

DEVELOPMENT

发展篇

- 47 支持国家地方经济发展
- 56 真情回馈股东
- 59 真诚服务客户
- 70 扶持中小企业
- 72 携手同业发展
- 74 推动民生金融

45

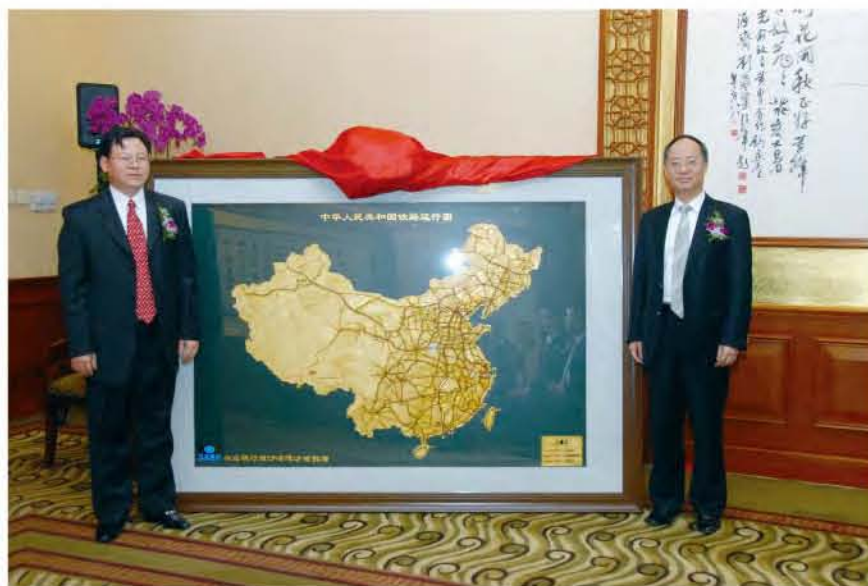
支持国家地方经济发展

2011年，本行充分发挥商业银行在经济发展中的作用，积极响应国家政策，大力支持经济发展，推动实现经济、环境与社会共同发展。

助力国家重点领域

本行认真贯彻国家宏观经济政策、产业结构调整政策，关注国家产业和区域规划以及产业转移动向，加大对国家重点领域和重大项目建设的信贷投入。2011年，总行层面累计组织办理集团客户统一授信91户，授信金额合计6,806.7亿元，较年初增加41户，授信金额增加2,130.7亿元，与中国黄金、航天科工集团、航天科技集团、大唐集团、华润股份、船舶工业、中国化工等企业建立了合作关系，有力支持了钢铁、电力、石化、有色、军工、船舶、医药等国家重点调整产业和重点领域的可持续发展。

通过提供优质的金融服务，本行积极为国家铁路路网基础设施建设和中国铁路事业的发展提供了强有力支持。自2009年与铁道部签订合作协议以来，本行以提供信贷支持为重点，完善内部“绿色通道”机制，积极推进双方深层次合作，取得了合作共赢的良好效果。截至2011年12月31日，本行向铁路建设提供了包括债券、贷款、短期融资券在内的多种信贷支持，余额约为230亿元，并将继续提供90亿元贷款承诺用于铁路新建和电化改造。



本行与铁道部签署了战略合作协议，本行行长李仁杰先生（右）与铁道部总经济师余邦利先生（左）出席了签约仪式

案例7：保障合福铁路建设

皖赣两省是国家中部崛起战略的重点区域，区域发展长期受到沿线交通不便等因素制约。合福铁路客运专线项目为优化和完善东部地区铁路网结构，促进沿线旅游资源开发，实现区域经济协调发展提供了很好的契机。该专线设计全长约813公里，设计上下双线，列车时速/小时，铁路建成后将大大缩短海峡西岸经济区与内陆腹地的时空距离，提高皖赣间对外铁路通道服务质量和运输能力，实现皖赣两省与海西经济区互联互通发展，促进中部崛起和海峡西岸经济区建设。

本行积极支持合福铁路建设，提供优质的金融服务。2011年，本行向该项目累计发放贷款6亿元，有效保障了项目建设。

本行关注和支持国家航空航天事业的发展。近年来，本行与中国航空工业集团公司保持了良好的合作关系，持续通过提供全面的金融服务来满足该集团公司及其下属企业的融资需求，全力支持国家航空航天事业的发展。2011年5月30日，本行给予该集团公司150亿集团授信，支持其航空航天产品设计、研制、试验、生产和销售等各类业务开展。

案例8：支持陕西航空工业

陕西省是我国最大的航空产业研发、生产基地之一，省内分布多家航空制造企业和科研院所。2011年，本行西安分行加大对航空系统企业及事业单位的支持力度。

8月，本行西安分行给予中航工业西安飞机工业（集团）有限责任公司对外基本授信2亿元。9月，本行西安分行与中航工业西安飞机工业（集团）有限责任公司签订了战略合作协议，本行结合该集团业务模式推出结算业务、筹融资业务、外汇业务、个人金融业务和增值业务等一揽子金融服务方案。12月，本行西安分行在已有2亿元授信规模的基础上，加大对陕西飞机工业（集团）有限公司的授信规模，继续增加5亿元对外授信，支持其各项业务的顺利开展。此外，本行西安分行还与中国航天科技集团第五研究院建立合作关系，并与中国飞行试验研究院达成合作意向，为今后进一步支持陕西省航空产业奠定基础。

支持国家重点区域

全面服务海西跨越式发展

作为唯一一家总部位于海西经济区的全国性上市银行，本行始终以服务海西跨越发展为己任，牢记根本，全力融入海西。2011年，本行加大对海西建设的信贷支持力度，在海西经济区新增贷款投放1,324.34亿元。截至2011年末，本行海西经济区贷款余额达1,918.52亿元，比年初增加362.09亿元。

2011年4月，本行把重点项目建设、新增区域发展、城市建设、小城镇改革发展、民生工程等五方面的服务与支持列入本行2011年海西建设工作重点，充分运用多元化金融工具，在直接融资服务、金融租赁服务、绿色金融、供应链金融、城镇化全产业链服务、中小企业成长上市、资产业务合作等七个重点业务领域推进业务创新，增加资金供给。截至2011年12月31日，本行在重点项目建设、新增区域发展等五个方面累计授信额度达858.64亿元，比年初新增162.85亿元，贷款余额187.32亿元，比2011年初新增74.31亿元。



第三届海峡论坛·海峡妇女论坛—两岸女企业家发展分论坛在厦门举行，本行监事会主席毕仲华女士出席并作主题演讲

案例9：女企业家们汇聚一堂 共促海峡两岸“合作共赢，同创未来”

2011年6月12日下午，由中国女企业家协会、台湾女企业家协会、福建省女企业家联谊会、兴业银行共同承办的第三届海峡论坛·海峡妇女论坛—两岸女企业家发展分论坛在厦门举行。来自两岸四地的女企业家们欢聚一堂，围绕“合作共赢，同创未来”的主题，笑谈合作促共赢，携手同心创未来。会上，本行监事会主席、福建省女企业家联谊会会长毕仲华女士作为女企业家代表发表了热情洋溢、精彩感人的发言，与参会的海峡两岸四地的女企业家交流了先进的管理理念和创新思路。

案例10：银企同心共铸辉煌

本行制订了完善的台资企业服务方案，采取差异化战略，加大对台资企业信贷投入力度。目前，本行已与正新橡胶、华映科技、东南汽车、灿坤实业、统一集团等一大批台资企业建立起紧密的业务合作关系，提供多样化的金融服务，并承销发行了大陆首只台资企业短期融资券。

厦门正新橡胶工业有限公司（下称“厦门正新”）是台湾正新橡胶工业股份有限公司（下称“台湾正新”）在厦门的杏林台商投资区投资的第一家工厂，专业从事各类轮胎的生产。本行与厦门正新的合作始于1988年，本行于2011年给予台湾正新在国内直接或间接设立的公司对外基本授信人民币13亿元，配套中、短期的流动资金以及贸易融资、外汇买卖等一揽子金融服务。如今的台湾正新，在中国大陆设立的公司已经从厦门正新1家扩展到10家，其与本行的合作也更为深入、紧密。

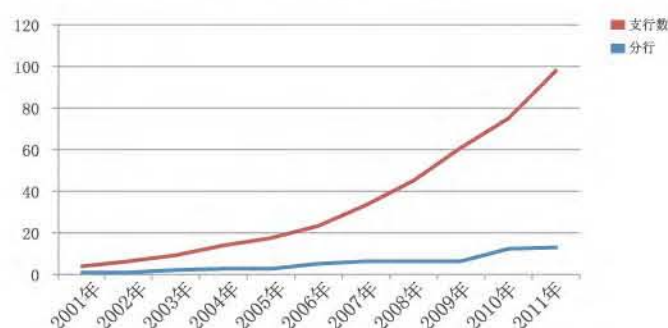


本行举行新闻发布会宣布出台《关于积极实施金融创新，全面服务海西“五大战役”的若干意见》，本行企业金融部总经理朱力勇先生（正中）出席了会议

加快西部机构布局，支持西部经济发展

本行积极在西部地区加快网点布局，持续支持西部地区经济发展。截至 2011 年 12 月末，本行已在重庆、成都、西安、昆明、乌鲁木齐、南宁和呼和浩特等主要西部经济中心城市设立了**13**家分行（其中一级分行**7**家、二级分行**6**家）、**85**家分支机构，为当地政府、企业及居民提供多元化的金融服务。

