中国普惠金融发展进程及实证研究

焦瑾璞 黄亭亭 汪天都 张韶华 王瑱1

摘要:本文研究了中国普惠金融的发展现状,并与国际水平进行比较。在借鉴国际经验的基础上,结合中国国情,在金融服务的"可获得性"、"使用情况"及"服务质量"3个维度下,建立包含19个指标的普惠金融指标体系,使用层次分析法确定指标权重,采集各省数据,计算2013年中国的普惠金融发展指数,对各省的普惠金融发展水平进行比较,对各项指标的得分情况进行分析和解读,并提出政策建议。本文是文献中首次对全国各地普惠金融发展水平展开了定量评估和实证分析的尝试。这项目研究对探寻我国普惠金融发展方向具有理论和政策含义。

Abstract: This paper develops a set of indicators to measure financial inclusion in China. Based on the international experience and China's local context, we establish an indicator system of financial inclusion consisting of 19 indicators under three dimensions: accessibility, usage and quality of financial services. We employ the Analytic Hierarchy Process to determine the weights of the indicators, gather data from all provinces, and calculate the 2013 China Financial Inclusion Development Index by which we can compare the financial inclusion levels across regions. We analyze and explain the levels of these indicators, and provide policy recommendations for improvement. This paper is the first formal attempt to measure financial inclusion at the provincial level in China. It has both theoretical and policy implications for future development of financial inclusion in China.

关键词: 普惠金融: 指标体系: 普惠金融发展指数: 层次分析法

声明:中国人民银行工作论文发表人民银行系统工作人员的研究成果,以利于开展学术交流与研讨。论文内容仅代表作者个人学术观点,不代表人民银行。如需引用,请注明来源为《中国人民银行工作论文》。

Disclaimer: The Working Paper Series of the People's Bank of China (PBC) publishes research reports written by staff members of the PBC, in order to facilitate scholarly exchanges. The views of these reports are those of the authors and do not represent the PBC. For any quotations from these reports, please state that the source is PBC working paper series.

¹焦瑾璞、黄亭亭、汪天都、张韶华、王瑱就职于中国人民银行金融消费权益保护局。人民银行成都分行范智勇对本文亦有贡献。联系人汪天都的电邮为wtiandu@pbc.gov.cn。本文内容为作者个人观点,不代表人民银行。

一、引言

联合国把普惠金融(financial inclusion,亦译为包容性金融)定义为能有效、全方位地为社会所有阶层和群体提供服务的金融体系。这一概念最早被联合国用于"2005 国际小额信贷年"的宣传中,后被联合国和世界银行大力推行,主要包括四个方面的内容:一是家庭和企业以合理的成本获取较广泛的金融服务;二是金融机构稳健,要求内控严密、接受市场监督以及健全的审慎监管;三是金融业实现可持续发展,确保长期提供金融服务;四是增强金融服务的竞争性,为消费者提供多样化的选择。

普惠金融最初的基本形态是小额信贷和微型金融,经过多年发展,已基本涵盖了储蓄、支付、保险、理财和信贷等金融产品和服务。其中有的侧重交易的便利,有的侧重居民生活的改善,而有的则侧重对创业投资的支持。无论采取哪种方式,普惠金融最终都将着力于提高资源配置效率和增进社会福利。从理论到实践,全世界对发展普惠金融已达成共识并列出路线图和时间表。世界银行敦促各国政策制定者推动普惠金融建设,关注有益于贫困人口、妇女及其他弱势人群的产品,到2020年实现为所有工作年龄的成人普及金融服务的目标;目前已有50多个国家设立了促进普惠金融发展的明确目标。

推动中国普惠金融的发展,首先要解决发展的出发点和落脚点,即准确把握中国普惠金融服务的对象以及发展处于什么阶段的问题。目前,中国有四类群体的金融服务需要得到加强,最大的困难群体是农户,特别是贫困地区农户的基础金融服务不足(存取款难、汇款难、贷款难等)问题突出;第二类群体是低薪工人,特别是农民工;第三类群体是小微企业;第四类群体是失业人员。后三类群体普遍存在"贷款难"的问题。

中国与世界的普惠金融发展存在差距,各地发展进程也不相同,需要客观评价作为制定政策和推进工作的基础。本文的贡献在于对中国普惠金融的发展历程和最新进展进行全面的分析和深入的研究,在此基础上建立符合中国国情的普惠金融指标体系,对全国各地的普惠金融发展水平进行全面的测算和评价,并针对目前存在的问题,提出多项政策建议。

二、文献综述

普惠金融与金融排斥是一个问题的两个方面。金融排斥特指银行关闭分支机构而影响了民众对银行服务的可获性(Leyshon和 Thrift, 1993, 1994, 1995),从反面揭示了普惠金融问题的缘起。受各种因素影响,大量人口被排斥在正规金融服务门槛之外,现实中的金融排斥现象以美国历史上发生的"划红线"拒贷为典型代表。20世纪90年代开始,越来越多的研究开始关注某些特定社会阶层无法获取现代支付服务及其他金融服务的情况。据世界银行(2012)估计,目前全球大约有27亿成年人得不到任何正规的金融服务。金融排斥是一个复杂的、动态化过程,不能以单一原因解释,可能是暂时,也可能是长期的。从宏观层面来说,经济发达程度是影响一国普惠金融的重要原因;而从微观层面来说,地理、基础设施、金融意识、交易成本等因素均有可能产生显著影响。

正是由于要克服金融排斥,才出现了普惠金融的概念——在金融机构成本可负担前提下,通过不断竞争和创新,以保证金融服务排斥对象逐步获得其需求的相关服务。焦

瑾璞(2010)指出: 普惠金融体系的提出,是现代金融理论的一大突破,一定程度上颠覆了金融主要为富人服务的传统理念,使人们转变对传统金融体系的认识: 庞大的弱势群体应该与富人一样得到共同的、公平的金融服务的权利。因此,构建普惠金融体系,对于完善现代金融体系,有效运用金融手段促进经济可持续发展,帮助农村和城市地区低收入群体提高生活水平、降低贫困程度具有重要的意义。

普惠金融的发展经历了一个逐步深化的过程。焦瑾璞(2014)指出:国际上最初重点关注的是银行信贷可获得性,有时将保险业纳入范畴,但较少涉及证券业;但近年国际组织开始着眼于"宽内涵"、"多维度"的普惠金融,广泛涵盖支付、存款、贷款、保险、养老金和证券市场领域,实现金融服务主体多元化,发展手机银行、银行代理,发展小额存款、小额贷款、小额保险,降低国际汇款成本,完善征信和支付体系,加强金融诚信体系建设,推进数字化金融创新,探索发展风险创投和创业板市场以及加强金融消费者保护和金融消费者教育等,视角越来越广泛。

普惠金融的概念引入中国后,一直受到高度的重视。2013年11月,中国共产党第十八届三中全会通过《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》,正式提出"发展普惠金融,鼓励金融创新,丰富金融市场层次和产品"。中国人民银行行长周小川(2013)提出:"切实推动包容性金融发展,让金融改革发展的成果惠及广大人民群众"。

世界银行扶贫协商小组和中国普惠金融工作组对中国的金融普惠状况进行评价 (Sparreboom 和 Duflos, 2012),认为有所改善,但还不充分:银行账户和银行卡的 使用如今已很普遍,但要使这些基本的银行服务覆盖至最贫困人口,仍有许多工作要做,64%的成年人拥有银行账户,银行卡普及率已达到35%,最贫穷的五分之一人口中只有39%拥有银行账户;尽管农户贷款和中小企业贷款最近几年有所增长,但远未满足市场有效需求,有58%的农户和16%的中小企业能获得银行贷款。从实际情况看,对于贷款面的评估过于乐观。

