工商银行广州分行:

以多元实践彰显主力军担当 传递金融温度与力量

中国工商银行广州分行是广州地区市场规模最大、经营渠道最广、服务客户最多、竞争力领先的商业银行机构。2026年,广州工行紧扣总行部署,以“工赴美好新程” 为宣传主题,围绕“五篇大文章”开展全方位品牌传播。

该行走访科技领军企业、绿色项目打造标杆案例,推出普惠金融专题,扎实做好金融消费者权益保护宣传;借助金交会集中展示金融创新、服务实体经济成果。作为广州市龙舟锦标赛联合主办单位,以赛事为纽带打造“金融+民俗”创新场景,设置非遗集市、数字人民币体验区,配套龙舟主题金融产品,赋能村社经济、传承岭南文化,彰显国有大行担当,塑造起极具影响力的本地金融品牌。

广州工行绿色贷款规模稳居同业四行首位,信贷资源重点投向基础设施绿色升级、能源绿色低碳转型、节能降碳等领域,多个案例连续入选广东省绿色金融改革创新推广案例。该行参与地方气候友好评价规范标准制定,引导企业开展气候友好认证,创新绿色结算、绿色融资方案,成功落地全国首单蓝色债券,以信贷投放+产品创新+标准共建多维赋能区域绿色发展,为粤港澳大湾区双碳建设提供优质金融支撑。

业务创新的背后,是金融科技的硬核支撑。广州工行积极响应总行“数智工行(AI-ICBC)”战略,聚焦“AI+金融”深度融合,打造多项标杆性创新成果,其中,“项目类贷款AI法律辅助审查系统”通过OCR、自然语言处理及大语言模型技术,将传统人工审查效率提升50%;“调运线路智能优化算法”重构网点调运流程,实现晚收时间平均提前13分钟,试点期间80%网点效率提升;“制度秒寻”“AI智能撰写”等智能工具亦相继落地,全年科技赋能业务提质增效成果显著。

科技赋能之外,服务温度同样可感。2026年,该行制定并落实“为民办好十件实事”计划:建好“工行驿站”服务户外工作者,全面升级适老化服务;创新推出财富继承简化流程,探索新市民一站式服务;落实“军人依法优先”,加强乡村金融触达,切实提升人民群众获得感、幸福感、安全感。

十大湾区金融服务先锋
年度最有影响力品牌
年度最佳金融科技产品
年度最佳“我为群众办实事”践行机构

ICBC 中国工商银行 广州分行

中国银行广东省分行:

守万家灯火 绘就金融为民暖心底色

作为国有大型商业银行在粤机构,中国银行广东省分行坚守金融为民、金融向善理念,深耕实体经济发展,积极践行社会责任,聚焦乡村振兴、民生服务、金融消保与公益帮扶,以多元举措传递金融温度,以责任担当守护万家灯火。

该行持续夯实消费者权益保护工作,健全 “大消保” 治理体系,把消保要求嵌入产品设计、销售管理和柜面服务全流程,全辖网点设置宣教专区、推行“一句话讲消保”,提升诉求响应和纠纷化解效率。打造特色宣教品牌,围绕重点节点开展宣传,今年累计开展金融教育活动近两万场次,线上线下触达消费者2亿余人次,并聚焦“一老一少一新”及“两司两员”等重点群体分层分类施教,推动金融知识普及常态化、精准化。

创新“非遗民俗文化+金融消保”宣教模式,依托庙会、龙舟赛事、潮剧戏台、侨批文化等岭南场景开展沉浸式宣传,原创系列图文、真实反诈暖心故事获央广网、人民网等中央媒体刊载。同时深化政银警媒联动,启动“金融防非志愿者+地方防非前哨员”结对共建,共建金融教育基地、设立“金融爱心驿”,并充分借力外部专业资源,发挥金融纠纷调解组织优势,助力纠纷高效、平稳解决。

公益领域,分行打造“童梦”志愿服务和乡村振兴定点帮扶两大品牌。2018年发起的“童梦”项目聚焦乡村留守儿童成长需求,以“物资支持+金融赋能+情感陪伴”为服务模式,累计捐赠图书超3000册、体育器材1200余份,开展无人机互动等科技启蒙,修缮乡村小学食堂解决253名留守儿童就餐难题,“微心愿”计划帮助近500名留守儿童圆梦。八年来项目累计服务乡村学校30余所,惠及学生超2万名,投入公益资金超400万元。

乡村振兴定点帮扶方面,分行15家单位承担40个镇、村帮扶任务,选派帮扶干部32名;创新推出“岭南特色农产品贷”“海洋牧场贷”等专属金融产品,累计为约15万户涉农经营主体授信超2300亿元,实现涉农贷款余额、服务涉农主体户数“双翻番”;依托“中银善源”平台推动100多个品类农特产品上线销售,近年均获“广东扶贫济困红棉杯”铜杯认定。