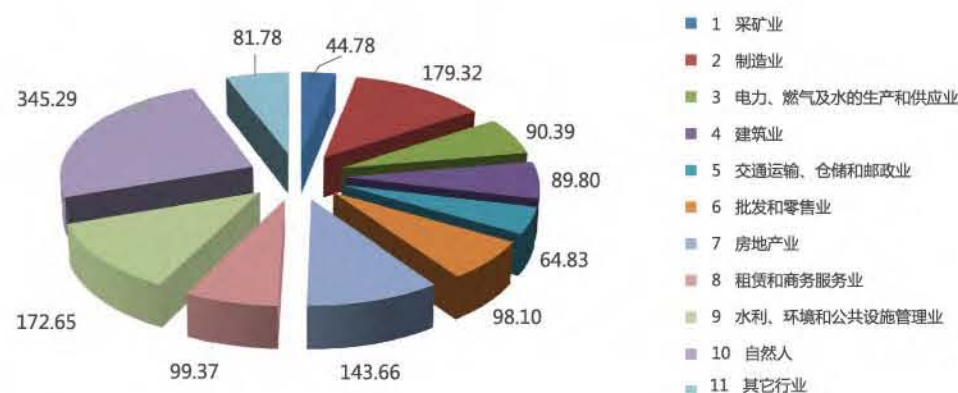
本行在西部地区网点布局情况表



(注：支行数量不含分行营业部)

本行积极落实国家西部发展战略，不断加强对西部地区各项事业的信贷投入。截至2011年12月31日，本行向西部地区贷款余额达**1,409.95**亿元，有力地促进了西部地区经济社会又好又快发展。

本行西部地区各行国别行业贷款余额表³ (单位：亿元)



(注：各项贷款数据不含票据贴现，范围不包括总行信用卡和资金营运中心。)

³西部地区包括重庆、四川、贵州、云南、广西、陕西、甘肃、青海、宁夏、西藏、新疆、内蒙古。

案例 11：全面支持新疆跨越式发展

本行积极对新疆维吾尔自治区业务发展进行前瞻性布局和投入，全力支持新疆经济建设和社会发展。截至2011年12月末，本行已在新疆维吾尔自治区设立**8**家分支机构，积极扶持新疆小企业发展，大力支持新疆扩大对外开放和边境贸易，加大对自治区城镇化、新型工业化等社会经济发展的信贷支持，为当地客户提供高效优质的综合金融服务。

为进一步适应兵团多样化的金融服务需求，本行主动为兵团提供各种差别化金融服务，成立以总行主管公司业务行为组长的服务团队，以乌鲁木齐分行为服务落实与推进单位，将传统业务与新兴业务相结合。截至2011年末，本行为新疆建设兵团**104**家客户提供了结算、融资等传统金融产品，并在节能减排、机构理财等新兴业务领域开展合作，为特殊历史时期兵团各项事业快速、健康发展助一臂之力。

助推地方经济发展

2011 年，本行根据新一轮五年发展规划战略部署，积极开展机构建设，为地方经济发展提供支持。截至 2011 年 12 月 31 日，本行已在全国主要经济中心城市设立了**77**家分行（其中一级分行**37**家、二级分行**40**家）、**647**家分支机构。同时，本行充分发挥自身优势，大力发展多元化金融产品和服务，努力服务于地方经济。

2011年本行在全国各地区的贷款情况⁴

地区	贷款余额 (亿元)	比年初新增 (亿元)
东北地区	577.04	69.97
东部地区	6,117.28	696.74
西部地区	1,409.95	175.17
中部地区	1,339.49	169.15
总计	9,443.76	1,111.04

(注：各项贷款数据不含票据贴现，范围不包括总行信用卡和资金营运中心。)

⁴东北地区包括辽宁、吉林、黑龙江。东部地区包括北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南。西部地区包括重庆、四川、贵州、云南、广西、陕西、甘肃、青海、宁夏、西藏、新疆、内蒙古。中部地区包括山西、安徽、江西、河南、湖北和湖南。



本行董事长高建平先生（前排左一）在闽港合作发展推介会上和恒生银行副董事长兼行政总裁梁高美懿女士（左二）签约

案例 12：支持地方经济战略结构调整

为配合实施中央“山东半岛蓝色经济区发展规划”，山东省已将海洋经济开发作为重点扶持行业。对此，本行积极响应山东省这一经济战略结构调整，优选5个大型项目加大信贷投入。2011年6月20日，本行济南分行为烟台中集来福士海洋工程有限公司提供8亿元授信支持，支持其实施海洋工程项目建造。项目建成后，该企业将成为国内唯一以海洋工程、特种船舶为主导产品的船舶制造企业，并有望成为世界上最大的海洋工程专业制造厂家，为山东省打开发展海洋经济通道做出积极贡献。

案例 13：支持地方能源发展

上海电力股份有限公司是上海地区最大的发电企业，其年发电量约占上海地区的30%，对满足日益增加的用电需求、缓解华东地区用电紧张等问题具有重要作用。2011年6月17日，本行上海分行针对其多元化的融资需求，作为主承销商为其发行了10亿元中期票据，其中2.6亿元用以购买燃煤，以支持能耗管理先进的发电机组运行。这是本行上海分行首笔通过承销中期票据拓展的绿色金融业务，获得企业高度认可，也为今后此类业务发展开拓了思路。

截至2011年12月31日，本行在电力、燃气及水的生产与供应业贷款余额335.51亿元。

案例 14：助力交通基础设施建设

南京市交通建设投资控股（集团）有限责任公司是南京市高速公路、过江通道、高速铁路及综合枢纽等重大基础设施投资建设企业，承担了南京市重大交通建设任务。本行南京分行在2010年先后为该公司申请了16亿元中期票据注册额度，有力地支持了南京的交通基础设施建设。

截至2011年12月31日，本行在交通运输、仓储及邮政业贷款余额540.67亿元。

案例 15：支持环境设施建设

北京桑德环保集团有限公司是专业从事资源综合利用和环境服务领域系统集成的高科技大型环保企业，是国内城市垃圾、固废处理行业、污水处理行业的龙头企业。2011年，兴业金融租赁有限公司给予桑德集团总体6亿元的融资租赁授信额度，分别用于山东德州垃圾焚烧发电项目及西安灵通垃圾焚烧发电项目。这两个项目均采用国际先进技术，对二噁英排放浓度要求执行1992年欧盟标准，能够达到甚至高于国家有关的环保排放标准。这些项目能够有效地解决日益严重的城市垃圾和污泥问题，避免简单填埋方式造成的土地资源占用以及渗滤液渗漏排放造成的环境严重污染等问题，在处理垃圾的同时将热能转化为电力和蒸汽供热，实现资源综合和再生利用。

截至2011年12月31日，本行在水利、环境及公用设施管理业贷款余额781.59亿元。

加强三农支持力度

本行始终关注“三农”发展，积极探索为“三农”提供金融服务的有效途径。通过创新金融产品和服务，支持农村金融体制改革，本行走出了一条自己的“兴农之路”。



本行“兴业芝麻开花”专题推介会在京举办，本行副行长林章毅先生在会上演讲

创新金融服务，支持三农发展

2011年，本行继续加大对“三农”的信贷支持，针对涉农行业及企业的特点，充分利用贸易融资、“兴业芝麻开花”等产品，为涉农行业和企业提供全方位金融支持。截至2011年12月31日，本行涉农贷款余额为1,269.18亿元，比年初增加13.70亿元，增幅1.09%，其中农户贷款余额22.68亿元，非农户个人农林牧渔业贷款余额0.40亿元，农村企业各类组织贷款余额1,134.67亿元，城市企业各类组织涉农贷款余额111.43亿元。

案例 16：为涉农企业量身定制金融服务方案

厦门某果蔬供应链有限公司是一家专业从事农产品供应链管理与服务的集团化企业，拥有遍布全球30多个国家或地区的果蔬营销网络。作为专业农产品供应链管理服务商，该公司的经营和发展与众多农户息息相关。本行厦门分行在提供传统信贷支持的同时，向其推荐“兴业芝麻开花”中小企业成长上市计划，针对其发展不同阶段的融资需求，设计搭配不同融资方案，为该公司节省了财务费用，也提高了公司整体的资金运营效率。在本行帮助下，该公司已成功引入5家战略投资者，加速了IPO上市进程。经过与本行十多年的合作，该公司已经由一家小型农产品贸易公司发展成为目前年销售额超4亿元的专业农产品贸易企业。

积极推进与村镇银行合作，提升农村金融服务质量

为进一步推动农村金融服务质量的提升，本行大力推进与村镇银行业务合作。2011年，通过代理接入支付系统和信息系统外包等重点合作产品，本行为国内广大村镇银行突破支付结算瓶颈、提升金融服务质量提供了有力支持。此外，本行还为村镇银行提供系统操作培训等增值服务，提高了村镇银行的支付结算效率和客户服务水平。



