

## 8.1 可持續發展表現數據

### 環境

#### 溫室氣體<sup>70</sup>

溫室氣體排放 <sup>71</sup>	單位	2023	2022	2021
<b>溫室氣體排放量</b>				
直接溫室氣體排放量（範疇一） <sup>72</sup>	噸二氧化碳當量	548	575	577
間接溫室氣體排放量（範疇二） <sup>73</sup>	噸二氧化碳當量	50,953	48,522	50,074
其他間接溫室氣體排放量（範疇三） <sup>74</sup>	噸二氧化碳當量	89	86	64
<b>溫室氣體排放總量（範疇一及二）</b>	<b>噸二氧化碳當量</b>	<b>51,501</b>	<b>49,097</b>	<b>50,650</b>
<b>溫室氣體排放總量（範疇一、二及三）</b>	<b>噸二氧化碳當量</b>	<b>51,590</b>	<b>49,182</b>	<b>50,715</b>
<b>溫室氣體排放密度<sup>75</sup></b>				
人均溫室氣體排放總量（範疇一及二及三）	噸二氧化碳當量／僱員	3.46	3.32	3.48
每平方米樓面面積溫室氣體排放總量（範疇一、二及三）	噸二氧化碳當量／平方米	0.12	0.13	0.14

#### 能源

能源消耗總量 <sup>76, 77</sup>	單位	2023	2022	2021
<b>能源消耗量</b>				
<b>直接能源消耗量</b>	千兆焦耳	<b>8,429</b>	<b>7,445</b>	<b>7,049</b>
公司車隊柴油	千兆焦耳	2,048	1,616	1,676
公司車隊汽油	千兆焦耳	6,381	5,830	5,373
<b>間接能源消耗量</b>	千兆焦耳	<b>339,956</b>	<b>308,635</b>	<b>322,519</b>
電力	千兆焦耳	337,936	307,111	320,618
煤氣	千兆焦耳	2,020	1,524	1,901
<b>能源消耗總量</b>	千兆焦耳	<b>348,385</b>	<b>316,081</b>	<b>329,568</b>
<b>能源密度<sup>78</sup></b>				
人均能源消耗總量	千兆焦耳／僱員	23.36	21.31	22.65

<sup>70</sup> 溫室氣體排放的計算標準及方法參考了香港政府環境保護署及機電工程署發佈的《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（2010年版）》。排放因子資料來源包括本地公用事業機構的可持續發展報告、《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（2010年版）》以及香港交易所發佈的《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》。溫室氣體的計算涵蓋二氧化碳(CO<sub>2</sub>)、甲烷(CH<sub>4</sub>)、氧化亞氮(N<sub>2</sub>O)；不適用於氫氟碳化物(HFCs)、全氟化碳(PFCs)、六氟化硫(SF<sub>6</sub>)和三氟化氮(NF<sub>3</sub>)。

<sup>71</sup> 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2

<sup>72</sup> 包括公司車隊所消耗的柴油和汽油。

<sup>73</sup> 包括外購電力和煤氣所產生的溫室氣體排放。

<sup>74</sup> 包括堆填區因處理廢紙產生的甲烷氣體、水務署處理食水以及渠務署處理污水用電產生的溫室氣體排放。

<sup>75</sup> 305-4

<sup>76</sup> 將不同燃料類型的基本單位轉換為千兆焦耳(GJ)的排放因子資料來自香港交易所發佈的《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》。

<sup>77</sup> 302-1, A2.1

<sup>78</sup> 302-3, A2.1

紙張<sup>79, 80, 81</sup>

總購紙量	單位	2023	2022	2021
紙張購買量	噸	336.48	356.36	436.57

紙張購買密度	單位	2023	2022	2021
人均購紙量	公斤／僱員	27.98	29.23	35.89

廢物及回收

無害廢物回收 <sup>82</sup>	單位	2023	2022	2021
紙張	噸	210.99	172.09	175.41
塑膠	噸	0.31	0.15	0.17
鋁罐	噸	0.22	0.10	0.09
廚餘	噸	63.24	29.68	73.98
<b>無害廢物總量</b>	<b>噸</b>	<b>274.76</b>	<b>202.02</b>	<b>249.64</b>

有害廢物回收 <sup>83</sup>	單位	2023	2022	2021
充電池	件	125	92	92
電子廢物	件	2,346	1,789 <sup>84</sup>	8,383
光管	件	2,600	3,797	5,445 <sup>85</sup>
<b>有害廢物總量</b>	<b>件</b>	<b>5,071</b>	<b>5,678</b>	<b>13,920</b>

