

中国普惠金融指标分析报告（2018 年）

中国人民银行金融消费者权益保护局

为贯彻落实《推进普惠金融发展规划（2016-2020 年）》和 G20 普惠金融成果文件要求，2016 年底人民银行建立了中国普惠金融指标体系及填报制度。《中国普惠金融指标体系》现包含使用情况、可得性、质量 3 个维度共 21 类 51 项指标，其中 8 个指标¹通过问卷调查采集²。

从 2018 年填报结果看，各地因地制宜、多措并举，为普惠金融发展创造了诸多有利条件，我国普惠金融继续稳步发展。一是金融服务覆盖率进一步提升，基础金融服务可得性较高，特别是偏远地区居民金融服务可得性得到进一步改善。二是金融产品和服务创新成效明显，数字技术与金融融合速度加快，数字普惠金融产品和服务覆盖率进一步提升，服务普惠金融目标群体的能力显著提升，数字普惠金融生态不断完善。三是小微企业金融服务状况得到改善，企业银行账户服务流程极大优化；小微企业融资困难进一步缓解，普惠口径小微贷款增长迅速。四是信用体系建设、金融消费纠纷非诉解决机制建设、金

¹ 这 8 个指标为：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。

² 问卷调查采集时间为 2019 年 3 月至 5 月。

融知识普及教育等继续稳步推进。**五是**金融对民生领域、农村地区的支持力度需进一步加强。

一、使用情况维度

(一) 账户和银行卡使用情况

银行结算账户和银行卡广泛普及，全国及农村地区人均持有量持续稳步增长。截至2018年末，全国人均拥有7.22个银行账户，同比增长9.39%；人均持有5.44张银行卡，同比增长13.08%（其中人均持有信用卡和借贷合一卡0.49张）。东部地区人均账户和持卡量最高，中西部略低。截至2018年末，农村地区累计开立个人银行结算账户43.05亿户，同比增长8.55%，人均4.44户。截至2018年末，农村地区银行卡发卡量32.08亿张，人均持卡量3.31张。其中，借记卡29.91亿张，同比增长11.13%；信用卡2.02亿张，同比增长15.6%。

企业法人单位银行结算账户数量持续平稳增长，银行账户服务效率进一步提高。截至2018年末，企业法人单位银行结算账户4262.8万户，同比增长12.41%。2019年7月22日，全国全面完成取消企业银行账户许可。人民银行指导督促商业银行通过设立小微企业开户绿色通道、推广预约开户服务等措施，全面优化企业开户服务，提高企业开户满意度。

银行卡人均交易笔数持续较快增长。2018年，全国人均银行卡交易笔数150.75笔，同比增长40.24%，增速比上年高11.52个百分点。银行卡受理环境持续改善，使用场景进一步拓展，

中西部省份银行卡使用增长迅速。2018年，西藏自治区由于惠农补贴资金“一卡通”和具有金融功能社保卡的发放，以及公交、停车场等便民场景的改造，银行卡人均交易笔数实现较大幅度增长。

活跃使用账户拥有率较上年小幅提升。2018年，全国有88.64%的成年人拥有活跃使用账户³，比上年高1.58个百分点，全国三分之一的省（自治区、直辖市）拥有活跃使用账户的成年人比例超过90%。农村地区拥有活跃使用账户的成年人比例为82.25%，比上年高0.81个百分点，各类助农补贴通过银行卡发放有效带动银行卡等账户的普及与使用。人民银行长沙中心支行在辖区内部署开展加强账户实名制监管工作，对存量账户开展账户清理，对睡眠账户等不合规的存量账户进行销户处理，提升活跃账户比例。

（二）电子支付使用情况

电子支付⁴继续较快发展，使用普及率持续提升。2018年，全国使用电子支付成年人比例为82.39%，比上年高5.49个百分点；农村地区使用电子支付成年人比例为72.15%，比上年高5.64个百分点。