本行与吉林省农信社签订战略合作协议，总行同业业务部总经理郑新林先生（右四）和长春分行行长金林（右三）出席此次交流会

截至2011年末，本行累计与东莞长安村镇银行近60家村镇银行上线代理接入现代化支付系统产品，全年代理接入支付系统交易金额为3,666.05亿元，较2010年末增长299.5%。在信息系统外包方面，2011年新上线13家，在建1家，累计上线20家村镇银行。

2011年8月25日，本行与汇丰村镇银行签署《代理接入中国现代化支付系统合作备忘录》。根据该备忘录，本行将为汇丰在国内已发起设立的11家村镇银行以及未来发起设立的村镇银行提供代理接入现代化支付系统服务，节省了村镇银行的系统建设及运营成本。

真情回馈股东

本行致力于为股东不断创造价值，为股东带来持续稳定的投资回报，并通过完善的信息披露机制和高效的投资者关系工作保障投资者权益。

提供稳定可靠的投资回报

截至2011年12月31日，本行资产总额为24,087.98亿元，累计实现归属于母公司股东净利润255.05亿元，同比增加69.84亿元，增幅37.71%；归属于母公司股东每股收益达到2.36元，同比增加0.54元。与此同时，本行向国家缴纳企业所得税、营业税等相关税收120.26亿元，同比增长47.76%。

2011年，本行根据2010年度利润分配方案与转增股本方案，以2010年末公司总股本5,992,450,630股为基数，向股权登记日在册的全体股东每股派发现金红利0.46元（含税），共计派发股利2,756,527,289.80元；以公司总股本5,992,450,630股为基数，向股权登记日在册的全体股东每10股以资本公积金转增8股。



本行行长李仁杰先生（左六）和董事会秘书唐斌先生（左五）出席2010年度业绩报告会

建立可持续发展的投资者关系

本行致力于建立并推动可持续发展的投资者关系，并体现为本行善待广大投资者以及其他利益相关者的负责任态度，更进一步贯彻责任理念，通过多样化的创新方式开展投资者关系，积极传递和彰显本行核心成长价值。

深化责任披露理念，增进投资者权益保护

- 秉承责任披露理念，恪守持续披露职责，严格按照有关监管要求和规范指引，持续加强信息披露制度建设，主动做好各项披露工作。制定并严格执行信息披露管理、内部信息报告、内幕信息管理等方面的规定，为信息披露工作构造了全面、行之有效的制度体系，确保本行董事会及时掌握并向投资者充分披露重大信息。
- 组织做好定期报告编制和披露，及时公告重大信息和治理文件，其中定期报告全面采纳并表口径，展现本行综合化的发展战略与经营业绩。在年报印制设计上大胆创新，以繁体“丰”字为封面背景，在正文通过图文并茂的形式，突出各个特色板块与拳头产品，更加契合年报作为业务宣传辅助材料的美观性与实用性。此外，贯彻绿色环保的社会责任意识，年报用纸全部采用 PEFC 环保用纸，传递本行持之以恒的绿色金融理念。



本行董事长高建平先生于2010年年度股东大会上作报告

- 为确保投资者尽早取得分红，提前拟订红利发放和资本公积转股工作安排，迅速实施并完成现金红利发放、所得税代缴和转股托管登记等工作，较规定时限整整提前一个月。
- 进一步完善内幕信息知情人档案登记制度，做好知情人档案登记与保密提示，强化知情人保密责任，切实防范内幕交易。在本行网站新设内幕交易防控专栏，发布最新内幕交易防控规章及监管动态，并公布内幕交易举报电话，鼓励对内幕交易的外部监督。

建立多样化沟通渠道，重视投资者信息反馈

- 遵循“畅达沟通、准确传递”的理念，在开展资本营销的同时，做好投资者关系和公共关系工作。全年共组织召开业绩报告会、媒体交流会、业务板块调研会和基金总监见面会等大型业绩推介会议6场，并安排本行董事和高级管理层主要领导出席会议。
- 参加境内外主流券商组织的投资者论坛11场，与机构投资者进行一对一、一对多沟通30余次；接待20余家机构投资者来行调研，参加分析师电话会议30余次，回复投资者邮件200余份，接听投资者咨询电话800余通，积极客观地传达本行投资价值。
- 优化投资者关系的信息反馈职能，多维度完善内部信息反馈机制，主动听取投资者对本行的意见和建议，了解市场对本行的评价与期望，完成50余期《投资者关系周报》、8期《投资者咨询月度报告》和5期《重要信息情况简报》，及时向管理层反馈重要信息，为本行经营决策和投资者关系工作提供参考和建议。
- 密切跟踪市场变化，及时维护和更新网站投资者关系专栏内容，整理投资者关注问题及分析师报告，实时更新《投资者问题与备答》，方便投资者查询分析。

兴业银行市场化意识比较强，除信息披露全面详细外，从多次沟通来看，不论是电话会议、实地调研都很配合，积极帮助联系业务部门，对问题的反馈也很及时、详细，在和机构投资者沟通方面处于行业前列水平。

——一位多次参与本行调研的券商分析师（摘自《证券日报》，2011年11月4日）

凭借良好的投资者关系工作表现，本行先后荣获“《证券时报》2010年中国主板上市公司价值百强”前十名、“2011金盾奖中国上市公司最佳投资者关系奖”、“第七届大众证券杯上市公司最佳公众形象奖”、第七届中国证券市场年会蓝筹公司“金鼎奖”等奖项，本行董事长高建平获“最具战略眼光董事长”奖，董事、董事会秘书唐斌获上海证券交易所评选为2010-2011年度公司治理类十佳董秘，并荣获“2010中国主板上市公司百佳董秘”、第七届新财富“金牌董秘”等称号。

真诚服务客户

本行对内持续推进和完善基础设施建设，对外加强服务渠道和服务网络建设，通过完善金融服务环境和产品功能，保护客户交易安全，促进金融服务快捷化，提高客户满意度和信任度，改进和提升服务质量。

创新金融产品和服务

本行坚持以客户角度换位思考，对内持续推进和完善基础设施建设，不断创新金融产品和服务，推广金融服务方案量身定制机制，以满足客户差异化、多样化的金融需求。2011年，本行在不断完善原有特色产品和服务的同时，在个人理财、现金管理、贵金属业务、信用卡、投资银行、私人银行等领域不断推出新的金融产品和服务，开辟出属于自己的“蓝海”，进一步增强了核心竞争力。



“金立方” 现金管理方案

本行致力于为企业生产经营全过程提供数字化、网络化和专业化的金融服务，实现资金全流程可预测、可监测、全景可视和全景可控，兼顾资金的流动性、安全性以及增值需求，提升资金流转效率和效益，努力帮助企业共同构建现金管理统一门户，搭建全方面、多角度、易操作的现金管理平台。2009年本行推出现金管理服务品牌“金立方”以来，短短三年时间内，本行现金管理方案已取得长足发展，得到众多客户及第三方机构的一致好评，有效帮助企业提高资金管理效率、降低财务成本、提高经营管理水平。

兴业迅捷贷

2011年，本行推出“兴业迅捷贷”，进一步加大对小微企业的扶持力度。为适应小微企业融资需求“短、频、快”的特点，“兴业迅捷贷”提出了在受理业务申请后一个工作日内完成贷前调查，材料收集齐全后一个工作日内答复授信额度、期限、利率，办妥抵押登记、保险及放款审批手续后一个工作日内发放贷款的工作要求，为急需资金的优质小微企业提供最为便捷的快速融资服务，深受小微企业客户欢迎。



2010年3月底，本行针对自雇人士、个体工商户、合伙人和私营业主等“成长型经营业主”推出“兴业通”综合金融服务方案。该服务方案集“贷款融资、支付结算、理财规划、贵宾服务与专属认同”等服务特质为一体，涵盖个人经营贷款、收单服务、家庭理财、贵宾服务、专属借记卡和信用卡等多项特色产品，全方位服务于小微金融领域。面市一年多以来，“兴业通”品牌日益得到经营业主认可。截至2011年12月31日，“兴业通”个人经营贷款余额突破550亿元，当年累计贷款发放笔数超过3万笔；“兴业通”个人收单业务保持快速增长，个人收单交易金额、交易笔数均在同类型银行中排名第一。



“安愉人生尊者计划” 综合金融服务方案

2011年，本行针对老年人客户群体的需求，推出了专属金融服务“安愉人生尊者计划”综合金融服务方案，为老年人客户提供贴心、关爱的综合金融服务，打造全国首个老年客户群体综合金融服务品牌。同时，整合贵宾服务资源，提供身体健康管理、财产安全保障、法律援助服务等符合老年客户需求的专项增值服务。



碳资产质押授信

为更好地帮助国内企业打造低碳竞争力，2011年本行自行研发了碳资产质押授信业务，以国内企业所拥有的预期售碳收入作为质押品，为国内企业盘活碳资产，弥补清洁发展机制的不足提供了新思路，有效缓解了中小企业融资难的问题。



