

GYB  贵阳银行

贵阳银行股份有限公司
BANK OF GUIYANG CO.,LTD.

2016 年度社会责任报告

(股票代码: 601997)

二〇一七年四月

报告说明

（一）报告范围

报告组织范围：报告覆盖贵阳银行股份有限公司总行及分支机构，其中关键绩效表涉及控股子公司广元市贵商村镇银行股份有限公司和贵阳贵银金融租赁有限责任公司。为便于表达，在报告的表述中分别采用“贵阳银行”、“本行”以及“我们”。

报告时间范围：2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

（二）报告编制依据

本报告参照中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《商业银行公司治理指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，以及上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关要求进行编写。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据来自于本行 2016 年年度报告。除特别注明外，本报告中所涉及的计价货币为“人民币”，所称“截至年末”均为“截至 2016 年 12 月 31 日”。

（四）报告保证方法

贵阳银行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

（五）报告发布形式

报告以印刷版和电子版下载两种形式发布。电子版可在本行网站（www.bankgy.cn）浏览下载。

（六）报告备置地点

贵阳银行董事会办公室。

目 录

| | |
|----------------------------|----|
| 一、 致辞..... | 2 |
| 二、 关于本行..... | 4 |
| (一) 企业概况..... | 4 |
| (二) 公司治理情况..... | 5 |
| (三) 关键绩效表..... | 7 |
| (四) 荣誉与奖项..... | 8 |
| 三、 责任理念与体系..... | 10 |
| (一) 责任理念..... | 10 |
| (二) 责任体系..... | 10 |
| 四、 与股东携手，开创崭新局面..... | 11 |
| (一) 首发上市翻开新篇..... | 11 |
| (二) 稳健经营回报股东..... | 11 |
| (三) 公开透明提升形象..... | 12 |
| 五、 与地方共荣，助推经济发展..... | 13 |
| (一) 服务实体经济..... | 13 |
| (二) 支持转型升级..... | 13 |
| (三) 助推民生工程..... | 14 |
| (四) 发展小微金融..... | 15 |
| 六、 与时代并进，聚焦脱贫攻坚..... | 17 |
| (一) 坚持信贷引领，大力推进金融精准扶贫..... | 17 |
| (二) 搭建服务体系，着力实施普惠行动计划..... | 18 |
| (三) 拓展服务渠道，创新农村金融扶贫模式..... | 19 |
| 七、 与客户同行，追求共赢发展..... | 20 |
| (一) 提升客户体验..... | 20 |
| (二) 真诚服务大众..... | 23 |
| (三) 坚持科技创新..... | 24 |
| 八、 与环境共生，助力生态文明..... | 26 |
| (一) 绿色信贷..... | 27 |
| (二) 绿色产业..... | 27 |
| (三) 绿色金融..... | 27 |
| (四) 绿色办公..... | 27 |
| 九、 与伙伴共享，促进社会和谐..... | 28 |
| (一) 保障员工权益..... | 28 |
| (二) 抓好作风建设..... | 30 |
| (三) 金融消费保护..... | 30 |
| (四) 公益志愿活动..... | 32 |
| 十、 展望..... | 34 |

一、 致辞

日月如梭，责任不怠。刚刚过去的 2016 年，贵阳银行实现了公开上市，我们深知，作为一家公众上市公司在社会责任实践中更需勇于担当，坚持责任与使命共存、责任与发展共进，深化社会责任管理，在履行企业社会责任的道路上不断前行。

2016 年，我们以供给侧结构性改革为主线，积极服务地方经济发展。贯彻落实国家宏观调控政策，积极推动传统产业优化升级，大力支持战略性新兴产业发展。围绕地方经济社会发展布局，深入对接地方经济发展战略，不断丰富金融服务产品，优化金融生态环境，为地方经济发展贡献力量。以深化供给侧结构性改革为主线，增强“三去一降一补”金融支撑能力，积极支持实体经济供给侧结构性改革和推动银行自身供给侧结构性改革，努力实现发展转型、提质增效。

2016 年，我们以金融助力扶贫攻坚为主要任务，积极推动普惠金融发展。围绕全省易地扶贫搬迁、基础设施建设、产业扶贫、社会保障扶贫、教育医疗扶贫、创业就业扶贫等重点领域，加大对贫困地区基础设施、创新试验区、绿色项目、脱贫攻坚项目的支持，打好金融精准扶贫攻坚战。积极推行金融精准扶贫“普惠行动计划”，优化总分支管理架构，创新扶贫金融产品，建立农村金融服务站，设立交通、水利、产业、精准扶贫基金，选派驻村干部开展同步小康定点帮扶工作，从人力、物力、业务等多方面保障农村金融扶贫工作的顺利开展。加快社区银行建设，着力构建多层次、广覆盖的便民服务网络，切实为社区居民提供便利、实惠。

2016 年，我们以生态文明建设为引领，积极践行绿色金融理念。积极服务生态文明建设，大力推进绿色金融发展，加大对节能环保、

新能源等产业的金融支持力度，压缩“两高一剩”行业贷款，探索建立绿色信贷长效机制，设立绿色食品产业基金，推动发行绿色金融债，助推产业转型升级和绿色生态经济发展。大力推行绿色办公、绿色出行及绿色采购，将节能环保理念融入全行日常运营中，倡导全行员工以实际行动践行节能环保。

2016年，我们以发展共享为责任导向，推动股东、社会、客户及员工价值实现。积极维护股东合法权益，主动做好信息披露和投资者关系管理，努力提升盈利能力，为股东创造合理的回报。高度重视消费者权益保护工作，通过开展丰富多样的金融知识普及宣传等活动，自觉维护消费者合法权益。坚持以人为本，不断完善员工职业生涯规划，建设全面的员工培训体系，让广大员工真正共享全行发展成果，促进员工价值与全行价值的共同提升。积极主动参与和支持各项社会公益事业，打造“爽爽阳光”公益品牌，开展关爱留守儿童大型公益活动，发起设立“贵州省贵银爽爽阳光基金会”，进一步规范对留守儿童的关爱保护工作，履行社会捐助帮扶责任。

2017年，贵阳银行将更加坚定地把履行社会责任与全行经营发展紧密结合起来，坚持为股东创造回报，为社会创造效益，为客户创造价值，为员工创造未来，与各利益相关方共筑美好明天！

董事长：陈宗权 行 长：李忠祥

2017年4月14日

二、关于本行

(一) 企业概况

法定中文名称：贵阳银行股份有限公司

（简称：贵阳银行）

法定英文名称：BANK OF GUIYANG CO., LTD.

