

近些年，国内市场容量巨大，居民人均收入在不断提升，处于消费升级的过程中，有巨大潜力可以释放。党中央提出构建“双循环”新发展格局，推动经济实现高质量发展，客观上要求把发展的出发点和落脚点放在国内市场上。对中国来说，消费已连续多年成为经济增长的第一大拉动因素，未来依然可以作为拉动经济增长的持续动力。

银行业金融机构深刻领会国家决策部署，纷纷发力消费金融、拉动消费增长。以广发银行为例，日前正式宣布重点布局消费生态，以广发信用卡发现精彩App为载体，着力打造出行、购物、餐饮等一站式消费体验。

银行App“出圈”激活消费生态

根据广发信用卡中心联合艾瑞发布的《2020年新白领消费行为研究报告》，新白领中使用信用卡的占比达70.4%，46.9%的消费支出通过信用卡支付，2020年信用卡App月均使用人次提升29%，以用户为中心的数字化转型成为各大银行信用卡中心的核心战略。

自发现精彩App1.0上线起，广发信用卡就着手打造本地生活生态圈。截至2020年12月底，已经实现超5万大牌商户入驻，覆盖1000余座商圈，与2017年相比分别增长200%、500%。

新版发现精彩App已不再是一款单纯金融App。除B端生态外，发现精彩App5.0还在内容生态、AI智能、金融服务、游戏体验等维度实现用户体验升级。截至2020年12月底，发现精彩App用户数突破了5300万，月活用户超过2100万。

广发银行信用卡中心相关负责人表示：“互联网技术给了银行很好的发力手段和机会，我们需要在拥抱跨界后，变成真正的开放平台，我们希望未来用户记住的我们就是‘发现精彩’，而不是银行。”

提升服务质效推动消费升级

除了信用卡外，广发银行为满足客户新消费需求，还紧跟消费动能转换，聚焦绿色出行、医疗保健、家政、幼托、教育、文化、旅游、体育、餐饮、汽车等新消费领域，强化信用卡和零售信贷产品组合配套，鼓励线上线下融合等新消费模式发展。

为帮助后疫情时代的消费复苏和消费升级，广发银行加大客户关怀力度，对受疫情影响还款不便或暂时失去收入来源的中小企业主、新毕业大学生等客户，提供信用

卡还款关爱服务，合理延后还款期限，适当减免利息与手续费，同时对众多餐饮优惠商家，支持饭票补贴助力引流和消费。与此同时，加强消费者权益保护，践行“以客户为中心”的服务文化，关注客户诉求，加强前端管理，将消费者权益保护审核嵌入产品设计环节，聚焦关键业务场景、重点客群开展客户旅程优化，全流程发力提升客户体验，保障客户权益。