

广州银行

## 科技赋能筑标杆 金融焕新助湾区

广州银行数智化转型助力区域经济高质量发展

数字经济浪潮席卷全球,金融作为现代经济的核心枢纽,其数智化转型已成为驱动产业升级、服务国家战略的关键力量。当前,粤港澳大湾区正处在“双循环”新发展格局的战略支点上,肩负着打造国际金融枢纽、引领高质量发展的重大使命。

作为广东地区规模最大的法人城商行,今年以来,广州银行紧扣国家“数字中国”“金融强国”战略部署,锚定湾区发展坐标,将“金融+科技”深度融合作为转型的核心引擎,在顶层设计上成立数智化转型专项工作组统筹全局,在科技强基领域持续加大研发投入与人才引育力度,在业务赋能环节精准对接民生期盼与企业诉求,全方位构建起“技术驱动、场景融合、服务暖心”的智慧金融服务体系,不仅为区域民生改善与实体经济发展注入了强劲金融动能,更让广州银行在打造特色鲜明的粤港澳大湾区精品银行征程中,彰显出城商行服务国家战略、助力湾区腾飞的责任与担当。

科技强实体  
为企业发展添动力

坚守金融服务实体经济的本源使命,广州银行以金融科技为“连接器”与“加速器”,构建起覆盖支付结算、信贷支持、跨境服务、园区赋能的全场景企业服务体系,从基础业务办理到个性化方案定制,全方位成为本土企业成长壮大的“坚实后盾”。

凭借扎实的科技实力与丰富的金融服务经验,广州银行成功中标广州市普通车增量指标竞价保证金项目,通过组建专项技术团队,与广州市政府交通部门建立无缝对接机制,短时间就完成需求调研、系统开发、压力测试等全流程工作,系统实现高效支付、退款与对账清算,让车主办事少跑腿、缴费更灵活,用金融科技生动诠释了“与客户同行”的服务担当。

针对外贸企业在跨境结算中面临的流程繁琐、时效滞后等痛点,广州银行以企业网银为核心服务阵地,打造覆盖进出口全链条的跨境金融数字化服务矩阵。作为广东省内首家参与外汇业务便利化改革及系统重塑的城商行,广州银行顺利完成外汇展业信息系统建设,推动外汇业务流程再造,实现事前客户尽调分类、事中差异化管理和事后监测报送的全流程数字化管理,并已顺利通过国家外汇管理局检查司现场评估,为区域外贸企业提供了更安全、高效的跨境

金融服务。

针对中小外贸企业“高频小额、资金周转急”的跨境结算需求,广州银行在出口企业收汇、结汇,进口企业购付汇、关税缴付等核心场景持续优化服务流程,打磨形成“出口快收、进口快付、线上结汇、关税速缴”四大主力线上产品。截至今年11月,上述四类产品的交易笔数已超8000笔,服务覆盖电子、轻工、五金等多个外贸细分领域。

广州某主营游戏设备的出口型企业便是“出口快收”服务的直接受益者,该企业的出口目的地主要分布在欧美及新加坡、中国香港等地区,订单频次高、单笔金额小,对资金回笼效率要求极高。2025年以来,该企业已在广州银行办理出口收汇超800笔,其中通过“出口快收”实现系统直入账的占比超40%,平均到账时间从以往的1-2个工作日缩短至数小时。高效的收结汇服务不仅帮助企业加速资金回笼,更让企业能够及时锁定汇率风险、稳定交易合作关系,显著提升了其在国际市场的业务竞争力。

此外,为进一步做好企业客户服务,广州银行今年全新推出广银企业掌银App,该App面向企业网银用户支持多渠道快捷签约、资金动态实时查询、交易授权移动审批等核心功能,精准匹配企业客户的移动办公场景,无论是企业负责人在外出差时审批付款,还是财务人员居家处理代发业务,都能实现“随时办、掌上办、安全办”,为企业数字化运营提供有力支撑。

科技助民生  
让金融服务暖起来

广州银行始终秉持“客户至上”的核心价值观,将技术创新的落脚点放在“解决客户痛点、提升服务体验”上,把数字化工具深度嵌入民生金融服务的每一个场景,用科技温度打破物理网点的时空壁垒,让优质金融服务真正触手可及、普惠大众。