当前对普惠金融发展状况做出定量评测的研究还较少,印度经济学家 Mandira Sarma (2010) 借鉴联合国人类发展指数 (HDI) 的构建方法,以银行渗透度、金融服务可利用性和使用状况为主要指标,来衡量不同国家普惠金融的基本状况,其中拥有银行账户的人口比例表示银行渗透度,人均拥有银行营业点数或 ATM 机数表示金融服务可利用性,存贷款 GDP 占比表示使用状况。王伟等(2011)根据 Sarma(2010)的金融普惠指数运用 2008 年的数据测算中国金融排除度(由于数据原因,只用了三维中的两维变量来测算),在中国 31 个省份中, 9. 7%的省份金融排除度低, 54. 8%的省份遭受了严重的金融排除,其余省份遭受了中等程度的金融排除。

许多国家和国际组织积极研究设计全球层面的普惠金融指标,取得了一些阶段性成果,主要有两种趋势:国际货币基金组织、普惠金融联盟(AFI)、芬玛克信托(FinMark Trust)等主要从正规金融服务的可获得性、使用情况等维度设计普惠金融指标(表 1);世界银行开发的全球普惠金融核心指标则主要按银行账户的使用情况以及储蓄、借款、支付、保险等具体业务分类来评估和监测普惠金融实践情况(表 2)。

继 2012 年 G20 领导人洛斯卡沃斯峰会通过 G20 普惠金融基础性指标体系之后,2013 年,普惠金融全球合作伙伴(GPFI)在 G20 框架下制定了更为全面的普

惠金融指标体系。在基础性指标体系之上,引入金融服务质量指标,特别关注金融知识以及消费者保护,并扩大了衡量金融服务使用情况的指标范围。该指标体系结合各国国情,将有助于政策制定者全面监控本国和全球普惠金融发展水平,并评估其政策影响力。

表1 AFI 普惠金融指标体系

| | | 每万成年人拥有的网点数 |
|------|------------------------------|---------------|
| 可获得性 | 获取正规金融服务的能力,开立和使用账 户的潜在障碍 | 拥有网点的行政区比例 |
| | | 拥有网点的行政区的人口占比 |
| 传用棒灯 | 人品职权和党员的党际法国建筑 | 拥有存款账户的成年人比例 |
| 使用情况 | 金融服务和产品的实际使用情况 | 拥有贷款账户的成年人比例 |

表 2 世界银行普惠金融指标体系

| 银行账户 | 在正规机构拥有账户的成年人比例 |
|-------|-------------------------------|
| | 开立账户的目的(个人或企业) |
| 使用情况 | 交易频率(存款或取款) |
| | 服务获取途径(ATM机、分支机构等) |
| | 最近12个月内在正规金融机构存款的成年人比例 |
| 储蓄 | 最近12个月内在非正规存款组织存款的成年人比例 |
| | 最近12个月内以其他方式存款的成年人比例 |
| | 最近12个月内从正规金融机构借款的成年人比例 |
| 借款 | 最近12个月内从非正规渠道(如家人和朋友)借款的成年人比例 |
| | 为购房而借款的成年人比例 |
| | 最近12个月内使用正规账户接收工资或政府付款的成年人比例 |
| 支付 | 最近12个月内使用手机支付或收款的成年人比例 |
| | 最近12个月内使用正规账户异地汇款或者接收汇款的成年人比例 |
| /HIVA | 个人购买健康保险的成年人比例 |
| 保险 | 从事农业,为庄稼、牲畜购买保险的成年人比例 |
| | |

GPFI 提出,普惠金融应从三方面衡量:金融服务的获取、使用以及质量(表3)。GPFI 鼓励各国收集本国数据对指标进行补充。在选择普惠金融指标时,数据的可获得性、可持续性和稳健性是关键标准,同时还应考虑数据的全面性和适当性。综合来看,该方案划分的3个维度能够比较科学、全面地反映普惠金融发展水平。在具体指标的选取上,AFI、世界银行等提供的方案也具有较大的参考价值。

表3 GPFI 普惠金融指标体系

| | 77.0 | |
|-------|--|-------------------------------|
| | 享有正规银行服务的成年人 | 在正规金融机构持有账户的成年人比例 |
| | 子有正观银行服务的风牛八 | 每千成年人中存款人数或存款账户数 |
| | 在正规金融机构发生信贷业务的 | 在正规金融机构有未偿贷款的成年人比例 |
| | 成年人 | 每千成年人借款人数或未偿贷款笔数 |
| | 购买保险的成年人 | 每千成年人中保单持有人数 |
| | 非现金交易 | 人均非现金零售交易笔数 |
| 金融服务 | 使用移动设备进行交易 | 使用移动设备进行支付的成年人比例 |
| 使用情况 | 高频率使用账户 | 高频率使用银行账户的成年人比例 ² |
| | 储蓄倾向 | 过去一年内在金融机构存款 |
| | 汇款 | 收到国内外汇款的成年人比例 |
| | ************************************** | 在正规金融机构持有账户的中小企业比例 |
| | 享有正规银行服务的企业 | 中小企业的存款账户数量和占比 |
| | 在正规金融机构有未偿贷款或授 | 有未偿贷款或授信额度的中小企业比例 |
| | 信额度的企业 | 中小企业未偿贷款笔数和占比 |
| | 服务网点 | 每十万成年人拥有的商业银行分支机构数 |
| | | 每十万居民拥有的或每千平方公里 ATM 数 |
| 金融服务 | | 每十万居民拥有的 POS 终端数 |
| 可获得性 | 电子资金账户 | 用于移动支付的电子资金账户数 |
| | 四夕 园 上丛 玉泽丛 | ATM 机具的互通性 (ATM 网络是否关联) |
| | 服务网点的互通性 | POS 终端的互通性 (POS 终端是否关联) |
| | 金融知识 | 对于基本金融概念的掌握程度 |
| | 金融行为 | 紧急融资来源 |
| | 公 自 协 | 披露指数(包括语言简明易懂、使用当地语言、明 |
| | 信息披露要求 | 确贷款手续费等要求) |
| 金融产品与 | 纠纷解决机制 | 反映内部和外部纠纷解决机制的指数 ³ |
| 服务的质量 | | 开立基本活期账户的平均成本 |
| | 使用成本 | 持有基本银行活期账户的平均成本 (年费) |
| | | 信用转账的平均成本 |
| | 代·坎亚和 | 上一笔贷款需提供抵押品的中小企业比例 |
| | 贷款障碍 | 信贷市场中的信息障碍 |
| | | |

[.]

