

守初心、担使命

——贵阳银行优质金融服务为经济高质量发展保驾护航

核心提示：金融是现代经济的血液。黔中腹地广袤，贵阳银行活跃在这方热土上，精于创新，勇于担当，服务地方社会民生，在推动贵州、贵阳发展进程中勇往直前。

作为本土银行，贵阳银行有着天然的使命感和责任感。“不忘初心、牢记使命”，贵阳银行始终保持自我本色，践行初心使命、坚守服务定位，为全省全市经济转型、社会转型、城市转型助推加力，为广大企业和居民提供优质高效的综合化金融服务，用实干担当谱写出一曲曲动人的乐章。

聚焦绿色产业

精准“靶向”金融助力脱贫攻坚

2020年是全面打赢脱贫攻坚战的收官之年。贵州是全国扶贫开发的主战场，是全国贫困人口最多、脱贫任务最重的省份。多年来，贵阳银行认真学习贯彻习近平总书记关于扶贫工作的重要论述精神，通过调整信贷政策，搭建“五专”团队，构建金融服务体系，创新金融服务产品和模式等，推进“输血式”扶贫向“造血式”扶贫转变。

扶真贫、真扶贫，发力点是号准“贫脉”、找准“贫根”、确定“靶向”。过去一年里，贵阳银行以绿色产业扶贫基金

项目为重点，重点投向短中期相结合、产业链条长、带动农户增收快和可持续发展的茶叶、食用菌、生态家禽、水果、蔬菜、中药材、生态渔业、辣椒等十二大产业，大力支持脱贫攻坚项目。并围绕贵州省“十大千亿级工业产业”“双千工程”、贵阳市“一品一业、百业富贵”发展目标，支持产业化程度高、生产技术和经营管理理念先进、辐射带动和抗风险能力强的知名实力龙头企业，建立利益联结机制，强化全产业链综合服务，巩固提升扶贫成效。

服务民营企业

引导金融活水回归本源

金融是实体经济的血脉，民营企业则是拉动经济增长的重要力量。勇于担当，主动作为，贵阳银行用优质的服务、创新的思路、有力的举措引导“金融力量与民营企业同行”掷地有声。

贵阳市民营企业众多，已成为城市经济发展的重要组成部分。但是民营企业发展，往往面临“短、小、急、频”的资金需求，成为民营企业发展的难点痛点。回归本源、服务实体，在促进民营经济发展中，贵阳银行组织队伍下基层、做调研、找问题、找困难，通过分析研讨、制定措施，优化金融服务体系、提升信贷服务效率、丰富信贷产品和服务模式，进一步完善金融服务体系，引导金融活水更多更好地流向民营企业。

为持续提升信贷服务效率，贵阳银行打造了“信贷工厂”业务模式，通过重塑信贷业务流程，“信贷工厂”批量化、自动化业务模式，降低自身运营成本；为及时解决企业资金需求，贵阳银行针对经营暂时困难，但产品有市场、项目有发展前景、技术有市场竞争力的企业，不盲目停贷、压贷、抽贷、断贷，根据企业实际情况采取“一企一策”的差异化措施，建立企业贷款台账，提前主动与客户联系，了解客户需求，降低贷款周转成本。

怀揣赤子心

实实在在践行普惠金融

饮水不忘挖井人，贵阳银行扎根黔中大地，积极支持贵阳市经济建设，用实际行动履行社会责任。贵阳银行作为地方普惠金融发展的主力军，不断完善普惠金融架构体系，搭建普惠金融总分支“三级”组织架构，丰富普惠产品和服务模式，切实解决小微企业融资难、融资贵，以普惠金融助力贵州脱贫攻坚。

