



環境、
社會及
管治報告

2020

環境、社會及管治報告

關於本報告

新鴻基有限公司(股份代號：86)(以下簡稱「本公司」或「新鴻基公司」，連同其附屬公司統稱為「本集團」)欣然提交其環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)。本報告乃根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)主板上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)中「不遵守就解釋」條文所編制。除另有說明外，本報告的涵蓋期間為2020年1月1日至2020年12月31日(「本報告期間」)。

新鴻基公司營運超過50年，在香港和中國內地的金融和投資管理業務具領導地位。與去年ESG報告相同，本報告所涵蓋的業務實體範圍並不涵蓋非實體營運的業務部門或本公司無營運控制權的聯營公司。除另有說明，本報告涵蓋以下於香港和中國內地的業務單位及其附屬公司的辦事處和分行：

新鴻基有限公司(「新鴻基公司」)

亞洲聯合財務有限公司(「亞洲聯合財務」)

新鴻基信貸有限公司(「新鴻基信貸」)

本報告列出本集團的ESG政策、措施和成效，所有資訊乃根據本公司及其附屬公司所獲得的數據和資訊而編製。本集團透過內部監管和正式審查程序確保所有資訊均以準確和可信的方式披露。本報告已獲董事會(「董事會」)審批，其編制嚴格遵守「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」的報告原則。

重要性

本報告根據由持份者參與所得出的各議題的重要性而編製。董事會和高級管理層已審查並確認議題的重要性。

量化

本報告披露新鴻基公司、亞洲聯合財務和新鴻基信貸的辦事處和分行於環境及社會方面重大的關鍵績效指標(「KPI」)。

平衡

本報告以中立的角度概述本集團的ESG表現，披露其成果及改善空間。

一致性

本報告根據ESG指引編寫，以一致方法計算KPI。請參閱「環境」部分以瞭解更多有關量化方法的詳細資訊。

意見及反饋

我們歡迎有關本報告和我們可持續發展方針的意見。如閣下有任何意見或建議，歡迎透過以下方式與我們聯繫：

新鴻基有限公司

香港銅鑼灣希慎道33號利園一期42樓

電話：(852) 3748 2888

電郵：investor.relations@shkco.com


環境、社會及管治報告

獎項及認同

| 獎項名稱 | 頒獎機構 |
|-------------------------------|----------------|
| | 新鴻基公司 |
| 上市公司卓越大獎 (2018至2020年) | 信報財經新聞 |
| 年度上市企業 (2018至2020年) | 彭博商業周刊／中文版 |
| 人才企業 (2018至2020年) | 僱員再培訓局 |
| 商界展關懷 (2016至2021年) | 香港社會服務聯會 |
| 最佳ESG企業獎「金獎」(2013至2018年、2020) | 財資雜誌 |
| 積金好僱主 (2014至2020年) | 宏利保險 |
| | 亞洲聯合財務 |
| 最佳商校伙伴 (2007至2020年) | 青年企業家發展局 |
| 商界展關懷 (2005至2021年) | 香港社會服務聯會 |
| 戶外燈光約章 (2016至2021年) | 環境局 |
| 企業公民義工隊嘉許標誌 (2017至2020年) | 香港生產力促進局 |
| 家庭友善僱主 (2017至2020年) | 家庭議會 |
| 好僱主約章 (2018至2022年) | 勞工處勞資協商促進科 |
| 開心工作間 (2017至2020年) | 香港提升快樂指數基金 |
| 人才企業 (2012至2022年) | 僱員再培訓局 |
| 友商有良 (2016至2020年) | 香港中小型企業總商會有限公司 |
| 種族多元共融僱主約章 (2020至2021年) | 平等機會委員會 |
| 社會資本動力獎 (2016至2022年) | 香港生產力促進局 |
| 義工運動 (2016起) | 社會福利署 |
| 減廢證書 (2016至2020年) | 環境運動委員會 |

有關集團獎項和表彰的更多信息，請參閱我們的網站www.shkco.com和www.uaf.com.hk。

新鴻基公司的可持續發展

新鴻基公司是一家負責任的金融企業，致力應對全球可持續發展挑戰，並運用我們的影響力促進可持續發展進程。我們的《可持續發展政策》概述本集團管理ESG相關活動的整體框架，包括我們的願景和承諾、管治和框架，以及審視ESG議題的方法。為配合瞬息萬變的市場，並為未來風險作好準備，董事會會每年檢討《可持續發展政策》，並於批准後頒佈實施。

可持續發展的願景和承諾

我們的ESG方針乃基於我們對所有持份者創造持續價值的承諾，包括股東和投資者、員工以及環境和社會。此願景反映了我們相信業務發展與實踐ESG價值息息相關的信念。因此，我們致力於發展業務活動的同時，積極為地球帶來正面影響，並為下一代創造多元及公平的社會。

本集團著重創造五大核心範疇的價值：業務、投資者和客戶、員工、社區和環境。每核心範疇的特定策略與聯合國可持續發展目標（「SDG」）相對應。SDG為17個為人類、地球及繁榮提供行動藍圖的總體目標。本集團透過將SDG融入核心範疇，致力促進全面的可持續發展。



環境、社會及管治報告

可持續發展管治

新鴻基公司重視穩健的管治架構以管理ESG表現。為實現我們的願景，我們在整個業務範圍建立全面的管理系統，以管理可持續發展的風險和機遇。

董事會肩負本集團ESG管理的總體責任，通過設定ESG目標和指標以及每年審查ESG績效來管理。為促進決策過程，授權風險管理委員會識別與ESG相關的風險，並釐定適合本集團的風險總則。

為提供更多的監督和指導，董事會已在本年的《可持續發展政策》檢討中批准在風險管理委員會下成立ESG工作委員會。此ESG工作委員會將負責向風險管理委員會提供建議，訂定本集團的ESG願景、目標和策略。除了整合和處理ESG議題外，ESG工作委員會亦負責監察和審查本集團的營運，確保其符合相關法律法規和國際標準。監察ESG項目預算和績效進度也是ESG工作委員會的職責，並定期向風險管理委員會報告。



更多有關我們企業管治的詳細資訊，請參閱企業管治報告和年報。



持份者參與

持份者的意見對持續改善本集團的ESG表現非常重要。我們堅信持份者的參與對我們理解他們的興趣和期望，以及幫助我們確定對適用於本公司的ESG議題的優先次序必不可少。為此，我們透過以下渠道與持份者溝通。

持份者組別

股東／投資者

溝通渠道

- 股東大會
- 新聞稿
- 年度／中期報告
- 通函和公告
- 會議及通訊

僱員

- 商務會議
- 大型會議
- 績效考核會議
- 部門會議和簡報會
- 調查和意見箱
- 培訓及輔導計劃
- 簡報
- 非正式員工活動

顧客

- 個人聯繫
- 網上媒體
- 滿意度調查
- 會議及通訊

供應商

- 現場考察
- 會議及通訊

社區伙伴

- 慈善活動
- 志願者活動
- 賛助活動和項目

媒體

- 採訪
- 新聞稿
- 會議及通訊

政府機構

- 現場考察

銀行

- 年度／中期報告
- 會議及通訊
- 合規報告

環境、社會及管治報告

重要性評估

為識別本集團的重大議題並為其排優先次序，我們委託獨立的可持續發展顧問進行正式的持份者參與活動。我們釐定與我們有緊密聯繫、有重大財務和營運影響力及與本集團建立長期策略合作關係的重要持份者組別。進行重要性篩選後，已識別的重要持份者為：董事會、管理層、股東／投資者、員工、客戶和社區合作夥伴。

重要性評估分為以下階段：

1. 識別

透過同行基準測試和與高級管理層討論，我們識別了18個重要議題，識別過程中已加入企業價值作考量，並參照了全球報告倡議組織準則。

2. 優先排序

主要的持份者組別受邀參與網上調查，讓他們按重大ESG議題的重要性排序。10名董事會和管理層成員就本集團的重大議題排序，另外有333名分別為股東／投資者、員工、客戶或社區合作夥伴的持份者參與了按其個人喜好和意見排序的調查。此調查一共收到343個回覆。

