

中国普惠金融指标分析报告（2019 年）

（中国人民银行金融消费者权益保护局）

党中央、国务院高度重视发展普惠金融。人民银行联合有关部门大力推动普惠金融发展，金融机构主动作为，社会各方面积极配合，中国普惠金融发展不断取得明显成效。为监测评估 2019 年中国普惠金融发展水平，人民银行按照普惠金融指标体系¹及相关填报制度，组织开展了 2019 年普惠金融指标填报与分析。

一、2019 年普惠金融发展总体情况

2019 年，人民银行持续大力推动普惠金融发展，发挥定向降准、再贷款再贴现等结构性货币政策工具作用，强化小微企业信贷政策引导，深入推进金融精准扶贫，持续提升农村金融服务水平，督促和指导金融系统加大金融资源向小微企业和农村、贫困地区的倾斜力度；深入推进贷款市场报价利率（LPR）改革，疏通利率传导机制，促进贷款实际利率特别是小微企业贷款利率明显下降；推动出台《金融科技发展规划（2019-2021 年）》，启动金融科技创新监管试点，鼓励开展数字普惠金融创新探索；持续深化农村支付服务环境

¹ 普惠金融指标体系共包含使用情况、可得性、质量等三大维度共 21 类 51 项指标，从供需两侧反映普惠金融发展情况，其中 8 个指标（拥有活跃账户的成年人比例，使用电子支付的成年人比例，购买投资理财产品的成年人比例，成年人个人未偿还贷款笔数，在银行有贷款的成年人比例，在银行以外的机构、平台获得过借款的成年人比例，金融知识，金融行为）通过问卷调查采集。本次问卷调查采集时间为 2020 年 4 月至 6 月。

建设，开展移动支付便民工程建设；批设苏州小微企业数字征信实验区，创新探索小微企业征信服务；强化金融消费者权益保护和金融教育，规范金融营销宣传行为，切实保护金融消费者长远和根本利益；经国务院批准，在浙江省宁波市、福建省宁德市和龙岩市设立普惠金融改革试验区，为我国发展普惠金融探索新经验。

总体而言，2019年我国普惠金融发展取得了良好成效。主要指标呈现如下特点：**一是金融服务使用程度稳步加深。**银行结算账户和银行卡人均拥有量较快增长，活跃使用账户拥有率有所上升；电子支付普及率持续提升，超八成成年人使用电子支付，移动支付业务量快速增加，非银行支付机构网络支付业务较快增长，呈现笔数多、笔均金额小的特点；购买投资理财产品成年人比例小幅增加，近一半的成年人购买过投资理财产品，城乡差距仍较为明显，投资理财意识有待进一步提升；普惠小微贷款增长迅速，总体呈现“量增、面扩、价降”态势；建档立卡贫困人口贷款覆盖面稳步扩大。**二是金融服务可得性持续改善。**银行网点乡镇覆盖率、助农取款服务点村级行政区覆盖率持续提升，边远地区金融服务可得性不断改善，数字渠道在增强可得性方面愈加重要，人均银行网点数、ATM机具、POS机具数有所下降。**三是金融服务质量不断提升。**金融消费者权益保护制度和机制建设不断深化，金融消费者长远和根本利益得到更多关注，国民金融素养稳步提升；农户信用贷款比例有所增加；金融信用信息

基础数据库收录的自然人数量和企业数稳步增长，以多维度数据集成、共享为特征的中小企业信用体系建设取得明显成效。

二、普惠金融重点指标分析

（一）使用情况维度

1. 账户和银行卡使用情况

银行结算账户和银行卡人均拥有量较快增长。截至 2019 年末，全国人均拥有 8.06 个银行账户，同比增长 11.63%；人均持有 6.01 张银行卡，同比增长 10.48%（其中人均持有信用卡和借贷合一卡 0.53 张）。农村地区累计开立个人银行结算账户 45.18 亿户，同比增长 4.96%，占全国累计开立个人银行结算账户总量的 40.04%。农村地区银行卡发卡量 35.43 亿张，同比增长 10.44%，其中借记卡 32.98 亿张，同比增长 10.26%；信用卡和借贷合一卡 2.45 亿张，同比增长 12.85%。人民银行督促商业银行严格落实账户管理主体责任，强化账户风险管理，开展存量账户风险排查，对睡眠户和不合规账户进行排查清理，持续提升存量账户质量。