（简称：BANK OF GUIYANG）

法定代表人：陈宗权

董事会秘书：董静

证券事务代表：李虹檠

注册和办公地址：贵州省贵阳市中华北路 77 号

邮政编码：550004

联系电话：0851-86859036

传真：0851-86859053

邮箱：gysh_2007@126.com

客服电话：40011-96033

互联网网址：www.bankgy.cn

经营范围：人民币业务：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内结算；办理票据贴现、承兑；发行金融债券；代理发行、代理兑付、承销政府债券；买卖政府债券；从事同业拆借；提供信用证服务及担保；代理收付款项及代理保险业务；提供保险箱业务；办理地方财政信用周转使用资金的委托贷款业务；基金销售；经监管机构批准的各项代理业务。外汇业务：外汇存款；外汇贷款；外汇汇款；国际结算；外币兑换；同业外汇拆借；结汇、售汇；资信调查、咨询和见证业务。经监管机构批准的其他业务。

（二）公司治理情况

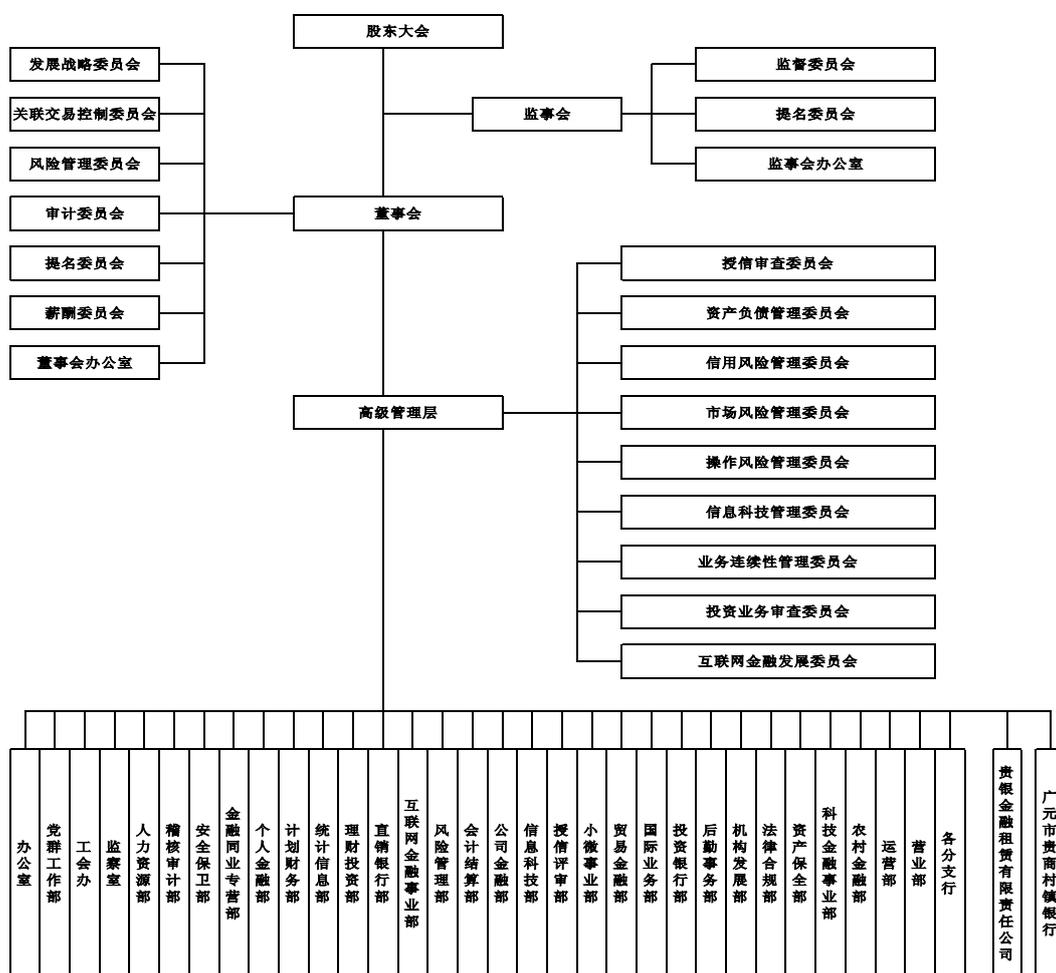
1. 完善公司治理

报告期内，本行致力于建设现代公司治理体系，推进治理能力现代化，严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》等法律法规以及中国证监会、中国银监会、上海证券交易所等监管要求，结合本行公司治理实际，以提高公司治理科学化水平为目标，不断完善公司治理基本制度，持续健全“三会一层”及各专门委员会的决策程序和执行机制；持续优化以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为核心的“三会一层”公司治理组织架构，明确界定股东大会、董事会、监事会和高级管理层的权限和职责，确保各层级各司其职、各负其责，形成了决策、执行、监督职能相互分离、相互制约、协调运转的公司治理运行机制，切实保障股东及其他利益相关者的合法权益；强化激励约束机制，持续开展对董事、监事和高管的履职评价。公司治理的科学性和有效性进一步增强，治理效率得到有效提升。

本行全年召开年度股东大会 1 次、临时股东大会 2 次，提交股东大会审议通过议案 25 项；召开董事会例会 4 次、临时董事会 5 次，审议通过议案 79 项；董事会下设六个专门委员会共召开会议 15 次，审议通过议案 51 项。

本行组织结构图如下：

贵阳银行股份有限公司组织结构图



2. 加强全面风险管理

2016 年，本行坚持“审慎合规，稳健经营”的经营发展理念，着力优化风险治理体系和管理机制，丰富风险管理技术与手段，深入推进全面风险管理体系建设，风险识别、监测、控制和处置能力大幅提升，风险管理的体系化、系统化更加完善，全年未发生重大风险事件。持续推进内控合规建设，健全内部控制制度，完善内部控制措施，加强内控监督检查，不断完善内部控制体系。

报告期内，新制定 29 个规章制度，修订完善 68 个规章制度，对 57 个制度进行了合规性审核，有效保障制度的合法、合规性，使

全行经营管理持续走向制度化、规范化。

3. 开展反洗钱工作

反洗钱是银行业保障金融体系稳健运行，维护社会公平公正，维护市场竞争秩序的重要手段。报告期内，本行严格按照监管要求，对客户洗钱风险等级进行评估，及时向中国反洗钱监测分析中心报送大额交易报告，并积极配合监管机构及侦查机关进行反洗钱调查及协查工作，同时，组织全行开展反洗钱宣传与培训工作。2016年，本行在人民银行贵阳中心支行开展的2015年反洗钱工作评级中，被评为B级。

(三) 关键绩效表

表1 关键绩效表

| 指标类别 | 指标名称 | 指标单位 | 2016年 | 2015年 | 2014年 |
|--------|------------|------|----------|----------|----------|
| 经济绩效指标 | 总资产 | 亿元 | 3,722.53 | 2,381.97 | 1,561.00 |
| | 营业收入 | 亿元 | 101.59 | 77.05 | 57.43 |
| | 利润总额 | 亿元 | 42.52 | 39.25 | 29.97 |
| | 净利润 | 亿元 | 36.89 | 32.40 | 24.47 |
| | 纳税总额 | 亿元 | 17.43 | 15.13 | 11.63 |
| | 基本每股收益 | 元 | 1.86 | 1.79 | 1.35 |
| | 加权平均净资产收益率 | % | 21.67 | 26.37 | 26.44 |
| | 不良贷款率 | % | 1.42 | 1.48 | 0.81 |
| | 资本充足率 | % | 13.75 | 13.54 | 13.54 |
| | 拨备覆盖率 | % | 235.19 | 239.98 | 400.43 |
| 社会绩效指标 | 员工总数 | 人 | 5716 | 4412 | 3671 |
| | 女性员工比例 | % | 52.03 | 53.27 | 54.15 |
| | 员工培训投入总额 | 万元 | 1,013.2 | 491.52 | 520.72 |
| | 对外捐赠总额 | 万元 | 670.43 | 487.08 | 851.09 |
| 环境绩效指标 | 绿色信贷余额 | 亿元 | 96.56 | 75.68 | 58.38 |
| | 电子渠道交易替代率 | % | 82.82 | 75.23 | 57.46 |