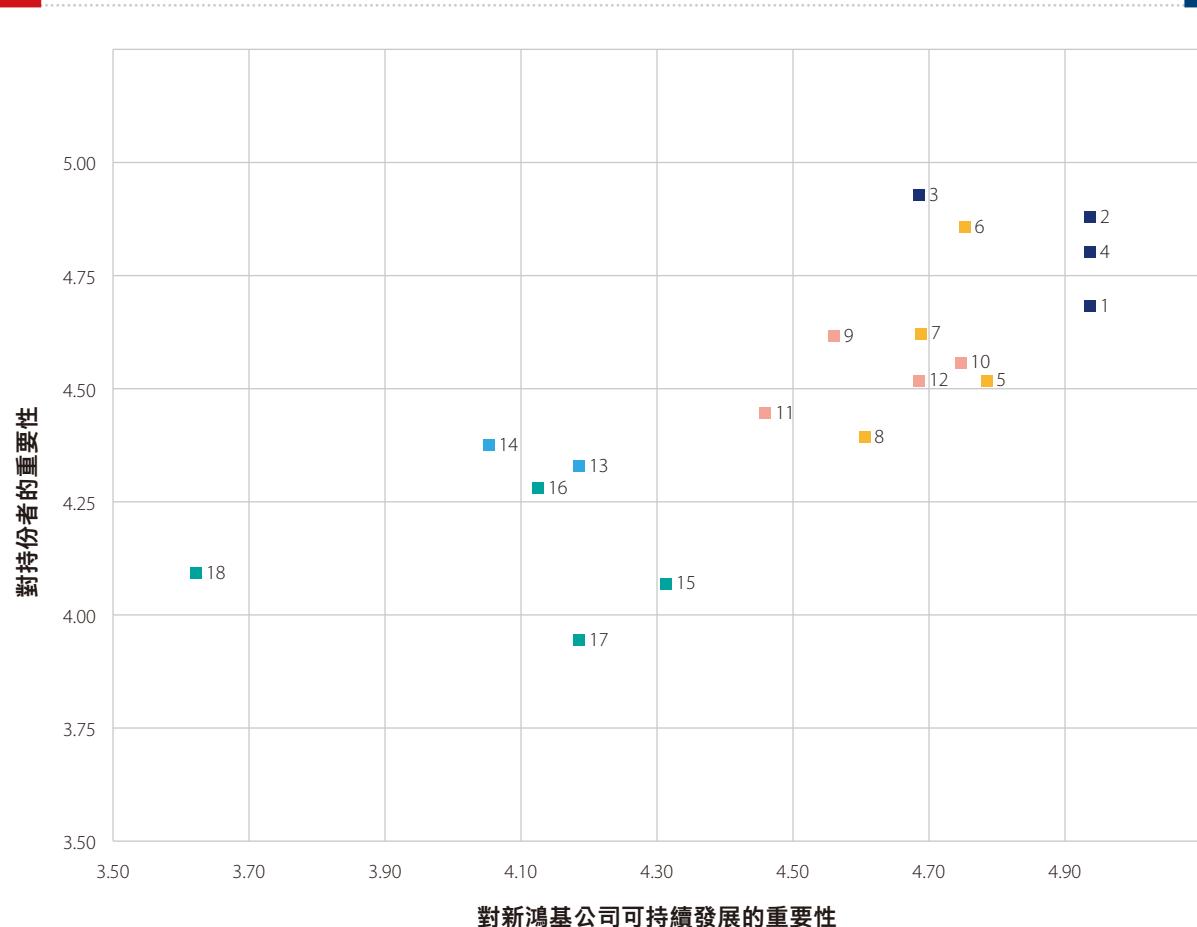
3. 驗證

分析持份者的意見後，本集團的高級管理層確認各項重大議題，並以圖表方式展示持份者對新鴻基公司可持續發展的看法。

4. 檢討

董事會審視重大議題和重要性圖表，以確保對我們的可持續發展表現和持份者期望保持公正公平的看法。

以下圖表展示持份者對新鴻基公司各個可持續發展議題的重要性的意見。



對我們業務的價值

1. 企業管治
2. 商業操守與道德
3. 遵守法律法規
4. 風險管理

對我們社區的價值

13. 社區投資與參與
14. 社區夥伴關係

對我們的投資者和客戶的價值

5. 客戶參與及關係
6. 資料私隱與安全
7. 產品與服務質量
8. 責任營銷

對環境的價值

15. 適應氣候變化
16. 能源與資源的使用
17. 減紙措施
18. 綠色金融投資

對我們員工的價值

9. 人才招募與挽留
10. 發展與培訓
11. 多元化與平等機會
12. 員工健康與福祉

環境、社會及管治報告

業務

本集團的長遠成功和可持續發展乃建基於其強大、迅速應對及負責任的管治體系。我們堅信誠信行事、遵守最高的道德和合規標準以防範相關風險，同時加強我們的業務以實現卓越的營運。透過良好業務管理，我們為不同人士提供財務保障。

反貪污

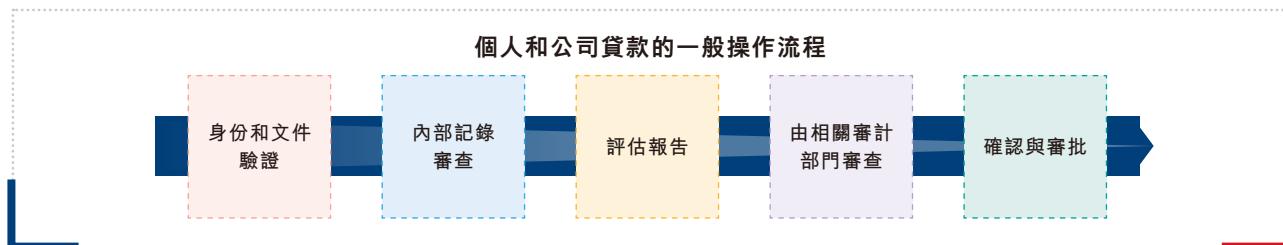
本集團深明誠實、負責和透明的營運方式對實現我們的長遠目標至為重要。我們的《行為守則》要求員工了解有關其職位的責任和義務。我們對收受利益，以及任何形式的賄賂、勒索、欺詐或洗黑錢行為採取零容忍態度，並已於新員工的入職培訓以及我們所有員工的就業條件中清晰列明。我們的政策完全符合各項適用的法律法規，包括《防止賄賂條例》(香港法例第201章)。

我們的《舉報政策》確保員工避免參與任何不正當的財務或其他報告、違法、不當或不法的行為。一旦發現可疑的違規或不當行為，應透過指定渠道上報有關委員會或部門。所有懷疑個案將透過廣泛的調查措施作評估，包括獲取相關文件進行審查、提供調查報告以及與相關部門對所舉報的調查個案進行必要的討論。如果個案被確認為不當行為，則將採取適當的紀律處分。所有新員工已被告知有關政策，亦可從電子資訊分享平台獲得相關資訊。為保持我們的業務符合法規，我們定期審查和修訂《行為守則》和《舉報政策》。本報告期間，本集團沒有收到涉嫌任何形式的貪污的投訴或法律個案。

為加強商業道德並符合最新法規要求，所有相關的香港員工必須完成反洗黑錢和反恐資金籌集之網上學習課程。本集團每年亦舉辦培訓課程，邀請香港廉政公署代表向董事會、高級管理層、所有新員工和現職員工提供培訓。由於新冠病毒疫情，我們已取消本年面授培訓，而改設反賄賂網上學習課程。此課程加深員工對《防止賄賂條例》的認識，提高面對業務貪污風險的意識。本報告期間，亞洲聯合財務共88名員工完成了44小時的反洗黑錢和反恐資金籌集培訓，以及有611名亞洲聯合財務的員工透過我們的學習管理系統完成了305.5小時的反賄賂培訓。

反洗黑錢

我們積極履行金融機構反洗黑錢的責任，在香港的所有貸款業務均遵循《打擊洗黑錢及恐怖分子資金籌集指引》(集團反洗黑錢指引手冊)。本集團反洗黑錢指引手冊列明處理個人和企業貸款申請的程序，以管理及減低風險，並嚴格遵循適用的法律法規。接觸新客戶時，我們會進行全面的盡職調查、風險評估和文件驗證，以保障客戶和我們業務的利益。除了持續的監管義務外，我們還會報告可疑活動和定期檢查客戶資料。新鴻基信貸對貸款申請流程有嚴格的監管規定，以助及早發現欺詐行為並保持高水平服務。我們已訂定按揭貸款的一般操作流程，並預期所有員工都遵循規定。



