

# 中国普惠金融指标分析报告

## （2020 年）

中国人民银行金融消费者权益保护局

# 中国普惠金融指标分析报告（2020年）

2020年，面对复杂严峻的国内外环境，特别是新冠肺炎疫情的严重冲击，普惠金融发展面临诸多挑战和艰巨任务。人民银行等金融管理部门坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党中央、国务院关于统筹推进疫情防控和经济社会发展的决策部署；各金融机构积极作为，认真做好金融支持政策的落地实施；社会各界齐心协力，有力推进普惠金融发展。为监测评估2020年中国普惠金融发展状况，人民银行组织开展了普惠金融问卷调查和指标填报<sup>1</sup>，从使用情况、可得性、质量等多维度反映普惠金融发展情况。综合指标数据和相关情况来看，我国普惠金融发展有效经受了疫情考验，较好满足了广大人民群众和市场主体的普惠金融需求，并不断取得新的进展、焕发出新的活力。

## 一、2020年普惠金融发展总体情况

在党中央统一领导和有力部署下，各有关部门坚持人民至上、普惠为民，多措并举提升普惠金融发展质效，全力稳企业保就业，提升民生领域普惠金融服务水平，助力打赢脱贫攻坚战和乡村振兴战略实施。分层次有梯度地出台一系列货币信贷政策，创设两项直达实体经济的货币政策工具，并前瞻性引导政策利率下行，为普惠金融发展营造良好的货币

---

<sup>1</sup> 普惠金融指标体系包括3个维度、23类共56个指标。本次问卷调查时间为2021年3月至5月，共采集31个省（自治区、直辖市）15岁以上人群调查样本17万余份。

金融环境；加大对深度贫困地区的金融资源倾斜力度，因地制宜探索多样化金融精准扶贫做法；持续深化数字普惠金融发展，推动移动支付便民工程不断向县域乡村下沉，引导金融机构持续创新迭代数字普惠金融产品和服务；优化征信体系建设，降低普惠金融服务对象征信成本，更好发挥地方征信平台和市场化征信机构作用；强化金融消费者教育和保护，开展多样化金融教育活动和金融教育示范基地建设，发布《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》，切实保护金融消费者长远和根本利益；深入开展普惠金融试验区建设，在数字普惠金融、农村普惠金融等方面探索可复制可推广的经验；积极参与普惠金融国际治理，有力推动数字普惠金融和中小企业融资作为 G20 普惠金融长期议题发挥更大作用，倡导各国通过大力发展普惠金融应对新冠肺炎疫情冲击。

总体而言，2020 年，我国普惠金融服务重心更加下沉，产品创新更加活跃，供需对接更加有效，金融基础设施更加健全，数字普惠金融不断创新，国际交流合作不断深入，《推进普惠金融发展规划（2016-2020 年）》如期收官，基本建成了与全面建成小康社会相适应的普惠金融服务体系。

普惠金融发展呈现如下特点：**一是**作为获取金融服务的基础，银行结算账户和银行卡人均拥有量稳步增长，活跃使用账户拥有率持续增加。**二是**助力如期实现全面脱贫，金融精准扶贫贷款累计支持超 9000 万人次，农户生产经营贷款

保持增长，农业保险继续较快增长，农村地区电子支付普及率快速提升。三是小微企业信贷支持力度持续加大，普惠小微贷款规模快速增长，服务覆盖面持续扩大，信用贷款占比较快提升，综合融资成本继续下降，其中数字技术运用不断深化，小微企业互联网流动资金贷款余额达 4756 亿元。四是银行网点、助农取款服务点覆盖率持续提升，基础金融服务基本实现城乡全覆盖，每万人拥有的银行网点数总体保持稳定，网点智能化、无障碍化、适老化改造持续推进，ATM、联网机具平稳运行。五是资本市场包容性不断增强，小微金融债发行量持续增加，新三板、区域性股权市场支农支小力度增加。六是具有信用档案的自然人、农户、小微经营主体稳步增加，地方征信平台和市场化征信机构对“白户”群体覆盖率不断提高。七是金融消费者权益保护力度持续加大，金融消费者投诉咨询渠道更加畅通，金融消费者素养不断改善。

我国普惠金融国际影响力稳步提升，数字普惠金融发展等走在国际前列。根据国际货币基金组织金融可得性调查（FAS）2020 年数据<sup>2</sup>，中国（不包含港澳台地区）在物理渠道可得性（包括网点、ATM 机具等）方面总体居于中上水平，加之中国拥有规模庞大的助农取款服务点，物理渠道可得性整体较好；每千成年人拥有的存款账户数、贷款账户数、借记卡数量，每千成年人网上和移动交易笔数、网上和移动交

---

<sup>2</sup> 本段内容涉及的国际比较均是在有数据的经济体中进行分析。

易金额占 GDP 的比重,以及商业银行存款余额占 GDP 的比重、中小企业商业银行贷款余额占 GDP 的比重等均居于前列;同时 IMF 的部门论文 (Departmental Paper)<sup>3</sup>认为,中国数字支付发展居于领先地位,数字借贷主要集中于中国、英国、美国等地。2020 年博鳌亚洲论坛《亚洲金融发展报告——普惠金融篇》对 27 个亚洲样本国家普惠金融生态体系进行了评估,中国排名位居前列。

## 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稳步增长。**截至 2020 年末,全国人均拥有 8.83 个银行账户,同比增长 9.55%;人均持有 6.34 张银行卡,同比增长 5.49%;人均持有信用卡和借贷合一卡 0.55 张,同比增长 3.77%。农村地区累计开立个人银行结算账户 47.41 亿户,同比增长 4.94%,占全国累计开立个人银行结算账户总量的 38.05%。农村地区银行卡发卡量 38 亿张,同比增长 7.26%,其中信用卡和借贷合一卡 2.65 亿张,同比增长 8.11%。人民银行指导乡村振兴卡<sup>4</sup>逐步向全国各地推广铺开,发卡量显著提升,截至 2020 年末,乡村振兴卡在用发卡量 2172.42 万张,同比增长 321.75%;乡村

---

<sup>3</sup> The Promise of Fintech : Financial Inclusion in the Post COVID-19 Era, IMF Departmental Paper No. 20/09, 来自 IMF 官方网站。

<sup>4</sup> 乡村振兴卡是中国银联联合商业银行,面向农村地区用户发行的,用于农业生产生活等场景的特色银行卡系列产品,满足农村地区的用户转账、手机闪付、二维码支付、贷款等金融服务需求。