全国累计开立小微企业单位银行结算账户²数量占企业单位银行结算账户³总数约六成，企业开户服务持续优化。截至 2019 年末，全国累计开立小微企业单位银行结算账户 3803.69 万户，占企业单位银行结算账户总量的 60.26%。人

² 统计口径为注册资金在 100 万元以下的企业法人、非法人企业和个体工商户开立的单位银行结算账户数量。

³ 统计口径为企业法人、非法人企业和个体工商户开立的单位银行结算账户数量。

民银行积极贯彻落实党中央、国务院“放管服”改革精神和2018年国务院第35次常务会议要求，于2019年7月22日分六批次完成取消企业银行账户许可。同时，压实商业银行账户管理主体责任，建立健全企业账户全生命周期管理体系，不断提升企业账户风险管理效能；会同工业和信息化部、税务总局、市场监管总局建立企业信息共享机制，建成运行企业信息联网核查系统，为商业银行核查企业注册登记、预留手机号码、纳税状态等提供权威渠道。结合取消许可工作，人民银行指导商业银行通过重塑开户流程、设立小微企业绿色通道、使用移动设备提供上门开户服务等，有效减少柜面等待和办理时间，基本实现企业开户“最多跑一次”，企业开户时间压缩至1-2天，开户资料齐全、无异常或可疑情形的企业通常在当天即可完成开户并办理资金收付，开户效率和资金周转效率有所提升，服务小微企业和实体经济的能力不断增强。截至2019年末，自取消许可之日起，商业银行共为企业新开立基本存款账户533.55万户、临时存款账户1.66万户，相关工作总体平稳有序。

银行卡人均交易笔数增长迅速。2019年，全国人均银行卡交易笔数229.98笔，同比增长52.56%，增速比上年高12.32个百分点。人民银行指导中国银联开发“乡村振兴卡”，聚焦金融服务“三农”的支付结算、融资增信、增值服务等环节，“乡村振兴卡”除具有取款、消费、转账等基本支付功能外，还附加助农贷款、补贴发放、农产品生产销售、生

活场景等特色服务，较好满足了乡村振兴的多样化、多层次金融需求。

活跃使用账户⁴拥有率有所上升。调查显示，全国有89.90%的成年人拥有活跃使用账户，比上年同期高1.26个百分点，农村地区拥有活跃使用账户的成年人比例为83.37%，比上年同期高1.12个百分点。

2. 电子支付使用情况

电子支付⁵使用普及率持续提升，城乡差距有所缩小。调查显示，全国使用电子支付的成年人比例为85.37%，比上年高2.98个百分点；农村地区使用电子支付的成年人比例为76.21%，比上年高4.06个百分点。

人民银行持续推动移动支付在便民领域广泛运用，各地继续创新移动支付服务方式和手段。浙江省委、省政府实施数字经济“一号工程”，以加快建设引领全国、具有全球影响力的移动支付之省为总目标，全面启动移动支付之省建设，聚力移动支付产业发展。黑龙江省推广“无感加气”服务，车辆完成加气后，工作人员通过手持气瓶监测设备上传车牌号和加气金额，即可将加气金额从驾驶员绑定的借记卡账户中自动扣除。人民银行保定市中心支行积极促进雄安新区支付服务创新提档升级，白洋淀、容城购物广场等景点地标实现了“数字化+智能化”移动支付场景应用，容城、雄

