

党的二十大报告指出，要坚持在发展中保障和改善民生，作出“增进民生福祉，提高人民生活品质”的战略部署。春江潮水连海平，伴随春风一同来到的，还有一系列惠民政策和利民举措。金融发力必须靠前，在时代的浪潮中，商业银行等金融机构拥有广泛的客群、充足的金融资源和可靠的金融科技手段，无疑是增进民生福祉、促进消费回暖的重要角色。

日前，广州银行多措并举，多管齐下，发挥其相应区域内领先优势，在提升其民生保障工作便利度的同时，还提供了多元消费服务和升级消费金融产品，同时在手机银行服务迭代等方面也积极响应客户需求，形成了优质金融产品叠加高效服务能力的“组合拳”，有效提振消费信心，增进民生福祉。

●促消费：完善产品体系 展开主题活动

2022年，广州市印发实施的《“羊城欢乐购”政府消费券方案》共发放政府消费券1.3亿元，数据显示，全市消费金额环比活动前增长23%，消费笔数环比增长12%。在促消费浪潮中，正是广州银行率先响应广州市商务局号召，积极支持并参与“羊城欢乐购”“Young城Yeah市”“中华美食荟”等促消费活动，有效提振社会消费热情，助力广州市加快建成具有全球影响力与美誉度的国际消费中心城市。

除了参与各类给力的促消费活动，广州银行还积极促进旅游消费。该行与长隆集团、融创乐园等龙头品牌合作开展主题乐园优惠活动，与广东省博物馆、广东银联合作发行首张“非遗广绣文化无界信用卡”，扩大旅游消费需求，助力提升城市文化消费品质。

为支持广大市民的消费用款需求，广州银行不断完善产品和服务体系。在提升服务效率方面，“秒”速升级即享金业务，对审批、放款、支取等环节进行全方面升级，实现“最快5分钟审批”“最快2小时放款”，最大限度地减少客户时间成本；在线上信贷产品升级方面，优化广银E贷为全流程线上产品，升级后产品具备“全自动、全客群、全天候、全实时”的消费信贷作业能力，实现了“一次扫码、一分钟客户完成进件、一分钟系统自动审批”的“三个一”目标；快速响应国家关于提振楼市的系列政策，对按揭业务的全流程进行了优化设计，包括客户体验改善、进件资料简化、审批及出账流程节点压缩、贷后工作提效等，力争满足客户在个人消费贷款方面的各项需求。

●保民生：提升服务便利 推进场景建设

民惟邦本，利民为本。金融为民是金融工作的基础，作为广州市首三家社保卡服务银行，广州银行发挥优势，不断提升民生保障工作的便利性，守住了市民朋友们“稳稳的幸福”。在推进社保卡的互联互通及场景应用方面，广州银行推进“爱心银

行”系列网点建设，打造12家“健康E站·医保服务点”，将医保服务引入网点；在提高社保办卡便利度方面，广州银行加大投入配置社保卡自助发卡一体机，实现社保卡新发卡、补换卡现场制卡、立等可取的功能“一站式”；此外，广州银行也不忘特殊群体需求，在网点配套移动营销平台提供社保业务上门服务，解决民生政务高频业务和特殊客户上门服务需求。

在现代青年人的生活中，诸多软件、小程序、IC卡的交叉组合，往往使人应接不暇，给实际应用带来不便。在推动场景建设方面，依托金融+科技手段，搭建“智慧食堂、智慧校园、智慧油站”，联合广东省政务服务数据管理局开展政务服务合作，将政府民生服务事项引入至电子银行渠道及线下网点，线上通过手机银行、微信银行打造“指尖政务服务专区”，实现近千项民生政务服务，线下通过网点智能柜台打造“微政务服务中心”，实现100多项服务的查询办理与单据打印。

随着数智化金融的推进，广州银行也对其手机银行进行升级改造，更好为客户提供服务。在体验方面，新一代手机银行重点围绕转账、理财、基金、贷款、信用卡及生活服务，实现了统一入口、个性化定制以及开放式营销等功能，打造了私人银行高端客户服务版块和长辈专属版本；在服务功能方面，广州银行手机银行全新推出了“理财对账单、贵金属、预约和批量转账、指纹支付”等金融服务和“水电煤话费缴费、社保医保、粤省事、广银直播间”等生活服务，兼具智慧金融与温暖关怀，打造成为一个集在线办理业务、财富管理、生活缴费、营销优惠等一站式服务的全新移动金融综合门户。