

日前，中国银保监会、中国人民银行联合发布《关于加强新市民金融服务工作的通知》，针对全国约3亿新市民人群在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点民生领域的金融需求，对金融机构提出多项工作要求。广发银行梅州分行针对新市民消费者需求，积极强化金融产品和服务创新，多措并举保障新市民消费者权益、优化新市民服务体验，力争满足新市民重点领域多元化和便利化的金融服务需求。

加强公众宣教，提升新市民金融素养

广发银行积极落实以人民为中心的发展思想，策划开展各类宣传教育活动。在主流媒体与官方自媒体等多种渠道，针对新市民在消费方面的特点，引导公众理性消费、合理投资；在央级权威媒体及地方主流媒体刊发宣教文章，普及金融知识，警示公众防范金融风险。

通过科技赋能，广发银行持续拓展掌上金融生态边界，深化数字金融应用场景的价值内涵。广发信用卡撬动“发现精彩”APP超过6500万用户的影响力效应，上线“安全中心”功能板块，开设反诈专区，集中上载宣教视频和金融安全防范资讯，加速提升了金融知识普及和宣传的服务效率。

通过自媒体和外部公共媒体的资源优势，搭建多维传播平台，广发银行打出一套宣教渠道创新组合拳，大大提高了传播覆盖率。广发银行运用官方微信公众号、视频号、微博，不间断地发布征信保护、反欺诈、金融知识等宣传视频、长图文和海报，合计覆盖近3000万的新媒体用户群，强效影响黏性客户。为进一步触达更广泛的公众，提升金融宣教的公信力和影响力，广发银行还创新了与外部公众媒体的合作方式，包括加入南方日报金融素养联盟、建立95后金融素养教育基地，以及与各家媒体联合策划丰富选题等。比如，值“发现精彩”APP的“安全中心”上线之际，广发信用卡联动多家媒体，宣传一键锁卡、交易申诉、反诈中心等保障用卡交易安全的主题。

该行广发信用卡获得广东省公安厅经侦局独家授权，制作了防诈骗视频合辑；同时，积极搜集、整理各类防范信用卡诈骗、电信诈骗的资讯信息以及海量安全资讯，帮助新市民了解最新诈骗套路。仅2021年度，广发信用卡拦截的欺诈风险交易金额便超过了1000万。

广发银行表示，未来将持续开展形式多样的消费者权益保护宣传教育活动，为构建和谐、安全的金融消费环境贡献积极力量。

推进纠纷多元化解，保障新市民合法权益

广发银行积极推进金融消费纠纷多元化解。2021年出台重大投诉风险事件应对、小

额和解及第三方调解等多项制度，从防范重大投诉风险隐患，规范风险事件报告路径，及时有效化解客户投诉等方面进行了明确规定，为基层切实推进投诉纠纷处置提供制度保障。其中，广发信用卡积极引入上海、广州等多地金调委并联合设立工作站，创新性构建了多元纠纷化解机制。2021年，广发银行全辖与各地金融调解组织交互案件超5000宗，调解成功率超过70%。

创新金融服务，提升新市民服务体验

广发银行梅州分行不断改善金融服务手段，简化业务流程，提高服务效率。创新推出“云店”服务，利用大数据为客户提供随时配置、随时生效的便捷体验，将传统线下的对客户服务实现全流程线上化，让服务24小时不打烊。不断丰富手机银行和“发现精彩”APP功能，覆盖客户衣食住行多场景生态，推出餐饮、商超消费券等权益活动，提升新市民“金融+生活”服务便利。根据新市民的投资风险偏好、财富积累和工资收入等特征提供专属安全、稳健、期限丰富的投资理财组合，满足客户差异化配置需求，助力客户实现财富稳健保值增值。针对新市民新客户，推出专属存款产品享受特定优惠利率，同时符合条件客户可享受系列费用减免和参与特色权益活动。满足差异化消费信贷需求，推出“精彩贷”“E秒贷”等特色产品，提供线上申请、实时审批、随借随还的便利信贷支持，提升新市民消费水平和生活品质。此外，还围绕新市民群体中因投靠子女而到新城市常住的老年人群体，大力推广“银发通道”客服专席等一系列适老化服务改造工作和针对性金融服务，持续改善老年人金融服务体验。

加大对小微企业支持力度，促进新市民就业

小微企业是吸纳新市民就业较多的群体，广发银行梅州分行立足职能定位，加大对相关小微企业的支持力度。主动对接中小微企业，为新入职员工提供现场开卡、激活卡片的上门服务，宣传银行金融服务并提供相关业务咨询和办理，优化客户体验。2022年以来，累计上门服务企业超过20家。支持新市民合理住房需求，为符合条件客户提供优惠利率，提高审批效率，满足新市民购房信贷需求。高效对接小微企业主融资需求，充分发挥个贷产品优势，为新市民提供综合金融服务方案。同时，通过“抵押易”“小微E秒贷”等特色产品，持续加大对小微企业的金融支持力度，降低新市民创业融资成本。

未来，广发银行将继续响应通知的号召，充分发挥信息技术、人工智能、大数据、渠道等优势，通过持续的产品与服务创新，不断优化基础金融服务，保障消费投诉渠道更畅通、纠纷化解机制更完善、金融知识普及服务更高效、防骗反诈宣传教育更深入，打造出更多行业首创示范性案例。广发银行梅州分行将秉持“相知相伴，全心为您”的服务理念，为新市民安居乐业保驾护航，提升新市民对金融服务的获得感、幸福感。

【全媒体记者】汪思婷

【作者】汪思婷

【来源】南方报业传媒集团南方+客户端