定期的培訓和內部溝通確保員工了解最新的法規轉變，並保持道德操守。本年，新鴻基信貸的員工接受了關於制裁的合規培訓，認識日益嚴格的全球監管要求。所有亞洲聯合財務的香港員工都參與了關於制裁的合規培訓，以了解其主要原則。

知識產權

我們尊重知識產權，包括但不限於商標、專利和版權。按《資訊保安政策》規定，員工不得私下使用或容許第三方管有和侵犯知識產權，除非獲版權擁有人允許。員工使用任何產品、程式或服務的任何名稱、標語或標誌前必須通知部門主管。為保護我們的知識產權，資訊科技部定期檢查僱員的電腦，以確保只安裝合法正版軟件。截至本報告期間期末，本集團在香港和中國內地擁有46個註冊商標。

供應鏈管理

本集團與各類型服務供應商合作，涉及範圍包括但不限於資訊科技、法律、市場營銷、代理商、顧問和辦公設備供應商。一般而言，本集團根據價格、聲譽、過往良好紀錄和為本集團提供的增值服務來選擇供應商。就亞洲聯合財務而言，我們亦會考慮他們是否有任何重大違規記錄或利益衝突，有需要時亦會要求提供實地報告和業務表現報告。簽約後，相關部門將定期地審查供應商的表現，確保他們達到基本要求，以保證提供優質產品和服務。

對於採購實務的可持續風險，我們的供應商不會為本集團帶來重大的環境或社會風險，但我們堅持在供應鏈中推動環保科技應用。如亞洲聯合財務積極透過電子媒體代理商進行採購，經電子平台而非傳統市場營銷渠道來推廣產品。隨著我們追求引入更多創新的先進科技產品，預期此趨勢將持續發展。

本集團的貸款業務部門由亞洲聯合財務和新鴻基信貸所組成，我們聘用外判債務追收代理協助追回逾期未償債務。我們透過服務真誠的代理商維持領先的市場地位，引以為傲。為此，我們根據表現和聲譽以及其他因素而挑選代理，並將其添加到我們的授權代理名單中。為證明授權代理的可信性，他們必須提供相關認證、資格和業務表現報告。所有授權代理必須遵守《授權代理指引》，指引詳細說明一般商業道德、了解客戶、資料私隱和客戶資料保密的程序。《行為守則》也適用於我們的代理，代理必須遵守相關法律法規，保護私隱資料，並避免作出會影響亞洲聯合財務和新鴻基信貸的誠信和商譽的行為。

為不斷提高服務質素，我們根據評估表中的各個準則，每年評估我們授權代理的表現。準則包括但不限於服務效能、營運行為和數據處理。此外，我們定期進行客戶和公眾意見調查，以收集他們對服務質素的意見。於本報告期間，我們與68個來自世界各地的授權代理合作，包括香港、中國內地、菲律賓及印尼。

勞工準則

本集團尊重所有基本人權，並禁止任何形式的童工或強迫勞動。在招聘過程中，我們要求所有應徵者提供有效的個人身份證明文件以進行驗證，有必要時亦會進行背景審查。我們極少發現使用虛假資料或虛假身份的情況，一旦發現，本集團將按照法律法規嚴格根據必要程序處理。於本報告期間，本集團沒有發現任何重大不符合相關法律法規及對本集團的勞工準則產生重大影響的情況。此外，本集團沒有收到任何聘用童工或強迫勞動的報告。

環境、社會及管治報告

投資者與客戶

新鴻基公司致力透過優質的產品和服務為我們的投資者和客戶帶來價值。為實現我們創造持續價值的願景，我們以有意義的方式與客戶和投資者互動，確保體現和保障他們的利益。我們多年來和客戶建立了良好關係，並珍視我們被視為是值得信賴、貼心和專業的金融服務公司的聲譽。本集團將繼續制定健全的程序，以滿足持份者的期望並取得更好成果。

保障客戶

保障客戶的整體利益是我們的首要任務。因此，我們致力實踐行業最佳做法並改進政策制定，以維持借貸行業的穩定並保障我們客戶的權利。

亞洲聯合財務作為香港持牌放債人公會有限公司（「香港持牌放債人公會」）的創辦成員和執行委員會成員，主導起草針對借貸行業的《香港持牌放債人營運守則》（「營運守則」）。營運守則綜合市場做法和標準，根據香港金融管理局對香港銀行的指引而制定。守則詳細說明各方面的準則和程序，包括客戶關係、了解客戶、反洗黑錢、信用評級、債務收回及追討及資料私隱。我們透過本集團整體實踐守則，旨在增強消費者的信心，促進公平對待客戶的企業文化，以確保他們的利益得到保障。除參與制定守則外，亞洲聯合財務亦是多個信貸資料服務機構特別專責小組的成員，小組由香港銀行公會（「香港銀行公會」）領導。此外，我們努力加強消費者教育，以提高對不可持續債務以及良好財務管理的重要性的意識。

為幫助受新冠病毒疫情嚴重影響的客戶，亞洲聯合財務加入2020年綜合債務舒緩計劃，計劃的框架協議由香港銀行公會、存款公司公會和香港持牌放債人公會共同制定，旨在為借款人提供債務舒緩計劃以減輕其財務困難。如客戶符合綜合債務舒緩計劃的資格，則可調整其債務償還計劃並獲得幫助，以穩定財務狀況和保持良好的信貸記錄。

資料私隱

維持高水平的資料保護以保障持份者利益是我們的法律義務。本集團的《私隱政策》說明我們收集、管理和保護資料的做法符合《個人資料(私隱)條例》(香港法例第486章)和《消費者信貸資料實務守則》。合規不僅是主要的管理目標，亦是本集團所有員工的直接責任。為保障我們客戶的機密，其個人資料僅會在必要時以合法和公正的方式取得。我們實施適當的實體和電子管理措施，以確保個人資料不會於未經授權前或意外被公開、使用或刪除。為進一步監管客戶使用網上服務時的安全，我們傳輸敏感資料時應用加密技術。如因營運或市場營銷需要而收集客戶資料，我們會先確保已獲客戶正式同意。例如，客戶申請貸款時，我們會發出個人資料收集聲明，列明收集目的、會接觸到資料的員工、取用權限以及其他相關資訊。

員工手冊中的《行為守則》進一步概述本集團在處理機密資料方面的期望。本集團禁止員工從公司電腦網絡、系統、程式或資料庫中竊取未經授權的電子和打印文件上的資料。此外，本集團亦採取適當監管措施監察便攜式存儲設備的使用情況，包括嚴格監控資料的使用、儲存、處置和遺失，以保障資料私隱。

亞洲聯合財務的員工嚴格遵守《資料分類政策》，這政策為建立、實施、維護和持續改善資訊保安管理系統提供強制性指引。我們提供有關資訊保安培訓的網上學習課程予非資訊科技部門的員工，以增強他們的網絡安全意識。培訓內容包括資訊保安的當前挑戰和新興趨勢、威脅、弱點和保安問題的影響，以及防止其發生的控制方法。



負責任的市場營銷

我們確保向投資者和客戶提供完整的產品資訊，以防範風險和保障個人權利。我們產品的宣傳和推廣符合《有關放債人牌照的額外牌照條件指引》和《商品說明條例》(香港法例第362章)。我們維持嚴格的風險管理，所有與借貸業務相關的廣告材料均備有電話熱線以處理投訴，以及附有風險警告聲明。我們以清晰、一致和簡明的方式營銷，確保客戶了解條款和條件，作出審慎的財務決策。

本集團禁止發佈任何虛假或誤導資訊以欺騙或誤導客戶購買金融產品。為此，我們已採取各種措施告知客戶有關貸款醜聞。在亞洲聯合財務的網站上有提防放貸詐騙的傳單可供參閱，以提醒客戶注意詐騙人於對話時的常用手法。此外，《擬借款人須知》亦可在網上取得，為申請貸款提供指引和注意事項。



客戶服務

本集團的優質客戶服務為所有持份者創造長遠價值，並與客戶保持良好關係。我們關顧客戶，並為他們提供最專業、全面和貼心的服務。為此，我們致力了解客戶需求，增強企業品牌的聯繫和提升整體客戶體驗。

