

深圳发展银行股份有限公司 2008 年度社会责任报告

一、关于深圳发展银行

（一）深圳发展银行概况

深圳发展银行股份有限公司（简称：深圳发展银行，股票简称：深发展 A，股票代码：000001）是我国第一家面向社会公众公开发行股票并上市的商业银行。截至 2008 年末，深圳发展银行资产总额 4744 亿元，各项存款余额 3605 亿元，各项贷款余额 2837 亿元。

（二）企业社会责任管理

深圳发展银行重视社会责任事务，将其视为企业公民应尽的基本义务，要求所有机构及员工在业务活动及社会活动中，均应充分开展，严格履行；同时，在组织及制度层面，正逐步加强全行社会责任管理。在组织架构中，明确规定由总行办公室作为社会责任工作的牵头部门，负责牵头执行和组织行内社会责任相关的各项事宜和活动。

深圳发展银行遵循“诚信、专业、服务、效率”的行训，充分体现了企业社会责任的精髓；在《深圳发展银行员工行为守则》中，更进一步以专门章节方式提出“和谐生活”的理念，要求全体员工在行为层面遵循绿色环保和可持续发展的要求，履行社会责任义务。

二、保护利益关系人权益

（一）保护股东权益

1. 定期召开股东大会

2008 年共召开 2 次股东大会，充分听取股东的意见。其中年度股东大会和临时股东大会各一次。每次股东大会的召集、召开、表决程序均符合《公司法》、《上市公司股东大会规则》等法律法规及《章程》等的规定。

2. 严格履行披露义务

深圳发展银行制订并落实了《深圳发展银行信息披露事务管理制度》，规定

了信息披露的主要原则、内容、时间、责任划分以及敏感信息保密措施，为信息披露管理工作奠定了制度基础。制订并落实了《深圳发展银行关联交易管理办法》，提高了关联交易管理水平及效率。2008 年共发布公告 82 次。

3. 重视投资者关系管理

深圳发展银行制订并落实了《深圳发展银行投资者关系工作制度》，加强了投资者关系管理，以认真审慎的态度对待股东和投资者来信、来电、来访和咨询，确保所有股东有平等的机会获得重要信息。

（二）为客户提供优质服务

1. 建立第三方评估和监督制度

深圳发展银行引入“神秘访客”暗访的第三方评估和监督机制，根据第三方神秘客户的调查结果，在运营和培训方面查找提升的潜力和完善优化流程。

2. 优化投诉处理机制

2008 年，深圳发展银行全面修订、细化了《零售业务客户投诉管理办法》，进一步规范、优化投诉事件的处理流程和反馈机制，提高投诉问题解决的效率。

3. 履行产品风险告知义务

2008 年，深圳发展银行严格履行产品风险告知义务，全年销售的各种理财产品均 100%按要求告知客户相关风险。

（三）关爱员工

1. 关心员工职业发展

深圳发展银行推行以必要的管理职衔为补充的专业职衔体系，拓展员工的职业发展通道；管理岗位的员工除了专业职衔以外，另有管理职衔，管理职衔作为专业职衔的补充。

2. 加强员工培训

深圳发展银行为员工提供培训和发展的机会，使每位员工在向客户提供服务前得到与工作岗位相关的适当培训，帮助员工提升综合素质、职业技能及绩效水平。

3. 完善薪酬体系

深圳发展银行实行以市场为导向，以岗定薪、以绩效定奖金的薪酬政策。银行的薪酬体系兼顾内部公平和外部公平，同时在奖励政策上注重员工报酬与员工绩效表现相匹配。

深圳发展银行为员工提供多项福利，在社会保险的基础上，为员工提供节庆福利、健康福利、补充养老福利、工作福利、家属福利和集体活动福利等。

4. 关爱员工健康安全

深圳发展银行关注员工工作与家庭生活的平衡，注重员工的身心健康，确保工作环境环保、安全和舒适。

开通了全国统一的“员工心理热线”，为有需要的员工进行专业心理咨询和辅导。

三、支持经济及产业发展

深圳发展银行始终以为经济发展和民生改善提供资金支持为己任，紧跟中国经济战略发展的步伐，在控制风险的同时，不断加大信贷支持力度，优先支持先进装备制造、电力、市政公用设施、IT、交通等经济、民生项目，积极参与区域建设。

（一）与地区经济共谋发展

深圳发展银行致力于持续推动区域经济发展。华东地区，大力扶持民营企业的发展，鼓励江浙私营经济的快速发展，并培育了一大批忠诚客户；华南地区，积极支持制造业和出口外贸型企业的成长，其中供应链金融的模式赢得了客户的广泛赞誉；在环渤海等地区，加大“总对总”营销合作支持力度，与核心企业建立直接业务关系，并将业务拓展到上下游；西南等中西部和其他地区，积极参与当地经济发展，提升我行市场份额。