⁴ 活跃使用账户指最近6个月内有交易记录的账户，包含银行结算账户和在非银行支付机构开立的支付账户。

⁵ 电子支付指客户通过网上银行、电话银行、手机银行、POS、ATM及其他电子渠道发起的账务变动类业务。

县公交车开通了扫码支付功能，河北省首家云闪付无人超市在雄安新区开业。人民银行拉萨中心支行推动构建“移动支付示范县+金融服务特色小镇+掌上银行村”的支付服务体系，指导农业银行开发手机银行藏语操作指南和余额查询板块，解决农牧民操作使用障碍。四川省结合全省涉农人口多、地域分布广且各地发展差异大等实际情况，设计“十一种模式”推动移动支付在农村地区的普及应用，如针对农村居住特点，设计“县域商圈”等模式，针对农业生产特点，设计“季节性农产品收购”等模式。

移动支付业务继续快速增长，非银行支付机构网络支付业务呈现笔数多、笔均金额小的特点。2019年，全国银行业金融机构共办理非现金支付业务3310.19亿笔，金额3779.49万亿元，同比分别增长50.25%和0.29%。银行业金融机构共处理网上支付业务781.85亿笔，金额2134.84万亿元，同比分别增长37.14%和0.4%；移动支付业务1014.31亿笔，金额347.11万亿元，同比分别增长67.57%和25.13%。非银行支付机构发生网络支付业务7199.98亿笔，金额249.88万亿元，同比分别增长35.69%和20.10%。截至2019年末，农村地区手机银行、网上银行开通数累计8.16亿户和7.12亿户，同比分别增长21.87%和16.37%。2019年，农村地区发生移动支付100.58亿笔，网上支付126.60亿笔，同比分别增长7.15%、24.02%。

3. 个人投资理财情况

购买过投资理财产品⁶的成年人比例小幅增加,城乡差距仍较为明显。调查显示,全国平均有 48.76%的成年人购买过投资理财产品,比上年同期高 0.95 个百分点;农村地区该比例为 36.78%,比上年同期高 0.67 个百分点。北京、上海、浙江等省(市)购买过投资理财产品的成年人比例相对较高。人民银行武汉分行积极开展国债宣传进农村、进校园等活动,试点开展储蓄国债(凭证式)异地通兑业务,并在襄阳市中心支库试点建立“乡镇国库惠民服务示范站”,推动打通国库服务农村的“最后一公里”,引导农村居民了解和投资国债。

4. 个人信贷使用情况

获得过借款的成年人比例略有增加。调查显示,全国成年人人均未偿还贷款笔数为 0.56 笔,其中农村地区成年人未偿还贷款笔数为 0.46 笔,均与上年基本持平。全国成年人在银行获得过贷款的比例为 40.74%,比上年同期高 0.86 个百分点,农村地区为 36.06%,比上年同期高 1.44 个百分点;在银行以外的机构、平台获得过借款的成年人比例为 24.16%,比上年同期高 1.31 个百分点,农村地区为 22.68%,比上年同期高 1.6 个百分点。

个人消费贷款继续较快增长。截至 2019 年末,全国人均个人消费贷款余额为 3.14 万元,同比增长 15.96%。

⁶ 投资理财产品包括银行理财(不包括银行存款)、国债、基金、股票,以及通过支付宝、微信(财付通)等平台购买的投资理财产品等。

5. 普惠小微贷款⁷使用情况

普惠小微贷款增长迅速，支持小微经营主体的覆盖面持续扩大，贷款利率持续下降。截至 2019 年末，普惠小微贷款余额 11.59 万亿元，同比增长 23.1%，比上年末高 7.9 个百分点，全年增加 2.09 万亿元，同比多增 8525 亿元。普惠小微贷款支持小微经营主体 2704 万户，同比增长 26.4%，全年增加 565 万户。

人民银行强化信贷政策引导，督促商业银行完善内部激励考核机制，落实尽职免责要求，加大信贷管理制度和产品创新，强化金融科技手段运用，不断提升小微企业金融服务能力。小微企业融资总体呈现“量增、面扩、价降”的态势。2019 年新发放普惠小微企业贷款平均利率为 6.7%，较 2018 年平均水平下降 0.69 个百分点，其中 5 家大型银行新发放普惠小微企业贷款平均利率为 4.7%。支持商业银行加大发行小微企业专项金融债券，2019 年全年累计发行小微金融债券 2048 亿，同比多发行 803 亿元。

