

二十一年前，招商银行与合肥缔结“金融情缘”，招商银行合肥分行应运而生。合肥分行秉持“因您而变”的经营理念，坚定“金融科技银行”的战略定位，与合肥经济共发展，为江淮大地增添新机遇、新色彩。二十一年来，七千多次日月恒生，每一份坚持都有一种坚韧如磐的定力。招商银行合肥分行从无到有，发展壮大，现已设立网点40家，覆盖合肥、芜湖、马鞍山、淮南、淮北、安庆、六安七个地市，累计缴税超51亿元，为安徽经济发展做出突出贡献。数据显示，合肥分行今年以来人民币贷款增量在当地股份制银行中排名首位，增速在当地股份制银行中排名前列；人民币存款时点余额超156亿元，较年初增长18.98%；管理零售客户总资产达1188亿元，托管客户总资产超1600亿元，在助力地方经济发展的同时，实现了自身高质量发展。

无愧今朝使命担当，不负明天伟大梦想。2022年是实施“十四五”规划，全面建设社会主义现代化国家的重要一年，也是招商银行合肥分行成立21周年。回首过往二十一载江淮岁月，合肥分行踔厉奋发，不忘初心，不断加快自身业务、产品创新，提高服务质量，坚守金融为民理念，努力增强服务安徽经济高质量发展与满足人民群众对美好生活向往的能力，与时代共舞，与江淮发展共进，与在皖企业共赢。

提升服务用心守护，金融为民落到实处

入皖二十一载，招商银行合肥分行不断提升服务质量、打造服务品牌、塑造服务形象，将消费者权益保护与业务发展深度融合，开创新发展阶段金融行业消费者权益保护新局面，为金融稳健发展贡献招行智慧。

一直以来，合肥分行把“以客户为中心、为客户创造价值”的价值观作为最高准则，以打造最佳客户体验银行为最终目标。在体制机制上，积极健全创新，建立管理者经常性听取客户声音工作机制、细化大堂主管及支行行长消保相关工作要求、建立“一小时响应”机制、开展员工系统培训，完善工作流程，有效提高合肥分行金融服务质量。通过体制机制的完善，合肥分行大力推动消保服务工作的开展和落实，切实守护消费者权益，以实际行动表达金融为民决心。

为践行真心为民办实事的责任与使命，合肥分行长期以来坚持开展形式多样的消保宣教系列活动，守护百姓“钱袋子”。借助自身线上宣传优势，合肥分行鼓励各支行相互联动推进公众教育，采取集中式宣传教育与常态化宣传教育相结合的方式，在全行范围内开展金融消费者教育与金融知识普及工作，打造招行金融宣教品牌。为扩大人群普及范围，合肥分行与媒体联动宣传普及金融知识，聚焦“一老一少”、农民、务工人员等重点人群，结合特定生活场景和实际需求，设计具有针对性的金融知识普及方案，守护百姓财产安全。

落实为民情怀，践行金融报国。招商银行合肥分行表示，将始终秉承金融为民的初心，深入践行消费者权益保护工作，用心、用情、用力解决客户的困难事、烦心事，增强群众的获得感、幸福感、安全感。

专注服务提质增效 实现财富稳健增长

随着经济的不断发展，我国居民个人资产规模稳步提高，其中金融类资产的配置需求不断增强，财富管理市场发展空间巨大。为了更好地保驾护航客户的财产安全，招商银行合肥分行构建“投商私科一体化服务体系”，推动“初心计划”项目落地，坚持以价值观为导向，践行为客户创造价值的服务理念，走出属于自己的财富管理进阶之路。

在队伍建设上，合肥分行全面优化考核体系，因人施策，针对不同岗位角色搭建不同课程体系培训，提高培训效率，精准赋能一线员工体验，激发一线员工活力，实现员工自身能力的提升。