各地积极稳妥推进移动支付等现代支付工具发展，取得较好成效，特别是中西部地区电子支付得到快速推广。河南省兰考县普惠金融改革试验区紧紧围绕“普惠、扶贫、县域”三大

³ “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。

⁴ 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。

主题，重点夯实普惠金融基础设施，充分利用数字技术，通过开发“普惠通 APP”和建立乡村服务站，实现线上、线下有机结合，达到了降成本，促竞争、有效改善金融展业环境的效果。人民银行银川中心支行在全区推动移动支付便民工程建设，截至 2018 年末，全区 5 个地市移动支付应用在公交、医疗、菜场、公共事业等八大场景取得突破。人民银行乌鲁木齐中心支行大力开展移动支付便民示范工程建设，在全疆 12 个地、州、市开展试点工作，推动移动支付在便民支付领域广泛应用。人民银行长春中心支行大力推动“联银快付”项目，有效支持粮食等大宗农副产品收购实现全程非现金结算。

非现金支付业务量平稳增长，非银行支付机构网络支付业务量增长迅速。2018 年，全国银行业金融机构共办理非现金支付业务 2203.12 亿笔，金额 3768.67 万亿元，同比分别增长 36.94%和 0.23%。2018 年，银行业金融机构共处理网上支付业务 570.13 亿笔，金额 2126.3 万亿元，同比分别增长 17.36%和 2.47%；移动支付业务 605.31 亿笔，金额 277.39 万亿元，同比分别增长 61.19% 和 36.69%，银行业金融机构移动支付业务继续保持高速增长。2018 年，非银行支付机构发生网络支付业务 5306.1 亿笔，金额 208.07 万亿元，同比分别增长 85.05%和 45.23%。截至 2018 年末，农村地区网上银行开通数累计 6.12 亿户，同比增长 15.29%；2018 年发生网银支付业务笔数 102.08 亿笔，与上年相比呈小幅增长，金额 147.46 万亿元，与上年相

比略有下降。截至 2018 年末,农村地区手机银行开通数累计 6.7 亿户,同比增长 29.64%; 2018 年发生手机银行支付业务笔数 93.87 亿笔,金额 52.21 万亿元,同比分别增长 3.04%、34.26%。

(三) 个人投资理财情况

购买过投资理财⁵产品的成年人比例持续提升,农村地区居民投资理财意识提升较快。2018 年,全国平均有 47.81%的成年人购买过投资理财产品,比上年调查水平高 1.84 个百分点;农村地区这一比例为 36.11%,比上年调查水平高 3.32 个百分点。经济发达地区居民投资理财意识较强,上海、北京、天津、浙江、江苏等省(市)购买过投资理财产品的成年人比例均超过了 60%。安徽省为进一步拓宽农民投资理财渠道,在全辖持续开展“国债服务下乡活动”,截至 2018 年末,安徽省县域销售国债 28.77 亿元,同比增长 7.47%。

(四) 个人信贷使用情况

获得过借款的成年人比例与上年基本持平,在银行以外的机构、平台获得过借款的成年人比例城乡差距较小。2018 年,全国成年人个人未偿还贷款平均笔数为 0.51 笔,其中农村地区成年人个人未偿还贷款笔数为 0.43 笔,均与上年基本持平。2018 年,全国成年人在银行获得过贷款的比例为 39.88%,农村地区为 34.62%;在银行以外的机构、平台获得过借款的成年人比例为 22.85%,农村地区为 21.08%。个人消费贷款持续迅速增长态

⁵ 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。

势。截至 2018 年末，全国人均个人消费贷款余额为 27089.4 元，同比增长 19.54%。

（五）普惠口径小微贷款使用情况⁶

2018 年，人民银行系统联合相关部门出台了多项举措，引导金融资源更好服务小微企业，有力支持小微企业合理的信贷需求，普惠口径小微贷款增长迅速。截至 2018 年末，普惠口径小微贷款余额 8 万亿元，同比增长 18%，增速比上年末高 8.2 个百分点，全年增加 1.22 万亿元，同比多增 6143 亿元。

人民银行天津分行组织开展“金融服务民营小微企业百日行”活动，旨在打通政策传导“最后一公里”。湖北省出台《省人民政府办公厅关于实施“百万千亿金惠工程”深化民营和小微企业金融服务的意见》，明确到 2020 年，推动金融机构为全省 100 万户民营和小微企业新增普惠口径贷款不低于 1000 亿元。辽宁省创新推出“沈阳市中小微企业融资对接平台”，在沈阳自贸试验区推广“信用+应用”的中小微企业融资服务模式。人民银行营业管理部会同有关单位于 2018 年 11 月 1 日出台《关于进一步深化北京民营和小微企业金融服务的实施意见》，从加大货币政策支持力度、强化政策协同效应、健全激励约束机制等方面提出 20 条政策措施，加强对民营和小微企业的支持力度。人民银行杭州中心支行会同浙江省工商业联合会在全省金融系统开展“百名行长进民企”大走访活动，截至 2018 年底，全省