人民银行各地分支机构持续深化小微企业金融服务，推动提升小微企业信贷可得性。人民银行济南分行会同省内有关部门继续深化“首贷培植行动”，聚焦企业首贷难的症结，遴选成长期、有潜力、有市场、未获贷的企业，逐户建立工作台账和培植档案，“一企一策”提供金融服务方案，2019

⁷ 普惠小微贷款包括单户授信小于 1000 万元的小微企业贷款、个体工商户和小微企业主经营性贷款。

年全年共培植民营和小微企业 4.5 万家，有 3.85 万家企业首次获贷共 540 亿元。人民银行广州分行搭建“广东省企业走访管理系统”，整合筛选约 250 万家有效企业信息，支持和督导辖内银行机构主动走访对接未获银行授信的民营和小微企业，了解融资需求、宣讲金融政策、提供金融服务。人民银行西安分行与省工信厅建立民营、小微企业“金融顾问”、“首贷促进”和“监测评估”机制。人民银行营业管理部联合北京市地方金融监管局、市场监管局开展动产担保统一登记系统试点。人民银行合肥中心支行联合安徽省财政厅推广政府采购线上融资业务，服务中标民营小微企业融资，截至 2019 年末，安徽省中小微企业通过应收账款融资服务平台融资 5145 亿元，较年初增长 23.69%。人民银行南昌中心支行持续深化“小微客户融资服务平台”建设，坚持“有求必应、合规授信、应贷尽贷、全程留痕”信贷服务理念，畅通小微企业、银行机构、监管部门之间的信息沟通，截至 2019 年末，小微企业用户达 51.9 万户，9.3 万户成功获得银行贷款 1487.1 亿元，首次向银行提出贷款申请的企业占比约 50%。人民银行银川中心支行引导金融机构用好工业企业贷款风险补偿金，发挥政府基金增信、风险分担及撬动作用，2019 年末，金融机构运用工业企业贷款风险补偿金向民营和小微企业累计发放贷款 201.9 亿元。

6. 创业担保贷款和助学贷款使用情况

创业担保贷款快速增加，助学贷款较快增长。截至 2019

年末，创业担保贷款余额 1417 亿元，同比增长 33.25%，比上年末高 10.78 个百分点；助学贷款余额 1179 亿元，同比增长 12.15%，比上年末低 0.96 个百分点。人民银行加强信贷政策引导，提高符合条件的个人和小微企业最高贷款额度，支持退役军人、高校毕业生、建档立卡贫困人口、农村自主创业农民等重点人群创业就业。人民银行呼和浩特中心支行联合有关部门出台《内蒙古自治区关于扶持残疾人自主就业创业的实施意见》，进一步促进残疾人自主就业创业。人民银行昆明中心支行会同云南省人社厅、财政厅等有关部门，进一步细化创业担保贷款政策，完善贴息及奖补政策，为银行业金融机构、创业担保贷款对象以及信用担保机构搭建融资交流平台，引导做好就业困难人员和重点人群的创业就业金融服务。

7. 农户生产经营贷款使用情况

农户生产经营贷款增速有所放缓。截至 2019 年末，农户生产经营贷款余额 5.38 万亿元，同比增长 6.36%，增速比上年末低 1.27 个百分点。人民银行西宁中心支行引导金融机构围绕高原特色农牧业、循环经济、新能源、新材料等绿色优势领域，创新绿色农家贷等金融产品，稳步扩大绿色融资规模。人民银行乌鲁木齐中心支行继续做好新疆维吾尔自治区“两权”抵押贷款推进工作，推动农地抵押贷款业务全面铺开，支持有条件的地区探索宅基地使用权抵押贷款业务。

8. 建档立卡贫困人口贷款使用情况

建档立卡贫困人口贷款覆盖面稳步提升。截至2019年末，全国建档立卡贫困人口及已脱贫人口贷款余额7139亿元，惠及2013万贫困人口，贷款覆盖面为25.4%，比上年末高3.5个百分点。

