

我国金融企业社会责任的维度分析^①

肖蓉蓉

(中国人民银行 长沙中心支行, 湖南 长沙 410005)

摘要: 对金融企业社会责任进行概念界定,结合具体国情,从利益相关者视角出发,将我国金融企业社会责任分解为六大维度,即:对股东的社会责任,对员工的社会责任,对金融消费者的社会责任,对债务人的社会责任,对政府的社会责任,对社区的社会责任。

关键词: 金融企业;社会责任;维度
中图分类号: F830 **文献标识码:** A **文章编号:** 1674 - 117X(2010)02 - 0060 - 04

Dimension Analysis of Chinese Financial Enterprises' Social Responsibilities

XIAO Rongrong

(Changsha Central Sub - Branch, the People's Bank of China, Changsha, Hunan, 410005)

Abstract: Given the specific Chinese conditions and from stake - holders' point of view, the concept, the social responsibilities of financial enterprises, are defined from the following 6 dimensions: the social duties to the share - holders, the social duties to the employees, the social responsibilities to the financial consumers, the social responsibilities to the debtors, and the social responsibilities to the government and the communities.

Key words: financial enterprise; social responsibility; dimension

一、金融企业社会责任概念的界定

企业社会责任(CSR)概念源于欧美发达国家,1924年 Oliver Sheldon 最早正式提出了“企业社会责任”的概念。随着国际社会责任运动在全球的广泛开展,对于这一问题的研究已日益引起学术界和实务界的关注。但由于研究视角各有不同,以及社会经济发展带来的企业社会责任内涵及构成维度的不断拓展和丰富,至今为止,国际上对企业社会责任的概念仍未形成一个统一权威的定義。尽管如此,如果仔细梳理企业社会责任理论的发展脉络,我们还是可以发现国内外学者对企业社会责任问题达成的共识,即普遍认可 Carroll 提出的经济责任、法律责任、道德责任和慈善责任的内涵。随着利益相关者理论与企业社会责任研究的日益紧密结合,更多学者开始探索结合利益相关者理论,用

外延式方法来界定企业社会责任。这一界定方法将 Carroll 提出的社会责任的四维内容在不同利益相关者身上进行具体分解,明晰了企业社会责任实践的承担范围和对象,更具操作性和可测性。

相比一般工商企业,金融业具有配置和调控社会资源的功能,处于国民经济的核心和枢纽环节,这种产业特征决定了金融机构承担社会责任的必然性和重要性。为了更好地引导金融机构践行责任,明确金融企业社会责任的概念和内涵是当务之急。笔者从利益相关者角度出发,结合我国金融业实际情况,对金融企业社会责任做如下界定:金融机构在经营过程中,始终将追求经济、环境、社会三大目标的协调统一和可持续发展作为自身价值理念和战略目标,除积极实现股东利润最大化外,还自愿承担和维护包括员工、金融消费者、债权债务、社区以及更广泛的其他利益相关者内在的合法

^① 收稿日期:2010 - 01 - 21
作者简介:肖蓉蓉(1984 -),女,湖南长沙人,硕士研究生,主要从事货币金融理论与政策研究。

权益。

二、金融企业社会责任的构成维度

企业社会责任维度的分析,既可以基于 Carroll 模型进行性质划分,也可以借助利益相关者理论进行对象划分。笔者采用后一种分析方法,将金融机构履行社会责任的范畴划分为六大维度,分别是:对股东、员工、金融消费者、债务人、政府以及社区的社会责任。

(一)对股东的社会责任

对投资者履行社会责任的核心在于谋求股东利益最大化,不断创造利润和财富,实现投资资金的保值增值,这既是金融机构赖以生存和发展的前提,也是企业应当履行的最基本社会责任,^[1]构成企业对其他利益相关者践行社会责任的物质基础和潜在能力。金融企业在逐利过程中要恪守道德准则和行业规范,确保依法合规稳健经营。现代金融企业若没有树立核心道德价值观,无视职业道德和法律约束,即使能获取短期暴利,但也必然缺乏可持续发展的动力支撑,这就意味着股东的资金安全和长期投资利益得不到充分保障。另外,对股东的社会责任还包括尊重其投票表决权、剩余索取权以及知情权等基本权利,企业应采取有效措施防止投融资计划中对中小股东利益或债权人利益的不法侵害。