本行召开“兴业通”业务动员视频会议，副行长陈德康先生（左四）出席会议

黄金租借

本行充分发挥在黄金市场的专业优势，继贵金属质押融资业务之后，成功推出黄金租借业务。该业务能够帮助产金用金企业化解资金紧张、减轻财务负担及规避黄金价格波动风险等难题。本行通过该业务为产金用金企业提供了更加全面、贴身的金融服务，为客户谋发展，与客户共成长。

供应链金融

本行积极把握国家金融市场化、国际化和综合化发展的机遇，坚持实施差异化竞争、精细化营销、专业化运作、集约化经营的商务模式，通过产品创新、流程优化、架构重建、平台完善、品牌建设等手段，谋求后发优势，将供应链金融业务打造成为本行企业金融板块的一项核心业务。



截至2011年12月末全行供应链金融业务增长情况表（单位：亿元）

DIY信用卡

为倡导低碳理念，满足年轻时尚族客户群的个性化需求，本行将低碳理念与DIY风格结合，与北京环境交易所联名推出DIY信用卡。卡片采用低碳可降解材质，持卡人可根据喜好，自行设计酷炫卡面，还可以参与低碳生活购碳活动，即持卡人每刷卡1笔，本行即出资1分钱，于4月22日世界地球日集中向北京环境交易所购买自愿碳减排量。



私人银行

2011年，本行在私人银行领域创新并推出主动管理型代客资产管理产品，通过策划私人银行品牌主视觉，筹备发行私人银行专属卡等方式，针对超高资产净值客户开展个性化产品定制服务。此外，本行通过与国内最大的公务机服务商合作，成为业界较早推出针对私人银行客户及其他高端客户的公务机优惠预约服务的商业银行。



2011年11月25日，兴业国际信托有限公司在《第一财经日报》主办的第一财经金融价值榜（CFC）评选活动中荣获2011年“最佳发展潜力信托公司”

投资银行

为建立能够满足客户全方位、多层次融资需求的投资银行业务能力，2011年本行持续加强投资银行产品创新，在超短期融资券、非公开定向债务融资工具，以及以企业股权收益权、应收账款等债权为依托发行的结构化融资产品等多个领域均取得较大突破，并积极尝试开展私募股权融资财务顾问、并购财务顾问等业务。

完善客服体系 提升客户体验

新一代核心系统上线

本行以客户为中心，努力为客户打造优质的服务体验。2011年，本行拥有自主知识产权的新一代核心业务系统成功上线投产，为全行服务能力的提升奠定了坚实的技术基础。



本行新一代核心系统成功上线，本行行长李仁杰先生（前排）、本行副行长林章毅先生（后排左六）亲临现场指导

案例 17：坚实可靠的技术支持平台

2011年10月23日，本行自主研发的新一代核心业务系统在上海成功上线投产。作为本行“2011-2015”五年规划的奠基之举，新系统在提升业务效率、改善客户体验、加大服务便利的同时，围绕客户、产品和流程等维度进行功能重构，具备有效支持本行产品创新、流程优化以及管理专业化、精细化的能力，将为本行新一轮的快速增长提供坚实可靠的技术支持平台。

强化客户服务意识

为推进服务团队建设，提高服务专业素质，2011年本行组织开展了包括营业厅主任服务培训、服务督导管理提升培训、客户服务满意度调查与分析培训、大堂经理服务技能基础培训等在内的一系列培训活动，提升服务团队的综合服务素质和服务能力，提升客户服务满意度。积极推进营业厅管理改革，促进营业厅由“交易结算型”向“销售服务型”转换，在全行范围内打造20个营业厅改革的“客户体验样板网点”，以点带面，全面完善全行营业网点客户体验。

案例 18：徐汇支行打造样板网点

2011年，上海分行徐汇支行从六个方面打造样板网点：网点服务环境（含硬件配备）、人员配置与精神风貌、服务流程与规范、业务种类及处理效率、业务咨询与信息发布、客户满意度体系。具体内容包括实施5S（整理、整顿、清扫、清洁、素养）现场环境管理；对常见柜面交易和业务申请实行限时服务；丰富营业厅金融信息发布渠道；基于客户服务评价系统、营业厅满意度定期问卷调查、客户意见簿等客户满意度体系形成与应用机制，形成客户体验良性循环提升机制等。改造完成后，样板网点将实现现金区、非现金区、自助银行服务区、高端客户体验区、客户休息等候区、网上银行（包括电话银行）体验区等六大功能区域的划分。

同时以赛促训，积极营造创先争优的优质服务文化氛围，有效促进全行服务水平的提升。2011年，本行继续组织开展全行柜面业务技能竞赛和服务规范竞赛；开展服务明星支行和服务明星评比工作，评选出兴业银行2010年度“服务明星支行”和“服务明星”等优秀机构和员工；并积极参加中国银行业协会的相关服务评比。

及时处理投诉

及时、高效地处理客户投诉，保障客户合法权益，是本行践行社会责任的重要内容。本行建立了客户服务投诉问题分析和处理机制，完善投诉处理流程，通过增加录像分析环节，对每一笔投诉的原因进行深入分析；建立录音监听与分享辅导机制，将“全员客服”和“首问责任制”的意识落到实处；妥善解决营业网点客户投诉和争端，改善电话服务品质。

兴业银行总行客户服务中心（95561）成立于2003年，是集电话服务热线、电子邮件、互联网在线帮助、短信服务、微博以及传真等客户服务渠道于一体的多功能客户服务中心，为所有兴业银行客户提供365×24×7全年不间断的优质客户服务。2011年，本行客户服务中心在中国银行业协会组织的“2010年度中国银行业优秀客户服务中心评选活动”中荣获“最佳服务奖”。

2011年，本行人工电话服务（CSR）累计共受理客户来电1,653.73万通，比去年同期增加474.91万通，同比增长40.29%；自助语音服务（IVR）共受理客户来电4,473.94万通，比去年同期增加1,467.04万通，同比增长48.79%；客户满意度达到99.71%。



案例 19：服务世园会 保障无障碍语言服务

2011年，针对世园会旅客中存在大量国际人士的问题，西安分行积极推动无障碍语言服务，共组织一线服务员工167人次参加了世园会金融英语培训；设立日语、法语服务专员为外籍宾客提供电话咨询；每家营业网点均保障2-3名一线员工作为英语服务专员。世园会期间有一名外国游客前来支行办理汇款业务，大堂经理与其细致沟通汇款业务的细节问题，全程陪同其办理业务，事后客户翘起大拇指用一句不太流利的“谢谢”向大堂经理表示了感谢。



拓展电子渠道

本行积极拓展电子银行渠道，努力为客户提供方便、安全、快捷的电子银行服务。2011年，本行继续推进电子银行规范化管理，不断改进和优化网上银行、手机银行、电话银行服务，提升客户体验。截至2011年12月31日，电子商务客户累计236户，存款余额为48.16亿元，电子银行柜面替代率达到65.20%，其中企业网银替代率62.34%，个人网银替代率62.23%，电话银行替代率0.97%，手机银行替代率2.89%。

网上银行

本行持续加快网银系统建设和平台优化进程，提高用户访问速度和安全性。2011年，本行完成网上支付系统的升级改造，与国内知名第三方支付专业化服务机构合作，在电子支付、银企直联支付、网上商城、手机商城、国际信用卡网上跨行支付、电子银行互动营销等领域开展全面合作，创新推出“跨行收付通”产品，满足企业客户对同城、异地以及不同银行间的账户进行双向资金划拨的需求。

案例 20：兴业e卡

兴业e卡是一种虚实结合的银行卡产品，其充分发挥了本行核心业务系统的集中优势以及网络渠道的低成本特点，实现了全行金融产品和服务的共享。具有特点如下：

- 突破本行网点限制，可在全国范围内拓展本行网上个人银行客户
- 突破个人业务产品的区域性，促进个人业务产品跨地区销售
- 突破区域概念，实现异地跨行结算本地化处理，使客户享受“大同城”的便利
- 能脱离网点柜台，甚至可以脱离银行卡介质办理各项业务
- 向本行行内帐户及有本行网点的地区跨行转账不收费

截至2011年末，全行企业及同业网银有效客户10.08万户，比年初增加4.41万户，增长77.78%，累计交易2,734.24万笔，累计交易金额167,114.63亿元；个人网银有效客户413.60万户，比年初增加119.12万户，增长40.45%，累计交易8,796.84万笔，累计交易金额34,647.07亿元。

电话银行

2011年，本行拓展电话银行服务能力，推出了电话银行实时行内转账、实时跨行转账功能；新增电话银行人工贵金属业务开户服务，优化电话银行人工短信增值服务管理功能。同时，推进后台客户服务流程的整合和优化，扩大一线客服代表的业务权限，简化业务流转环节，提高服务效率。

截至2011年末，本行电话银行有效客户796.64万户，比年初增加190.92万户，增长31.52%，累计交易137.71万笔，累计交易金额357.61亿元。

手机银行

2011年，本行推出iPhone客户端手机银行以及手机银行Android客户端，以及手机银行跨行预借现金、实时跨行转入、跨行账户信息查询、理财产品销售等服务，优化手机信用卡还款、信用卡自助缴费、手机话费全国充、定期转活期、兴业e卡申请等功能，增加“理财产品信息披露”频道，动态发布本行理财产品信息，方便客户随时随地随身查询理财产品资讯，在用户体验、操作流程优化、服务功能完善等方面均有进一步提升。