(四) 荣誉与奖项

贵阳银行 2016 年获奖情况：

1. 在英国《银行家》杂志发布的“2016 年全球银行 1000 强”榜单中，本行综合排名第 395 位，资本收益率排名居中国入选银行第 4 位。

2. 在《亚洲银行家》杂志发布的“2016 亚洲银行 500 强”榜单中，本行资产排名第 168 位，较上年提升 38 位；资本收益率排名第 6 位，居中国入选银行第 1 位；“实力排名”第 50 位，居中国入选银行第 14 位。

3. 在中国《银行家》杂志发布的“2016 中国商业银行竞争力排名”中，本行获资产规模 2000-3000 亿元城市商业银行竞争力排名第 1 位、全国城市商业银行网络票选排名第 5 位，以及“最佳战略管理城市商业银行”单项奖。

4. 在中国银行业协会发布“2016 年商业银行稳健发展能力陀螺评价体系”中，本行获城商行综合排名第 9 位，收益可持续能力单项第 1 位，体系智能化单项第 5 位，风险管控能力单项第 9 位。

5. 荣获中国银行业协会颁发的“2015 年服务小微企业二十佳金融产品”奖。

6. 荣获中国银行业协会授予的“2016 年中国银行业好新闻先进宣传示范单位”称号。

7. 在中国金融认证中心（CFCA）“2016 中国电子银行金榜奖”中，荣获“2016 年区域性商业银行移动应用创新奖”。

8. 在中央国债登记结算公司 2015 年度中国债券市场优秀成员评选中，荣获“优秀自营商”奖。

9. 荣获全国银行间同业拆借中心颁发的“2016 年度银行间本币市场活跃交易商”奖。

10. 荣获中国银行业信贷资产登记流转中心颁发的“2016 年度银行业信贷资产登记流转业务最佳机构”奖。

11. 荣获中国银联颁发的“2016 年银联信用卡业务活跃奖”。

12. 荣获中国电子商务协会客户联络中心专业委员会、中国客户联络中心行业发展年会组委会颁发的“2016 年度客户口碑最佳客户联络中心奖”。

13. 荣获银行业信息科技风险管理高层指导委员会 2016 年度“银行业信息科技风险管理课题研究三类成果奖”。

14. 荣获“贵州省 2016 年度金融统计工作一等奖”、“贵州省 2016 年度理财与资金信托专项统计工作二等奖”。

15. 在中国人民银行贵阳中心支行、贵州省总工会联合组织开展的“纪念《中华人民共和国反洗钱法》颁布十周年暨贵州省金融系统反洗钱知识竞赛”中，获第二名。

16. 荣获中共贵阳市委党的建设工作领导小组授予的“贵阳市 2015 年度同步小康驻村工作先进集体”称号。

17. 荣获贵阳市扶贫开发领导小组颁发的“贵阳市 2015 年度扶贫开发工作综合考核先进单位一等奖”。

18. 荣获贵州省银行业协会授予的“2015 年度贵州银行业优秀通联单位”称号。

19. 在《中国经营报》主办的“2016 卓越竞争力城商行”评选中，获卓越竞争力城商行 5 强。

三、责任理念与体系

(一) 责任理念

本行秉承“服务市民、服务中小、服务地方”的办行宗旨，践行“责任银行和谐发展”理念，不断探索负责任的、可持续的商业银行发展模式。形成了企业与政府、监管机构、股东、客户、员工、合作伙伴、社区、环境等一系列利益相关者和谐共生的价值理念。

(二) 责任体系

表2 本行责任体系

| 利益相关方 | 期望与诉求 | 沟通方式 | 责任回应 |
|-------|---|--|---|
| 政府 | 遵守国家法律法规、行业标准与规范；支持区域经济发展；支持社会民生。 | 法律法规、政策指引、规范性文件；现场检查、非现场监管；座谈会、研讨会。 | 贯彻国家宏观政策；服务实体经济；支持中小微企业发展。 |
| 监管机构 | 依法合规经营；完善公司治理；加强风险控制；健康稳定运行。 | 报送报表；现场检查；参加会议；汇报工作。 | 严格落实监管政策、规范性文件；依法合规经营；加强内控体系建设；实施全面风险管理。 |
| 股东 | 维护股东权益；持续稳健经营；提升盈利能力；持续合理的回报；全面及时准确的信息披露；保持可持续发展。 | 准确及时披露信息；定期走访；定期报告；召开股东大会等。 | 制定和落实发展战略；实施精细化管理；完善公司治理；建立健全信息披露机制；加强投资者关系管理。 |
| 客户 | 诚信经营；规范服务收费；提供优质金融服务、金融产品；提供真实、准确、完整的产品服务信息；保障客户信息安全。 | 营业网点服务；营销活动；产品宣传；客服电话；客户调查、走访；客户满意度调查。 | 减费让利；拓宽客户服务渠道，提升电子化服务水平；创新金融产品；提升客户体验；开展金融知识宣传活动。 |
| 员工 | 保证合理的待遇和福利；良好的职业发展空间；多样化的培训方式。 | 教育培训；召开职代会；建立内部沟通渠道；设置员工意见箱。 | 保障员工基本权益；拓宽员工职业发展通道；制定人才规划战略；完善职业规划和培训体系。 |

| | | | |
|------|---------------------------|-------------------------------|--|
| 合作伙伴 | 诚信履约；合作共赢；优化服务。 | 严格履行合同或协议；招投标；交流谈判。 | 坚持公平、诚信、平等、互惠原则；保证产品与服务质量；维持良好的长期合作关系。 |
| 社区 | 参与社区建设和发展；关心弱势群体。 | 开展金融服务活动、公益活动、联谊活动等。 | 扩大金融服务范围；建立特色社区银行；坚持定点扶贫、公益慈善捐赠。 |
| 环境 | 支持低碳经济；促进节约型社会建设；实现可持续发展。 | 严格执行监管部门相关政策；信息披露；参与各类环保实践活动。 | 坚持低碳运营；推行绿色金融；严控“两高一剩”；加大对节能减排企业的信贷投放。 |

四、与股东携手，开创崭新局面

（一）首发上市翻开新篇

贵阳银行于 2007 年正式启动首次公开发行工作，经过九年的不懈努力，2016 年 7 月，取得中国证监会核发的 IPO 首发申请批文。2016 年 8 月 16 日，本行在上海证券交易所成功挂牌上市，成为中西部首家 A 股上市城商行。本行首次公开发行普通股 5 亿股，筹集资金净额 41.08 亿元，全部用于补充资本金。公开上市优化了本行资本指标，提升了本行风险抵补能力，构建了本行资本补充长效机制，为本行未来持续快速发展打下了坚实基础，这是本行发展的一次重要跨越，翻开了本行发展的新篇章。

（二）稳健经营回报股东

2016 年，本行坚守发展与风险两条底线，不忘“服务市民、服务中小、服务地方”的创立初心，探索走出了一条“发展质量与发展速度并重，稳健经营与开拓创新并举，传统业务与新兴业务并进，深耕本地市场与辐射区域市场并行，经营效益与社会效益并显”的特色化发展路径。全行经营管理能力和发展水平跃上了一个新的台阶。

报告期内，实现归属于母公司股东净利润 36.54 亿元，同比增长

13.42%；资本利润率 20.42%，资产利润率 1.21%。截至年末，归属于母公司股东的每股净资产 9.20 元，较上年末增加 1.44 元。本行持续稳健的发展有效地保证了股东回报。