亞洲聯合財務進行客戶滿意度調查，以取得他們對我們各產品和服務的真實意見，評估我們服務和通訊的效率和準確度，以及符合時限和期望的能力。於本報告期間，1,980名現有客戶完成了調查，評估不同前線部門的服務，包括分行業務、電子信貸部、電話信貸中心、海外員工貸款部、直銷部和客戶服務部。

客戶服務部（「客戶服務部」）亦獲提供資源以專門處理客戶投訴。客戶服務部執行標準程序，適當而專業地調查和處理投訴。該程序概述因應投訴的嚴重程度和處理人員的資歷而採取不同的處理措施。所有投訴已適當記錄在案，以作跟進和日後參考。相關員工負責調查每宗投訴、評估起因、詳細回覆客戶，並適當採取糾正措施。為提升客戶體驗，我們定期審查投訴個案並分析可改善的地方。於本報告期間，我們接獲兩宗有關產品和服務的投訴個案，以及九宗在香港發生和四宗在中國內地發生的債務追收投訴個案。客戶服務部及債務追收部門已妥善解決所有個案。

客戶反映意見的渠道

- 客戶服務熱線
- 書信、電子郵件或傳真
- 消費者委員會渠道
- 媒體平台
- 親臨分行
- 授權代理

環境、社會及管治報告

員工

作為一間金融服務公司，我們的員工是推動本集團長遠發展和可持續發展最重要的資產。因此，我們致力營造具互助精神的工作文化，並投資於員工發展，肯定他們對本集團的成長和發展的重要角色。我們的人力資源管理方法受員工手冊約束，其載有聘用指引和條件、招聘和甄選、工作條件、福利和薪酬、行為守則以及培訓和發展，並會定期檢討以配合任何公司政策或法律要求的改變。

招聘與挽留人才

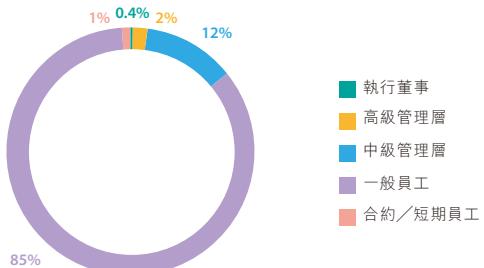
自成立以來，我們一直堅守我們的價值，令本集團穩健發展。信任是我們職場互動的關鍵，因我們相信給予員工工作彈性，能使員工對自己的工作產生更大的責任感。新鴻基公司於2018年突破性地實施無上限帶薪休假計劃，令員工能更有效地平衡工作與生活，獲得卓越的業績。此外，總部建立了內聯網系統，讓員工可彈性安排工作時間、遙距工作，並在新冠病毒疫情下保持工作效率。展望未來，我們將繼續推行現代工作風格，以促進員工的參與。

本集團非常重視招聘和挽留人才。我們提供極具競爭力的薪金，並每年檢討以保持我們的競爭優勢。此外，為表彰員工的傑出表現，員工可以獲得額外的薪酬待遇和福利。歸功於我們人皆稱善的員工福利，新鴻基公司已超過六年榮獲宏利保險評選為「積金好僱主」。

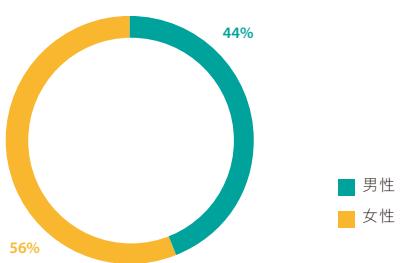
新鴻基公司為培養積極和具生產力的團隊，並表揚優秀員工，總部繼續沿用獎勵計劃政策。亞洲聯合財務還舉辦長期服務獎勵計劃，以獎勵在本公司服務多年的員工。於本報告期間，亞洲聯合財務繼續簽署由勞工署舉辦的「好僱主約章」，表揚我們出色的人力資源管理。截至2020年12月31日，本集團僱用了2,219名(2019年：2,318名)員工。

勞動力細分

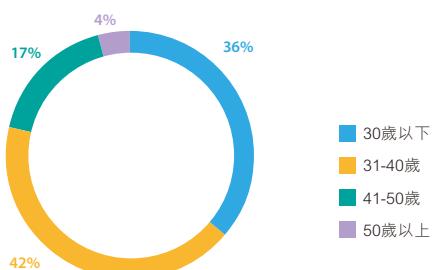
按就業類別劃分



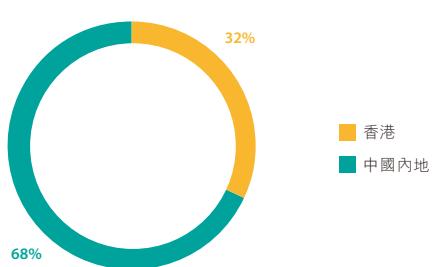
按性別劃分



按年齡劃分



按地區劃分



多元和平等的工作機會

我們相信多元化的人才有利我們為持份者創造價值，並造就新鴻基公司成為工作的好地方。作為平等機會僱主，我們嚴禁因性別、種族、膚色、國籍、宗教、性取向、殘疾、兵役或婚姻狀況以及其他受法律保護的身份而以任何形式歧視僱員和應徵者。我們多元共融的方針詳錄於員工手冊中，並體現在招聘和甄選應徵者的過程中，我們所有職位的招聘均採取多元及包容的態度，以能力和表現評估應徵者。此外，於本報告期間，亞洲聯合財務繼續參與平等機會委員會舉辦的《種族多元共融僱主約章》，足證我們對多元、平等和共融職場的支持。

發展與培訓

員工發展是我們的策略重點，我們期望員工能發揮潛能。我們的文化提倡終身學習，鼓勵員工在職場外學習專業知識，以發展新技能並獲取有助其事業發展的資格。

所有新員工均須參與人力資源部舉辦的入職培訓，以更深入了解我們的核心價值、業務目標以及行為守則。我們提供廣泛的內部和外部培訓，並提供相關例子，包括反貪污、識別欺詐的意識、資料私隱以及健康與安全。為確保

這安排為我們的員工和業務創造價值，亞洲聯合財務每年邀請不同業務部門的員工填寫在線調查就其最感興趣的議題提供意見。我們亦鼓勵員工每年制定自己的事業目標，人力資源部將提供必要支援，協助員工達標。

我們致力營造支援持續改善和提供成長機會的文化。因此，我們制定方法，由上司提供資源和指導予表現低於標準的員工，幫助提升他們的表現、效率和準確度。為提倡終身學習，亞洲聯合財務的員工可以按照進修津貼政策在辦公時間以外憑津貼參加課程、研討會、文憑、本科和研究生課程。由於我們致力於培養員工的才能，新鴻基公司及亞洲聯合財務香港分別連續三年及八年獲僱員再培訓局授予「人才企業」稱號。於本報告期間，本集團的前線及後勤員工共完成了17,787小時(2019年：14,390小時)的培訓。

每年，我們均透過亞洲聯合財務度身訂造的畢業培訓生計劃(分行營運)來吸引及培育人才。計劃提供12個月的培訓，期間，畢業培訓生將輪流到不同業務部門工作，以獲全面的金融經驗。除了培訓其職場技能外，計劃亦培養他們的批判性思維和軟技能，是培訓生快速晉升到高級職位所需的必要技能。我們亦給予畢業培訓生領導、舉辦和參與各個企業社區活動的機會。

| 性別 | 合共培訓時數(小時) | 平均培訓時數(小時／員工) |
|---------|------------|---------------|
| 女性 | 8,276.20 | 6.65 |
| 男性 | 9,510.50 | 9.75 |
| 就業類別劃分 | 合共培訓時數(小時) | 平均培訓時數(小時／員工) |
| 執行董事 | 26.00 | 4.33 |
| 高級管理層 | 123.50 | 3.09 |
| 中級管理層 | 2,540.75 | 9.89 |
| 一般員工 | 15,003.45 | 7.92 |
| 合約／短期員工 | 93.00 | 4.23 |

