

# 中国普惠金融发展监测报告

## 2018·兰州

中国人民大学中国普惠金融研究院

2018年10月

## 研究组成员

贝多广	中国人民大学中国普惠金融研究院	院长
莫秀根	中国人民大学中国普惠金融研究院	研究总监
邓鹏	中国人民大学中国普惠金融研究院	研究员
张晓峰	中国人民大学中国普惠金融研究院	助理研究员
赖丹妮	中国人民大学中国普惠金融研究院	助理研究员
陆俊宇	中国人民大学中国普惠金融研究院	研究助理

鸣 谢

支持单位

兰州银行

兰州市人民政府金融工作办公室



## 摘要

对七里河区、城关区和榆中县 2488 个样本家庭的分析发现，兰州市普惠金融综合发展达到中等水平，综合排斥指数为 0.4985（0 代表完全包容，1 代表完全排斥）。从普惠金融发展的八个维度分析发现，除了客户的因素以外，兰州市在普惠金融发展的可得性、服务质量、金融障碍和数字化服务等方面都取得良好的成绩。这体现了当地党委及政府和金融机构共同努力的直接结果。但是，由于客户能力的悬殊，金融服务的使用率受到严重的影响，拖累了普惠金融发展的综合水平。即使如此，兰州市人民对未来经济及金融的信心还是比较高。兰州市需要从客户端入手，尤其要提高客户的金融能力，进一步促进普惠金融发展。



## 第一节 调研方法与数据描述 / 2

1. 调查与抽样方法 / 2
2. 样本描述 / 2

## 第二节 兰州市普惠金融总体发展情况分析 / 5

1. 兰州市普惠金融综合发展居于中等水平 / 5
2. 城乡普惠金融综合发展相对平衡 / 6
3. 金融可得性良好但城乡差别明显 / 8
4. 金融服务在使用情况上的排斥度相对严重 / 9
5. 金融服务质量评价高 / 10
6. 对服务的不满意引起一定的金融排斥 / 10
7. 能力不足导致较大的金融排斥 / 11
8. 数字化在兰州市普惠金融发展中发挥重要作用 / 12
9. 金融服务的障碍处于很低水平 / 12
10. 兰州市民对未来经济及金融的前景信心高 / 13

## 第三节 金融能力分析 / 15

1. 缺乏金融教育构成主要金融能力排斥 / 15
2. 态度与行为不正确也引起金融排斥 / 17
3. 金融知识与技能水平低不容忽视 / 17

#### 第四节 数字化程度分析 / 19

#### 第五节 家庭金融需求分析 / 21

##### 一、家庭的信贷需求 / 21

1. 降低利率在一定范围内可以增加信贷需求 / 21
2. 金融能力不足降低信贷有效需求 / 23

##### 二、家庭的理财需求 / 25

1. 不到一半的家庭选择将闲置资金用于理财 / 25
2. 理财需求与家庭、工作和收入有关 / 26
3. 以银行定期存款和银行理财产品为主 / 27

##### 三、家庭的保险需求 / 28

1. 只有 5%家庭的计划购买商业保险 / 28
2. 保险需求也与家庭和工作有关 / 29

#### 第六节 消费者金融预期分析 / 31

1. 微观整体信心指数非常高 / 31
2. 对微观财务收入及宏观经济比较有信心 / 32
3. 对各类价格指数的预测以“微涨”为主 / 32

#### 第七节 小微企业融资现状分析 / 34

##### 一、小微企业/个体户的基本情况 / 34

1. 受访小微企业主要分布在餐饮、零售和快速消费品等行业 / 34
2. 企业法人代表以男性为主，从业人员女性较多，受教育程度偏低 / 34
3. 受访企业以个体户及个人独资为主，规模普遍很小 / 35
4. 缺乏财务记账信息，财务管理能力不强 / 36

##### 二、小微企业融资状况与需求 / 36

1. 企业起步资金来源主要是自有资金，其他途径作为补充 / 36
2. 企业融资需求没有得到充分满足，信用贷款占比较小 / 37
3. 融资主要为资金周转与扩大规模，管理能力不高是资金短缺主因 / 38



## 第八节 结论与发展建议 / 39

1. 客户端着手重点抓好金融能力建设 / 40
2. 提升家庭金融需求 / 40
3. 数字普惠金融还应该发挥更大的作用 / 40
4. 加大对小微企业金融扶持 / 41

## 附件 中国普惠金融发展指数构建方法介绍 / 42

- 一、维度选择 / 42
- 二、指标选择 / 43
- 三、中国普惠金融发展指数的计算方法 / 48
  1. 变量数据的标准化 / 48
  2. 指标（指数）取值的含义 / 48
  3. 指数合成的权重确定 / 48
  4. 指数合成方法 / 49



## 图目录

- 图 1 受访人年龄及教育程度 / 3
- 图 2 家庭人口数量分布 / 3
- 图 3 受访家庭纯收入情况 / 3
- 图 4 家庭总支出情况 / 4
- 图 5 兰州市普惠金融综合排斥指数的分布 / 6
- 图 6 样本总体在各个维度上的表现情况 / 8
- 图 7 可得性维度排斥指数分布图 / 9
- 图 8 金融服务使用排斥指数分布 / 9
- 图 9 使用情况维度具体指标分析 / 10
- 图 10 满意度排斥指数分布图 / 11
- 图 11 金融能力维度分布 / 12
- 图 12 数字化程度指数分布图 / 13
- 图 13 使用金融服务障碍指数分布图 / 13
- 图 14 金融前景期望指数分布图 / 14
- 图 15 金融能力维度指标贡献率 / 16
- 图 16 金融教育各个指标的人群参与比率 / 16
- 图 17 金融态度指标分析 / 17
- 图 18 金融行为指标分析 / 18
- 图 19 金融知识与技能分析 / 18
- 图 20 不愿意从银行类金融机构申请贷款的原因 / 22
- 图 21 贷款年化利率与可接受的贷款人数的关系 / 22
- 图 22 家庭行为习惯 / 23

- 图 23 家庭紧急资金的来源 / 24
- 图 24 有借贷需求调查对象的受教育情况 / 24
- 图 25 有借贷需求调查对象的婚姻情况 / 25
- 图 26 家庭闲置资金理财的选择 / 26
- 图 27 有理财需求调查对象的婚姻情况 / 26
- 图 28 有理财需求调查对象的职业情况 / 27
- 图 29 有理财需求调查对象的收入情况 / 27
- 图 30 储蓄或理财方式的选择 / 28
- 图 31 各类保险选择情况（多选） / 28
- 图 32 未来 6 个月内，购买保险的意向 / 29
- 图 33 有保险需求调查对象的婚姻情况 / 29
- 图 34 有保险需求调查对象的职业情况 / 30
- 图 35 个人/家庭整体信心指数 / 32
- 图 36 个人/家庭财务/收入信心指数 / 32
- 图 37 宏观经济信心指数 / 32
- 图 38 价格指数预测 / 33
- 图 39 小微企业/个体户行业分布情况 / 35
- 图 40 企业法人代表及从业人员学历分布情况 / 35
- 图 41 不同企业类型分布情况 / 36
- 图 42 小微企业及个体户初创资金来源情况 / 37

## 表目录

- 表 1 兰州市普惠金融综合指数 / 6
- 表 2 普惠金融指数城乡分布 / 7
- 表 3 数字化程度的影响因素 / 19
- 表 4 企业融资的主要目的和资金短缺的主要原因 / 38
- 表 5 维度与指标 / 44



兰州市作为我国西部的重要城市，同时也是一带一路上的重要节点，其普惠金融发展，对西部地区乃至一带一路的沿线国家都将产生重要影响。然而到目前为止我们对它的普惠金融发展的水平了解甚少。中国人民大学中国普惠金融研究院在兰州市党委政府，特别是金融办、兰州银行等有关单位的协助和支持下，对兰州市普惠金融发展水平进行了一次监测评估。这是中国普惠金融研究院第二次发布的普惠金融监测报告。上次发布的是中国普惠金融发展监测报告（2017·浙江）。

报告认为，兰州市普惠金融的综合发展处于中等水平，但是从不同的维度分析发现，除了客户因素以外，其他包含普惠金融外部因素的维度均有良好的表现。数字金融在当地普惠金融发展中发挥了重要的作用，而且当地人民对未来的金融经济具有较高的信心。这些结果表明当地党委政府以及金融机构的努力是卓有成效的。兰州市普惠金融的主要短板是客户金融能力不足，必须着力解决才能将普惠金融发展推进到一个新的水平。

本报告首先介绍调查情况和样本，然后分析了兰州市普惠金融的综合发展情况，第三、四、五、六、七节分别从金融能力、数字化、家庭金融需求、金融经济前景预期、小微企业金融服务等开展分析。第八节对兰州市普惠金融发展情况给出总体结论并对其进一步发展提出建议。

## 第一节 调研方法与数据描述

### 1. 调查与抽样方法

调研活动于2018年7月底到8月初在兰州市的两区一县（分别是城关区、七里河区、榆中县）开展，共组织了60余名来自全国多所高校的大学生开展培训并进行实地调研，调查数据的收集采用手机、电脑等电子录入的方式进行，最终收集到2488份家庭/个人答卷，126份小微企业问卷及115份村/社区总体情况问卷。利用这些有效问卷，CAFI组织研究人员进行数据整理、分析，并最终形成了兰州市普惠金融状况的调研报告。样本的总体人口学特征如下。

### 2. 样本描述

从个体样本特征来看，如图1所示，在受访的2488个样本中，有男性1186位，女性1302位，男女比例为0.91，平均年龄为44.5岁。大专以上学历程度的样本占比为30.6%。

从受访者家庭的特征看，如图2所示，88%左右的家庭的其成员数量超过3人（含3人），家庭平均人口数量为3.91人。

调查结果显示，受访家庭的平均年纯收入是5.7万元；家庭纯收入主要来源是工资性收入，占64%，很可能是由于本次调研地区为兰州市的2个城区和1个郊县，受访人群以务工为主；种植业和养殖业收入占比低，仅有15%；另外还有一部分经营性收入和财产性收入，分别占9%和10%，如图3所示。



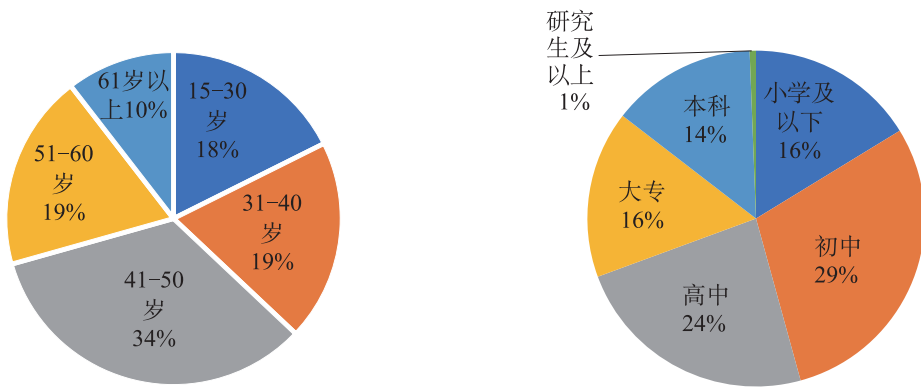


图 1 受访人年龄及教育程度

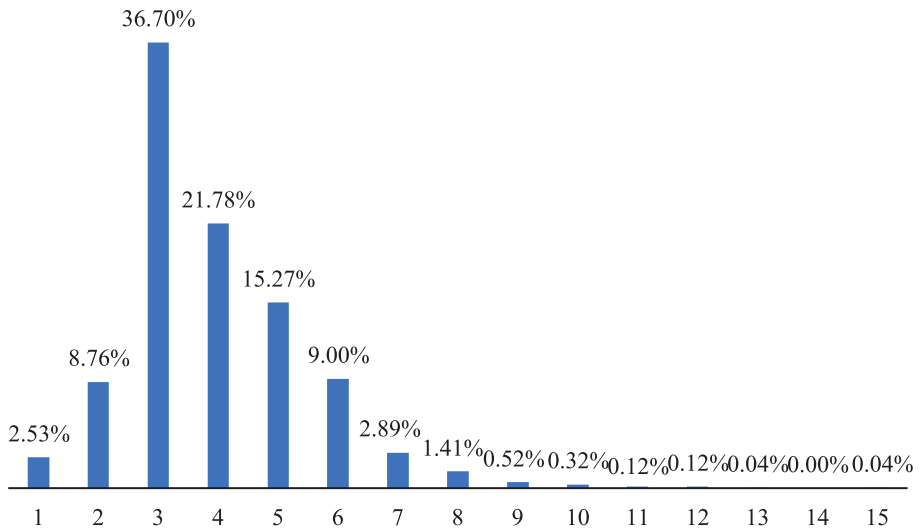


图 2 家庭人口数量分布

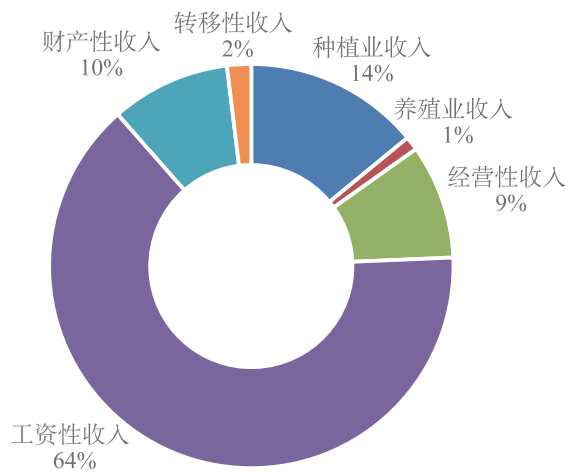


图 3 受访家庭纯收入情况

从支出情况看，兰州市受访家庭的平均年总支出是 4.5 万元，其中日常消费性支出占 57%；其次是购房与建房支出，占比 20%，如图 4 所示。

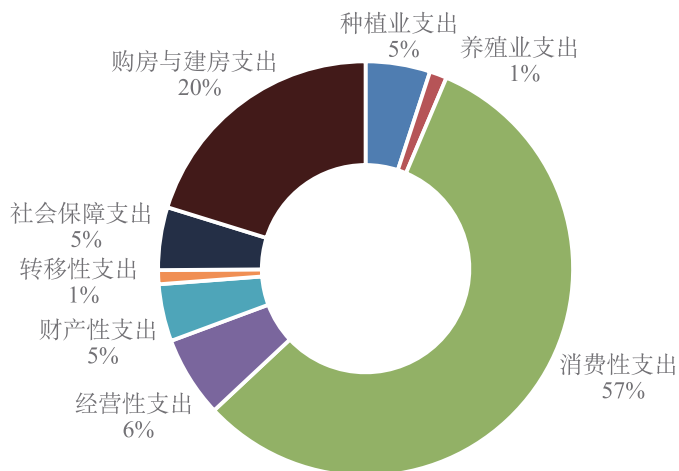


图 4 家庭总支出情况

如果考察生产性投资情况，可以发现受访家庭投入到种植业和养殖业的支出只占 6%；而经营性支出也只占 6%，占比均较小。

在家庭资产方面，调查结果发现兰州市受访家庭的住房自有率非常高。53.9%的家庭有农村住房，36.37%的家庭有商品住房，其中 4.9%的家庭有农村住房和商品住房两类房产。

