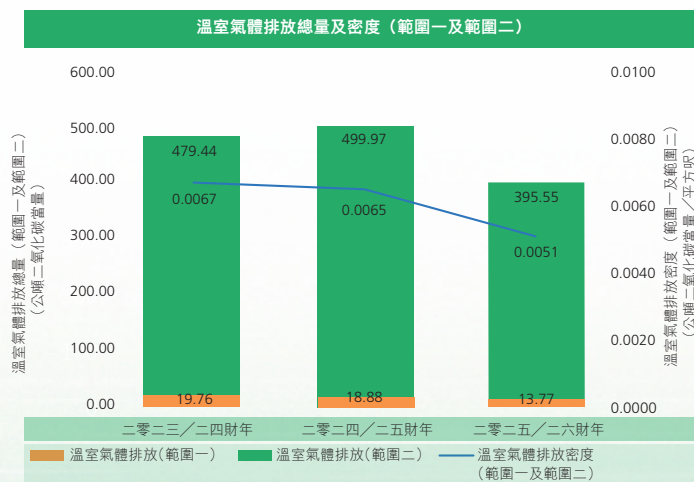
於報告年度內，本集團總能源消耗達1,003,837.82千瓦時，能源消耗密度為12.55千瓦時／平方呎。當中電力仍為主要來源，約佔整體能源消耗的95%。



溫室氣體排放

作為持續氣候行動及提升透明度承諾的一部分，本集團定期量度及披露其溫室氣體排放。

二零二五／二六財年，溫室氣體直接排放（範圍一）為13.77公噸二氧化碳當量。我們營運場所的電力使用（範圍二）是本集團碳足跡的最大來源，共395.55公噸二氧化碳當量，約佔總範圍一及範圍二排放量的97%。其他間接排放（範圍三）為97.31公噸二氧化碳當量。



對環境的承諾

於報告年度內，本集團擴大了範圍三的披露範圍，納入香港員工的通勤排放。為收集相關數據，我們進行了員工通勤調查。

環境目標

本集團已就溫室氣體排放、能源效率及資源使用等方面設定環境目標，作為其更廣泛氣候相關策略的一部分。這些目標旨在支持本集團向低碳營運模式轉型，加強應對氣候相關風險的韌性，並把握來自監管、技術及市場發展所帶來的機遇。

該等目標的表現將持續監察，並由可持續發展委員會檢討，以評估其與本集團氣候目標及不斷演變的監管期望的一致性。如有需要，本集團將優化相關行動及實施計劃，以支持持續改進及長遠氣候韌性。

作為永旺集團成員，集團已採納與《巴黎協定》一致的「AEON脫碳願景」。該承諾包括於二零四零年前實現營運層面的二氧化碳及其他溫室氣體淨零排放，反映本集團的轉型抱負及其與全球氣候目標保持一致的長遠策略方向。

層面	二零二五／二六財年目標 ¹⁰	基準年	二零二五／二六財年進度
溫室氣體排放	將範圍一及範圍二溫室氣體排放密度降低5%	二零二三／二四財年	下降22.2%
能源使用效益	將總部辦公室用電密度降低5%	二零二三／二四財年	下降11.4%
資源使用	將紙張的使用量降低5%	二零二三／二四財年	上升10.2%

¹⁰ 溫室氣體排放、能源使用效益及資源使用的目標僅適用於本集團在香港的營運。

對環境的承諾

提升氣候韌性

本集團致力於透過採取主動措施，增強應對氣候變化風險的韌性，以保障其營運及持份者的利益。

為提升其場所的能源效益，集團已實施一系列節能舉措，包括：



在適當情況下安裝照明及空調定時器，以及感應控制裝置。



在可行情況下，於進行翻新工程時，持續將舊有分行的傳統照明更換為LED照明。



每月透過電郵向員工分享用電量數據，包括按月比較，以提高節能意識並鼓勵行為改變。



定期發出有關節能目標及實用貼士的提醒，以支持日常節能。



按照適用法律要求，本集團公司車輛使用無鉛汽油，以盡量減少環境影響及推動使用較潔淨燃料。

對環境的承諾

5.2 環境管理

本集團深明全球環境挑戰的迫切性，並致力在推動可持續發展的同時，盡量減低其營運對環境的影響。

本集團的《環境指引》為環境管理提供了整體框架。可持續發展委員會負責監督總部辦公室及分行的環境目標，並制定相應的行動計劃以確保有效實施。環境因素亦已納入供應商管理流程，以鼓勵業務夥伴採取負責任的環境措施。

為加強管治能力，本集團於董事會層面提供ESG培訓，同時定期為員工提供ESG意識培訓，以提升有關環境知識，例如減低氣候轉型帶來的負面影響，並支持達成相關目標。

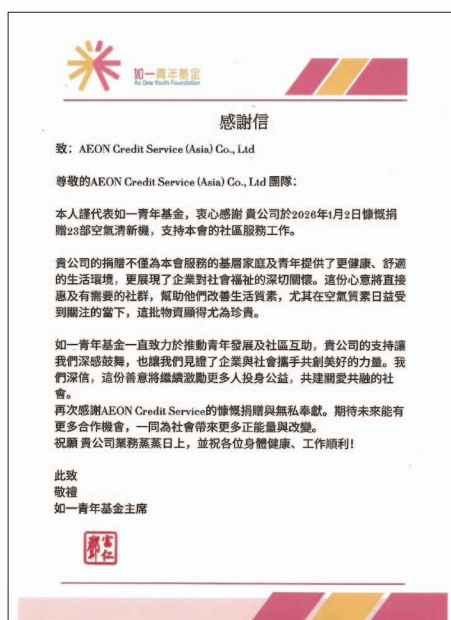
自二零零九年起，本集團總部辦公室及分行均持續獲得ISO 14001環境管理系統認證，反映其符合國際認可的環境標準。



5.3 廢氣排放

於報告年度內，本集團錄得的硫氧化物、氮氧化物及懸浮粒子排放量分別為0.08公斤、3.70公斤及0.27公斤。

廢氣排放主要來自日常營運中使用的公司車輛。鑑於本集團以辦公室業務模式為主，整體排放量維持於較低水平，相關減排舉措包括定期檢查及保養公司車輛，以提高燃料燃燒效率及減少車輛運作所產生的廢氣排放。



於二零二六年一月，本集團向「如一青年基金會」捐贈23部空氣清新機，以支持社區空氣質素相關舉措。

對環境的承諾

5.4 紙張使用

我們深明減少紙張使用對減廢及節約寶貴資源的重要性。作為金融服務機構，我們已實施多項舉措，旨在減少營運中不必要的紙張消耗，並重點推動數碼轉型及無紙化流程。

於報告年度內，印刷紙總消耗量為6.04公噸，當中0.77公噸已被回收。

數碼轉型

本集團積極採用先進科技及數碼平台，以減少紙張使用，同時提升客戶便利性及營運效率。主要舉措包括：

- 信用卡網上申請

信用卡申請流程已透過安全的網上平台加以簡化，讓客戶毋須提交紙本文件即可高效完成申請。

- 網上客戶服務

客戶可透過「AEON網上客戶」服務及「AEON香港」手機應用程式使用自助服務功能，包括網上申請、電子優惠券及賬戶管理，而毋須使用印刷材料。

- 電子月結單

自二零二一年六月起，本集團就每份紙本月結單收取10港元月費，以鼓勵客戶轉用電子月結單。於報告年度內，超過89%的客戶月結單以電子方式送達，按年上升1.5個百分點。

- 企業通訊

本集團已轉用電子方式向股東發送企業通訊（包括財務報告、會議通知、通函及代表委任表格）。紙本版本僅於股東要求時提供，從而大幅減少紙張消耗。

對環境的承諾

無紙化營運

為進一步減少紙本行政流程，本集團於內部營運中推廣數碼傳訊及電子文件。

• 網上工作流程系統

本集團已實施網上工作流程系統，以簡化內部付款和審批流程。於報告年度內，該系統的最終階段已於二零二五年三月推出，進一步減少行政工作所需紙張。

• 員工自助平台

員工自助服務及iLeave網上假期申請平台使員工能夠透過電子方式管理假期申請、檢視薪資單及報稅表等。

• 學習管理及營運系統

採用學習管理系統，以及升級信用卡和貸款系統，減少對紙本的培訓及交易文件的依賴。

• 電子簽署

採用電子簽署進行內部審批，以減少紙張使用並提升效率。

• 無紙化貸款提取流程

自二零二五年十二月起，本集團透過使用電子協議於分行推行無紙化貸款提取流程，提升客戶體驗、簡化營運及進一步減少紙張使用。

• 意識提升活動

本集團每月於內部分享紙張消耗數據，以提升員工意識並鼓勵審慎使用資源。

對環境的承諾

5.5 廢棄物管理

本集團致力於減少廢棄物產生，並於業務營運中加強回收措施。總部辦公室及分行網絡已實施廢棄物管理舉措，以促進重用、回收及妥善處置，從而減低集團的環境足跡。

有害廢棄物

本集團產生的有害廢棄物主要包括墨盒、熒光燈管及陳舊設備。該等廢棄物均由合資格的服務供應商或物業管理處按照適用的環境法律及法規進行收集與處理。

就電子廢棄物(包括電腦及伺服器)而言，本集團在可行情況下優先考慮內部重用。如須處置相關設備，則會捐贈予合資格回收機構，或交由持牌回收商處理。在處置前，資訊科技本部遵循既定的內部流程，確保所有儲存數據已被安全刪除，以保障數據安全及私隱。

於報告年度內，本集團共產生有害廢棄物2,004件，有害廢棄物密度為每名員工3.30件。

無害廢棄物

日常辦公室營運產生的無害廢棄物，透過具系統的減廢及回收措施進行管理。

本集團與合資格回收商合作收集廢紙，並與本地環保企業合作，將膠樽回收再造為可重用物料。公共區域設有紙張、塑膠及金屬分類回收箱，以鼓勵妥善進行廢棄物分類。為進一步培養減廢意識，辦公室不設個人垃圾桶；一般廢棄物則棄置於指定的公共收集點。

本集團持續推行可持續發展舉措，新發行的直向式信用卡採用經全球回收標準(Global Recycled Standard)認證的回收聚氯乙烯(rPVC)製造。於報告年度內，rPVC信用卡佔新發行直向式信用卡的99%。採用rPVC有助減少對原生塑膠材料的依賴，並支持循環經濟。

於報告年度內，本集團產生無害廢棄物277.19公噸，密度為每名員工0.46公噸。此外，共回收0.11公噸塑膠及0.10公噸金屬。

5.6 用水效益

於報告年度內，本集團總耗水量為3,731.57立方米，用水密度為0.06立方米／平方呎。總耗水量中約89%來自本集團於中國內地的附屬公司。

本集團於香港及中國內地均依賴市政供水。兩個地區均不屬高水壓力地區，而本集團在取得營運所需用水方面亦未曾遇到任何問題。

儘管面對的水資源風險相對較低，本集團仍促進負責任用水。水龍頭附近張貼了節水提示，以提醒員工用水後關掉水龍頭，避免不必要浪費。

06

對員工的承諾

- 6.1 多元共融的工作場所
- 6.2 人才管理
- 6.3 員工參與
- 6.4 員工福祉與福利
- 6.5 勞工常規與人權
- 6.6 培訓與發展
- 6.7 績效評估
- 6.8 安全與健康的工作場所