廢物棄置 <sup>86</sup>	單位	2023	2022	2021
廢物棄置總量	噸	572.24	622.90	556.03

廢物棄置密度 <sup>87</sup>	單位	2023	2022	2021
人均廢物棄置量	噸／僱員	0.048	0.051	0.046

水<sup>88</sup>

水	單位	2023	2022	2021
耗水量	百萬公升	109.83	97.80	104.20

耗水強度 <sup>89</sup>	單位	2023	2022	2021
人均耗水量	百萬公升／僱員	0.0091	0.0080	0.0086

<sup>79</sup> 301-1, 301-3, A2.5

<sup>80</sup> 按採購的辦公室 A4 用紙量計算。

<sup>81</sup> 紙張、廢物及回收、水的數據匯報範圍包括報告期內集團在香港的營業網點、分行網絡、辦公樓（自用部分）和租入辦公室。

<sup>82</sup> 306-3, 306-4, A1.4

<sup>83</sup> 2-4, 306-3, 306-4, A1.3

<sup>84</sup> 2020-2021 年已有大量電子設備汰舊回收，故於 2022 年需汰舊設備較少

<sup>85</sup> 包括由合資格承辦商收集的燈電膽及光管。2021 年多個重點辦公樓的公共空間完成了 LED 燈更換工程，故燈電膽及光管回收管量增加。

<sup>86</sup> 306-3, 306-5, A1.4

<sup>87</sup> A1.4

<sup>88</sup> 303-5, A2.2

<sup>89</sup> 2-4, A2.2

## 員工

員工總數（按地區、員工種類及性別劃分）<sup>90</sup>

員工類別	單位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
<b>中國香港</b>										
編製員工	人數	6,463	5,286	<b>11,749</b>	6,598	5,358	<b>11,956</b>	6,594	5,264	<b>11,858</b>
非編製員工	人數	201	74	<b>275</b>	178	56	<b>234</b>	210	97	<b>307</b>
臨時員工合計	人數	201	74	<b>275</b>	178	56	<b>234</b>	210	97	<b>307</b>
無時數保證的員工合計	人數	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>中國內地</b>										
編製員工	人數	661	350	<b>1,011</b>	574	271	<b>845</b>	444	188	<b>632</b>
非編製員工	人數	1	1	<b>2</b>	0	1	<b>1</b>	0	1	<b>1</b>
臨時員工合計	人數	1	1	<b>2</b>	0	1	<b>1</b>	0	1	<b>1</b>
無時數保證的員工合計	人數	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>東南亞及其他地區</b>										
編製員工	人數	1,190	653	<b>1,843</b>	1,122	631	<b>1,753</b>	1,100	632	<b>1,732</b>
非編製員工	人數	17	19	<b>36</b>	18	25	<b>43</b>	13	10	<b>23</b>
臨時員工合計	人數	17	19	<b>36</b>	18	25	<b>43</b>	13	10	<b>23</b>
無時數保證的員工合計	人數	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
編制員工合計	人數	<b>8,314</b>	<b>6,289</b>	<b>14,603</b>	<b>8,294</b>	<b>6,260</b>	<b>14,554</b>	<b>8,138</b>	<b>6,084</b>	<b>14,222</b>
非編製員工合計	人數	<b>219</b>	<b>94</b>	<b>313</b>	<b>196</b>	<b>82</b>	<b>278</b>	<b>223</b>	<b>108</b>	<b>331</b>
臨時員工合計	人數	219	94	<b>313</b>	196	82	<b>278</b>	223	108	<b>331</b>
無時數保證的員工合計	人數	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
合計	人數	<b>8,533</b>	<b>6,383</b>	<b>14,916</b>	<b>8,490</b>	<b>6,342</b>	<b>14,832</b>	<b>8,361</b>	<b>6,192</b>	<b>14,553</b>