²高频率是指每月至少3次使用个人账户进行支付。

³内部纠纷解决机制主要指金融机构处理投诉的法规或监管规定(包括及时性、可获得性、处理投诉的程序要求等);外部纠纷解决机制主要指第三方(如监管机构、金融督察服务组织或类似机构)提供的可负担的、高效的纠纷解决机制。

三、中国普惠金融发展现状

早在改革开放之前,中国普惠金融就出现了农村信用社等形式的初级萌芽,但自90年代初才正式开启了其发展进程。参照国际经验、有关研究成果以及中国经济发展的特点,中国普惠金融实践历程迄今为止大致可以划分为公益性小额信贷、发展性微型金融、综合性普惠金融和创新性互联网金融四个阶段(表4)。

表 4 中国普惠金融的主要发展阶段

| 发展阶段 | 标志性事件 | 主要特征 |
|--------------------------|--|---|
| 公益性小额信贷 (20世纪90年代) | 1993年,中国社科院农村发展研究 所在河北易县建立了中国首家小额 信贷机构——扶贫经济合作社,以改 善贫困农户的经济状况和社会地位。 | 小额信贷主要资金来源是个人或国际 机构的捐助以及软贷款,致力于改善农 村地区的贫困状况,体现了普惠金融的 基本理念。 |
| 发展性微型金融 (2000-2005年) | 中国人民银行提出采取"一次核定、随用随贷、余额控制、周转使用"的管理办法,开展基于农户信誉,无需抵押或担保的贷款,并建立农户贷款档案,农户小额信贷得以全面开展。 | 随着该时期再就业和创业过程产生的 大量资金需求,正规的金融机构开始全 面介入小额信贷业务,形成了较有规模 的微型金融体系,为促进就业和改善居 民生活作出了贡献。 |
| 综合性普惠金融 (2006-2010 年) | 2005年中央"一号文件"明确提出 "有条件的地方,可以探索建立更加 贴近农民和农村需要、由自然人或企 业发起的小额信贷组织"。 | 小额信贷组织和村镇银行迅速兴起;银行金融服务体系逐步将小微企业纳入服务范围;普惠金融服务体系提供包括支付、汇款、借贷、典当等综合金融服务,并有网络化、移动化发展趋势。 |
| 创新性互联网金融 (2011 年至今) | 余额宝等新型互联网金融产品为广 大群众提供了互联网支付、互联网借 贷以及互联网理财等丰富多样的金 融服务。 | 互联网金融得到迅速发展,形成了所谓"以第三方支付、移动支付替代传统支付,以 P2P 信贷代替传统存贷款业务,以众筹融资代替传统证券业务"的三大趋势。 |

向被传统金融体系忽视的群体提供金融服务是建成小康社会的必要条件,经过多年的发展,中国普惠金融的发展取得积极成效,已收获了不少阶段性成果。

(一) 出台普惠金融发展政策措施

为解决普惠金融"成本高、风险高"的核心问题,中国政府推动出台财政扶 持政策,对成本费用相对较高的特殊地域、特殊业务或特殊机构予以一定的财政 补贴和税收优惠。实施激励性金融政策,灵活运用支农支小再贷款、再贴现、差 别存款准备金率等多种货币政策工具,鼓励和引导金融机构不断加大对"三农"、小微企业的信贷投入。进一步加大对扶贫、灾后恢复重建、就业、助学、少数民族、农民工等民生领域的金融支持和服务,促进少数民族加快发展和充分就业目标的实现。初步形成了正向激励的财税、金融政策相结合的扶持政策体系,在一定程度上弥补了市场配置机制的不足。

(二)全面加快金融基础设施建设

1. 金融服务覆盖面不断扩大

截至 2013 年末,全国银行业金融机构网点总数达 21.03 万个,自助设备总数达到 62.69 万台。县域银行业物理网点 11 万个,24 个省实现了乡镇基础金融服务全覆盖,并已覆盖全国近三分之二的行政村。证券机构服务网点基本覆盖地级市。县区保险分支机构增至 6.7 万家,农村保险服务网点增至 2.2 万个,覆盖全部县域和大部分乡镇。

2. 新型金融机构发展迅速

截至 2013 年末,全国已组建村镇银行 1071 家,贷款余额 3632 亿元;农村资金互助社 49 家,贷款余额 12 亿元;贷款公司 14 家,贷款余额 16 亿元。小额贷款公司 7839 家,贷款余额 8191 亿元。截至 2013 年底,全国共组建 1134 家新型农村金融机构,其中包括 1071 家村镇银行、14 家贷款公司和 49 家农村资金互助社,地处中西部地区的占比达 62%,各项贷款余额中农户贷款和小微企业贷款合计占比 90%。截至 2014 年 3 月末,全国共有小额贷款公司 8127 家,贷款余额 8444 亿元。

3. 支付体系日益完善

2013年,人民银行第二代支付系统上线,提高了支付效率和安全性。同时,大力发展非现金支付工具、电子支付工具的推广运用。截至 2013 年末,全国银行卡累计发卡量 42.14 亿张,人均拥有银行卡 3.11 张。2013 年全年,全国共发生汇兑、委托收款、托收承付等结算业务 18.69 亿笔,金额 896.5 万亿元。

4. 征信体系建设规范发展

深入开展"信用村"、"信用户"、"信用乡镇"建设。截至2013年末,金融信用信息基础数据库已为8.2亿自然人、1859.6万户企业建立了信用档案,其中,为243万户小微企业和1.51亿农户建立了信用档案。

(三)不断加大金融改革创新力度

银行业不断拓宽担保物渠道,目前全国已有28个省(区、市)开展了林权抵押贷款。截至2013年末,全国林权抵押贷款余额574亿元。农村土地承包经营权和宅基地使用权抵押融资同时在重庆、黑龙江、浙江、湖北、四川、安徽、贵州等七地顺利试点,累计发放土地承包经营权抵押贷款119.39亿元。证券公司降低一般投资者参与资本市场门槛,取消基金产品通道管制,推进期货公司、保险机构参与基金销售,鼓励中小企业通过多种债务融资工具融资。保险机构将服务对象扩展到农村人口,开发特色农产品保险,全面推广农村小额人身保险。

(四) 持续强化金融消费权益保护

近两年,"一行三会"均成立了专门的金融消费者(投资者)保护机构,逐步建立健全保护消费者的长效机制。人民银行、证监会、保监会建立了专门的投诉热线,银监会也公开了专门咨询电话,积极受理金融消费者(投资者)的咨询和投诉。通过多种方式,积极开展内容丰富、主题鲜明的金融消费权益保护宣传教育活动,使更多的金融消费者享受金融改革发展的成果,强化风险意识和责任,帮助金融消费者树立"买者有责,卖者余责"的理念。

四、中国普惠金融发展水平的国际比较

世界银行发布的 2012 年全球普惠金融数据库,涵盖 148 个经济体,使用银行账户、支付行为、储蓄方式、贷款模式和保险决策等指标来反映普惠金融发展状况,通过分析五项指标,发现中国金融基础设施建设和参与储蓄等具有优势,然而,在金融手段的利用、创新以及贷款满足度方面依然存在差距。

(一) 账户普及率高,但使用效率低

截至 2012 年末,中国的个人银行结算账户 48.78 亿户,同比增长 19.5%,人均 3.66 个账户; 41%的成年人有借记卡,高于世界平均水平 10.6 个百分点。中国 63.8%的成年人在正规金融机构开立账户,比世界平均水平高 13.3 个百分点,与同是上中等收入国家相比,也高了 6.6 个百分点。开立账户与教育和收入呈正相关,受过高中以上教育的 81.9%拥有账户,高于只受过初等以下教育 25.2 个百分点;高收入人群的开户率超过低收入的 28.3 个百分点;从地域看,城市的高于农村的 24.1 个百分点(图 1)。