(二)对员工的社会责任

从我国实际看,保护员工合法权益要求金融机构全面遵守和执行我国现行劳动保护法,完善劳动合同制度,有效保护作为弱势群体一方的员工权益。禁止使用童工,按时足额发放工资和津补贴,清楚告知劳动报酬构成,坚持企业人才引进和员工结构的多样性,反对一切形式的性别歧视、地域和种族歧视等,确保平等就业机会。在满足了员工的基本生存需求后,金融机构对员工社会责任的关注提升到对其成长以及自我价值实现的层面,^[2]这也是我国金融业履行社会责任,维护员工权益的重要内容和发展方向。具体内容如下:

1. 依法建立健全职代会和工会制度,同时坚持做到政务公开,经营管理、绩效考核、干部选拔以及薪酬制度等增加透明度和公正性,让大家了解、参与并监督,增强员工的主人翁意识。

2. 关注职业生涯设计,完善人力资源管理,建立能上能下、公正透明的干部晋升制度和多劳多

得,科学合理的薪酬激励制度。晋升和薪酬奖励往往代表着企业对员工工作能力的肯定,甚至还代表着个人事业发展的前景,能有效激发雇员的工作主动性和积极性,使员工获得被尊重的喜悦感以及自我价值实现的自豪感。

3. 重视培训激励制度的建设。金融企业肩负着为组织成员创造教育学习机会的责任和义务。紧密结合岗位工作,因人而异设定的培训目标和方案可为企业持续繁荣发展,提供人才储备并能增强企业市场竞争力。

4. 保障员工休息休假权,提高其生活质量。规定最长加班时数以及周最多工作时日,贯彻落实带薪休假、公休假制度,使员工享有更多灵活自主的时间,有效兼顾家庭责任与工作责任。这既提高了员工的生活质量和幸福感,也能促使他们更加高效保质地完成本职工作。

企业对员工的社会责任是一个系统工程,除了完善劳动合同制度,强化人力资源开发外,还需要与之匹配的工作环境和硬件设备的配套建设。金融机构应努力为员工构建一个安全健康的工作环境,加强安全保卫工作,避免发生歹徒持枪抢劫银行等威胁人身安全的事故。在此基础上,高度关心员工的身心健康,包括提供宽敞明亮、温湿度适中的办公场所以及添置必要的现代化办公设备,定期组织开展丰富多彩的文体活动,为员工搭建各种展现个人才艺的平台等。

(三)对金融消费者的社会责任

为消费者提供优质高效、安全便捷的金融服务,既是金融机构的经营宗旨,也是社会要求它承担的责任。对消费者的社会责任主要包括以下几方面:

1. 确保存款资金安全。商业银行是高负债率的特殊企业,自有资金所占比例较小,资金主要来源于吸收的公众存款。由于存款者的主要目的是通过事前签订的债务契约获取固定的收益或利息,因此,商业银行对存款者的社会责任主要表现为确保对广大存款者本息的清偿力。这就要求银行制定全面风险管理战略,坚持审慎经营原则,运用科学的风险管理技术,保持足够的资本抵御风险,把保护存款人的利益作为重要的社会责任。^[3]

2. 维护客户其它基本权益。客户在接受金融机构提供的一切金融服务时,享有产品知情权、选择权、安全权以及投诉权等基本权益。金融机构要

尊重并采取有效措施确保客户的基本权益免受侵害。银行对金融产品的宣传和推广无可厚非,但要注意避免片面夸大产品功能的倾向。向客户提供任何金融产品和服务时,应事先说明业务办理流程、收费标准以及进行必要风险提示,不能片面强调收益性对客户的误导。^[4]客户在了解金融产品的基本性能后,有权利自主决定其接不接受该项金融服务,银行不得以任何形式强迫客户开办不愿办理的业务。一旦客户接受服务,金融机构即有责任采取一切必要措施保证客户资金存取、划转的安全可靠,防止发生电子银行密码和客户个人信息外泄等。在采取了诸多预防措施后,如果仍然发生了侵害客户权益的现象,应有合理渠道使消费者向相关部门投诉并要求损失赔偿。