振兴卡产品增值服务日益丰富，新增农技指导、农产品物流保鲜、涉农供应链等方面权益。

**单位银行账户数量持续增加。**截至 2020 年末，全国共开立单位银行账户 7481.30 万户，同比增长 9.43%。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单位银行结算账户 4108 万户，同比增长 7.99%。疫情期间，人民银行指导银行业金融机构在有效防控风险的前提下，探索综合运用电子证明、企业信息联网核查和大数据分析等安全有效方式，为单位提供开户服务。**上海市**推动企业电子营业执照与电子印章在银行账户服务领域的应用试点工作，实现企业电子营业执照与电子印章在企业银行账户开立、变更、撤销业务中的同步应用。**山东省**不断优化小微企业银行账户服务，人民银行济南分行自主搭建系统与山东省企业开办“一窗通”系统连接，组织省内 1 万多个对公银行网点接入系统，在小微企业在线办理工商登记（注销）的同时，为其提供在线预约开（销）户服务，实现工商登记（注销）与预约开（销）户一站式办理。

**银行卡人均交易笔数继续稳步增长，增速放缓。**2020 年，全国人均银行卡交易笔数 244.67 笔，同比增长 6.39%，增速比上年低 46.17 个百分点。

**活跃使用账户<sup>5</sup>拥有率持续增加。**调查显示，91.90%的成

---

<sup>5</sup> 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。

年人拥有活跃使用账户，比上年同期高 2 个百分点，农村地区拥有活跃使用账户的成年人比例为 88.01%，比上年同期高 4.64 个百分点。

## 2. 电子支付使用情况

电子支付<sup>6</sup>使用普及率继续提升，城乡差距继续缩小。调查显示，使用电子支付的成年人比例为 89.16%，比上年同期高 3.79 个百分点；农村地区使用电子支付的成年人比例为 82.72%，比上年同期高 6.51 个百分点。

移动支付业务继续较快增长，农村地区增长迅速，有效保障疫情期间各类支付服务不中断。2020 年，全国银行业金融机构共办理非现金支付业务 3547.21 亿笔，金额 4013.01 万亿元，同比分别增长 7.16% 和 6.18%。银行业金融机构共处理网上支付业务 879.31 亿笔，金额 2174.54 万亿元，同比分别增长 12.46% 和 1.86%；移动支付业务 1232.20 亿笔，金额 432.16 万亿元，同比分别增长 21.48% 和 24.50%。非银行支付机构处理网络支付业务 8272.97 亿笔，金额 294.56 万亿元，同比分别增长 14.90% 和 17.88%。2020 年，银行业金融机构共处理农村地区移动支付业务 142.23 亿笔，同比增长 41.41%；网上支付业务 118.77 亿笔，同比下降 6.18%。非银行支付机构共处理农村地区网络支付业务 4670.42 亿笔，同比增长 5.99%。

---

<sup>6</sup> 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。

人民银行持续推动移动支付便民服务纵深发展，充分发挥金融基础设施广泛覆盖、金融标准统一的优势，推动移动支付在公共缴费、餐饮、商超、医疗等便民场景互联互通。同时，人民银行部署将移动支付服务进一步覆盖至农村地区，以日常支付服务、农产品分销服务等为切入点，重点解决农村地区支付服务数字鸿沟等问题，提升农村地区支付便利化水平。2020年，共开展249项县域及农村生活场景、236项涉农生产场景建设工作，全国县域地区云闪付APP累计注册用户达1.37亿户。经过近年来的发展，我国移动支付便民场景多、用户体量大，疫情期间有效弥补了线下支付的不便，降低了人员聚集和交叉感染风险，使民众足不出户就可享受各类不间断的支付服务。

### 3. 个人投资理财情况

购买投资理财产品<sup>7</sup>的成年人比例基本稳定。调查显示，2020年有46.33%的成年人购买投资理财产品，农村地区该比例为33.03%。

公募基金数量及基金户数增长迅速。截至2020年末，全国共有公募基金7237只，同比增长10.6%；公募基金有效账户数118530.97万户，同比增长49.39%；公募基金资产净值198519.3亿元，同比增长34.4%。

### 4. 个人信贷使用情况

---

<sup>7</sup> 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。



**个人消费贷款稳步增长。**截至 2020 年末，全国人均个人消费贷款余额为 3.51 万元，同比增长 11.8%；其中不含住房贷款的个人消费贷款余额 1.07 万元，同比增长 7.9%。宁夏回族自治区开展“重振引擎 助商惠民”促进消费活动，通过云闪付 APP 投放银联通用消费券、银行专享券、商户折扣券，促进宁夏消费复苏和零售、餐饮等服务业恢复发展。

**个人经营性互联网贷款不断推进<sup>8</sup>。**截至 2020 年末，个人经营性互联网贷款余额 5871 亿元，占个人经营性贷款余额超过 4%。金融机构依托科技赋能，加强大数据和智能风控模型运用，打造“全流程线上化”的个人经营性贷款产品，为客户提供 7\*24 小时非接触的金融服务。这些贷款产品往往金额小、采取信用贷款方式，能快速便捷响应个人经营贷款需求。同时，一些金融机构创新发展线上抵质押类贷款产品，部分产品可满足客户更大额度的融资需求。

## 5. 普惠小微贷款<sup>9</sup>使用情况

**普惠小微贷款快速增长，继续实现“量增、价降、面扩”。**截至 2020 年末，普惠小微贷款余额 15.1 万亿元，同比增长 30.3%，增速比上年末高 7.2 个百分点；全年增加 3.52 万亿元，同比多增 1.43 万亿元；支持小微经营主体 3228 万户，同比增长 19.4%，全年增加 530 万户；2020 年新发放贷款金

---

<sup>8</sup> 商业银行互联网贷款，是指商业银行运用互联网和移动通信等信息通信技术，基于风险数据和风险模型进行交叉验证和风险管理，线上自动受理贷款申请及开展风险评估，并完成授信审批、合同签订、贷款支付、贷后管理等核心业务环节操作，为符合条件的借款人提供的用于消费、日常生产经营周转等的个人贷款和流动资金贷款。

<sup>9</sup> 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。

额 1000 万元以下的小微企业贷款平均利率为 5.15%，同比下降 0.81 个百分点。东部地区普惠小微贷款余额较高，浙江、广东、江苏、山东、福建五省普惠小微贷款余额占全国普惠小微贷款余额的近 50%，河南、四川、安徽等省的普惠小微贷款余额也相对较高（图 1）。