員工總數（按合約性質、地區及性別劃分）<sup>91</sup>

員工類別	單位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
<b>中國香港</b>										
全職	人數	6,630	5,356	<b>11,986</b>	6,742	5,407	<b>12,149</b>	6,769	5,357	<b>12,126</b>
兼職	人數	34	4	<b>38</b>	34	7	<b>41</b>	35	4	<b>39</b>
<b>中國內地</b>										
全職	人數	662	351	<b>1,013</b>	574	272	<b>846</b>	444	189	<b>633</b>
兼職	人數	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>東南亞及其他地區</b>										
全職	人數	1,207	672	<b>1,879</b>	1,140	656	<b>1,796</b>	1,113	642	<b>1,755</b>
兼職	人數	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
全職合計	人數	8,499	6,379	<b>14,878</b>	8,456	6,335	<b>14,791</b>	8,326	6,188	<b>14,514</b>
兼職合計	人數	34	4	<b>38</b>	34	7	<b>41</b>	35	4	<b>39</b>
合計	人數	<b>8,533</b>	<b>6,383</b>	<b>14,916</b>	<b>8,490</b>	<b>6,342</b>	<b>14,832</b>	<b>8,361</b>	<b>6,192</b>	<b>14,553</b>

<sup>90</sup> 2-4, 2-7, B1.1

<sup>91</sup> 2-4, 2-7, B1.1

員工總數（按地區、年齡及性別劃分）<sup>92</sup>

員工類別	單位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
<b>員工類別</b>										
<b>中國香港</b>										
18-30歲	人數	1,407	1,187	<b>2,594</b>	1,521	1,244	<b>2,765</b>	1,638	1,336	<b>2,974</b>
31-40歲	人數	1,890	1,671	<b>3,561</b>	1,849	1,752	<b>3,601</b>	1,656	1,622	<b>3,278</b>
41-50歲	人數	1,704	1,435	<b>3,139</b>	1,822	1,399	<b>3,221</b>	1,952	1,400	<b>3,352</b>
51歲或以上	人數	1,663	1,067	<b>2,730</b>	1,584	1,019	<b>2,603</b>	1,558	1,003	<b>2,561</b>
<b>中國內地</b>										
18-30歲	人數	489	146	<b>635</b>	418	118	<b>536</b>	317	85	<b>402</b>
31-40歲	人數	127	143	<b>270</b>	108	97	<b>205</b>	82	53	<b>135</b>
41-50歲	人數	33	40	<b>73</b>	37	34	<b>71</b>	38	31	<b>69</b>
51歲或以上	人數	13	22	<b>35</b>	11	23	<b>34</b>	7	20	<b>27</b>
<b>東南亞及其他地區</b>										
18-30歲	人數	507	185	<b>692</b>	495	189	<b>684</b>	509	189	<b>698</b>
31-40歲	人數	461	257	<b>718</b>	423	254	<b>677</b>	399	259	<b>658</b>
41-50歲	人數	171	156	<b>327</b>	164	154	<b>318</b>	155	149	<b>304</b>
51歲或以上	人數	68	74	<b>142</b>	58	59	<b>117</b>	50	45	<b>95</b>
中國香港合計	人數	<b>6,664</b>	<b>5,360</b>	<b>12,024</b>	<b>6,776</b>	<b>5,414</b>	<b>12,190</b>	<b>6,804</b>	<b>5,361</b>	<b>12,165</b>
中國內地合計	人數	<b>662</b>	<b>351</b>	<b>1,013</b>	<b>574</b>	<b>272</b>	<b>846</b>	<b>444</b>	<b>189</b>	<b>633</b>
東南亞及其他地區 合計	人數	<b>1,207</b>	<b>672</b>	<b>1,879</b>	<b>1,140</b>	<b>656</b>	<b>1,796</b>	<b>1,113</b>	<b>642</b>	<b>1,755</b>
合計	人數	<b>8,533</b>	<b>6,383</b>	<b>14,916</b>	<b>8,490</b>	<b>6,342</b>	<b>14,832</b>	<b>8,361</b>	<b>6,192</b>	<b>14,553</b>

員工總數（按職級及性別劃分）<sup>93</sup>

員工類別	單位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
高階管理人員	人數	365	575	<b>940</b>	360	558	<b>918</b>	335	527	<b>862</b>
中間職等人員	人數	3,599	3,511	<b>7,110</b>	3,540	3,431	<b>6,971</b>	3,286	3,205	<b>6,491</b>
一般員工	人數	4,569	2,297	<b>6,866</b>	4,590	2,353	<b>6,943</b>	4,740	2,460	<b>7,200</b>
合計	人數	<b>8,533</b>	<b>6,383</b>	<b>14,916</b>	<b>8,490</b>	<b>6,342</b>	<b>14,832</b>	<b>8,361</b>	<b>6,192</b>	<b>14,553</b>

