

# 深圳发展银行股份有限公司2009年度社会责任报告

## 一、社会责任管理概况

深圳发展银行认为社会责任是企业与生俱来的义务，也是长远成功的关键。2009年，深圳发展银行在开展多项社会责任活动的同时，逐步加强社会责任管理工作：

- ◆ 在总行办公室设立社会责任及重大事项管理团队，统筹全行社会责任管理工作；
- ◆ 制定《深圳发展银行履行企业社会责任信息报告制度》，建立覆盖全行的社会责任联系人制度，以及社会责任履行信息报告及统计体系；
- ◆ 公开发布年度社会责任报告。

## 二、保护投资者权益

深圳发展银行按照《公司法》、《证券法》、《商业银行法》等有关法律法规的规定和中国人民银行、中国证监会、中国银监会的监管要求，始终致力于健全公司治理制度，完善公司治理结构，保护股东权益。

根据《深圳发展银行股份有限公司章程》和《关于加强社会公众股股东权益保护的若干规定》等要求，确保所有股东依法享有平等地位并能充分行使自己的权益。

深圳发展银行通过信息披露与交流，加强与投资者及潜在投资者之间的沟通，增进投资者对我行的了解和认同，提升公司治理水平，以实现银行整体利益最大化、保护投资者合法权益。

更多详细信息，请参见《深圳发展银行股份有限公司2009年年度报告》。

## 三、保护客户权益

2009年，深圳发展银行本着建立“最佳服务银行”的目标，开展多项流程再造项目，优化客户服务品质监管体系，切实保护客户权益。

- ◆ 完成多个运营流程再造项目，实现一张凭证多渠道服务，优化跨行转账流程，大幅缩短客户等待时间。
- ◆ 建立专人客户投诉处理回访机制，确保回访比例；
- ◆ 建立品质抽检及月度分析机制，对涉及服务质量的各环节进行分阶段、

全方位抽查，督促责任部门提出整改措施，并跟进效果；

- ◆ 实施重大投诉跟踪机制，确保重大投诉处理有效、客户满意；
- ◆ 建立面对面沟通机制，认真倾听客户意见，制订合理的解决方案并及时反馈。
- ◆ 启动“服务检查测试”项目，引入“神秘访客服务监测”机制，透过公平、公正、透明、全面的服务质量检查，形成完善的客户服务管理体系。
- ◆ 深圳地区启动“精益服务工程”，通过客户的精益识别、产品的精益供给、流程的精益传递、界面的精益体验、体制的精益保障，实现客户期望与感知同银行之间协调和统一。

#### 四、维护员工权益

深圳发展银行关爱员工，关心员工职业发展，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。

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，得到与工作岗位需求相应的适当培训，帮助员工提升综合素质、职业技能及绩效水平，实现社会、银行、员工共同发展。

实行以市场为导向，以岗定薪、以绩效定奖金、以长期业务绩效和银行市场价值定长期激励的薪酬政策。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。现行薪酬体系是在监管机构的政策指引下完成的，并体现了风险管理原则和良好的公司治理。

为进一步激励骨干、留住人才、稳定员工队伍、鼓励员工长期职业发展，在社会保险的基础上，银行还为员工提供多项福利，包括节庆福利、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。基本社会保险、企业补充养老保险和商业保险等相互结合、相互补充，共同构建了较为完备的员工福利保障体系，保障了员工在银行服务期间的福利待遇，成为银行薪酬福利体系的重要组成部分。

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。

#### 五、支持产业及小企业发展

2009年，面对复杂多变的经营环境，深圳发展银行采取主动策略，全力支持地区经济及产业发展，扶持小企业成长。

### 1、与地区经济共谋发展

深圳发展银行根据各地经济形势，细分客户市场，制定符合地区发展要求的信贷政策。

- ◆ 在经济发达地区，大力发展优质大客户贷款业务；加大“总对总”营销合作力度，与核心企业建立直接业务关系。
- ◆ 在物流经济特征显著地区，抓住供应链的重点企业和港口、批发市场等物流平台，以核心企业为依托，支持上下游企业发展。
- ◆ 在民营经济活跃地区，探索批发营销模式，优化操作流程，大力扶持“高、精、尖、专”中小客户。
- ◆ 在内陆省份，结合大型制造业经济特色，以供应链金融服务模式，支持大型制造业企业、生产资料交易市场、省内重点资源型企业。

### 2、支持“三农”产业发展

深圳发展银行支持优质农业开发和生产项目，重点支持大型优质农产品生产和流通企业；优先支持依托大企业进行配套农业生产和销售的中小企业。

### 3、扶持小企业成长

2009年，为支持小企业发展，完善小企业金融服务体系，深圳发展银行设立了中小企业金融事业部这一专营机构，并同时温州、宁波、上海、杭州、深圳和南京等地成立多家地区性中小企业金融事业部，以更加专业、集约的方式提供服务。

## 六、防范反洗钱及商业贿赂

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，将反洗钱、反恐怖融资与完善现代化商业银行内控体系相结合，进一步夯实了“风险为本”的反洗钱工作体系，切实履行各项反洗钱义务。反洗钱各项工作多次得到监管机构的肯定与表扬，全行实现连续两年零罚款。

