



## 金柜台奖

## 公示特刊

招商银行广州分行  
巩固优势,践行“轻型银行”战略转型

招商银行广州分行秉承“因您而变”的经营理念,以价值观为行为引领,夯实零售服务管理基础,持续提升分行零售服务管理水平,巩固零售服务优势,致力打造行业内“最佳客户体验银行”。以手机银行APP为载体,大力发展金融科技,优化客户APP服务体验,不断践行“轻型银行”的战略转型。

## “暖心、用心、真心”

2019年,招商银行广州分行把“暖心、用心、真心”也作为柜面服务宗旨,不断优化客户分层服务体验,在强化柜员自身服务技能和提升素质的同时,提升整体员工的服务软实力。

在线上金融服务方面,手机银行APP不断开发引入新功能,如外币预约、新钞预约、流水打印、存款证明等线上服务,让客户少跑腿,优化客户线上体验。以“广州城市专区”的形式,打造美食专区,为客户提供美食推荐、优惠权益、线上支付服务;出行场景涵盖公交、地铁、打车、航运等出行服务;开发引入公积金查询、人才线上落户、证照即拍等功能,为客户提供政务服务。

## 金融科技深度运用于小微金融

2018年以来,招商银行利用金融科

技搭建闪电贷线上融资平台,客户无需来到网点、无需提供纸质资料即可实现线上审批、线上放款;为广州地区的小微企业量身定制了数百场形式丰富的“生意会”及社区服务活动。将金融科技全流程运用在了小微金融服务上,客户无需受制于时间地域的限制,通过招商银行APP、微信公众号、网上银行、二维码等渠道即可快速申请小微贷款;客户只要录入简单的基本信息,1分钟即可知道结果,快速完成审批流程。推出了周转易等特色产品,全面降低了贷款使用成本。



## 角逐奖项

年度最佳零售服务银行

年度最佳手机银行

年度最佳客户满意柜台服务

招商銀行 广州分行  
CHINA MERCHANTS BANK Guangzhou Branch广发银行广州分行  
以创新为驱动,力争同业一流

广发银行盯准服务痛点,借助金融科技的力量,运用大数据、云计算等技术,突破传统服务空间及时间的局限,重塑营销服务流程,打造“智能资产配置”服务优势,致力为普罗大众提供千人千面的家庭资产配置服务。

广发银行“360资产配置”服务以探索客户生命周期、满足客户人生各阶段金融需求为核心理念,为客户设计出多种生涯需求场景,在综合考虑客户的风险偏好、投资期限、资金需求缺口以及市场环境等多种因素的基础上,构建出涵盖银行理财、公募基金、保险等丰富多样的产品投资组合,为客户呈现个性化、更专业的综合资产配置方案,推动中国家庭建立起科学合理的资产配置理念。

2018年6月,广发信用卡率先推出“全卡全免外汇交易服务费”,真正做到让用户“一张卡,国内国外无差别使用”。2019年,广发信用卡全新升级境外消费品牌,打造“尽兴”系列活动,切中年轻人境外消费场景,聚合广发卡及国际卡组织在境外旅游、购物、留学等方面的优质服务。

在业内首创旅行产品分期“新玩法”——全球近百个目的地的旅行产品,使用广发信用卡首付只需99元起,以息免手续费补贴用户,分散缓解

了旅行资金压力。

广发银行广州分行成立于1994年,该行以创新为驱动,以服务为宗旨,以合规为基石,秉承“客户为先、市场导向、稳健经营、创新驱动”的经营理念开展各项经营管理活动,稳中求进、开拓进取,朝着实现“功能完备、业务多元、特色鲜明、同业一流”的战略愿景不断迈进。2019年,该行结合成立25周年契机,以“相知相伴·全心为您”为主题,策划开展主题宣传,提升品牌价值。有力营造广发银行广州分行成立25周年宣传热潮,扩大广发银行品牌影响力和知名度,广发银行在广州地区的美誉度得到进一步提升。