截至2011年末，本行手机银行有效客户372.09万户，比年初增加108万户，增长40.90%，累计交易407.86万笔，累计交易金额192.61亿元。精灵信使客户301.76万名，较年初增长20.86%。



保障客户知情权

本行历来高度重视客户知情权的保障工作，在产品和服务的各个阶段关注信息披露，保障客户能够充分获取产品和服务各项信息：在产品创新阶段，通过设计客户申请书、领卡合约等，明晰客户与本行的权利、义务；在产品推广阶段，通过宣传折页，短信、营业厅公告等方式及时将相关信息和提示通知客户。

案例 21：理财产品知情权

本行及时在网站披露各类理财产品的存续信息，包括产品成立公告、运作公告、赎回公告、到期公告、参考净值/收益率等。每月将及时刊登下月的理财产品到期汇总情况，以便客户随时查询。在主页个人金融板块，对个人贵金属买卖、开放式基金、代理保险、代理信托等业务进行了整体信息披露；在本行主页财经资讯板块，对各业务的产品净值等最新信息进行了披露，同时对投资者进行了风险提示信息披露。

加强客户信息安全管理

本行一贯重视客户信息安全的保护，通过严格执行信息保护制度，规范服务流程，强化人员意识，加强日常信息数据提取、发送、接收、使用、归档及清理等环节的管理，降低数据安全风险，保障客户的信息和隐私安全。

加强电子银行管理

为保障电子渠道交易安全，本行加强短信口令的应用，推出电子银行统一安全认证体系，强化理财卡身份校验，对电话银行交易采取增加卡总号验证、手机银行交易身份证末六位验证等措施，通过多通道身份认证加强电子银行渠道服务的安全性。

强化安全保卫

- 指导各分行做好防堵工作一直是本行保卫工作的重要内容。2011年，本行采取持续跟踪，狠抓落实，加大指导力度，督促分行落实具体措施，取得了明显成效；
- 组织人员集中学习，分析案件教训，严格落实夜间坐班值班制度，加强夜巡自助银行和自助机具；
- 张贴安全提示，告诫客户尽量不在夜间使用自助银行办理存款业务；
- 安装单向红外幕帘探测感应器，自助银行夜间进入告警设施，提醒监控中心值班员有针对性地进行关注，提升自助银行突发暴力事件和案件的发现和处理能力；
- 安装自助银行语音安全提示以及远程声光报警，一旦自助银行出现犯罪活动和其他紧急情况时，监控中心的值班员可随时远程开启和关闭自助银行区的声光报警装置，震慑犯罪分子；
- 安装加钞间开门告警装置，使监控中心值班员能在第一时间发现自助机具加钞间的情况，提升反应速度，避免人为漏看漏报，提升自助机具的防护水平；
- 安装短信报警平台，使本行相关人员第一时间掌握所辖网点的报警信息。



案例 22: “核访照相”操作, 保证信息安全

为防止信用卡外部推广展业过程中“非法信用卡中介机构代办申请件”等不良事件的发生, 本行于2011年推广信用卡“核访照相”操作, 即要求信用卡推广人员在外部展业过程中, 利用带摄像功能的手机、数码相机等设备, 进行“重叠拍摄本人与申请人工作证”、“与申请人合影”等操作, 以实现信用卡推广人员外部展业过程中行为的有效记录及监控, 锁定申请人与推广人员之间的对应关系, 有效杜绝推广人员私自留存冒用申请人信息资料的行为。

案例 23: 福州分行堵截客户被诈骗

2011年12月22日下午, 一对老年夫妇走进本行福州分行城北支行办理取款和汇款业务。支行客户经理从老先生那里获知老两口接到陌生电话, 说他们的孙子被绑架, 要求支付赎金。虽然老先生已和孙子联系得知未被绑架, 但老太太却执意要“破财消灾”, 确保孙子平安。支行客户经理多次耐心提醒老太太小心欺诈均被老太太拒绝, 支行人员只能让柜员尽量拖延时间, 并及时向警方报案。

然而, 在警方人员到达后仍然无法说服老太太。在此情况下, 城北支行负责人、警察和老先生研究决定, 联系该陌生电话告知的账户开户行——本行长沙支行劳动路支行, 请求冻结诈骗分子账户。

老太太最终向诈骗分子账号内汇入5,000元, 并在核对无误后才离开营业厅。城北支行负责人在与本行长沙分行劳动路支行的配合下, 及时冻结汇入账号, 并于当日下午将5,000元被骗资金安全返回老先生账户。支行在此次事件处置过程中, 缓解了老太太的担心, 保全了客户的资产, 并成功的粉碎了诈骗分子的企图。

扶持中小企业

本行认为重点发展符合未来经济金融发展趋势、对资本依赖较小的小企业金融业务, 既是实现业务发展模式 and 盈利模式转型的重要方向, 也是扩大客户基础、培育核心客户的重要举措, 更是银行可持续发展的必然选择。

长期以来, 本行高度重视小企业金融服务, 把支持小企业业务发展摆在突出位置, 为小企业安排专项贷款规模, 其中2010年安排200亿元贷款规模专门用于小企业贷款, 2011年安排不低于300亿元的贷款规模支持小企业信贷投放, 并重点保障资产总额不超过1亿元小企业贷款的投放需求, 同时指定专人定期监控各分行小企业新增贷款投放情况。截至2011年12月31日, 本行自定义小企业贷款余额(含贴现)998.17亿元, 较年初增长66.93%; 客户数持续增长, 客户总量达23.1万户, 较年初增长45.42%。

提升服务效率

本行积极探索与优化适合中小企业产品营销以及风控特点的授信机制, 建立差别化风险管控机制, 贯彻“统一授信标准、专业风险管理、分级授权审批”的运作原则, 不断提升中小企业信贷服务质量与效率。

案例 24: 快速授信, 为企业雪中送炭

南平市某茶业公司近几年发展较快, 销售市场覆盖全国主要城市。2011年6月, 企业因订单增加, 原有贷款额度无法应对资金缺口, 急需增加流动资金采购毛茶进行生产。在详细了解企业情况后, 本行有针对性地为其提供了“兴业迅捷贷”融资方案, 仅用2天时间就完成了项目调查送审及审批, 给予230万元贷款, 使得企业能及时完成原料采购, 按时交付订单, 解决了客户燃眉之急。

丰富服务内涵

本行紧密围绕小企业需求, 着力打造“芝麻开花—中小企业成长上市计划”服务品牌, 进一步丰富小企业产品服务, 重点推出“兴业增级贷”、“兴业迅捷贷”、小企业自建工业厂房按揭贷款、小企业设备按揭贷款、小企业商位使用权质押、小企业联贷联保等产品, 切实帮助小企业拓宽融资渠道, 降低融资成本, 满足中小企业在各个阶段的多元化金融服务需求。

“芝麻开花—中小企业成长上市计划”是本行针对中小企业在初创、成长、成熟三个不同阶段的金融服务需求，综合应用丰富、灵活、专业的传统银行金融工具和投资银行服务功能，横跨直接融资、间接融资、现金管理、投资银行等多个金融领域，为中小企业量身定制的涵盖企业融资、资本运作、发展规划、财富管理、公司治理等方面的服务专案，以此打造中小企业上市成长之路，实现与企业“同发展、共成长”。



案例 25：全方位支持小企业发展

注册在上海的某公司是一家专业从事再生医学材料及再生型医用植入器械研发、生产及销售的高科技企业。自公司成立之初，本行上海分行就多次为其提供融资服务，支持该公司从初创期走向了成长期。为了帮助企业继续做大做强，实现企业长久以来上市的梦想，本行为其量身定制了“IPO上市综合金融服务专案”，整合多项信贷业务融资工具的同时，还引入上市规划、管理咨询、私募融资、财务顾问等服务，为其上市提供全方位、全过程的金融服务。在双方的共同努力下，2011年该公司成功在创业板上市，企业也从此走上了迅速发展的康庄大道。

案例 26：成功发行国内首只小企业贷款专项金融债

2011年12月，本行成功发行2011年第一期小企业贷款专项金融债，发行量为300亿元，全部为5年期固定利率，票面利率为4.20%。此举标志着2011年中出台的“银十条”所提出的“优先支持商业银行发行专项用于小企业贷款的金融债”率先由兴业银行实现。这是银行间债券市场首只专项用于小微企业贷款的金融债，也是商业银行金融债券重新开闸后首只发行的债券。该期债券将主要用于2012年符合条件的小微企业的新投放贷款，具体包括加大对小微企业的多渠道融资支持力度，以及创新小企业融资模式，重点推进联贷联保、循环贷款、额度周转贷款、专业市场解决方案、厂房抵押贷款、节能减排贷款等创新产品在小企业客户的应用，继续丰富、完善和优化中小企业产品品牌项下产品包组合。

