

招商银行日照分行五周年社会责任报告

【绿色发展篇】

绿色金融助腾飞 开启招行低碳未来

绿色发展、循环发展、低碳发展，是国家经济发展方式转变的新主线，是国家实现“五位一体”建设目标的唯一出路。正因为如此，绿色金融作为国家可持续发展战略被提到前所未有的高度。招商银行大力提倡绿色低碳金融，致力推进绿色经济发展，并将发展绿色金融作为“二次转型”战略的重要内容，真正为“资源节约型、环境友好型”社会建设贡献力量。

大力推行绿色信贷

招商银行制定了以“控两高促绿色”为核心原则的信贷政策，提出了“建设国内一流、环境风险管理能力强、绿色信贷产品和服务领先、具有良好声誉的绿色信贷银行”的新目标，审慎介入和逐步压缩“两高一剩”行业，同时加大对资源消耗小、附加值高、环境友好型行业的信贷投放，重点支持可再生能源、水污染治理等工程项目。

严控“两高一剩”贷款

近年来，招商银行继续控制“两高一剩”行业的信贷增速，制定了《关于进一步加强“两高一剩”重点行业信贷管理的通知》，将“两高一剩”重点行业所有项目贷款和授信审批权限上收到总行，实施指令性限额管理。积极支持国家确定的节能重点工程、再生能源项目、水污染治理工程、节能减排技术研发和产业化示范及推广等重点项目，以及得到国家和地方财税等政策性支持的节能减排企业和项目。截至2013年11月底，日照分行“两高一剩”行业贷款余额仅为1.95亿元。

积极支持绿色公益

该行将环保理念贯穿在全行管理经营的各个方面，提倡企业发展与环境和谐，构建低碳金融，以己之力推动全社会绿色公益事业的发展。近年来，该行除继续推动“百年招银林”植树活动，参与世界自然基金会(WWF)“地球一小时”等传统绿色活动之外，作为绿色低碳企业的大力倡导者，还积极推出了“8小时低碳工时卡”，号召“持卡人”一年做到不低于8小时的低碳公益活动。

案例



2013年9月20日，日照分行与中石化日照分公司、日照市邮政局和山东高速信联支付日照分公司共同发起的“倡导绿色环保新生活”加97号高清洁汽油体验活动，号召为绿色环保贡献自己的一份力量。

推动招行绿色运营

招商银行一直是节能环保的倡导者和先行者之一。经过多年努力，招行绿色金融业务蓬勃发展，围绕新能源、环保、节能等绿色领域全面出击，取得了丰硕的成果，提出了将“绿色金融”作为银行自身重点发展领域，将“绿色金融”的理念贯穿到信贷政策和金融产品开发的各个环节，利用金融工具促进全社会的节能减排和低碳经济发展。通过大力打造绿色建筑，积极开展绿色办公，严格实施绿色采购等手段，不断降低自身经营过程对环境的影响，努力建设“绿色银行”。

打造绿色建筑

该行努力将绿色建筑的理念融入到营业网点的设计、施工、装修、维护过程中，对现有及在建的营业网点进行节能环保管理，有效实现能源和资源的节约使用。

践行绿色办公

该行在日常运营管理过程中积极倡导绿色办公理念，积极响应政府关于节能减排的号召，以适度为原则，以规范管理、技术改造为手段，倡导全行员工节约用水用电、减少垃圾制造，大力推进无纸化办公、扩大电子账单服务，减少差旅、提倡视频会议，大幅节约了银行资源，降低了碳排放量。同时，将“低碳、节能、环保”作为选择物资供应商的条件，并作为必要条件加入合同条款，优先选用取得相关环保资质的供应商，带动供应商的绿色环保，促进了供应链企业的绿色发展，营造了“绿色环保”的良好氛围。

绿色账单产品

该行通过普及电子账单常识，引导客户低碳用卡，大力推行电子账单服务，有效提高客户电子账单使用率。为了鼓励客户的这种环保行为，该行坚持利用各方面渠道传递绿色环保理念，并利用信用卡积分奖励回馈电子账单客户。近几年，招行信用卡仅电子账单客户数目直线上升，平均每年减少了账单用纸约2.4亿张，相当于少砍约5,000株成年大树，减少480吨二氧化碳排放量，保护森林480亩，少产生约10万吨污水。

案例

招行推出 iPad 银行



2012年8月3日，招商银行在App Store闪耀推出iPad银行。招行iPad银行不仅支持全系iPad产品，通过优秀的用户体验、够炫够酷的界面为客户带来高清视觉体验，而且提供了全新四大频道，覆盖全方位金融生活需求。更为重要的是，招行iPad银行采取了多重机制确保用户使用安全，满足了广大互联网用户尤其是平板电脑用户的需求。

【客户服务篇】

因您而变谋创新 致力赢得客户感动

“招行的文化就是向日葵文化，客户就是招行的阳光，每一个招行人都是逐日而转的向日葵。招行将把为客户服务永远放在第一位，葵花朵朵向太阳。”为客户提供差异化、标准化、人性化的优质服务是银行实现可持续发展的基础。只有让客户有良好的服务体验、赢得客户感动，银行的未来发展才有动力。招商银行日照分行一直本着“因您而变”的理念，不断创新推出金融产品，持续提升客户服务水平，真正让客户享受到贴心、便捷、满意的服务。

葵花向阳持续创新

创新一直是招商银行提升综合竞争力、实现可持续发展的不竭动力。5年来，招行日照分行无论在产品创新，还是在服务创新方面都取得了新的突破。无论是新产品的数量，还是客户的体验都有了明显的提高。

零售业务创新

产品创新：该行坚持以客户为中心持续加快产品创新，以满足不同客户的产品需求。近年来，该行加大在移动支付、智能卡及行业应用产品等方面的创新力度，使金融产品创新更好地融入了百姓生活，持续为社会提供最新最好的金融服务。

