



招行广州分行： 坚守金融为民 专业消保服务融入市民生活

作为招商银行华南地区首家分行，招行广州分行历经三十余年发展，已成长为总资产超4900亿元、拥有79家网点、三千余名员工的区域优质金融机构，核心经营指标稳居地区股份制银行前列，斩获多项行业荣誉，网点服务评级成果丰硕，树立了优质金融服务口碑。

该行坚守金融为民理念，持续完善金融消保服务体系，聚焦重点群体，搭建专属宣教矩阵。依托社银、警银、校银联动多元机制，深入社区、校园、商圈等各类场景常态化开展金融知识普及活动。截至2026年9月，年度宣教场次超1200场，受众超5000万人次。针对老年群体，打造“银发课堂”，开展适老金融服务与反诈宣讲；面向青少年，落地金融知识进校园活动，以趣味形式提升学生金融素养，覆盖超2000万人次。针对新市民、快递及出行行业从业者群体，该行通过线上直播、线下驻点、发布科普手册等形式开展专项宣教。同时，该行依托数智技术搭建智慧反诈风控体系，2025年成功拦截47起诈骗案件，挽回群众损失超550万元，2026年涉案账户数量同比下降41%。

在普惠金融领域，该行持续完善特色服务体系，助力中小微企业发展，截至目前，该行普惠小微企业有贷客户增至3762户，总量超过2023年初的5.6倍。供应链金融方面，搭建智能化产品体系，创新推出多款专属产品，拓宽小微企业融资渠道，2023年以来已为超8000户产业链小微企业投放贷款超150亿元。依托大数据赋能，该行推出招企贷、招捷贷等数字化产品，累计为4916户小微企业提供授信，信用贷款投放超94亿元。针对科技型企业，该行打造专属融资产品体系，聚焦企业多元发展场景提供金融支撑，累计为超700户科技企业提供授信，贷款余额超16亿元。



年度最佳消保服务
年度最佳普惠金融服务



招商银行
CHINA MERCHANTS BANK

中国光大银行广州分行： 以金融创新服务人工智能企业

中国光大银行广州分行是光大集团及中国光大银行在粤港澳大湾区的重要分支机构，扎根南粤29年，服务覆盖粤港澳大湾区主要城市。

2025年11月，光大银行广州分行发布“光智贷”产品。该产品以广东地区同业首创的“标准+金融”创新模式，深度融合数据治理与科技支撑，将银行内部评价体系与电子标准院标准评价有机结合，创新人工智能企业评价体系，旨在为人工智能产业以及企业提供精准金融服务。光大银行广州分行充分发挥资金融通和信用创造等金融功能，依托“商投私一体化”综合服务和专属“光智贷”产品，推动“湾区制造”向“湾区智造”转型升级。

光大银行长期扎根社保民生工程，

全力推动养老金融三支柱高质量发展，持续提升养老金融专业化服务水平，目前在广州设立8家养老金融服务中心，配备24名专业养老规划师。线下服务持续下沉社区末梢，其中，越秀支行联动珠江街道颐康中心、长者饭堂，搭建15分钟养老便民服务圈，常态化开展反诈宣讲、健康义诊、文体公益等活动，将社保医保、适老金融、便民服务深度融合，把暖心养老金融微场景嵌入居民日常生活。

2026年6月，分行与花都区民政局签署银发经济高质量发展战略合作协议，助力区域银发经济全链条建设。



年度最佳金融科技产品
年度最佳适老化金融服务



中国光大银行
CHINA EVERBRIGHT BANK

广州分行

民生银行广州分行： 深耕湾区 以金融之笔书写为民答卷

民生银行广州分行坚守自身战略定位，紧跟国家及地方政策，落地金融“五篇大文章”，聚焦绿色金融、跨境金融、消费者权益保护等重点领域，以金融力量服务实体经济发展。截至2025年末，该行存贷款规模均突破3100亿元，下设机构111家，业务覆盖公司、零售、金融市场三大板块，重点支持实体经济、民营经济和中小微企业发展。

绿色金融方面，该行积极助力“双碳”目标落地，深耕绿色产业金融服务。落地全国首单生物多样性领域低碳转型挂钩公司债券，同时创新推出“车销通”特色金融产品，赋能新能源汽车产业，大力扶持分布式光伏、农光互补等绿色项目，并通过光伏公益捐赠助力乡村绿色建设。