## 角逐奖项

年度最佳用户体验服务

最佳境外消费信用卡服务

年度最具竞争力品牌



广发銀行 CGB 广州分行

浦发银行广州分行  
“未来银行数字人”创意大赛引领时代

以后你去银行,接待你的可能不是银行柜员,而是一个数字人。这并非天方夜谭,2019年4月,浦发银行召开的“你好未来”数字人概念发布会上,在业内首次提出虚拟“数字人”创新理念,与百度、中国移动宣布正式启动“数字人”合作计划。在此基础上,5月12日,浦发银行广州分行正式推出首届“未来银行数字人”校园创意达人挑战赛,集聚更多有志青年的创新概念及资源,为打造国际科技创新中心提供有力支撑。

## 畅想“未来银行数字人”

据悉,此次大赛以畅想“未来银行数字人”为主题,主要面向粤港澳大湾区及周边高校学生,不限作品形式和方向,力求让青年们最大程度发挥创意。大赛分为作品初筛、半决赛和决赛三个环节,邀请重量级神秘导师在决赛环节全程指导,展现青年创新创造成果。

大赛还设置丰富的奖励机制,进入半决赛的12支战队,每队获得1000元团队建设基金,并且网投最高人气战队还额外获得2000元奖励,决赛的冠亚军可再获万元大奖;除此之外,对于优秀的参赛选手,将被选为浦发梦想学员,可获得社会实践证明、三年内有效的浦发银行校招免面试绿卡以及浦发银行与合作企业(外部名企)的参观学习机会。

## 金融服务将被赋予人性化

据悉,本次大赛旨在激发高校大学

生创新思维,突破现有的认知和感知界限,畅想未来的银行数字人,思考未来金融服务与智能技术的创新点,如何运用智能技术为金融服务赋予智能化、人性化的新内涵,让用户获得超预期的全新体验。为广大参赛者提供全流程的创新创业资源支持和实现全方位的平台支撑,助力广大青年实现创新创业梦想,推动粤港澳大湾区国际科技创新中心和科技创新强省建设。

不过,这一切都是建立在浦发银行在金融科技领域的探索。特别是在开放银行中的成就,其将在为用户提供API无界开放金融服务的基础上,运用智能技术为金融服务赋予智能化、人性化的新内涵,让用户获得超预期的全新体验。



## 角逐奖项

年度最佳IP推广品牌

年度最佳网络安全服务银行

年度最佳普惠金融银行

浦发銀行  
SPD BANK 广州分行  
Guangzhou Branch民生银行广州分行  
依托于供应链金融强化综合服务

在22年的发展历程中,中国民生银行广州分行以迅猛的发展速度、稳健的开拓步伐,迅速崛起屹立,其创新经营、高回报率、极低的不良资产率以及超常规发展速度有力地支持了地方经济的发展,已成为支持广州经济建设的一支强有力的生力军。

## 供应链金融成转型发展战略

民生银行是最早践行供应链金融业务的商业银行之一。2018年2月民生银行总行设立供应链金融一级部后,广州分行紧跟总行步伐成立供应链融资中心,将供应链金融提升到全行转型发展的战略高度,依托于供应链金融深化民企战略、优化金融科技、强化综合服务。

在传统金融业务模式不断探索,通过大数据、物联网等新技术应用,推进客户开发层级下沉。在支持制造业、服务民营企业和小微企业方面,通过供应链金融包括保理产品和反向保理产品的新产品模式为民营企业、大型国企的链端小微企业提供创新供应链融资服务。

## 为不同行业客户打造“智慧支付”

为了让更多客户体验到移动支付快捷、安全的服务,民生银行推出“智慧支付”行业应用产品,为不同行业的客户打造更高效的移动支付服务方案。目前已经在教育、收租、餐饮、月子中心等行业推出智慧教育、

智慧收租、智慧餐饮、智慧启护等新型支付产品。更运用移动支付技术特有的及时性、定制化和集成性等特征,使得企业的财务管理系统和银行的支付结算系统得以打通,收款和对账管理一体化完成,有效降低了企业经营成本。

以教育行业为例,传统的学费收缴模式以现场缴费为主。家长要现场排队缴费、学校要处理大量现金的清点和保管。但是使用民生银行智慧教育产品之后,家长直接在线完成缴费,财务通过系统轻松对账。极大的方便了家长和学校的交费。过去一年我行累计服务了400多家学校和培训机构、为上万名家长提供了便捷的支付服务。



## 角逐奖项

年度最佳供应链金融产品

年度最佳智慧银行

中国民生银行  
CHINA MINSHENG BANK 广州分行  
GUANGZHOU BRANCH