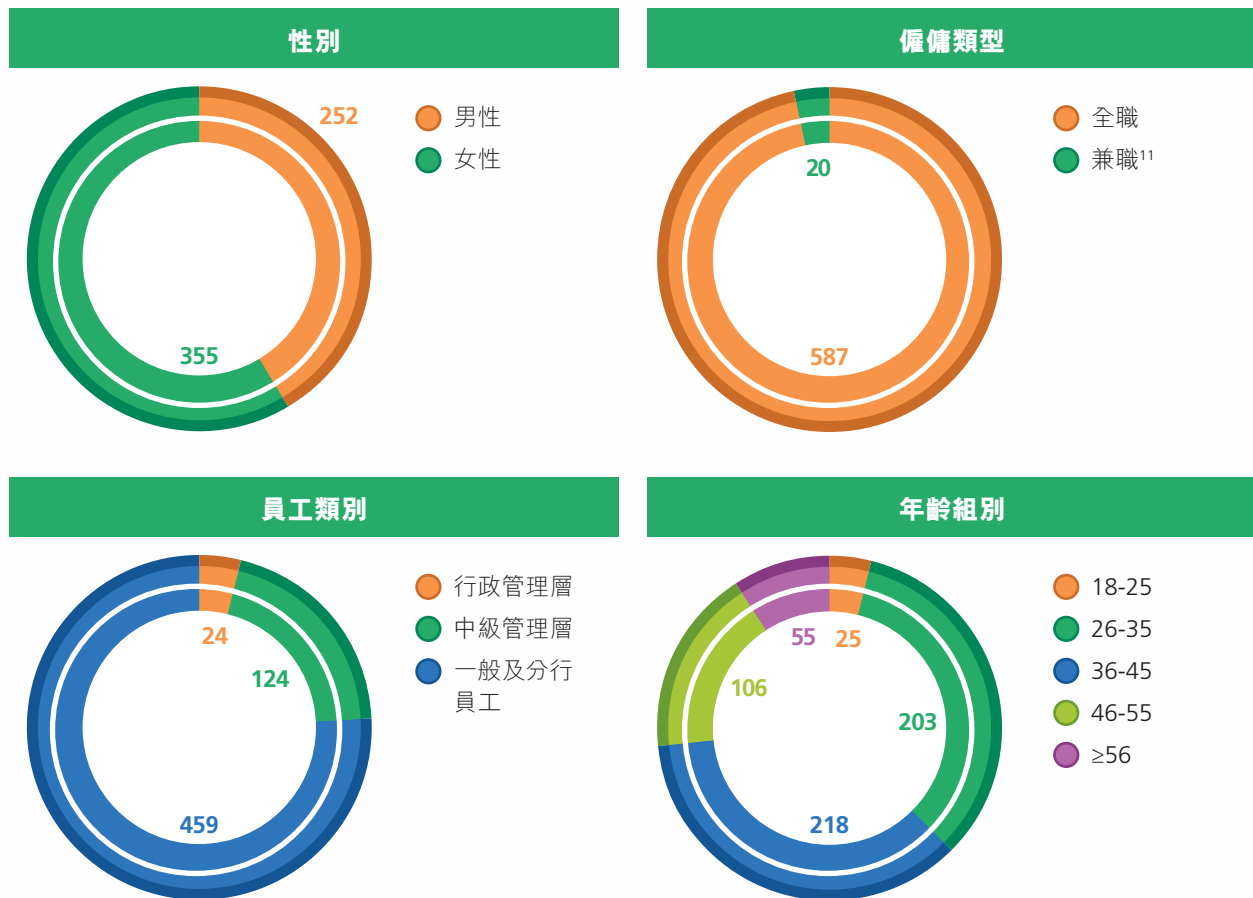
對員工的承諾

6.1 多元共融的工作場所

我們深明，建立多元共融的員工團隊有助提升本集團的整體實力，並使我們更有效地服務客戶。

於報告年度內，本集團共有 607 名員工。我們的員工團隊體現地域多元性，成員來自不同國家及地區。員工總流失比率為 15.2%，而自願流失比率為 13.3%。

本集團於報告年度內的員工留任情況有所改善。此趨勢反映勞動市場環境趨於穩定，亦體現本集團持續致力提高員工參與度及提升僱主價值主張的成效。



¹¹ 僅包括於香港按連續性合約受僱的員工。

對員工的承諾

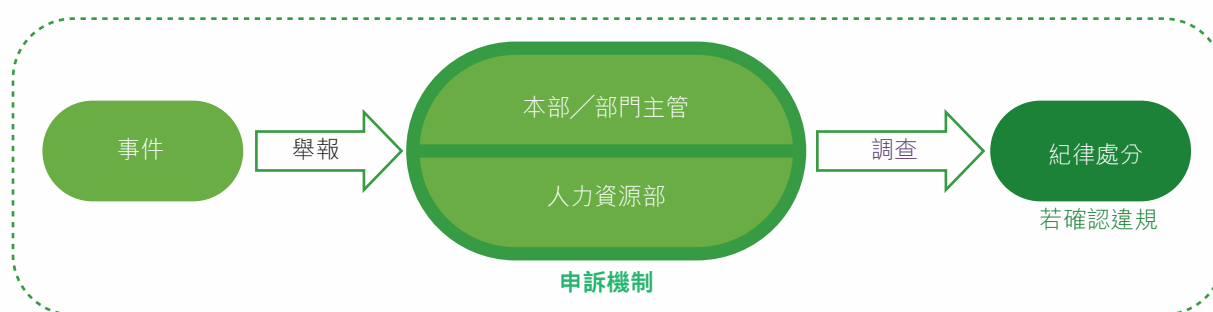
推動多元與共融

本集團致力營造一個多元、平等及共融的工作環境，讓每一位員工均獲得尊重。依據《員工手冊》中所載的《多元共融與平等機會政策》，我們倡導平等機會，並重視多元員工團隊帶來的獨特觀點。

本集團嚴格禁止任何形式的歧視、騷擾（包括性騷擾）、報復及中傷行為。有關保障涵蓋年齡、性別、性取向、婚姻或家庭狀況、懷孕、殘疾、種族、膚色、血統、國籍、宗教及族裔來源。因此，所有僱傭決策一律以才能為依歸，即根據資歷、技能及相關經驗作出，而我們對公平的承諾亦同樣延伸至客戶服務的提供。

申訴機制

為落實上述準則，本集團對工作場所內任何形式的歧視、騷擾、報復或中傷行為採取零容忍策略。我們鼓勵任何員工如有任何申訴，均可向其本部或部門主管或人力資源部匯報，所有舉報均會作正式調查。任何被發現違反本集團政策或相關條例，以及作出惡意或失實指控的員工，均會受到紀律處分，最嚴重可包括即時解僱。



風險控制

本集團將預防工作場所騷擾列為優先事項，並將其納入主要風險指標。我們持續監管相關法規，確保合規，並採取適當措施以預防騷擾事件發生。此外，我們亦定期向 AFS 報告相關表現。

對員工的承諾

多元、公平與共融培訓

本集團定期提供培訓，以提升員工對多元與共融的意識及理解。在報告年度內，本集團共舉辦了兩場有關多元、平等與共融的培訓及分享會，以加強員工在日常營運中實踐共融原則的能力。



「擁抱職場多元、平等與共融」培訓課程

6.2 人才管理

本集團深明人才是維持長遠增長及競爭力的根本。本集團致力完善人才管理架構，以吸納、培育及保留多元、優秀且積極投入的員工團隊，支持本集團的策略發展。

為吸引、激勵並保留人才，本集團推行以下措施：

	具競爭力的薪酬待遇 我們提供具市場競爭力的薪酬待遇，並定期檢視，以確保符合市場基準及外部競爭力。
	職業發展機會 我們提供全面的職業晉升及專業發展平台，協助員工持續提升能力並發揮潛能。
	員工參與計劃 我們組織多項員工參與計劃，包括迷你嘉年華、連繫挑戰、全體會議，以及團隊建設活動，以強化團隊凝聚力並營造積極協作的工作環境。
	嘉許與獎勵 我們透過「長期服務獎」、「員工嘉許獎」（涵蓋團隊、辦公室員工及分行個人獎項）等舉措，肯定員工的投入與卓越表現。

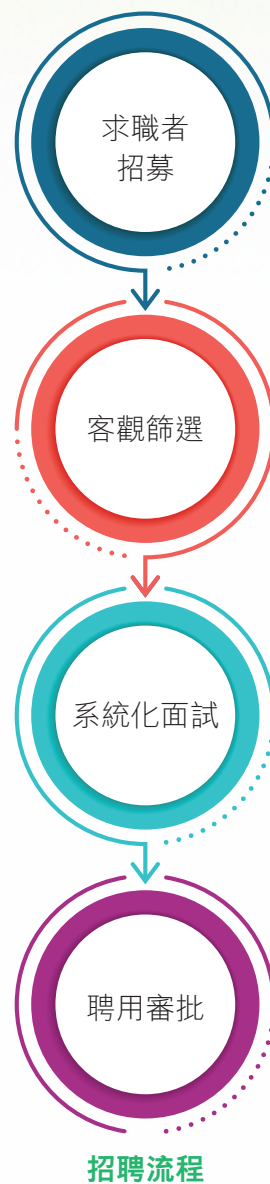
對員工的承諾

本集團的《員工招聘及甄選程序》訂立了具系統及透明度的人才招聘流程。所有招聘申請均須經正式審批，以確保具備妥善管治及人力資源規劃。

職位空缺會透過多個渠道刊登，以促進平等就業機會並擴大人才庫。為進一步加強跨區域人才招聘，本集團透過善用其中國內地附屬公司的招聘渠道，並向該附屬公司分配額外招聘職責，以加強於中國內地的人才招募工作。

本集團採用標準化的招聘流程。求職者僅按與職位相關的資格、經驗及能力進行評估。本集團嚴格禁止任何形式的歧視、偏袒及利益衝突，以確保整個甄選過程的公平與誠信。

於二零二五／二六財年，本集團參與由本地大學舉辦的就業招聘會，旨在吸引年輕人才。於報告年度內，共有 100 名新員工加入本集團。



對員工的承諾

6.3 員工參與

我們致力透過促進公開對話、協作及相互尊重，營造積極參與及共融的工作環境。透過員工參與度調查、具系統的意見反饋機制及團隊建設活動，我們鼓勵員工就工作環境改善提出意見，並加強其歸屬感。

員工溝通

我們透過多個渠道與各級員工保持公開及透明的溝通，以確保員工與集團的策略、價值觀及業務發展保持一致。

與集團策略保持一致	
年度集團政策公告及本部政策公告 管理層員工參加由企業策劃及附屬公司管理部舉辦的年度政策公告會議，以配合集團的長期策略及主要業務重點。	季度「永旺集團願景會議」 每季舉辦一次，以加深員工對永旺集團理念、價值框架及「我們的企業宗旨」的理解。
定期資訊分享	
內部通訊(季刊) 定期提供公司及集團發展最新資訊，讓員工掌握最新動向。	AFS集團內部雜誌《AS ONE》 分享企業新聞、商業成果及員工故事，提升員工參與度及士氣。
員工參與及意見反饋	
永旺集團員工參與度調查 衡量員工參與度與滿意度，為推動組織改進措施提供見解。	網上意見箱(內聯網) 讓員工能便捷地分享意見與建議，促進雙向溝通。
企業形象及對外溝通	
企業宣傳短片 加強傳達公司的願景、使命及發展里程碑。	數碼與公眾溝通渠道 透過社交媒體平台、公司網站及手機應用程式分享公司最新資訊及員工故事，以提升透明度及加強聯繫。

對員工的承諾

員工滿意度調查

為收集員工對參與度、職場體驗及組織健康的反饋意見，本集團於報告年度內進行了員工滿意度調查。調查回應率高達99%¹²，整體結果理想，並獲得77分（滿分100分），反映出員工高度投入及正面的組織文化。

為了深入了解員工的工作滿意度、使命感、職場幸福度及工作壓力水平，調查涵蓋多個範疇，涉及公司、工作、主管及團隊。調查收集了員工對其工作的滿意程度、對其貢獻是否獲得認可、職場氛圍，以及對公司文化和管理風格的整體看法，亦涵蓋其對工作環境的相關關注。