3. 以金融创新为契机提升金融服务水平。在存贷款市场竞争日益白热化的局势下,积极推进金融创新,开拓新兴市场,既是金融业的战略选择,也是其多元化经营金融产品,提升客服水平的途径。金融机构借助信息技术的发展,逐步实现资金结算电子化、业务处理信息化,推广使用 ATM、POS 机等自助设施,积极建设网络银行,为客户提供 AAA 式(Anywhere、Anytime、Anyhow)服务。技术变革是提高金融服务质量的重要基础,但要做到让客户满意,金融机构还需树立以“市场为导向,以客户为中心”的理念,不断丰富金融产品和服务。客户对金融服务有多种多样的要求,归纳起来主要是金融产品适用性和业务流程便捷性两类需求,^[5]这就要求金融企业根据自身资金规模和业务优势,突出重点营销领域和目标客户,改变过去批量生产的方式,针对目标客户特征打造满足其个性化需求的差异化服务,增强金融产品功能的适用性。有能力的金融机构还应尝试在加强风险管理的基础上开拓中间业务领域,诸如开展投资理财、财务咨询等服务,为客户提供多元化服务。对于复杂业务的处理,为了减少客户办理同一项业务在不同部门和柜面的辗转奔波之苦,要强化各部门业务流程的衔接和协调,统一规划和设定业务流程,努力实现一站式金融服务。

(四)对债务人的社会责任

商业银行作为重要的信用中介机构,通过将闲散资金转化为职能资本实现资金在盈余部门和赤字部门之间的融通。作为社会资金的主要供给者,商业银行与贷款人之间形成了债权、债务关系。银

行应关注各经济主体对金融服务的需求,加大对高科产业、重点产业的信贷投放力度,对资金稀缺的涉农企业、中小企业给予信贷支持,借助资金杠杆作用,实现社会资源的合理有效配置。

此外,商业银行对债务人的社会责任还在于通过信贷政策控制企业投资方向,推动产业结构调整并实现经济与环境同步发展。商业银行在选择贷款项目(企业)时,既要关注经济指标,也要重视人文、资源和环境指标。虽然金融机构自身的业务经营不会对环境产生破坏力,但他们对缺乏环境和社会责任的企业提供融资便利,即表示认可该企业投资项目,是企业行为的背后支持者,因此对环境恶化仍负有不可推卸的责任。金融机构应树立绿色金融理念,积极贯彻绿色信贷政策,通过信贷制度有效引导企业行为:一方面严格控制不符合产业政策和环境违法的企业和项目,有效遏制高耗能高污染产业;另一方面对节能减排以及其他有助于减轻或避免环境污染的项目予以资金和技术支持,通过贷款投资等手段刺激企业开发节能产品和环保技术的积极性。

(五)对政府的社会责任

商业银行等金融机构对政府承担的社会责任首先体现在服从和服务于国家宏观经济调控政策,维护金融经济平稳运行,促进经济又好又快发展上。2008 年国内外经济形势风云变化,宏观经济政策随之不断调整,从双防到一保一控再到保增长、扩内需、调结构,商业银行积极响应并践行央行的货币信贷政策。在经济过热时期,听从央行的窗口指导和道义劝告,在信贷投放上主动配合政府对房地产市场、资本市场的控制政策,防止出现泡沫经济;在受到次贷危机引发全球金融海啸,致使经济陷入低迷时期时,商业银行应该坚决贯彻落实适度宽松的货币政策,在风险可控的前提下加大信贷投放力度,为重点产业、基础设施、节能减排等项目提供资金支持,积极扶持三农和中小企业,确保金融支持实体经济发展。

(六)对社区的社会责任

现代企业的经营活动在产生较大外部效益的同时也受到社会外部约束。社区是商业银行联系社会大众的纽带,以优质金融服务和与社区建立和谐共荣的关系,既有利于民生改善,也是其成长为优秀企业公民的内在要求。对中小商业银行而言,针对本地社区居民的个性化金融需求,积极开发拳