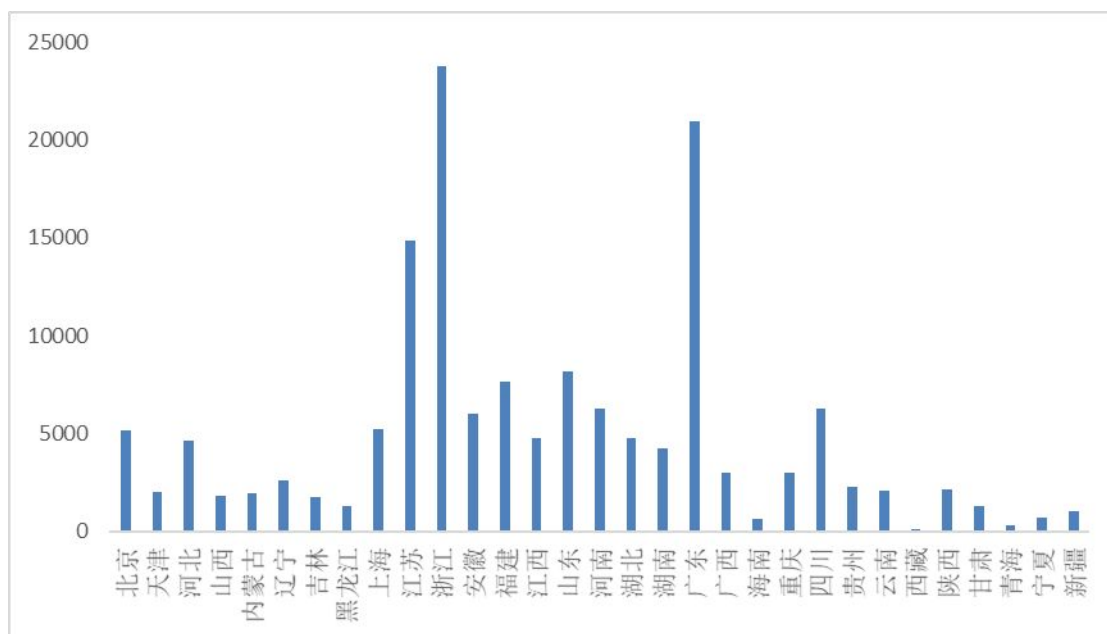


图 1：31 个省（自治区、直辖市）普惠小微贷款余额（亿元）

2020 年，人民银行全力支持稳企业、保就业，着力解决小微企业面临的现金流紧张、融资困难等问题，为小微企业稳定和恢复发展营造了良好的货币金融环境。综合运用降准、再贷款再贴现、中期借贷便利、公开市场操作等多种货币政策工具，保持流动性合理充裕，设立 3000 亿疫情防控专项再贷款，并追加 5000 亿复工复产和 1 万亿的普惠性再贷款再贴现额度，为防疫保供重点领域和受疫情冲击较大行业提供支持，其中小微企业得到了重点支持；创设并推动两

项直达实体经济的货币政策工具有效落地实施，2020年，全国银行业金融机构共对7.3万亿元贷款本息实施延期，累计发放普惠小微信用贷款3.9万亿元；开展商业银行小微企业金融服务能力提升工程，督促商业银行改进对小微企业的资源配置和绩效考核机制；进一步发挥“几家抬”合力，加强政策联动和协调配合，共同推进改善小微企业融资环境。

各地区、各机构持续因地制宜破除小微企业融资障碍，全力稳企业保就业。**北京市**深入开展“访企业问需求——零信贷企业银企对接活动”，并依托“北京市银企对接系统”等系统和平台，引导银行主动对接企业，提高了银行走访效率和精准度，实现了政府资源、银行资源与企业需求的有效对接。**天津市**搭建政银企对接直通车，人民银行天津分行组织中国银联天津分公司和多家银行，在“云闪付”上开发“津e融”在线融资平台，推动提升小微企业融资服务可得性。**四川省**深入实施“民营小微企业金融服务工作计划”和“个体工商户‘金融甘露’行动计划”，引导金融机构加大对小微企业的支持力度。多家银行机构及时推出各类“抗疫贷”“复工贷”“开工贷”“人才贷”等金融产品和服务，第一时间响应小微企业抗疫、复工等多方面金融需求。

## 6. 小微企业互联网流动资金贷款使用情况

小微企业互联网贷款业务持续创新发展<sup>10</sup>。截至2020年

---

<sup>10</sup> 商业银行互联网贷款定义同脚注8，流动资金贷款定义与《流动资金贷款管理暂行办法》中的定义一致。

末，小微企业互联网流动资金贷款余额 4756 亿元。金融机构加强互联网贷款产品和服务创新，依托互联网渠道进一步延伸服务触角，创新完善线上信用贷款、线上供应链金融等多种金融产品和服务，面向首贷户推出专项融资产品和服务，并针对疫情期间小微企业延期还本付息等需求升级完善相关线上服务。同时，金融机构不断丰富和拓展服务场景，更加主动贴近客户提供金融产品和服务，并探索打造线上综合金融服务平台，一站式满足小微企业各类金融服务需求。大型银行线上贷款产品规模快速增长，发挥着“头雁”作用；中小银行线上产品更加下沉，笔均规模相对更小，是服务微型经营主体的主要力量。

## **7. 创业担保贷款和助学贷款使用情况**

**创业担保贷款持续快速增加，助学贷款稳步增长。**截至 2020 年末，创业担保贷款余额 2216 亿元，同比增长 53.7%，增速比上年末高 20.4 个百分点；助学贷款余额 1307 亿元，同比增长 10.9%，增速比上年末低 1.2 个百分点。人民银行联合财政部等部门进一步完善创业担保政策，将受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业暂时失去收入来源的个体工商户等纳入支持范围，将个人贷款最高额度由 15 万元提高至 20 万元，对 10 万元及以下贷款免除反担保，并降低创业担保贷款利率上限，推动金融机构适当下调创业担保贷款利率。联合教育部等部门调整完善国家助学贷款有关政策，将助学贷款还本宽限期延长至 5 年，

将助学贷款最长期限调整为学制加 15 年、最长不超过 22 年，并降低助学贷款利率，进一步减轻贷款学生经济负担。**陕西省**加大对青年创业的金融支持力度，人民银行西安分行联合共青团陕西省委与多家金融机构，探索了“秦青优惠贷”项目，着眼于助力青年就业创业，并在利率、期限、额度等方面做出符合青年创业实际的安排。**福建省宁德市普惠金融改革试验区**设立创业就业金融服务中心，探索建立创业担保贷款一站式受理服务模式，对返乡下乡创业人员提供优先审批、限时办结等服务。

## 8. 农户生产经营贷款使用情况

**农户生产经营贷款较快增长。**截至 2020 年末，农户生产经营贷款余额 5.99 万亿元，同比增长 11.5%，增速比上年末高 5.1 个百分点。浙江、山东、江苏、河南、福建等五省农户生产经营贷款余额较高，占全国的 42%（图 2）。**浙江省丽水市**创新开展“生态抵质押贷、两山信用贷、生态区块链贷和生态主题卡”的“三贷一卡”金融服务模式，探索普惠金融助推生态产品价值实现的有效路径，助力以更加绿色的发展方式推进乡村振兴。**重庆市**依托“动产融资统一登记公示系统”等有关系统，通过大数据赋能和制度创新，探索出重庆生猪活体抵押贷款新做法。金融机构还聚焦农村特色产业，持续探索拓展抵质押品范围，并创新开展多种农业供应链融资业务，为产业链条上的主体提供高效的融资服务。