在产品体系上，合肥分行升级自身资产配置体系，践行TREE资产配置体系，按照产品风险、收益特点和功能归属性归类，建立了品类齐全、风险明晰的财富产品体系，包括存款、受托理财、基金、保险、黄金、金葵花家庭信托等，以满足不同客群的理财需求。

在私行服务上，招商银行私人银行历经十五年的风雨，服务体系逐渐发展壮大。围绕高净值人群对于财富管理、家业传承、综合金融和品质生活的个性化需求，合肥分行在家族办公室、家族信托、多元定制等服务领域不断创新突破，助力客户群体伴随中国经济的风起云涌实现社会价值与私人财富的逐步积累。今年以来，该行落地家族信托签约超85单，云端私享客户同比增长2.3倍；上市公司董监高私钻覆盖率79%。

开放融合促发展，坚守初心为客户。合肥分行全面拓宽服务渠道，持续升级系统工具，积极探索“人+数字化”经营模式，扩大财富客户覆盖面。截至2022年10月末，合肥分行零售客户数397万，代发客户数83.2万户。APP财富当年交易客户数57.9万户，占比14.6%。

坚持初心，为客户创造价值，赢得客户信赖。站在新的发展起点，招商银行合肥分行将始终立足本业、不断探索，更加坚定、高效地走好发展的每一步，主动适应经营环境变化，加快构筑业务护城河，发挥招行优势，努力成为财富管理行业的领军者。

深耕金融教育场景 灌溉教育之花成长

百年大计，教育为本。入皖二十一载，招商银行合肥分行深刻把握教育事业深化改革机遇，贯彻落实总行战略部署，持续推进金融服务强国工程，长期深耕教育事业发展，积极探索服务教育行业新模式，擦亮招行教育金融服务招牌。

在践行社会责任方面，合肥分行与国家开发银行安徽省分行携手，优化助学贷款流程，提升助学贷款体验，确保助学贷款安全便捷。双方优势互补，联合打造面向国开行助学贷款项目的全流程、全周期、全渠道服务体系 and 品牌，共同助力一代代学子圆梦大学，成就人生梦想。

在校园服务方面，合肥分行针对学校缴费普遍存在的痛、难点问题，打造缴费云服务平台，让学校学费、考试报名费、党团费以及学杂费等收缴工作实现自动通知、线上缴纳、自主统计、一键催缴等功能的服务，既便利了学校端高效管理，又提升了学生、家长的良好缴费体验。目前，智慧校园场景服务已覆盖安徽省内学校460所。

在金融教育场景建设方面，合肥分行围绕校园生活，聚焦大学生衣食住行，提供专属金融服务，打造完善的大学生服务体系。一方面，在校园周边结合学生高频消费场景搭建专属服务体系；另一方面，全方位搭建校园内场景，线上线下服务相结合，为大学生提供多姿多彩的校园生活。2019年以来已有超7.6万户大学生选择招商银行卡作为“第一张银行卡”。

在人才培养方面，合肥分行注重青年人才的挖掘和培养，用金融沃土滋养着青年一代。长期以来，合肥分行持续启动全省校园招聘吸引人才、为大学生提供不同岗位的实习机会，并发挥金融力量，赞助举办大学生科技创新、创新创业等比赛，免费提供省内高校使用自主研发的第二课堂系统，助力大学生全面发展，提高自身综合素质。

青年兴则国家兴，青年强则国家强。招商银行合肥分行积极响应教育强国的蓝图目标，围绕“金融+科技+教育”开展教育生态场景建设，为安徽省高校提供全方位金融服务，用金融力量为安徽省教育事业高质量发展做出更大贡献。

聚焦科技创新产业 助力安徽经济发展

创新“一子落”，发展“满盘活”。江淮大地上，科技创新这个“关键变量”正迸发出强劲活力。作为经济发展的重要“助推剂”，合肥分行坚持“客户+科技”的服务理念，持续加大对科创企业的金融支持，为新技术、新产业、新业态、新模式