人民银行督促和指导金融系统加大金融资源向贫困地区特别是深度贫困地区的倾斜力度，推动金融精准扶贫与乡村振兴金融服务有效衔接。启动基础金融服务提升计划，按照“新增金融资金优先满足深度贫困地区、新增金融服务优先布局深度贫困地区”原则，组织和引导金融机构通过资金调拨、人员配备等方式，推动“三区三州”深度贫困地区基础金融服务行政村全覆盖。辽宁省建昌县开展“光伏”扶贫项目，带动13000多建档立卡贫困户脱贫。山西省大同市云州区围绕特色产业“大同黄花”打造“黄花金融”，走出了一条金融支持产业扶贫的新路子，截至2019年末，相关产业链惠及全区33000余人，84.3%的贫困人口由此脱贫。

9. 保险使用情况

保险密度增长迅速，保险深度略有增加。2019年，全国保险密度为3045.96元/人，同比增长11.8%，比上年高8.27个百分点；保险深度为4.30%，比上年高0.08个百分点。福建省龙岩市积极深化发展“三农”综合保险，森林保险已全面覆盖全市生态林和国有林场，水稻种植保险已实现全市覆盖，能繁母猪保险基本做到应保尽保。人民银行万宁市支行

推动开展“保险+产业+扶贫”模式，引导保险机构为所有新型经营主体的联结贫困户提供农产品保险，开发出针对东山羊、特色家禽、咖啡、槟榔等种养业扶贫保险 17 种，实现了全市扶贫农产品保险全覆盖。

（二）可得性维度

1. 银行网点可得性

银行网点乡镇覆盖率持续提升，每万人拥有的银行网点数略有下降。截至 2019 年末，全国银行网点乡镇覆盖率⁸达 96.61%，较上年略有增加；平均每万人拥有银行网点 1.59 个，同比略有下降。西藏、青海、新疆等地区银行网点乡镇覆盖率持续上升。

人民银行积极引导金融机构改进银行网点服务，提高网点服务的规范性和便捷性。人民银行南宁中心支行积极推进银行营业网点服务对标达标，引导商业银行通过设置残障专用通道、提供客流高低峰时段提示、开设金融知识宣传栏等方式为客户提供优质金融服务，截至 2019 年末，全区达标网点 5470 个，约占全区所有商业银行（含农合机构、村镇银行）营业网点的 90%。

2. 具有融资功能的非金融机构可得性

平均每万人拥有具有融资功能的非金融机构数略有下降。截至 2019 年末，全国平均每万人拥有具有融资功能的非金融机构 0.11 个，较上年略有下降。

⁸ 是指拥有银行业存款类金融机构网点的乡镇数占乡镇总数的比例。

3. ATM、POS机具可得性

全国每万人拥有的ATM和POS机具数有所下降。截至2019年末，全国共有ATM机具109.77万台，联网POS机具3089.28万台，平均每万人拥有ATM机具7.84台，平均每万人拥有POS机具220.65台，同比分别减少1.51%和9.84%。农村地区POS机具692.62万台，ATM机具37.53万台，同比分别减少3.21%和1.36%。

4. 助农取款点可得性

助农取款服务点已基本覆盖全部村级行政区，助农取款支付业务量有所下降。截至2019年末，全国共设置银行卡助农取款服务点87.35万个（其中，加载电商功能的22.63万个），覆盖村级行政区52.33万个，村级行政区覆盖率达99.21%。2019年，农村地区助农取款服务点共办理支付业务（包括取款、汇款、代理缴费等）合计4.26亿笔，金额3549.36亿元，同比分别下降7.9%和1.92%。

人民银行不断巩固银行卡助农取款服务，稳定偏远乡村支付服务供给，部分经办机构依托助农取款服务网络，进一步叠加了农村电商、金融知识宣传、代买火车票等服务，进一步满足了贫困地区农村居民需求。人民银行重庆营业管理部全面铺开“1+2+N普惠金融服务到村”模式，即以打造1个普惠金融基地为基础，以建设金融综合服务示范站、金融消费者权益保护与金融知识宣传站等2个站点为载体，以搭载N个行动计划为抓手，实现普惠金融“服务到村、帮扶到户、惠