環境、社會及管治報告

健康與福祉

職場安全

本集團致力為全體員工創造安全的工作環境。為此，我們要求員工熟悉火警鐘位置、消防設備、逃生路線和緊急情況指引。我們每年亦會按物業管理指引舉行消防演習。安全設備已放置於辦公室裡方便取得的位置，當中包括急救箱、耳罩和重物推車。另外，為保持良好的室內質素，我們嚴禁室內吸煙。於本報告期間，本集團沒有發現任何重大違反與健康和安全相關的法律法規的個案。

鑑於我們業務活動的性質，我們的員工很少面臨可能導致嚴重人身傷害的高危風險，但我們已按勞工署發佈的指引編寫員工手冊，列明應做好的安全措施。無論在辦公時間還是非辦公時間，任何因工受傷或事故都必須透過上司向人力資源部報告。於本報告期間，本集團收到兩宗於非辦公時間發生的因工意外報告，造成21天的損失。此外，本集團在過去三年內沒有收到任何因工死亡的報告。展望未來，我們的目標是定期進行安全評估，以將潛在的職場受傷意外減至最低。

應對新冠病毒疫情

於本報告期間期初，香港和中國內地是最早受到新冠病毒影響的地區。為保障員工的健康和福祉，同時保持業務正常運作，本集團迅速應變，在辦公室和分行採取了一系列措施以盡量降低風險。透過嚴謹觀察情況並了解本地和區域性的最新指引，我們定期調整最新資訊和建議。

於總部，在我們靈活的工作文化和發展成熟的內聯網系統支持下，我們迅速採取了在家工作的辦公模式。當員工需要回到辦公室處理工作時，則安排他們輪流在不同日子回辦公室工作，避免辦公室過於擁擠並遵從政府規定。當市面出現口罩缺貨時，我們為員工提供免費口罩，也提供自助檢測工具，以方便員工。此外，新鴻基公司和新鴻基信貸向於年初照常上班承受風險的初級員工提供工作津貼。

為保障亞洲聯合財務分行的員工和客戶，我們確保執行嚴格措施。透過間歇關閉分行和不斷更新指引，我們針對不同的風險情況制定決策樹和清單，以助員工確定當下是否適合照常工作。在新冠病毒數波疫情爆發的期間，亞洲聯合財務將每個關鍵部門的員工分拆成兩個輪替小組，輪流工作，令業務即使在有員工確診的情況下仍可持續運作。我們於日常活動時，時刻與他人保持一米距離，又為客人提供口罩，並張貼標語和海報以提高個人衛生和安全意識。下表詳細說明我們在營運過程中實施的主要額外控制措施。

確定是否照常工作的清單

1. 近日曾到海外旅行
2. 與任何疑似確診病例有密切接觸
3. 居住在強制家居隔離的大廈
4. 所住大廈有確診個案
5. 本人確診冠狀病毒

主要控制措施

總部及分行(新鴻基公司、新鴻基信貸及亞洲聯合財務)

- 檢查員工和客人體溫
- 提供酒精搓手液，並於有需要時補充
- 經常為所有員工補充口罩供應
- 經常清潔和消毒會議室
- 限制會議室內的人數，並鼓勵使用視像形式進行會議
- 所有客人進入前必需戴上口罩，並保持雙手衛生
- 每兩小時清潔和消毒經常觸摸到的地方，包括接待處和門柄

總部及分行(亞洲聯合財務)

- 經常為客人補充口罩供應
- 所有員工在工作場地內必需佩戴口罩
- 所有員工和客人進入前均需檢查體溫
- 提供電子溫度計、酒精搓手液、面罩和口罩

社區

我們重視回饋本地社區，創建可持續的共融社會。考慮到新冠病毒疫情，為保障我們員工以及社區成員的健康和安全，我們多個社區活動不得不延期舉行或取消。為促進關顧社區及其可持續發展，本集團將繼續積極參與本地社區項目，投資於我們所認同的倡議和項目。

培育發展

本集團相信「培育發展」的價值，不論是透過向個別人士提供財務援助，還是透過投資管理為資本增值。此理念同時塑造我們對社區投資的態度，我們加強社區夥伴關係以建立持久關係，培養未來領袖，及減輕弱勢社群所面對的挑戰。新鴻基公司透過此方針支援社會和社區中的各界人士。過去六年，本集團已透過新鴻基慈善基金（「本基金」）為不同的ESG倡議捐款超過4,560萬港元。



新鴻基公司和亞洲聯合財務分別連續第5年及連續第16年獲評為「商界展關懷」公司，對社區的貢獻受到表揚，足證本集團在支持社區發展方面的努力和參與，創造更共融的社會。於2020年，本公司在環境、社會和管治方面的出色表現得到認可，在「財資ESG企業獎」中榮獲金獎。

支援弱勢社群

新鴻基公司透過新鴻基慈善基金參與慈善捐贈，歷史悠久。本基金由本公司贊助，是本集團、其業務夥伴和合作夥伴回饋社區的重要渠道。過去多年，本基金持續贊助多個社區項目，旨在減輕低下階層的生活挑戰及改善我們社區的環境健康。為了幫助有需要的社區，特別是受新冠病毒疫情影響的社區，新鴻基公司向國際十字路會基金會提供了支持，該基金會是一家總部位於香港的非政府組織，

為世界各地的人們提供服務。他們其中一項主要服務是從捐贈者收集高品質的物品，並捐贈予本地和國際上有需要的人。

我們相信促進和提供接受優質教育的平等機會可推動社會進步，因此我們成立新鴻基慈善基金助學金，就哈佛商學院不考慮申請人經濟能力的收生政策，資助模範工商管理碩士生入讀，助他們實現在國際知名院校進修的夢想。本基金亦資助香港道爾頓學校的營運，該校為非牟利雙語多元文化小學，為香港年輕一代提供優質教育。

環境、社會及管治報告



「在成為新鴻基慈善基金助學金受益人後，我入讀哈佛商學院的畢生夢想終得以實現。這筆助學金使我能夠專心投入學習，不用憂慮經濟問題。」

趙安迪-2021年哈佛商學院工商管理碩士畢業生

「在我兩年學業裡，感激新鴻基慈善基金的慷慨資助，使我能夠專注於自我發現，利用校園充份資源來助我探索作為一個專業人士及人類的未來人生新章節。透過哈佛商學院的學術培訓、暑期實習和各種校園活動，我發現了對心理健康領域的熱忱和志向。」

許安然-2020年哈佛商學院工商管理碩士畢業生

透過體育支持青年發展

我們相信帆船運動有助培養卓越的人生技能，因此新鴻基慈善基金成立了新鴻基Scallywag慈善計劃，為弱勢社群青少年提供參與帆船運動的機會，並推動香港帆船運動的發展。本基金與Sailability香港和白沙灣遊艇會合作，舉辦多個入門課程和體驗日，提高學員的帆船技能和建立團隊的技巧。儘管新冠病毒疫情導致出海次數減少，我們依然成功在本報告期間帶領52名10–18歲的兒童及青少年完成112天的航行。我們亦歡迎弱勢社群青少年和年青人士參與此帆船課程計劃，與另外26人一共航行42天。為增加學員對帆船運動的興趣，本基金為具天賦又有意繼續投身帆船運動的青少年提供贊助。我們致力擴大香港帆船活動的地理範圍，以令所有人士都能接觸到帆船運動及享受其樂趣。



競技帆船運動的精神與我們追求耐力、適應力和卓越的核心價值相呼應，因此，我們是香港專業帆船隊新鴻基Scallywag賽隊的主要贊助商。賽隊代表香港參加沃爾沃環球帆船賽17–18，橫跨四大洋航行超過45,000海里。我們的最終目標是增加青少年對帆船運動的認識，並啟發亞洲乃至全球具冒險精神的青少年參與此運動。我們的下一步是在國際賽事中揚帆起航。



