

导读：

2013 年，党的十八届三中全会首次提出“发展普惠金融，鼓励金融创新，丰富金融市场层次和产品”。

2014 年，桂林银行创立首批社区支行，从此开启了该行践行普惠金融理念的创新之路。

十年普惠金融，十年辛勤耕耘，十年“零距离”服务，十年“心连心”携行，桂林银行在“普惠金融”的战略指引下，主动融入地方经济发展大局，深入践行金融工作的政治性、人民性，深化经营特色，不断完善普惠金融渠道建设及体系搭建，积极探索普惠金融发展路径，把银行开到市民“家门口”，把服务做到市民“心里边”，打造出了普惠金融视角下的社区金融“桂银样本”。

普惠金融是立足于机会平等要求和可持续发展原则，以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当的、有效的金融服务。深刻领会“普惠金融”的精神实质，是桂林银行创新产品和服务方式、打造社区金融“桂银样本”的行动指南。

“相对于传统的金融体系，普惠金融更应该是一个支持弱势领域的创新系统，这对于有效促进经济结构的转型和弱势领域的发展以及巩固脱贫攻坚成果、推进乡村振兴，有着重要意义。”基于这样的深刻领会和解读，桂林银行步履坚实地走在普惠金融的大道上，通过加快基础设施建设、创新金融手段和技术升级实现金融成本降低，通过社区金融“覆盖”提升金融服务渗透度，建立起了一个完整的多元化、规模化、系统化、可持续的普惠金融体系。

□本报记者 黄敏

2024 年 9 月 5 日，是桂林银行桂林驂鸾路社区支行开业十周年的日子。

2014 年 9 月 5 日，驂鸾路社区支行开业，开启了桂林银行社区金融的璀璨篇章。作为桂林银行打造的首家社区支行，经过与周边居民十年的“朝夕相处”，驂鸾路社区支行已然成为了老百姓眼里的“温暖驿站”。

“今天天气太热了，我进来休息一会儿，跟工作人员聊聊天。”市民王阿姨是桂林银行桂林驂鸾路社区支行的“常客”，她的话语中充满了对支行的喜爱与信任，“我每天都会路过桂林银行，每次来这都跟回家似的，量量血压、喝点水，借他们的老花镜看看手机，了解一下最新金融产品和活动。”在王阿姨看来，这里不仅仅是一个办理金融业务的地方，更是一个充满关怀与温暖的港湾。

十年来，桂林银行紧跟国家重大战略部署，主动融入地方经济发展大局，深入践行金融工作的政治性、人民性，深化经营特色，不断完善普惠金融渠道建设及体系搭建，积极探索普惠金融发展路径。

十年来，桂林银行坚持打造老百姓“家门口的银行”，形成了“多层次、广覆盖、有差异”的普惠金融体系，通过“走出去，请进来”的差异化服务，推动金融资源向社区网格覆盖、服务触角向家家户户延伸、金融需求在邻里之间解决，在助推地方城乡融合发展和新型城镇化建设中发挥了积极作用。

如今，桂林银行已在广西 12 个地级市，设立社区/小微支行 673 家，社区网点数量排名全国银行业第三位，农村普惠金融综合服务点近 7000 家，在广西已设机构的地区，金融服务覆盖 100% 的县城、66% 的乡镇和 57% 的行政村。

## 政策引领，桂林银行探索社区金融发展之路

自 2013 年《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》提出发展普惠金融以来，中国金融系统积极响应，构建了多层次、广覆盖的服务体系。普惠金融旨在为社会各群

# 银行开到『家门口』 服务走进『心里边』

## 从普惠金融视角探寻社区金融的『桂银做法』



▲ 开设营业执照办理专区，解决个体工商户多方跑的难题。

► 为客户精准提供个性化的金融解决方案。



多金融资源配置到重点领域和薄弱环节，加快补齐县域、小微企业、新型农业经营主体等金融服务短板，促进普惠金融和绿色金融、科创金融等融合发展，提升政策精准度和有效性。2023 年，国务院发布实施意见，旨在构建高水平普惠金融体系，明确未来五年的发展目标。同年，中央金融工作会议提出“做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇文章”。