及到人”。人民银行兰州中心支行进一步推动优化助农取款服务点布局，指导金融机构探索引入“背包银行”服务模式，为部分空白行政村提供定点服务。

（三）质量维度

1. 金融知识和金融行为

消费者金融知识、金融行为得分⁹持续提升。调查显示，全国消费者金融知识平均得分为 6.64 分，较上年增加 0.12 分；农村地区平均得分为 5.85 分，较上年增加 0.14 分。全国消费者金融行为平均得分为 6.51 分，较上年增加 0.16 分；农村地区平均得分为 5.94 分，较上年增加 0.1 分。从调查情况看，消费者在信贷、投资、保险等方面的知识水平仍有待提升，在家庭开支规划、信用卡还款以及应对意外开支等方面的行为还需加强，不同群体对各类金融知识的掌握程度也存在较大差异。

人民银行继续深入推进金融消费者教育和金融知识普及，会同银保监会、证监会、国家网信办开展“金融知识普及月”活动，探索线上线下相结合的金融教育方式；继续推进金融知识进课堂，组织编写初中生金融知识普及读本；组织开展第二次全国性消费者金融素养问卷调查。人民银行天津分行于 6 月、9 月广泛开展“助力乡村振兴 金融扶智进百村”活动，组织商业银行和支付机构累计深入全市 161 个困难村，开展了形式多样、成效明显的金融知识宣传活动。人

⁹ 金融知识、金融行为得分满分均为 10 分。

民银行长沙中心支行将普惠金融宣传与落实乡村振兴、精准扶贫等国家战略紧密融合，联合省网信办、省农业农村厅、省扶贫办创新开展“助力脱贫攻坚，金融知识乡村行”系列宣传活动。

2. 金融服务投诉

金融消费者投诉接收量快速增长，金融消费权益保护制度和机制建设不断深化。2019年，人民银行各级分支机构共接收金融消费者投诉63130笔，同比增长86.64%，接收金融消费者投诉量排名前三位的是上海市、广东省和山东省。从投诉领域看，金融消费者投诉主要集中在支付结算管理（占33.15%）、银行卡（占27.35%）、贷款（占5.84%）、征信管理（占4.27%）、储蓄（占3.32%）、人民币管理（占2.04%）、个人金融信息（占1.87%）、电子银行（占1.59%）等业务领域。

2019年，人民银行持续加强金融消费权益保护制度和机制建设，积极推动金融广告和营销宣传行为治理，稳步开展金融消费权益保护监督检查及评估，进一步规范金融消费者投诉管理机制，金融消费权益保护质效稳步提升。上海市积极推进金融纠纷多元化解机制建设，在完善多种便民调解服务的基础上，探索开展涉外调解和网上联合调解，不断提升调解工作服务水平。人民银行上海总部会同相关地区人民银行分支机构共同建立长三角地区金融消费纠纷多元化解机制，共同签署《长三角地区金融消费纠纷非诉解决机制合作

备忘录》。人民银行贵阳中心支行与贵州省高级人民法院联合印发《关于建立金融消费纠纷诉调对接工作机制的指导意见》，指导全省人民银行系统与当地法院建立金融消费纠纷诉调对接工作机制，降低金融消费者维权成本，提高纠纷化解效率。

3. 银行卡卡均授信额度

银行卡卡均授信额度增速略有下降。截至 2019 年末，银行卡卡均授信额度为 2.33 万元，同比增长 4.02%，增速比上年末低 1.64 个百分点。

4. 信用贷款情况

农户信用贷款比例有所增加，小微企业信用贷款比例略有下降。截至 2019 年末，农户信用贷款比例为 16.97%，比上年末高 0.63 个百分点；小微企业信用贷款比例为 13.35%，比上年末低 1 个百分点。