回應率	員工參與度評分 ¹³
99%	77（滿分100分）

6.4 員工福祉與福利

本集團致力於營造一個具支持性及共融的職場環境，以保障並促進員工的身體、心理及情緒健康。

於報告年度內，我們榮獲香港中華基督教青年會頒發的「H-Care 健康友善機構 2024-25」標誌，以表揚我們持續推動關愛職場文化及促進員工整體福祉的努力。



我們亦是香港勞工處主辦的「好僱主約章2024」的簽署機構。透過此承諾，我們持續推動以員工為本的人力資源措施，重視員工福祉與發展。



¹² 本員工滿意度調查僅涵蓋本集團在香港的營運。

¹³ 調查錄得整體員工參與度評分為100分中的77分，即整體員工參與度為77%，以百分比方式呈列。

對員工的承諾

員工福利

保險保障

本集團為全體員工設計了多元化的保險項目，包括醫療保險、人壽保險、個人意外保險及旅遊保險，以全方位保障員工的安全與健康。

為進一步強化員工福利架構，本集團將提升員工保險保障及相關福利，有關優化保障自二零二六年三月一日起生效。此項優化有助加強財務保障，並為員工及其家人提供更多支援。

家庭友善措施與休假安排

特別假期

本集團透過家庭友善措施，支援員工於不同人生階段的需要。我們依據適用法規提供有薪產假及陪產假，確保父母能夠在兼顧職業發展的同時，照顧新生子女並建立緊密聯繫。

除法定假期外，我們亦提供有薪年假、全薪病假、婚假、恩恤假及陪審假等，讓員工有充足時間休息與處理個人事務。

於報告年度內，《員工手冊》已作出更新，以反映員工福利及相關政策的優化，包括改善假期安排(如產假及陪產假)。

母乳餵哺支援

本集團致力於營造對母乳餵哺友善的職場。為支援哺乳期員工平衡工作與家庭責任，本集團設有專屬且設備完善的哺乳室。

彈性工作安排

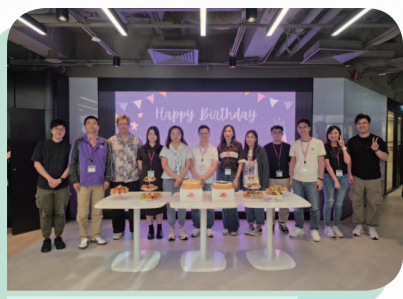
本集團深明維持健康工作與生活平衡的重要性，因此並不提倡加班文化。如特定職級員工須加班工作，本集團會根據內部政策提供額外補償。

本集團亦提供彈性工作安排，包括五天工作周，以及在特定情況下的居家工作選項，以協助員工更有效地兼顧工作與個人生活。

對員工的承諾

員工活動

本集團舉辦多元化的員工參與活動，以促進工作與生活平衡並加強團隊凝聚力。該等活動包括健康項目、團隊建設活動及每月生日會，旨在營造積極的職場文化，並建立健康且緊密連繫的員工團隊。



每月生日會



員工燒烤活動

6.5 勞工常規與人權

本集團致力於其營運及價值鏈中維持最高標準的勞工常規，並尊重人權。我們遵守營運所在司法管轄區所有適用的勞工法律及法規。

於報告年度內，本集團正式採納《人權政策》，進一步強化其管治架構，重申我們對國際公認標準的承諾，包括《世界人權宣言》及國際勞工組織核心公約。

《人權政策》訂明以下原則：

促進

- 反歧視與平等機會
- 安全及健康的工作環境
- 合理的工時與薪酬
- 私隱權

禁止

- 人口販運
- 強迫或債役勞工
- 童工

上述承諾適用於我們自身營運、員工、合約工、供應商及價值鏈中其他業務夥伴。

對員工的承諾

勞工常規管理

為落實上述承諾，集團已建立具系統的勞工管理制度。僱傭條款、薪酬、工時及休假權益均依據僱傭合約、內部政策及法定要求管理。

如《員工手冊》所載，本集團已設立以下機制：

- 監管工時與出勤情況。
- 管理加班安排，並確保提供適當補償。
- 管理帶薪年假及法定休息日。
- 確保提供足夠薪酬，並推動男女員工均享公平且無歧視的薪酬常規。

所有準僱員在入職前均須提供有效身份證明文件。根據《員工招聘及甄選程序》，人力資源部會進行正式的身份驗證及年齡檢查，以確保候選人符合法定最低工作年齡要求。若發現任何使用童工或強迫勞工的個案，本集團將立即採取行動迅速處理，並採取措施防止類似事件再次發生。

就供應商而言，本集團將於甄選過程及年度評估中進行ESG評估。達到指定門檻以上的供應商將按其環境及社會表現接受評估，包括勞工常規及是否遵守本集團的人權要求。

人權盡職調查

本集團已依據《人權政策》建立全公司層面的人權盡職調查流程。人權風險已納入企業風險管理框架，其中包括識別及評估我們自身營運中實際或潛在的人權影響、採取適當的緩解措施，以及監察表現與成效。



對員工的承諾

潛在人權風險	面臨風險的弱勢群體
• 人口販運 • 歧視與性別平等 • 多元化與包容性 • 強制勞工與童工 • 職業安全與健康 • 同工同酬與加班 • 私隱	• 員工 • 女性 • 殘疾人士 • 派遣或外來勞工

本集團會定期檢討相關政策及常規，以確保持續合規，並與不斷更新的監管要求及國際勞工標準保持一致。

申訴機制與監督

本集團為員工及外部持份者設有便捷且保密的舉報渠道。本集團亦設有定期員工調查及網上員工意見箱，讓員工分享意見及建議。有關公司內部不當行為、失當行為或異常情況的關注事項，均可透過《舉報政策》所載的舉報渠道提出，而毋須擔心遭受報復，所有個案均會獲及時且獨立的調查。

勞工及人權相關事宜由高級管理層監督。可持續發展委員會監察《人權政策》的執行情況，並定期檢視相關表現。

本集團將繼續致力持續提升勞工準則及人權表現。

6.6 培訓與發展

本集團致力於持續推動專業發展及提升員工能力，以支持業務可持續增長。在《員工培訓及發展政策》指引下，我們採取具系統及系統化的方法推動培訓、領導力發展及人才培育。

員工培訓

為提升培訓項目的成效，我們每年進行培訓需求分析，以識別不同職能與職級的主要發展優先事項。

於二零二五／二六財年，本集團特別強調加強合規意識、提升防欺詐與貸款審批判斷能力，以鞏固穩健風險管理，並發展領導能力支持繼任規劃。

對員工的承諾

本集團亦持續運用學習管理系統，並針對不同員工組別設計相應學習路徑。

學習管理系統

學習管理系統是一個設有手機應用程式的網上平台，提供多種必修與選修課程，讓員工可按自己的節奏學習，提升靈活性與可及性，支持其持續發展。

培訓成效會透過匿名及自願的反饋機制作出評估，使人力資源部可檢討課程質素，並識別持續改進的機會。



員工受訓比率
100%



員工平均受訓時數¹⁴
24.4 小時

於報告年度內，100% 的員工參與了至少一項發展活動，集團累積完成 14,788 小時培訓時數。培訓成果亦會連同員工參與度調查結果及人力相關指標一併檢視，以評估整體成效及找出可提升之處。

培訓架構

在全面而多元的培訓框架下，員工可透過內部及外部培訓計劃的結合，獲得多元發展機會。該等項目經過精心設計，以切合不同員工群組的學習需求，在支持個人職業發展及本集團策略目標的同時，提升其能力與專業知識。

內部培訓指由 ACSA、AFS、永旺集團及其附屬公司舉辦的培訓課程。

- **必修培訓：**所有新入職員工須完成入職培訓。此外，所有員工及董事須參與年度重溫培訓課程。
- **針對性培訓：**管理培訓及其他內部培訓課程會按工作職能及業務需要，以按需或定期方式提供。

年度重溫培訓課程包括但不限於：

合規重溫
培訓

基本資訊保安
重溫培訓

PCI DSS 意識重溫
培訓

職業安全與
健康重溫培訓

ESG 培訓

¹⁴ 涵蓋實體及網上培訓課程。

對員工的承諾

商業顧問、顧問、實習生及本集團其他相關人員亦須完成必修培訓。於本報告年度，該特定目標群體共有 120 人次參加，合共完成 315 小時培訓。

外部培訓則包括由外部機構提供的課程，例如由外部顧問、供應商、行業協會或業務夥伴舉辦的工作坊、研討會及專業培訓課程。

為加強跨部門理解及協作，本集團於報告年度內推出部門知識分享會。該等分享會讓不同部門介紹其職能及營運洞見，以加強整體組織協同。所有員工均可參與，而管理培訓生則必須出席。

主要培訓亮點

於報告年度內，本集團推行多項針對性培訓舉措，以提升員工專業能力，並在不斷變化的營運環境中支持業務表現。



簡報技巧培訓

為特定員工及未來領導者舉辦，協助其清晰表達觀點、有效吸引受眾，並建立專業形象，此等能力對爭取審批及成功提案至關重要。



談判技巧培訓

旨在讓員工掌握基本談判技巧、準備策略及有效模型，以應對複雜的業務討論。



進階有效溝通培訓

聚焦於高層次溝通策略，以提升持份者管理成效。



人工智能應用培訓

為配合集團數碼轉型，本集團提供相關培訓，以提升員工對人工智能工具的理解及應用能力。

對員工的承諾

在上述以能力提升為重點的培訓課程基礎上，本集團亦推行一系列與業務及ESG相關培訓，以強化卓越營運、監管合規及負責任商業操守。



客戶服務培訓



貸款申請評估培訓



投訴處理培訓



基礎電話禮儀培訓



信貸審批培訓



私人貸款銷售培訓



分行人力資本培訓



ESG 培訓



綠惜辦公室及綠惜生活工作坊

對員工的承諾

企業文化教育

本集團透過具系統的文化教育措施加強企業文化建設。年度「企業文化推廣領袖培訓」協助管理人員掌握在團隊中持續傳達公司價值觀的技巧。季度「永旺集團願景會議」鼓勵員工討論並將企業價值觀應用於日常工作，加強以價值為本的決策。本集團每年亦會以互動形式舉辦企業文化活動，以提升員工參與度並加強認同。

領導力發展

人才發展仍是本集團提升員工能力及支持業務可持續增長策略的核心。為進一步支持人才發展，本集團加強了集團三家公司的內部流動，促進跨公司歷練並為員工提供更廣泛的職業發展機會。

本集團亦持續將資源投入領導力發展，以加強組織韌性與繼任準備。二零二六年一月，外部顧問為ACSA及中國內地業務的高級管理層舉辦了體驗式團隊建設課程。該課程聚焦於加強信任、凝聚力及領導層協同，並促進更強的跨職能合作及公開溝通。



管理團隊建設項目

培養未來管理人員

在與ACS馬來西亞及AFS的既有合作基礎上，本集團持續推行專項管理及領導力發展課程，以培育集團未來管理人員。該等課程旨在識別具備承擔更高管理職責潛力的人才，並提升其領導能力、策略思維，以及應對業務轉型及不斷變化市場環境的適應力。

對員工的承諾

人才發展與繼任規劃

本集團設有具系統的員工發展計劃，以培養內部人才並加強繼任準備。這些計劃包括管理培訓生計劃、分行員工發展計劃及人才發展計劃。

培育年輕人才

管理培訓生計劃於二零一七年首次推出，為期一年，是一項具系統的人才發展計劃，旨在培育未來管理人才。為支持長期增長及繼任規劃，本集團持續推行管理培訓生計劃，以培育具備領導潛力的青年人才。

於報告年度內，本集團共招募了五名管理培訓生。該計劃包括具系統的部門輪調，涵蓋辦公室部門及分行營運點。並包括公司參觀、團隊建設活動、溝通技巧培訓、簡報技巧培訓、防欺詐趨勢及預防培訓、廉政公署講座，以及ESG活動。