## 第二节

# 兰州市普惠金融总体发展情况分析

CAFI利用所调研的家庭/个人数据，构建了普惠金融发展综合指数<sup>①</sup>，取值范围为 $[0, 1]$ 。从个体角度分析，该指数衡量的是受访人的普惠金融服务受排斥程度，指数的数值越大，其受排斥程度越大<sup>②</sup>。需要指出的是，该指数除家庭/个人外，也可用于衡量从村/社区、乡镇/街道到县/区、市、省等各个层级的普惠金融发展水平。某个地区的综合指数越大，普惠金融发展水平就相应地较低，反之则高。

### 1. 兰州市普惠金融综合发展居于中等水平

通过对家庭/个人问卷数据进行测算，兰州市的普惠金融发展综合排斥指数为0.4985，样本的最大值为0.6738，最小值为0.3151。既没有被完全包容的个体，也没有完全被排斥的个体。表1中，综合排斥指数的标准差为0.0512，说明个体之间的受到的排斥的差异不大，图5也显示，综合排斥指数相对比较集中，其分布类似于围绕中值0.5的正态分布。进一步分析发现，兰州市有48.9%的成年人的综合排斥指数值大于0.5。综合来看，我们认为兰州市普惠金融发展总体处于中等水平。

① 综合指数的维度构成、指标构成、构建方法等、详见附件。

② 除构成综合指数的5个维度外，CAFI还构建了3个维度，用以衡量普惠金融发展过程中的障碍、数字化程度、预期等。需要指出的是，障碍维度指数值越大，排斥度越高，而数字化程度及预期指数越大，其数字金融服务程度越高，对未来的信心越高，排斥度就越低。

表 1 兰州市普惠金融综合指数

指数	极小值	极大值	均值	标准差
普惠金融综合排斥指数	0.315 1	0.673 8	0.498 5	0.051 2
可得性排斥指数	0.033 0	0.951 2	0.429 1	0.157 2
使用排斥指数	0.380 2	0.865 3	0.667 8	0.065 8
质量排斥指数	0.004 2	0.625 0	0.248 5	0.045 5
满意度排斥指数	0.228 6	0.650 0	0.515 9	0.045 2
金融能力排斥指数	0.170 8	0.979 2	0.631 1	0.140 9
使用金融服务障碍指数	0.009 5	0.225 7	0.039 9	0.020 7
数字化程度指数	0.019 4	0.918 9	0.723 2	0.095 8
金融前景期望指数	0.200 0	0.983 3	0.635 1	0.086 7

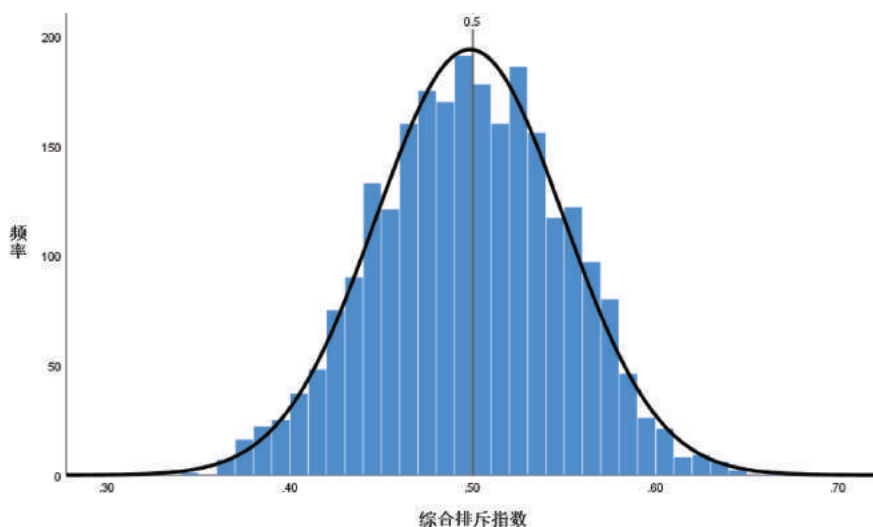


图 5 兰州市普惠金融综合排斥指数的分布

## 2. 城乡普惠金融综合发展相对平衡

为了分析普惠金融在城区和农村的差别，我们按照街道办事处、镇、乡、社区和行政村分别统计普惠金融指数。样本中包含 32 个街道办事处、13 个镇、7 个乡、81 个社区和 116 个行政村。对比表 2 综合指数的均值可以看出，街道办事处、镇、乡之间，城区社区和行政村之间，普惠金融总体发展水平差别很小，没有非常明显的城乡差别。但是从分布来看，城乡有一定的差别，代表城区的街道办事处和社区，标准差均大于乡镇和行政村左右。也就是说，在城区内，个体之间受到金融排斥的差异比较大，而农村个体之间的差异比较小。

表 2 普惠金融指数城乡分布

指标	统计量	街道办事处	镇	乡	社区	村
普惠金融综合排斥指数	均值	0.492 1	0.507 7	0.494 4	0.493 3	0.500 9
	准差	0.055 8	0.047 7	0.047 3	0.055 5	0.048 8
	极大值	0.673 8	0.667 2	0.618 3	0.673 8	0.667 2
	极小值	0.315 1	0.372 7	0.376 1	0.315 1	0.342 4
可得性排斥指数	均值	0.393 1	0.476 6	0.412 7	0.393 1	0.446 2
	标准差	0.149 8	0.150 2	0.160 3	0.148 3	0.158 5
	极大值	0.906 7	0.951 2	0.842 0	0.906 7	0.951 2
	极小值	0.098 8	0.072 9	0.033 0	0.098 8	0.033 0
使用排斥指数	均值	0.665 5	0.667 4	0.671 5	0.664 9	0.669 2
	标准差	0.071 2	0.066 7	0.056 1	0.070 0	0.063 7
	极大值	0.849 3	0.865 3	0.792 5	0.849 3	0.865 3
	极小值	0.380 2	0.401 4	0.429 1	0.388 8	0.380 2
质量排斥指数	均值	0.255 3	0.245 1	0.243 7	0.255 4	0.245 2
	标准差	0.043 8	0.050 3	0.039 2	0.045 1	0.045 3
	极大值	0.625 0	0.569 2	0.375 0	0.625 0	0.569 2
	极小值	0.010 0	0.004 2	0.014 6	0.010 0	0.004 2
满意度排斥指数	均值	0.515 0	0.519 0	0.512 9	0.514 3	0.516 7
	标准差	0.053 2	0.044 0	0.033 2	0.051 6	0.041 8
	极大值	0.650 0	0.632 1	0.575 0	0.650 0	0.650 0
	极小值	0.228 6	0.357 1	0.303 6	0.303 6	0.228 6
金融能力排斥指数	均值	0.631 7	0.630 3	0.631 3	0.639 1	0.627 3
	标准差	0.156 8	0.130 1	0.131 9	0.154 0	0.134 0
	极大值	0.979 2	0.979 2	0.916 7	0.979 2	0.979 2
	极小值	0.191 7	0.170 8	0.245 8	0.191 7	0.170 8
使用金融服务障碍指数	均值	0.042 2	0.041 4	0.034 8	0.042 2	0.038 8
	标准差	0.022 2	0.019 9	0.018 8	0.022 6	0.019 7
	极大值	0.143 3	0.225 7	0.158 7	0.143 3	0.225 7
	极小值	0.009 5	0.009 5	0.009 5	0.009 5	0.009 5
数字化程度指数	均值	0.703 3	0.744 6	0.721 0	0.702 4	0.733 2
	标准差	0.097 9	0.090 7	0.093 4	0.097 4	0.093 3
	极大值	0.891 2	0.907 4	0.918 8	0.891 3	0.918 9
	极小值	0.019 3	0.189 2	0.126 6	0.160 4	0.019 4
金融前景期望指数	均值	0.632 3	0.637 6	0.635 5	0.630 6	0.637 2
	标准差	0.099 8	0.079 6	0.076 1	0.099 6	0.079 7
	极大值	0.983 3	0.916 7	0.866 7	0.983 3	0.916 7
	极小值	0.233 3	0.233 3	0.200 0	0.233 3	0.200 0

### 3. 金融可得性良好但城乡差别明显

上述普惠金融发展综合排斥指数是由可得性排斥指数、使用排斥指数、质量排斥指数、满意度排斥指数和金融能力排斥指数综合而成，而每个维度中又包含多个指标。从表 1 和图 6 都可以看出，兰州市普惠金融指数不同维度上的发展差别很大。

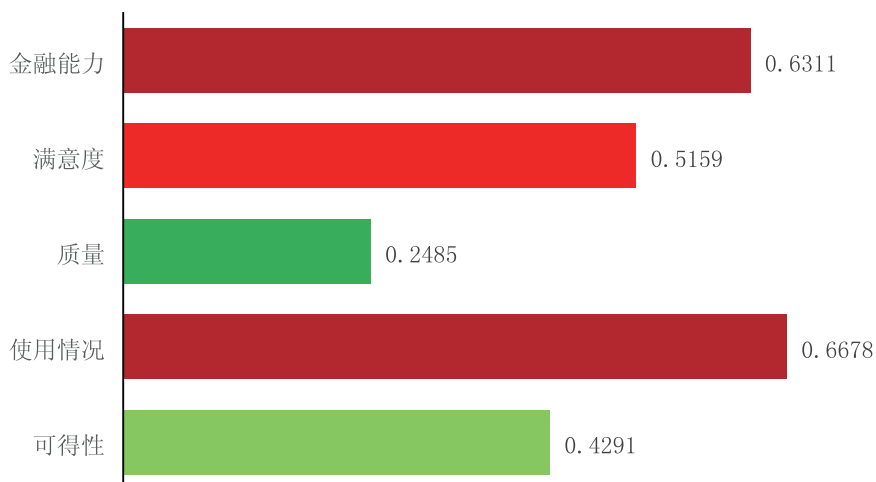


图 6 样本总体在各个维度上的表现情况

可得性是国际上常用来反映金融服务的可触达性的重要指标，体现金融服务体系的综合覆盖情况。主要包括基础设施、公共服务、互联网、电信服务、银行服务网点等指标。图 7 显示兰州市在可得性维度的排斥指数的分布情况，分布图向左偏，平值为 0.429 1，总体排斥度较低。这可能与兰州市相对发达的基础设施、交通比较便利、城区各种服务比较繁荣、当地政府和金融比较重视金融网络建设等因素有关。

表 2 显示，兰州市在普惠金融可得性方面具有比较明显的城乡差别。街道办事排斥指数（0.393 1）明显小于乡（0.412 7）和镇（0.476 6），社区的排斥指数（0.393 1）明显小于行政村（0.446 2）。但是其标准差不是很大，说明在区域内个体差异不大。这表明在农村地区，金融基础设施网络建设有待于加强。

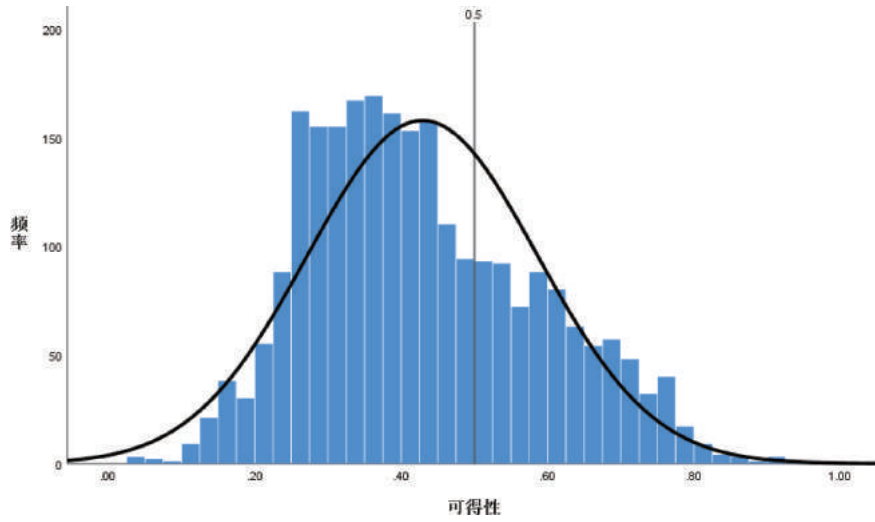


图 7 可得性维度排斥指数分布图

#### 4. 金融服务在使用情况上的排斥度相对严重

使用情况指数反映各种金融服务及设施的使用现状。该维度主要反应需求方对银行账户、支付、理财、融资、保险、征信、ATM 及 POS 机等各种产品和服务的使用情况。如图 8 所示，兰州市在使用维度的平均排斥指数值为 0.6678，是排斥度最大的维度。而且表 2 也显示使用排斥指数几乎没有城乡差别。