十大湾区金融服务先锋
年度最佳金融公益品牌
年度最佳消保服务

中国银行 BANK OF CHINA

工商银行广州分行:

慧眼识诈保资金 暖心劝阻护银发

一通“子女遭遇车祸急需用钱”的来电,一款“收益率很高、再不买就没有额度”的理财产品……电信诈骗手法不断翻新,风险防范意识相对薄弱、容易陷入恐慌的高龄客户,往往成为诈骗分子重点围猎的对象。一直以来,工商银行广州分行将反诈工作融入业务办理的每个环节,员工“多问一句、多核一次”捕捉异常,智能系统织密筛查网络,用规范流程把好审核关口。近期,该行辖内多家网点接连拦截多起涉诈转账,为客户避免了资金损失,以实际行动守住了群众的“钱袋子”。

火眼金睛识骗局 一线拦截有章法

10月中旬,一名客户来到工行广州天平架南湖支行办理大额汇款。客群经理引导其至智能机具办理时,依托“融安e信”系统开展风险核查,系统弹窗提示该客户为他行疑似受骗账户管控人员。客群经理随即以需进一步核实交易背景为由,将客户引导至柜面,仔细审验其提供的转账凭证及聊天记录,发现客户对资金去向及收款方身份描述模糊,遂判定该笔汇款存在风险,果断终止办理。得知无法汇款,客户一度情绪急躁,网点负责人第一时间出面协同处置,一边用安抚话术缓解对立态势,一边结合反诈真实案例耐心劝阻说理,客户情绪逐渐平复后离开网点,资金损失得以避免。

同样的“多问一句”,守住了老年客户的一笔养老钱。8月初,七旬客户周阿姨来到工行广州云山石井国际广场支行,要求办理一笔10万元的跨行转账,称是转给一家“投资公司”购买高收益理财产品。客服经理追问公司名称和产品详情,她含糊其辞,只反复强调“朋友推荐、收益率很高、再不买就没有额度了”。客服经理放慢办理节奏,请来运营经理一起劝,把周阿姨领到“工行驿站”休息区坐下,递上温水,一边剖析类似骗局,一边当场查询周阿姨所说公司的工商信息:成立不到三个月,经营范围根本不包含理财业务。证据摆在眼前,周阿姨慢慢冷静,当场放弃转账,10万元养老钱保住了。

9月初,工行广州云山支行营业室的场面更急。一位年近七旬的客户要求紧急取款20万元现金,称其“儿子”遭遇交通事故急需用钱。柜面工作人员严格按照反诈流程,细致询问取款用途及收款方信息,敏锐察觉客户表述前后矛盾、情绪极度紧张,随即通过客户预留的固定电话联系其家人核实,确认所谓“儿子”系诈骗分子冒充,正通过电话诱导老人取现。工作人员立即暂停交易,耐心剖析诈骗套路,并联动警方协助调查,最终成功劝阻。整个拦截过程耗时不足30分钟。

科技织网强机制 前置防范护安全

三起成功拦截的背后,是科技手段、流程机制与员工素养的共同支撑。“融安e信”等智能化风控系统充分发挥大数据筛查、风险识别的核心作用,网点针对大额转账、跨境汇款等高风险业务场景,全面核查客户资质、交易背景及相关资料,从严把控资金流出端口,筑牢反诈风控第一道防线;与此同时,一线员工熟练落实“三问两看一核对”风险识别法,问用途、问对象、问缘由,看客户神色、看账户异常,核对工商信息,通过“多问一句、多核一次”精准捕捉异常信号,坚持核实先行,通过预留信息交叉验证及时戳破骗局。

在处置方式上,工行广州分行坚持刚性风控与柔性服务并重。对于已经被诈骗话术误导或是陷入紧张恐慌状态的客户,工作人员不简单说“不”,而是依托系统权威预警与核验资料,清晰说明业务受阻缘由,选用通俗易懂的表述拆解诈骗案例,以事实说话。网点内的“工行驿站”成为重要的反诈劝导阵地,为客户提供情绪缓冲空间,也为沟通劝阻争取充足时机,做到坚守合规底线的同时,保留金融服务的温度。同时,警银联动机制高效运转,形成反诈合力,切实守住了客户资金安全。

相比于事后拦截,前置防范更为关键。工行广州分行持续完善反诈防控体系建设,常态化组织全员开展反诈专项培训与应急演练,重点提升员工面对高龄客户等重点群体时,识别异常信号、开展沟通劝阻的能力;不断拓宽反诈宣教渠道,采取线上线下联动模式,线上推送反诈安全提醒,线下走进社区举办反诈宣讲,重点面向老年群体普及防骗常识,把风险排查贯穿业务办理全流程,落实早识别、早处置、早拦截,用心守护好千家万户的“钱袋子”。

(范昊怡)