暑期實習計劃為學生提供了接觸金融服務行業及累積實際工作經驗的機會。

於報告年度內，共有四名實習生參加為期兩個月的實習計劃，並於分行營運點及辦公室部門累積工作經驗。該計劃包含在職培訓、防欺詐意識課程、團隊建設活動及期末簡報，以提升實務技能與專業自信。

未來發展重點

展望未來，學習與發展職能部門將繼續加強領導力發展、管理培訓及全公司培訓計劃，以培育現有員工與新進人才。本集團亦將進一步優化學習管理系統，以支持具系統的人才發展計劃，並打造具備未來競爭力、支持長期增長的員工團隊。



管理培訓生計劃



暑期實習計劃

對員工的承諾

6.7 績效評估

本集團深明，具系統及透明度的績效管理制度對提升組織效能及支持員工發展至關重要。本集團已推行覆蓋全公司的績效評估框架，以確保個人目標、團隊表現及本集團策略重點保持一致。本集團採用目標管理方法，並透過全年持續反饋及績效對話提供支援。

績效管理方法

績效評估流程分為三個主要階段，以確保個人貢獻與組織目標保持一致。

計劃

- 員工與其直屬主管共同訂立與本集團策略重點及ESG方向一致的目標。
- 制定具體、可衡量的目標及行動計劃，以指導個人績效表現。

檢視

- 按既定時間表進行正式年終績效檢視，以評估整體成果及表現。
- 員工與主管共同識別發展範疇，並為下一個績效期間訂立優先事項。



追蹤

- 透過定期小型檢討及績效對話持續監察表現。
- 就與既定目標的進展提供持續反饋，而主管亦會提供指導及資源，以支持達成目標。

對員工的承諾

績效評估框架

績效評估框架由兩個核心部分組成：目標達成與能力評估，並涵蓋個人及團隊層面的表現評估。

目標管理：

員工於表現評估期開始時訂立具體目標，包括個人職責，以及在適用情況下的團隊目標。有關目標的達成情況將透過持續討論及正式年終評核進行評估，以加強共同問責及跨職能協作。

能力評估：

員工會根據具系統的能力框架接受評估，該框架包括核心價值觀與職級相關能力兩部分。

所有員工均會就其是否符合本公司的宗旨及價值觀接受評估，包括誠信、協作，以及對多元、公平及共融的承諾。

職級相關能力則按職級劃分，並聚焦於四個主要範疇：

- 營運效能 — 專業能力、問責性及職務掌握程度。
- 解決問題及適應能力 — 分析能力、應對變化的能力及持續學習。
- 溝通及團隊協作 — 有效溝通及對團隊表現的貢獻。
- 領導力及人才發展（適用於管理層及高級職位） — 策略思維、人員管理及培育高績效文化。

評估結果

績效評估結果是構成人力資源若干重要決策的基礎，並直接與以下事項掛鉤：

薪酬調整

酌情績效花紅

晉升機會及
內部流動

持續表現優秀的員工或會獲得更高的年度加薪幅度、花紅分配及更廣泛的工作職責，並會優先考慮獲得領導力發展機會。

對於需要額外支援的員工，本集團會提供度身訂造的發展計劃、針對性培訓及輔導，以提升其能力及促進表現改善。

對員工的承諾

6.8 安全與健康的工作場所

保障員工的健康、安全及福祉是本集團的基本責任。安全與健康的工作環境不僅可保障員工免受傷害，亦有助提升營運韌性及支持業務可持續發展。

鑑於本集團從事消費金融業務的性質，職業安全與健康風險主要與辦公室工作相關。此類風險主要涉及人體工學狀況、消防安全、室內環境質素及整體工作場所福祉。儘管相較工業行業，本集團面對的實體風險水平相對較低，本集團仍致力於所有業務營運中維持高水平的職業安全與健康標準。

職業安全與健康政策及管治

於報告年度內，本集團正式制定《職業安全與健康政策》，適用於所有員工、承辦商及本公司管理下工作的人士。該政策經執行委員會批准，並由高級管理層監督，其實施則由企業事務及可持續發展部主導。

該政策訂明本集團承諾遵守香港適用的職業安全健康法例及相關國際認可標準，並進一步確認將安全與健康考量融入企業文化、策略決策及日常營運。本集團透過定期監察、內外部檢查、定期檢討及員工參與安全事宜，持續提升職業安全健康表現。

職業安全與健康目標及績效監管

本集團持續監察主要職業安全健康表現指標，以評估其預防措施及風險管理措施的成效。於報告年度內，本集團並無錄得任何與工作有關的死亡或受傷個案。

過去三個財政年度的安全表現載列如下：

職業安全與健康	二零二五／二六財年	二零二四／二五財年	二零二三／二四財年
因工亡故個案	0	0	0
因工亡故比率	0	0	0
工傷個案(宗)	0	0	0
因工傷損失工作日數	0	0	0

對員工的承諾

為進一步加強其對工作場所安全的承諾，本集團已就二零二六／二七財年制定正式的職業安全健康目標。達標進度將透過定期安全表現檢討及內部匯報機制作出監察。已識別的風險將於本集團風險管理框架內按優次處理，並會實施相應的預防措施及行動計劃，以支持達成該目標。表現結果將由高級管理層檢討，以確保問責性及持續改進。

二零二六／二七財年職業安全與健康目標：
實現零工傷與死亡個案

職業安全與健康風險管理及預防措施

職業安全考量已納入本集團的企業風險管理框架。本集團定期進行風險識別與危害評估，包括工作站風險與安全評估調查，以及由註冊安全主任執行的全面的實地巡查。該等檢查涵蓋空氣質素、消防安全及急救設施等範疇。

如識別出相關風險，本集團將建立優先處理機制及相應行動計劃，以確保及時緩解。於報告年度內，本集團已於總部辦公室及16間分行進行年度實地巡查，並無發現任何迫切安全風險或重大不足之處。

應急準備及事故管理

為提升緊急準備能力，本集團每年進行消防演習，並定期為員工提供職業安全健康重溫培訓。《員工手冊》內亦載有工作場所受傷申報及調查程序，以確保妥善處理工傷事故。

如員工在工作期間受傷，須立即向其本部或部門主管報告事件並尋求醫療診治。員工於接受治療後，需填寫正式的《員工工傷事故報告》，連同相關證明文件一併提交人力資源部。

對員工的承諾

健康促進與員工福祉

本集團深明，員工福祉是職業安全健康的重要組成部分。除了維持安全的實體工作環境外，我們亦致力透過具系統的健康計劃及支援措施，促進員工的身心健康。

二零二五／二六財年的員工福祉計劃與措施

外展中醫診症服務

本集團舉辦現場診症服務，讓員工可獲取中醫建議及健康評估。



健康工作坊：「姿勢、痛症與預防」

該工作坊為員工提供機會放鬆充電，並學習簡單的辦公室伸展運動，以預防常見的工作相關痛症及提升整體福祉。



健康工作坊：「認識及舒緩個人壓力」

該工作坊旨在協助員工暫停下來、反思自身狀況，並建立更健康的方式以應對日常壓力。



員工支援計劃

於報告年度內，本集團推出員工支援計劃，以進一步加強心理健康支援及整體福祉。該計劃提供廣泛的資源與技能提升材料，涵蓋焦慮及壓力管理、溝通技巧提升，以及培養應對工作挑戰的有效策略等主題。

員工亦可透過專屬手機應用程式及全天候24小時服務專線，獲得保密的專業支援。該平台讓員工能與經認證教練、輔導員或心理學家聯絡，並預約網上諮詢，以討論個人或工作相關問題，從而獲得及時而私密的協助。

07

對社區的承諾

- 7.1 環境保護
- 7.2 青少年教育
- 7.3 社區夥伴關係
- 7.4 社區關懷與支持



對社區的承諾

本集團致力為其營運所在社區作出積極而持久的貢獻。作為負責任的企業公民，我們積極支持社區發展計劃，並致力為持份者創造可持續的社會價值。

於報告年度內，本集團共捐出約2,767,000港元，並貢獻427小時義工服務予多個社區機構。

本集團秉承永旺「以顧客為原點，追求和平，尊重人類，貢獻地區」的基本理念，並遵循《可持續發展政策》及《企業社會責任活動指引》，持續參與社區事務，重點關注環境保護、青少年教育及社區夥伴合作，旨在提升個人福祉並增強社區韌性。

7.1 環境保護

年度植樹活動

於報告年度內，本集團連續第三年與永旺百貨及香港地球之友合辦「酷森林2025」植樹活動，以支持社區綠化及可持續發展。

在註冊樹藝師的指示下，超過40名員工及義工於大欖郊野公園種植約200棵樹苗，預計可抵銷約4.6公噸二氧化碳當量。



對社區的承諾

「地球一小時 2025」

於報告年度內，本集團參與由世界自然基金會香港分會舉辦的全球環保行動「地球一小時 2025」。作為活動的一部分，本集團於灣仔中怡商業大廈的LED天台廣告牌特別關燈一小時，以展示本集團節能承諾，並提升員工及持份者的環保意識。



淨灘活動

於報告年度內，本集團聯同綠惜地球於屯門龍鼓灘合辦首次淨灘活動。超過20名員工及義工參與是次活動，於沙灘沿岸收集垃圾，以支持海洋環境保護。是次共收集12袋垃圾、總重量超過19公斤，當中包括膠樽、包裝物料及其他不可生物降解的廢棄物。



對社區的承諾

7.2 青少年教育

大學獎學金

本集團目前為香港七間政府資助大學及中國內地兩間大學的學生提供獎學金。每年均會選出學業成績優異的本科生為獎學金得主。

設立該等獎學金旨在支持年輕一代追求卓越學業表現，同時鼓勵他們積極回饋社會。

香港的大學

- 香港大學
- 香港科技大學
- 香港中文大學新亞書院
- 香港城市大學
- 香港理工大學
- 香港浸會大學
- 嶺南大學

中國內地大學

- 深圳大學
- 中山大學



對社區的承諾

「聯合國兒童基金會青年使者計劃」及「SDG 行動派」少數族裔青年教育計劃

本集團已連續 18 年成為聯合國兒童基金會香港委員會旗下，「聯合國兒童基金會青年使者計劃」的獨家贊助商，並自二零二二／二三學年起支持「SDG 行動派」少數族裔青年教育計劃，赋能年輕一代應對氣候變化及推動可持續發展。

經過一年的系統性活動後，上述兩項計劃已圓滿結束。於報告年度內，共有 38 名青年使者及 22 名少數族裔青年參與者獲委任及表揚，肯定他們將所學轉化為實際社區行動。



7.3 社區夥伴關係

積分捐贈

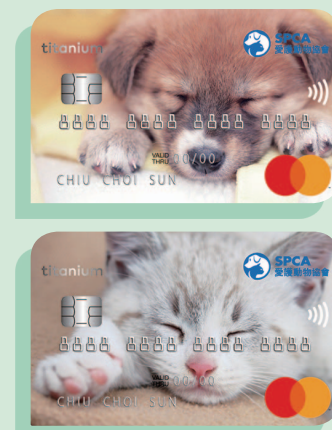
本集團鼓勵客戶透過「積分捐贈計劃」支持社區發展。在該計劃下，AEON 信用卡持卡人可透過捐贈積分，支持世界自然基金會香港分會及苗圃行動所推動的環境保育及社區活動。



慈善信用卡

本集團發揮作為金融服務機構的角色，透過與慈善機構合作推動公益文化。本集團與愛護動物協會合作發行信用卡。

持卡人可享消費獎賞，而且本集團亦會將該等信用卡交易總簽賬額的 0.1% 捐贈予愛護動物協會。



對社區的承諾

7.4 社區關懷與支持

「愛心福袋贈長者」

本集團與服務香港長者社群的本地慈善機構——伸手助人協會合作，贊助「愛心福袋贈長者」計劃。於報告年度內，該計劃已成功於伸手助人協會轄下三間老人之家及鄰近社區推行，惠及超過1,600名長者人次。