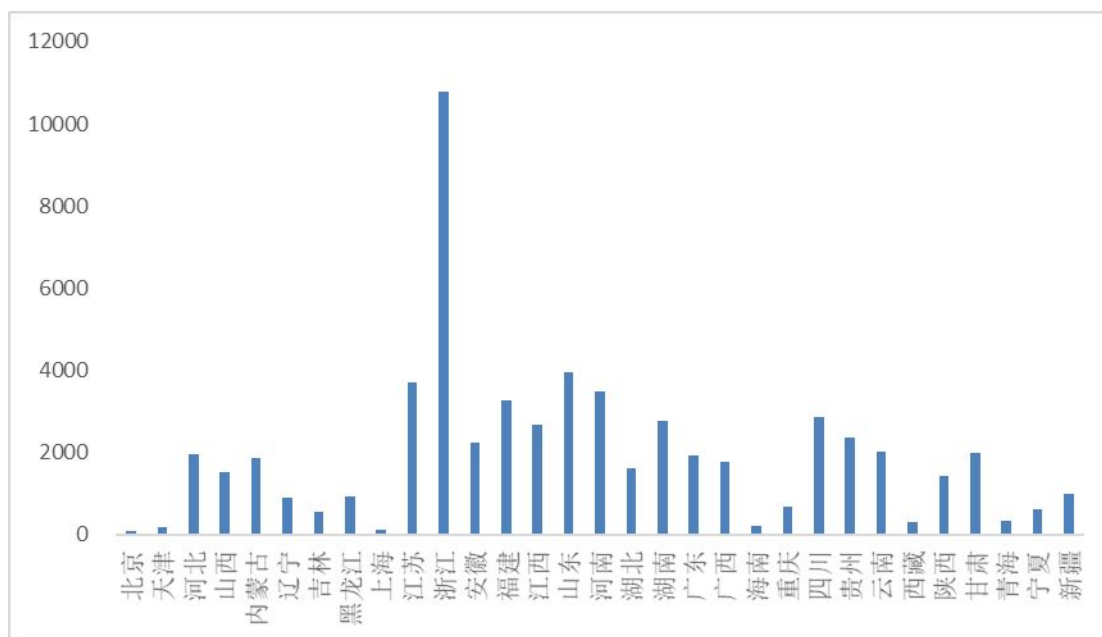


图 2: 31 个省(自治区、直辖市)农户生产经营贷款余额(亿元)

## 9. 建档立卡贫困人口贷款使用情况

**金融精准扶贫贷款累计惠及贫困人口超过9000万人次。**

截至2020年末,全国建档立卡贫困人口及已脱贫人口贷款余额7881亿元,同比增长10.4%。打响脱贫攻坚战以来,人民银行出台了一系列金融精准扶贫支持政策,充分调动和引导各类金融机构加大对贫困地区的金融资源倾斜力度,结合实际创新金融精准扶贫方式,促进金融扶贫与产业扶贫、就业扶贫、教育扶贫等融合发展,扶贫再贷款累计发放6688亿元,金融精准扶贫贷款发放9.2万亿元,惠及贫困人口超过9000万人次,助力贫困县全部脱贫摘帽。近年来,各地因地制宜探索了各具特色的金融精准扶贫做法和实践,河南省卢氏县探索了“政银联动、风险共担、多方参与、合作共赢”的金融精准扶贫“卢氏模式”;江西省赣州市创设“产业扶贫信

贷通”，并在继承延续其优点的基础上，升级打造“农业产业振兴信贷通”，充分发挥风险缓释基金对信贷资金的撬动作用；辽宁省朝阳市着力构建地方政府、金融机构、帮扶企业（大户）和贫困户之间的紧密利益联结机制，形成政府资金有效利用、金融机构拓展客户、帮扶企业发展壮大、贫困户稳定脱贫的多赢结果。

## 10. 保险使用情况

四成左右的成年人购买保险产品和服务。调查显示，2020年购买保险产品和服务的成年人<sup>11</sup>比例为39.19%，农村地区为32.41%。

农业保险保费快速增长。2020年，全国保险密度为3205.67元/人，同比增长5.24%；保险深度为4.45%，比上年高0.15个百分点。2020年，农业保险保费收入814.93亿元，同比增长21.18%；农业保险参保户次1.89亿户，同比下降1.14%；农业保险保障金额4.13万亿元，同比增加8.57%。广西壮族自治区探索“保险+信贷”合作模式，深入挖掘农业保险保单的融资增信功能，创新推广农业保险保单质押融资，以银保联动撬动信贷资源配置到“三农”领域。海南省在白沙县等地开展天然橡胶收入保险项目，并探索建立农业补贴、涉农信贷和农业保险联动机制。

## 11. 资本市场使用情况

小微金融债发行量持续增加，发行利率呈下降趋势。人

---

<sup>11</sup> 包括为以前年度购买的保险产品或服务缴纳保费。

民银行会同银保监会积极推动小微金融债发行管理工作，全方位促进小微金融服务提质增效。2020年，为落实国务院部署，共同优化审核流程，提高审核效率，支持商业银行拓宽小微信贷资金来源渠道，指导各发行主体规范内部管理，有效运用募集资金，全年共有40家商业银行发行小微金融债合计3733亿元，比2019年增长1685亿元；加权平均利率为2.86%，较2019年降低0.66个百分点。

**新三板市场发行融资的小微企业和涉农企业融资额较快上涨。**2020年，通过新三板市场发行融资的小微企业294家，同比下降3%；融资金额101亿元，同比增长44.1%。通过新三板市场发行融资的涉农企业40家，同比增长37.9%；融资金额20亿元，同比增长129.3%。截至2020年末，通过新三板市场发行融资的小微企业共3669家，累计融资额1416.9亿元；通过新三板市场发行融资的涉农企业共312家，累计融资额238.1亿元。2020年，全面深化新三板改革各项举措落地实施。通过推出向不特定合格投资者公开发行并设立精选层、优化定向发行、实施连续竞价交易、降低投资者门槛、引入公募基金、实施转板上市等改革举措，有效激发了新三板市场活力，市场流动性得到改善。

**区域性股权市场挂牌融资的小微企业家数明显增加。**2020年，通过区域性股权市场挂牌融资的小微企业5836家，同比增长57.5%；融资金额2884亿元，同比增长24.7%。截至2020年末，区域性股权市场挂牌融资的小微企业共3.47



万家，累计融资额 1.42 万亿元。证监会积极推进区域性股权市场创新试点，浙江区域性股权市场制度和业务创新试点顺利启动，并加大对增强资本市场普惠性的创新探索。

**农产品期货数量总体稳定。**证监会以上市扶贫支农品种为抓手，加快推进涉农期货期权品种研发上市。截至 2020 年末，期货市场共上市 34 个农产品期货和期权产品，其中苹果、红枣、粳米等期货产品 28 个，玉米、棉花、天然橡胶等期权产品 6 个。涉农品种上市有助于促进相关行业完善价格形成机制，为农户和产业链企业提供风险管理工具。自 2016 年以来，证监会在全国 26 个省（区、市）支持开展了 584 个“保险+期货”项目，保障天然橡胶、白糖、棉花、苹果、红枣、大豆、玉米、鸡蛋、豆粕等农产品现货规模 1208 万吨，承保土地面积 3030 万亩，惠及 175 万农户、74 万建档立卡贫困户，在稳定农业生产、服务国家乡村振兴战略方面发挥了积极作用。