服务创新：该行持续优化服务流程，着力升级服务设施，不断完善细节服务，努力提升客户体验。大力推动“金葵花”理财中心安装使用门禁系统，优化“金葵花”理财中心服务流程，为“金葵花”客户提供更人性化的接待服务。推出版生活缴费平台，提升生活缴费体验。关注外籍客户、老年客户、残疾人客户等特殊客户群体的服务体验。

招商银行优化“易登机”服务流程，制定机场贵宾厅服务标准。自2012年3月20日起，机场POS刷卡程序在全国各机场贵宾厅陆续上线，不断提高机场贵宾厅服务管理水平。

私人银行服务：招商银行日照分行创新服务模式，持续提升私人银行深度经营能力。2013年，招行日照分行成立了济南路支行财富管理服务中心，举办了“招商银行日照分行第一届金葵花理财节”，将专业理财团队和私人银行服务引入日照，凭借“理财专家帮您理财”的服务理念让“财富管理”深入广大客户心中。同时，该行依托招商银行总行强大的专家理财团队、全球化资产配置平台，以成熟专业的理财体系成就了日照当地8000多名客户的财富梦想。



引领渠道创新

近年来，招商银行持续拓宽创新客户服务渠道，从物理渠道、电子渠道等多方面进行升级和创新，尽可能地为客户提供便捷、舒心的服务，真正将招行“因您而变”的理念体现到服务的每个细节。

物理渠道建设

招商银行日照分行持续加强物理网点建设力度，力图构造覆盖日照各区域的网点布局。截至目前，日照分行现辖泰安路支行、济南路支行，分行营业部3家营业网点、3家自助银行及近30台自助设备。2014年，招商银行日照分行将进一步加快网点建设力度，还将新设2家支行，争取形成以7家支行网点、13家自助银行组成的20家物理网点，搭建起辐射全市的服务体系。

电子渠道建设

该行持续加大电子银行创新力度，不断提升电子渠道替代作用。推进网上银行、手机银行等电子银行建设，继续拓宽电子银行服务渠道，致力为客户提供更加便捷的服务，提升客户服务体验。目前，手机银行转账0费用、每日高达20万的优惠吸引了大批客户。

大力发展远程银行

招商银行积极探索远程客户经营，加快服务方式创新，不断优化客户体验，持续提升价值贡献。目前，招行远程银行人工服务包括来电、95555邮箱、新浪微博等。创新“空中理财”客户经营模式和“空中贷款”业务模式。“空中贷款”在全国首推95555-8小微申请专线，受到了广大客户欢迎。

案例

丰富新产品体系

信用卡业务：招行日照分行信用卡努力将优惠送到日照百姓生活各个领域，积极推行“办卡一分钟预约，专人上门服务”的快捷开卡服务，并以100多种个性化的卡面受到了日照人民的广泛欢迎。截至目前，已发放各类信用卡近六万张。该行先后与日照各行业商户开展合作，推出“五折看电影、加油返现5%、娱乐美食、积分优惠”等活动。现在，招行信用卡客户可在咖啡之翼咖啡厅、巴黎一刻烘焙、音乐国度KTV、鼎盛客连锁火锅、凌海大酒店保龄球馆、全民健身中心、新东方英语、施华洛婚纱摄影等数家商户享受优惠。



资金归集：资金归集是招行推出的资金集中管理功能，按照用户设置的归集规则把招行或他行的银行账户(关联账户)资金自动转账的指定的中心账户。该功能省钱、a省力、省心，无论是同城、异地、跨行，中心账户和关联账户之间的转账统统免费；只需简单几步操作，中心账户和关联账户之间的转账便可持续自动执行；提供保底、全额、智能等多种归集方式，还可关联他行账户，充分满足还贷、缴费等个性化需求，省去频繁管理不同账户的烦恼。

该行提升专业支持，深化客户经营，加强产品创新与管理，满足客户拓展和资产配置需求。重点打造“千家万户惠、全城热刷”POS刷卡品牌。

案例



2013年9月27日晚，由招商银行日照分行独家冠名的“招商银行日照分行第一届金葵花理财节-2013年中国·日照韩国电影周”在日照保利国际影城举行。

公司业务创新

招商银行继续完善对公理财产品体系，推出以招商银行公司理财产品为主体，代销其他金融机构高收益产品为补充的全新企业财富管理体系。先后与信托公司、大型券商合作推出“债融星”、“短融星”等优质代销产品，为客户企业客户带来更高产品服务。同时，该行注重加强各类产品的风险防范，充分考虑各类理财产品的收益，确保客户投资安全。该行持续完善丰富“一个渠道，三个平台”业务架构，持续巩固和扩大大现金管理创新优势；创新推出金额养老理财，试水养老财富管理。推出“金额养老”理财产品“金额养老1号”，这也是国内银行首款针对个人客户、长期限、分段计息、自动滚存的养老理财产品，市场反响良好。

流程优化重塑招行

招商银行致力早日向客户提供“ONE BANK”(一个银行)的全新服务体验，与国际知名咨询公司合作，正在进行“以客户为中心”流程再造的顶层设计，后续将按照设计方案，对全行管理流程、业务流程做出系统化的变革，朝着将招商银行打造成为以客户为中心的具有国际竞争力的中国最佳商业银行的目标不懈努力。

多重保护安全无忧

近年来，招商银行日照分行在保护客户信息及交易安全方面做了大量工作，加强对技防项目的管理，加强对技防项目的督导，加强对办公场所及安全管理的督导，全力打击银行卡违法犯罪和电信诈骗行为、加强护卫队伍管，多措并举，确保客户信息和客户交易安全。