

2021年3月12日，新华社发布《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》，从经济发展、改革开放、社会文明、生态文明、民生福祉、国家治理等十九个维度，对“十四五”期间的经济和社会发展做出全面部署。招商银行作为国内最早开展社会责任工作的银行之一，一方面通过与各合作机构的密切合作，积极发挥金融杠杆作用，促进经济、社会、环境的和谐发展；另一方面紧跟国家步伐制定招商银行“十四五”战略规划，清晰描绘出以“创新驱动、模式领先和特色鲜明的最佳价值创造银行”为指导的顶层设计，引领战略执行。

一、“减费让利”，彰显招行温度

招商银行一直坚持向社会持续提供优质专业的金融服务，通过服务支持经济平稳增长，最大限度创造综合价值。

为贯彻党中央、国务院关于降费让利、服务实体经济的决策部署，招商银行沈阳分行秉承“应降尽降”原则，积极寻找业务契合点，在国家工作部署的基础上自主增加免费让利项目。

自2021年12月起，招商银行沈阳分行一卡通金卡账户管理费在辽沈地区开始执行优惠减免政策，全面减免金卡账户管理费。

招商银行沈阳分行紧跟国家政策导向，积极承担金融机构社会责任。此次金卡账户管理费的减免政策从招商银行一贯的服务客户、为客户创造价值的初心出发，降费不降服务，积极践行“减费让利”利民政策，让客户感受“招行温度”，惠及沈阳分行60万金卡客户，支持实体经济发展。

二、优化服务体验，建立最佳财富管理银行

招商银行的财富管理始终坚持以客户为中心，通过围绕客户个人或家庭的全生命周期，进行全面的规划、配置、投资、传承等一系列服务。为持续提升我行财富管理业务的资产配置能力，不断提升品牌竞争力，招商银行升级优化资产配置体系为TREE资产配置体系，该体系基于客户特征和市场配置规律，通过对活钱管理、保障管理、稳健投资和进取投资四类资产进行合理配置，为不同财富阶段和风险偏好客户提供千人千面的资产配置方案，满足客户的功能类需求和投资类需求。

为建立多样化增值服务体验

，精准满足客户个性化需求，招商银行重塑客户圈层定位，围绕客户需求、客户价值，针对亲子、来行客群等多个维度提供不同的特色服务。

招商银行聚焦家长客群对子女培育需求，重视孩子兴趣、娱乐、教育、健康等方面

的特长，不断拓展服务边界，2021年联合人民美术出版社首届“金小葵”全国少儿绘画大赛，为有志于绘画的儿童提供展示梦想与才华的舞台。大赛吸引200余个家庭参赛，吸引近4000位客户参与投票，比赛颁奖礼直播6.3万观众同时在线观看，累计在线56.3万人次。比赛获奖作品在艺术馆进行为期一星期的展览，免费对沈阳市民开放。给孩子放飞想象的天空，让孩子的梦想被更多人看到，共同陪伴和见证孩子的成长。

咖啡牛奶、招行红雨伞.....招商银行一直致力于为来行客户提供温情细致的服务体验。“温度”

以客户体验为中心，根据温度变化和辖内网点不同区域客户偏好，适时调整行内饮品的种类、温度和冲调比例，保证饮品口感品质。通过饮水服务的传递，有效拉近与客户之间的距离，以用心换真心，从各个细节体现招行的服务品质。

三、洞察年轻人需求，打在独具一格的经营策略

为配合推进校园管理信息化，加快数字校园建设与应用，助力辽沈地区教育科技长足发展，招商银行沈阳分行大力推行“智慧校园”项目，积极配合校园场景建设，以科技为依托，开展一系列智慧探索，努力通过数字化方式全面服务好师生们的工作与生活，力图为青年客户提供更快捷和便利的服务。招商银行沈阳分行利用“智慧校园平台”免费为学校搭建云缴费平台，为学生及学生家长缴纳餐费、水费、个性化课后服务费等费用开通快速便捷的科技通道。目前项目全面覆盖沈阳五大区及沈水、苏家屯地区校园，惠及辽沈地区近500所中小学校，当年缴费达29万户。

作为国内银行业第一个面向高端客户的金融品牌，招商银行“金葵花”服务不断拓展专业能力和科技视野。2021年，招商银行在英国《银行家》杂志全球1,000家大银行榜中，按一级资本排名位居全球第14位，连续四年稳居前20强。连续十余年荣膺权威媒体《亚洲银行家》杂志评选的“中国最佳零售银行”；被《环球金融》杂志评选为“最佳财富管理服务”；连年荣获国际权威财经媒体《欧洲货币》杂志评选的重量级奖项“中国最佳银行”。诸多荣誉的背后，是客户的支持与信赖，招商银行将继续秉承“源于社会、回报社会”的社会责任理念，努力实现经济价值与社会价值及环境价值的和谐统一。