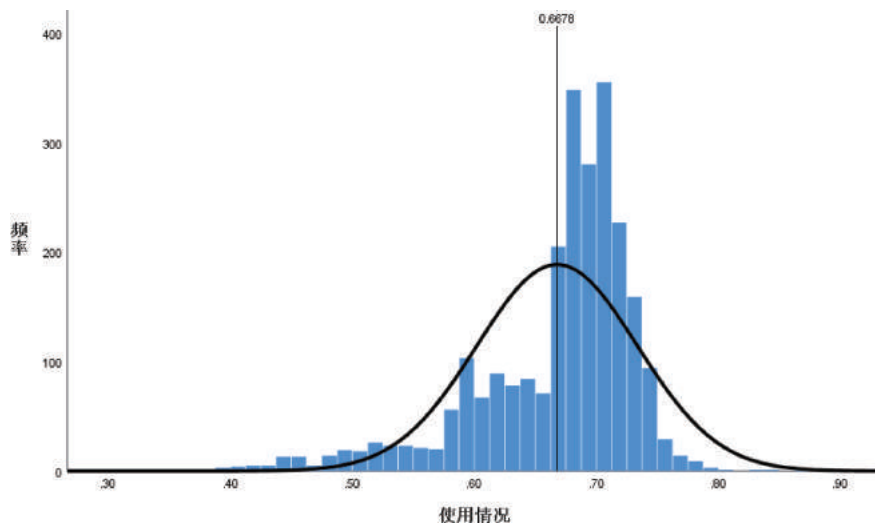


图 8 金融服务使用排斥指数分布

进一步分析构成该维度的 11 个具体指标，可以发现银行账户的拥有率，支付、ATM 及 POS 机均属于排斥度较低的指标，这些金融服务属于较为基础的金融服务，而理财、融资、购买保险、人行征信方面的指标指数均大于 0.8，属于排斥非常严重的方面，这说明兰州市在这些方面的金融服务还有待提高（见图 9）。

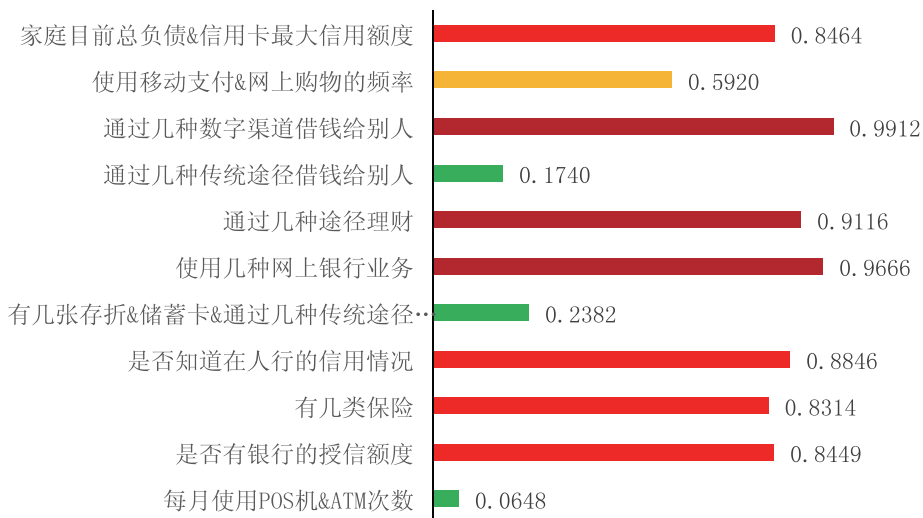


图 9 使用情况维度具体指标分析

## 5. 金融服务质量评价高

质量指数包括汇款成本、贷款年化利率、除利息外的额外成本、贷款获批时间长度、是否遭受金融诈骗等。如表 2 所示，兰州市在金融服务质量方面所引起的排斥程度是最低的维度，平均值为 0.248 5。虽然城区似乎略高于农村，但是差异不明显。

## 6. 对服务的不满意引起一定的金融排斥

满意度排斥指数度量由于对金融服务不满而形成的排斥。主要从传统与数字两个方面反映客户对传统和数字金融服务的主观感受。传统金融服务包括银行柜台、ATM 机、POS 机、便民金融服务站、资金互助社、定期存款、银行理财产品等客户主观感受指标；数字金融服务包括网上银行、手机银行、第三



方支付、电商消费信贷等客户主观感受指标。图 10 显示，兰州市的客户满意度排斥指数分布向右偏移，平均值为 0.5159，表明由于对各种金融服务的不满导致一定程度的金融排斥。

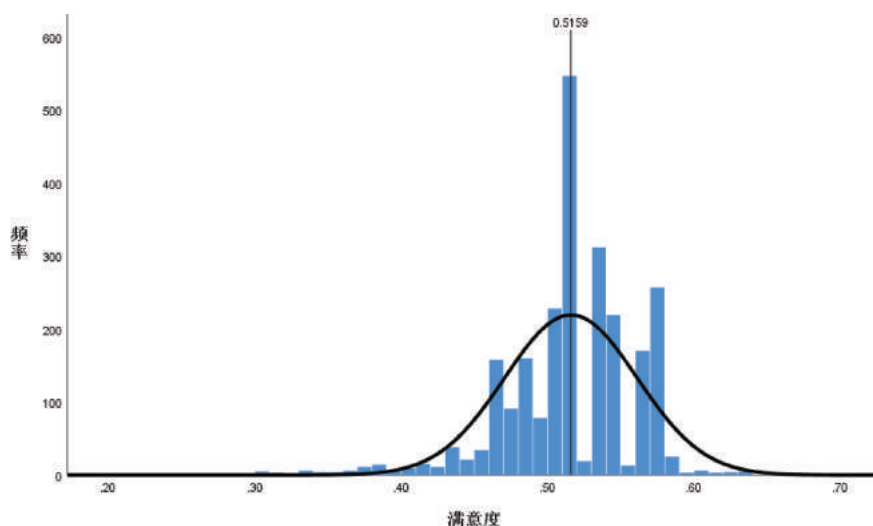


图 10 满意度排斥指数分布图

虽然城乡之间不满导致的金融排斥的综合平均值相差不大，但是在区域内个体差异有一定的城乡差别。如表 2 所示，街道办事处和社区的标准差大于乡镇和行政村。说明城区个体之间对金融服务的满意度差异比较大，而农村的看法比较一致。

### 7. 能力不足导致较大的金融排斥

金融能力排斥指数反映由于金融能力的不足而导致的金融排斥。金融能力包含自身金融素养、技能、金融行为、态度等方面。我们的指数主要包括对单利、复利计算、是否主动学习金融知识及向外界寻求帮助、对数字技术适应度、家庭财富管理自我评价等指标。在图 11 中，兰州市金融能力排斥指数的平均值为 0.6311，说明金融能力是短板。

更重要的是，金融能力不足导致的总体金融排斥大，而且基本没有城乡差别。差别在于区域内部个体之间，城区个体之间差异大于农村（见表 2）。

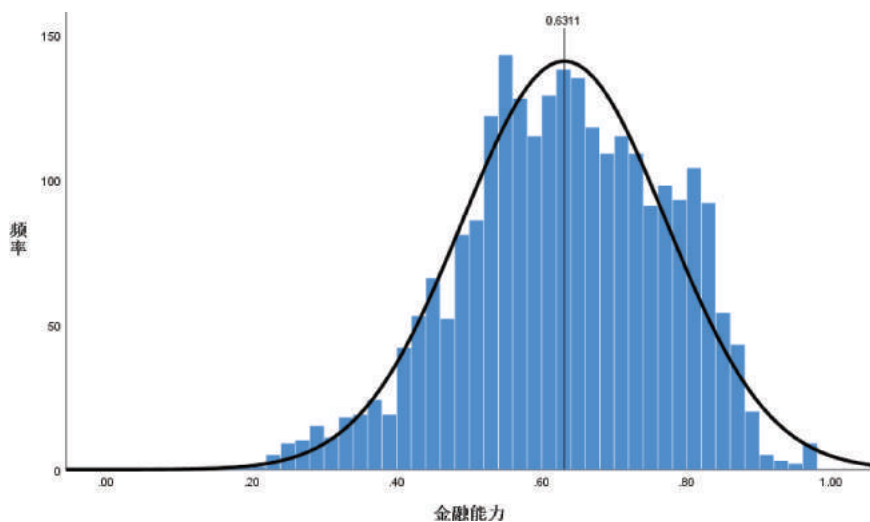


图 11 金融能力维度分布

## 8. 数字化在兰州市普惠金融发展中发挥重要作用

数字化程度排斥指数是传统金融服务排斥程度与数字化金融服务排斥程度比值，体现数字技术的渗透程度。主要包括传统与数字支付方式比值、传统与数字汇款方式比值、移动支付频率比值、使用传统银行服务（如网点、存取款等）等。从图 12 可以看到，兰州市的数字化程度排斥指数为 0.276 8，说明数字金融服务的排斥程度小于传统金融服务的排斥程度，也就是说，数字化金融服务在普惠金融发展中发挥了较大的作用。很重要的发现是，数字普惠金融在城乡表现的差别很小（见表 2）。

## 9. 金融服务的障碍处于很低水平

障碍指数反映客户使用金融服务时，对遇到的各种障碍因素的综合感受，包括在使用银行的柜台、网上银行、手机银行、ATM 及 POS 机、便民金融服务站、资金互助社、第三方支付机构等方面的障碍。图 13 显示，兰州市的障碍指数为 0.039 9，排斥度很低。而且城乡之间的差别不大，农村居民感觉障碍略小于城区居民。

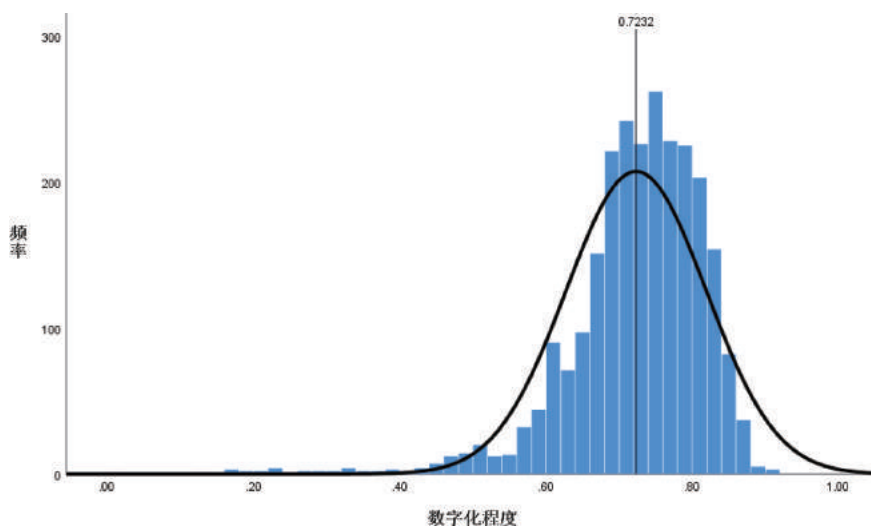


图 12 数字化程度指数分布图

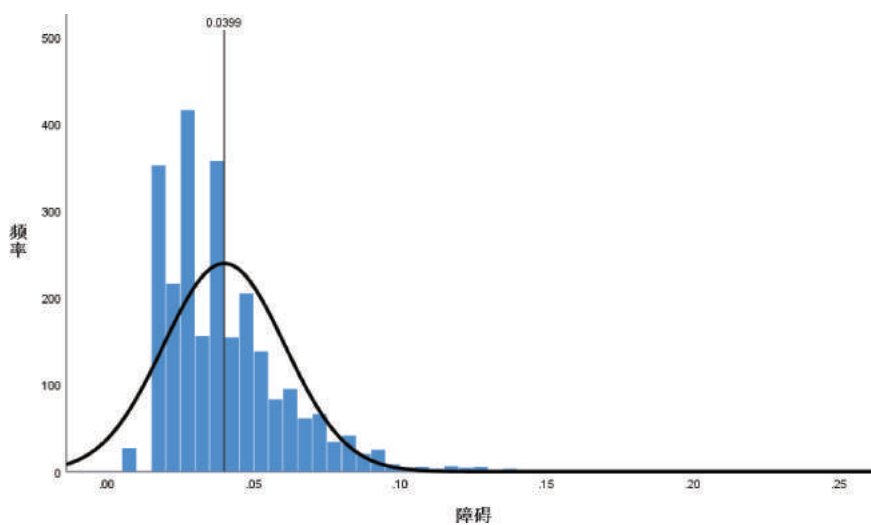


图 13 使用金融服务障碍指数分布图

### 10. 兰州市民对未来经济及金融的前景信心高

金融前景预期指数反映客户对未来的信心和展望。包括对个人未来财务状况、金融服务、宏观经济、对利率、食品价格、房价等的预期和判断。普惠金融预期指数是一种前瞻性指数，对政府和企业有很高的参考价值。图 14 显示，兰州地区的预期指数为 0.6351，相对较高，表示对未来信心较高。表 2 显示，

这种比较高的信心充满于城乡之间。

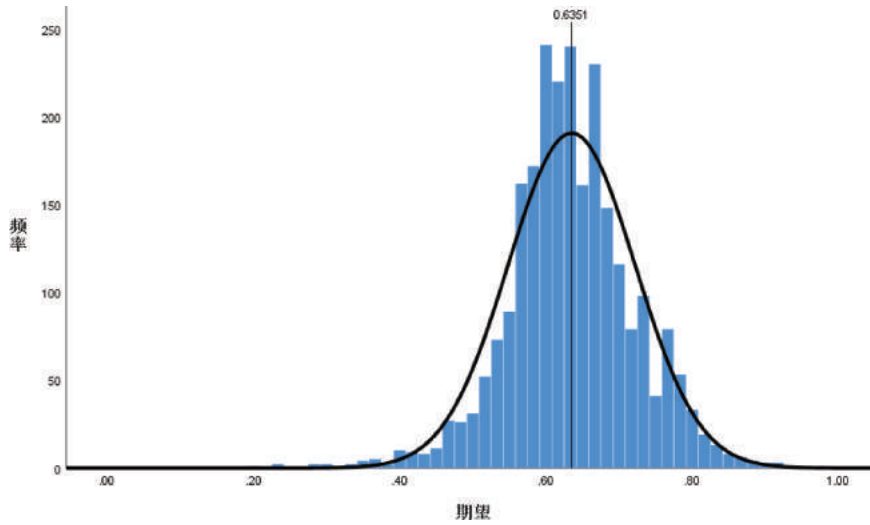


图 14 金融前景期望指数分布图

### 第三节 金融能力分析

如前文所述，兰州市（0.6311）金融能力排斥指数数值比较大，处于排斥度较高的区间（指数值大于0.6），有必要深入剖析金融能力内部各种因素影响。

#### 1. 缺乏金融教育构成主要金融能力排斥

金融能力排斥指数用四个方面的指标衡量，分别是金融知识与技能、金融态度、金融行为和金融教育。为说明这4个方面的相对重要性，我们测算了4个方面各自对整个金融能力排斥指数的贡献率，如图15所示，4个指标的贡献率依次为19%、23%、23%和35%。