跨境金融领域，该行立足湾区区位优势，深耕跨境湾区特色业务，持续做强供应链金融与政银合作，打通跨

境金融服务链路，联动产业链上下游企业，依托泛供应链“民生快贷”等产品，赋能湾区跨境贸易与产业协同发展，助力粤港澳大湾区一体化高质量建设。

消保服务方面，该行构建事前审查、事中监测、事后溯源整改的全流程消保管理闭环，依托新一代投诉管理系统，运用语音识别、自然语言处理等技术强化销售行为监测。该行设置网点金融适当性知识专区，常态化开展金融宣教，面向新就业群体、老年人、农村居民等实施精准科普，联合多部门开展不法贷款中介与金融黑灰产专项治理，切实守护消费者合法权益。



年度最佳绿色金融服务
年度最佳跨境金融产品
年度最佳消保服务



中国民生银行
CHINA MINSHENG BANK

广州分行
GUANGZHOU BRANCH

兴业银行广州分行： 全方位织网多维度守护 筑牢金融消保坚固防线

兴业银行广州分行将消费者权益保护全面纳入公司治理、产品设计、营销销售、柜面服务、数字渠道与投诉处理全流程。围绕“金融为民”，聚焦消费者权益保护、适老化、新市民、支付便利化、适当性管理等民生场景，打造“教育+技术+机制”立体化消保体系，推动消保与经营同部署、同考核、同提升。

兴业银行广州分行辖内网点全面开展适老助残改造，设置无障碍通道、紧急呼叫按钮、绿色窗口、爱心座椅、老花镜、盲文业务指南，提供方言、手语、优先叫号服务；智能柜台与手机银行上线大字版、延长页面倒计时，提供ATM自动提示大字版；推广人脸/二维码无卡取款，兼顾便利与限额风控；依托“兴公益”驿站常态化开展敬老服务。

聚焦3月、9月消保教育集中宣传期，牵头广州、佛山、东莞、惠州四地联动，面向网约车司机开展“充电10分钟”微课堂、“金融门诊”“权益守护大

转盘”等靶向宣教；同步走进校园、社区、企业，覆盖“一老一少一新”；线上通过“小狮”系列视频，结合岭南醒狮进行金融教育、互动H5、“以案说险”揭示非法代理维权、代理退保等风险，截至9月，累计覆盖926万人次。

与潮州市金融纠纷调解联合会共建金融纠纷调解工作站，签署共建协议，前置化解理财、信贷、银行卡类矛盾；联动本土企业设立消保宣教示范站，定期派驻讲师驻企讲座，完善“协商—调解—监管反映—仲裁诉讼”闭环，提升纠纷一次性化解率。



年度最佳消保服务



兴业银行
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.

广州分行

光大银行落地预审预办开户服务新模式 企业开户实现高效办结



为进一步提升对企服务质效、赋能实体经济发展，光大银行广州分行聚焦企业对公业务的高频服务场景痛点，全面推广“预审预办”开户服务新模式，为企业客户搭建起顺畅便捷的金融服务通道。

传统对公开户流程中，前置预审环节往往是影响服务效率的核心堵点：企业需提前准备全套资质材料完成多项核验，极易因资料疏漏、信息偏差等问题出现。

本次推广的开户新模式，是对开

户流程环节进行了重构调整：将核心核验工作前置到客户到店前完成，企业提交基础信息，由银行人员提前完成信息补录与预审核工作。客户到店后，在银行工作人员引导下，仅需完成加盖印章、签字确认等必要环节，最短可在40分钟内完成全流程开户。

自2026年5月底该服务正式上线以来，光大银行广州分行已收获大量企业客户的正向反馈。某受访科技企业财务人员表示：“过去开户需要多次往返网点，现在到店一次即可全

部办结，大幅节省了时间成本，让我们能将更多精力投入到核心业务运营中。”不少客户也表示，优化后的开户流程清晰顺畅，网点服务衔接有序，服务体验良好。

“预审预办”开户服务的落地，在有效压缩企业开户时长的同时，也兼顾了合规要求与服务便捷性。后续光大银行广州分行将持续跟进企业客户的实际需求，迭代优化对公业务服务细节，为市场主体提供更稳定高效的金融支撑，助力企业平稳运营。