(三) 公开透明提升形象

1. 强化信息披露工作

本行坚持严格按照监管部门要求，真实、准确、完整、及时地披露信息。报告期内，本行建立了《信息披露事务管理制度》《内幕信息及知情人管理制度》等相关信息披露配套制度，为确保本行信息披露工作及时、有效开展奠定了基础；加强制度执行力度，完善信息报送机制，努力提升报告编制能力，确保重大信息披露的及时性；通过开展相关培训和自学，强化内部信息披露联络员的及时披露意识以及保密意识；严控内幕信息泄露，做好内幕信息及知情人登记工作，严防利用内幕信息交易等违法违规行为。截至年末，本行在法定信息披露媒体上发布临时公告 18 项，定期报告 1 项。详情参见上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）。

2. 重视投资者关系管理

报告期内，本行制订了投资者关系管理制度，主动加强投资者关系管理，丰富投资者沟通交流渠道，不断完善投资者保护工作机制。

通过上海证券交易所公告、上证 e 互动、投资者日常咨询电话、接待到访投资者等方式，积极回应投资者咨询，向资本市场公开公平地传递公司信息，树立了良好的资本市场形象和品牌。

2016 年 8 月公开上市至报告期末，本行共接待各类投资者来访调研 4 次，参加证券机构的策略会议 2 次，接待投资者来访、来电咨询累计 400 余人次。

五、与地方共荣，助推经济发展

本行始终坚持与地方经济共生共荣、共同发展，与地方经济深度融合，围绕供给侧结构性改革，因地制宜、因时制宜，走出了一条契合本地实情、切合本行行情经营道路；围绕实体经济发展要求，不断拓宽服务实体经济的渠道和领域，拓展融资渠道，满足地方经济多元化融资需求，推动地方产业结构升级，走出了一条具有比较竞争优势的经营道路。

（一）服务实体经济

2016年，本行加快推进战略转型，充分发挥金融对地方经济的服务功能，拓宽融资渠道，调整信贷结构，加大信贷投放，大力支持市政基础设施建设、工业园区建设、生态环境建设、基础教育等重点项目和民生工程，重点支持高新技术产业、现代制造业、现代服务业以及小微企业等实体经济。全年落地“三重”项目193个，累计提供融资805亿元。

（二）支持转型升级

1. 助力供给侧结构性改革。报告期内，本行围绕供给侧结构性改革，实施“有扶有控”的差别化信贷政策，严格控制“两高一剩”行业信贷投入，将有限的资源配置在供给侧结构性改革的重要领域，促进地方产业结构升级。对煤炭、钢铁行业中有技术、有市场、有订单的企业，通过多种方式帮助企业平稳渡过困难时期，不盲目抽贷压贷。信贷增量重点投向先进制造业、现代服务业、现代农业、交通水利基础设施建设等领域。积极推进融资模式创新，构建“信贷+投行+理财”综合金融服务模式，引导各类机构、社会资本设立了PPP基金、土地运营基金、城镇化基金、产业基金及农业产业扶贫基金等，支持地方

经济多元化融资需求。

2. 支持新兴产业。本行积极响应国家“中国制造 2025”计划以及省市高端装备制造产业规划，通过科技金融业务，推出了 5 大类 13 款科技创新产品，加大对航空产品、智能制造装备、新能源汽车产业、高端软件和信息技术服务、生物医药、生物医学工程产品、风电、节能环保产业、新材料产业等行业的支持力度。

3. 支持文化产业。本行将文化产业作为《2016 年度授信业务指导意见》的重点投向行业，加大对具有地域特色、民族特色的文化企业和项目的支持力度，推广商标权、专利权、著作权等无形资产贷款方式，促进我省文化产业快速发展。

（三）助推民生工程

本行始终坚持金融服务民生，切实提升金融机构对民生领域发展的服务功能，将信贷资源更多地用于支持民生工程和区域性重点在建项目的建设，通过支持轨道交通等基础设施建设，棚户区、公租房、廉租房等保障性安居工程建设，幼儿园、中学、职业技术学校等园区建设，推动解决出行难、住房难、教育难、就业难等民生问题。

1. 支持农村基础设施建设。本行把支持通村油（水泥）路、县乡道改造、水利项目等农村基础设施建设等纳入授信指引，要求倾斜信贷规模，配套信贷产品，提高审批效率，持续加大重点基础设施领域的支持力度。2016 年，本行对“十三五”通村油路、农村公路项目、水利项目授信 165.64 亿元，已发放金额 16.35 亿元。

案例：（1）信贷支持青山冲水库建设

本行通过贷款方式支持建设的青山冲水库位于玉屏县平溪镇红花村青山冲，坝址距县城 2.5km，水库枢纽建于长江流域沅江水系舞阳河一级支流混寨河上，坝址以上集雨面积

42.95 平方公里，设计总库容 1245 万立方米。青山冲水库属于贵州省 2016 年第一批三大基础设施建设项目之一，是贵州省重点骨干水源工程。

(2) 信贷支持紫云县农村扶贫公路路网连通工程

紫云县农村扶贫公路路网连通工程包含 104 条连通路，共 767.7 公里，工程总投资为 8.37 亿元。该项目将进一步打通村与村、乡与乡、县与县的连通公路，打通断头路，形成网路，构建四通八达的路网结构，将最大化地提高公路效率，方便群众生活出行，推动紫云县经济社会快速发展。

2. 支持保障性安居工程。对于保障性安居工程项目，一是实施信贷政策引导，适度增加符合条件的保障性安居工程贷款规模，满足保障性安居工程项目的贷款需求；二是加强与地方政府相关部门的合作，针对公租房、定向安置房等保障性住房的收购、开发建设、运营管理等业务，提供各项授信业务，并在政策范围内给予最优惠贷款利率。2016 年末，支持保障性住房建设贷款余额为 13.16 亿元，较年初增加 4.17 亿元，增幅为 46.38%。

本行民生工程贷款余额如下表：

表 3 民生工程贷款余额统计表

| 指标内容 | 单位 | 2016 年 | 2015 年 | 2014 年 |
|---------------|----|--------|--------|--------|
| 农村基础设施工程贷款余额 | 亿元 | 50.99 | 31.97 | 18.16 |
| 交通便利工程贷款余额 | 亿元 | 114.96 | 72.43 | 48.24 |
| 安居工程贷款余额 | 亿元 | 13.16 | 8.99 | 8.38 |
| 科教文卫等社会事业贷款余额 | 亿元 | 47.62 | 38.48 | 33.21 |

(四) 发展小微金融

近年来，本行致力于打造具有特色化、差异化的小微企业金融服务体系，不断提升运营管理标准化、规范化水平。一是进行事业部制改革，在总行设立小微事业部，在贵阳市区及省内外各异地分行所在

区域下设 10 个分部，按照扁平化大集中的原则进行垂直管理；二是实行单独的人力资源管理，建立了常态化的招聘、培训机制，培养造就了一支 200 余人的专业化小微从业人员队伍；三是通过组建专门风险建模团队，自主进行小微信贷模型的开发和维护，重构了事前事中事后的风险管理机制。

报告期内，本行公开发行小微企业贷款专项金融债券 20 亿元，通过互联网平台推进小微金融模式创新，小微贷款实现了“三个不低于”目标。2016 年 7 月，贵阳银行“微小贷款”荣获中国银行业协会“2015 年服务小微企业二十佳金融产品”。

- 积极落实小微企业续贷政策，开办续贷业务，降低小微企业融资成本，推动小微企业健康发展。截至年末，累计发放小微企业续贷业务 947 笔，金额 32.65 亿元。

- 开展就业小额担保贷款业务，支持具有一定劳动技能的下岗失业人员自谋职业、自主创业。截至年末，累计发放就业小额担保贷款 33.58 亿元，笔数 33716 笔，直接扶持就业人员 51161 人。