除提供贊助外，本集團義工亦親身到訪老人之家，並協助派發愛心福袋，物資包括食品、飲品及個人衛生用品，切合長者日常所需。



「快樂兒童成長計劃」

自2023年末開始，本集團贊助了苗圃行動舉辦的「快樂兒童成長計劃」。該計劃旨在為深水埗區有需要的兒童及其家庭提供支援，並促進個人成長、加強家庭關係及提升環保意識。

截至2025年6月，該計劃共舉辦了逾60場活動，總受惠人數超過970人。活動包括參觀低碳能源教育中心和有機農場、歷奇活動、家庭遠足等，涵蓋「自然與環境」、「兒童體能鍛煉」以及「促進親子關係」等主題。



對社區的承諾

支持「大埔火災緊急援助」

大埔宏福苑大火發生後，本集團隨即設立電話專線，為受災居民提供協助。本集團亦與香港世界宣明會合作，於總部辦公室及各分行設置捐款箱，鼓勵員工及客戶出一分力，為「大埔火災緊急援助」項目籌款。

除捐款箱所籌得的善款外，本集團亦作出額外企業捐款，合共為該項目籌得100,000港元，為受影響人士提供教育、生活、情緒健康及心理等多方面的災後支援，協助他們康復及重建生活。



附錄

可持續發展相關政策

公司管治

- 《董事會多元化政策》
- 《企業風險管理政策》
- 《合規政策》
- 《可持續發展政策》

環境

- 《環境指引》
- 《環境指南》
- 《氣候風險管理指引》

社會

- 《員工手冊》
- 《多元、共融與平等機會政策》
- 《職場平等就業機會指引》
- 《職業安全與健康政策》¹⁵
- 《職業安全與健康指引》
- 《員工培訓與發展政策》
- 《人權政策》¹⁵
- 《採購流程指引》
- 《供應商管理指引》
- 《資訊科技供應商管理流程》
- 《資訊保安政策》
- 《資訊科技保安標準》
- 《數據安全指引》
- 《個人資料保護條例》
- 《保障個人資料指引》
- 《PCI DSS 章程》
- 《人工智能使用流程》¹⁵
- 《版權條例遵守指引》
- 《反洗錢及反恐融資指引》
- 《預防洗錢及恐怖主義融資指南》
- 《反賄賂及反貪污政策》¹⁵
- 《舉報政策》
- 《企業社會責任活動指引》

¹⁵ 政策於二零二五／二六財年新訂立。

附錄

法律與法規

層面	適用法律與規定	合規聲明
環境	• 《空氣污染管制條例》 • 《保護臭氧層條例》 • 《道路交通條例》 • 《噪音管制條例》 • 《廢物處置條例》 • 《水污染管制條例》 • 《污水處理服務條例》 • 《中華人民共和國環境保護法》	我們嚴格遵守有關環境保護的相關法律法規。於報告年度內，本集團並無發現其業務活動在廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污，以及產生有害及無害廢棄物方面，對環境造成任何重大影響。
僱傭	• 《僱傭條例》 • 《僱員補償條例》 • 《最低工資條例》 • 《強制性公積金計劃條例》 • 《性別歧視條例》 • 《殘疾歧視條例》 • 《家庭崗位歧視條例》 • 《種族歧視條例》 • 《中華人民共和國勞動法》 • 《中華人民共和國禁止使用童工規定》	我們嚴格遵守有關僱傭及勞工常規的相關法律法規。於報告年度內，本集團並無發現任何有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利、防止童工及強制勞工的法律及監管事宜。
安全與健康	• 《職業安全及健康條例》 • 香港《消防安全(商業場所)條例》	我們嚴格遵守有關職業健康與安全的相關法律法規。於報告年度內，本集團並無發現任何違反有關職業健康與安全標準的法律或法規的情況。

附錄

層面	適用法律與規定	合規聲明
產品責任	• 《保險條例》 • 《放債人條例》 • 《商品說明條例》 • 《個人資料(私隱)條例》 • 《版權條例》 • 《非應邀電子訊息條例》 • 《競爭條例》	我們嚴格遵守有關產品責任的相關法律法規。於報告年度內，本集團並無發現任何違反與其產品、服務、營運、銷售及推廣或其他商業常規有關的法律及法規行為，導致本集團受到制裁、承擔重大法律責任或產生負面影響。由於本集團嚴格遵守其經營所在所有司法權區的相關法律法規，本集團亦無發現任何違反數據安全的行為。
反貪污	• 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集(金融機構)條例》 • 《販毒(追討得益)條例》 • 《有組織及嚴重罪行條例》 • 《防止賄賂條例》 • 《聯合國(反恐怖主義措施)條例》(「反恐條例」) • 《聯合國制裁條例》 • 《大規模毀滅武器(服務提供管制)條例》 • 《持牌放債人反洗錢及反恐融資指引》	我們嚴格遵守有關反貪污的相關法律法規。於報告年度內，本集團並無發現任何有關賄賂、勒索、欺詐及洗錢且對本集團有重大影響的法律或監管活動。

附錄

績效數據摘要

環境

環境關鍵績效指標	單位	香港		中國內地		集團總計	
		二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年	二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年	二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年
空氣排放							
氮氧化物(NO _x)	公斤	1.60	1.29	2.10	2.89	3.70	4.18
硫氧化物(SO _x)	公斤	0.03	0.02	0.05	0.08	0.08	0.10
懸浮粒子(PM)	公斤	0.12	0.09	0.15	0.21	0.27	0.30
能源消耗							
直接能源							
汽油	千瓦時	18,602.09	15,181.04	31,415.82	53,583.95	50,017.91	68,764.99
汽油	公升	1,919.45	1,566.45	3,241.63	5,529.04	5,161.08	7,095.49
間接能源							
電力	千瓦時	767,816.91	926,174.75	186,003.00	192,614.50	953,819.91	1,118,789.25
能源總耗量	千瓦時	786,419.00	941,355.79	217,418.82	246,198.45	1,003,837.82	1,187,554.24
能源消耗密度	千瓦時／平方呎	14.62	17.32	8.31	9.72	12.55	14.90
溫室氣體排放 ¹⁶							
範圍一(直接排放) ¹⁷	公噸二氧化碳當量	5.12	4.17	8.65	14.71	13.77	18.88
範圍二(能源間接排放) ¹⁸	公噸二氧化碳當量	296.86	396.61	98.69	103.36	395.55	499.97
溫室氣體總排放量 (範圍一及範圍二)	公噸二氧化碳當量	301.98	400.78	107.34	118.07	409.32	518.85
溫室氣體總排放密度 (範圍一及範圍二)	公噸二氧化碳 當量／平方呎	0.0056	0.0074	0.0041	0.0047	0.0051	0.0065

¹⁶ 本集團溫室氣體排放涵蓋二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)和一氧化二氮(N₂O)，並統一以二氧化碳當量進行換算。溫室氣體排放量的核算依據香港聯合交易所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，該指南與《溫室氣體核算體系：企業會計與報告標準(2004)》以及《溫室氣體核算體系：價值鏈(範圍三)會計與報告標準(2011)》保持一致。本集團採用基於營運控制的合併方法，以確保能夠獲取與營運相關的必要數據。排放量以活動數據×排放因子計算×全球暖化潛能值(GWP)，基於內部紀錄與公用事業帳單。於報告年度內，方法論未有重大變更，僅根據IPCC第六次評估報告(AR6)更新全球暖化潛能(GWP)值，CO₂、CH₄及N₂O採用100年GWP值分別為1、28和273。

¹⁷ 範圍一指直接溫室氣體排放，其披露主要包括車輛消耗液體及氣體燃料所產生的排放。排放因數依據《溫室氣體核算體系：跨行業工具排放因數》確定。

¹⁸ 範圍二指香港總部辦公室、香港所有分行、香港數據中心及中國內地兩家公司消耗外購電力所產生的間接溫室氣體排放，涵蓋集團100%營運(所有能源消耗均由營運控制)。排放因數由本地電力公司提供，並根據中華電力有限公司(「CLP」)、香港電燈有限公司(「HKE」)的年報及中華人民共和國生態環境部發佈的《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》進行每年更新。範圍二溫室氣體排放採用地點與市場兩種方法計算。由於報告年度內未採購再生能源或市場工具(如再生能源證書或綠電合約)，兩種方法報告的排放量相同。

環境關鍵績效指標	單位	香港		中國內地		集團總計	
		二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年	二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年	二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年
範圍三 (類別六 — 商務出差) ¹⁹	公噸二氧化碳當量	21.14	11.60	8.45	6.97	29.59	18.57
範圍三 (類別七 — 員工通勤) ²⁰	公噸二氧化碳當量	67.72	—	—	—	67.72	—
溫室氣體排放總量(範圍三)	公噸二氧化碳當量	88.86	11.60	8.45	6.97	97.31	18.57
廢棄物							
有害廢棄物							
雜項電子設備(包括電腦與顯示器)	件	1,869	78	135	52	2,004	130
熒光燈管／燈泡	件	0	0	0	0	0	0
有害廢棄物總量	件	1,869	78	135	52	2,004	130
有害廢棄物密度	件／員工	4.85	0.21	0.61	0.24	3.30	0.22
無害廢棄物							
無害廢棄物	公噸	256.85	185.28	20.34	19.32	277.19	204.60
無害廢棄物密度	公噸／員工	0.67	0.49	0.09	0.09	0.46	0.35
廢棄物回收							
雜項電子設備回收	件	1,403	78	0	0	1,403	78
塑膠回收	公噸	0.11	0.10	N/A	N/A	0.11	0.10
紙張回收	公噸	0.77	1.20	N/A	N/A	0.77	1.20
金屬回收	公噸	0.10	0.09	N/A	N/A	0.10	0.09
用水							
用水量	立方米	410.00	432.00	3,321.57	3,273.43	3,731.57	3,705.43
用水密度	立方米／平方呎	0.01	0.01	0.13	0.13	0.06	0.06

¹⁹ 在二零二四／二五財年，範圍三排放僅包括員工乘搭飛機公幹的排放(類別六)。

²⁰ 自二零二五／二六財年起，範圍三排放包含員工乘搭飛機公幹及員工通勤所產生的排放。

附錄

社會

社會關鍵績效指標	單位	香港		中國內地		集團總計	
		二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年	二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年	二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年
員工							
員工總數 ²¹	人	385	380	222	216	607	596
按性別劃分							
男性	人	190	185	62	59	252	244
女性	人	195	195	160	157	355	352
按僱傭類別劃分							
全職員工	人	365	364	222	216	587	580
兼職員工 ²²	人	20	16	0	0	20	16
按年齡組別劃分							
18–25	人	21	19	4	9	25	28
26–35	人	110	118	93	86	203	204
36–45	人	116	116	102	100	218	216
46–55	人	84	79	22	20	106	99
56歲以上	人	54	48	1	1	55	49
按員工類別劃分							
行政管理層 ²³	人	19	17	5	5	24	22
中級管理層 ²⁴	人	95	90	29	25	124	115
一般及分行員工 ²⁵	人	271	273	188	186	459	459
按地區劃分							
香港	人					385	380
中國內地	人					222	216

²¹ 獨立非執行董事不包括在員工總數內。

²² 僅包括於香港按連續性合約受僱的員工。

²³ 「行政管理層」包括助理總經理至董事級。

²⁴ 「中級管理層」包括經理到高級經理及專員到高級專員的職級。

²⁵ 「一般及分行員工」包括助理經理／助理專員及以下職級。

社會關鍵績效指標	香港		中國內地		集團總計	
			二零二五／二六財年			
特定職位的勞動力佔比						
	人	%	人	%	人	%
所有管理職位 ²⁶						
男性	98	61.6	21	42.0	119	56.9
女性	61	38.4	29	58.0	90	43.1
行政管理職位						
男性	13	68.4	2	40.0	15	62.5
女性	6	31.6	3	60.0	9	37.5
中級管理職位						
男性	59	62.1	13	44.8	72	58.1
女性	36	37.9	16	55.2	52	41.9
初級管理職位						
男性	26	57.8	6	37.5	32	52.5
女性	19	42.2	10	62.5	29	47.5
創造收益相關的管理職位 ²⁷						
男性	23	44.2	12	41.4	35	43.2
女性	29	55.8	17	58.6	46	56.8
STEM相關職位 ²⁸						
男性	23	79.3	12	100.0	35	85.4
女性	6	20.7	0	0.0	6	14.6