**私募股权基金存续规模稳步增加。**截至 2020 年末，存续私募股权和创业投资基金管理人 14986 家，同比增长 0.7%；在管规模 11.15 万亿元，同比增长 9.1%。

## （二）可得性维度

### 1. 银行网点可得性

银行网点乡镇覆盖率进一步提高，每万人拥有的银行网点数与上年持平。截至 2020 年末，全国银行网点乡镇覆盖

率<sup>12</sup>达 97.13%，较上年稳步增加；平均每万人拥有银行网点 1.59 个，与上年持平。疫情期间，“无接触”服务方式的需求加速客户从物理网点转向线上渠道，金融机构加快数字化转型步伐，持续加大智能化网点布局力度。人民银行指导金融机构不断完善银行网点的适老化、无障碍化服务，为老年人、残疾人提供更加安全、暖心、便捷的金融产品和服务。

## 2. 政府性融资担保机构可得性

**政府性融资担保机构直保余额超万亿。**截至 2020 年末，全国政府性融资担保公司数量达 1292 个，直保余额 1.19 万亿元。政府性融资担保公司加大对三农、小微企业的增信担保力度，降低相关融资担保费率，积极助力缓解普惠群体的融资难题。

## 3. ATM、联网机具可得性

**全国每万人拥有的ATM数继续下降，能受理扫码支付的联网机具数不断增加。**截至2020年末，全国共有ATM机具 101.39万台，较上年末减少8.39万台；联网机具3833.03万台，较上年末增加331.34万台。平均每万人拥有ATM机具7.18台，同比减少8.4%；平均每万人拥有联网机具271.5台，同比增加8.6%。农村地区ATM机具36.82万台，同比减少1.88%。东部地区每万人拥有的联网机具数相对较多，宁夏、青海等地每万人拥有的ATM数居全国前十位（图3）。

---

<sup>12</sup> 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。

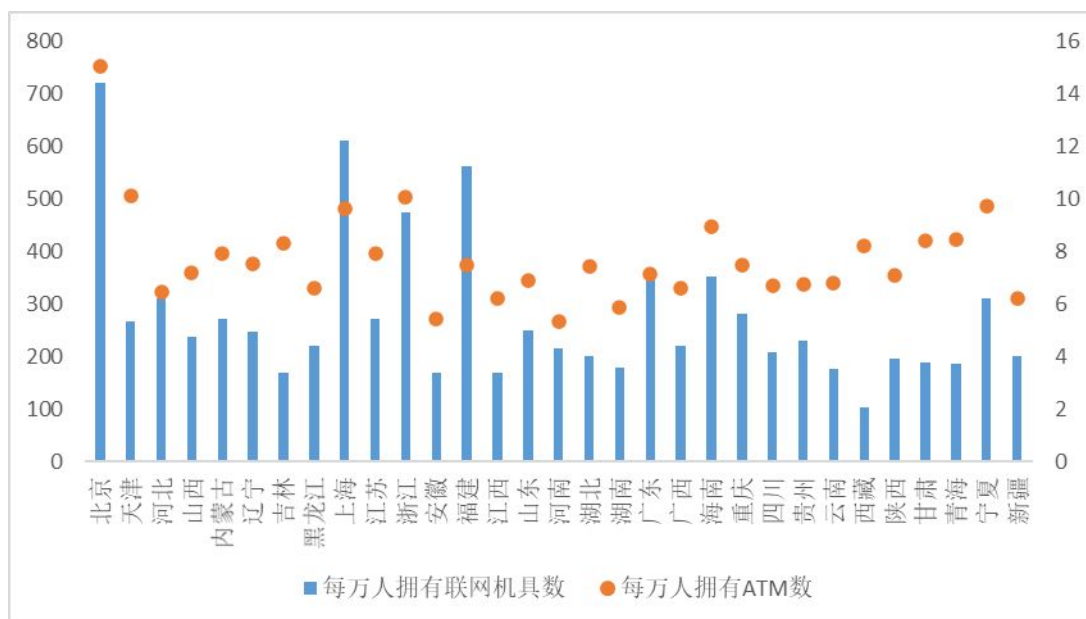


图3：31个省（自治区、直辖市）每万人拥有的ATM、联网机具数（台）

#### 4. 助农取款点可得性

助农取款服务点数量有所增加，支付业务量小幅下降。

截至2020年末，全国共设置银行卡助农取款服务点89.33万个，同比增加2.27%。支付服务村级行政区覆盖率达99.31%，比上年高0.1个百分点。2020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3.99亿笔，金额3531.24亿元，同比分别下降6.34%和0.51%。贵州省依托科技赋能深化“最后一公里”金融服务，人民银行贵州中心支行鼓励涉农金融机构将互联网和大数据技术与助农取款业务相结合，打造“政务信息+电子商务+支付服务”为一体的新型农村金融服务站点。

### （三）质量维度

#### 1. 消费者金融素养

消费者金融素养稳步提升。人民银行2021年消费者金

融素养问卷调查<sup>13</sup>结果显示，消费者金融素养指数为 66.81，较 2019 年提高 2.04，其中金融知识平均得分为 65.21，金融行为平均得分为 73.9，金融态度平均得分为 78.12，金融技能平均得分为 71.26。整体来看，我国居民在金融态度上的表现较好，在金融行为和技能的不同方面体现出较大的差异性，在基础金融知识水平方面还有较大提升空间。农村地区消费者金融素养水平低于城镇地区，城镇地区金融消费者平均得分为 68.06，比农村地区高 3.45 分，其中金融知识方面的城乡差异最大。具体来看，农村地区消费者的金融知识平均得分为 61.13，比城镇地区低 6.41 分；金融行为平均得分为 71.73，比城镇地区低 3.41 分；金融态度平均得分为 77.57，比城镇地区低 0.87 分；金融技能平均得分为 70.43，比城镇地区低 1.31 分。

各地持续深入开展多样性金融知识普及教育活动，金融知识宣传内容不断丰富，线上线下渠道有机联动，金融消费者受众覆盖面不断拓展。广东省构建了“一体化、两基地、三人群、四品牌”的金融知识普及新格局，即打造线上线下一体化的教育宣传普及模式，推进金融教育示范基地、“金融读书角”两类基地建设，聚焦老年人、乡村人员、务工人员三类重点群体，以及持续打造“金声粤韵”“金融知识普及月”“南粤金融 春风化雨”“中国财经素养教育高峰论坛”

---

<sup>13</sup> 人民银行金融消费者权益保护局每两年组织开展一次全国范围的消费者金融素养问卷调查，通过金融知识、金融行为、金融态度、金融技能等方面的调查了解消费者金融素养情况。

