

## 光大银行广州分行： 以优质服务 让客户感受金融的便利

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。

光大银行广州分行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,并精选符合养老资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。



年度最佳零售服务银行  
年度最佳适老化金融服务



## 广州银行： 勇担金融使命 为区域发展贡献广银力量

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。



年度最有影响力品牌  
年度最佳新质生产力赋能奖



## 中信银行广州分行： 以多样化产品 为小微企业提供有温度的服务

中信银行广州分行坚决做好普惠金融大文章,依托以产品、运营、风控为代表的数字化普惠金融发展模式,落实“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制,满足小微企业多样化金融需求,以“有温度的服务”推动普惠金融提质扩面。

目前,中信银行已经形成涵盖基础类、供应链金融、个性化产品等20余项普惠金融专属产品的“中信易贷”产品体系,为小微企业设置随借随还、按计划还款等灵活多样的还款方式。

除此之外,中信银行还运用政府采购场景数据为普惠型小微企业提供

融资支持,解决政府采购上游供应商的融资难题,在人民银行广州分行指导下,中信银行广州分行举办“进万企——伙伴百日行”系列助企暖企对接宣讲活动,惠及400余家小微企业。

中信银行积极发挥“科创e贷”纯信用、线上审批、线上操作、快速放款的特点,为科创型小微企业提供高效、便利的融资支持,持续推进科创客群建设。成立专精特新推动小组、创新推出“瞪羚贷”产品,推进小巨人营销触达全覆盖等,为科创型小微企业提供覆盖全生命周期的金融生态支持。

2023年,中信银行广州分行联合广东省工信厅等有关部门举办专精特新企业融资论坛系列活动,加快银政企对接,累计服务3000余家国家级和省级专精特新企业,超100家瞪羚和苗圃企业,授信余额超250亿元,国家级专精特新小企业服务覆盖

率超60%,持续为科创企业提供“金融活水”。



年度最佳普惠金融奖



## 中信银行广州分行 成立支持小微企业融资协调机制工作专班

10月15日,国家金融监督管理总局召开支持小微企业融资协调工作机制动员部署视频会议;10月16日,广东省金融监管局召开支持小微企业融资协调工作机制座谈会,研究讨论工作机制落地实施的具体安排。

中信银行广州分行第一时间积极响应,坚决落实国家监管部门和中信集团、中信银行总行关于支持小微企业融资协调工作机制的相关要求,牢牢把握金融工作的政治性、人民性,根据总行“五专五强化”模式要求,强化

统筹推动、强化沟通对接、强化落地执行、强化宣传推广、强化持续服务,扎实推动小微企业融资协调机制工作落地见实效,进一步提升金融服务实体经济能力,充分为小微企业融资服务提质增效。

据了解,中信银行广州分行第一时间成立了由“一把手”挂帅的“支持小微企业融资协调工作机制工作专班”,辖内13家二级分行及其下属二级支行、38家广州同城支行同时成立工作专班,搭建形成“三级专班体系”,全面开

展“千企万户百业兴—中信普惠牵手行”专项行动、“进万企—益企成长”专项行动。

近年来,中信银行广州分行秉持金融为民的初心,从普惠小微客户的需求出发,打造完善多层次、广覆盖的金融服务及产品体系,进一步延伸服务触角、下沉服务重心,围绕做好普惠金融大文章,满足小微企业多样化金融需求,为实体经济发展提供高效敏捷的金融支持。截至今年10月末,中信银行广州分行普惠型小微企业贷款余额近600

亿元,普惠客户近3万户,今年累计投放普惠金额超300亿元,有力支持全省小微企业发展。

下一步,中信银行广州分行将继续发扬干字当头、实字为要的精神,积极响应并深入贯彻落实党中央决策部署和监管工作要求,认真做好支持小微企业融资协调工作机制的推动和落实,实现信贷资金“直达基层、快速便捷、利率适宜”,不断完善普惠金融服务体制机制,深入推动支持小微企业融资协调机制落地见成效。