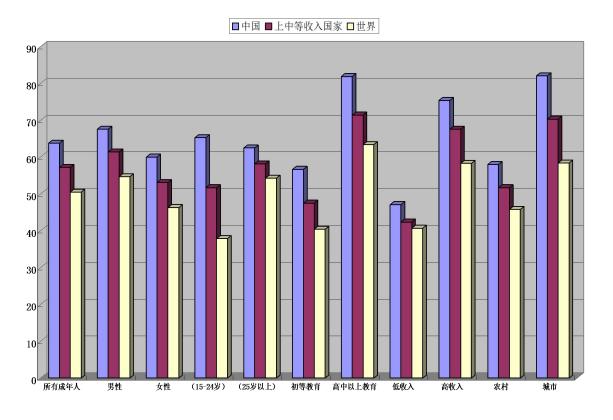


图 1 中国和世界个人银行账户开户对比

中国的个人银行账户在 1 个月之内没有发生存取款业务的有 16.4%,高于世界平均水平 8.7 个百分点;办理存、取款业务主要依靠银行柜台,占比分别为77.1%和 62.9%,分别比世界平均水平高 7.2 和 15.2 个百分点(表 5)。

| 表 5 | 中国和世界个人银行账户利用对比 |
|-----|-----------------|
| | |

| | 中国 | 中、高收入国家 | 世界 |
|----------------|--------|---------|--------|
| 1月之内没有存取款业务 | 16. 4% | 11.8% | 7. 7% |
| 1月之内没有存款业务 | 23.5% | 18. 1% | 12. 8% |
| 1月之内 1-2 次存款业务 | 61.0% | 64. 9% | 65. 4% |
| 1月之内3次以上存款业务 | 7. 2% | 9. 6% | 16. 0% |
| 1月之内没有取款业务 | 23.8% | 17. 6% | 13. 9% |
| 1月之内 1-2 次取款业务 | 52.7% | 54. 7% | 51. 7% |
| 1月之内3次以上取款业务 | 13.5% | 19. 2% | 27. 4% |
| 主要以 ATM 存款 | 15. 4% | 17. 7% | 13. 6% |
| 主要以银行柜台存款 | 77.1% | 66. 4% | 69. 9% |
| 主要以银行代理存款 | 1.3% | 1.2% | 3. 1% |

中国的银行账户参与商业活动依然不足,用于商业支付、领取薪资和政府补贴的比率分别为 2.6%、18.7%和 7%,低于世界平均水平 5.3、2.2 和 5.9 个百分点;用于汇兑则较活跃,收款、汇款占比高于世界平均水平 1.9 和 0.6 个百分点(图 2)。

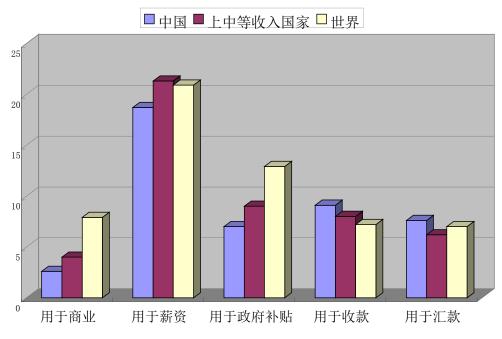
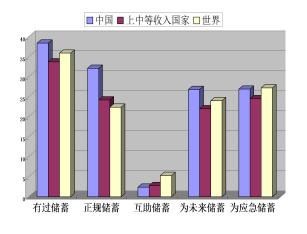


图 2 个人银行账户用途

(二)储蓄习惯强于世界

截至 2012 年末,中国有过储蓄的成年人占比 38.4%,比世界平均高 2.5 个百分点;中国在正规金融机构储蓄的占 32.1%,比世界平均高 9.7 个百分点;中国为未来支出和应急储蓄的比率分别为 26.8%和 26.9%(图 3)。



□中国 ■上中等收入国家 □世界

25
20

从正规金融机构贷款 从亲朋好友借贷 从民间融资

图 3 储蓄方式和动机

图 4 贷款方式

(三)贷款方式较为多元

在中国,获取贷款的渠道十分多样化,除了向正规金融机构贷款以外,更多的人倾向于利用熟人社会关系。截至2012年末,中国从正规金融机构获得过贷款的成年人占比为7.3%,低于世界平均水平1.7个百分点;从亲朋好友获得过贷款的成年人占比为25%,高于世界平均水平2.2个百分点;此外,还有一定比例的成年人是通过民间借贷机构融资(图4)。

五、普惠金融指标体系:评估普惠金融发展水平

(一) 普惠金融指标体系的作用

在国际认可的战略框架和指标设计原则下,根据中国经济金融发展实际,设立清晰、合理、有效的普惠金融战略目标,并建立一套与之相匹配的指标体系,是一项具有重要理论和实践意义的基础性工作。通过建立普惠金融指标体系,可以客观和科学地反映中国普惠金融发展的实际状况,为制定普惠金融政策提供决策依据。

普惠金融指标是普惠金融体系建设中的衡量标尺。首先,具体化、数量化的普惠金融指标体系能够避免定性描述所存在的主观性强、随意性大、评估结果模糊等弊端,从而比较客观、科学地反映普惠金融实际状况。其次,战略制定者和政策实施者通过普惠金融指标体系的评估结果,能够更加合理地设定普惠金融战略目标和政策重点,还可根据指标的动态监测情况,适时调整阶段性目标与具体政策。第三,具备可比性的普惠金融指标体系能客观反映本国或地区在不同指标上与标杆国家或地区的差距,为借鉴先进经验提供数据参考。

(二) 数据与指标选取

评价维度的选取大致遵循了GPFI方案的架构,包含金融服务的"可获得性"、

"使用情况"以及"服务质量"3个评价维度。具体指标的选取在充分借鉴和吸收国际主流成果的基础上,考虑到中国农业大国、人口大国等特点,结合中国在普惠金融领域的实践,增加了一些具有中国特色的、符合中国实际的指标,如助农取款服务点覆盖率、农户/小微企业贷款获得率、个人/企业征信档案建档率等,最终在3个维度下共设计了19个指标,组成了中国的普惠金融指标体系。对于每项指标,在各省采集了2013年度的数据(表6)。

表 6 普惠金融指标体系 2013 年度数据的描述性统计

| 指标 | 观测数 | 平均值 | 标准差 | 最大值 | 最小值 | 中位数 |
|-----------------|-----|----------|----------|----------|--------|---------|
| 银行网点乡镇覆盖率 | 31 | 0.89 | 0. 20 | 1.00 | 0. 12 | 1.00 |
| 助农取款服务点覆盖率 | 31 | 0.82 | 0. 23 | 1.00 | 0. 11 | 0.88 |
| 银行网点密度 | 31 | 0. 28 | 0. 54 | 2. 43 | 0. 01 | 0. 10 |
| ATM 密度 | 31 | 1.31 | 3. 16 | 13. 10 | 0.02 | 0. 26 |
| POS 密度 | 31 | 29. 46 | 98. 89 | 548. 10 | 0. 20 | 2. 95 |
| 银行卡联网通用率 | 31 | 0. 79 | 0. 23 | 1.00 | 0. 23 | 0.89 |
| 金融从业人员密度 | 31 | 10. 93 | 32. 44 | 177. 44 | 0. 20 | 1.72 |
| 银行个人结算账户人均开户量 | 31 | 4. 17 | 2. 52 | 12. 66 | 1.09 | 3. 28 |
| 银行卡人均持卡量 | 31 | 3. 07 | 1. 35 | 6. 38 | 1.01 | 2. 73 |
| 银行卡渗透率 | 31 | 0. 44 | 0. 11 | 0. 75 | 0. 11 | 0. 45 |
| 农户贷款获得率 | 31 | 0. 26 | 0. 22 | 0. 78 | 0.04 | 0. 22 |
| 小微企业贷款获得率 | 31 | 0. 28 | 0. 17 | 0.81 | 0. 01 | 0. 28 |
| 农户贷款户均贷款额(万元) | 31 | 12. 24 | 9. 94 | 45. 10 | 0.81 | 9.82 |
| 小微企业贷款户均贷款额(万元) | 31 | 1094. 44 | 1741. 03 | 9153. 06 | 34. 28 | 465. 14 |
| 农业保险普及率 | 31 | 0. 63 | 0. 49 | 2. 53 | 0. 01 | 0. 48 |
| 商业保险普及率 | 31 | 0.88 | 1.02 | 5. 81 | 0. 05 | 0. 61 |
| 个人信用档案建档率 | 31 | 0. 53 | 0. 12 | 0. 72 | 0. 12 | 0. 54 |
| 企业信用档案建档率 | 31 | 0. 61 | 0. 21 | 1. 13 | 0. 19 | 0. 63 |
| 金融服务投诉率(次/万人) | 31 | 2. 31 | 1.85 | 7. 14 | 0.02 | 1. 93 |