伴随着普惠金融的理念逐渐深入人心，金融行业普惠金融产品服务也在持续优化。站在机遇与挑战并存的时代风口，桂林银行切实强化地方法人金融机构担当作为，乘势而上，在普惠金融的实践和发展过程中探索出一条符合自身实际、具体有效、商业可持续发展路径——社区金融。

通过对桂林银行社区金融发展脉络的梳理可以看到，从初尝试阶段的大胆实践，到探索期的深入拓展，再到爆发期的创新突破，桂林银行紧紧围绕“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”的市场定位，以“便民、惠民、亲民”为宗旨，积极链接社区服务全生态。此后，“家门口的银行”数量越来越多、作用越来越大，桂林银行社区金融之路越走越宽、越走越实。

### 持续发力，打造社区金融品牌

对于桂林银行来说，践行普惠金融理念，走出这样一条带有桂林银行“标签”的可持续、可借鉴的发展之路并非易事，打造社区金融品牌也任重道远。但探其脉络不难发现，差异化的经营模式是取得突破的关键。

我们通过一些市民的真实反馈来探寻桂林银行社区金融如何进行差异化经营。

在退休市民刘奶奶眼中，社区支行“太方便了”。她说：“以前啊，去银行办点事，得跑好远。现在好了，桂林银行就在家门口，走几步路就到了。而且这里不仅能够办金融类的业务，还能交电费、充燃气呢。”得益于桂林银行渠道布局的全面优化，不少市民跟刘奶奶一样，感受到了银行开到“家门口”的便捷。

近年来，桂林银行深入社区以及商圈周边，设立了大量的社区/小微支行网点，同时深入推进网点转型，全力将这些网点打造成兼具体验性、智能性与易用性的金融服务场所。在这些网点，除了存款、贷款、理财以及支付结算等诸多领域的金融服务之外，还为社区居民提供水电费代缴、社保缴纳、燃气充值、交通罚款等多种便民服务。

走进桂林银行任意一家社区/小微支行，不难发现，和一般的银行网点不同，这里没有传统的玻璃柜台和座椅，而是摆放的沙发、茶几和货柜。“他们不承担保金业务，而是要见缝插针地融入居民的生活场景。”令记者感到诧异，说话的不是银行员工，而是前来办理业务的居民。市民罗女士说道：“他们这里还配备了丰富的便民设施，如血压仪、急救箱、图书、雨伞、充电器、老花镜等，为我们这些周边居民送来了有温度的非金融服务。”

为了跟居民“打成一片”，桂林银行社区支行还充分利用社区网点的服务触角，积极深入小区参与居民互动。从广场舞比赛到摄影书法小课堂，从手工制作到亲子研学……桂林银

行通过与周边街道办、居委会、小区物业等联合开展一系列丰富多彩的社区活动，不仅丰富了居民的生活，更提升了居民的满意度，营造出和谐、温馨的社区氛围。

同样，对于周边的小微企业主和个体工商户，桂林银行社区支行也采取了相应的服务措施。“我们重点聚焦服务网点周边 1.5 公里范围内的小微企业主、个体工商户，提供以效率为先的特色信贷服务。针对网点周边的综合批发市场、食品粮油市场、五金建材市场等商圈，我们会采取‘地毯式’走访调研、小推车上门服务、一次性告知服务标准、全流程限时办结等‘敏捷服务’方式，为小微客户有效缓解融资难、融资慢、融资贵等问题。”桂林银行南宁淡村小微支行相关负责人告诉记者。

如今，桂林银行以社区/小微支行为圆心，已经构建起了一个银行、客户、商户相互信赖、相互支持、相互成就、共同成长的良性生态圈。他们通过自有的线上平台“桂银权益平台”搭建“桂银生活圈”板块，围绕居民“吃、喝、玩、乐、游、购、娱”这七大生活场景，整合了优质商户资源以及银行的让利优惠，还通过“线下服务+线上赋能+特色活动”的运营模式，为居民提供了全方位的生活便利，实现了商户资源与客户需求的良性互动。

