

招商银行:服务“因您而变”

奖项

2012年金融服务金钻奖
最具品牌影响力银行
最佳小微贷款服务奖
2012年度南京文明服务最佳网点

颁奖词

“一句话、一朵花、一个人”，这已经是招商银行的统一形象标识。它之所以能被客户熟知与铭记，是因为其传递的是招商银行的灵魂——“因您而变”的服务理念。招商银行南京分行成立16年以来，坚持践行这四个字，以客户为中心、以服务为手段，致力于“为客户提供最新最好的金融服务”，一如既往注重市场、服务、管理、质量、效益的均衡协调发展，不断提高服务水平，在南京树立了“服务看招行”的金字招牌。本次评比中南京市民投票的结果，便是对这个金字招牌最大的肯定。

始终以客户体验为第一标尺

“因您而变”是招商银行的核心服务理念。虽然只有四个字，在每个招行人心里却是追求永无止境的工作标准。“您代表客户，寓意您在我心上，这是以客户为中心的最生动阐释。”招商银行南京分行办公室人士表示，客户的体验是衡量招行服务质量的第一标尺。

自成立以来，“满足客户需求，不断提升客户体验”成为招商银行南京分行的服务目标。2012年，该行一如既往地为客户便捷、安全、高效办理业务的角度出发，对网点厅堂实施了分区域服务，在营业网点设立了低柜理财区、高柜现金区、金葵花理财中心、出国金融中心、个人贷款中心等11个服务功能区，实现了网点全功能、服务全方位。同时，网点环境营造中处处体现着人性化的细节，不仅有残疾人绿色通道，还开设了爱心窗口，培训了会使用哑语的员工，提供无障碍服务，还准备了独立的母婴房，供妈妈们为婴儿更换尿布、哺乳。

此外，为了满足客户信息化金融需求，招商银行南京分行还发挥金融科技创新优势，建成了成熟的网络银行、电话银行、手机银行以及移动支付等多种服务形式，形成了立足南京，覆盖全球的全融服务网络。

服务密码

客户等待时间不超过10分钟

呼吁了多年，银行高峰时期排队现象仍是常态，缩短客户等待时间自然是各家银行提升服务水平首先要攻克的难题。招商银行南京分行网管科负责人介绍说，在这方面，该行的重视程度更胜一筹，坚持将缩短客户等候时间作为重要课题来抓。

在南京国际金融中心的招商银行网点，现代快报记者看到，正常上班时间这里的窗口几乎全开，大堂有叫号服务。一进门就有工作人员主动询问并引导客人到相关区域等候，午饭前后办理业务的人数增多时，工作人员会将办理个人业务的客人部分分流到金卡客户区、金葵花客户区等客流较少的服务柜台。

上述负责人表示：“这种网点的梳理有一套规范的操作程序，但各个网点又不完全一样，必须根据各自呈现的人流特点去应对，而这些必须建立在客观全面的调研基础之上。”据他介绍，从分行至网点，都会定期通过走访、调研的形式，不断梳理和优化业务流程，“不仅行长亲自到网点体验服务效率，分行每天还对网点的客户等候时间进行监控，通过合理设置柜台、对网点客流实施动态管理，切实缩短客户等候时间。”

目前招商银行在南京的网点已将客户一般业务平均等候时间控制在10分钟以内，大大提高了网点服务效率和客户满意度。

让客户满意 更要让社会满意

除了用心服务好客户外，招商银行进入南京后，本着“服务地方、助推经济、保障民生、促进发展”的原则，始终把支持地方经济发展作为金融服务的第一要务。

“承担社会责任，服务地方经济，打造一流金融环境，为地方经济发展做贡献，也是在服务客户，二者是统一的。”招商银行南京分行相关人士如是说。

据介绍，结合江苏经济转型发展的新特点，该行近年来大力推进小微企业业务和小微企业业务。为推动小微业务发展，相继推出了“生意贷”、“生意一卡通”等小微金融产品和标准化小微贷24小时审批承诺制，进一步突出加大对技术创新型、节能环保型、产业集群型小微企业的支持，平均审批时间控制在两个工作日内。截至目前，小微企业贷款余额达132.19亿元，小微贷余额60.93亿元。

据介绍，招商银行南京分行还以爱心回报的多种形式服务社会，“一卡通”奖助学金、慈善关怀、捐赠扶贫等善举受到各界好评。仅在爱心助学方面，该行成立16年来向在宁高校8000多名品学兼优的大学生发放了近千万元助学金，同时还向苏北扶贫点、云南扶贫点希望小学捐助了70多万元资金等。

现代快报记者 刘果
通讯员 陈屹

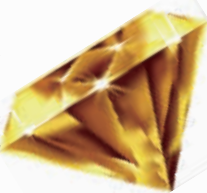
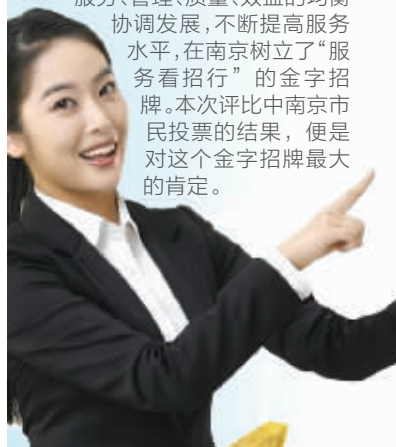
最新动态

16周年庆理财月 推出高收益产品

今年是招商银行南京分行成立16周年，为回馈广大客户，满足投资者家庭或个人资产配置的需求，该行近期隆重开展16周年行庆理财月活动。

据了解，活动期间将推出多款多元化人民币理财计划，本系列理财计划投资于AA级(含)以上信用评级高、流动性良好的银行间市场流通债券、信托计划、银行存款等金融资产，其中债券、银行存款的投资比例区间为30%—100%，其他资产的比例不高于70%。

市民可至网点柜台购买，或者登录招商银行网银专业版、大众版、手机银行或者通过i理财购买。



125元风暴再袭——消费有礼，惊喜加“杯”

2012年12月1日至2013年3月31日，持招商银行南京分行(含南京、无锡、常州、扬州、镇江、泰州、徐州地区招行网点)核发的“一卡通”副卡消费或网上支付，当月交易一笔满125元即可获得1个专项积分。每月最多积1分，活动期间最多积4分，每2个积分可兑换马箭品质高白水壶(0.5L)1只或马箭品质全钢化水杯2只。礼品限量30000份，先到先得，兑完即止。

活动细则

- 积分查询:客户可通过网上银行(账户管理-一卡通积分查询),或致电95555(选择1.自动语音服务-输入账号-输入密码-选择1.账户查询及转账-选择8.一卡通积分查询)查询本活动专项积分。
- 兑换方式:客户自行持“一卡通”至招行网点兑换礼品。兑换礼品截止时间为2013年4月30日。
- 积分兑换:以系统产生的活动专项积分为准。2012年12月积分于2013年1月10日批量导入,从2013年1月1日起,境内交易一笔36小时内产生积分,境外交易一笔5日内产生积分。
- 客户因个人原因不能按期兑换礼品的,作自动放弃处理,招商银行南京分行不予补偿。
- 详情请致电95555或登录招行官方网站查询,招商银行南京分行有权在法律允许的范围内保留对本活动的解释权。



25年 因您而变

95555 cmbchina.com 微博 @招商银行

招商银行
CHINA MERCHANTS BANK
因您而变