參與行業組織和非牟利組織

除慈善活動外，我們的高級管理層還參與各種專業協會、商會和非牟利組織。我們很榮幸為以下組織提供支援和協助：

職位

組織

| | 新鴻基公司 |
|--------------------|------------------|
| 司庫 | 香港澳洲商會 |
| 委員 | 香港聯合交易所有限公司上市委員會 |
| 委員 | 香港上市公司商會 |
| | 亞洲聯合財務 |
| 創會會員、主席、行政委員會委員及秘書 | 香港持牌放債人公會 |
| 榮譽主席 | 香港台灣工商協會 |
| 副會長 | 雲南省小額信貸協會 |
| 常務理事 | 天津市小額貸款公司協會 |
| 理事 | 港澳台灣慈善基金會 |
| 理事 | 深圳市小額貸款行業協會 |
| 理事 | 遼寧省小額貸款公司協會 |
| 理事 | 大連市小額貸款公司協會 |
| 理事 | 黑龍江省小額信貸協會 |
| 理事 | 南寧市小額貸款行業協會 |
| 會員 | 廣西省小額貸款企業協會 |
| 會員 | 重慶市小額貸款公司協會 |
| 會員 | 重慶市外商投資企業協會 |
| 會員 | 四川省小額信貸協會 |
| 會員 | 成都小額信貸協會 |
| 會員 | 北京市小額貸款行業協會 |
| 會員 | 遼寧省小額貸款公司協會 |
| 會員 | 武漢市小額貸款公司協會 |
| 會員 | 湖北省小額貸款公司協會 |
| 會員 | 上海市小額信貸協會 |
| 會員 | 上海浦東新區北蔡鎮商會 |
| 會員 | 青島市小額貸款行業發展促進會 |
| 會員 | 山東省小額貸款企業協會 |
| 會員 | 深圳市互聯網金融協會 |
| 會員 | 遼寧省融資擔保業協會 |

環境、社會及管治報告

環境

我們深明我們在所在的環境和社會上營運所帶來的影響力。因此，我們致力改善營運上的環境表現來推進全球環保進程。我們的可持續發展政策作出以下承諾：減少對環境造成負面影響、減少排放和廢物、提高能源效益、管理紙張使用和回收，以及提高環保意識。由於我們的業務以辦公室為主，因此我們透過不同環保措施來打造綠色工作環境。於本報告期間並沒有發現任何嚴重違反環保法規，對本集團產生重大影響的個案。

負責任地使用資源

確保負責任和有效地使用資源是我們全球責任的一部分。我們致力減少消耗紙張、能源和水，從而減少營運中的碳排放。

無紙營運

我們一直關注用紙的情況，近年，我們積極推動電子化營運和減少依賴紙張。新鴻基公司總部實施員工自助服務系統，員工可在網上自行填妥報銷和休假通知等行政表格。電子媒體的使用越趨廣泛，已取代向供應商發出發票和賬單以及作內部通訊的紙張。如公司內部的出版物已電子化，而電子文件會於會議前發送予有關同事。

為了促進工作流程以及總部員工與廣泛分支網絡之間的有效溝通，我們使用電子平台來簡化內部溝通和文檔管理，讓公司內部通告、員工手冊、相關公司政策以及貸款指南

等文件容易翻查。此外，人力資源部利用人力資源信息系統，可以高效地處理請假申請、員工績效考核和員工檔案管理。亞洲聯合財務於2020年建立自身的學習管理系統，使所有香港員工都能在一個平台上完成整個培訓過程，包括入學、出勤、考試、評估以及頒發證書。亞洲聯合財務及新鴻基信貸使用的網上文件管理系統有效儲存、檢索和管理文件，促進我們的業務活動。我們一直致力減少消耗紙張，因此我們正尋求實施無紙計劃，並記錄情況以進一步改進。

亞洲聯合財務開發各種創新產品，不僅提供靈活貸款方案，還鼓勵位於香港及中國內地的客戶使用電子渠道申請貸款。「YES UA」智能手機應用程式於2020年推出，成為香港首個使用香港身份證作身份驗證的金融公司應用程式，客戶只須使用電子設備便做到從申請到現金轉賬的整個貸款過程。客戶亦可透過「NO SHOW」私人貸款服務申請借貸，客戶只需以電話聯絡，無需提供證明文件正本便可審批。於本報告期間，客戶反應良好，約54%的客戶透過電子渠道申請借貸。為進一步過渡至無紙營運，本集團自2016年起就索取紙印賬單收取服務費。展望未來，我們會致力將更多與客戶的互動電子化，以提升服務體驗並減少耗紙量。

| 資源類型 | 單位 | 2019 | 2020 |
|------------------------|------|----------|----------|
| 按員工計的耗紙密度 ¹ | 張／員工 | 7,830.00 | 7,280.38 |
| 按客戶計的耗紙密度 ² | 張／客戶 | 83.00 | 78.63 |

1 2019年的數據僅涵蓋亞洲聯合財務和新鴻基信貸總部和分支機構的消耗。

2 數據僅涵蓋亞洲聯合財務和新鴻基信貸的總部和分支機構內部的消耗。

節能

管理能源效益對減輕氣候變化的影響是必要的元素。本集團的能源消耗主要來自員工上下班時的交通運輸所使用的石油，以及辦公室和分行使用的電力。本集團大部分的耗電量都來自亞洲聯合財務各個分行，於本報告期間香港和中國內地的分行數目略減至74間（2019年：78間），耗電量因而減少了8%。

我們的總部位於香港綠建環評既有建築認證（商業樓宇）的最終鉑金級認證樓宇內，該樓宇完成多項標準評估，包括良好的能源績效，因此獲認為可持續建築物。香港亞洲聯合財務自2016年起關閉可能影響室外環境的外部照明，包括在半夜後關閉廣告和商店招牌，獲環境局頒發「戶外燈光約章」金獎。

為進一步推動能源效益，我們採取各種節能措施，以達減少能源消耗以及個別空氣和溫室氣體排放的最終目標。

節能措施

- 只使用帶有能源標籤的LED、T5或省電燈泡（如1級和2級能源標籤或同級燈泡）
- 在照明控制裝置上貼上「開關」標籤
- 在不使用的情況下或辦公時間結束後關燈
- 定期保養電器，如燈、電腦、飲水機、雪櫃和風扇，以確保其效能
- 使用帶有能源標籤的製冷設備和服務器
- 採用具打印、掃描、影印和傳真功能的多功能設備

資源類型

單位

2019

2020

| | | | |
|-----------|-----|--------------|--------------|
| 耗電量 | 千瓦時 | 3,767,731.00 | 3,484,276.98 |
| 按員工計的能源密度 | 千瓦時 | 1,625.00 | 1,570.20 |
| 汽油用量 | 升 | 不適用 | 35,271.71 |

用水效益

我們努力減少用水，並於業務過程中負責任地用水。在香港營運所消耗的水是由政府供應，於本報告期間，我們在購水方面沒有遇到任何問題。我們就水龍頭、容器和水管進行例行檢查和保養，防止供水系統出現漏水或其他問題。洗手間的水龍頭已適當地改由電子感應器控制以管理用水量。為加強節約用水，有關節水措施的提示已張貼於茶水間和洗手間內。受新冠病毒疫情影響，在辦公室和分行工作的員工減少，使用水量減少19%。

資源類型

單位

2019

2020

| | | | |
|-----|-----|----------|----------|
| 耗水量 | 立方米 | 6,852.00 | 5,555.72 |
|-----|-----|----------|----------|

空氣和溫室氣體排放

排放

我們深明減少溫室氣體排放對推動我們的營運以及社會可持續發展的重要性。本集團的溫室氣體排放主要來自電力消耗以及我們辦公室和分行使用的公司車輛。

量化方法參考本地指引及國際標準，包括機電工程署及環境保護署發表的《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》，以及最新排放因子，參考資料為中國國家發展和改革委員會氣候變化部門發佈的《中國區域電網基準線排放因子》。

環境、社會及管治報告

為盡量減低排放，我們鼓勵員工使用視像會議代替商務旅行。此外，我們亦會定期進行車輛評估和保養，並檢查燃油效益。我們努力採取有效措施，以進一步減少排放量，希望在未來數年可達到我們的排放目標。

廢物管理

本集團的非危險廢物包括紙張、辦公室廢棄設備、文具以及員工產生的生活垃圾。我們致力避免將有用的資源送往垃圾堆填區，轉為回收或再利用，以減少廢物量。

我們在辦公室的影印機和傳真機旁放置指定回收箱收集紙張。回收箱上均有清晰標籤，而且放在當眼位置，以盡力回收和再利用。同時，我們亦鼓勵回收碳粉匣、墨盒、塑膠樽和電池。在亞洲聯合財務總部，我們一共回收了455個碳粉匣、12.96公斤塑膠樽、1.60公斤鋁罐以及467袋碎紙。為提倡再生利用的文化，我們鼓勵員工打包剩餘食物之後再食用，並在辦公範圍內放置雨傘架，避免使用即棄雨傘袋。亞洲聯合財務於2020年獲環境保護署頒發減廢證書（基本級別），認證為香港綠色機構，肯定其積極減廢的努力。新鴻基公司總部的廢物由外部的持牌收集者收集，以作進一步處理和棄置。我們旨在處理所有廢物責任，並致力實踐最佳做法。