²⁶ 所有管理職位涵蓋行政管理、中級管理以及初級管理。

²⁷ 創造收益相關的部門包括商戶業務部、市場及推廣部及分行營業部。

²⁸ STEM相關職位包括資訊系統架構及營運部、資訊科技安全部、系統開發及支援部，以及數據分析部。

附錄

社會關鍵績效指標	單位	香港		中國內地		集團總計	
		二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年	二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年	二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年
員工流失比率(只包括全職員工)							
員工總流失率	%	12.9	15.9	19.0	18.0	15.2	16.6
按性別劃分							
男性	%	5.8	7.7	10.9	7.0	7.7	7.4
女性	%	7.2	8.2	8.1	11.0	7.5	9.2
按年齡組別劃分							
18–25	%	1.1	1.1	0.9	0.5	1.0	0.8
26–35	%	5.8	6.0	9.0	8.5	7.0	6.9
36–45	%	2.5	3.6	8.6	8.5	4.8	5.3
46–55	%	1.7	2.5	0.5	0.5	1.2	1.8
56歲以上	%	1.9	2.7	0.0	0.0	1.2	1.8
按員工類別劃分							
行政管理層	%	0.3	0.3	0.0	0.0	0.2	0.2
中級管理層	%	3.0	3.3	5.4	2.5	3.9	3.0
一般及分行員工	%	9.6	12.3	13.6	15.5	11.1	13.4
員工自願流失比率	%	11.6	13.7	16.3	17.0	13.3	14.8
新員工							
新員工總數	人	52	74	48	68	100	142
按性別劃分							
男性	人	25	33	26	32	51	65
女性	人	27	41	22	36	49	77
按年齡組別劃分							
18–25	人	7	16	1	7	8	23
26–35	人	19	22	29	39	48	61
36–45	人	8	18	18	20	26	38
46–55	人	11	9	0	2	11	11
56歲以上	人	7	9	0	0	7	9
按員工類別劃分							
行政管理層	人	3	1	0	1	3	2
中級管理層	人	10	5	15	12	25	17
一般及分行員工	人	39	68	33	55	72	123

社會關鍵績效指標	單位	香港		中國內地		集團總計	
		二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年	二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年	二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年
員工培訓及發展							
受訓員工百分比 ²⁹	%	100	100	100	100	100	100
按性別劃分							
男性	%	100	100	100	100	100	100
女性	%	100	100	100	100	100	100
按員工類別劃分							
行政管理層	%	100	100	100	100	100	100
中級管理層	%	100	100	100	100	100	100
一般及分行員工	%	100	100	100	100	100	100
員工平均受訓時數 ³⁰	小時	27.3	23.3	19.2	15.9	24.4	20.6
按性別劃分							
男性	小時	28.8	24.4	14.8	15.3	25.4	22.2
女性	小時	25.9	22.3	20.9	16.1	23.6	19.5
按員工類別劃分							
行政管理層	小時	42.5	19.7	17.8	15.1	37.4	18.7
中級管理層	小時	31.6	26.6	17.5	14.9	28.3	24.1
一般及分行員工	小時	24.8	22.4	19.5	16.1	22.6	19.9

²⁹ 受訓員工比率按「財政年度內受訓員工總數除以財政年度末員工總數再乘以 100%」計算。

³⁰ 員工平均受訓時數按「財政年度內受訓僱員總時數除以財政年度末僱員總數」計算。

附錄

社會關鍵績效指標	單位	香港		中國內地		集團總計	
		二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年	二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年	二零二五／ 二六財年	二零二四／ 二五財年
供應鏈							
供應商總數	家	520	526	273	396	793	922
按地區劃分							
香港	家	486	491	2	2	488	493
中國內地	家	7	8	267	390	274	398
日本	家	6	7	4	4	10	11
其他地區	家	21	20	0	0	21	20

社會關鍵績效指標		集團總計 二零二五／二六財年
重大違規案例		
貪污或賄賂	案件數量	0
歧視或騷擾	案件數量	0
客戶私隱資料	案件數量	0
利益衝突	案件數量	0
洗錢或內線交易	案件數量	0
資訊安全漏洞	案件數量	0

附錄

《ESG 守則》內容索引

主要範疇	報告內容	頁碼索引／備註
強制披露規定		
管治架構		
董事會聲明	披露董事會對 ESG 事宜的監管	我們的可持續發展方針 2.1 董事會聲明
	董事會的 ESG 管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的 ESG 相關事宜（包括對實體業務的風險）的過程；及	我們的可持續發展方針 2.1 董事會聲明
	董事會如何按 ESG 相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	我們的可持續發展方針 2.1 董事會聲明
匯報原則		
描述應用匯報原則	重要性：ESG 報告應披露：(i) 識別重要 ESG 因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。	重要性評估旨在識別並優先排序對企業具有重要影響的可持續發展議題，相關議題經由董事會審閱及核實。
	量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。	編製績效數據摘要供利益相關方追蹤及評估集團的 ESG 表現。
	平衡：ESG 報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本企業可持續發展報告不偏不倚地披露本集團的可持續發展表現，以便在知情情況下對整體表現進行評估。
	一致性：發行人應在 ESG 報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	本企業可持續發展報告採用一致披露統計的方法，確保歷年數據具可比性。

附錄

主要範疇	報告內容	頁碼索引／備註
匯報範圍		
描述	解釋 ESG 報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入 ESG 報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告 報告範圍
不遵守就解釋條文		
A. 環境		
層面 A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律法規的資料。	對環境的承諾 5.2 環境管理 附錄一 可持續發展相關 政策 附錄一 法律與法規
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	對環境的承諾 5.3 廢氣排放 附錄一 績效數據摘要
A1.2	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	/
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	由於本集團並無產生大量有害廢棄物，我們並無就有有害廢棄物制定減排目標。
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	對環境的承諾 5.5 廢棄物管理 — 無害廢棄物 附錄一 績效數據摘要

附錄

主要範疇	報告內容	頁碼索引／備註
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	對環境的承諾 5.1 應對氣候變化 — 指標與目標
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	對環境的承諾 5.5 廢棄物管理
層面 A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	對環境的承諾 5.2 環境管理 附錄 — 可持續發展相關政策
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	對環境的承諾 5.1 應對氣候變化 — 指標與目標
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄 — 績效數據摘要
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	對環境的承諾 5.1 應對氣候變化 — 指標與目標
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	鑒於水資源並非我們業務營運中一個重要的實質性因素，我們尚未設定用水量的減少目標。
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	包裝材料對本集團作為金融服務機構的營運而言並不重大。

附錄

主要範疇	報告內容	頁碼索引／備註
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	對環境的承諾 5.4 紙張使用
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。	對環境的承諾 5.4 紙張使用
面向 A4：氣候變化		
一般披露	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	／
A4.1	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	／
B. 社會		
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律法規的資料。	對員工的承諾 6.2 人才管理 附錄一 可持續發展相關政策 附錄一 法律與法規
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	對員工的承諾 6.1 多元共融的工作場所
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄一 績效數據摘要

附錄

主要範疇	報告內容	頁碼索引／備註
層面 B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對實體有重大影響的相關法律法規的資料。	對員工的承諾 6.8 安全與健康的 工作場所 附錄一 可持續發展相關 政策 附錄一 法律與法規
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	對員工的承諾 6.8 安全與健康的工作場 所 — 職業安全與健康目 標及績效監管
B2.2	因工傷損失工作日數。	對員工的承諾 6.8 安全與健康的工作場 所 — 職業安全與健康目 標及績效監管
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關實施及監察方法。	對員工的承諾 6.8 安全與健康的工作場 所 — 職業安全與健康風 險管理及預防措施
層面 B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	對員工的承諾 6.6 培訓與發展 附錄一 可持續發展相關 政策
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	附錄一 績效數據摘要
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄一 績效數據摘要

附錄

主要範疇	報告內容	頁碼索引／備註
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對實體有重大影響的相關法律法規的資料。	對員工的承諾 6.5 勞工常規與人權 附錄一 可持續發展相關政策
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	對員工的承諾 6.5 勞工常規與人權
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	對員工的承諾 6.5 勞工常規與人權
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	對客戶及業務夥伴的承諾 4.8 供應鏈管理 附錄一 可持續發展相關政策 附錄一 法律與法規
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	附錄一 績效數據摘要
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其實施有關慣例的供應商數目，以及相關實施及監察方法。	對客戶及業務夥伴的承諾 4.8 供應鏈管理 — 供應商甄選與監察
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關實施及監察方法。	對客戶及業務夥伴的承諾 4.8 供應鏈管理 — 供應商甄選與監察

附錄

主要範疇	報告內容	頁碼索引／備註
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關實施及監察方法。	對客戶及業務夥伴的承諾 4.8 供應鏈管理 — 綠色採購
層面 B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對實體有重大影響的相關法律法規的資料。	對客戶及業務夥伴的承諾 4.5 網絡與數據安全 — 資訊保安政策與承諾 附錄 — 可持續發展相關政策 附錄 — 法律與法規
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全及健康理由而須回收的百分比。	由於安全及健康原因而召回產品對本集團作為金融服務機構的營運而言並不重大。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	對客戶及業務夥伴的承諾 4.4 客戶滿意度
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	對客戶及業務夥伴的承諾 4.7 知識產權保護
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	參閱 B6.1
B6.5	描述消費者資料保護及私隱政策，以及相關實施及監察方法。	對客戶及業務夥伴的承諾 4.6 客戶私隱保護

附錄

主要範疇	報告內容	頁碼索引／備註
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對實體有重大影響的相關法律法規的資料。	對業務的承諾 3.4 商業道德 附錄一 可持續發展相關政策 附錄一 法律與法規
B7.1	於匯報期內對實體或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	對業務的承諾 3.4 商業道德 — 反貪污
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關實施及監察方法。	對業務的承諾 3.4 商業道德 — 舉報機制
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	對業務的承諾 3.4 商業道德 — 合規培訓及意識提升
層面 B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	對社區的承諾 附錄一 法律與法規
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	對社區的承諾
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	對社區的承諾

附錄

IFRS S2 內容索引

披露說明	頁碼索引／備註
管治	
5 在管治方面，氣候相關財務信息披露的目標是使通用目的財務報告使用者了解實體監控、管理和監督氣候相關風險和機遇時所用的治理流程、控制和程序。	
6(a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（包括董事會、委員會或其他同等的治理機構）或個人。具體而言，實體應識別這些機構或個人並披露下列有關信息：	
(i) 氣候相關風險和機遇的責任如何反映在適用於該機構或個人的職權範圍、任務、角色描述和其他相關政策中	5.1 應對氣候變化 — 管治
(ii) 該機構或個人如何確定是否具備或將後續培養適當的技能和勝任能力以監督為應對氣候相關風險和機遇而制定的策略；	5.1 應對氣候變化 — 管治
(iii) 該機構或個人獲悉氣候相關風險和機遇的方式和頻率；	5.1 應對氣候變化 — 管治
(iv) 該機構或個人在監督實體的策略、重大交易決策、風險管理流程和相關政策時如何考慮氣候相關風險和機遇，包括該機構或個人是否考慮這些風險和機遇之間的權衡；以及	5.1 應對氣候變化 — 管治
(v) 該機構或個人如何監督氣候相關風險和機遇目標的設定，並監控此目標的實現進展，包括是否以及如何將相關業績指標納入薪酬政策。	ESG 因素，包括氣候考量，會納入董事年度的目標管理規劃流程中。然而，本集團尚未實施將氣候績效指標與董事或高級管理人員薪酬掛鈎的機制，並將進一步評估其可行性。