此外,鉴于中国各省之间自然条件、人口密度、经济发展水平等方面的差 异较大,在指标设计中尽可能地将与普惠金融无关的因素对结果的影响剔除。例 如,银行网点密度是以每万人每平方公里银行网点的数量来计算,既考虑了人口 密度因素,又考虑了地理密度因素。如果只计算前者,则会低估河南、安徽等农业人口大省的金融服务可获得性,而高估西部人烟稀少地区;如果只计算后者,则会产生相反的偏差。

(三)确定指标权重——层次分析法

普惠金融指标体系由多个维度构成,这些维度又由若干个指标构成,指标之间的比较结果会影响各指标在普惠金融指标体系中的权重,因此必须从不同角度通过分析所有指标之间的重要性和结构关系来确定指标的权重。确定指标权重的方法有多种,如层次分析法、变异系数法、专家打分法等。考虑到指标间的相互影响和结构层次,选用层次分析法来构建实证模型较为合适。变异系数法主要以指标本身区分度作为指标赋权的标准,难以准确反映指标在普惠金融方面的实际重要性;而专家打分法又太过主观,对各项指标重要程度进行区分的精确度不够。相比而言,层次分析法是一种主、客观相结合的赋权法,能够较为精确地反映出指标的相对重要性。

层次分析法(AHP——The Analytic Hierarchy Process)是一种系统分析与决策的综合评价方法,它较合理地解决了定性问题定量化的处理过程。AHP的主要特点是通过建立递阶层次结构,把人们的判断转化为若干因素两两之间的重要性比较,从而把难于量化的定性判断转化为可操作的定量判断。其本质是一种思维方式,它把复杂问题分解成多个组成因素,又将这些因素按支配关系分别形成递阶层次结构,通过两两比较的方法确定决策方案相对重要度的总的排序。整个过程体现了人决策思维的基本特征,即分解、判断、综合,克服了其它方法回避决策者主观判断的缺点。

AHP 的基本原理主要是将与决策相关的因素分解成三个层次:决策层(目标层)、中间层(准则层)和方案层(评价指标层),构造层次分析模型,通过专家问卷进行调查,形成判定矩阵,检验判定矩阵的一致性。若判定矩阵通过一致性检验,则可以接受判定矩阵,得出各指标的权重值,若未通过,则调整判定矩阵的元素值,直至通过一致性检验为止。

在构造判定矩阵、为矩阵赋值时,常用的是 1-9 标度法,即在比较两个因素时,根据相对关系的强弱,用数字 1-9 来为判定矩阵的每个元素赋值(表 7)。

| 标度 | 含义 |
|------------|--|
| 1 | 表示两个因素相比,具有相同重要性 |
| 3 | 表示两个因素相比,前者比后者稍重要 |
| 5 | 表示两个因素相比,前者比后者明显重要 |
| 7 | 表示两个因素相比,前者比后者强烈重要 |
| 9 | 表示两个因素相比,前者比后者极端重要 |
| 2, 4, 6, 8 | 表示上述相邻判断的中间值 |
| 倒数 | 若因素 i 与 j 的重要性之比为 x, 则因素 j 与 i 的重要性之比为 1/x |

表 7 判定矩阵标度含义

在运用判定矩阵确定各指标权重时,实际上就是构造判断矩阵的权重向量。 权重向量是一个列向量,其每行元素的值代表判定矩阵对应指标的权重。可以采 用特征向量法来求权重向量:构造非零向量 W,使其为 A 对应于特征值λ的特征 向量,即

$$AW = \lambda_{max}W$$

 λ_{max} 为判定矩阵 A 的最大特征值。即可求得判定矩阵 A 的权重向量 W。

在检验判定矩阵的一致性时,涉及的指标有一致性指标 CI、平均随机一致性指标 RI 和一致性比率 CR,其中,

$$CI=(\lambda_{max}-n)/(n-1)$$

n为判定矩阵维数。

RI 是多次(一般 500 次以上)从 1-9 及其倒数中随机抽取数字构造 n 阶正互 反矩阵,求出判定矩阵最大特征值之后,取其算术平均数得到的。CR 为 CI 与 RI 之比,当 CR 小于 0.1 时,判定矩阵是可以接受的,否则需对判定矩阵进行修正,直至 CR 小于 0.1 为止。

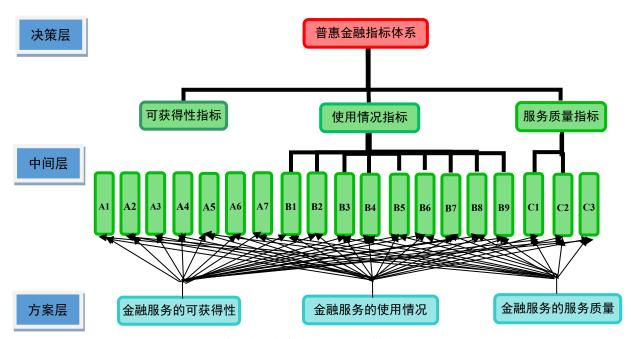


图 5 普惠金融指标体系的 AHP 模型

在本文的 AHP 模型中,将决策层目标设定为"普惠金融指标体系",中间层要素由"可获得性"、"使用情况"和"服务质量"组成,其中"可获得性"由 A1-A7 的 7 项指标构成;"使用情况"由 B1-B9 的 9 项指标构成;"服务质量"由 C1-C3 的 3 项指标构成(图 5)。

根据构建的普惠金融指标体系模型,涉及到4个判定矩阵,分别是普惠金融指标体系判定矩阵、"可获得性"判定矩阵、"使用情况"判定矩阵、"服务质量"判定矩阵。运用上述方法,求得各判定矩阵的最大特征值和权重向量。检验4个判定矩阵,发现其一致性比例系数 CR 均小于 0.10,因此可以认定这4个判

定矩阵的一致性是可以接受的。然后再综合各判定矩阵,得出普惠金融指标体系中各指标的权重(表8)。

表 8 普惠金融指标及权重

| | 指标 | 权重 |
|-----------------------|-------------------|---------|
| | 银行网点乡镇覆盖率(A1) | 0. 1433 |
| | 助农取款服务点覆盖率(A2) | 0. 0918 |
| | 银行网点密度(A3) | 0.0528 |
| 可获得性 | ATM 密度(A4) | 0. 0528 |
| (总权重: 0.4434) | POS 密度(A5) | 0. 0528 |
| | 银行卡联网通用率(A6) | 0.0304 |
| | 金融从业人员密度(A7) | 0. 0195 |
| | 银行个人结算账户人均开户量(B1) | 0.0572 |
| | 银行卡人均持卡量(B2) | 0.0529 |
| | 银行卡渗透率 (B3) | 0.0529 |
| ta II ka Mi | 农户贷款获得率(B4) | 0. 0454 |
| 使用情况 (总权重: 0.3874) | 小微企业贷款获得率(B5) | 0.0420 |
| (高仪里: 0.3014) | 农户贷款户均贷款额(B6) | 0. 0286 |
| | 小微企业贷款户均贷款额(B7) | 0. 0319 |
| | 农业保险普及率(B8) | 0. 0389 |
| | 商业保险普及率(B9) | 0. 0377 |
| 服久氏县 | 个人信用档案建档率(C1) | 0.0913 |
| 服务质量 (总权重: 0.1692) | 企业信用档案建档率(C2) | 0.0503 |
| (总权里: 0.1692) | 金融服务投诉率(C3) | 0.0276 |