在线申请、审核、放款……如今小微企业在贵阳银行办理信贷业务，通过手机银行、网上银行等新渠道，“线上”操作和“一站式”服务，从申请到放款最快只需半小时。

为解决小微企业贷款贵，贵阳银行通过大数据手段，科技赋能，合理管控小微企业贷款成本，降低运营成本，优化利率定价，践行普惠金融减费让利。

走进贵阳银行建设的 5000 多个农村金融服务站点，开设了福农卡、爽聚存、爽月利等特色产品，小额助农取款、代缴费等金融业务，为农民提供就近、高效、便捷、安全的农村金融服务。

“思路转变很重要。从‘业务思路’转为‘用户思路’，看到业务背后的每个用户，考虑终身的客户价值，虽然有难度，却是真实在践行‘普惠’。”采访中，贵阳银行信贷部分工作人员介绍。

金融服务“组合拳”

助力乡村振兴

授之以鱼，不如授之以渔。贵阳银行立足贵州省情实际，通过金融服务“组合拳”，提升基础金融服务覆盖面，提高农村金融服务水平，真正带着感情投入乡村振兴大事业中，既实现企业自身发展，更加彰显了社会价值。

贵州 88 个县（市、区）的农村及中心乡镇，如今贵阳银行联合贵州省供销社联合社、贵农网，省气象局、农经网，建设了创新型农村金融服务站 5000 多个，并根据农村金融服务需求，启动站点的布局优化调整工作。

“依托已建成的农金站，为农户提供金融知识宣传普及、开卡、小额现金支付结算、贷款咨询等业务，让农户享受‘不出村、无风险、高效率’的便捷金融服务。”贵阳银行工作人员介绍，通过“农村电商”+“农村金融”的模式，

贵阳银行搭建了集“支付结算、农产品进城、工业品下乡”为一体的综合服务平台和电商“黔货出山”和“农资下乡”双向服务，助推乡村振兴。

针对农村散户的生产经营融资贷款需求，贵阳银行专门研发推出贷款产品“爽农诚意贷”，进一步拓宽农户贷款覆盖面，助力农民奔小康。

简化流程出实招

优化服务见成效民服务

同样一个微笑，贵阳银行人发自内心；同样一句问候，贵阳银行人饱含真情；同样一次服务，贵阳银行人细致入微。提高客户体验和客户满意度，是商业银行的兴业之基，更是为民服务解难题的重要内容。不忘初心、牢记使命，不断创新客户服务模式，增强服务供给能力，用心完善每一个细节，努力让优质金融服务实现随手可得和随时可得，2019年，贵阳银行全面提升客户满意度。

整洁的营业大厅、先进的自助设备、完善的服务设施、温馨的微笑服务……走进贵阳银行网点，亲和友好与专业严谨的服务形象无不展现。贵阳银行把对群众利益漠不关心、服务质量不佳、服务态度不好，业务流程繁琐，工作效率低下等问题作为专项整治的重要内容，制定了专项整治方案，深入了解客户在业务办理过程中反馈的问题，提出了切实可行的解决方案。

其中，针对填单繁琐、“排长队”的问题，建立客户预填单系统，客户可通过门户网站、手机银行 APP、微信填单程序、大堂自助设备预约排队；

对不会写字或老年、残疾客户，由大堂经理帮助其填单，系统对填单业务进行信息匹配，柜员只需审核业务信息；对不动产登记业务办理流程繁琐的问题，在营业网点设立“不动产便民利企服务窗口”，让客户在签订合同的同时办理不动产登记业务；

针对开立基本户或异地存款账户法人面签困难的问题，新建视频银行平台进行功能模块建设，开发远程视频面签功能，实现远程与法人视频通话。目前相关工作正在有序推进中；

针对残疾、边远农村、行动不便的客户提供上门服务，让“特殊”客户足不出户享受便捷金融服务。

针对客户投诉的问题，把自主研发的“贵阳银行消保系统”与 96033 客服投诉体系有机结合，狠抓满意度调查，做到有发声必有结果，实现投诉处理全流程记录、跟踪、回访，形成闭环管理。