- 创新推出“税源贷”服务，与贵州省国、地税局共享税源信息资源，将优质纳税信用转化为企业融资信用，支持小微企业发展。截至年末，累计发放税源贷 153 笔，金额共计 1.62 亿元。

- 本行推出了“数谷 e 贷”大数据小微贷款系列产品，以大数据风控为核心，通过数据挖掘技术，采用人工+系统评分相结合的组合决策审批模式，构建简约有效的风险识别和计量体系，实现信贷业务的自动化、批量化审批，最大限度解决了小微客户的信息不对称问题，申请人仅需使用本行“爽爽 BANK”手机银行，通过几个步骤的操作，就能迅速办理贷款。该产品的推出，降低了小微企业融资成本，

提高了业务办理效率，有效解决了广大小微客户的融资难题，让小微企业真正分享大数据金融带来的便利。

本行小微金融服务绩效如下表：

表 4 小微金融服务绩效

| 编号 | 指标名称 | 单位 | 2016 年 | 2015 年 | 2014 年 |
|----|-------------------|----|--------|--------|--------|
| 1 | 小微企业贷款余额 | 亿元 | 587.03 | 464.61 | 386.63 |
| 2 | 小微企业贷款余额占全部贷款余额比例 | % | 59.27 | 57.73 | 56.72 |
| 3 | 小微企业贷款余额同比增长 | % | 26.35 | 20.17 | 21.64 |

六、与时代并进，聚焦脱贫攻坚

贵州省是全国贫困人口最多、贫困面积最大、贫困程度最深的省份，是全国脱贫攻坚的主战场。本行作为根植于地方的金融机构，坚持从战略高度狠抓精准扶贫，助力全省脱贫攻坚。

（一）坚持信贷引领，大力推进金融精准扶贫

本行围绕全省易地扶贫搬迁、基础设施建设、产业扶贫、社会保障扶贫、教育医疗扶贫、创业就业扶贫等重点领域，制定了《贵阳银行易地扶贫精准扶贫金融服务实施方案》《2016 年贵州省扶贫资金承接营销指引》，着力做好扶贫领域重大投融资项目资金承接。本行积极调整信贷结构，将信贷资源向“三农”倾斜，突出对贫困地区基础设施、创新试验区、绿色项目、脱贫攻坚项目的金融支持，大力推进区域协调发展。2016 年本行对贫困地区累计发放贷款 203.21 亿元，较上年增加 63.44%。

案例：信贷资源向“三农”倾斜，支持“美丽乡村，四在农家”项目

贵州省安顺市平坝区以“富学美乐”为内容的“美丽乡村，四在农家”民生工程项目，涉及 81 个行政村，767 个自然村寨。本行参与了包括旧村美化工程、旧村巷道道路建设工

程、旧村环境综合整治及管道工程、农户外墙及庭院改造工程等项目。这些项目极大地改善当地农村基础设施，提高村民生活水平，促进美丽乡村建设，和谐发展。

（二）搭建服务体系，着力实施普惠行动计划

按照贵阳银行精准扶贫“普惠行动计划”，本行持续探索精准扶贫服务模式，设计出适合农村地区的配套产品体系，涵盖信贷、投行、基金、储蓄、理财、代理等各个领域，基本覆盖“大扶贫战略”下各主体的差异化金融需求。

本行通过产品创新、服务优化、增信合作、技术升级等方式，配套梳理推出了“爽农贷”和“爽农存”两大类5个板块共12款扶贫金融产品。其中，“爽农贷”主打资产业务，专为扶贫工作的整个产业链条上的各个板块提供资金支持和金融服务，分为项目、产业和消费三个板块；“爽农存”主打负债业务，通过县域支行和农村服务站相结合，主要为贫困农户提供结算、理财等服务，分为储蓄、理财两个板块。

案例：设立农业产业基金，支持大扶贫战略的实施

本行与贵阳市农投集团发起设立了50亿的农业产业基金，该基金重点支持农业企业提高优质农产品供给能力，通过以农业项目为贫困农户提供就业和培训机会，使贫困农户获得投资收益，带动贫困农户脱贫致富，以此作为突破口切入农村市场和农业领域，助力全省大扶贫战略实施。

2016年，本行在总、分、支行分别新设农村金融部。以全省扶贫攻坚行动计划政策为导向，以提高农村金融服务水平、支持农村经济发展为己任，通过组织架构完善、服务支撑体系建立、专业团队培养、产品创新等工作，从人力、物力、业务范围等多方面保障农村金融扶贫工作的顺利开展。

(三) 拓展服务渠道，创新农村金融扶贫模式

根据贵州省委省政府的统一战略部署，我省将“大力扶持农村电商发展”，作为“实施精准扶贫，打赢脱贫攻坚战”的重要工作措施之一。本行以此为契机，将农村区域的电子商务和普惠金融工作有机结合，与贵州省供销社联合社、贵农网建设创新型农村金融服务站，助推实现农业新“四化”（农产品销售电商化、农业技术专业化、农资配送物流化、金融服务普惠化）。本行依托农村金融服务站，为农户提供小额取款、转账、便民缴费等基础性普惠金融服务；依托农村电商，为农户提供现代化物流及商品信息交易服务。结合农村金融服务站和农村电商，搭建起支付结算、商品采销、数据归集等运营模式，以普惠金融改善农村区域金融服务生态环境，培育带动村集体经济发展壮大，实现农民增收，促进农村经济、农民生活加快转型，助推金融精准扶贫。

截至年末，本行共设立农村金融服务站（含助农取款点）5229家；通过农村金融服务站累计发行借记卡73301张，办理业务34万笔，服务农户41万人次。

本行服务三农情况统计表如下：

表5 服务三农情况统计表

| 编号 | 指标名称 | 单位 | 2016年 | 2015年 | 2014年 |
|----|------------------|----|--------|--------|--------|
| 1 | 涉农贷款余额合计 | 亿元 | 329.99 | 180.36 | 101.98 |
| 2 | 涉农贷款余额占全部贷款的比例 | % | 33.31 | 22.41 | 14.96 |
| 3 | 涉农贷款余额同比增长 | % | 82.96 | 76.87 | 34.04 |
| 4 | 涉农贷款余额高于各项贷款平均增速 | % | 59.89 | 58.81 | 15.41 |
| 5 | 农业贷款余额 | 亿元 | 8.24 | 5.11 | 4.38 |
| 6 | 农户贷款余额 | 亿元 | 13.76 | 11.10 | 8.69 |
| 7 | 其中：农户生产经营贷款余额 | 亿元 | 6.27 | 5.62 | 4.72 |
| 8 | 农户消费贷款余额 | 亿元 | 7.48 | 5.48 | 3.97 |

七、 与客户同行， 追求共赢发展

本行坚持以客户为中心，以市场为导向，进行产品业务创新，努力为客户提供满意的金融服务。报告期内，本行制订了大公司金融、大零售金融、大同业金融体系建设方案，设立了科技金融事业部、互联网金融事业部；全面实施综合化金融服务，金融租赁公司顺利开业，获得承销类(银行类)会员资质；坚持实体网点和电子渠道协调发展，不断优化信息技术，完善服务渠道，提升客户体验。