注入发展新动能。

在助推“新动能”发展上，2020年合肥分行正式成立新动能行业研究工作组，聚焦“芯屏汽合、集终生智”特色产业集群，重点支持安徽省十大战新产业。依托总行新动能基金，加大对科技创新型企业的金融支持。统计数据显示，去年以来该行新增贷款中超过75.25%投向了新动能和战略新兴产业，战略新兴产业贷款余额较2021年初增长91.83%。

在企业服务上，合肥分行发挥自身优势，不断创新产品，丰富服务内涵，成立专属服务团队，专门服务安徽省新动能企业客群，为科创型企业提供高标准、高质量、该专业的金融服务。

在产品创新上，合肥分行深化与政府合作力度，创新运用高新贷等小企业融资产品，切实为科创型企业解决融资难题。2020年，合肥分行累计加入了合肥市科创贷、高新区瞪羚贷、创新贷等区域金融产品，以创新驱动，为科创企业提供金融服务。

在长三角一体化发展机遇持续深化的背景下，安徽科创企业正迸发出强劲活力。招商银行合肥分行继续深挖发展潜力，为安徽加快科技强省建设和服务地方经济高质量发展贡献力量。

探索智慧场景建设 金融科技助企利民

苟利于民，不必古法；苟周于事，不必循旧。招商银行合肥分行坚定金融科技银行的战略定位，不断加大运用金融科技手段力度，聚焦大众的生活服务诉求，拓展生活场景的方方面面，深耕智慧场景服务，满足人民群众对美好生活的需要。

在交通出行领域，合肥分行纵深推进场景建设，智慧出行已全面渗入公交、地铁、停车、高速、民航、出租车、家用车等民生出行领域，出行场景已接入停车场49家，覆盖用户已超过157万人。今年以来，合肥分行多次开展车主福利节活动，包括停车次卡、立减、无感支付开通有礼等优惠，在方便用户停车缴费、提升停车体验的同时，为用户谋福利。

在政务便民领域，合肥分行创新推出“互联网+政务+金融”银政融合新模式，成为省内首家公积金场景上线银行、省内唯一输出AI智能客户系统银行、首批上线省级农民工工资监管平台银行。并获得合肥市级校外培训机构资金监管业务资格，成为招行系统与省会城市教育局直接合作的第一单。随着财政、社保、公共资源交易、公积金四类核心客群资格覆盖范围不断延伸，该行通过让“数据多跑路”，为广大百姓生活提供更多便利。

在智慧食堂领域，合肥分行推出E餐通-智慧食堂系统，涵盖刷脸支付、福利管理、线上餐厅、一站式收银服务、访客就餐、多级食堂管理、职工管理、就餐管理等功能，针对性解决企业就餐场景普遍存在的问题，便利企业系统管理，提升企业员工就餐体验。自E餐通项目推广以来，目前合肥分行累计服务客户数达5万，交易笔数超95万。

在供应链金融服务领域，合肥分行围绕核心企业产业链上下游企业融资需求，推出“付款代理”“国内信用证闪电议付”“商票云闪贴”等一系列供应链金融服务；为有效解决企业客户在某阶段现金头寸不足的问题，推出“全国服务一家”业务模式；针对跨境企业合作伙伴多元化、内控管理平台化、跨境资本便利化等需求，推出“跨境E通招”服务体系。

探索不止，步履不停。招商银行合肥分行将始终坚持科技创新，不断深耕智慧场景服务，拓展金融服务领域，为企业和群众提供更为全面、安全、高质量的金融服务。

乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海。踏上新征程，勇担新使命。新时代绘就的宏伟蓝图，也是招商银行合肥分行前所未有的发展机遇和广阔空间。二十一载，正是青春年华，最美的青春应当与祖国共奋进。面向未来，招商银行合肥分行将肩负金融使命，锚定更加高远的发展目标，筑梦江淮，为安徽地方经济发展贡献招行力量。驶过二十一年的壮阔航程，招商银行合肥分行必将抵达更加辉煌的未来！（汪元昕 郑玲）