(四) 普惠金融发展指数计算结果

由于各评价指标的计量单位和经济意义不同,不具有直接可比性,故而使用线性阈值法对其进行无量纲化处理⁴,计算公式为:

$$P_{i}=w_{i}(x_{i}-m_{i})/(M_{i}-m_{i})$$

⁴阈值是衡量事物的一些特殊指标值,比如极大值、极小值、平均值等。阈值法是用指标实际值与阈值相比以得到指标评价值的无量纲化方法。

i=1,2,…N。其中,Pi、wi、xi、Mi 和 mi 分别表示第 i 个指标的无量纲化测度值、权重、实际测量值、最大值和最小值。最后用欧氏距离法计算出 2013 年度全国各省(自治区、直辖市)的普惠金融发展指数(图 6):

$$IFI = 1 - \sqrt{(\mathbf{w}_1 - \mathbf{p}_1)^2 + (\mathbf{w}_2 - \mathbf{p}_2)^2 + \dots + (\mathbf{w}_N - \mathbf{p}_N)^2} / \sqrt{w_1^2 + w_1^2 + \dots + w_N^2}$$

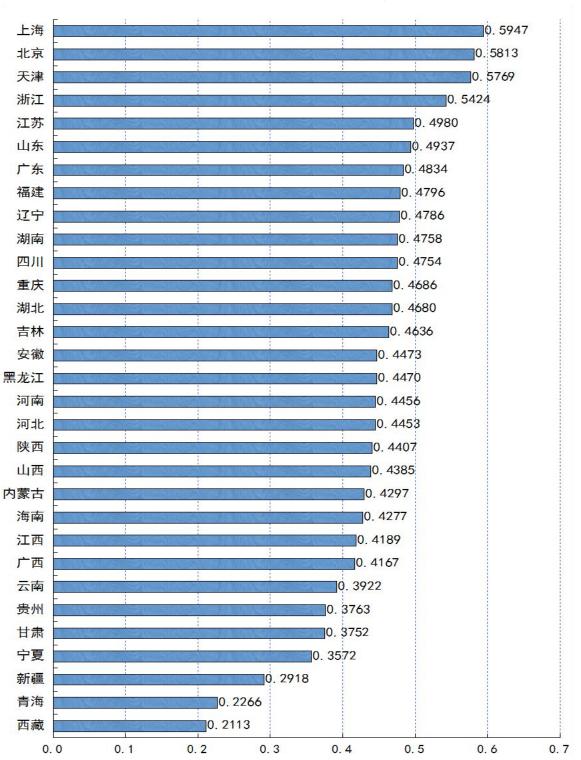


图 6 2013 年度中国各地区普惠金融发展指数

(五) 各地普惠金融发展水平评价

普惠金融发展指数只是一个相对指数,侧重于纵向时间序列和横向地区之间的比较,指数本身的数值不代表普惠金融程度的具体大小,而只是说明在所分析的区域或时期之间普惠金融发展水平的差距。普惠金融发展指数为1,并不能说明金融普惠水平已达到最高水平,指数为0,也不意味普惠水平最低。

从计算结果看,中国各地区普惠金融发展水平存在较大差异(图 7),并且与经济发展水平基本呈现出正相关关系(图 8),上海、北京、天津的普惠金融发展指数在全国处于领先地位,而西藏、青海等西部地区排名靠后。



图 7 2013 年度中国各地区普惠金融发展指数水平

东部各省份中,浙江、江苏、山东、广东等传统经济大省的普惠金融发展指数排名靠前,与其人均GDP排名基本相符。西部各省份中,四川排名靠前,显著高于其人均GDP排名,这主要是得益于其各项指标没有明显的短板,并且企业和个人信用档案建档率都处于全国比较领先的位置,反映了人民银行成都分行积极推动农村、中小企业信用体系建设的工作进展,如将非银行小额贷款组织纳入中小企业信用数据采集范围、在贫困地区开展家庭农场等新型农村经济主体信用建设等。内蒙古等资源大省的普惠金融发展指数排名显著落后于其人均GDP排名,主要是由于这些地区经济较大依赖于采矿业等资源主导型产业,而金融服务业的发展相对滞后。

西藏、青海排名全国最后两位。相较而言,尽管西藏的银行网点乡镇覆盖率等指标有待提高,但农户贷款获得率等指标相对尚可。这主要是由于当地出台的一系列支持普惠金融的措施,例如农行西藏分行推出流动金融服务以补充物理网点的不足,上门提供存、贷款等业务,打通高原金融服务"最后一公里"。青海虽然大多数指标同样落后,

但其助农取款服务点覆盖率达到了100%,与人民银行西宁中支改善农牧地区支付服务环境、推进助农取款服务点建设工作有关。

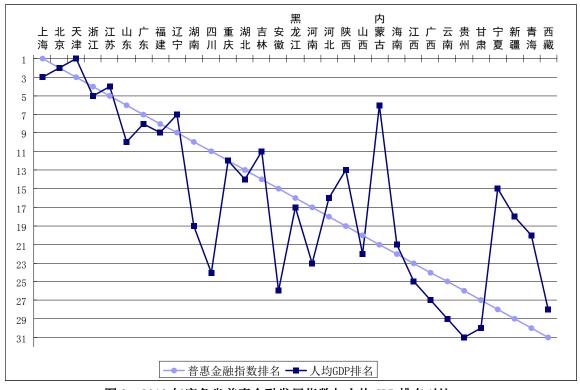


图 8 2013 年度各省普惠金融发展指数与人均 GDP 排名对比

(六) 各项指标分析与解读

分维度看,"可获得性"维度的得分差距不大(图9),除去新疆、青海、西藏之外, 其余各省份得分较为接近,并且与经济发展水平的相关性较强;"服务质量"维度的得 分相差十分明显(图10),并且与经济发展水平的相关性较弱;"使用情况"维度介于前 两者之间(图11)。这说明尽管金融服务的可获得性受基础设施等物质条件影响较大、 改变的弹性较小,但金融服务质量与使用情况对物质条件的依赖度相对较小、改变的弹 性较大。因此,"可获得性"方面(如银行网点密度)的改善主要依赖于经济实物投入, 而"服务质量"(如金融服务投诉率)和"使用情况"(如农户贷款获得率)两方面的改 善则更多的需要依赖于观念讲步和制度建设。

"可获得性"维度的 7 项指标可分为两类:第一类是银行网点乡镇覆盖率和助农取款服务点覆盖率两项针对农村地区的指标,与普惠金融的关系最为密切,权重也最高。其中,河南等 18 个省份的银行网点覆盖率达到了 100%;甘肃、江西、西藏、青海的银行网点覆盖率不足 80%,位列全国后四位。福建等 10 个省份的助农取款服务点覆盖率达到了 100%;新疆、西藏、上海、北京的助农取款服务点覆盖率不足 50%,前两者主要是由于地广人稀,交通不便,故尚未能全面铺开,后两者则是由于其农村地区常规的银行网点已足够密集,无须依赖助农取款服务点。第二类是银行网点密度、ATM 密度、POS密度、银行卡联网通用率、金融从业人员密度等 5 项反映整个区域内金融基础设施的指标,总体来看与区域经济发展水平呈密切的正相关。