男女比例（董事會）<sup>94</sup>

	單位	2023		2022		2021	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
董事會成員	%	18.18	81.82	18.18	81.82	11.00	89.00

男女比例（按職級劃分）<sup>95</sup>

	單位	2023		2022		2021	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
高階管理人員	%	2.45	3.85	2.43	3.76	2.30	3.62
中間職等人員	%	24.13	23.54	23.87	23.13	22.58	22.02
一般員工	%	30.63	15.40	30.95	15.86	32.57	16.90
合計 <sup>96</sup>	%	<b>57.21</b>	<b>42.79</b>	<b>57.25</b>	<b>42.75</b>	<b>57.45</b>	<b>42.55</b>

<sup>92</sup> 2-7, B1.1

<sup>93</sup> B1.1

<sup>94</sup> 405-1

<sup>95</sup> 405-1

<sup>96</sup> 「合計」不包括董事會成員。

年齡分佈（按職級劃分）<sup>97</sup>

職級	單位	2023	2022	2021
<b>高階管理人員</b>				
18-30歲	人數	0	0	0
31-40歲	人數	89	109	101
41-50歲	人數	455	441	423
51歲或以上	人數	396	368	338
<b>中間職等人員</b>				
18-30歲	人數	720	713	660
31-40歲	人數	2,990	2,945	2,582
41-50歲	人數	2,100	2,070	2,080
51歲或以上	人數	1,300	1,243	1,169
<b>一般員工</b>				
18-30歲	人數	3,201	3,272	3,414
31-40歲	人數	1,470	1,429	1,388
41-50歲	人數	984	1,099	1,222
51歲或以上	人數	1,211	1,143	1,176
<b>合計</b>				
18-30歲	人數	<b>3,921</b>	<b>3,985</b>	<b>4,074</b>
31-40歲	人數	<b>4,549</b>	<b>4,483</b>	<b>4,071</b>
41-50歲	人數	<b>3,539</b>	<b>3,610</b>	<b>3,725</b>
51歲或以上	人數	<b>2,907</b>	<b>2,754</b>	<b>2,683</b>

僱用當地居民為高階管理人員的比例（按地區劃分）<sup>98</sup>

單位	2023	2022	2021
中國香港	89.05	87.79	86.45
中國內地	83.33	87.50	80.00
東南亞及其他地區	32.95	32.53	32.93
<b>整體</b>	<b>83.72</b>	<b>82.79</b>	<b>81.32</b>

新聘僱員人數（按性別、年齡及地區劃分）<sup>99</sup>

單位	2023		2022		2021	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
<b>性別</b>						
女性	1,415	9.49	1,841	12.41	1,589	10.92
男性	1,157	7.75	1,627	10.97	1,263	8.68
<b>年齡</b>						
18-30歲	1,499	10.05	1,888	12.72	1,756	12.06
31-40歲	668	4.48	1,034	6.97	658	4.53
41-50歲	248	1.66	370	2.50	240	1.65
51歲或以上	157	1.05	176	1.19	198	1.36
<b>地區</b>						
中國香港	1,984	13.30	2,795	18.84	2,321	15.96
中國內地	236	1.58	277	1.87	254	1.74
東南亞及其他地區	352	2.36	396	2.67	277	1.90
<b>合計</b>	<b>2,572</b>	<b>17.24</b>	<b>3,468</b>	<b>23.38</b>	<b>2,852</b>	<b>19.60</b>

<sup>97</sup> 405-1, B1.1

<sup>98</sup> 202-2 (高階管理人員中的當地居民人數 / 高階管理人員總人數) X 100%

<sup>99</sup> 401-1

僱員自願流失率（按性別、年齡及地區劃分）<sup>100</sup>

	單位	2023		2022		2021	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
性別							
女性	人數；%	1,085	7.26	1,370	9.29	1,352	9.13
男性	人數；%	877	5.87	1,195	8.09	1,090	7.36
年齡							
18-30歲	人數；%	945	6.33	1,307	8.85	1,335	9.02
31-40歲	人數；%	652	4.36	776	5.25	719	4.85
41-50歲	人數；%	283	1.89	370	2.51	308	2.08
51歲或以上	人數；%	82	0.55	112	0.77	80	0.54
地區							
中國香港	人數；%	1,699	11.37	2,216	15.02	2,162	14.60
中國內地	人數；%	59	0.39	64	0.43	61	0.41
東南亞及其他地區	人數；%	204	1.37	285	1.93	219	1.48
合計	人數；%	<b>1,962</b>	<b>13.13</b>	<b>2,565</b>	<b>17.38</b>	<b>2,442</b>	<b>16.49</b>