（二）扶持创新型企业 and 中小企业的成长

创新型企业、中小企业是中国经济最活跃的成份。2008年，深圳发展银行继续大力发展贸易融资、小企业授信等特色授信业务，重点扶持珠三角和长三角地区的创新型企业、中小企业，促进了创新型企业、中小企业的快速成长。

（三）支持“三农”发展

按照国务院“集中力量，加快贫困地区脱贫致富进程”的号召，深圳发展银行在“三农”项目扶持上，持续加强信贷投入，通过对农业产业化龙头企业、农产品特色产品加工企业和一些农业科技项目的资金输出，加强“三农”产品的开发，提升“涉农”企业的竞争力，最终为新农村建设和农业经济发展贡献力量。

四、履行反洗钱义务

深圳发展银行严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》及相关法律法规的规定，将反洗钱、反恐怖融资与建立健全现代化商业银行内控体系相结合，初步构建了“风险为本”的反洗钱工作体系，切实履行各项反洗钱义务。

截至 2008 年，深圳发展银行建立了有效的反洗钱组织架构、反洗钱 IT 系统、反洗钱队伍及业务流程，在全行构筑了预防和遏制洗钱及恐怖融资活动的有效防线。

五、促进社会和谐发展

（一）保护环境，促进社会可持续发展

1. 绿色信贷

深圳发展银行引入赤道原则的基本理念，积极开展绿色信贷，通过严把环保准入关、建立名单管理制度、实行环保一票否决制等措施，支持对环境和社会友好的项目或企业，限制对环境和社会造成损害的项目或企业，促进贷款企业和项目业主履行好社会和环保责任，通过对金融资源的有效配置促进经济效益和社会效益的协调统一。

2. 降低办公能耗与排放

深圳发展银行通过调低办公室空调温度、实行无纸化办公、建立数字化远程会议系统、改革用车制度等，使业务发展与能耗、物耗、排放合理匹配，效果好。

（二）提出绿色新生活主张

1. 推进环保公益活动

2008 年 6 月，为响应国家号召、推动环保事业、促进社会和谐进步，深圳发展银行特别策划了“‘袋’出环保新生活”活动。通过各种渠道在全国近 20 个城市免费派发 10 万余个纯棉环保布袋，体现了“携手发展 珍爱环境”的环保理念。

2. 支持探索南极之巅

2007 年底，为支持中国极地研究和环境保护工作，深圳发展银行支持和赞助深圳卫视“探索南极之巅”系列新闻报道。该栏目全程跟踪报道了 2007-2008 国际极地年中国行动计划，旨在关注气候变化与两极的关系，采集科学数据和样本支持关键区域的学科交叉研究，并呼吁人类保护南极珍贵的自然资源。

3. 发行靓绿信用卡

深圳发展银行推出了环保主题的深发展靓绿信用卡，采用了国际上最先进的可降解环保材质 PETG，只提供电子账单，定期向持卡人发送环保资讯，消费积分认养树苗，通过这些新颖方式为持卡人提供了接触大自然、体验绿色新生活的机会。

（三）支持公益慈善事业

1. 抗震救灾

深圳发展银行积极为“5.12”四川汶川大地震灾区捐款，全行累计捐款金额达 1500 多万元，启动援建都江堰市玉堂小学项目。

作为金融服务提供者，深圳发展银行全力为灾区建设服务，2008 年 5 月 12 日至 9 月 30 日期间免费为社会大众办理赈灾款项汇划业务近 4000 笔，金额约 5,500 万人民币。

2. 支持教育事业

深圳发展银行积极支持教育事业的发展。近年来，先后与北京大学、南开大学签订了战略合作协议，与中央财经大学、华南理工大学共建学生实习基地，在社会教育，尤其是在校学生的教育中，做出了积极贡献。

早在 1996 年，深圳发展银行就积极参与希望工程，累计捐款 180 多万元，

捐建希望小学 5 所，捐建电脑教室 3 个，发放助学金 10 多万元，资助贫困中小学生近千人，解决了贵州、湖北、云南等地区数以千计贫困儿童读书难问题。

六、荣誉

“2008 中国最佳公司治理年度企业”

“中国企业社会责任突出贡献企业”

“首届鹏城慈善奖慈善企业”

“抗震救灾捐赠特别奖”

“中国优秀企业形象十佳单位”

“30 年中国品牌创新奖”