四大品牌。**吉林省**开展智慧金融教育示范基地建设，基地配备虚拟讲解员、LED显示联屏，VR体验座椅、人像识别系统等智能机具，运用大数据、云计算、人工智能等前沿科技，嵌入金融知识，让金融消费者感受和领略数字技术在金融领域的最新应用。

## 2. 金融服务投诉

**金融消费者投诉渠道畅通、高效。**金融消费者投诉数据统计监测分析系统数据显示，2020年，银行业金融机构共受理处理金融消费者投诉274.02万件。从投诉领域看，主要集中在银行卡、债务催收、贷款、银行代理业务、支付结算和人民币储蓄等业务领域。

人民银行认真做好金融消费者权益保护各项工作，督促金融机构着力提升疫情期间的金融服务水平，充分利用线上方式等保持投诉渠道畅通，及时妥善处理疫情相关的金融咨询和投诉。各地金融纠纷调解组织通过人民银行指导建设的中国金融消费纠纷调解网提供线上调解服务，有效解决疫情期间金融调解服务难题。人民银行正式发布施行《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》，对金融消费争议解决的程序性规定以及非诉第三方解决机制进行了细化和完善，切实保护好金融消费者长远和根本利益。**湖北省**全力保障疫情期间金融消费者的合法权益，人民银行武汉分行率先制定下发《关于在疫情防控期间做好金融消费者权益保护相关工作的通知》，对金融机构提出明确要求；采用居家接听方式第一

时间恢复 12363 投诉咨询电话，确保相关服务不中断。山西省探索提升小额金融消费纠纷解决质效，人民银行太原中心支行指导山西省金融消费权益保护协会先后与省内多家银行业金融机构签订合作备忘录，建立了山西省小额纠纷快速解决机制。

### 3. 银行卡卡均授信额度

**银行卡卡均授信额度稳步增长。**截至 2020 年末，银行卡卡均授信额度为 2.44 万元，同比增长 4.72%，增速比上年末高 0.7 个百分点。

### 4. 信用贷款情况

**农户信用贷款比例持续提升，普惠小微企业信用贷款比例较快增加。**截至 2020 年末，农户信用贷款比例为 19.02%，比上年末高 2.05 个百分点；普惠小微企业贷款中信用贷款占 20.1%，比上年末高 6.6 个百分点。部分中西部省份信用贷款占比较高，单户授信小于 1000 万元小微企业信用贷款占比最高的五个地区为天津、新疆、西藏、重庆、云南，农户信用贷款占比最高的五个地区为西藏、贵州、云南、青海、内蒙古（图 4）。

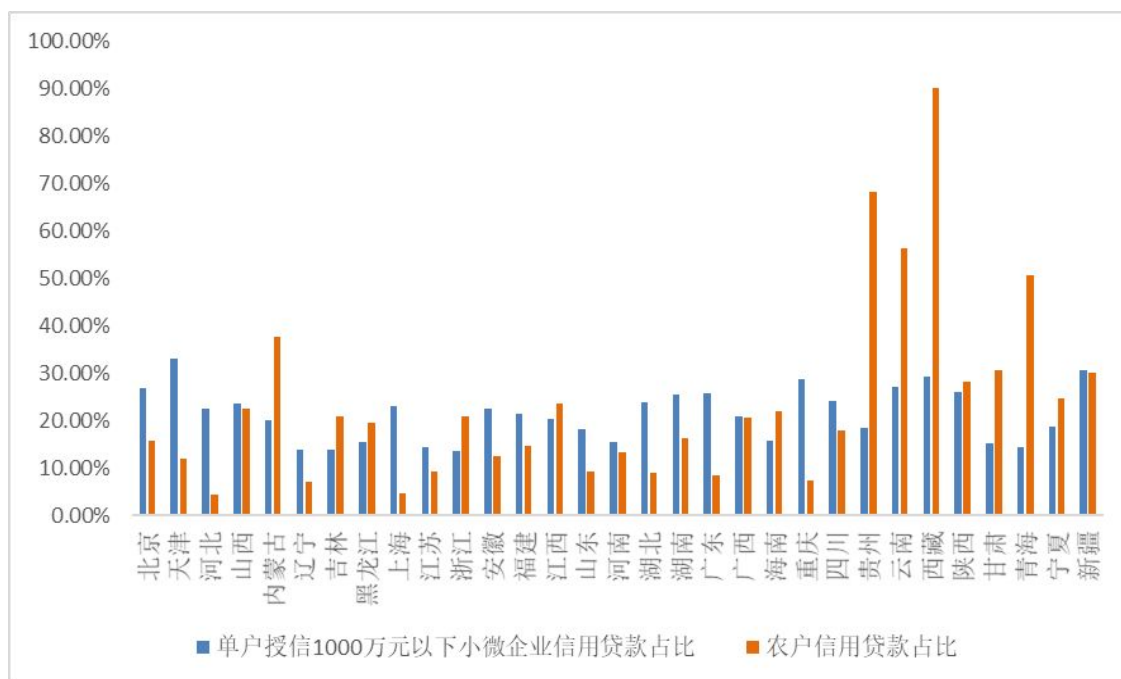


图 4：31 个省（自治区、直辖市）农户和单户授信小于 1000 万元小微企业信用贷款占比

## 5. 信用建设

金融信用信息基础数据库收录的自然人数量、小微企业数和个体工商户数稳步增长，通过农户信用信息系统建立信用档案的农户数继续增加。截至 2020 年末，全国金融信用信息基础数据库收录的自然人数量为 11 亿人，收录的小微企业数<sup>14</sup>为 3542.39 万户，收录的个体工商户数为 1167.01 万户。截至 2020 年末，通过农户信用信息系统已累计为 1.89 亿农户建立信用档案，同比增长 1.61%；2020 年建档农户信贷获得率为 52%，与上年基本持平。

动产融资统一登记公示系统中担保人为小微企业的登

<sup>14</sup> 二代征信系统上线后，调整了信息展示规则、拓展了信息主体的展示范围，收录的企业及其他组织数有较大幅度增长。

**记笔数增长迅速。**截至 2020 年末，动产融资统一登记公示系统中担保人为小微企业的登记笔数为 624.1 万笔，同比增长 79.62%。征信中心积极推动扩大生产设备、原材料、半成品、产品等四类动产抵押登记试点范围至重庆、广州市，完成登记系统统一登记功能改造，做好承接全国动产与权利担保统一登记服务的系统准备，促进小微企业使用动产获得融资。

**小微企业通过应收账款融资服务平台获得融资的金额快速增长。**2020 年，应收账款融资服务平台促成小微企业应收账款融资 1.2 万亿元，同比增长 45.6%。应收账款融资服务平台结合银行快速获客需求，支持其精准推送或公开发布融资产品，破解线下融资信息不对称难题；结合银行线上贸易背景审核和风险控制需求，通过原始贸易数据的直接传输、便捷查询登记信息、回款账户的线上锁定等功能，解决银行最为关切的确权难、风控难等痛点；依托平台实现线上授信、线上审核放贷的一站式融资，提高信贷审核效率和中小微企业融资可得性。