不仅如此，他们还积极与地方政府、机关事业单位、社区基层党组织、社会团体等强化联动合作，共同参与社区治理，达成职能分担与资源共享，为社区治理注入全新活力。

在桂林银行官方微信公众号一条推送的留言区，市民卢先生分享了这样一则故事：“我印象最深的是有一次突如其来的暴雨，社区部分区域积水严重，桂林银行不仅开放了银行大厅作为临时避雨点，还组织员工帮助社区搬运物资、清理积水。”他这样说道：“那一刻，桂林银行社区支行不仅仅是一个办理金融业务的地方，更像是社区里的一个避风港。”

通过对桂林银行社区金融的调研，广西师范大学经济管理学院喻教授总结说，桂林银行凭借服务网络、便民设施、产品创新三大优势，打造了“金融+非金融”服务特色网点，全方位满足了社区居民需求。不仅如此，他们还积极探索独特合作模式，提供事业平台、创业支持等综合服务，将退役军人、退休教师、商户、企业伙伴等从客户转变为社区合伙人，使其成为社区发展的推动者。对此，喻教授评价说：“桂林银行通过对社区/小微支行的经营，凝聚起强大合力，共同推动社区持续进步，打造更加和谐、繁荣、美好的社区家园。”

“你我为邻，服务到家。”在普惠金融的时代浪潮下，桂林银行以坚定的步伐探索社区金融发展，通过贴心的服务、丰富的产品、多彩的活动和紧密的合作，在百姓心中筑起了一座温暖的金融港湾。我们有理由相信，未来桂林银行社区金融模式将以更卓越的品质赢得百姓赞誉，用更高的效率回应群众期待，靠更强的担当践行金融使命。

（图片由桂林银行提供）

2013 年至 2016 年，是桂林银行对普惠金融进行初尝试的阶段。

2013 年，桂林银行积极贯彻落实十八届三中全会精神，大力推动普惠金融发展，积极构建和完善小企业金融服务和社区银行体系。

2014 年 7 月，桂林银行桂林驂鸾路社区支行等 10 家社区支行获中国银行业监督管理委员会广西监管局批复设立，并于 9 月 5 日正式开业，桂林银行社区金融正式启航。

2015 年 10 月，桂林银行首家小微支行——南宁快环建材市场小微支行获广西银监局批复设立并正式开业，桂林银行社区金融服务实体经济、支持中小微企业方面踏出了坚实的一步。

2017 年起，桂林银行发展普惠金融进入了探索期。

2017 年 12 月，桂林银行积极探索服务三农新模式，首批乡镇一级社区支行在阳朔白沙镇、阳朔福利镇、全州绍水镇开业，桂银人将社区金融服务下沉到了农村地区。

2018 年 1 月，桂林银行在桂林市永福县罗锦镇林村打造首家农村普惠金融综合服务点，“市-县-乡-村”四级服务网络体系进一步完善，为社区金融下沉农村提供了支撑。

进入 2020 年，在党的十九届五中全会“增强金融普惠性”的政策引领下，桂林银行社区金融实现爆发式增长，品牌影响力稳步提升，在广西金融服务百姓口碑榜中被评为“优秀社区银行”。

2020 年 11 月，桂林银行桂林王府花园社区支行金融红色驿站揭牌成立，积极与周边的旅游红色驿站、街道社区、学校、商户等结对共建。

2023 年 12 月，桂林银行社区/小微支行网点数量由 186 家增长到 671 家，社区/小微支行总负债余额突破 1100 亿元。

至 2024 年 1 月，桂林银行全行年度工作会议提出不断提炼社区金融标准化做法，打造全国知名的社区金融品牌。2024 年 7 月，桂林银行开展“全面推进社区支行高质量发展，打造社区金融品牌”专题调研，为下一步推进社区金融品牌建设指明了方向。



► 为商户提供丰富的权益活动。