金融教育方面主要考察受访人群的金融教育培训或学习经历、金融知识学习的主动性、未来学习计划这3个指标，均以受访人群的参与比率进行衡量。从图16可以发现，这3个指标的参与率均不到20%，尤其是曾经参加过经济或金融课程及培训的人群只有6.8%。3个指标的数值均反映出金融教育的不足。

这些表现一方面与受访人群自身对金融知识的重视程度不够有关，另一方面可能也与国内的整体金融教育体系不健全，金融机构系统性的宣传教育缺乏

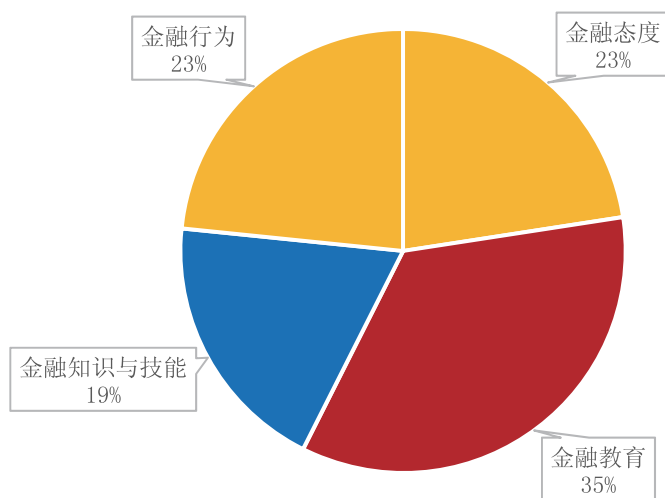


图 15 金融能力维度指标贡献率

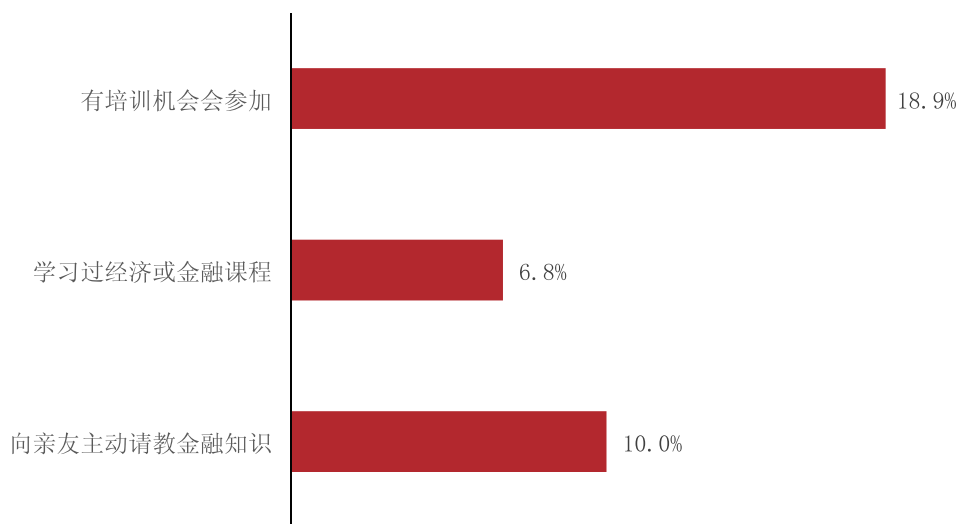


图 16 金融教育各个指标的人群参与比率

有关。供需双方均缺乏有效的激励或者没有意识到金融教育对于金融消费者保护的关键作用。

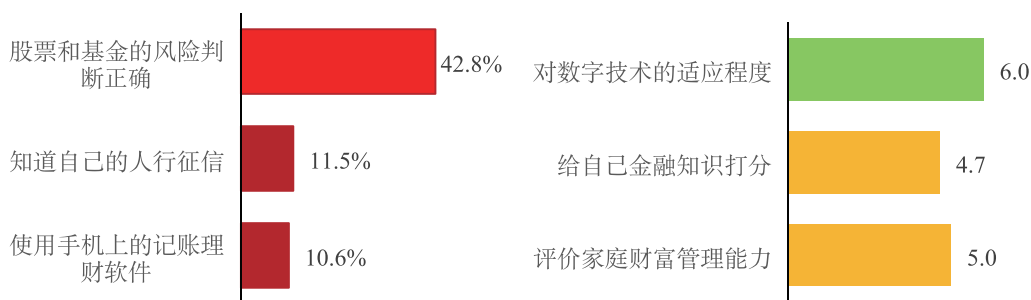
非常令人惊讶的是，有 58.6% 受访人认为他们接到过金融诈骗的电话；有 3.9% 受访人因为金融诈骗遭受损失，而且金融诈骗的损失值较高，这会严重影响遭受损失人群的生活。金融诈骗行为在相当长的时间段内可能都将存在，那么金融消费者、金融监管机构、金融机构就必须采取措施来降低损失率，而

在其中，金融教育显然是非常重要的一个环节。

## 2. 态度与行为不正确也引起金融排斥

在金融教育之后，金融态度与金融行为方面对金融能力的贡献率基本相同，均为 23%。金融态度主要反映被访人对自身的信用情况是否关注，对自身及家庭的金融能力的主观打分等情况。

如图 17 左图所示，知道自己在央行征信情况的人群只占到 11.5%，对股票和基金风险判断正确的比率也只有不到 50%；在图 17 右图中，对数字技术的适应程度较好，平均分为 6 分，但对自身的金融知识及家庭财富管理打分均在 5 分以下，说明对自身的金融能力信心缺乏。



单位：分数（最低1分，满分10分）

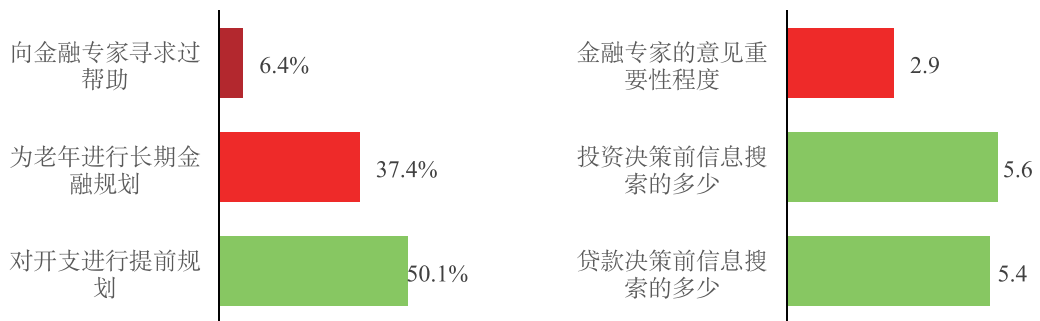
图 17 金融态度指标分析

金融行为主要反映金融规划及金融信息获取行为。如图 18 所示。

受访人群向金融专家寻求帮助的比率（左图）及金融专家的意见重要性程度（右图）均不高，这反映出受访人对金融专家的信任程度一般；另外受访人的长期金融规划比率较低（37.4%），但短期开支规划比率较高（50.1%），说明被访人的消费规划偏重于短期（左图）；最后被访人财务决策的形成是建立在信息分析的基础上（右图），这说明受访人的决策行为较为理性。

## 3. 金融知识与技能水平低不容忽视

金融知识与技能反映受访人对基础金融知识的理解和计算能力。如图 19



单位：分数（最低1分，满分10分）

图 18 金融行为指标分析

所示，受访人该方面的表现较好，没有较差的具体指标。对风险与收益关系、货币时间价值判断正确率均在 60% 以上，表现最好；复利的计算正确率只有 42%，但复利的计算是多数财务决策的基础性数据，如对 2 个投资项目的选择决策，如果因为对复利计算的不正确，而导致对投资项目的收益率计算错误，很可能会做出错误的决策。

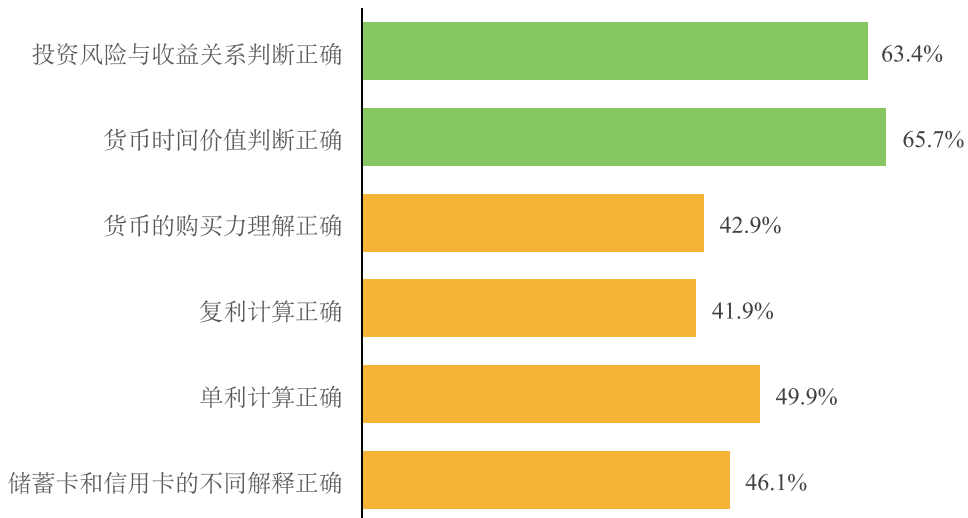


图 19 金融知识与技能分析

综合以上对金融能力的分析，可以发现金融能力建设是一个比较薄弱的部分，而其中的金融教育最为迫切，这对在目前数字金融时代中的金融消费者保护将起到积极作用。



## 第四节 数字化程度分析

数字化服务在普惠金融发展扮演非常重要角色。上述结果已经说明兰州市普惠金融发展得益于数字技术的发展。这里进一步分析那些因素有利于数字普惠金融的发展，哪些因素增加数字金融的排斥。

表 3 是以数字化程度指数为因变量，影响因素为自变量建立的多元线性回归模型的参数估值和统计学检验结果。表中所列的自变量是一些可能影响数字化程度指数的因素，主要是个人特征和社区基础设施。在表中所标的星号为统计学检验的结果，\*、\*\* 和 \*\*\* 分别表示 10%、5%和 1%水平上的显著水平，说明相应的自变量对数字化程度指数具有明显的影响。没有星号表示没有达到统计和显著水平，或者说，模型不能证明对应的变量有显著影响。系数估值栏的数值大小与所用的单位和关联大小有关，对判断是否相关的意义不大，但是其数值的符号表示影响的正负方向。在这里，由于构建的指数是数字化程度指数，符号（+）表示对应的因素与该指数具有正相关性，也就是说，该因素增加了数字化普惠程度，促进了数字化普惠金融发展。反之，符号（-）则表示增加了金融的排斥性，阻碍数字化普惠金融发展。

表 3 数字化程度的影响因素

变量	系数估值	标准误差	t 测验值	显著水平	Sig.
(常量)	0.783 7	0.013 5	57.903	***	0.000 0
性别	0.011 6	0.003 8	3.042	**	0.002 4

续前表

变量	系数估值	标准误差	t 测验值	显著水平	Sig.
年龄	-0.000 2	0.000 2	-0.846		0.397 8
教育程度	0.008 7	0.001 9	4.564	***	0.000 0
是否党员	0.004 4	0.005 3	0.824		0.409 9
育有子女数	0.003 9	0.002 5	1.552		0.120 7
居住地基础设施	0.000 6	0.000 3	1.599		0.770 2
个人收入（元）	0	0.000 0	-0.684		0.109 8
家庭拥有智能手机数	0.061 5	0.006 5	9.424	***	0.000 0

首先，几个带有星号的变量中（有显著性影响），性别、教育程度、拥有智能手机数与数字化程度正相关。也就是说，这些因素促进了数字化普惠金融发展，对其发展有正向影响。而年龄、是否党员、育有子女数、居住地基础设施、个人收入等因素影响不明显，对数字化程度没有明显的作用。

## 第五节 家庭金融需求分析

无论是政策制定，还是金融机构的金融服务规划，特别是当前在普惠金融发展战略规划的要求下，金融机构纷纷成立了普惠金融事业部，探索开展普惠金融业务的可能性。首先要求对家庭金融需求的了解。任何商业计划，只有符合家庭金融需求才可能具有商业的可行性。兰州调查的数据，允许我们对家庭金融需求作出更深入的分析。

### 一、家庭的信贷需求

#### 1. 降低利率在一定范围内可以增加信贷需求

有诸多的因素会影响到家庭对信贷的有效需求。有效需求就是愿意借贷（或者说有借贷用途）而且付得起借贷价格成本。有不少家庭是没有借贷意愿的，如图 20 所示，兰州的调查当中发现有 50.44% 受调查者认为他们不需要借钱，他们可能就属于没有借贷意愿的群体。也就是说，剩下的百分之 49.66% 是有贷款意愿的。但并不是说所有有贷款意愿的家庭就一定进行借贷，由于各种各样因素的影响，他们的贷款意愿不一定能够转成有效需求。