携手同业发展

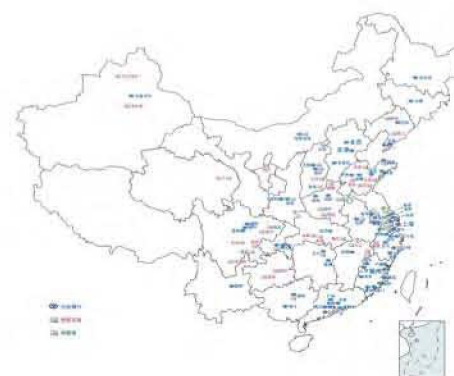
本行积极携手同业合作。截至2011年末，银银平台签约客户299家，比年初增加53家，其中联网上线238家，较年初增加61家；柜面互通合作银行86家，连结网点超过15,000个，村镇银行代理接入支付系统上线合作客户近60家；第三方存管联网上线证券公司95家；银财直连上线财务公司21家。

发展银银平台，推进金融资源共享

“银银平台”是本行面向中小银行同业输出产品和服务的品牌名称，通过将管理、科技、业务流程等作为可输出的产品，与广大中小银行建立起资源共享、优势互补的合作机制，不仅延伸了银行的服务网络，带动了一批中小银行共同发展，还减少了中小银行同质化重复建设行为，提高了社会资源配置效率，具有很大的社会价值。



本行进一步丰富银银平台联网客户群，扩大网络共享覆盖面，提高银银平台的代理支付结算能力和客户服务水平。2011年，本行将重点放在省级农信社上，在长白山召开了省联社交流研讨会，吉林、江西、福建、内蒙古等地省级联社等均于2011年新上线了银银平台产品，柜面互通联网数量获得了大幅提高，为完善新农村金融体系添砖加瓦。同时，恒丰银行、宁夏银行、龙江银行、温州银行、广东邮储、泉州银行、华融湘江银行等一批中大型银行实现银银平台上线，银银合作网络更趋完整。预计在与上述合作行联网上线后，柜面互通联网数量将超过1.8万个。（柜面互通业务连接全国86家银行）



本行持续致力于银银平台产品创新,加快开展银银平台下支付结算平台和理财门户产品研发,2011年对银银平台理财门户进行升级,完善了理财门户产品结构,保持银银平台创新优势和市场领先。同时,加快科技输出实施,全年新增13家村镇银行信息系统建设与托管合作,累计上线29家,系统运行平稳,各家合作银行核心系统可用性达到100%。与近60家村镇银行开展代理接入支付系统合作,其中为汇丰银行在国内发起的11家村镇银行统一提供代理接入支付系统服务,在业内引起广泛反响。村镇银行服务案例获得《银行家》杂志“2010年度金融产品营销奖”,代理村镇银行接入支付系统服务获得人行福州中心支行“2010-2011年度福建省支付结算优秀成果奖”。



本行与东营城商行举行银银平台系统正式上线仪式,本行行长李仁杰先生(左三)和副行长陈德康先生(右二)参加剪彩仪式

深化银信银证合作 致力携手共赢

本行积极配合监管机构及结算机构,联合证券公司探索流程改进和服务创新。2011年,本行开发了网上签约、非交易日转账等新功能,对第三方存管系统进行了升级,完善了系统服务,优化了客户体验。本行积极参与融资融券业务,与各证券公司进行融资融券系统开发测试,报告期内与5家证券公司签订协议并联网上线,累计上线22家。

2011年,本行优化同业理财业务评审与管理制度,进一步规范本行信托资金代收付业务,执行信托理财业务合作信托公司准入机制。2011年,本行全年累计发行信托理财产品超过1,500亿元,累计代理信托资金收付247.45亿元。

本行资产托管业务始终以为客户提供高效、优质、专业的资产托管服务为己任,不断拓宽托管服务

的领域和范围。特别是在信托计划保管、商业银行理财产品托管、基金专户理财托管以及证券定向资产管理托管方面,本行的托管创新、业务规模及产品数量始终保持在业内前列水平,打造出了兴业银行托管业务的特色产品平台。



推动民生金融

“住有所居、病有所医、学有所助”,本行牢记发展的根本,持续关注民生领域,不断加大对民生项目的信贷支持力度,对住房、医疗、教育以及下岗再就业等关系民生的重点项目给予金融支持。

支持住房改善

本行继续加大对保障性住房、棚户区改造、城中村改造等改善居民住房工程的金融服务力度,提供贷款资金支持、账户结算、财务管理等多方位金融支持。2011年,本行新增(支持扶贫)拆迁改造类信贷余额23.28亿元,主要用于棚户区改造、旧城改造、廉租房建设、经济适用房建设等领域。

案例 27: 30亿助汉正街改造

汉正街是全国最大的小商品集散地之一,以小商品批发闻名全国。时过境迁,汉正街缺乏整体规划、安全隐患突出等问题逐步凸现,成为限制其发展的瓶颈。为此,当地政府决定全面推进汉正街地区综合整治和搬迁改造。为积极支持汉正街棚户区改造项目,2011年9月,本行武汉分行与硚口区政府签署战略合作备忘录,向汉正街棚户区拆迁项目提供30亿元融资支持,助推汉正街整体搬迁改造工程,打响了金融机构支持汉正街整体搬迁改造的第一枪。

案例 28: 继续支持哈尔滨市棚改

本行哈尔滨分行继续加大民生工程支持力度。截至2011年末,分行累计为哈尔滨市棚户区改造项目提供贷款47.45亿元,并为全市29个棚户区的改造拆迁工程项目累计发放拆迁款22.35亿元。其中,为45,978万户居民发放拆迁款10.54亿元,为975家企业发放拆迁款11.81亿元,大力支持了哈尔滨市棚户区的改造。

案例 29：真诚服务昆明城中村改造

本行昆明分行积极支持昆明城中村改造。分行成立了专门的金融服务工作小组，制定详细的拆迁服务计划——“兴家立业金融服务方案”，全力做好拆迁金融服务工作。

在服务过程中，分行人员走街串巷，服务到“家”，开展一对一客户服务。同时根据拆迁居民综合消费及投资理财需求，拟定配套服务方案，为客户提供最实用的服务。分行还提供免汇划手续费、就医绿色通道、知名专家预约挂号、免费体检等多项优质增值服务。从2011年2月至12月底，分行受当地政府委托共赔付拆迁户3,000余户，发放拆迁款逾6.9亿元，并以优质的服务而获得政府部门和拆迁居民的一致好评。

案例 30：支持西安经济适用房建设

2011年11月，兴业国际信托有限公司向陕西金泰恒业房地产开发有限公司2亿元贷款，资金专项用于西安市金泰·怡景花园（一期）经济适用房建设。该项目建成后，将解决西安市1,207户城镇低收入家庭的住房困难问题，为改善西安市群众的居住质量和社会和谐做出贡献。

支持医疗卫生发展

本行积极支持国家医疗卫生事业发展，以金融服务支持基层卫生基础设施建设和医疗条件改善。截至2011年12月31日，全行卫生、社会保障和社会福利业类贷款余额达20.72亿元，有力地支持了国家和地方公共卫生服务事业的发展。

案例 31：福建省武夷山市立医院整体搬迁项目

武夷山市立医院是武夷山市规模最大、技术力量最强、医疗设备最全的一所综合性医院。该院为七十年代所建，随着城市化进程的不断加快，城市人口和游客的大幅度增加，医院面积窄小、基础设施陈旧等问题突出，已不能适应和满足当地居民和游客日益增长的医疗就诊需求。2011年9月，本行南平分行提供15,000万元贷款用于支持武夷山市立医院迁建，新医院建成后，病床将增加至640张，ICU床位12张，并形成抢救、治疗、检验、手术、放射、观察、输液等科室。这将促进医院基础设施和医疗条件的改善，为当地居民提供一个舒适、安全、健康的医疗环境。

关注教育事业

百年大计，教育为本，本行始终关注教育事业的发展，努力扩大与教育机构的合作。截至2011年12月31日，本行教育行业信贷余额达7.58亿元。

案例 32：支持云南民族大学改善教学条件

云南民族大学系云南省唯一——一个由中央民委和云南省政府共建的省属重点大学，在全国民族类高校中具有影响力和竞争优势，得到中央领导和当地政府的支持和认可。学校的呈贡新校区迁建项目已完成，教学条件和质量得到明显改善，由于前期投入较大，资金颇为紧张。2011年6月，本行昆明分行在学校最困难的时候为其提供3,000万元贷款支持，解决其后期教育流动资金紧张的问题，为学校持续健康发展和业务渗透奠定基础，推动云南少数民族教育事业的发展。

加大对下岗失业人员的扶持力度

本行积极响应我国各地政府出台的就业政策，为解决下岗失业人员创业和就业融资难的问题，推出了针对下岗失业人员的小额担保贷款业务，为下岗失业人员创业、再就业提供金融支持。

截至2011年12月31日，全行累计发放下岗失业小额担保贷款1.21亿元，为17.76万户个体私营业主配发兴业通卡，累计支持超过1,600名下岗失业人员创业和再就业，创造经济效益超1,000万元。



A hand holding a white paper airplane against a green background. The background is split into a light green upper half and a darker green lower half, which appears to be a field. The hand and airplane are in the upper left quadrant.