**市场化征信机构对小微企业的服务成效稳步提升。**截至 2020 年末，人民银行备案企业征信机构 131 家。市场化征信机构运用大数据、人工智能等技术，通过从政府部门、公用事业单位、互联网公司、各类协会、上下游供应商等各类渠道和途径，采集小微企业的非信贷替代数据，开发企业信用报告、信用画像、信用评分、反欺诈等产品，实现征信服务



向尚未与银行等放贷机构发生借贷关系的小微企业延伸，有效帮助中小微企业获得融资。人民银行建立的“7家征信机构小微企业服务成效监测数据”显示，截至2020年末，7家机构累计帮助234.55万户小微企业获得融资1.41万亿元，获贷率20%；其中信用贷款5914.72亿元，占比42.03%；平均贷款利率6.99%，贷款不良率1.16%。

**地方征信平台建设进一步提质增效。**人民银行针对小微企业经营在地方、融资在地方、信息在地方的特点，指导人民银行分支机构加强与地方政府沟通，因地制宜建设省级或地市地方征信平台，将分散在地方政府部门的工商、税务、进出口、社保、公积金等涉企数据进行归集应用，为金融机构提供信息支持，探索出小微企业征信服务“台州模式”和“苏州模式”，解决地方政府掌握的小微企业信息向金融机构开放这一难题，实现小微企业数据的有序流动和应用，达到“让数据跑路、让信息证实、让信用说话”。截至2020年末，全国已建成各类型省级征信平台6家、地市级平台30多家。

**江苏省**依托小微企业数字征信实验区建设成果，探索开展长三角征信链应用平台试点工作，长三角征信链已建成贯通，基本实现了“数据互联、征信互通、协同互信、监管互动”的总体目标。**安徽省**深入开展“党建引领信用村选点建设”工作，建立农户“信息、信用、信贷”联动机制，助力更有效解决农户和新型农业经营主体融资难题。**青海省**开发

建设了小微企业信用融资服务中心平台，具有信息归集、融资评价、融资增信、政策支持和融资对接等五大功能，着力增强青海省小微企业金融服务能力，提升小微企业首贷、信用贷可得性。西藏自治区持续优化征信服务，人民银行拉萨中心支行推动个人信用报告自助查询服务实现县域全覆盖，并为自助查询机配置“藏汉”双语服务，上线扫码支付服务功能，有效提高了人民群众征信查询服务的便利性。

## 6. 金融服务满意度

超六成成年人对金融服务感到满意，线下排队时间长，线上缺乏在线客服指引是消费者认为最需改进的领域。调查显示，对线下金融服务而言，64.13%的成年人感到满意，31.55%的成年人感到基本满意，3.2%的成年人表示不太满意，1.12%的成年人表示不满意。消费者认为需要改进的地方主要有排队等候时间长（58.54%），距离远、不方便（33.03%），ATM等线下机具、自助终端不好用或容易出现为题（23.49%）、金融机构员工服务态度有待改进（11.82%）、营业时间短（11.53%）等。农村居民选择“距离远、不方便”和“金融机构员工服务态度有待改进”的比例略超出整体水平（图5）。

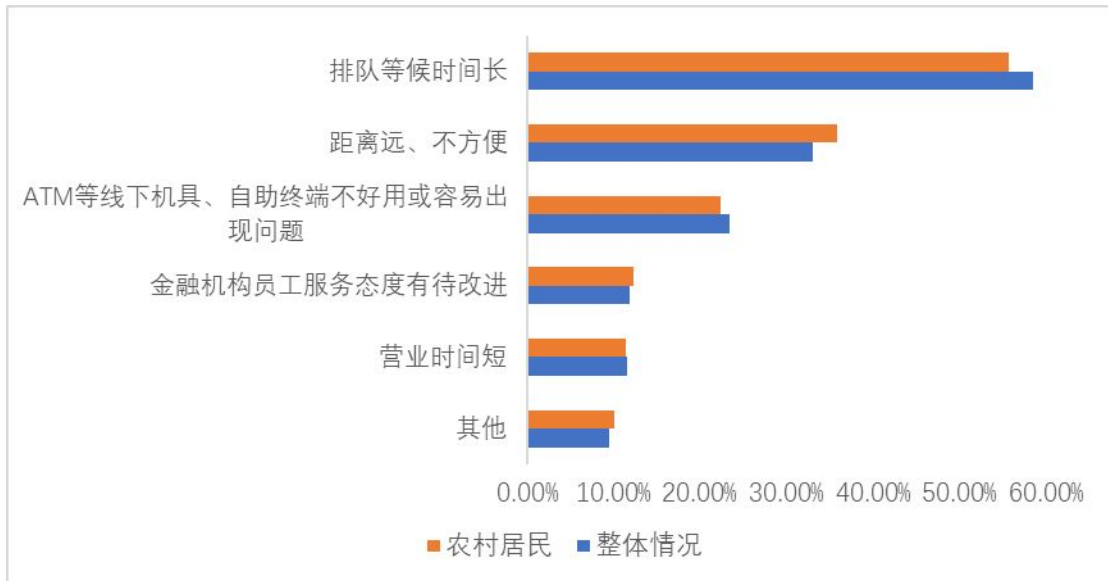


图 5: 消费者认为线下金融服务需要改进的地方

对线上金融服务而言，65.29%的成年人感到满意，30.95%的成年人感到基本满意，2.75%的成年人表示不太满意，1.01%的成年人表示不满意。消费者认为需要改进的地方主要有缺乏在线客服的人工指引（44.65%），金融机构网站或手机 APP 不好用、不简洁易懂（34.88%），存在泄露个人金融信息的行为或隐患（28.06%），线上金融产品和服务种类少（23.70%）等。农村居民选择“金融机构网站或手机 APP 不好用、不简洁易懂”等的比例略高于整体水平（图 6）。