本行服务渠道建设情况如下：

表 6 服务渠道建设情况

| 编号 | 指标名称 | 单位 | 2016 年 | 2015 年 | 2014 年 |
|----|-----------------|----|--------|--------|--------|
| 1 | 营业网点数量 | 个 | 289 | 209 | 130 |
| 2 | 自助网点数量 | 个 | 150 | 123 | 98 |
| 3 | 农村金融服务站数量 | 个 | 5229 | 175 | - |
| 4 | 提供延时服务的网点数量 | 个 | 60 | 34 | 10 |
| 5 | 设置无障碍通道的网点数量 | 个 | 70 | 45 | - |
| 6 | 电子渠道金融交易迁移率/分流率 | % | 82.82 | 75.23 | 57.46 |

(一) 提升客户体验

2016 年，本行实现机构网点对全省 88 个县域的全覆盖，金融服务网络“一条龙服务”正逐步向城乡延伸，铺设数千个农村金融服务站，打通了省内县域金融服务“最后一公里”。随着自助银行、网上银行、手机银行等渠道和工具的进一步推广，全年移动支付和互联网交易合计 4,040.27 万笔，金额 11,188.77 亿元。截至年末，本行手机银行和网上银行累计客户数达 121 万户，电子交易业务替代率达到 82.82%，更好地满足了客户需求，为企业和居民提供便利的现代金融服务。

本行自助机具设置情况如下：

表 7 自助机具设置情况

| 编号 | 指标名称 | 单位 | 2016 年 | 2015 年 | 2014 年 |
|----|-------|----|--------|--------|--------|
| 1 | 存取款机 | 台 | 301 | 223 | 179 |
| 2 | 自助终端 | 台 | 1833 | 197 | 132 |
| 3 | 发卡机 | 台 | 116 | 37 | 35 |
| 4 | 网银体验机 | 台 | 122 | 23 | 64 |
| 5 | VTM | 台 | 38 | 27 | 3 |

● 智能银行

本行稳步推进智能银行建设，将生物识别技术应用到自助设备和柜面业务；建设“STM 智能柜台”将柜台业务逐步导向大堂，推出 VTM 信用卡实时发卡系统；引入网点智能机器人“小爽爽”，辅助大堂经理服务客户；开发能够实现微信预约排队、短信通知、临近网点查询的智能排队系统等，依托科技力量持续提升客户体验。

● 网上银行

本行坚持物理网点和互联网两个渠道办银行。网上银行 24 小时为客户提供多样化的金融服务，满足客户在查询、转账、缴费等方面的各种需求，提升了客户办理业务的效率。

● 手机银行

本行“爽爽 bank”手机银行，在全国率先将人脸识别、声纹识别、指纹识别等生物识别技术应用与银行业务相结合，创新推出了“指纹登录”“声纹验证”“语音转账”等服务，加入理财产品购买、信用卡信息管理、小微贷款申请、“云闪付（HCE）”、“贵医云”在线医疗服务等功能。本行手机银行在提高交易安全性的同时，使客户操作更加便捷，提升了用户体验。

● 电话银行

为保障客户的资金安全，本行客服中心根据客户来电的各种情况，建立了多种类型的风险预警模型，目前，本行客服中心风险预警系统已有 16 个预警项目。随着业务的发展，我们还会继续关注各类银行业务的风险点，结合客户来电实例，持续优化和新增风险预警模型，切实履行好保护客户资金安全的职责。

● 客户信息保护和财产安全

报告期内，本行一是加强网点营业安全保障和健全应急管理体系，切实保护客户权益；二是通过柜外清、高拍仪、人脸识别、远程授权等技术手段辅助信息采集，将覆盖信息采集、处理、传输、维护的全流程纳入风险管理体系；三是明确客户信息泄露风险控制点，及时更新防火墙、身份识别认证、数字签名等网络安全监控技术，防止恶意窃取客户信息的行为。

● 客服满意度

为持续掌握客户对本行各项服务的满意程度，时刻关注客户需求，本行每半年度在全行范围内开展一次客户满意度调查，对客户的满意程度以及诉求进行统计分析，力求不断提升本行服务质量。报告期内，本行客户满意度达 95.96%。在中国电子商务协会客户联络中心专业委员会举办的“2016 年中国客户联络中心行业发展年会”中，本行客户服务中心荣获“2016 年度客户口碑最佳客户联络中心”。

本行客户服务情况统计表如下：

表 8 客户服务情况统计表

| 编号 | 指标名称 | 单位 | 2016年 | 2015年 | 2014年 |
|----|--------------|----|-------|-------|-------|
| 1 | 客服中心工作人员累计人数 | 人 | 89 | 64 | 27 |
| 2 | 受理客户投诉数 | 件 | 166 | 112 | 183 |
| 3 | 客户投诉处理满意度 | % | 100 | 100 | 100 |
| 4 | 客户满意度 | % | 95.96 | 94.22 | 95.40 |

● 特殊群体服务

本行印发了《贵阳银行特殊客户服务管理规定》，对有体能障碍的客户、老年客户、受意外事件限制的客户等特殊需求客户，拟定了业务办理的特殊处理流程，在保障安全合规的前提下，向有特殊需求的客户提供人性化的金融服务。

(二) 真诚服务大众

1. 服务个人客户

报告期内，本行加快推进业务转型，个人金融业务稳步增长。截至年末，本行储蓄存款余额 492.71 亿元，比年初增加 145.92 亿元；报告期内，新发信用卡 20.26 万张，总量达 37 万张；消费贷款余额 134.92 亿元，增长 26.39 亿元。

随着城镇居民的财富增长，投资理财需求增大，2016 年本行建成贵州省内第一家金融互市转让平台（理财产品二级转让平台），开发“黄金二级代理”“爽银计划”等系列产品。全年共发行理财产品 420 期，募集金额 1,855.92 亿元，截至年末，理财产品存续余额 568.64 亿元，同比增长 80%，全年为客户实现投资收益 20.90 亿元，帮助客户实现资产的保值增值。

针对我国人口老龄化日益严重，养老问题日趋严峻的现状，本行开发了养老型理财产品“爽银财富-养老理财”，并根据产品投资范

围的不同，将其分为金债型养老理财和混合型养老理财。养老理财产品的推出，填补了本行补充养老型理财产品的空白，有效利用投资理财途径，帮助更多客户实现资产保值增值，帮助客户在实现“老有所依”的基础上做到“老有所享”。产品推出以后，受到了广大中老年客户的欢迎。

2. 社区支行建设

本行一直秉承“情系千家万户，真诚服务社区”的服务宗旨，着力构建多层次、广覆盖的便民服务网络，建立特色社区银行，提供存取款、小额贷款、投资理财、代收代缴等与居民日常金融需求密切相关的服务，切实为社区居民提供便利、实惠。

截至年末，本行社区支行已达到 60 家，服务范围覆盖全省 9 个市州，社区支行储蓄存款余额 13.73 亿元，较年初增加 7.5 亿元；储蓄存款日均余额 9.74 亿元，较年初增加 5.19 亿元；累计开设账户 94271 户，累计办理业务 426 万笔，服务群众 341 万人次，在赢得市场的同时也获得了居民的广泛认可。

本行社区支行针对“上班族”作息时间，推出早上 10 点至晚上 8 点的“错峰延时”服务；针对社区军烈属、老年人、残障人士的预约上门服务等特色金融服务。同时，通过开展“金融知识宣传月”等各类普惠金融活动，向社区居民普及金融知识；通过开展社区公益类活动，参与社区共建，融入社区，成为金融与社区居民之间最密切的纽带，打造各具特色的“社区金融便利店”。