5. 信用建设

金融信用信息基础数据库收录的自然人数和企业数稳步增长，以多维度数据集成、共享为特征的中小企业信用体系建设取得明显成效。截至 2019 年末，全国金融信用信息基础数据库收录的自然人数为 10.2 亿人，同比增长 4.1%；全国金融信用信息基础数据库收录的企业和其他组织数为 2834.1 万户，同比增长 9.7%，其中金融信用信息基础数据库收录的小微企业法人数为 1571.3 万户。截至 2019 年末，通过农户信用信息系统已累计为 1.86 亿农户建立信用档案，

2019 年建档农户信贷获得率为 51.47%。

人民银行持续完善小微企业和农户信用体系建设，推动多维度替代数据的整合共享，提升了小微企业和农户信贷可得性。人民银行南京分行开展以政策扶持、融资培育和信用创建为主要内容的中小企业信用体系建设，推进苏州小微企业数字征信实验区落地实施，指导地市中心支行建设地方征信平台。人民银行成都分行、四川省发改委等 9 个政府部门联合发起建立“天府信用通”金融信用信息综合服务平台，全省 21 个市州政府签订战略合作协议共同参与建设，接入全部 114 家省级和地方性银行机构，实现政府部门、金融监管机构、银行机构、征信担保机构、企业、公众的互联互通。人民银行长春中心支行指导松原市、舒兰市、洮南市开展农村信用信息数据研发，推动地方政府在市、县、乡、村四级成立农村信用体系建设工作领导小组，构建信用信息采集更新长效机制。人民银行郑州中心支行在河南省 22 个普惠金融试点县（市、区）复制推广“一平台四体系”兰考模式，相继推动出台普惠授信管理办法，结合当地实际对授信条件、程序、用信方式方法、额度调整等进行优化，逐步构建起广覆盖、多样化的普惠授信产品体系。截至 2019 年末，已完成基础授信 237.43 万户，发放普惠授信贷款 33.75 万笔，余额 163.39 亿元。

三、普惠金融发展的问题与建议

（一）协调推进“线上+线下”普惠金融业务发展，降低

数字鸿沟的不利影响。数字普惠金融在提供新的金融服务渠道的同时，对物理服务点、传统机具等线下服务渠道形成冲击，一定程度上带来数字鸿沟和数字排斥问题。**建议一是**引导金融机构对物理网点及机具进行合理布局，稳妥推进线下网点智能化改造。对具有明显社会价值但商业价值不显著的物理服务点和机具给予一定的补贴或激励，保障线下服务不缺位。**二是**持续关注数字普惠金融发展可能带来的数字鸿沟问题，指导金融机构优化服务流程，协调推进线上、线下服务，对于依赖传统金融服务的老年人等群体，适度推广使用数字金融工具，在保持传统服务功能、满足消费者多元化选择的同时，设计推广更人性化、更有针对性的服务规范。

（二）夯实农村普惠金融发展基础，有效满足农村地区多层次、差异化的金融服务需求。农村金融服务仍然相对薄弱，如部分偏远农牧区交通极为不便，少数乡镇仍然没有银行网点，少数地区至今仍没有通讯或网络信号，限制了数字普惠金融的推广运用；农户信用贷款比例有待进一步提升，部分地区特别是欠发达地区金融机构仍将传统的固定资产抵押和担保公司担保作为发放贷款的前提条件，信用贷款、林权抵押贷款、无形资产质押等特色贷款推广步伐较慢，融资规模有限。**建议一是**继续完善农村交通、通讯等基础设施建设，通过流动金融服务、数字金融服务等多种方式弥补偏远地区线下服务不足的问题。**二是**持续加强农村信用体系建设，提高征信之外的支付类、政务类、商业类等替代性数据

在农户信用评价中的应用，在风险可控前提下，稳步提升信用贷款比例。完善与两权抵押相关的确权、评估、登记、交易等操作规范。三是引导金融机构围绕农村产业发展、农民创业就业、农村生态宜居等重点难点领域，积极开发个性化、差异化、定制化的金融产品，稳妥扩大涉农抵质押品准入范围，因地制宜推进普惠金融发展。