附錄

披露說明		頁碼索引／備註
6(b)	管理層在監控、管理和監督氣候相關風險和機遇時所用的治理流程、控制和程序中的角色，包括：	
	(i) 該角色是否被授權給特定的管理層人員或管理層委員會，以及如何對該人員或委員會進行監督；以及	5.1 應對氣候變化 — 管治 — 風險管理
	(ii) 管理層是否使用控制和程序監督氣候相關風險和機遇。如果是，如何將這些控制和程序與其他內部職能進行整合。	
策略		
8	在策略方面，氣候相關財務資訊披露的目標是使通用目的財務報告使用者了解實體為管理氣候相關風險和機遇所制定的策略。	
9(a)	可合理預期會影響實體發展前景的氣候相關風險和機遇；	5.1 應對氣候變化 — 策略
9(b)	氣候相關風險和機遇對實體業務模式和價值鏈的當前和預期影響；	5.1 應對氣候變化 — 策略
9(c)	氣候相關風險和機遇對實體策略和決策的影響，包括氣候相關轉型計劃的信息；	5.1 應對氣候變化 本集團已設定氣候目標，並根據其氣候風險與機會評估實施措施。我們將逐步完善氣候轉型計劃與路線圖，並在未來報告中公布最新消息。
9(d)	氣候相關風險和機遇對實體報告期間財務狀況、財務表現和現金流量的影響，以及在短期、中期和長期對實體的財務狀況、財務表現和現金流量的預期影響，披露預期影響時應考慮實體如何將這些氣候相關風險和機遇反映在其財務規劃中；以及	5.1 應對氣候變化 — 策略
9(e)	通過考慮實體已識別的氣候相關風險和機遇，實體的策略及其業務模式對氣候相關變化、發展及不確定性的氣候韌性。	5.1 應對氣候變化 — 提升氣候韌性

附錄

披露說明		頁碼索引／備註
氣候相關風險與機遇		
10	實體應披露信息，使通用目的財務報告使用者了解可合理預期會影響實體發展前景的氣候相關風險和機遇。具體而言，實體應：	
10(a)	描述可合理預期會影響實體發展前景的氣候相關風險和機遇；	5.1 應對氣候變化 一 策略 隨著情景分析的應用日益深入，本集團將持續優化其時間範圍與內部規劃週期的對齊，以更好地支持策略決策。
10(b)	針對實體識別的每項氣候相關風險，說明實體將該風險認定為氣候相關物理風險還是氣候相關轉型風險；	
10(c)	針對實體識別的每項氣候相關風險和機遇，明確其可合理預期產生影響的時間範圍，即短期、中期還是長期；以及	
10(d)	解釋實體如何定義「短期」、「中期」和「長期」，以及這些定義如何與實體用於策略決策的計劃時間範圍相聯繫。	
商業模式與價值鏈		
13	實體應披露信息，使通用目的財務報告使用者了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響。具體而言，實體應披露：	
13(a)	氣候相關風險和機遇對實體業務模式和價值鏈的當前和預期影響的描述；以及	5.1 應對氣候變化 一 策略
13(b)	實體的業務模式和價值鏈中氣候相關風險和機遇集中領域的描述（例如，地理區域、設施和資產類型）。	

附錄

披露說明		頁碼索引／備註
策略與決策		
(14)	實體應披露資訊，使一般財務報告使用者能理解氣候相關風險與機遇對其策略與決策的影響。具體而言，該實體應披露：	
14(a)	實體當前和計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的信息，包括其計劃如何實現其設定的任何氣候相關目標和法律法規要求其實現的任何目標。具體而言，實體應披露以下信息：	5.1 應對氣候變化 — 風險管理 — 提升氣候韌性
	(i) 實體業務模式的當前和預期變化，包括其應對氣候相關風險和機遇的資源配置；	5.1 應對氣候變化 — 風險管理 — 提升氣候韌性
	(ii) 當前和預期的直接緩解和適應舉措；	5.1 應對氣候變化 — 風險管理 — 提升氣候韌性
	(iii) 當前和預期的間接緩解和適應舉措；	5.1 應對氣候變化 — 風險管理 — 提升氣候韌性
	(iv) 實體的氣候相關轉型計劃，包括在制定轉型計劃時使用的關鍵假設以及實體的轉型計劃所依賴因素的信息；	5.1 應對氣候變化 本集團已設定氣候目標，並根據其氣候風險與機遇評估實施措施。我們將逐步完善氣候轉型計劃與路線圖，並在未來報告中公布最新消息。
	(v) 實體計劃如何實現如第 33 段至第 36 段所述的任何氣候相關目標，包括任何溫室氣體排放目標。	5.1 應對氣候變化 — 風險管理 — 提升氣候韌性
14(b)	實體目前和計劃如何為根據第 14(a) 段披露的活動配置資源的信息。	5.1 應對氣候變化 — 風險管理 — 提升氣候韌性
14(c)	根據第 14(a) 段披露以前報告期間計劃進展的量化和定性資訊。	5.1 應對氣候變化 — 指標與目標

附錄

披露說明		頁碼索引／備註
財務狀況、財務表現及現金流量		
15	實體應披露信息，使通用目的財務報告使用者了解：	
15(a)	氣候相關風險和機遇對實體報告期間的財務狀況、財務表現和現金流量的影響(當前財務影響)；以及	5.1 應對氣候變化 本集團已對氣候相關風險與機遇對財務狀況、績效及現金流的潛在影響進行定性及初步量化評估，但尚未建立全面的氣候財務量化模型。根據目前可得的數據與評估，預計不會有氣候相關因素對明年財務報表中資產或負債的持有金額作出重大調整。本集團正強化相關流程與資料管理，並隨著能力成熟將強化及更新量化披露。
15(b)	氣候相關風險和機遇在短期、中期和長期對實體財務狀況、財務表現和現金流量的預期影響，並考慮實體如何將氣候相關風險和機遇反映在其財務規劃中(預期財務影響)。	
16	具體而言，實體應披露以下量化和定性信息：	
16(a)	氣候相關風險和機遇如何影響實體報告期間的財務狀況、財務表現和現金流量；	
16(b)	第16(a)段中識別的將導致下一年度報告期間相關財務報表中報告的資產和負債賬面金額存在重要調整的重大風險的氣候相關風險和機遇；	
16(c)	基於實體管理氣候相關風險和機遇的策略，實體預計其財務狀況在短期、中期和長期將如何變化，並考慮如下因素：	
	(i) 實體的投資和處置計劃，包括實體尚未簽訂合同的計劃；以及	
	(ii) 實體實施策略所計劃的資金來源；以及	
16(d)	基於實體管理氣候相關風險和機遇的策略，實體預計其財務表現和現金流量在短期、中期和長期將如何變化。	

披露說明	頁碼索引／備註
氣候韌性	
22 實體應披露信息，透過考慮實體已識別的氣候相關風險和機遇，使通用目的財務報告使用者了解實體的策略和業務模式對氣候相關的變化、發展和不確定性的韌性。實體應使用氣候相關情景分析評估其氣候韌性，評估方法應與實體的情況相匹配。提供量化信息時，實體可以披露單個數值或區間範圍。具體而言，實體應披露：	
22(a) 實體對報告日氣候韌性的評估，應評估使通用目的財務報告使用者了解：	5.1 應對氣候變化
(i) 實體評估的對其策略和業務模式的影響（如有），包括實體需要如何應對氣候相關情景分析中識別的影響；	本集團氣候情景分析與韌性評估中的關鍵不確定性包括氣候與環境政策未來的嚴格程度、極端天氣事件的頻率與嚴重程度，以及低碳產品與服務的需求趨勢。這些因素主要以定性方式評估，並由溫度上升敏感性測試支持。 本集團已撥款用於氣候韌性措施，並強化管理氣候風險的能力。然而，評估財務韌性、資產配置調整及氣候相關投資影響的全面框架尚未建立，涵蓋短期、中期及長期；因此，披露主要仍屬定性性質。隨著實務演進，本集團將逐步強化韌性評估方法及相關披露。
(ii) 實體在評估其氣候韌性時考慮的重大不確定性領域；	
(iii) 實體在短期、中期和長期調整其策略和業務模式以適應氣候變化的能力，包括：	
(1) 實體現有財務資源在應對氣候相關情景分析中所識別的影響時（包括應對氣候相關風險和利用氣候相關機遇）的可獲得性和靈活性； (2) 實體重新配置、重新利用、升級或停用現有資產的能力；以及 (3) 實體當前和計劃在氣候相關的緩解、適應措施和氣候韌性機遇方面投資的影響；以及	

附錄

披露說明	頁碼索引／備註
22(b) 如何及何時進行氣候相關情景分析，包括： (i) 實體使用的輸入值信息，包括： (1) 實體用於分析的氣候相關情景，以及使用情景的來源； (2) 分析是否包括各種與氣候相關的情景； (3) 用於分析使用的氣候相關情景是否與氣候相關轉型風險或物理風險相關； (4) 實體使用的情景中，是否有與最新氣候變化國際協議相一致的氣候相關情景； (5) 發行人為何認為所選擇的氣候相關情景與評估其氣候相關變化、發展或不確定性的韌性相關； (6) 實體在分析中使用的時間範圍；以及 (7) 實體在分析中使用的業務範圍。 (ii) 實體在分析中所作的關鍵假設，包括： (1) 實體經營所在國家或地區的氣候相關政策； (2) 宏觀經濟形勢； (3) 國家或區域層面的變量； (4) 能源使用和組合；以及 (5) 技術發展；以及 (iii) 進行氣候相關情景分析的報告期間。	5.1 應對氣候變化 本集團氣候情景分析與韌性評估中的關鍵不確定性包括氣候與環境政策未來的嚴格程度、極端天氣事件的頻率與嚴重程度，以及低碳產品與服務的需求趨勢。這些因素主要以定性方式評估，並由溫度上升敏感性測試支持。 本集團已撥款用於氣候韌性措施，並強化管理氣候風險的能力。然而，評估財務韌性、資產配置調整及氣候相關投資影響的全面框架尚未建立，涵蓋短期、中期及長期；因此，披露主要仍屬定性性質。隨著實務演進，本集團將逐步強化韌性評估方法及相關披露。

附錄

披露說明		頁碼索引／備註
風險管理		
24	在風險管理方面，氣候相關財務信息披露的目標是使通用目的財務報告使用者了解實體識別、評估、優先考慮和監控氣候相關風險和機遇的流程，包括這些流程是否以及如何被整合至並影響實體的整體風險管理流程。	
25	為實現此目標，實體應披露以下信息：	5.1 應對氣候變化
25(a)	實體用於識別、評估、優先考慮和監控氣候相關風險的流程和相關政策，包括以下信息：	— 策略 — 風險管理
	(i) 實體使用的輸入值和參數；	
	(ii) 實體是否以及如何使用氣候相關情景分析來幫助識別其氣候相關風險；	
	(iii) 實體如何評估這些風險影響的性質、可能性和量級；	
	(iv) 相對於其他類型的風險，實體是否以及如何考慮氣候相關風險的優先級；	
	(v) 實體如何監控氣候相關風險；以及	
	(vi) 與上一報告期間相比，實體是否以及如何改變所使用的流程。	
25(b)	實體用於識別、評估、優先考慮和監控氣候相關機遇的流程，包括有關實體是否以及如何使用氣候相關情景分析來幫助識別氣候相關機遇；以及	5.1 應對氣候變化 — 策略 — 風險管理
25(c)	實體用於識別、評估、優先考慮和監控氣候相關風險和機遇的流程在多大程度上以及如何被整合至並影響實體的整體風險管理流程。	5.1 應對氣候變化 — 風險管理
指標與目標		
27	在指標和目標方面，氣候相關財務資訊披露的目標是使通用目的財務報告使用者了解實體在氣候相關風險和機遇方面的業績，包括其設定的任何氣候相關目標和法律法規要求其實現的任何目標所取得的進展。	
28	為實現此目標，實體應披露：	5.1 應對氣候變化
28(a)	與跨行業指標類別相關的信息；	— 指標與目標
28(b)	與特定業務模式、活動或表明實體參與某一行業的其他共同特徵相關的行業特定指標；以及	
28(c)	實體為緩解或適應氣候相關風險，或者利用氣候相關機遇而設定的目標，以及法律法規要求實體實現的任何目標，包括治理機構或管理層用於衡量這些目標實現進展的指標。	