⁶ 普惠口径小微贷款包括单户授信小于 500 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。

各级人民银行、工商联和金融机构已走访民营和小微企业 5135 家，搜集问题 5421 个，已解决或部分解决问题 5280 个，为民营企业解决融资需求 448 亿元。

（六）创业担保贷款和助学贷款使用情况

创业担保贷款较快增长，助学贷款平稳增长。截至 2018 年末，创业担保贷款余额 1064 亿元，同比增长 22.5%。截至 2018 年末，助学贷款余额 1051 亿元，同比增长 13.1%。甘肃省构建“财政资金撬动、政府责任联动、金融保障推动”的银政联动机制，通过财政提供担保、贴息和风险补偿等方式，创新并发展妇女小额担保贷款、生源地助学贷款等普惠小额信贷产品，有效提升信贷的可得性。山西省率先开展助学贷款合同电子化办理工作，贷款管理、服务水平进一步提升。

（七）农户生产经营贷款使用情况

农户生产经营贷款平稳增长。截至 2018 年末，农户生产经营贷款余额 5.06 万亿元，同比增长 7.6%，增速比上年高 1.1 个百分点。

部分省份因地制宜，加大对乡村振兴的信贷支持。四川省成都市积极推动农村金融服务综合改革，建设“三农”金融综合服务平台“农贷通”，利用“互联网+”方式整合“普惠金融、信用体系、产权交易、财金政策”等功能，截至 2018 年末，已有 93 家银行、担保、保险机构上线，平台注册用户 1.2 万余户，线上发放贷款 6403 笔、58.3 亿元。人民银行呼和浩特中心支行

组织全区金融机构开展“金融服务乡村振兴战略百日行”活动，活动期间对接农牧业龙头企业、家庭农牧场、农牧民专业合作社、种养大户等新型经营主体和农牧业企业 2302 户，签订银企融资协议 275 亿元，发放贷款 115 亿元。人民银行南宁中心支行以梧州辖区岑溪市为试点，通过再贷款提供低息资金支持、大力推进农村信用体系建设、构建政银农沟通协作平台等三大措施，破除农户贷款体制机制性障碍。

（八）建档立卡贫困人口贷款使用情况

建档立卡贫困人口及已脱贫人口贷款稳步增长。截至2018年末，建档立卡贫困人口及已脱贫人口贷款余额7244亿元，同比增长20.6%。人民银行怒江州中心支行以“分片攻坚、连片脱贫”的金融扶贫理念，推动金融机构网点、现代支付服务、普惠信贷政策和金融知识齐进独龙江乡，助推独龙江乡脱贫攻坚和乡村振兴，顺利实现独龙族整族脱贫。山东省以产业带动扶贫为重点，启动央行资金精准对接产业扶贫三年专项行动（2018-2020年），全年共发放“央行资金产业扶贫贷”12.6亿元，带动贫困人口1.3万人。

（九）保险使用情况

保险密度有所增加。2018年，全国保险密度为2724.49元/人，同比增长3.53%；保险深度为4.22%，比上年低0.2个百分点。近年来，上海市保险业积极创新中小微企业保险产品及服务，在重大技术装备首台（套）保险、新材料首批应用保险、

专利综合保险、专利质押融资保证保险、科技企业创业保证保险等多个险种取得突破。此外，为在上海注册的科技型中小微企业推出贷款保证保险，截至 2018 年末，通过贷款保证保险累计为 1893 家科技型中小微企业提供 68.32 亿元的贷款支持，涉及制造业、电子信息行业等多个领域。