图 20 也显示，有 34.08% 受访者认为利息太高，这部分人对利息比较敏感；其他因素包括手续太麻烦、没有担保或抵押和不知道怎么申请，分别占比

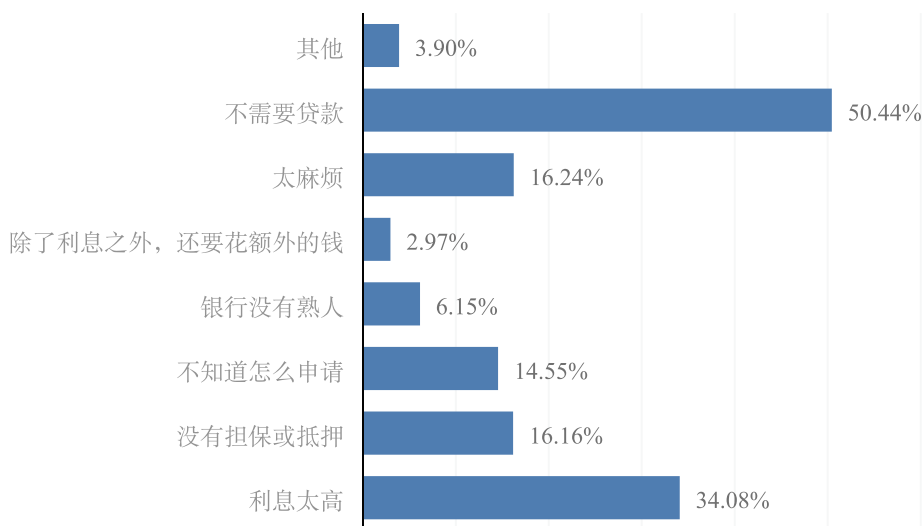


图 20 不愿意从银行类金融机构申请贷款的原因

16.24%、16.16%、14.55%。这些因素叠加在一起，导致有效需求大幅度降低。调查数据发现，在未来 6 个月内，只有 7.3% 有借款打算。

对于没有借贷意愿的家庭，可能受到其他因素，例如产业不发达、个人能力不强等。利率问题是最重要的因素。

标准的需求理论认为，市场价格和数量呈负相关。对于普惠金融来说，有意义的是要分析价格与人数的关系。图 21 表示贷款利率与贷款人数的关系曲线，可以称之为普惠金融需求曲线。即利率越低，贷款人数越多；利率越高，

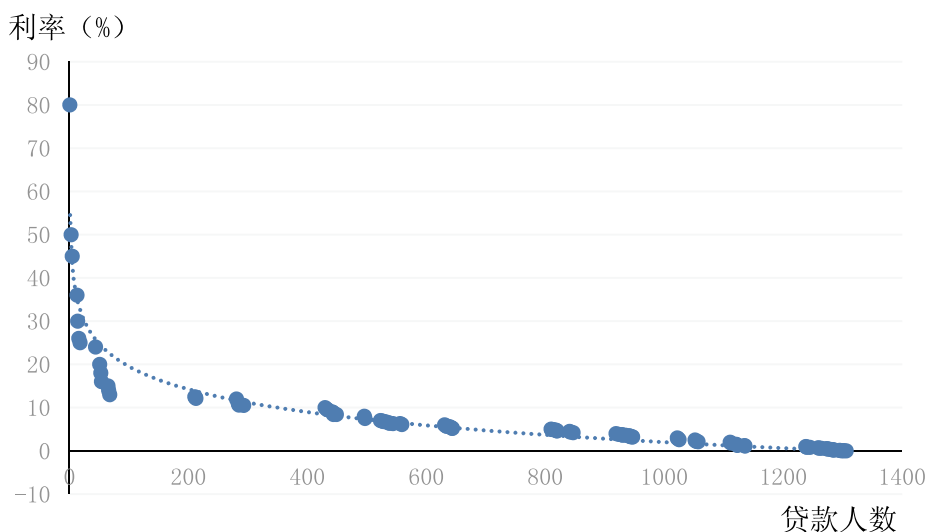


图 21 贷款年化利率与可接受的贷款人数的关系

则可接受的贷款人数越少。

普惠金融需求曲线的斜率代表每一个点的价格弹性系数，图 21 中，如果年利率大于 30%，普惠金融需求弹性系数很小，属于这个区间的家庭，对利率变化不很敏感，降低利率对普惠金融的作用不明显。利率在 10~30%之间是弹性系数变化比较大的区间，在这个区间的降低利率，可以逐步将更多人的贷款意愿转化成有效贷款需求。在利率低于 10%区间，利率非常敏感，降低利率会带来较大的普惠金融效应。

很显然，要提高有效需求，需要从多方着力，简化贷款手续、推进农村产权改革、提高客户金融能力等都可以使上面的需求曲线向右移动，在同等利率的情况下有更多的人能够向金融机构借款。

## 2. 金融能力不足降低信贷有效需求

第二节我们提到金融能力不足是导致金融排斥的一个重要因素。对于信贷需求来说也是如此。图 21 显示，有 14.55%表示不知道怎么申请贷款。又如图 22所示，只五成家庭表示会做基本的家庭开支规划，但是六成以上家庭没有做长期金融规划的习惯，九成以上家庭没有向金融专家寻去帮助，近九成家庭没有使用手机软件记账的习惯。可见大部分兰州家庭还未养成更有利于金融决策的行为习惯。这表现了提高金融能力的不足。

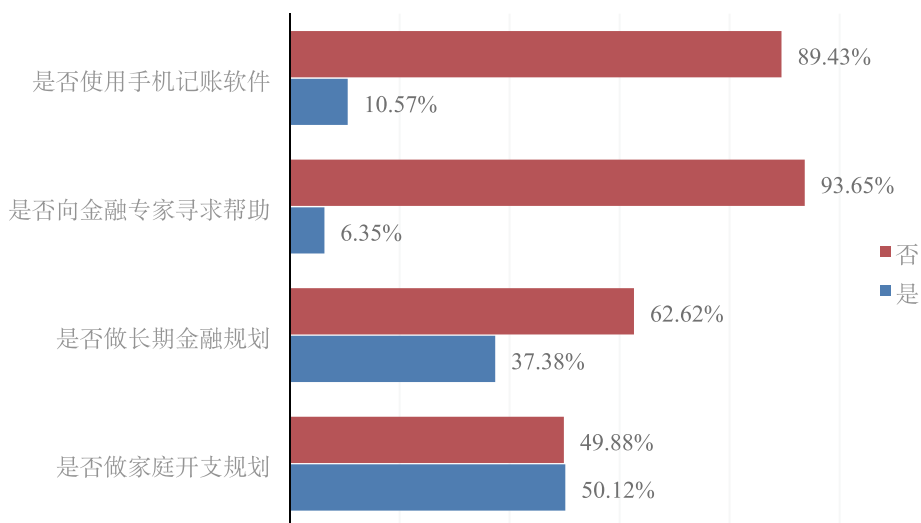


图 22 家庭行为习惯

由于金融能力的不足，很多人在有金融需要时，并没有把金融机构服务作为首选的解决办法。如图 23 所示，超过八成的家庭会以自己的储蓄来解决家庭的紧急资金需求，近七成的家庭会向亲戚朋友借钱过度；仅 22% 的家庭表示会向银行、小贷公司等金融机构借款。

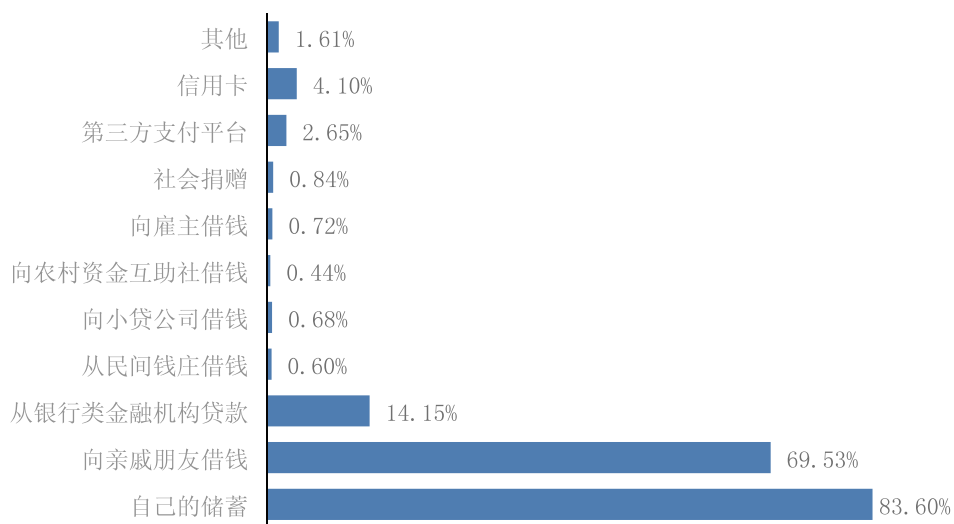


图 23 家庭紧急资金的来源

可见，兰州家庭的借贷需求低，且解决家庭紧急资金需求的渠道主要是自己的储蓄，其次是亲戚朋友。

通过教育可以提高金融能力，从而增加有效信贷需求，如图 24 所示，兰

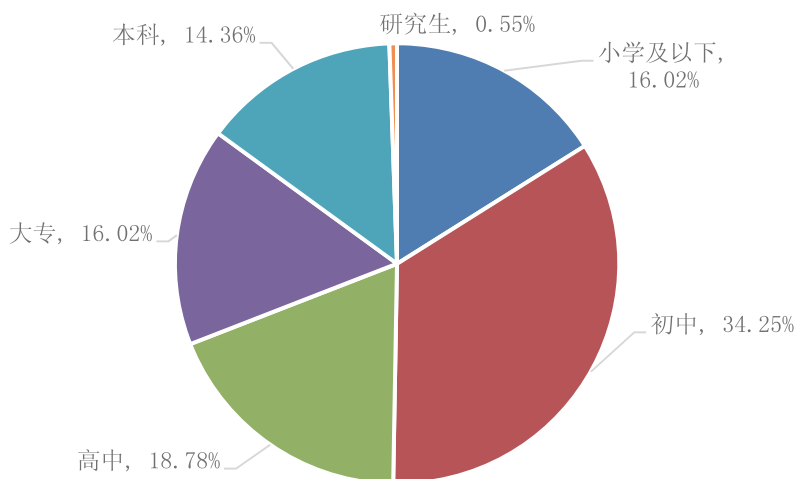


图 24 有借贷需求调查对象的受教育情况

州有借贷需求的调查对象中，近七成是高中学历以下，小学及以下占比 16.02%，初中占比 34.25%，高中占比 18.78%。

另外，家庭条件往往影响到金融能力，而影响信贷有效需求。如图 25 所示，超过八成的调查对象是已婚有配偶者，即组建了正式的家庭；未婚者和离婚者的占比分别是 14.92%和 2.76%。

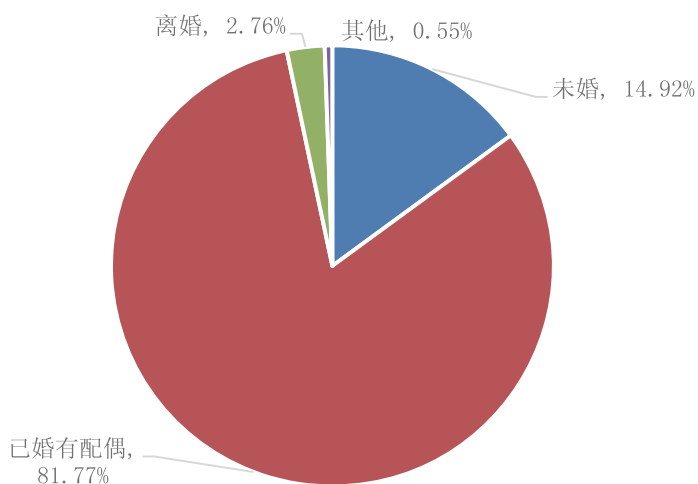


图 25 有借贷需求调查对象的婚姻情况

## 二、家庭的理财需求

理财是家庭金融的重要组成部分，家庭可以通过合理的理财增加财富，改善生活。尤其是在通货膨胀成为常态的现代经济社会，理财已经成为了维持劳动价值的重要途径。但是在兰州这样的以城市地区，理财仍然还是没有成为人们普遍使用的资产管理工具。

