



第十三届金融行业服务评选公示特刊

中国光大银行广州分行： 以优质服务 让客户感受金融的便利

在过去的一年中,中国光大银行广州分行深入推进零售业务转型,构建了完善的分层分群经营体系,针对不同层级的客户提供差异化的服务。通过数据驱动和渠道协同,实现了精准营销和高效服务,有效提升了客户满意度和忠诚度。

客户经营方面,注重提升客户服务体验。全面推行网点“厅堂融合”工作,打造有温度、有特色的融合开放服务生态。产品经营方面,持续丰富产品谱系,强化资产配置能力。推出了涵盖储蓄、理财、公募基金和保险的全品类个人养老金产品货架,并精选符合养老金储备特点的优质产品,满足客户多元化的养老需求。渠道经营方面,积极拥抱数字化转型。加大金融科技投入,强化数据分析应用,构建数字化运营新模式。通过强化条线融合和分支行联动,优化数字化营销流程,提升网点效能。

为了让老年客户进一步获得幸福感和获得感,中国光大银行广州分行不断优化服务流程,通过部分柜面业务的业务集合签字方式,让系统自动进行业务归类,在柜面业务办理完毕后统一推送给客户签名,减少老年客户用电子笔签名的次数,充分体现了让系统多跑,老人少跑的服务原则。

在有效控制风险的原则下,对长期卧床、行动不便、居住老人院不能外出或长期居住在境外等养老金客户的社保卡金融账户,推出特殊服务事项处理规范。针对老、幼、病、残、孕特殊人群的具体困难和实际需求,为其提供便捷、细致、人性化的金融服务。

中国光大银行广州分行社保卡业务全面免除广大退休市民ATM机取款手续费、账户动账短信提醒费用,给予老人社保用户良好的服务体验。



广州银行： 勇担金融使命 为区域经济发展贡献广银力量

作为广东地区规模最大的法人城商行,广州银行主动融入广东省、广州市高质量发展各项工作部署,锚定高质量发展首要任务,立足区域地方经济开展特色化经营,积极践行金融为民理念,以自身高质量发展为经济高质量发展贡献“广银力量”。

广州银行持续加大对制造业、战略性新兴产业等领域的支持力度,截至2023年末,广州银行资产总额超8300亿元,战略性新兴产业贷款同比增长超54%,制造业贷款同比增长超17%。

秉持“金融为民、金融利民、金融惠民、金融便民”服务理念,广州银行精心打造“适老化”服务特色,线下建设“爱心银行”示范网点,线上优化长者服务功能;打造自营+代销的双平台财富产品体系,切实担负起金融富民使命,在做好传统储蓄业务的基础上,加快多

元化产品布局,形成固收、固收+、混合、权益、商品、保险六大品类超千款产品,满足从保守型到进取型、从大众客户到高净值客户的资产配置需求。

广州银行在绿色金融方面,持续加大信贷额度、专业团队等资源配置力度,不断扩大绿色信贷规模,打造绿色金融投贷联动、绿色供应链等特色化业务模式;普惠金融方面,结合市场需求及客户需求,打造具有广州银行特色的小微专营服务模式。财富金融方面,创新财富管理新模式,致力于成为城乡百姓财富管理专家,打造湾区财富管理领先银行。

广州银行积极拥抱数字化浪潮,从顶层设计、科技强基、业务赋能等重要方面,持续加大资源投入,加速推进数字化转型,有力推动业务高质量发展。



广州农商银行： 积极践行金融为民 用心用情解决消费者诉求

今年以来,广州农商银行作为地方金融主力军,全力支持省、市因地制宜发展新质生产力,协同推进粤港澳大湾区建设等重大改革举措落地,大力推动实施“百千万工程”,坚定走好特色金融发展之路。

为提高精细化管理水平,推动实现金融普惠,广州农商银行创新推出“金米连连存”“金米随心存”等“传统+特色”的存款产品,形成丰富的零售存款产品体系的同时,创新研发特色产品,全面覆盖按揭、消费各类客群,满足各类型消费场景。截至2024年8月末,本年零售贷款累计投放191亿元,同比增长47%。