持续开展自查自纠不正当交易行为，定期排查商业贿赂案件，建设防范商业贿赂长效机制，并对员工进行反腐倡廉道德教育、诫勉警示，使依法合规经营的理念深入人心，积极防范商业贿赂行为。

持续开展“啄木鸟”行动，促进合规风险的有效识别与化解。全行员工积极参与“啄木鸟”行动，主动发现潜在风险与存在问题，2200 多人次直接参与并提出建议 1600 多项。总行认真评审建议并给予相应奖励，积极实施整改措施，发挥了较好的风险防控作用，受到相关监管机构的高度认可和良好评价。

## 七、环境保护与可持续发展

深圳发展银行致力于环境保护和节能减排，促进社会可持续发展。一方面将环保理念贯彻银行服务的方方面面，另一方面号召员工身体力行，节能减排。

### 1、推行绿色信贷

2009 年，深圳发展银行致力于建立符合银行发展战略的绿色信贷文化，落实国家节能减排政策。制定节能减排行业风险控制制度，强调环保准入关，建立名单管理制度，实行环保一票否决制，严格授信准入条件，坚决退出不符合国家产业政策和环保政策的“两高一资”“两高一低”“两高一剩”企业授信。

同年与深圳市环保局签订了《绿色金融协议》合作协议，联合推出了“绿色金融服务”行动，建立环境保护与金融信贷联动机制，通过增加贷款以及金融优惠政策，为有融资需求的环保优化升级企业提供一揽子金融服务。

### 2、发行靛系列环保信用卡

2009 年，深圳发展银行推出环保主题靛系列信用卡，唤起公众环保意识，激发社会责任感。

- ◆ 卡片材质采用国际上最先进的可降解环保材质 PETG，避免白色污染。
- ◆ 靛系列产品只提供电子账单，节约了大量纸张；同时定期向持卡人发送环保资讯。
- ◆ 配套推出了“深发展靛绿园计划”，消费累计的积分可用于在“靛绿园”中认养树苗，为持卡人提供了亲身接触自然、体验绿色生活的机会。

### 3、开展“节能办公、环保生活”系列活动

2009 年，深圳发展银行在全国 19 个城市同步启动“节能办公 环保生活”系列活动，优化办公系统，采取简便易行的方式节能减排，同时引导公众一起为环保作出努力。

- ◆ 建立总分支行一体化的视频会议系统，有效减少差旅费用开支；
- ◆ 开展“节能办公”金点子大赛，通过全员参与、网络公示与评选，激发员工对环保问题的使命感和责任感，同时落实获奖点子；

- ◆ 向员工赠送节能灯，用于员工家庭和转送亲朋好友，提醒员工注意生活细节，处处节能环保，号召更多的人关注地球、爱护环境。据估算，银行此次赠送的1.2万支节能灯与一般白炽灯比，一年即可节约47万度电，减少二氧化碳排放约540吨；
- ◆ 深入推进无纸化办公，年内实现财务报账、员工请休假管理、会议管理等十余项纸质流程电子化工作；同时，多项业务流程改造取得显著成效，身份证复印清理使复印数目减少了60%，手工登记簿清理使登记簿减少了25%，新版网银落地项目实现了印鉴核对和保管电子化，这些措施每年可节约大量纸张。

## 八、支持公益慈善事业

深圳发展银行扶贫帮困、支持公益慈善事业的脚步从未停止。

- ◆ 捐资1300万元重建的都江堰玉堂小学年内落成，发起“深爱·助学行”系列公益活动，全国遴选志愿者支教，支持灾区教育事业，唤起公众对灾区的关注；
- ◆ 深圳发展银行援建的广东省云安县六都镇黄湾启秀小学新校，经过两年多建设投入使用，银行向师生捐赠了“多媒体教室”的全套设备；
- ◆ 开展“西藏光明行”活动，筹集35万元爱心捐款，为日喀则地区110余名藏族同胞免费实施白内障复明手术；
- ◆ 举办“走进南极”科普展，累计参观人数突破10万人次，号召公众关注气候变化问题；
- ◆ 举办“向未来致意”绿色视听交响音乐会，用艺术形式唤起公众对环境问题的重视；
- ◆ 积极参与“百万森林”项目，捐赠2万颗沙棘树苗，支持西部环保治沙事业。

## 九、社会责任荣誉

2009年深圳发展银行荣获多个社会责任方面奖项：

2009年最佳企业社会责任奖

2009中国品牌社会责任贡献奖

2009年最佳社会责任董事会

#### 十、关于深圳发展银行

深圳发展银行是在深圳证券交易所挂牌的首家股份制上市公司（深交所 000001），是一家总部设在深圳的全国性银行，截至 2009 年 12 月 31 日，总资产约 5,880 亿元人民币。目前，深发展通过其全国 20 个主要城市的 302 家网点，为公司、零售和政府部门等客户提供多种金融服务。

#### 企业社会责任信息联系人：

贝晓鸣：[beixiaoming@sdb.com.cn](mailto:beixiaoming@sdb.com.cn)

叶 静：[yej@sdb.com.cn](mailto:yej@sdb.com.cn)