披露說明	頁碼索引／備註
氣候相關指標	
29 實體應披露以下與跨行業指標類別相關的信息：	
29(a) 溫室氣體 — 實體應：	5.1 應對氣候變化 — 指標與目標
(i) 披露其在報告期間產生的溫室氣體絕對排放總量（以二氧化碳當量噸數表示），其分類如下：	
(1) 範圍一溫室氣體排放；	
(2) 範圍二溫室氣體排放；以及	
(3) 範圍三溫室氣體排放；	
(iii) 披露其用於計量溫室氣體排放量的方法，包括：	5.1 應對氣候變化 — 指標與目標
(1) 實體用於計量其溫室氣體排放量的計量方法、輸入值和假設；	
(2) 實體選擇所用的計量方法、輸入值和假設來計量其溫室氣體排放量的原因；以及	
(3) 實體在報告期間對所用的計量方法、輸入值和假設所做的變更，以及變更原因；	
(iv) 對於根據第 29(a)(i)(1) 段至 29(a)(i)(2) 段披露的範圍一及範圍二溫室氣體排放量，對以下排放進行分解：	5.1 應對氣候變化 — 指標與目標
(1) 合併會計集團；以及	
(2) 第 29(a)(iv)(1) 段中未包含的其他被投資方；	數據覆蓋範圍與報告邊界一致。
(v) 對於根據第 29(a)(i)(2) 段披露的範圍二溫室氣體排放量，披露其基於位置的範圍二溫室氣體排放量，並提供關於合同工具的必要信息，以幫助使用者了解實體範圍二溫室氣體排放情況；以及	5.1 應對氣候變化 — 指標與目標 報告期內，本集團未使用再生能源證書(REC)、綠色電力購買協議(PPA)或其他合約工具來調整範圍二排放。未來，本集團計劃在適當情況下購買中電／港燈再生能源證書，以抵銷排放。

披露說明	頁碼索引／備註
(vi) 對於根據第 29(a)(i)(3) 段，披露的範圍三溫室氣體排放： (1) 根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準（2011 年）》所述的範圍三類別，披露實體範圍三溫室氣體排放計量中包括的類別；以及 (2) 如果實體的活動包括資產管理、商業銀行或保險，披露實體有關類別 15 溫室氣體排放或與其投資（融資排放）相關的額外信息。	5.1 應對氣候變化 — 指標與目標
29(b) 氣候相關轉型風險 — 易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額和百分比；	本報告未量化暴露於氣候相關實體或轉型風險的資產或業務活動的金額或比例，也未單獨披露與氣候相關的資本支出。為提升可比性與一致性，本集團將逐步精煉氣候相關資本配置披露的呈現方式，並依據專案管理實務及財務分類標準。
29(c) 氣候相關物理風險 — 易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額和百分比。	
29(d) 氣候相關機遇 — 與氣候相關機遇相關的資產或業務活動的金額和百分比。	
29(e) 資本配置 — 為應對氣候相關風險和機遇而發生的資本支出、融資或投資的金額。	
29(f) 內部碳定價 — 實體應： (i) 解釋在決策中是否及如何應用碳定價；以及 (ii) 披露其內部用於評估溫室氣體排放成本的每噸溫室氣體排放的價格。	本集團尚未在決策過程中正式採用內部碳定價，因此報告期內未提供相關資料可供披露。展望未來，本集團將逐步建立必要的數據基礎，並隨著資源與系統的完善，提升披露完整性。
29(g) 薪酬 — 實體應披露： (i) 在決定高級管理人員薪酬時是否及如何考慮氣候相關因素的描述；以及 (ii) 與氣候相關因素掛鈎的當期確認的高級管理人員薪酬百分比。	ESG 因素，包括氣候考量，會納入董事年度的目標管理(MBO)規劃流程中。然而，本集團尚未實施將氣候績效指標與董事或高層管理人員薪酬掛鈎的機制，並將進一步評估其可行性。

附錄

披露說明		頁碼索引／備註
氣候相關目標		
33	實體應披露其為監控實現策略目標的進展而設定的氣候相關量化和定性目標，以及法律法規要求實體實現的目標，包括溫室氣體排放目標。對於每個目標，實體應披露：	
33(a)	用於設定目標的指標；	5.1 應對氣候變化 — 指標與目標 本集團已以二零二三／二四財年為基準年度披露其溫室氣體排放密度目標，包括指標定義、涵蓋範圍（範圍一及範圍二）、目標時間框架及基線期間，以及年度進度監控。目前本集團尚未全面披露中期里程碑、與薪酬掛鉤或更全面的財務影響分析；隨著資料與管理機制的成熟，這些措施將逐步強化。
33(b)	設定目標的目的；	
33(c)	目標所適用的實體部分；	
33(d)	目標的適用期間；	
33(e)	計量進展的基準期間；	
33(f)	階段性目標和中期目標；	
33(g)	如果為量化目標，該目標是絕對目標還是密度目標；以及	
33(h)	最新氣候變化國際協議（包括該協議產生的國家或地區承諾）如何幫助目標設定。	
34	實體應披露關於其設定和審核每個目標的方法以及如何監控每個目標實現進展的信息，包括：	
34(a)	目標及設定目標的方法是否經第三方驗證；	
34(b)	實體覆核目標的流程；	
34(c)	用於監控目標實現進展的指標；以及	
34(d)	對目標的修訂以及對修訂的解釋。	
35	實體應披露其每個氣候相關目標實現情況的業績信息，以及對實體業績趨勢或變化的分析。	
36	對於按照第33段至第35段披露的每個溫室氣體排放目標，實體應披露：	
36(a)	目標涵蓋哪些溫室氣體。	
36(b)	目標是否涵蓋範圍一、範圍二或範圍三溫室氣體排放。	
36(c)	目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體淨排放量目標；如果實體披露溫室氣體淨排放量目標，則還需單獨披露相關溫室氣體排放總量目標。	
36(d)	目標是否來源於行業脫碳方法。	

附錄

披露說明	頁碼索引／備註
36(e) 實體計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放量，以實現任何溫室氣體淨排放量目標。在解釋其計劃使用的碳信用時，實體應披露以下資訊： (i) 實現其溫室氣體淨排放量目標依賴碳信用使用的程度和方式； (ii) 將驗證或認證碳信用的第三方體系； (iii) 碳信用的類型，包括相關抵銷是依靠自然還是基於科技手段的碳消除，以及相關抵銷是透過碳減排還是碳消除實現的；以及 (iv) 通用目的財務報告使用者了解實體計劃使用的碳信用的可信度和完整性所需的任何其他因素。	報告期內，本集團未使用碳信用抵銷碳排放。我們致力於採取行動，實現環境目標並減少碳排放。

附錄

獨立核證聲明

本識顧問有限公司(以下簡稱「本識顧問」)獲AEON信貸財務(亞洲)有限公司(以下簡稱「ACSA」)委託,就其《二零二五／二六企業可持續發展報告》(以下簡稱「企業可持續發展報告」或「本報告」)中所載的環境、社會及管治(「ESG」)相關資料、數據及披露內容進行獨立核證。

本獨立核證聲明乃根據本識顧問於核證過程中所執行的程序及取得的證據而編製,旨在就本報告於核證範圍內的披露內容提供獨立核證結論。本聲明書僅供ACSA的董事會、管理層及持份者參考,不應被用作其他用途。

本次核證工作以ACSA及其代表於核證過程中提供的文件、數據、說明及其他相關資料為基礎。本識顧問在執行核證程序時,已根據既定核證範圍審閱有關資料,並假設ACSA所提供的資料屬完整、真實及準確。

核證範圍及目標

經本識顧問與ACSA協議,本次核證範圍包括:

1. 本次核證涵蓋整份企業可持續發展報告,並著重於ACSA於二零二五年三月一日至二零二六年二月二十八日止年度期間的相關管理制度、營運活動及可持續發展表現。報告範圍包括香港總部辦公室、香港數據中心、十六間香港分行,以及兩間中國內地附屬公司。
2. 本報告乃依據香港聯合交易所有限公司主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(「ESG守則」)的要求編製,同時參考了《國際財務報告準則S2號—氣候相關披露》。本識顧問已就本報告中相關ESG披露內容進行審閱。
3. 本次核證工作根據《AA1000保證標準v3版本》(「AA1000AS v3」)進行。本識顧問評估ACSA在編製本報告及管理相關可持續發展議題時,對《AA1000當責性原則標準(2018)》中四項原則的遵循情況,包括包容性、重要性、回應性及影響。

附錄

本次核證的主要目標為：

- 評估本報告是否在所有重大方面依據ESG守則作出相關披露；
- 評估ACSA在報告編製及可持續發展管理過程中對AA1000當責性原則的應用情況；
- 審閱本報告中相關數據及資料的準確性、一致性及可追溯性；及
- 了解ACSA用於收集、整理及審閱本報告資料的內部流程是否具備合理基礎。

核證等級和審查方法

為作出本核證意見，本識顧問按照已協議的核證範圍執行核證程序，包括但不限於以下各項：

- 審閱ACSA與企業可持續發展管理、報告編製及ESG披露相關的政策、程序及管理文件；
- 了解ACSA於報告期間的主要業務營運、組織架構變動及可持續發展相關措施；
- 審閱本報告所載的關鍵披露資料及相關證明文件；
- 抽樣核查本報告所載相關量化數據及描述性資料的來源文件；
- 與負責報告編製、數據提供及相關職能管理的人員溝通，以了解資料收集、審閱及匯報流程；
- 評估本報告中披露的資料是否與所提供的支持證據保持一致；及
- 整體檢視ACSA在持份者參與、重要議題識別、回應持份者關注及影響管理方面的披露及相關實踐，以評估其對AA1000當責性原則的應用情況。

本次核證重點為評估ACSA對AA1000當責性原則的應用情況，以及本報告相關披露內容是否具備合理基礎。本次核證並非財務審計，亦不構成對ACSA財務資料、內部控制系統或本報告以外任何資料的核證。

獨立性

ACSA負責收集和呈列本企業可持續發展報告的內容。本識顧問的責任是根據與ACSA議定的核證範圍及方法，執行獨立核證程序，並就本報告對核證範圍內的披露內容發表有限核證意見。

審查結論

基於本識顧問所執行的核證程序及取得的證據，我們認為，於本聲明書所述的核證範圍內，本報告在所有重大方面已按照ESG守則的相關要求編製，並合理呈列ACSA於二零二五年三月一日至二零二六年二月二十八日止期間的ESG管理方針、措施及表現；同時，我們並無發現任何事項，使我們相信ACSA未有在所有重大方面考慮及應用AA1000當責性原則。



黃有傑先生
本識顧問代表



李昂先生
核證負責人

二零二六年三月三十一日

本識顧問有限公司



Alaya Consulting
本識顧問



AA1000
Licensed Report
000-180/V3-42WRF



AEON CREDIT SERVICE (ASIA) COMPANY LIMITED

AEON 信貸財務(亞洲)有限公司

(於香港註冊成立之有限公司) 股份代號:900

www.aeon.com.hk



我們勵行植樹活動

我們是 AEON