广州农商银行以技术赋能,助力传统服务行业实现数字化、智能化。其

中,“榕e租”房屋租赁业务在简化客户房屋管理流程的同时,解决流程、管理难题,提升房屋租赁业务数字化管理水平。截至2024年8月末,累计引入出租房源近8万间,为约9万“新市民”提供房屋租赁服务。

广州农商银行持续提升金融消费者权益保护工作质效。截至2024年8月末,开展消费者宣教活动近2000场,触及人数超350万人。聚焦“群众诉求”,持续提升服务满意度,构建行领导消费者权益保护常态化工作机制,不断优化完善消费者权益保护热线、手机银行APP、微信公众号、网点投诉电话等多种渠道,接收、处理和反馈消费者诉求。截至8月末,投诉及时办结率100%,客户服务满意度99.25%。



广东华兴银行： 以“五篇大文章”为锚 推动区域经济高质量发展

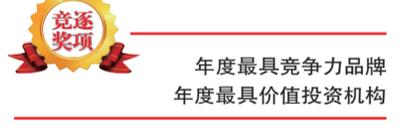
今年以来,广东华兴银行坚守服务实体经济高质量发展主线,以“五篇大文章”为锚,在推动区域经济高质量发展中,展现地方法人银行服务地方发展的使命、责任和担当。

广东华兴银行积极响应“制造强省”战略,围绕园区内产业、企业构建园区金融全产品体系,加强工业园区专属产品“兴园贷”推广,深化与头部产业园开发及运营商合作,重点支持先进制造业、产业园、镇街经济等,积极引导资产业务向小而分散转型,进一步解决中小微企业金融需求。

广东华兴银行设置专属绿色金融管理团队,联动第三方专业机构和

FTP资源倾斜等举措,探寻经营管理新路径,多维度助力绿色金融发展。2024年,广东华兴银行成功落地碳减排贷款,在落实碳减排支持工具政策工作中取得突破性进展。

以数字化转型试点银行为契机,广东华兴银行顺利上线新一代信息系统工程,重构了核心、信贷、核算三大领域业务能力,为数字化转型发展奠定了坚实的基础。通过搭建数字化产业金融服务平台,依托大数据模型、智能风控、生物技术、影像技术等金融科技手段,为客户提供全流程线上化、智能化、定制化的场景金融服务,解决“小而分散”乡村农户客群融资难、融资贵等痛点。



阳光健步行,消保我先行!

光大银行广州分行联合正和消保中心举办9月金融教育宣传活动

为深入践行金融工作的政治性、人民性,进一步提升公众金融素养,增强消费者风险防范意识,聚焦老年群体金融素养的提升,光大银行广州分行与广东正和消保中心联合举办“阳光消保健步行”活动。该活动在广州流花湖公园举办,除光大银行邀约的百名“银龄”客户外,流花湖公园的游客也积极参与活动,上千人参加了此次健步走活动。分行党委书记、行长杨剑平,党委委员、副行长朱莹,党委会、副行长朱莹带领分行消保委、经营机构与正和消保宣传员共同参与现场宣传。

此次活动设置了“行长讲消保、八大权益通关、金融知识问答”多个环节,沿途设

置了“阳光消保”“多元化解”“全员反诈”“打击不法金融”“关爱征信”“适老服务”“诚实守信”等主题宣传,每个宣传展位上均有消保专员为消费者进行逐一讲解。

现场活动中,分行党委书记、行长杨剑平,党委委员、副行长朱莹及消保委相关负责人,化身“金融知识宣讲大使”,主动向途经的消费者派发金融知识折页,践行保护消费者金融权益的职责和使命。

现场还有正和消保中心宣传员主动向消费者普及金融纠纷调解等服务,沿途设有“金融知识大比拼”“选配产品适当性”等游戏环节向消费者普及防范电信诈骗、关爱征信、“金融产品三适



当”等金融知识。

本次活动是光大银行广州分行组织开展“金融知识教育宣传月”的其中一环,9月以来,光大银行广州分行已组织辖内支行开展“金融教育宣传月”活动,推出金融知识教育“进社区”“进企

业”等“五进入”活动。各支行围绕金融教育各项工作要求,积极创新金融教育的方式方法,主动探索重点人群的精准传播渠道,进一步提升金融宣传教育的有效性,共同为增强人民群众的幸福感和获得感做出应有的贡献。