氣候變化

本集團深明氣候變化的長遠風險對我們的營運和環境產生深遠的影響。因此，我們致力舒緩因氣候變化和其他與環境相關的風險而造成的影響。最大的影響源自辦公室和分行的電力消耗所產生的碳排放。我們已執行在「負責任地使用資源」和「空氣和溫室氣體排放」部分提到的各種舒緩措施。

天氣模式的變化和極端天氣情況日趨嚴重，可能會影響我們員工持續為客戶和投資者提供日常服務的能力，從而影響日常營運。因此，我們制定了應急措施來處理此類事件，並列明在員工手冊，包括如何應對颱風和黑色暴雨。

作為金融機構，氣候變化帶來的直接和間接影響可能對我們的持份者和資產構成問題。我們將繼續了解相關風險和機遇，以發展可滿足環境長遠需求的綠色金融產品，並在未來就投資組合考慮氣候適應能力。

綠色教育

為達致更環保的未來，我們致力提高我們的營運以及社會的環保意識。新鴻基公司制定不同措施，教導員工如何將可持續發展融入其日常生活中，包括但不限於以下例子：

辦公室環保意識

鼓勵員工

- 避免不必要的長時間使用辦公室設備
- 在午餐時間和不使用螢幕時轉至節能模式或關閉螢幕
- 降低螢幕亮度
- 離開房間前關上照明燈和空調
- 不使用電器時關上並拔掉電源
- 在陽光猛烈時使用反光板
- 重用膠袋和膠盒等包裝物料

透過新鴻基慈善基金，我們積極支援推動環保教育和提倡環保的計劃和機構，並與其合作。如在2018年，我們支持由Eco Drive Hong Kong和Youth Energy Hong Kong發起的「不要膠下去」行動，教育公眾使用即棄塑膠的破壞性影響。我們還在2019年透過資助項目支持大堡礁基金會，加速對大堡礁和全球珊瑚礁的保護和修復，為下一代保護我們的生態系統。我們將繼續支持社會環保教育。



法律法規

於本報告期間，本集團沒有發現任何重大不符合相關法律法規、對本集團產生重大影響的個案。下表說明本集團遵守的所有重要法律和法規。

業務

- 《放債人條例》(香港法例第163章)
- 《防止賄賂條例》(香港法例第201章)
- 《商標條例》(香港法例第599章)
- 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》(香港法例第615章)
- 《競爭條例》(香港法例第619章)
- 中國銀行業監督管理委員會
- 上市發行人董事進行證券交易的標準守則
- 預防及遏止私營部門賄賂法律制度(第19/2009號法律)
- 預防及遏止清洗黑錢犯罪(第2/2006號法律)
- 中國人民銀行關於小額貸款
- 專項整治文件
 - 關於規範整頓現金貸業務的通知
 - 關於印發小額貸款公司網絡小額貸款業務風險專項整治實施方案的通知(網貸整治辦函[2017]56號)
 - 關於做好P2P網絡借貸風險專項整治整改驗收工作的通知(網貸整治辦函[2017]57號)

投資者與客戶

- 《個人資料(私隱)條例》(香港法例第486章)

員工

- 《僱傭條例》(香港法例第57章)
- 《僱用青年(工業)規例》(香港法例第57C章)
- 《僱員補償條例》(香港法例第282章)
- 《職業退休計劃條例》(香港法例第426章)
- 《性別歧視條例》(香港法例第480章)
- 《強制性公積金計劃條例》(香港法例第485章)
- 《殘疾歧視條例》(香港法例第487章)
- 《職業安全及健康條例》(香港法例第509章)
- 《家庭崗位歧視條例》(香港法例第527章)
- 《種族歧視條例》(香港法例第602章)
- 《最低工資條例》(香港法例第608章)
- 中華人民共和國勞動合同法
- 勞動關係法(第7/2008號法律)
- 禁止非法工作規章(第17/2004號行政法規)
- 聘用外地僱員法(第21/2009號法律)

環境

- 《汽車引擎空轉(定額罰款)條例》(香港法例第611章)

 環境、社會及管治報告

績效數據總結

| 關鍵績效指標 | 單位 | 2020 | | | 總和 |
|------------------|--------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | | 新鴻基公司 | 亞洲聯合財務 | 新鴻基信貸 | |
| 環境 | | | | | |
| 空氣和溫室氣體排放 | | | | | |
| 氮氧化物排放 | 公斤 | 5.63 | 12.31 | 0.00 | 17.94 |
| 硫氧化物排放 | 公斤 | 0.26 | 0.26 | 0.00 | 0.52 |
| 顆粒物排放 | 公斤 | 0.41 | 0.91 | 0.00 | 1.32 |
| 溫室氣體範圍1 – 直接排放 | 噸二氧化碳當量 | 46.89 | 46.93 | 0.00 | 93.82 |
| 溫室氣體範圍2 – 能源間接排放 | 噸二氧化碳當量 | 78.79 | 2,468.74 | 35.43 | 2,582.96 |
| 溫室氣體排放總量(範圍1-2) | 噸二氧化碳當量 | 125.68 | 2,515.67 | 35.43 | 2,676.78 |
| 按收入計的溫室氣體排放密度 | 噸二氧化碳當量／百萬港元 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 0.68 |
| 按員工計的溫室氣體排放密度 | 噸二氧化碳當量／人 | 1.96 | 1.18 | 1.42 | 1.21 |
| 能源用量 | | | | | |
| 汽油用量 | 升 | 17,627.87 | 17,643.84 | 不適用 | 35,271.71 |
| 耗電量 | 千瓦時 | 97,269.82 | 3,338,064.98 | 48,942.18 | 3,484,276.98 |
| 總能源用量 | 兆焦耳 | 942,115.26 | 12,609,514.50 | 176,191.85 | 13,727,821.61 |
| 按收入計的能源密度 | 兆焦耳／百萬港元 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 3,462.42 |
| 按員工計的能源密度 | 兆焦耳／人 | 14,720.55 | 5,919.96 | 7,047.67 | 6,186.49 |
| 耗水 | | | | | |
| 耗水量 ³ | 立方米 | 不適用 | 5,555.72 | 不適用 | 5,555.72 |
| 按收入計的耗水密度 | 立方米／百萬港元 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 1.40 |
| 按員工計的耗水密度 | 立方米／人 | 不適用 | 2.61 | 不適用 | 2.50 |
| 廢棄物 | | | | | |
| 用紙量 | 公斤 | 1,380.41 | 73,435.96 | 1,452.17 | 76,268.54 |
| 用紙量 | 張 | 274,500.00 | 15,590,159.00 | 290,500.00 | 16,155,159.00 |
| 紙張回收 | 包 | 69.50 | 467.00 | 38.00 | 574.50 |
| 按員工計的耗紙密度 | 張／員工 | 4,289.06 | 7,319.32 | 11,620.00 | 7,280.38 |
| 按客戶計的耗紙密度 | 張／客戶 | 不適用 | 77.41 | 499.14 | 78.63 |
| 辦公傢俱及辦公設備捐贈 | 件 | 29.00 | 163.00 | 不適用 | 192.00 |