(三) 坚持科技创新

1. 科技金融服务

本行率先设立省内首家科技支行，以“专门的组织管理架构、专

门的授信评审和授权机制、专门的产品创新机制、专门的风险管理机制、专门的考核激励机制”提供一体化科技金融服务，建成具有特色的“一体五专”科技金融服务体系。

报告期内，完成了科技金融事业部制改革，建立专属于科创企业的科技金融产品体系，累计创新推出涵盖知识产权质押、股权质押、科技链助力贷等在内的五大类 13 款产品；与全国中小股份转让公司、省市科创企业服务平台、科技风投公司、中介机构等全面合作，初步搭建科技金融共建体系。截至年末，累计向 214 户科创企业授信 78.75 亿元，比年初增加 5.44 亿元。

围绕全省大数据发展战略，特别是贵阳市中关村贵阳科技园建设，与省市科技主管部门、高新区政府等机构的业务合作，推进《风险资金池授信业务》模式。将 500 余户企业（包含“新三板”、高新技术认证企业）纳入项目库管理。借力科技型中小企业贷款“风险资金池”的杠杆作用，通过合作机构提供资金池增信，分担信贷风险，有助于提高中小微企业银行融资可靠度，培育扶持担保措施较弱的“轻资产”科技型企业，优化科技型企业创新创业生态圈。

2. 互联网金融服务

为适应互联网金融发展新形势，本行于报告期内设立了互联网金融事业部，围绕市场和客户不断增长的需求，从顶层构架建设、五大业务体系建设（大数据征信、聚合式支付、跨电商信贷、智能化理财、证券化交易）两方面开展互联网金融的探索和实践，积极推进互联网金融产品创新和业务落地。

报告期内，完成了《贵阳银行互联网金融发展规划 2016-2020》；与中国银联股份有限公司贵州分公司合作开发建设云金融服务平台，

以清算账户细分体系为基础，着眼为电子商务提供综合支付解决方案，为银行、收单机构等机构提供互联网金融综合解决方案。目前已上线产品日日结、随心付、信用认证，下一步将试点扫码支付、消费信贷、理财等多功能产品。

案例：金融创新助力“货车帮”

在互联网金融产品开发方面，本行联手“货车帮”，运用大数据风控模型，向货车帮平台司机提供综合金融解决方案，已落地了 ETC 消费贷款业务、汽车抵押贷款及联名借记卡发卡业务。结合货车司机资金需求，对货车司机进行预授信，开展 ETC 消费信贷业务，通过大数据业务风控模型，建立筛选机制，对货车帮基础信息较全的客户进行了白名单预授信，货车司机可通过货车帮 APP 在线申请获得 ETC 消费贷款，贷款周期 1-3 个月。该项目利用大数据推动了现代物流发展，有效降低了物流成本，一定程度缓解了司机日常运营、订购车辆时面临的资金问题，既具有经济价值、又具有社会价值。

3. 其他产品创新情况

2016 年，本行贴近客户需求，在常规定期储蓄的基础上进行改良，自主研发了“爽得利”“爽得福”“爽得赢”三款针对投资保守型客户的特色定期储蓄产品，客户可通过柜面、网银、手机银行等渠道购买。

八、与环境共生，助力生态文明

本行深刻理解并认同环境对美好生活的重要意义，把生态文明理念融入业务发展中，倡导绿色生产生活方式，有机整合发展战略和社会责任。在绿色信贷政策引领下，加快绿色金融产品与服务创新，着力优化信贷结构，助推传统产业绿色转型，助力生态文明建设，寻求经济增长与环境保护、生态平衡的协调共生。

（一）绿色信贷

在本行 2016 年授信业务指导意见中，明确了“发展生态金融、绿色金融业务。重点支持节能环保、新能源等战略性新兴产业，经济转型、产业结构升级和技术创新、节能减排项目”的信贷政策，通过信贷政策的倾斜和资源的有效配置助推产业的转型升级和绿色生态经济发展。

截至年末，本行支持节能减排和循环经济贷款余额为 33.45 亿元，较年初增加 18.26 亿元，增幅 120.21%。

（二）绿色产业

围绕供给侧结构性改革“去产能”重点任务，本行严格控制“两高一剩”及淘汰落后产能行业的信贷投入，对“两高一剩”行业实行“总量控制、结构调整、扶优限劣、存量移位”的信贷策略，压缩两高一剩行业贷款规模。对不符合国家产业政策及国家发改委有关要求的新项目不授信，对已经授信并列入淘汰类或风险加大的客户不准入。

截至年末，本行“两高一剩”贷款余额为 15.17 亿元，占比 1.53%，在 2015 年基础上继续下降。

（三）绿色金融

为加大对绿色经济的支持力度，本行目前正在积极推动发行绿色金融债，募集资金将全部用于中国金融学会绿色金融专业委员会编制的《绿色债券支持项目目录》规定的绿色产业项目。

（四）绿色办公

报告期内，本行持续优化办公程序，将能源管理科学化，充分利用电子办公系统，精简和压缩各式公文，采用电子文件转发非重要文

件及签报，对各类办公用品采取按计划申报、集中领用、集中管理制度，杜绝办公用品耗材的浪费；加强公务车辆管理，提高使用效率，合理调度，保证车辆尾气排放达标；推行绿色采购，优先选择使用低能耗、低碳排放和具有环保性能的电子设备、装修材料和办公用品。将节能环保理念融入日常运营中，倡导全行员工践行节能环保。

九、与伙伴共享，促进社会和谐

（一）保障员工权益

本行致力于“以人为本，和谐发展”的理念，始终把为员工创造未来作为本行发展的重要部分。通过不断优化薪酬结构，让员工共同分享贵阳银行改革发展的成果；高度重视员工职业生涯规划，给全行干部员工提供一个成长锻炼、实现价值、成就职业梦想的平台；坚持人本主义精神，努力为员工营造一个有安全感、有归宿感、有文化认同感的良好环境，形成了凝心聚力、干事创业的良好氛围。

1. 优化员工选聘机制

建立后备干部库，加强人才储备。结合中层以上干部任用考核机制，公平、公开地竞聘选拔管理人才，形成职务序列与非职务序列的有机结合，完善积极晋升机制。

根据本行机构设置、人员流动、业务需求变化等情况，分层次、多渠道开展了人员补充及高端、急需紧缺人才引进工作，全年共招聘引进 1390 人。

2. 完善员工培训体系

根据 2016 年培训计划，分层次抓好各级各类人员的培训，报告期内，本行共举办各类培训 281 期，培训 19776 人次。

(1) 启用在线培训平台，满足员工多层次培训需求

本行于 2016 年 6 月正式启用在线学习培训平台，创新员工培训方式，利用平台海量的专业课程及电脑端、移动端便捷的学习方式，增强学员参与度与主动性，提升培训效果。报告期内，共 5373 人登陆系统参与学习，培训参与率 99.7%。

(2) 内训师队伍建设，推动企业和员工共同发展

本行于 2016 年 7 月启动内训师队伍建设项目，现有内训师 43 名，研发出了本行核心课程 10 门，适用于本行业务及管理的微课程 43 门。

3. 保障员工合法权益

报告期内，本行严格执行国家相关劳动法规，落实劳动合同签订、“五险一金”缴纳和带薪年假制度；在基本养老保险的基础上建立了企业年金制度，让广大职工享受企业发展成果；通过建立贵阳银行工会“心连心”网络平台，职工代表大会、员工座谈会、员工意见箱等形式，保障广大职工与工会组织之间便捷顺畅的沟通，有效行使民主权力。