ENVIRONMENTALLY
FRIENDLY

环境友好篇

”

79 推进绿色信贷

88 倡导绿色运营

77

推进绿色信贷

本行始终认为，银行贯彻国家绿色信贷政策、发展可持续金融是大势所趋，一方面可以推动我国经济社会可持续发展战略的实施，另一方面可以促使银行更加注重长期利益而非短期利益，自觉将自身发展目标和社会目标统一起来，通过金融杠杆作用促进企业转变发展模式，最终实现银行、企业、经济、环境和社会发展的“多赢”。

对此，本行认真贯彻国家绿色信贷政策要求，设立专门机构，加强组织推动，对全行相关业务流程进行全面梳理和再造，加强内部能力建设，引进专门人才，制定鼓励措施，建立总分行联动机制，搭建绿色信贷实施平台，并建立环境与社会风险管理日常监测和风险排查机制，逐步推进绿色信贷政策的落地。

严格执行绿色信贷准入

- 正确引导经办机构有针对性地拓展节能减排等绿色金融业务，倡导低碳理念，做到在产出经济效益的同时也考虑社会效益。
- 重视客户或项目的环保绩效评价，授信过程中要求查询客户信用信息基础数据库中的环保记录，实行“环保一票否决制”。注重对客户或项目的环保合法性、减排工作完成情况的审核，对不符合要求的新客户不予授信，存量客户不予新增授信，同时督促其改善环保记录并通过环评检查，若仍不达标的视情况逐步压缩退出。
- 加大对循环经济、环境保护及节能减排技术改造项目的信贷支持，按照“做大做强”的要求，建立常年项目储备机制。
- 继续推广赤道原则，提升客户环境与社会风险管理绩效水平。（赤道原则项目实施情况及案例可参见本报告“实践篇”）

全面引进绿色信贷专才

- 建立并持续完善环境与社会风险管理专家库机制，根据行业、地域、规模等要素筛选行内外专家资源，开展专业培训，加强专业化管理与资质管理。
- 招聘具备节能减排技术服务或工程管理从业经验的专业人员，同时依托行外专家支持体系，建立细分领域技术准入标准，并率先对所有绿色金融服务项目开展“可测量、可报告、可核实”的环境效益测算，打造领先的绿色金融技术服务体系。

积极出台绿色信贷激励机制

- 专门安排信贷规模支持节能减排项目、适用赤道原则的项目等绿色信贷业务，鼓励分行以非信贷方式解决绿色信贷融资需求；
- 优化节能减排项目等绿色金融项目的属性认定流程，提升分行绿色金融产品经理的技术支持能力；
- 扩大分行绿色金融业务审批权限，助力推进区域节能减排等绿色金融市场发展；
- 配置双线费用，鼓励经营机构开展碳金融业务领域的产品及服务创新。



充分利用环保信息共享机制

本行认为，建立银行与环保信息共享机制，有助于提高银行业机构授信工作的信息对称程度，帮助银行业金融机构防范环境与社会风险。本行一方面在授信审查工作中积极运用共享平台提供的信息，另一方面也及时向监管部门报送环保信息运用情况，促进环保信息共享机制的完善和推广。2008年以来，本行福建省内分行在授信工作中对福建省银监局与福建省环保局厅建立的环保信息共享平台提供的信息进行了充分运用，有效防范了环境与社会风险。

案例 33：充分利用环保信息平台，密切关注企业环保情况

2011年第二季度，本行泉州分行通过环保信息共享平台获知了本行两户个人授信客户受到当地环保部门处罚的情况。本行泉州分行当即组织对企业开展了贷后检查，积极与客户沟通协调，密切跟踪整改情况，督促企业环保达标。

严格控制“两高一剩”贷款

2011年，本行积极响应国家政策，发挥信贷优势，严格控制高耗能、高污染（“两高”）行业贷款规模，调整贷款结构，认真执行两高行业新开工项目的产业政策和市场准入标准，对于环保不合规的项目坚决不予授信。截至2011年末，本行两高行业（电力、钢铁、有色、建材、石油加工、化工六大行业）贷款合同余额共计533亿元，贷款总额占比约5.43%，不良率约0.61%；本行产能过剩行业（钢铁、水泥、平板玻璃、煤化工、多晶硅、风电设备六大行业以及电解铝、造船、大豆压榨三个行业）贷款合同余额共计186.35亿元，比年初下降8%；贷款总额占比约1.89%，比年初下降0.47%；不良率约1.04%，比年初下降约0.12%；本行退出落后生产能力行业的客户数共计16户，贷款笔数共计96笔，共压缩贷款金额14.27亿元，拒绝贷款金额为10.3亿元。

积极拓展绿色金融业务

2011年，本行继续深化拓展绿色金融业务，并致力于将绿色理念传导至理财、信托、金融租赁、票据类产品等业务中去。

2006年以来，本行逐步形成了以节能减排融资业务与排放权金融业务两大产品为主的绿色金融业务，目前业务范围已遍及长三角、珠三角、环渤海、东北、中部、西部和海西等各主流经济区域，涉及能效、新能源和可再生能源开发利用、碳减排、污水处理和水域治理、二氧化硫减排、固体废物循环利用等六大领域，涵盖“十大重点节能工程”。截至2011年末（自2007年1月起），本行累计发放包含节能减排融资业务和排放权金融业务在内的绿色金融贷款2,325笔，金额884.16亿元，绿色金融信贷项目可实现在我国境内每年节约标准煤2,231.06万吨，年减排二氧化碳6,397.48万吨，年减排化学需氧量（COD）83.89万吨，年减排氨氮1.16万吨，年减排二氧化硫4.36万吨，年减排氮氧化物0.69万吨，年综合利用固体废弃物816.26万吨，年节水量9,563.56万吨。

2011年，本行还运用绿色理念在金融租赁、信托贷款、短期融资券、中期票据、中小企业集合票据和委托贷款等六个业务领域办理了46笔绿色金融业务，累计金额133.54亿元，分布于水环境治理、煤炭、电力、新能源和可再生能源、天然气的推广和应用、固体废物处理与处置、化工等行业。

节能减排融资业务

2011年，本行将节能减排融资业务作为信贷投放的一个重点，继续推广节能减排技改项目融资模式、CDM项下融资模式、EMC（节能服务商）融资模式、节能减排设备供应商买方信贷融资模式、节能减排设备制造商增产融资模式、公用事业服务商融资模式、融资租赁模式、排污权抵押融资模式、多元化融资模式等“8+1”种融资服务模式。

排放权金融业务

2011年，本行积极投身国内碳交易市场，搭建碳金融业务合作平台，携手上海环境能源交易所共同开展上海市碳交易试点金融创新。

案例 34：上海分行与上海环境能源交易所正式签署碳交易领域战略合作协议

2011年11月2日，本行上海分行与上海环境能源交易所正式签署碳交易领域战略合作协议。双方将秉承可持续发展理念，充分发挥上海作为碳交易试点的市场杠杆和融资功能，致力于以金融创新和交易服务推进低碳经济发展。本行将基于本次合作机会，探索符合中国碳交易市场特色的碳金融产品服务体系，打造全流程、宽领域的碳金融服务商。



本行与上海环境能源交易所正式启动战略合作，本行上海分行行长于晓青（右）和上海环境能源交易所总经理林健（左）签约

为配合我国排污权有偿使用和交易工作的有序开展，协助政府深入构建有利于环境资源市场化配置的环境经济制度，本行创新推出排污权金融服务，产品包括排污权制度设计咨询、排污权有偿使用资金管理及理财、排污权抵押授信、排污权交易顾问/经纪、污染物减排项目多元化融资、排污权交易企业能力建设等。

案例 35：发放首笔排污权抵押贷款

2011年3月，以该企业每年30.91吨化学需氧量的污染物初始排放权作为贷款抵押物，本行嘉兴分行向秀洲区中小企业——嘉兴欣龙染整有限公司发放了本行系统内首笔排污权抵押贷款，贷款金额100万元。该笔贷款缓解了企业因购买排污权而出现的流动资金短缺问题，有助于进一步深化排污权交易制度，不断拓宽中小企业融资渠道，有力推进企业节能减排、结构调整和转型升级。

案例 36：共同推进山西省排污权有偿使用和交易试点工作

2011年10月21日，在刚刚挂牌的山西省排污权交易中心内，山西省环保厅与本行太原分行签署战略合作协议。根据协议，本行将大力创新绿色金融服务，通过开展排污权抵押贷款、多元化绿色融资等手段，为该省火电、冶金等重点行业脱硫脱硝等“十二五”污染减排重点工程建设，以及环保科技创新和环保产业的发展提供专项信贷支持。



本行太原分行与山西省环保厅签署战略合作协议，山西省副省长牛仁亮先生出席了仪式（后排左四），太原分行行长樊三星先生（前排左）与山西省环保厅厅长刘向东先生（前排右）签署协议

本行独立开发碳资产评估工具，在国内首创碳资产质押授信业务，首笔业务已于2011年4月在福建福州成功落地。

案例 37：开发碳资产质押授信业务，率先布局碳金融市场——闽侯旺源 20 兆瓦水电项目

2011年4月，福建某民营水电企业以其20MW的小水电项目的未来预计售碳收入作为质押，成功从本行申请到了融资支持。该小水电CDM项目已于2010年6月获得联合国成功注册，预计年减排量4.3万吨，并已与瑞典某碳资产公司签署了减排量购买协议（ERPA），交易价格为10.3美元/吨。本行以水电项目未来的应收账款（售碳收入）作为质押担保，为项目业主设计了首笔108万人民币的授信方案，并将视项目实际减排量签发和项目运营情况，持续优化授信方案。同时，还利用本行法律、财务及谈判等方面优势帮助业主实现更合理的减排量交易协议。