薪酬比率<sup>101</sup>

單位	2023	2022	2021	
收入最高個人的年度總薪酬與所有員工（不包括收入最高的個人）年度總薪酬中位數的比率	比率	17 : 1	18 : 1	16 : 1

育嬰假<sup>102</sup>

	單位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
享有育嬰假的員工總數	人數	8,247	6,211	<b>14,458</b>	8,235	6,141	<b>14,376</b>	7,926	5,881	<b>13,807</b>
使用育嬰假的員工總數	人數	254	181	<b>435</b>	215	147	<b>362</b>	211	150	<b>361</b>
使用育嬰假後返回工作崗位的員工總數	人數	244	177	<b>421</b>	206	145	<b>351</b>	200	147	<b>347</b>
使用育嬰假後返回工作崗位的員工比率	%	96.06	97.79	<b>96.78</b>	95.81	98.64	<b>96.96</b>	94.79	98.00	<b>96.12</b>
使用育嬰假回到工作崗位後12個月仍在職的員工總數	人數	217	162	<b>379</b>	176	124	<b>300</b>	188	134	<b>322</b>
使用育嬰假回到工作崗位後12個月仍在職的員工比率	%	105.34	111.72	<b>107.98</b>	88.00	84.35	<b>86.46</b>	71.21	75.28	<b>72.85</b>

<sup>100</sup> 401-1, B1.2

<sup>101</sup> 2-21

<sup>102</sup> 401-3

職業健康與安全表現<sup>103</sup>

	單位	2023	2022	2021
嚴重的職業傷害人數	人數	0	0	0
嚴重的職業傷害比率	%	0	0	0
損失工作日數	日數	474.9	369.7	390.1
損失工作日數比率 <sup>104</sup>	%	2.96	2.45	2.58
因工死亡事故人數	人數	0	0	0
因工死亡事故比率 <sup>104</sup>	%	0	0	0
可記錄之職業傷害人數 <sup>105</sup>	人數	0	0	0
可記錄之職業傷害比率 <sup>104</sup>	%	0	0	0
全年工作時數	小時	32,130,351	30,157,173	30,293,289

培訓及發展<sup>106</sup>

	單位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
平均受訓時數（按職級及性別劃分）										
高階管理人員	小時	45.67	41.33	43.01	68.19	70.69	69.71	44.13	49.74	47.56
中間職等人員	小時	46.82	44.11	45.48	41.70	46.60	44.11	41.07	46.00	43.51
一般員工	小時	55.56	67.61	59.59	54.03	62.07	56.75	47.52	59.33	51.55
<b>總平均受訓時數</b>	<b>小時</b>	<b>51.45</b>	<b>52.31</b>	<b>51.82</b>	<b>49.49</b>	<b>54.46</b>	<b>51.61</b>	<b>44.85</b>	<b>51.62</b>	<b>47.73</b>
受訓人數比率										
高階管理人員	%	98.08	97.39	97.66	97.22	97.13	97.17	97.31	96.77	96.98
中間職等人員	%	99.44	99.40	99.42	96.53	96.18	96.36	96.38	96.38	96.38
一般員工	%	99.50	98.91	99.30	97.89	95.54	97.09	96.05	93.33	95.13
<b>總受訓人數比率 (%)</b>	<b>%</b>	<b>99.41</b>	<b>99.04</b>	<b>99.26</b>	<b>97.29</b>	<b>96.03</b>	<b>96.75</b>	<b>96.23</b>	<b>95.20</b>	<b>95.79</b>

<sup>103</sup> 403-9, B2.1, B2.2

<sup>104</sup> 以每200,000工作小時計算。

<sup>105</sup> 可記錄之職業傷害是指在受僱期間因工傷事故而導致死亡、不能履行原有工作職責六個月或以上，或由醫生或其他具有執照的醫療保健專業人員診斷出的重大傷害或疾病。