在个人金融服务领域,2025年全新升级的个人手机银行如同市民身边的“随身金融管家”,精准匹配多元客群的个性化需求。其中新增的线上资信证明功能,彻底改变了以往客户需携带证件到网点办理的繁琐流程——无论是计划出国留学的学生申请签证,还是准备申请购房贷款的家庭办理手续,只需登录手机银行完成自助申请,系统便会实时生成电子证明文件,通过微信分享、邮箱瞬时送达,实现“零跑腿、秒办理”。

广州银行还为代加工资客群设立专属服务版块,整合工资明细查询、理财推荐等功能,并特别新增养老资讯专区与全运会主题服务专区,从养老规划到文体需求,多维度满足不同客户的日常金融与生活服务需求。

在企业服务领域,针对传统对公开户“时间长、填单多”的痛点,广州银行重构开户流程,打通“线上预约-上门尽调-临柜快速开户”全链路,结合OCR技术和大模型自动识别资料、核对数据,开户效率

提升超50%,尽调信息填写量压缩一半,真正实现“客户少跑腿、业务快办结”。

惠民信贷领域的数智化升级同样成效显著,广州银行启动个人信贷产品全流程数智化改造,通过智能数据整合与电子签章技术,实现签约、用印、放款“小时级办结”。在此基础上推出的广惠贷、广赢贷等场景化信贷产品,打通“场景浏览-额度测算-贷款申请-资金到账-场景支付”的全流程服务,精准满足客户在装修、购车、教育、医疗等衣食住行各领域的资金需求。

科技立标杆  
构建城商行转型“广银样本”

以技术创新筑牢高质量发展的“数字底座”,广州银行通过运营集约化、服务场景化、营销数字化策略,构建起高效、智能、协同的内部运营体系,不仅大幅提升了内部服务效能与风险管控能力,更以坚实的科技支撑为业务创新发展提供了广阔空间,打造出城商行数智化转型“广银样本”。

业务流程自动化升级,深化RPA流程机器人在银行内部管理场景应用,模拟银行工作人员操作行为,将重复性高、有明确规则、有逻辑性的手工操作工作实现自动化。广州银行已在总行业务部门和分支机构累计22类业务场景通过应用RPA实现了业务流程再造,依托RPA7×24小时全天候自动化运作,提升业务处理效率达10倍,让业务更快响

应,让客户更加满意。

移动服务场景整合,推出便捷卡激活功能,将信息维护、卡激活、综合签约、风险评估等12项场景整合,实现“一次签名、多业务联办”,大幅提升服务效能。

广州银行还深化零售数智化营销,构建数据驱动的全链路营销体系,提供“千人千面”的精准服务。通过零售CRM渠道引擎深度融合线上线下触点、对接企业微信平台,助力提升客户精准服务水平;新增银发客群数据看板,完善财统客群提醒机制,优化任务监控与客户接触管理。同时依托零售CRM支撑,营销平台推出“任务中心”“资产提升”“推荐有礼”“摇钱树”等创新活动,覆盖多客群、多渠道,实现“懂客户所需、服务更暖心”。

通过数智化转型,广州银行已在便民金融服务、本土企业赋能、科技体系建设等领域形成独具特色的核心竞争力。当前,广州银行正加速推进数智化转型,以数据与智能技术为核心驱动力,不断拓展金融科技的应用边界,推动业务发展与经营管理全面升级,逐步实现线上线下一体化深度融合,打造客户体验一流、智慧与数字生态相融合的数智广银。

未来,广州银行将继续秉承“一起同行·一起共赢”价值主张,锚定服务本地经济的主力银行、服务城乡居民的普惠银行、服务湾区建设的特色银行的发展定位,不断优化产品服务体系、夯实科技底座、强化风险管控,以更具创新性、更富温度感的金融服务,全力支持粤港澳大湾区实体经济高质量发展,为区域经济社会跃升贡献更强的金融力量。

文/戴曼曼

广告

中国平安人寿保险

保险康养顾问培养计划

好发展

在平安

专业领先

以品行值得托付

温暖体贴

真诚可靠

专业 让生活更简单

中国平安 PINGAN

专业·价值

\*旨在招募保险代理人。保险康养顾问指保险代理人,展业范围是销售保险。