此外，本行开立了国内首笔碳交付保函；为国内首单自愿碳减排交易提供了交易结算和资金存管服务；还与中国市场最活跃的数十家国际碳买家建立长期合作关系，目前已促成十余个项目签署碳减排量销售协议（ERPA）。

理财业务

本行优先支持针对以从事新能源开发的电力企业债权为对象的绿色信托理财产品，尤其是从事风电场的设计、开发、建设、管理和运营等新能源的绿色产业项目，积极倡导生态保护、生态建设和绿色产业导向的金融服务，同时积极向零售客户提供新能源开发相关的金融投资产品，通过创设相关零售理财产品向社会公众宣传可持续发展理念。

截至2011年末，我行新发行绿色理财产品3笔，发行规模总计42.34亿元。

金融租赁业务

本行全资子公司——兴业金融租赁有限责任公司，秉承本行绿色金融理念，从市场需求出发，注重拓展节能减排设备租赁业务，进一步加强专业能力建设，提高“绿色租赁”产品的创新与服务能力，以节能、减排、降耗、清洁发展机制、可再生能源等领域为业务重点，创设“绿色租赁”类产品和服务，延伸绿色金融业务领域，扩大业务规模和成效。2011年，兴业金融租赁公司共投放节能减排项目27笔，投放金额合计70.75亿元，占当年投放金额的36.92%。

案例 38：昆明阳光基业干熄焦余热发电 EMC 项目

昆明阳光基业股份有限公司（以下简称“阳光基业”）是云南省从事工业节能、工业自动化、软件研发的著名企业。2011年11月，本行采用直接融资租赁交易结构，以阳光基业作为承租人，通过节能服务商模式（EMC）介入项目业主临沂烨华焦化有限公司干熄焦余热发电项目。该项目充分回收利用焦炭生产过程中的余热进行发电，实现了资源的有效利用，并避免了传统工艺大量有害气体的产生与排放，同时节约了大量的水资源，节能减排效果显著。

本工程建成后每年可实现回收能源60,217吨标准煤，按年处理焦炭160万吨计算，相当于吨焦回收能源为37.63kg标准煤，每年减少4.37万吨二氧化碳排放，节约用水17万立方米。项目废气全部回收循环使用，实现社会环境效益和经济效益的双丰收，不仅解决了湿法熄焦排放粉尘、酚、氰、硫化物等有害气体的环境污染问题，也为焦炭生产过程中的余热综合利用提供了一条有效途径，经济效益显著。

信托业务

作为本行控股子公司，兴业国际信托有限公司在业务过程中重视融资项目对环境的潜在影响，把与环境相关的潜在的回报、风险和成本都纳入对项目的评价当中，要求融资项目不仅要有良好的经济效益，还应符合国家环保要求。

2011年，公司积极配合国家经济结构调整战略，把资金投到经济社会发展亟需的行业和领域，重点支持陕西、内蒙古、山西等资源大省的煤炭资源整合，募集社会资金帮助地方和企业

业解决煤炭资源整合的资金缺口，促成我国煤炭产业向集约方向发展。

公司在业务创新中，把交易对手的社会责任意识纳入评价，在具体项目准入上，充分考虑对环境的影响，坚决淘汰高耗能、低效益的项目，给予注重环保与安全设计的融资项目一定的优先支持。

信用卡

自2010年1月本行发行中国首张低碳主题信用卡以来，2011年本行继续推广中国低碳信用卡，将绿色消费带入千家万户，吸引越来越多热爱环保的普通人参与到低碳行动中来，为低碳事业引来了“活水源”。截至2011年末，中国低碳信用卡累计发卡153,889张，累计实现购买自愿碳减排量32,193吨，相当于中和了约23.1万人乘坐飞机飞行1,000公里所产生的碳排放量。



同时，中国低碳信用卡持卡人购碳资金有力地支持了桦南横岱山东风电碳减排项目、湖南东坪72MW水电碳减排项目、广东省下坪垃圾填埋气收集利用等碳减排项目，切实通过信用卡这一载体，减少温室气体排放，实现了本行低碳行动的承诺。



案例 39：桦南横岱山东风电碳减排项目

桦南横岱山东风电项目共安装29台风机，总装机容量为24.65MW，每年向黑龙江电网输送51.30GWh的电量，每年产生的碳减排量为58,794吨，既有效缓解了当地电网供电的压力，也促进了当地旅游业和生态农业的发展。项目采用VCS2007标准，经过具有审核资质的独立的第三方审核机构SGS进行认证和核证：项目于2007年和2008年产生自愿减排量（VERs）66,207吨。本行借助北京环境能源交易所的平台甄选出该自愿碳减排项目。自2010年8月开始，本行信用卡持卡人持续通过“信用卡碳减排量个人购买平台”购买了自愿碳减排量，在一定程度上支持了这个项目的实施。



案例 40：集中购买自愿碳减排 向“地球母亲”献礼

2011年4月22日是世界地球日，本行信用卡中心所设立的公益性基金“低碳乐活基金”于当日集中购买自愿碳减排量1,108吨，相当于中和了8,000人乘坐1,000公里里程飞机产生的碳排放量，以此作为对“地球母亲”的一份特殊献礼。



倡导绿色运营

本行不断提高资源利用效率，完善内部环境管理体系，倡导使用节能用品，鼓励员工树立科学节能意识，实现建立节约型银行的目标。

推广绿色环保意识 推行节能降耗行为

完善绿色运营制度	制定环境与社会风险管理政策，明确本行绿色运营目标、责任部门以及工作内容； 制定、推广实施本行办公节能管理办法，促进绿色办公建立共同监督、共同环保的良性循环。
提升节能降耗意识	出台制度管理、设置能耗标准和标志提醒、印制低碳办公手册及宣传画、开展各种节能降耗倡议活动，以多种方式不断增加员工的节能意识，培养健康、节能的工作与生活习惯。
绿色采购标准化	严格执行办公用品管理，将节能减排、绿色环保、供应商环境与社会绩效、国家节能认证等要求纳入设备、办公用品等采购评标标准。
办公电子化	完善电子工作流程，推广办公自动化系统、视频会议、远程培训、移动办公系统，倡导无纸化办公。
倡导低碳出行	加强公务用车管理，培养驾驶员节油减排的良好习惯； 定期保养公务用车，确保车辆的最佳状态，减少油料浪费； 提倡乘坐公共交通工具、骑自行车或步行上下班，杜绝公车私用。
细化日常能耗管理	控制电能消耗，及时关闭用电设备，做到“随手关灯、轻松节能”；保持空调温度调节达到“冬二十，夏二六”标准； 提倡节约用水，积极创造条件提高水的重复利用率； 减少纸质文件的用量，提倡双面用纸、复印纸再利用和办公耗材回收再利用，减少办公耗材； 广泛使用节能产品，逐步淘汰能耗高、效率低的设施和设备，提倡勤俭节约。

案例 41：总行大楼装修 注重环保节能

2011年，总行对福州办公大楼开展了室内装修。装修过程中，本行均采用了环保型材料，并使用T5节能灯管代替原使用的T8灯管，单个灯泡节能30%。装修完工后，本行还聘请检测检验中心对室内环境及办公用品进行了环保检测及室内空气监测。同时，在员工入驻后及时在办公室中放置活性炭、绿色植物、茶叶梗等物品，并提供空气清洁剂，尽可能减少装修后残留异味。



案例 42：“地球一小时”公益环保行动

2011年3月25日，本行向全行近3万名员工发出“邀您参与‘地球一小时’，为地球做出一个改变”的活动倡议信，呼吁广大兴业员工一起关注环境和气候问题、爱护地球，用环保、低碳的行为方式支持社会、经济和环境的可持续发展。2011年3月26日20时30分，本行办公大楼关闭了楼顶广告牌照明、办公大楼景观灯照明、办公场所照明一小时，用简单而直接的熄灯举动支持节能减排，倡导低碳生活，呼吁广大员工和客户提升关注环境和气候问题、爱护地球的意识与行动力，以环保、低碳的行为方式支持社会、经济、环境的可持续发展。



本行获得由福建省环保志愿者协会颁发的“2011年地球一小时参与证书”

案例 43：举办“低碳嘉年华——1≥1”活动

为提倡员工减少不必要的生活采购以降低碳排放量，使低碳生活理念深入员工之心，本行信用卡中心藉2011年“六一”儿童节之际开展了“低碳嘉年华——1≥1”活动，员工通过“以物易物”的方式各取所需，交易过程无“现金”介入，不以商品价值计价，而是通过对物品标注“碳排放量”及用以计价的“低碳券”来实现，此次活动共收到员工交换物品450余件，完成交易物品400余件。活动中未实现交换的物品，已通过卡中心总工会捐献给贫困地区的孩子们。