（三）持续改进小微企业金融服务方式，提高小微企业信贷可得性。部分省份普惠小微贷款增长较为缓慢，既有经济下行带来有效信贷需求不足等方面的因素影响，也有小微信贷政策传导不充分、信贷产品创新不够、数据共享等基础设施不完善、风险补偿和分担机制不健全等方面的原因。**建议**一是常态化开展银企对接和交流，精准创新金融产品和服务，及时向小微企业宣传最新政策和金融产品，根据企业实际需求和风险状况合理确定放贷规模和资金价格，确保资金精准、直达小微企业。二是统筹推进小微企业税务、电力、社保等涉企公共服务数据共享，建立统一的数据标准，强化数据安全和隐私保护，为小微企业数字普惠金融产品和服务发展提供基本支撑。鼓励金融机构创新发展线上信用贷款、数字供应链金融等产品和服务，稳妥提升信用贷款比例。三是进一步完善信贷增信和风险补偿机制，充分发挥政府性融资担保机构的引导作用，推动银行与融资担保机构、保险机构有效对接，促进信贷资源惠及更多小微企业，降低小微企

业综合融资成本。

（四）精准有效开展金融知识普及宣传，持续提高国民金融素养。部分消费者对较为复杂的金融产品和服务了解较少，家庭财务规划、应急支出管理等还较为欠缺，特别是农村居民、老年群体的金融素养较为薄弱。**建议**一是进一步提升金融教育的针对性和有效性，帮助消费者知晓最新金融政策，选好用好金融产品，树立“买者自负”的风险责任意识，提高家庭收支管理能力，切实守好自己的钱袋子。二是持续做好消费者金融素养问卷调查，科学评估金融教育成效，完善金融教育体系。

四、普惠金融发展展望

当前及未来一段时期，我国普惠金融发展面临的有利和不利因素并存。突如其来的新冠肺炎疫情，给经济社会运行带来严重冲击，极大影响了普惠群体的正常生产生活；全球疫情形势复杂严峻，国际经济深度衰退，产业链供应链循环受阻，消费、投资、出口仍有待逐步恢复；全球保护主义盛行，不稳定性不确定性明显增强。但同时应该看到，我国经济韧性强、回旋余地大，具有广阔的内需市场和完整的工业体系，新型基础设施建设不断取得新的突破，产业智能化、数字化转型加快推进，经济稳中向好、长期向好的基本面没有改变。数字普惠金融基于广泛触达、便捷、低成本、下沉服务等独特优势，有助于破解普惠金融“成本可负担”“商

业可持续”难题，能够更好赋能小微企业等普惠群体的生产生活。

预计在各方因素综合影响下，2020年及未来一段时期我国普惠金融发展将呈现以下态势。一是在金融使用方面：随着支持小微企业相关政策和举措的深入实施，普惠小微贷款等有望继续保持较快增长，贷款覆盖面持续扩大，首贷户比例增加；随着社交商务办公线上化等数字经济的快速发展以及金融科技投入的不断增加，电子支付普及率有望继续提升，移动支付、非银行支付机构网络支付业务继续快速增长，普惠群体将更便捷地使用金融产品和服务；居民保险意识逐步提升，保险产品和服务不断创新，保险深度、保险密度有望继续稳步提升，保险保障作用得到进一步发挥。二是在金融可得性方面：随着全面完成脱贫攻坚任务以及深入实施乡村振兴战略，边远地区金融服务空白村有望进一步减少，基础金融覆盖面继续扩大；数字技术运用在提升金融可得性过程中将发挥越来越重要的作用，对传统物理渠道有一定替代作用，传统银行网点、ATM机具、POS机具等指标可能继续小幅下滑。三是在金融质量方面：随着社会信用体系建设的深入推进，金融信用信息基础数据库收录的自然人数、小微企业数有望持续稳步增加，数据共享平台等新型基础设施建设将会不断取得新的进展，成为数字普惠金融发展的重要基础支撑；多维度替代性数据在解决小微企业、农户、创新创业者融资方面将发挥越来越重要的作用；随着金融对

个人生活的影响加深、疫情冲击下经济运行波动加大以及金融消费权益保护意识加强，金融消费权益保护的需求将持续快速上升，金融消费权益保护制度建设将不断深化。