### 1. 不到一半的家庭选择将闲置资金用于理财

如图 26 所示，兰州家庭有闲置资金时，只有不到一半的家庭会选择理财，占比为 44%。

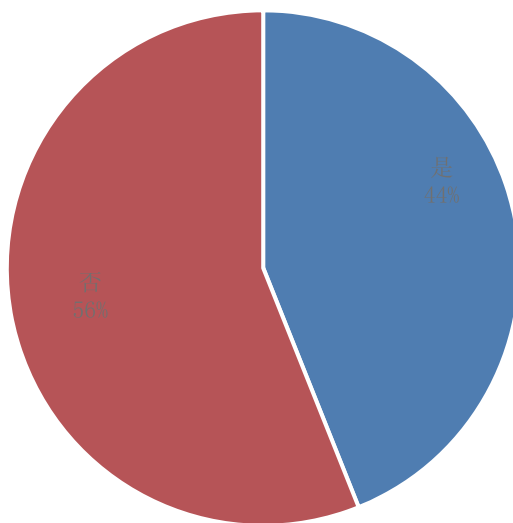


图 26 家庭闲置资金理财的选择

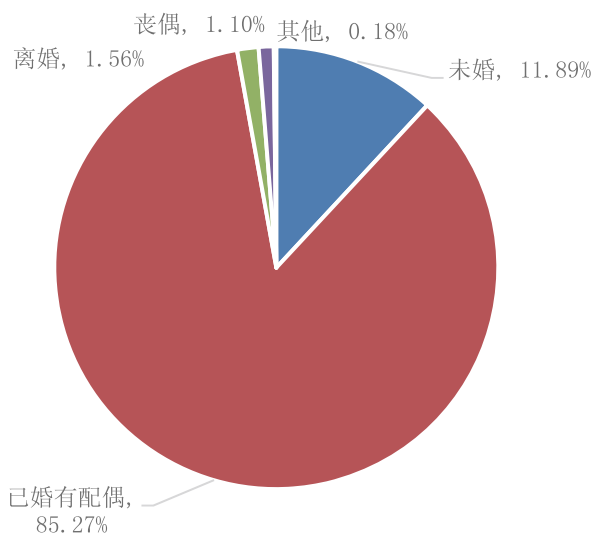


图 27 有理财需求调查对象的婚姻情况

## 2. 理财需求与家庭、工作和收入有关

如图 27 所示，兰州市有理财需求的调查对象中，超过八成都是已婚有配偶者，未婚、离婚、丧偶的总占比为 14.55%。

如图 28 所示，兰州市有理财需求的调查对象中，正式受雇于他人或单位



的占比最高，为 33.67%；其次是临时性工作者，占比为 16.29%。总体来看，有工作的人群占有理财需求调查对象的比例是 74.11%。

按照国家统计局对全国居民五等份收入的分组来统计，如图 29 所示，兰州市有理财需求的调查对象中，中等偏上与高收入的占比超过五成。

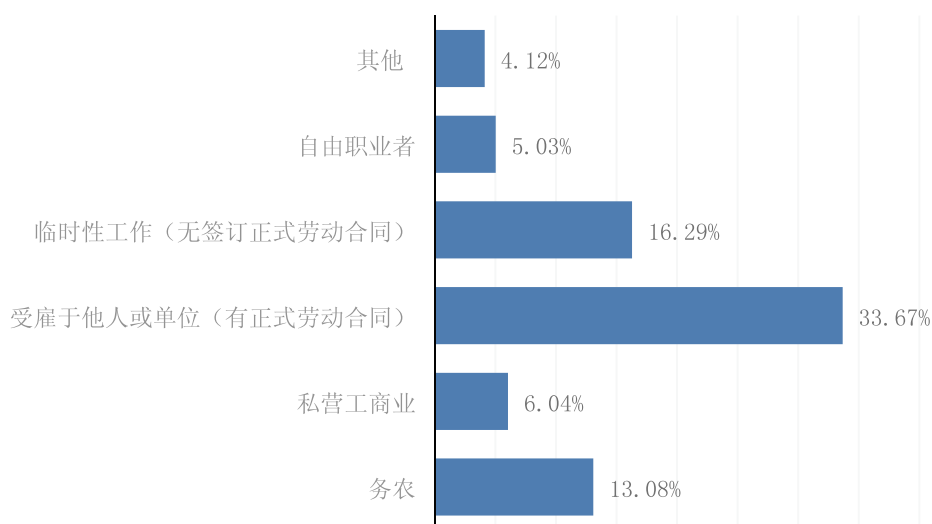


图 28 有理财需求调查对象的职业情况

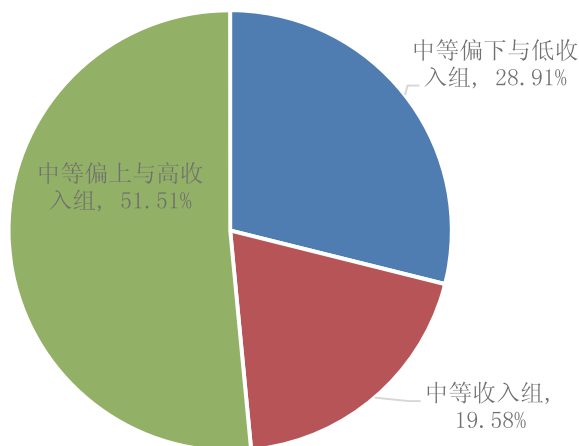


图 29 有理财需求调查对象的收入情况

### 3. 以银行定期存款和银行理财产品为主

如图 30 所示，兰州是家庭选择银行定期存款和理财产品的占比最高，分别是 36.25%和 8.32%。可见，兰州市家庭的理财方式以稳妥为主。

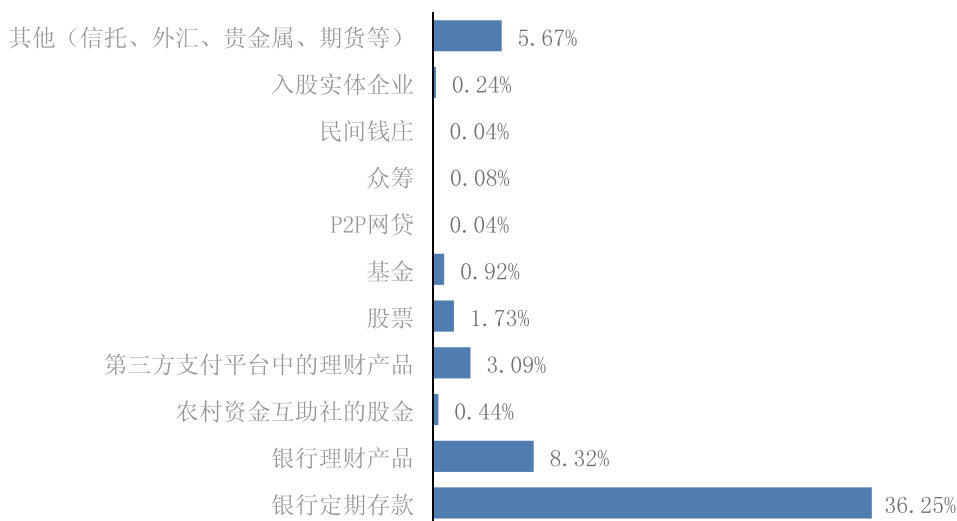


图 30 储蓄或理财方式的选择

### 三、家庭的保险需求

#### 1. 只有 5%家庭的计划购买商业保险

如图 31 所示，兰州家庭的社会基本医疗保险和社会养老保险覆盖率很高；79.18%的家庭没有购买其他类型的商业保险。

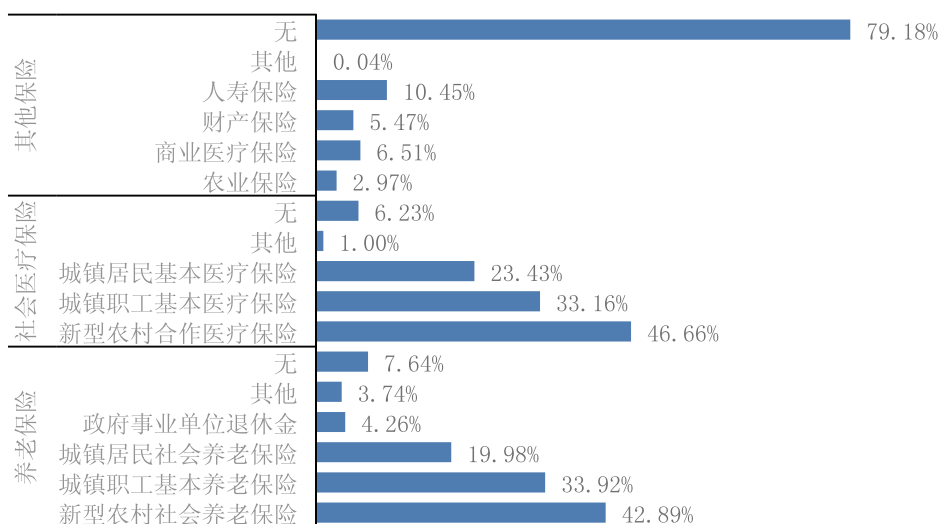


图 31 各类保险选择情况（多选）

如图 32 所示，只有 5%的家庭表示，未来 6 个月内有为家人购买保险的意向，59%的家庭表示不会购买保险。可见，兰州家庭的商业保险需求低。

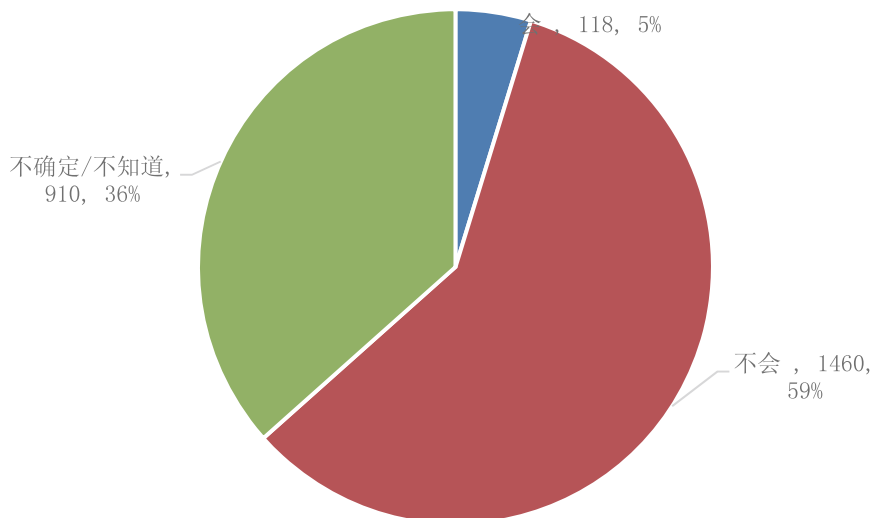


图 32 未来 6 个月内，购买保险的意向

## 2. 保险需求也与家庭和工作有关

如图 33 所示，有保险需求的调查对象中，超过八成的占比为已婚有配偶者。

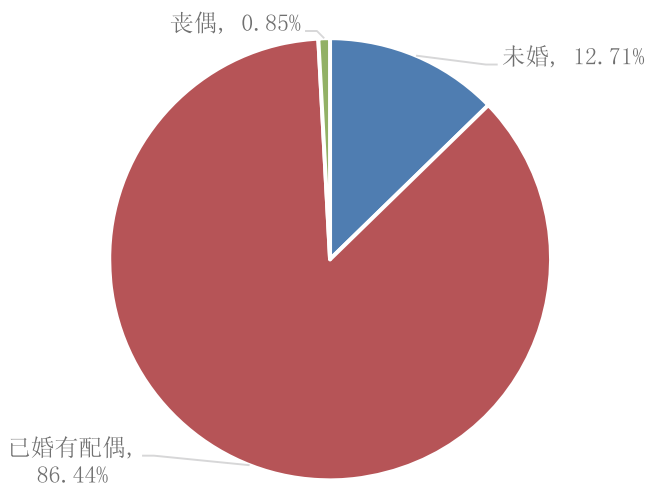


图 33 有保险需求调查对象的婚姻情况

如图 34 所示，有保险需求的调查对象中，正式受雇于他人或单位的占比

最高，为 32.97%。总体而言，有工作的人群占有保险需求调查对象的比例为 91.21%。

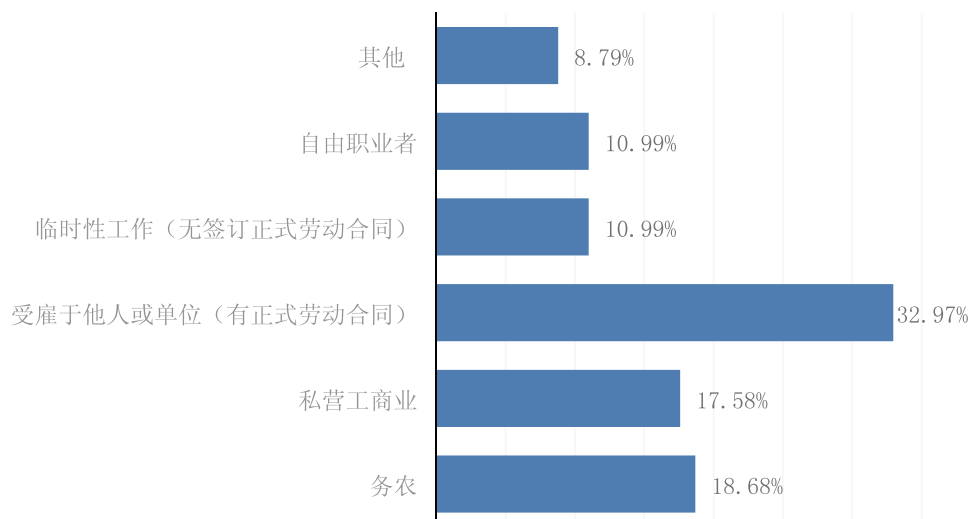


图 34 有保险需求调查对象的职业情况

## 第六节 消费者金融预期分析

金融预期维度主要反映消费者对家庭及整体经济未来的预期，预期越好，可能带来预期的消费增长与金融服务使用量的提高。该预期指数是一种前瞻性的指数，对于金融机构、监管机构、企业的需求预测有一定的参考意义。

CAFI的金融预期维度包含了被访者对未来的信心指数和对未来的价格预测指数两个方面，需要强调指出的是，与其他维度的指数值不同，该指数值越大，则对未来越乐观，反之亦然。

在第二节中，我们已经指出，兰州市民对未来经济及金融的信心比较乐观。以下我们对信心指数及价格预测指数做逐一的分析，在信心指数中又可分为家庭的微观整体信心指数、单项的财务/收入状况信心指数、宏观的金融服务及整体经济的信心指数。

### 1. 微观整体信心指数非常高

如图 35 所示，个人/家庭的微观整体信心指数非常高，分别有 38.2%及 41.8%的被访人感觉到“非常幸福”、对个人未来“充满信心”，高于其他类别的人群。

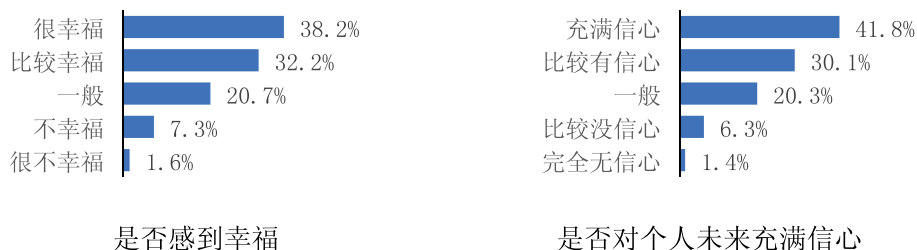


图 35 个人/家庭整体信心指数

## 2. 对微观财务收入及宏观经济比较有信心

在财务及收入状况等家庭的分项预期上，“好一点”、“涨一点”的被访人群最多，分别有 55.3% 及 49.7%，如图 36 所示。

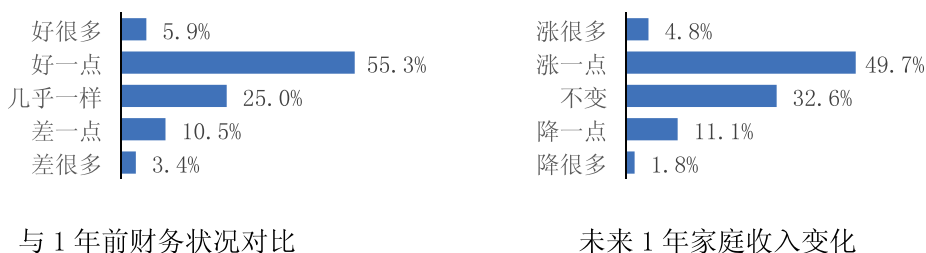


图 36 个人/家庭财务/收入信心指数

与个人对财务状况的预期类似，对周围的金融服务、国家的整体经济变化等宏观指标的预测上，好一点的比率最高，但所占的比例更高（见图 37）。

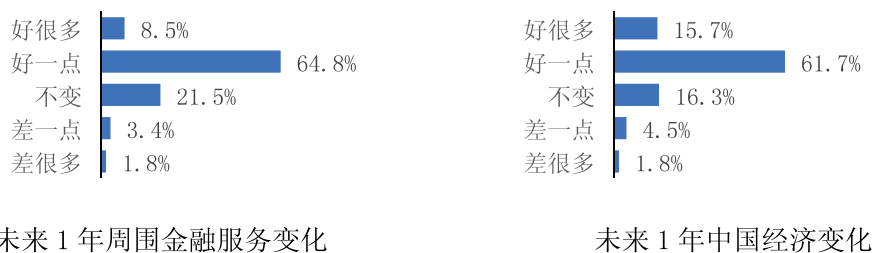
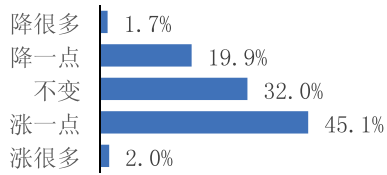