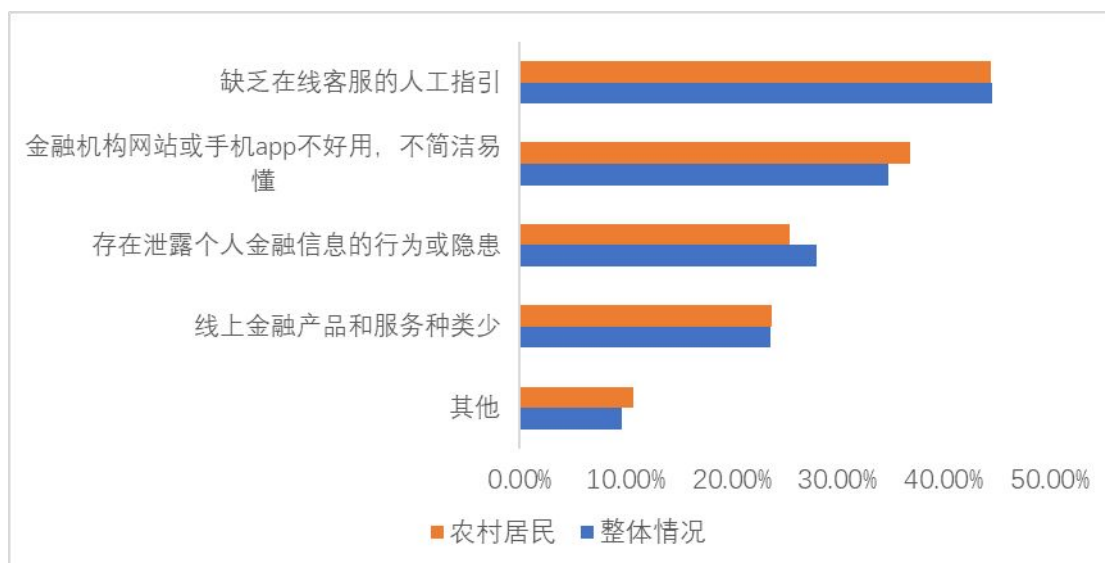


图 6: 消费者认为线上金融服务需要改进的地方

### 三、普惠金融发展展望和建议

当前，全球疫情仍在持续演变，国际形势纷繁复杂，国内经济恢复仍然不稳固不均衡，发展环境面临新的变化新的挑战。同时更应看到，普惠金融在服务实体经济、促进共同富裕等方面存在很多发展机遇。

展望未来，我国普惠金融发展将呈现以下态势。**在金融使用方面：**账户和银行卡的使用更加安全便捷，拥有率有望进一步提升，电子支付持续向县域乡村下沉，便民场景不断拓展；普惠小微企业融资产品更加丰富、融资服务更加高效，贷款规模继续较快增长，覆盖范围进一步向微型客户下沉，首贷户和信用贷款比例不断增加，互联网贷款比重进一步提升；巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的普惠金融机制不断深化，农村金融环境持续改善，金融资源配置力度不断加大；绿色金融与普惠金融稳步融合发展，符合绿色标

准的普惠金融资源投放稳步增加；保险保障功能更加完善，覆盖范围更加广泛，保险深度、保险密度有望持续提升；资本市场包容性增强，小微企业和涉农企业的直接融资规模有望稳步增加。**在金融可得性方面：**线下服务渠道保持稳定畅通，网点服务更加人性化，智能化机具数量稳步增加；数字服务渠道更加完善，与线下渠道协同更加紧密，与各类场景对接更加高效，数字普惠金融覆盖率有望进一步提升，数字普惠金融生态不断完善；政府性融资担保效能明显提升，担保覆盖面继续扩大。**在金融质量方面：**信用体系建设不断深入推进，“白户”群体信用档案建档率持续提升；地方征信平台和市场化征信机构运行更加有效，非信贷替代数据作用有望更好发挥；金融投诉咨询渠道更加畅通，金融消费纠纷多元化解机制持续深化；金融教育方式方法更加优化，消费者金融素养稳步提升；金融消费者权益保护制度和法治化更加健全。

站在“十四五”开局之年，为进一步拓展普惠金融发展的广度和深度，不断提高人民群众的金融获得感、幸福感和安全感，提出如下对策建议。

**一是缩小普惠金融发展城乡差距，助力实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴的有效衔接。**继续巩固完善农村地区基础金融服务供给，推动物理网点、服务机具和数字渠道等有机协同发展，注重弥合“数字鸿沟”；加大金融产品和服务创新，持续满足农村居民日益增长的综合性、差异化金融

服务需求；通过金融赋能激发农村地区可持续发展动力，增强对特色产业、农业产业链的金融服务能力，创新支持东西部协作的金融服务方式，不断提升农业保险产品和服务的风险保障能力，有效支持农村电商深入发展，畅通农业产业链循环，激发农村消费潜力，推动乡村全面振兴和城乡融合发展；持续深化农村信用体系建设，提升农户信息共享程度，逐步推动整合农户土地承包确权信息、大型农机具信息、农业补贴、生猪养殖等数据信息，为提升农户信贷可得性夯实数据基础。

**二是补齐老年群体普惠金融服务短板，有效应对人口老龄化挑战。**针对老年群体大力开展有温度的宣教和专项金融知识普及活动，更多推出老年群体喜闻乐见的宣传普及方式，助力其提升金融和数字经济素养；推动金融服务更加贴近老年群体使用习惯，提供界面清晰、操作方便、有效防止误操作的线上服务，并持续优化网点和柜面服务，配备完善相关助老设施，在风险可控条件下为行动不便老年人提供上门服务；针对老年群体就业创业新趋势探索研究相适应的金融服务方式，稳妥创新适老化投资理财产品，丰富完善各类商业养老保险产品，助力老年群体实现资产保值增值，通过合理安排消费支出享受更加丰富多彩的老年生活。

**三是提升低收入群体金融服务水平，通过金融赋能更好实现就业创业。**充分认识服务低收入群体在促进就业、实现共同富裕中的重大意义，切实发挥“几家抬”政策合力，为

低收入群体更好实现增收致富营造良好的政策环境，并引导金融机构将服务低收入群体作为履行社会责任、践行金融担当的重要着力点，通过社会各界共同努力切实增强低收入群体可持续发展能力；不断探索完善与灵活就业、小店经济等特点相适应的金融产品和服务，持续提升创业担保贷款覆盖面和服务效率，稳步增加对征信“白户”的信贷投放力度，建立健全服务低收入群体的金融良性运行机制。

**四是完善小微企业全生命周期融资服务体系，助力专精特新企业发展壮大。**不断完善多层次直接融资服务体系，充分发挥创业投资引导基金投早投小的作用，稳妥降低小微企业挂牌融资门槛，积极支持符合条件的专精特新企业开展直接融资；持续探索投资与信贷、保险等的有机联动，助力小微企业更好跨越生长周期的不同阶段，推动银行业金融机构转变对专精特新企业的价值评价方式，以投资眼光综合研判企业价值；不断完善专精特新小微企业知识产权评估体系、交易体系及质押登记系统，更好发挥知识产权在企业融资中的增信作用。

**五是平衡好创新和风险的关系，推进数字普惠金融健康有序发展。**继续深化数字技术在普惠金融领域的运用，稳步提升支付、理财、信贷、保险等各领域智能化、数字化服务水平；推进线上线下服务协调发展，不断深化银行实体网点服务功能，弥补数字普惠金融的不足和可能出现的失灵，更好实现功能互补、互促；加强数字普惠金融风险管理，防控

数字技术运用可能带来的算法歧视、诱导不当营销、信息滥用等侵害金融消费者权益的行为；厚植负责任金融理念，持续打造数字普惠金融良好生态。