³ 包括香港內的11個分支機構，並在中國內地的大連、福州、哈爾濱、南寧、青島、深圳和雲南設有的辦事處和分支機構。

| 關鍵績效指標 社會 | 單位 | 2020 | | | |
|---------------------|-----------|-------|--------|-------|-------|
| | | 新鴻基公司 | 亞洲聯合財務 | 新鴻基信貸 | 總和 |
| 按性別劃分的員工數目 | | | | | |
| 女性 | 人 | 28 | 1,208 | 8 | 1,244 |
| 男性 | 人 | 36 | 922 | 17 | 975 |
| 按年齡劃分的員工數目 | | | | | |
| 30歲以下 | 人 | 9 | 785 | 1 | 795 |
| 31至40歲 | 人 | 18 | 914 | 13 | 945 |
| 41至50歲 | 人 | 22 | 354 | 8 | 384 |
| 50歲以上 | 人 | 15 | 77 | 3 | 95 |
| 按就業類別劃分的員工數目 | | | | | |
| 執行董事 | 人 | 4 | 2 | 0 | 6 |
| 高級管理層 | 人 | 12 | 24 | 4 | 40 |
| 中級管理層 | 人 | 26 | 228 | 3 | 257 |
| 一般員工 | 人 | 20 | 1,856 | 18 | 1,894 |
| 合約／短期員工 | 人 | 2 | 20 | 0 | 22 |
| 按地區劃分的員工數目 | | | | | |
| 香港 | 人 | 64 | 619 | 25 | 708 |
| 中國內地 | 人 | 0 | 1,511 | 0 | 1,511 |
| 員工流失率 | | | | | |
| 員工流失率 ⁴ | % | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 33.94 |
| 工傷 | | | | | |
| 工傷率 | 每1,000名員工 | 15.15 | 0.47 | 0.00 | 0.90 |
| 由工傷所引致的工作日數損失 | 日數 | 16.00 | 5.00 | 0.00 | 21.00 |

4 計算方法如下：年內離職的全職員工數除以同一時間範圍內受僱於本集團的平均員工總數。

 環境、社會及管治報告

| | 總培訓時數(小時) | 平均培訓時數(小時／員工) ⁵ |
|----------------|-----------|----------------------------|
| 按性別劃分 | | |
| 女性 | 8,276.20 | 6.65 |
| 男性 | 9,510.50 | 9.75 |
| 按就業類別劃分 | | |
| 執行董事 | 26.00 | 4.33 |
| 高級管理層 | 123.50 | 3.09 |
| 中級管理層 | 2,540.75 | 9.89 |
| 一般員工 | 15,003.45 | 7.92 |
| 合約／短期員工 | 93.00 | 4.23 |

⁵ 截至2020年12月31日，平均總培訓時數是用總培訓時數除以全職僱員數得出的。

聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

| 層面、一般披露及 關鍵績效指標 | 描述 | 相關章節或說明 |
|--------------------|---|--|
| 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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 環境 — 負責任地使用資源，空氣和溫室氣體排放；綠色教育；法律法規 |
| 關鍵績效指標A1.1 | 排放物種類及相關排放數據。 | 環境 — 空氣和溫室氣體排放；績效數據總結 |
| 關鍵績效指標A1.2 | 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 環境 — 空氣和溫室氣體排放；績效數據總結 |
| 關鍵績效指標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)。 | 報告期內，本集團未產生危險廢物。 |
| 關鍵績效指標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)。 | 環境 — 無紙營運；績效數據總結 |
| 關鍵績效指標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。 | 本集團應基於3年時間表分析排放模式，並在重要的情況下考慮實施排放目標和相關舉措。 |
| 關鍵績效指標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。 | 本集團應考慮分析重大廢物記錄，並在重要的情況下實施減少目標。 |

 環境、社會及管治報告

| 層面、一般披露及 關鍵績效指標 | 描述 | 相關章節或說明 |
|---------------------|--|---|
| A. 環境 | | |
| 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。 | 環境 – 負責任地使用資源 |
| 關鍵績效指標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)。 | 環境 – 負責任地使用資源；績效數據總結 |
| 關鍵績效指標A2.2 | 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 環境 – 負責任地使用資源；績效數據總結 |
| 關鍵績效指標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。 | 本集團將根據三年時間表分析我們的能源使用模式，並在重要的情況下考慮實施能源效率目標和相關舉措。 |
| 關鍵績效指標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。 | 環境 – 負責任地使用資源。本集團將根據三年時間表分析我們的用水效率模式，並在重要的情況下考慮實施用水效率目標和相關舉措。 |
| 關鍵績效指標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。 | 包裝材料不適用於我們作為金融服務公司的運營性質。 |
| 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。 | 環境 – 負責任地使用資源，空氣和溫室氣體排放，氣候變化，綠色教育 |
| 關鍵績效指標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。 | 環境 – 負責任地使用資源，空氣和溫室氣體排放，氣候變化，綠色教育 |
| 層面A4：氣候變化 | | |
| 一般披露 | 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。 | 環境 – 氣候變化 |
| 關鍵績效指標A4.1 | 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。 | 環境 – 氣候變化 |

| 層面、一般披露及 關鍵績效指標 | 描述 | 相關章節或說明 |
|--------------------|--|------------------------------------|
| B. 社會 | | |
| 僱傭及勞工常規 | | |
| | 層面B1：僱傭 | |
| 一般披露 | <p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 員工 – 招聘與挽留人才，多元和平等的工作機會，發展與培訓；法律法規 |
| 關鍵績效指標B1.1 | 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 | 員工 – 招聘與挽留人才；績效數據總結 |
| 關鍵績效指標B1.2 | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 | 不適用 |
| 層面B2：健康與安全 | | |
| 一般披露 | <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 員工 – 健康與福祉；法律法規 |
| 關鍵績效指標B2.1 | 因工作關係而死亡的人數及比率。 | 員工 – 健康與福祉 |
| 關鍵績效指標B2.2 | 因工傷損失工作日數。 | 員工 – 健康與福祉；績效數據總結 |
| 關鍵績效指標B2.3 | 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。 | 員工 – 健康與福祉 |
| 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 | 員工 – 發展與培訓 |
| 關鍵績效指標B3.1 | 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。 | 不適用 |
| 關鍵績效指標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。 | 員工 – 發展與培訓；績效數據總結 |

 環境、社會及管治報告

| 層面、一般披露及 關鍵績效指標 | 描述 | 相關章節或說明 |
|--------------------|--|----------------|
| B. 社會 | | |
| | 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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 業務 – 勞工準則；法律法規 |
| 關鍵績效指標B4.1 | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 | 業務 – 勞工準則 |
| 關鍵績效指標B4.2 | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 | 業務 – 勞工準則 |
| 營運慣例 | | |
| | 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。 | 業務 – 供應鏈管理 |
| 關鍵績效指標B5.1 | 按地區劃分的供應商數目。 | 業務 – 供應鏈管理 |
| 關鍵績效指標B5.2 | 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有相關執行及監察方法。 | 業務 – 供應鏈管理 |
| 關鍵績效指標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，以及相關執行及監察方法。 | 業務 – 供應鏈管理 |
| 關鍵績效指標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，以及相關執行及監察方法。 | 業務 – 供應鏈管理 |

| 層面、一般披露及 關鍵績效指標 | 描述 | 相關章節或說明 |
|--------------------|---|---|
| B. 社會 | | |
| | 層面B6：產品責任 | |
| 一般披露 | 有關所提供之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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 投資者與客戶 – 保障客戶，資料私隱，負責任的市場營銷，客戶服務；法律法規 |
| 關鍵績效指標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。 | 由於我們作為金融服務公司的運營性質，我們不會出售出於安全和健康原因召回的產品。 |
| 關鍵績效指標B6.2 | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 | 投資者與客戶 – 客戶服務 |
| 關鍵績效指標B6.3 | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 | 業務 – 知識產權 |
| 關鍵績效指標B6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序。 | 投資者與客戶 – 客戶服務 |
| 關鍵績效指標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。 | 投資者與客戶 – 資料私隱 |
| | 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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 業務 – 反貪污，反洗黑錢；法律法規 |
| 關鍵績效指標B7.1 | 於匯報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。 | 業務 – 反貪污 |
| 關鍵績效指標B7.2 | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。 | 業務 – 反貪污 |
| 關鍵績效指標B7.3 | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 | 業務 – 反貪污；反洗黑錢 |

 環境、社會及管治報告

| 層面、一般披露及 關鍵績效指標 | 描述 | 相關章節或說明 |
|--------------------|---------------------------------------|--|
| B. 社會 | | |
| | 社區 | |
| | 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。 | 社區－培育發展 |
| 關鍵績效指標 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）。 | 社區－支援弱勢社群，透過體育支持青年發展，參與行業組織和非牟利組織 |
| 關鍵績效指標 B8.2 | 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。 | 社區－培育發展，支援弱勢社群，透過體育支持青年發展，參與行業組織和非牟利組織 |