图 37 宏观经济信心指数

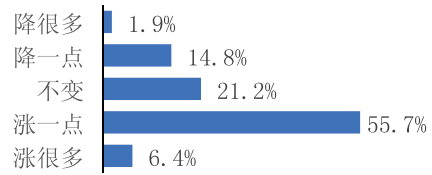
## 3. 对各类价格指数的预测以“微涨”为主

对于价格指数的预测，被访人群感受最多的依然是“微涨”为主，预期

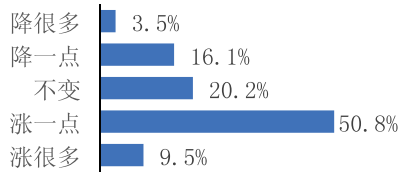
“涨一点”的占了多数（见图 38）。



未来 1 年利率变化



未来 1 年食物价格变化



未来 1 年住房价格变化

图 38 价格指数预测

## 第七节

## 小微企业融资现状分析

本次兰州普惠金融调研总共收集到 126 家小微企业及个体户问卷，小微企业作为微型经济体有非常典型的特点，我们基于这些特点主要进行对其融资现状进行分析。需要指出的是，本次调研的小微企业受访人主要集中于城市居民社区及农村乡镇地区，因此以个体户及个人独资为主。

### 一、小微企业/个体户的基本情况

#### 1. 受访小微企业主要分布在餐饮、零售和快速消费品等行业

126 个小微企业及个体户所在的行业分布十分广泛，从统计结果上看，样本主要集中在“快速消费品”、“批发零售”以及“餐饮/娱乐/旅游/酒店/生活服务”这三个行业，数量分别为 29 家、29 家和 32 家，在样本总数中占比超过 71.4%（图 39）。

#### 2. 企业法人代表以男性为主，从业人员女性较多，受教育程度偏低

在受访企业中，法人代表中男性有 77 人，女性 47 人，男性明显多于女性，男性占比 62%；而在从业人员中恰好相反，女性总数为 151 人，男性为 93 人，女性占比 61.8%。学历方面，法人代表中高中及以下人群占据了 67%，从业人员中高中及以下占据了 86.7%，学历较低的情况更为明显，小微企业从事的行



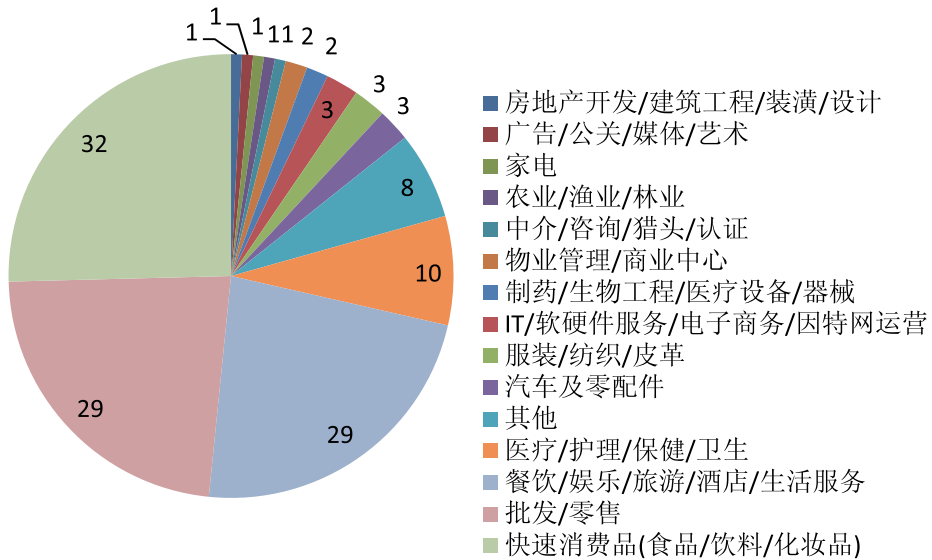


图 39 小微企业/个体户行业分布情况

业附加值较低，也许这是重要原因之一（见图 40）。

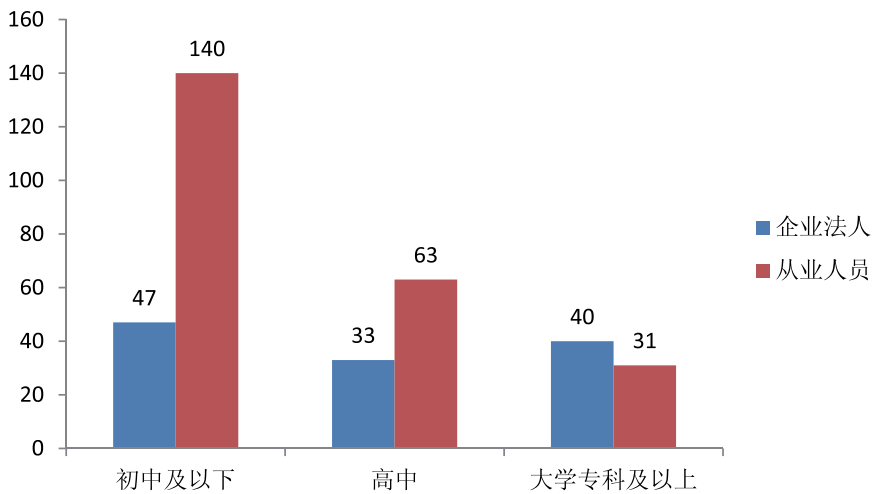


图 40 企业法人代表及从业人员学历分布情况

### 3. 受访企业以个体户及个人独资为主，规模普遍很小

调研样本中个体户为 86 家，占到了总体样本的三分之二；个人独资企业占到了 18%（见图 41）。规模普遍偏小，从业人数小于 10 人的有 111 家，小于 5 人的为 98 家。

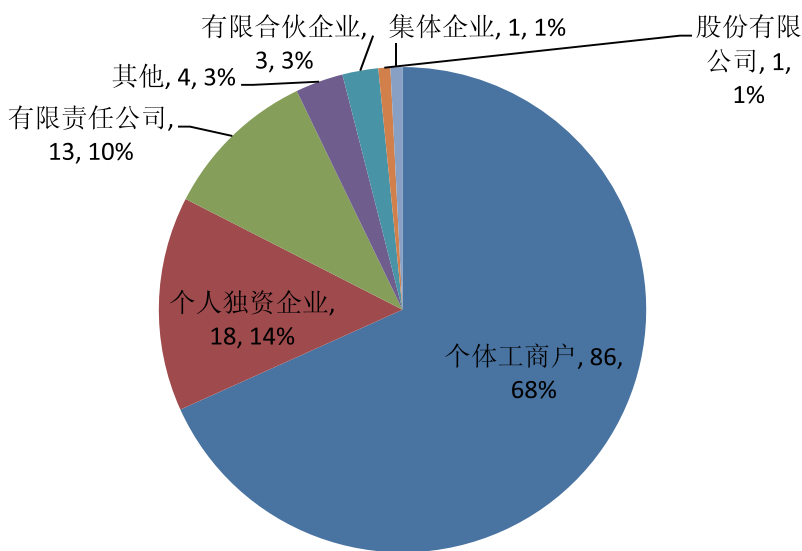


图 41 不同企业类型分布情况

#### 4. 缺乏财务记账信息，财务管理能力不强

调研样本中有 40 家企业在经营过程中进行财务记账，占到样本量的 30%；其中个体户仅有 23 家，而个人独资企业的 18 家中仅有 1 家，由此可见小微企业尤其是个体户在经营过程中，忽略财务记账是一个比较普遍的问题，完善、可靠的财务信息非常缺乏。

在进行财务记账的 40 家企业中，使用财务软件进行记账和财务管理的只有 16 家，占比为 40%，不足半数。综合来看，缺乏财务记账的意识、技能、人员和工具，是小微企业经营过程中比较突出的一个问题，这也使得外部金融机构难以对企业的经营状况进行有效地评估，风险控制较为困难，直接提升了企业融资的门槛。

## 二、小微企业融资状况与需求

### 1. 企业起步资金来源主要是自有资金，其他途径作为补充

问卷考察了企业初创期的资金来源，发现小微企业和个体户在创始阶段更多地通过个人资源来满足资金需求。如图 42 所示，这 126 家小微企业中，有

101 家会通过自有资金来满足起步资金需求，说明自有资金仍然是最重要的创业资金来源。

有 24 家小微企业在创业时向亲朋好友借款，而且这种筹资途径并非是创业资金的唯一来源，只是作为自有资金的补充。

从银行进行贷款的仅有 9 家。在这 126 家小微企业中，注册资本小于 10 万元的企业及没有注册资本的个体户有 76 家，仅有 5 家向银行进行贷款；而在注册资本大于 10 万元的 50 家企业中，仅有 4 家向银行进行贷款，其中注册资本大于 100 万元的 14 家企业仅有 1 家贷了款，这说明银行贷款在小微企业及个体户创始阶段使用率比较低。

从其他途径进行融资占比非常低。从小贷公司、标会、网贷平台等处进行借款的小微企业极少，这一方面说明小微企业及个体户融资渠道较为传统单一，另外也说明数字金融还没有广泛地参与到小微企业的融资过程中。

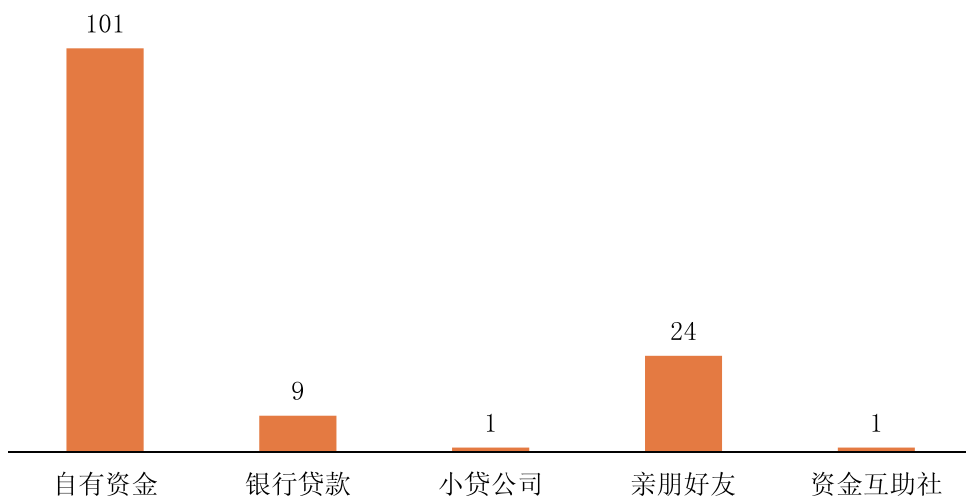


图 42 小微企业及个体户初创资金来源情况

## 2. 企业融资需求没有得到充分满足，信用贷款占比较小

126 家企业中，过去 1 年中有融资需求的有 19 家，占比为 15% 左右，其中有 6 家企业从金融机构处获得融资，可得率为 30% 左右。

从贷款性质来看，6 笔贷款中，2 笔为信用贷款，2 笔为抵押贷款，2 笔为担保贷款，这说明信用贷款在小微企业融资过程中仍然占比不高，缺乏担保或

抵押可能会使得一些企业即使面临资金需求时，也不会向金融机构申请贷款。

而在未来半年中有借款需求的企业，其借款渠道均为向农信社或农商行申请，一方面说明农村中的小微企业融资的渠道十分有限，也在某种程度上反映出其他金融机构在小微企业融资方面的积极性并不高。

### 3. 融资主要为资金周转与扩大规模，管理能力不高是资金短缺主因

从企业融资的主要目的来看，融资主要用于补充流动资金、扩大生产经营规模以及购买固定资产这三个用途上（除去“其他”用途外），如表4所示，也可以理解为维持正常运营和扩大规模的需要。

引进新产品新技术等3个用途体现了企业拓展业务领域的目的，从调查数据看，这一方面的需求并不显著，而且没有企业在新产品新技术研究开发上进行投入，这也符合小微企业产品及服务增加值较低的特点。

从中可以得出的结论是，小微企业的发展性融资需求主要体现在传统的维持和扩大经营规模的需求上，而不是创新型的拓展需求。

同时从表4中还可以看到，内外部成本上涨、经营与管理能力不高是造成小微企业资金短缺的主要原因。

表4 企业融资的主要目的和资金短缺的主要原因

资金短缺主要原因	企业数量	企业融资主要目的	企业数量
补充流动资金	22	补充流动资金	29
没有溢价及定价能力	33	扩大生产经营规模	32
人民币币值变动	3	购买固定资产	18
出口退税率降低	0	引进新产品新技术	2
劳动力成本上升	15	新产品新技术研究开发	0
外部渠道融资难	2	开展新项目	3
销售渠道不畅	14	拓展新市场	7
企业管理不善	19	其他	63
其他原因	49		
未回答	11		

## 第八节 结论与发展建议

兰州市作为我国西部的一个重要城市，其普惠金融发展程度，一定程度上代表了西部地区的普惠金融发展水平。从所调查的三个县区 2 488 个样本家庭来看，兰州市普惠金融综合发展达到中等水平，综合排斥指数为 0.498 5（0 代表完全包容，1 代表完全排斥）。在综合排斥指数的五个维度中，兰州市以金融服务质量优胜；另外在金融服务的可得性方面也有突出的表现。以优秀的金融服务质量和可得性的来引领推进普惠金融发展。这体现了当地党委政府和金融机构共同努力的直接结果。

在综合排斥指数的五个维度中，金融能力、满意度和服务使用 3 个维度上表现的排斥度相对比较高，它们都与客户端有直接的联系。客户的金融能力不足和满意度低，即使在质量和可得性较高的条件下，金融服务的使用率也不高。