<sup>106</sup> 404-1, B3.1, B3.2

接受以下主題的培訓的人數和比率（按職級及地區劃分）

單位	2023		2022		2021	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
<b>反貪污<sup>107</sup></b>						
職級						
董事會成員	人數：%	11 100.00	11 100.00	9 100.00		
高階管理人員	人數：%	909 96.70	877 95.53	827 95.94		
中間職等人員	人數：%	7,008 98.57	6,600 94.68	6,202 95.55		
一般員工	人數：%	6,761 98.47	6,563 94.53	6,699 93.04		
合計		14,678 98.40				
地區						
中國香港	人數：%	11,994 99.75	11,716 96.11	11,656 95.82		
中國內地	人數：%	995 98.22	834 98.58	633 100.00		
東南亞及其他地區	人數：%	1,689 89.89	1,490 82.96	1,439 81.99		
合計 <sup>108</sup>	人數：%	<b>14,678 98.40</b>	<b>14,040 94.66</b>	<b>13,728 94.33</b>		
合約性質						
全職	%	98.02	94.65	85.92		
兼職	%	100	100.00	100.00		
<b>職業安全及健康</b>						
信息安全／客戶隱私						
合約性質						
全職	%	97.83	95.47	94.95		
兼職	%	100	100.00	100.00		

不當行為事件<sup>109</sup>

經確認的事件	單位	2023	2022	2021
歧視	事件數目	0	0	0
貪污	事件數目	0	0	0
針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	事件數目	0	0	0
<b>違反產品與服務之資訊與標示規定和／或自願性規約的事件</b>				
違反法規而受到罰款或處罰的事件	事件數目	0	0	0
違反法規而受到警告的事件	事件數目	0	0	0
違反自願性守則的事件	事件數目	0	0	0
<b>違反有關營銷傳播的法規和／或自願性守則事件</b>				
違反法規而受到罰款或處罰的事件	事件數目	0	0	0
違反法規而受到警告的事件	事件數目	0	0	0
違反自願性守則的事件	事件數目	0	0	0
<b>投訴</b>				
接獲的金融產品／服務相關投訴 <sup>110</sup>	宗數	2,726	2,389	2,487
查證成立投訴 <sup>111</sup>	宗數	86	90	154

<sup>107</sup> 205-2, B7.3

<sup>108</sup> 「合計」不包括董事會成員。

<sup>109</sup> 2-27, 205-3, 206-1, 406-1, 417-2, 417-3, B7.1

<sup>110</sup> 接獲的新投訴個案資料，包括成立、不成立及調查中個案，但不包括重覆個案

<sup>111</sup> 查證成立之投訴個案包括於之前接獲但於該年查證成立之個案



## 供應商

### 按地區劃分的供應商數量<sup>112</sup>

地區	單位	2023	2022	2021
中國香港	個	681	646	629
中國內地	個	83	86	81
東南亞及其他地區	個	52	44	38
<b>總供應商數量</b>	<b>個</b>	<b>816</b>	<b>776</b>	<b>748</b>

## 客戶

### 客戶隱私<sup>113</sup>

	單位	2023	2022	2021
收到的與侵犯客戶隱私有關的經證實的投訴		4	5	8
來自外部各方且經組織證實的投訴	次數	3	5	7
來自監管機構的投訴	次數	1	0	1
涉及客戶個人身份信息的信息安全漏洞總數	次數	0	0	0
<b>受公司數據泄露影響的客戶總數</b>	<b>人數</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
違反信息安全或其他網絡安全事件的總數	次數	0	0	0
與信息安全漏洞或其他網絡安全事件有關的罰款／罰金總額	金額（港幣）	0	0	0
針對IT基礎設施和信息安全管理系統進行的外部審計數目	次數	3	3	2

<sup>112</sup> 2-6, B5.1

<sup>113</sup> 2-4, 418-1, B6.2

### 銀行網絡<sup>114</sup>

	單位	2023	2022	2021
分行數目				
中國香港	家	177	182	187
東南亞及其他地區	家	34 <sup>115</sup>	34 <sup>116</sup>	34 <sup>117</sup>
<b>合計</b>	<b>家</b>	<b>210</b>	<b>215</b>	<b>221</b>
自助銀行網點	數目	288	283	285
24小時服務的自助銀行網點	%	100	100	100
自動櫃員機	台	642	646	643

<sup>114</sup> 2-4, 2-6

<sup>115</sup> 包括馬來西亞、印尼、泰國、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊（包括沒有個金業務的仰光分行）。

<sup>116</sup> 包括馬來西亞、印尼、泰國、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊（包括沒有個金業務的仰光分行）。

<sup>117</sup> 包括馬來西亞、印尼、泰國、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊（包括沒有個金業務的仰光分行）。