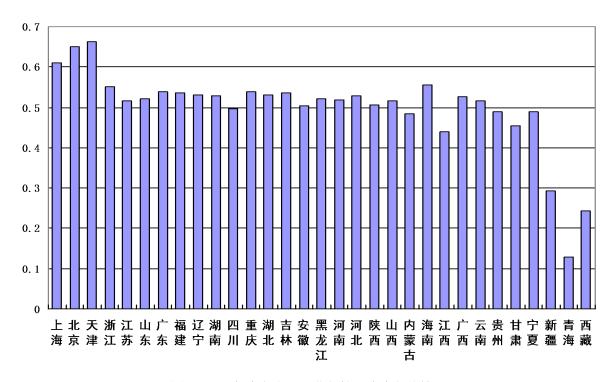


图9 2013 年度各省"可获得性"维度得分情况

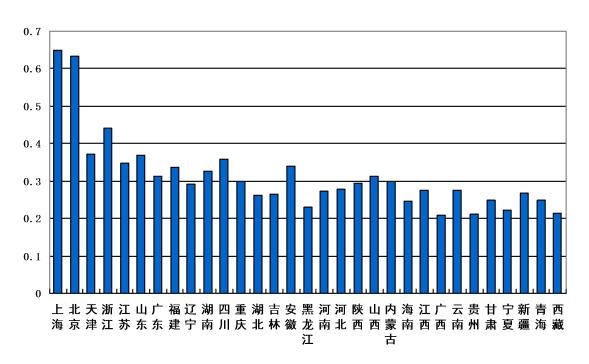


图 10 2013 年度各省"使用情况"维度得分情况

"使用情况"维度的 9 项指标可分为三类:第一类是银行个人结算账户人均开户量、银行卡人均持卡量和银行卡渗透率等 3 项反映银行账户和银行卡使用情况的指标。前两项最高的是上海,分别达到了 12.66 个和 6.38 张,最低的西藏仅为 1.09 个和 1.01 张,相差巨大。银行卡渗透率最高的海南达到了 79%,这主要是由于当地的支柱产业——旅游业(包括酒店、餐饮、机票等)中大部分交易都是以刷卡消费的形式完成,而最低的吉林则仅为 12%,相差也十分明显。第二类是农业保险普及率和商业保险普及率,二者

同样与区域经济发展水平呈密切的正相关。第三类是小微企业贷款获得率、农户贷款获得率、小微企业贷款户均贷款额、农户贷款户均贷款额等 4 项反映金融"支农支小"的指标。在支农方面,上海、北京、西藏等得分居全国前列,而天津、广东、青海等得分靠后;在支小方面,安徽、四川、湖北等得分居全国前列,而海南、青海、广西等得分靠后。

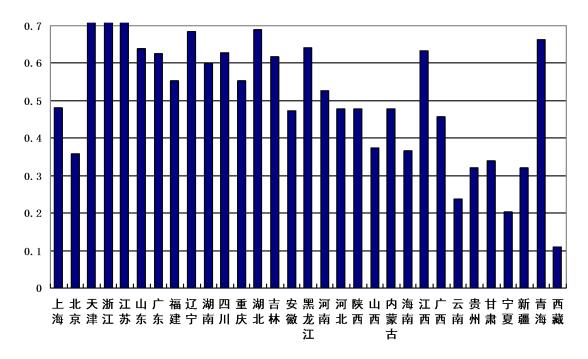


图 11 2013 年度各省"服务质量"维度得分情况

"服务质量"维度的 3 项指标可分为两类:第一类是个人信用档案建档率和企业信用档案建档率两项征信服务指标。四川、浙江、江苏两项均超过 70%,居全国前列;山西的个人信用建档率不足 30%,北京、上海、海南的企业信用档案建档率不足 30%,处于全国靠后位置,其中北京和上海主要是由于企业基数较大所导致。第二类是金融服务投诉率指标,其中广东、西藏、湖北得分较高;浙江、天津、重庆得分较低。

六、普惠金融发展面临的问题与对策

中国全面加快普惠金融发展的条件已经具备,潜力巨大。但是,我们要清醒地认识到,目前各方面仍然存在一些薄弱环节和制约因素,建议尽快采取相应的对策。

(一) 推进金融改革,构建普惠金融顶层设计

普惠金融与维护金融体系稳定、促进经济可持续发展、缓解社会贫富差距等方面关系均十分密切。从相关国际组织的要求看,在探索构建国际普惠金融战略规划的同时,也要求在国家层面考虑构建战略规划。近年来,一些国家专门成立了"普惠金融委员会"或在中央银行内部专门设立普惠金融部门,统一布局,研究制定出台阶段性的普惠金融战略规划。中国目前没有建立相应的组织领导体系,推进普惠金融的职责比较分散,缺乏有效的制度法律体系和协调沟通机制。

中国需要明确普惠金融发展的目标和改革路线图,制定普惠金融改革发展的方案,完善相关法律法规,消除制度障碍,构建"全覆盖、低成本、可持续"的普惠金融体系的建设蓝图。通过加强宣传,逐步提高政府部门、金融机构、普通公众的战略意识和认知度,在全社会层面形成统一理念和扶持合力。

(二) 建立统计制度,完善普惠金融指标体系

普惠金融指标体系涉及的数据较多,而现行金融业统计体系中未针对普惠金融建立 专项统计,相应数据分散在不同部门,部门之间的数据合作与分享机制欠缺,数据可得性较差。这需要人民银行与银监、证监、保监、统计、工商等部门进行沟通协调和数据共享,建设常态化的普惠金融数据统计工作机制,有效采集数据,定期更新数据,在有条件的地区可以尝试建立标准化的普惠金融数据库。按照城乡基本公共服务均等化的要求,把普惠金融指标体系纳入全面建成小康社会统计监测指标体系,并适时发布中国普惠金融发展指数白皮书。

同时,普惠金融指标体系应是一个动态的体系,能够反映中国普惠金融每年的发展变化情况。这需要对指标体系定期进行动态追踪、优化完善、推陈出新,剔除效果不佳或不合时宜的指标,并伴随着金融改革进程和金融创新发展在相关领域(例如移动金融)增设新的指标。未来,除银行业服务内容之外,应该更多地覆盖保险、证券等其他金融服务。部分地区推动开展的特色普惠金融工作(如人民银行南平中支推动的金融服务示范村建设)在当地取得良好的成效,但又不属传统、常规意义上的金融服务工作,难以在普适性的指标体系中反映。可以在全国性指标体系的基础上,鼓励各地从实际出发,构建本地区的指标体系,根据当地特色增选指标,科学、全面地评价当地普惠金融发展状况,建设更加全面、丰富的普惠金融指标体系。

(三) 鼓励金融创新,推动普惠金融多元服务

统筹发挥好不同类型金融服务提供者的作用,在风险可控的前提下,鼓励开发创新型金融产品,满足消费者的需求。发挥市场在金融资源配置中的决定性作用,促进社会性与商业性相结合,加强市场导向并防范风险,以"用更少、为更多"的方式推动提供覆盖广、可持续、高效优质的金融服务。推进利率市场化改革并借助存款保险制度,使有真实需求的个人和企业能够以合理的价格,方便及时和有尊严地获取全面的高质量的金融服务。在稳妥试点基础上,发展农村土地承包经营权和宅基地使用权抵押贷款;推广针对小微企业的各种动产和无形资产抵质押贷款,解决弱势群体抵押物不足的问题。