二、可得性维度

（一）网点可得性

银行网点已覆盖绝大部分乡镇，每万人拥有的银行网点数略有增长。截至 2018 年末，全国银行网点乡镇覆盖率⁷达 96.3%，与上年持平；平均每万人拥有银行网点 1.65 个，同比略有增长。全国 70%的省份银行网点乡镇覆盖率已达到 100%，西藏、青海等地区银行网点乡镇覆盖率也有所提升，金融服务不断向边远农牧区延伸。人民银行推动发布《银行营业网点服务基本要求》《银行营业网点服务评价准则》等国家标准，优化银行网点服务环境，提升网点服务效率，增强人民群众对普惠金融服务的获得感和满意度，全国已有 60%的网点实现对标达标。人民银行武汉分行建设“金融业机构信息共享系统”，基于地图信息系统（GIS），以手机 APP 形式，提供全国五省市近 7 万家银证保金融机构的网点权威信息查询服务，有效提升身边金融服务可获得性。人民银行江津中心支行汇集辖区（江津区、璧山区）内金融服务网点地址和服务类别等信息，制作“金融地图”，解决

⁷ 统计期末，拥有银行业金融机构网点的乡镇占乡镇总数的比例。

了金融信息获取难题。

(二) 具有融资功能非金融机构可得性

平均每万人拥有具有融资功能非金融机构数与上年基本持平。截至2018年末，全国平均每万人拥有具有融资功能非金融机构0.12个，与上年持平。许多省份加强对具有融资功能非金融机构的监管，提升其发展质量。

(三) ATM、POS机具可得性

全国每万人拥有的ATM和POS机具数稳步增加，受理市场环境持续完善。截至2018年末，我国平均每万人拥有ATM机具7.96台，平均每万人拥有POS机具244.72台，同比分别增长15.2%和9.07%。人民银行拉萨中心支行积极指导辖区内各银行业金融机构加大对基层手工网点的电子化改造力度，合理布放自助设备，延伸服务渠道，扩大自助网点覆盖和服务范围，辖区ATM数和POS终端数稳步增长。

(四) 助农取款点可得性

助农取款服务点已基本打通金融服务“最后一公里”，与电商融合发展取得成效。截至2018年末，全国共设置银行卡助农取款服务点86.49万个（其中，加载电商功能的20.61万个），覆盖村级行政区52.2万个，村级行政区覆盖率达98.23%，村均服务点1.63个。2018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）合计4.63亿笔，金额3618.69亿元，与上年基本持平。2018年，农村地区银行卡助农取款服

务人均支付业务笔数为 0.48 笔，较上年的 0.46 笔有所上升。

人民银行成都分行积极推动四川省“支付兴农工程”，注重解决甘孜、凉山等贫困地区基础支付服务全覆盖问题，2018年共计消除集中连片贫困地区基础金融服务空白行政村801个，在2421个易地搬迁安置点设立3220个服务点，不断推进金融服务覆盖“最后一公里”，2018年底金融服务村级行政区覆盖率为99.08%，较上年末高0.2个百分点。江西省积极创建“农村普惠金融服务站”，初步形成以“村委会+普惠金融服务站”“固定商铺+普惠金融服务站”为主、“主办机构+流动服务”为补充的“三位一体”推进模式，“基础金融服务不出村，综合金融服务不出镇”的服务格局逐步形成。人民银行沧州市中心支行构建起支农、惠农、便农的“支付绿色通道”，沧州全辖贫困县助农点共3236个，其中1809个加载了电商功能，有效推动了农村电商与普惠金融的深度融合。

三、质量维度

（一）金融知识和金融行为

消费者金融知识、金融行为得分均较上年小幅提升。全国消费者金融知识平均得分为 6.52 分，较上年增加 0.12 分；农村地区金融知识平均得分为 5.71 分，较上年增加 0.19 分。全国消费者金融行为平均得分为 6.35 分，较上年增加 0.17 分；农村地区金融行为平均得分为 5.84 分，较上年增加 0.27 分。从消费者对金融知识的掌握程度看，消费者对储蓄、银行卡、

征信等方面的知识掌握较好，但对新的金融知识和较复杂的金融知识了解不多，特别是对保险、贷款等掌握较少。从金融行为看，大多数消费者会理性选择金融产品和服务，珍视信用记录，重视金融教育，但消费者在财务规划、投资风险处理方面的能力仍较欠缺，部分消费者风险责任意识较弱。