4. 增进员工身心关怀

本行通过人性化的管理措施，使员工的工作生活中得以平衡。一是严格执行国家劳动法规，确保员工休息、休假权利；二是开展女员工特殊权益保护，定期组织全行员工体检；三是建立困难员工档案，帮扶困难职工；四是开展合唱、篮球、桥牌等丰富多彩的文体活动，倡导健康向上的企业文化。

2016 年本行组织参加的部分文体活动如下：

5 月举办“贵阳银行职工篮球赛”；

本行桥牌队获全国金融系统桥牌赛获第二名；

本行网球队获“贵州省迎国庆水投杯”和“贵阳银行杯”网球赛冠军；

9 月举办“歌唱祖国、爱行如家”合唱比赛。

（二）抓好作风建设

报告期内，本行开展了形式多样的廉政教育和职业道德教育活动，筑牢干部员工拒腐防变的思想防线。通过梳理排查“权利清单、制度清单、风险清单、承诺清单”四个清单，明确责任人，签订目标责任书，开展约廉谈话。

加强对作风建设的监督检查，开展“数据铁笼”系统监测工作，初步形成对本行各项风险的预警、处置、报告机制；全行每名干部员工都签订了《党风廉政建设承诺书》，切实加强党风廉政建设。

（三）金融消费保护

本行高度重视消费者权益保护工作，经董事会审议了《贵阳银行股份有限公司 2016 年度消费者权益保护工作执行情况报告》。在 2016 年开展的金融消费者保护活动中，本行以“多一份金融了解，多一份财富保障”为主题，针对当前个人金融消费中的消费者关注的热点和常发风险点，更新了防范电信诈骗、防范非法集资等宣传内容，将营业网点作为宣传活动主阵地，以展台、广播、网站、微信等多种形式，结合客户群体的差异开展宣传，取得良好成效。

1. 金融知识进社区

借助本行社区银行、小微支行，以社区居民及周边市场、商圈小企业主为主要宣传对象，通过设立宣传展台、开展公益活动、开展专题讲座、文艺表演等形式向公众普及金融知识，告知选择正规金融服务渠道、辨别正规银行场所的重要性，使公众尽可能免受违法违规

金融活动的侵害，维护其合法权益。

2. 金融知识进农村

本行除在农村金融服务站布设相关宣传资料外，主要通过赶场日上街摆摊设点、开展金融知识小讲座等方式进行宣传，活动中设计有奖问答等互动环节，与农户互动交流，在普及金融知识的过程中，提升农户的金融安全意识。

3. 金融知识进学校

针对 2016 年以来违法违规互联网金融活动、“校园贷”纠纷、电信网络诈骗案件频发等问题，本行以“放飞青春梦想，金融伴我成长”为主题，开展了针对在校学生的金融知识普及宣传。

4. 金融知识进景区

结合我省旅游资源丰富的情况，本行与各旅游景点联合开展“金融知识进旅游区”的宣传，在“送爽、送福进地州”的系列活动中普及金融知识，在推介金融产品及服务的同时开展公益宣传，取得良好效果。

本行公众教育工作情况统计表如下：

表 9 公众教育工作情况统计表

| 编号 | 指标名称 | 单位 | 2016 年 | 2015 年 | 2014 年 |
|----|--------------|----|--------|--------|--------|
| 1 | 公众教育服务投入金额 | 万元 | 135.23 | 109.35 | 107.66 |
| 2 | 公众教育专题活动数 | 个 | 6 | 5 | 5 |
| 3 | 公众教育年度累计活动次数 | 次 | 196 | 135 | 123 |
| 4 | 公众教育受众人次 | 万 | 5.5 | 4 | 2.8 |

注：公众教育是指银行业金融机构为金融消费者提供金融知识普及服务

（四）公益志愿活动

本行在服务百姓生活，助力贵州经济发展的同时，持续长期的投入到公益事业当中，以实际行动回报社会。报告期内，本行累计投入帮扶资金 162 万元，协调帮扶资金 14 万元。

1. 同步小康驻村帮扶和扶贫开发

为有效巩固脱贫阶段性成果，本行注重扶贫质量和效率，拓展帮扶领域，制定了《贵阳银行大扶贫战略行动实施方案》，积极开展同步小康驻村帮扶工作。2016 年本行选派工作人员进驻息烽县温泉镇兴隆村、九庄镇清坪村，分别担任兴隆村第一书记、驻村工作组组长和清坪村驻村组员，以就业帮扶和产业帮扶为原则，持续在开展定点帮扶工作。

案例：探索产业帮扶新模式

本行派驻村第一书记以村集体的“息烽县兴隆渴望水业有限责任公司”为载体，带领村支两委和部分村民赴竹荪种植大县织金县考察调研、参观学习。通过引进竹荪种植项目，购买竹荪菌种，积极发展壮大村集体经济，带领群众共同致富，助推村民实现家庭增收。订购的 1.5 万瓶竹荪菌种已运回兴隆村，将于次年开春由织金县种植专家指导下在兴隆村各村组村民家进行室内栽种。

2. 开展志愿服务活动

（1）2016 年 3 月，组织 10 余家分支行团员和青年员工赴清镇市红枫湖开展义务植树志愿服务活动，增强了团员青年环保、绿色、文明和可持续发展意识，为“蓝天守护、碧水守护、绿地保卫”三个行动计划的实施努力。

（2）2016 年 3 月，组织团支部慰问留守儿童，向贫困山区小学捐赠书籍及学习用品，为贫困山区儿童送温暖。

(3) 2016 年 2 月和 8 月两次组织员工 150 余人参加爱心无偿献血活动。

3. 贵阳银行“爽爽阳光”公益品牌

“爽爽阳光”是贵阳银行推出的自身公益品牌，围绕该公益品牌，本行每年根据社会关注热点明确一个公益主题，开展大型公益活动。

2016 年，“爽爽阳光”以关爱留守儿童为主题，开展了大型公益活动。该活动以贵州广播电视台 2 频道为主要载体，以“微兔公益”为“爽爽阳光”官方公益捐赠平台，旨在唤起全社会对贵州留守儿童问题的关注。“爽爽阳光”公益团队走访了石阡县国荣乡书田小学、长顺县斗麻小学、天柱县安浪村支教点等留守儿童问题凸显的地区，通过举办互动活动、开展体育赛事、捐赠物料等多种形式，关心关爱留守儿童，并把他们的实际情况搬上荧幕，引起社会共同重视。活动后期，通过组织留守儿童前往广州与父母团聚的方式，加强了亲子联谊，切实关爱留守儿童。

案例：“爽爽阳光”受到广泛关注

通过本行“爽爽阳光”公益活动，石阡县国荣乡书田小学收到社会各界捐助 14160 余元，收到大量爱心人士捐助的电脑、书记、教学文具等赠品；天涯社区发布的“爽爽阳光”专题贴，引起高度关注，浏览人数超过 80 万人。

十、展望

“服务市民、服务中小、服务地方”是贵阳银行创立的初心，也是不变的责任。伴随着贵阳银行市场竞争力的不断提升，我们将以更高的要求履行社会责任，保持可信赖、负责任的企业形象。未来，我们将主动探索，通过推动社会责任承担与全行经营发展的融合与统一，坚定不移地走一条负责的、可持续的发展之路，在服务实体经济、支持民生工程、助力脱贫攻坚、提升客户体验、践行绿色金融、共享发展成果等方面做出更大的贡献。