鼓励商业银行单独设立小微企业贷款风险和利润考核体系,或小微企业贷款专营机构。允许不同类型的企业法人和自然人投资参与新型微型金融机构,激发民间资本活力。大力发展贴近市场和微观经济主体的小型金融机构,形成多元化、富有竞争的金融服务体系,切实降低金融服务成本和费用,为农户、小微企业和贫困群体提供质优价廉的金融服务。发挥小型金融机构经营机制灵活、信息沟通便捷、管理扁平化和决策链条短等诸多优势,使小微金融服务涵盖储蓄、贷款、支付、汇款、证券、保险和养老金等其他诸多业务。使广大群众真正享受"负担得起"、"最适合自己"的金融产品和服务。

(四)推广移动金融,打造普惠金融高效载体

移动金融在信息获取、传输、共享的效率和成本方面具有巨大优势,是信息化金融、数字化金融的集中体现。2013年,中国手机用户总数突破10亿,其中智能手机用户3.5亿,移动互联网用户突破8亿,而且继续保持迅速增长态势。可见,中国发展移动金融的基础条件已经具备。但是,中国的互联网金融目前尚处于"野蛮生长"阶段,亟待规范。

中国可以借鉴国际经验,将移动技术作为普惠金融的重要载体,加强产业指引和业务监管,加快推进包括个人信息保护、电子签名、电子认证等方面的立法。大力发展电子化金融产品,在农村继续推广移动支付和助农取款终端,解决农村地区物理网点不足等问题,提升农户金融服务便利性。简化农村地区开户手续,探讨手机远程开户的可能实现方式。持续优化农村地区移动支付发展基础环境,激励移动支付服务机构积极开拓农村市场,探索建立对移动支付服务机构在农村地区的支付服务效果评价机制。进一步提升农村地区银行卡服务水平,鼓励发放信用卡或提供分期付款服务,满足农户的小额资金需求。优化升级无网点银行服务,满足农民小额转账、汇款、取现、缴费等基础性、必需性的金融服务需求。

(五) 健全监管政策,促进普惠金融持续发展

营造一个让金融机构实现商业可持续的政策环境,是普惠发展的重要前提。国际上呼吁建立"比例监管"(Proportional Supervision)体系,也称"分类"或"有差别"的监管框架。中国为支持普惠金融发展,在现行金融监管和宏观调控政策中已经设计了一些差异化扶持措施,但是,针对目前中西部落后地区金融服务不足的情况,监管部门还应积极探索普惠金融差异化的监管技术和制度,在金融机构准入条件、注册资本、银行信贷规模限制、存款准备金率、再贷款利率、信贷产品贴息水平、资本市场上市融资条件、政策性农业保险等方面考虑建立更加带有倾斜性安排的"特惠机制",进一步加大差异化政策扶持。通过宽严相济的差别化监管,引导各类金融机构主动提供普惠金融服务。设置分层监管结构,针对特定产品和服务(如向中小企业提供的)调整监管模式,促进监管多样化。

财政补贴政策方面,应该对处于集中连片特困地区的农户和小微型企业贷款,给以一定比例的补贴。税收政策方面,应对农户和小微企业贷款给予税收优惠,优惠税率可因各地经济发展情况不同而有所差别。坚持以正向激励为主,不断完善以财政、税收、监管和产业政策有机结合的长期化、制度化的农村金融和小微金融政策扶持体系,形成稳定的政策预期。将税费优惠、财政资金支持、风险拨备、呆坏账核销等支持政策真正嵌入差异化监管制度。

(六) 加强消费保护,实现普惠金融最终目标

2008年金融危机后,宏观审慎监管,微观审慎监管和金融消费者保护成为金融监管体制改革的三大重要支柱。金融消费者保护和金融消费者教育无疑是中国发展普惠金融的重大内容之一。中国在"一行三会"成立了四个金融消费者(投资者)保护部门,这在全世界是独一无二的。金融消费者保护部门如何加强与普通消费者保护部门的协调,

四个金融消费者(投资者)保护部门之间如何加强协调,金融监管部门内部各业务部门如何加强协调,均是摆在我们面前的重要任务。

应进一步整合金融消费者保护、金融教育和普惠金融政策,提升政策影响力。针对普惠金融的发展采取有效的消费者保护措施,提供畅通的咨询投诉受理渠道,妥善处理金融消费纠纷,使弱势群体在获取金融服务过程中遭受侵权时,可以得到及时保护。例如,针对农村无网点银行业务投诉难的问题,手机银行服务提供商可在用于金融交易的手机系统内设置简单的投诉机制;在代理商存在不当行为时可要求金融机构承担责任等。

负责任的普惠金融也要求消费者更好地了解金融,掌握金融知识,更好地利用金融产品。在申请贷款时,金融教育可以发挥很大作用,让弱势群体更好管理自身资产,避免过度负债。应进一步加强金融教育战略的有效性和可持续性,在教育内容中包含对金融创新如无网点银行业务、互联网金融等的知识普及,并提高消费者防范金融诈骗、防范非法金融集资的意识与能力。重视对金融教育项目的评估,提升教育质量。

参考文献

- [1] 焦瑾璞, 2010,《构建普惠金融体系的重要性》,《中国金融》第 10 期 12-13 页。
- [2]焦瑾璞,2014,《我国普惠金融现状及未来发展》,《金融电子化》第 11 期 15-17页。
- [3]王伟,田杰,李鹏,2011,《我国金融排除度的空间差异及影响因素分析》,《西南金融》第3期13-17页。
- [4]周小川,2013,《践行党的群众路线 推进包容性金融发展》,《求是》第 18 期 11-14 页。
- [5]Leyshon, A. and Thrift, N., 1993, "The restructuring of the UK financial services industry in the 1990s: a reversal of fortune?", Journal of Rural Studies, 9, pp.223–241.
- [6]Leyshon, A. and Thrift, N., 1994, "Access to financial services and financial infrastructure withdrawal: problems and policies", Area, 26, pp.268–275.
- [7]Leyshon, A. and Thrift, N., 1995, "Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States". Transactions of the Institute of British Geographers, New Series, 20, pp.312–341.
 - [8]Sarma, 2008, M. "Index of Financial Inclusion".
- [9]Sparreboom, P. and Duflos, E., 2012, "Financial Inclusion in the People's Republic of China: An analysis of existing research and public data", China Papers on Inclusiveness No. 7.
 - [10] The World Bank, 2012, "The Little Data Book on Financial Inclusion".
 - [11] The World Bank, 2014, "Global Financial Report: Financial Inclusion".

中国人民银行工作论文索引

| 2014 年第 1 号 | 政策利率传导机制的理论模型 |
|--------------|---|
| 2014年第2号 | 中国的结构性通货膨胀研究——基于 CPI 与 PPI 的相对变化 伍戈、曹红钢 |
| 2014年第3号 | 人民币均衡实际有效汇率与汇率失衡的测度王彬 |
| 2014 年第 4 号 | 系统重要性金融机构监管国际改革:路径微探及启示钟震 |
| 2014 年第 5 号 | 我国包容性金融统计指标体系研究曾省辉、吴霞、李伟、廖燕平、刘茜 |
| 2014年第6号 | 我国全要素生产率对经济增长的贡献 |
| 2014 年第 7 号 | 绿色金融政策及在中国的运用 |
| 2014年第8号 | 离岸市场发展对本国货币政策的影响: 文献综述 |
| 2014年第9号 | 特征价格法编制我国新建住宅价格指数的应用研究王毅、翟春 |
| 2014 年第 10 号 | 2015年中国宏观经济预测 |
| 2015年第1号 | 核心通货膨胀测度与应用 |