人民银行统筹开展集中性金融知识普及活动，开展消费者金融素养问卷调查工作，并推动将金融知识纳入国民教育体系。2018年，广东省持续深入开展“南粤金融 春风化雨”——金融知识进课程普及教育工作，累计进654所中小学，开课2005次，受益人数约20万人次。人民银行海口中心支行与海南省教育厅、地方金融监管局积极推动全省全面开展金融知识纳入国民教育体系工作，截至2018年末，海南省已有47所小学、33所初中、5所高中率先开展将金融知识纳入国民教育体系工作，开设金融教育课的班级（含小学、初中、高中、大学）共计212个，受教育学生共计11295人。人民银行西宁中心支行积极拓展金融知识纳入国民教育体系试点范围，选择玉树州、果洛州、海东市中心支行形成各具特色的试点模式，通过“小手拉大手”，有效提升成年人的金融素养。人民银行乌鲁木齐中心支行在全疆偏远农牧区、团场创建了415个标杆型、示范型金融宣传教育基地，以及“互联网+普惠金融”网络金融知识传播平台，“线上+线下”平台每年面向基层20余万群众组织开展万余场宣传。人民银行哈尔滨中心支行积极组织辖内金融机构开展“金融知

识赶大集”等旨在提高农民金融素养的下沉式主题活动。

（二）金融服务投诉

金融消费纠纷非诉解决机制建设全面铺开，投诉受理量较快增长，投诉办结率超九成。2018年，人民银行各级分支机构共受理金融消费者投诉33824笔，同比增长56.52%。从投诉领域看，金融消费者投诉主要集中在支付结算管理（占比38.58%）、银行卡（占比26.3%）、贷款（占比8.13%）、征信管理（占比4.12%）、储蓄（占比3.88%）、电子银行（占比1.98%）、人民币管理（占比1.96%）等业务领域。

山东省推动完善多元化纠纷解决机制建设，全省17个地市、18个县（市、区）的人民银行分支机构或金融消费者权益保护协会与当地人民法院建立了诉调对接机制，实现了诉调对接机制建设省、市、县三级覆盖。人民银行南宁中心支行推动首个中越跨境金融消费纠纷双语调解室揭牌成立。人民银行贵阳中心支行在辖区内持续深入部署开展“蒲公英”金融志愿服务行动，大量的金融消费纠纷在第一线得到有效化解，推动打通金融消费维权“最后一公里”。

（三）银行卡卡均授信额度

银行卡卡均授信额度稳步增长。截至2018年末，银行卡卡均授信额度为2.24万元，同比增长5.66%。

（四）信用建设

信用建设稳步推进。近年来，人民银行不断丰富完善金融

信用信息基础数据库，数据库已覆盖所有持牌金融机构。2018年末，全国金融信用信息基础数据库收录的自然人人数为 9.8 亿人，同比增长 3.16%，个人信用档案建档率为 84.47%⁸；全国金融信用信息基础数据库收录的企业法人人数为 2582.8 万户，同比增长 2.84%。通过中小微企业和农村信用体系建设，已累计为 261 万户中小微企业和近 1.9 亿农户建立信用档案。

各地积极开展信用创建活动，推动发挥信用在经济生活中的作用。江苏省苏州市建设了“企业征信基础数据库+苏州综合金融服务平台”模式，鼓励支持开发纯信用线上产品——“征信贷”，对单户小微企业不超 500 万元的融资规模，全部线上报批，秒批秒贷，线下也不再要求借款企业提供反担保及抵押措施。截至 2019 年 3 月末，“征信贷”查询次数达 68 万次，累计放款 3.38 亿元，审批通过了 209 项贷款产品申请。浙江省宁波市上线运行普惠金融信用信息服务平台，实现“信息查询、融资对接、客户发现、履约管理”等基本功能，整合 17 个政府部门、63 家金融机构的近 4 亿条有用信息，覆盖全市民营小微企业等各类主体 92 万户，其中农户信用建档率实现了 100%全覆盖。人民银行宁德市中心支行积极创建全国首个“海上信用渔区”，将“信用”创建从陆地向海上延伸，创设“环三都澳信用渔区”。人民银行铜川市中心支行以宜君县为试点，探索实施失信贫困户“搭建农户综合信用信息评级系统、精准识别失信原

⁸ 个人信用档案建档率=全国金融信用信息基础数据库收录的自然人人数/15 岁以上常住人口数。

因、健全完善风险分担机制、引导金融机构重塑信贷流程、引导形成珍惜信用的长效机制”的“五步法”信用重建工作。