头产品,努力提升服务质量,在打造核心竞争力的同时也承担起对公众的社会责任。此外,资金实力强、经营效益好的金融机构还应该积极扶持并参与社区的科教文卫建设,例如开展助学贷款计划,进行定点扶贫支援,支持公共医疗卫生事业的发展和医疗设施的改善,向公众普及金融知识,成立专项救助基金,参与慈善捐助和其他社会公益活动等。这些都将有助于提高银行产品知名度,形成良好企业声誉,最终实现可持续发展的目标。

综上所述,金融企业承担社会责任既有利于构建和谐和维护各利益相关者的权益,也符合有效防控信贷风险,参与国际竞争,树立良好声誉和实现可持续发展的内在要求。目前,我国企业社会责任建设尚处于起步阶段,虽然绝大部分金融机构都认同承担社会责任的必要性和重要性,但对于其内涵和构成要素缺乏系统了解,导致金融企业在履行社会责任过程中缺乏相应行为标准,有不少机构

仅把社会责任简单地等同于慈善活动。因此,建立完备的金融企业社会责任概念框架,明确其构成维度并对经营行为提出具体要求,有利于指导金融业更好地履行自身职责,实现可持续发展。

参考文献:

[1] 曹涌涛,王建萍.论商业银行的社会责任[J].金融论坛,2008(7).
[2] 卢代富.企业社会责任的经济学与法学分析[M].北京:法律出版社,2002:102.
[3] 张安毅.论商业银行的社会责任[J].金融理论与实践,2008(3).
[4] 朱文忠.商业银行企业社会责任的基本内涵和做法[J].金融与经济,2007(4).
[5] 徐志宏.商业银行客户服务与金融创新[J].金融论坛,2007(6).

责任编辑:徐 蓓

(上接第 21 页) 回到家乡的高力伟会怎样呢? 有人认为“尽管小说作者并没有自觉地意图用《沧浪之水》中的池大为来延续高力伟的故事,但是,在池大为的人生历程中我们确实已经验证到了高力伟的必然结局。”^[9]我们认同这种设想,高力伟回国之后将要面对的是《沧浪之水》中池大为的命运,不管他是否做出与池大为相同的选择,他的灵魂都将备受时代夹缝的挤兑,这是转型时期知识分子的宿命。因此,当高力伟结束那一千多个日子的穿越之旅,回到的恐怕只是另外一个“异乡”了。

爱德华·萨义德的自传叫《Out of place》,中文译为《格格不入》,因为他无论置身何处都没有归属感,是个永远与周围环境格格不入的局外人。而我更喜欢台湾版本的译法——《乡关何处》,因为这个更诗意的词语表达出一种无所皈依中的期盼,这个词也适合高力伟,它准确地描述出高力伟在加拿大的生活情境,同时这个词也将预示高力伟回国后的心理状态,昭示中国当代知识分子共同的精神困境。

参考文献:

[1] 李东芳.从东方到西方——20 世纪中国大陆留学生小说研究[M].北京:中国文联出版社.2006.
[2] 赵 园.艰难的选择[M].上海:上海文艺出版社.1986.
[3] 禹 媚.“它是我加拿大生活的缩影”——访《曾在天涯》作者、“中山杯”华侨文学奖小说组优秀奖得主阎真[N].中山日报.2009-11-03(03).
[4] 威廉·A·哈维兰.当代人类学[M].王铭铭,等,译.上海:上海人民出版社.1987.
[5] 郭沫若.三叶集·郭沫若致宗白华[M]//郭沫若全集:第15卷.北京:人民文学出版社.1990.
[6] 闻一多.闻一多书信选辑[J].新文学史料,1983(4).
[7] 邓晓芒.人之镜——中西文学形象的人格结构[M].昆明:云南人民出版社,1996.
[8] 褚孝泉.《拉康选集》编者前言[M]//拉康选集.上海:三联书店.2000.
[9] 谭桂林.知识者精神的守望与自救——评阎真的《曾在天涯》与《沧浪之水》[J].文学评论,2003(2).

责任编辑:黄声波