进一步分析障碍因素和数字化金融服务对普惠金融发展的影响还发现，兰州市由于障碍因素的存在而造成的金融排斥的程度非常低，再一次证明当地党委政府在改善普惠金融的基础设施和环境条件等方面所做的努力卓有成效。数字化金融服务目前对普惠金融发展的贡献也比较高。综合结果是，兰州市家庭对未来的金融经济的具有较高的信心。

综合起来，除了客户因素以外，兰州市在普惠金融发展的可得性、服务质量、金融障碍和数字化服务等方面都取得良好的成绩。由于客户能力的悬殊，

金融服务的使用率受到严重的影响，拖累了普惠金融发展的综合水平。即使如此，兰州市人民对未来金融经济的信心还是比较高。兰州市需要从客户端入手，尤其要提高客户的金融能力，进一步促进普惠金融发展。

从以上分析的结果，可以对未来的金融发展有如下的建议。

### 1. 客户端着手重点抓好金融能力建设

金融能力建设对于改善金融服务的使用情况，提升家庭的财富管理能力、增强金融消费者自身保护，都具有非常重要的意义。如调研数据所揭示的，金融教育是能力建设中最需加强的方面。建设较为完备的金融教育体系，需要结合各方力量，将自我教育、机构教育、学校教育多种形式结合在一起，方能取得较好的成果。

### 2. 提升家庭金融需求

如报告中所述，兰州市的家庭金融服务需求较为低迷，融资、理财、保险需求均处于较低水平，这一方面是与家庭本身需求有关，但也与当地的产业发展和金融机构的产品设计息息相关。

此外，金融服务需求的低迷与使用情况维度的高排斥度有紧密关联。如前所述，从使用情况的具体指标看，银行账户的拥有率，支付、ATM及POS机使用等较为基础的金融服务，由于经常使用从而其排斥度较低，而理财、融资、购买保险、征信等服务，由于使用情况非常少，需求不旺，因此排斥度非常高。

特别需要注意的是，适当放开利率，对促进普惠金融发展具有很重要的作用。由于普惠金融服务对象对金融服务的需求量小而分散，造成金融机构对低收入人群提供服务的成本比较高，在利息受限的情况下，有一部低收入人群很难获得金融机构的信贷服务。

### 3. 数字普惠金融还应该发挥更大的作用

目前兰州市的数字化服务对普惠金融发展的贡献还处于较低水平。如果数字普惠金融业务运用得当，将会对金融服务的供需双方都起到降低成本的作用。

用，同时提高使用与供给效率。这将对当地的产业发展，居民收入水平提升提供关键动力。

#### 4. 加大对小微企业金融扶持

小微企业没有明确的发展目标与需求，缺乏融资渠道，而且公司治理相对薄弱，这就要求不仅要对其加强金融支持，更加重要的可能是对其进行金融教育，使其有确定的发展规划，在发展的基础上才能有具体的金融服务需求。

## 一、维度选择

普惠金融内容复杂，任何一个单一指标都不能度量普惠金融发展的全部情况，而需要用一系列指标度量。选择适当可操作的指标是一个艰巨的任务。构建一个全面的普惠金融指标体系所包含的指标，必须包含普惠金融的核心内容、重要影响因素和结果。

首先，从普惠金融定义的核心内容考虑，指标体系要反映各种金融服务，包括信贷、储蓄、支付、理财和保险等服务的可得性、使用率和质量。每一类服务又包含不同的具体服务。以贷款服务为例，应该包含不同的贷款来源，如银行、小贷公司、资金互助组织等；获得贷款的形式，如信用贷款、抵押贷款、担保贷款等；信贷成本，如利息和附加成本；获得信贷所花的时间等等。

除了尽量涵盖金融服务的全部服务内容以外，我们也考虑了国际通用的衡量方法，即普惠金融的可得性、使用性和质量。但是，根据我们的观察，这三个维度不能完整地表达普惠金融的发展全景。国际文献中可得性和使用率争议比较少，本文基本参照国际常用的指标体系构建。金融服务质量通常包含金融机构提供服务的质量和客户满意度。我们认为两者衡量了不同的普惠金融相关方，因此将客户的满意度分开单独度量。现有的普惠金融指标体系中，常常忽



略了金融能力这个维度，其实它在普惠金融发展扮演了重要的角色，不应该被排除在外。因此，我们构建的普惠金融指数包含了可得性、使用率、质量、满意度和金融能力 5 个维度 29 个指标。

其次，普惠金融发展受到各种各样因素的制约，度量中心障碍因素有利于采取相应的对策，解除障碍因素的阻碍作用。为此我们筛选出 17 个障碍因素进行衡量。

再次，数字化是普惠金融发展的新方向，实践证明数字技术对普惠金融发展具有显著的贡献。我们用 11 个指标来刻画金融服务的数字化程度。

最后，客户对未来一定时期内金融服务的期望、打算和感知等，反映普惠金融未来的发展，代表普惠金融发展的预期变化。我们从客户对未来物价的预期和对自身经济和金融发展的信心来衡量普惠金融的预期发展。预期指数对企业 and 政策制定都具有很现实的指导意义。

## 二、指标选择

在每一个维度之内，也包含了复杂的内容。例如金融可得性反映金融服务的种类、触达和便利情况，体现获得服务的可能性。有许多指标可以直接或间接地反映金融可得性的程度。在指标的选择过程中，我们首先根据理论推理选出若干个候选指标，具体指标选择还考虑下列特点：

明确具体：明确指标所度量的具体要素。

可度量：指标必须是可以度量的，包括有具体度量的目标物和衡量单位。

可观察：指标必须是可以观察的。

可获得：指标的数据是可以获得的。

时间性：指标必须具有时间性，比如要明确度量的时间周期是一年还是一季度。

然后采用主成分分析法（Principal Component Analysis, PCA）对候选指标进行因子分析，在保留最大信息量的基础上，对每个维度中的多个变量进行降维和精简，形成 8 维度 59 个指标，详细筛选结果见表 5。

表 5 维度与指标

维度	指标编码	指标	指标说明	指标选取理由
可得性	101	ICT 使用情况	ICT 指的是互联网，个人电脑（台式或笔记本）以及电信服务。该指标反映家庭中是否开通了互联网、家庭的个人电脑数量情况	ICT 所指的工具有是数字普惠金融服务的硬件基础
	102	家庭个人平均智能手机数	家庭人均智能手机个数	智能手机是数字普惠金融移动服务的硬件基础
	103	乡镇及社区银行服务网点个数	被访人所在乡镇及社区银行网点个数	人工网点是金融服务的重要载体，除了达成金融服务交易外，还有咨询、教育的作用
	104	社区不同基础设施及公共服务数目	被访人所在社区的不同基础设施（如教育机构、医疗、便利店）及公共服务（如水、电、气）等的数目	完善的基础设施及公共服务是达成金融服务的必要条件（如公路、手机信号等）
使用情况	201	每月使用 POS 机 & ATM 次数	金融服务机具的使用	使用设备次数越多，反映其被排斥的程度越小
	202	家庭是否有银行的授信额度	授信额度是银行预先给家庭的信用额度，需要时可使用	如果有授信额度，一方面反映该家庭的信用状况良好，另一方面也反映潜在借贷需求会较好满足
	203	有几类养老 & 医疗 & 其他保险	反映个人购买保险的种类及数量	保险是进行风险管理的重要工具，如购买保险会有效降低农产品价格风险，养老及医疗费用。
	204	是否知道您在人民银行征信中心的信用状况	央行的个人征信记录了客户与银行之间发生的信贷交易的历史信息	如果知道自己的央行征信情况，显示个人对自身的信用状况比较关注
	205	有几张存折 & 储蓄卡 & 通过几种传统途径存款	反映银行账户的持有与存款情况	银行账户的开立是金融服务的前提，存款也是基础金融服务的使用
	206	使用哪几种网上银行业务	网上银行指的是在台式电脑（PC）上进行的银行金融服务	网上银行是非接触式金融服务，与线下的金融服务相区别
	207	通过几种途径理财	理财途径包括银行定期存款、理财产品、第三方支付机构的理财产品、股票、基金、众筹等	理财反映被访者的财富管理状况
	208	通过几种传统途径借钱给别人	反映被访者借钱给别人的传统渠道	广义上借钱给别人是理财的一种方式
	209	通过几种数字渠道借钱给别人	反映被访者借钱给别人的数字渠道	广义上借钱给别人是理财的一种方式

续前表

维度	指标编码	指标	指标说明	指标选取理由
使用情况	210	使用移动支付 & 网上购物的频率		反映被访者的移动金融服务的使用情况
	211	家庭目前总负债 & 信用卡最大信用额度		反映被访者的负债情况
质量	301	是否因为金融诈骗而遭受损失		该指标反映金融消费者的自我保护意识
	302	为了从银行贷款的额外花销	除利息之外的银行贷款额外花销	额外花销越高，质量越低，是衡量质量的重要指标
	303	为从小贷公司贷款的额外花销	除利息之外的小贷公司贷款的额外花销	额外花销越高，质量越低，是衡量质量的重要指标
	304	为从资金互助社借到钱的额外花销	除利息之外的资金互助社贷款额外花销	额外花销越高，质量越低，是衡量质量的重要指标
	305	在银行汇款时是否有汇款成本	汇款成本指在银行柜台、网银、手机银行汇款时的成本	汇款成本越高，质量越低，是衡量质量的重要指标
	306	银行获得的贷款年化利率	反映贷款的利息成本	利息越高，质量越低，是衡量质量的重要指标
	307	申请银行贷款到获批天数	反映从银行获批贷款的时间长度	获批天数越长，质量越低，是衡量质量的重要指标
	308	从其他途径申请贷款需要天数	反映从其他渠道获批贷款的时间长度	获批天数越长，质量越低，是衡量质量的重要指标
满意度	401	对传统金融服务的满意度	对银行柜台、ATM、POS、服务站、定期存款、理财产品、资金互助社收益率的满意度	该指标反映传统金融服务渠道的满意度，主观满意度越高，可以推测出客观的排斥度越低
	402	对数字金融服务的满意度	对网上银行、手机银行、支付宝、微信中的收益率、电商提供消费贷的满意度	该指标反映数字金融服务渠道的满意度，主观满意度越高，可以推测出客观的排斥度越低
金融能力	501	金融知识与技能	对储蓄卡与信用卡的区别、单利、复利、通胀、时间价值、风险与收益的匹配的理解与计算	通过计算与判断反映被访者的客观金融知识与技能，答对题数越多，排斥度越低
	502	金融态度	征信、金融知识、数字技术适应度、管理家庭财富能力、是否使用记账软件	反映被访者对自身的金融知识的主观态度，信心指数越大，排斥度越低
	503	金融行为	是否寻求专家意见及帮助、投资或贷款前是否搜索相关信息、是否做开支及长期财务规划	不同的金融决策行为会导致不同的财务结果，
	504	金融教育	是否参加过金融知识培训、请教别人及未来学习计划	主动的进行金融教育，会导致不同的财务结果

续前表

维度	指标编码	指标	指标说明	指标选取理由
障碍	601	因几种原因不申请银行贷款	主要原因有利息高，没有抵押或担保，太麻烦等	反映在申请银行贷款时遇到的障碍因素，障碍越大，排斥度越高
	602	对银行柜台服务不满意原因	主要原因有距离远，服务种类少，服务态度差，排队时间长等	反映在银行柜台接受服务时，遇到的障碍因素，障碍越多，排斥度越高
	603	希望银行柜台服务改进的意见	主要意见有增加营业网点，简化手续，降低费用，增加抵押品种类，提高服务意识，缩短审批时间等	受访者针对遇到的障碍，提出改进意见。意见项目越多，排斥度越高
	604	对 ATM 机服务不满意原因	主要原因有距离远，操作复杂，不接受他行卡，手续费高，排队时间长，不敢用等	受访者使用 ATM 机的障碍因素，选择项目越多，排斥度越高
	605	对 POS 机服务不满意原因	主要原因有距离远，结账时耗时长，卡不被接受等	受访者使用 POS 机的障碍因素，选择项目越多，排斥度越高
	606	对金融综合服务站服务不满意原因	主要原因有距离远、服务种类少，收费高、排队时间长等	受访者在综合服务站接受服务时遇到的障碍因素，选择项目越多，排斥度越高
	607	对网上银行服务不满意原因	主要原因有操作复杂，网络易断，手续费高等	反映在使用网银时，遇到的障碍因素，障碍越大，排斥度越高
	608	不使用网上银行服务原因	主要原因有家里无电脑或网络、操作复杂、怕网络欺诈、用了手机银行因而不行，去柜台较为方便，不信任等	反映由于一些障碍因素导致不使用网银，选项越多，排斥度越高
	609	不使用手机银行服务原因	主要原因有没有智能手机，怕欺诈，操作复杂，只用网银，直接去柜台，不信任等	反映由于一些障碍因素导致不使用手机银行，选项越多，排斥度越高
	610	使用手机银行服务体验不满意的原因	主要原因有操作复杂，网络易断，手续费高等	反映导致使用手机银行的体验不好的因素，选项越多，排斥度越高
	611	不使用微信钱包的原因	主要原因有不了解，操作复杂，喜欢传统方式，不信任，用不着等	反映哪些障碍导致不使用微信钱包，障碍越多，排斥度越高
	612	不使用支付宝的原因	主要原因有没有账户，不了解，操作复杂，喜欢传统方式，不信任，用不着等	反映哪些障碍导致不使用支付宝，障碍越多，排斥度越高
	613	对银行定期存款不满意的原因	主要原因有利率低，网点远等	反映投资传统银行存款产品的障碍因素，选项越多，排斥度越高

续前表

维度	指标编码	指标	指标说明	指标选取理由
障碍	614	对银行理财产品不满意的原因	主要原因有利率太低，网点远，期限不合适，购买起点高等	反映投资银行理财产品的障碍因素，选项越多，排斥度越高
	615	对资金互助社收益率不满意的原因	主要原因有利率低，网点远，感觉不太安全等	反映投资于资金互助社的股金收益率不满意的因素，选项越多，排斥度越高
	616	对支付宝中的收益率不满意的原因	主要原因有利率低，感觉不安全，产品少等	反映投资于支付宝的理财产品收益率不满意的因素，选项越多，排斥度越高
	617	对微信钱包中的收益率不满意的原因	主要原因有利率低，感觉不安全，产品少等	反映投资于微信钱包中的理财产品收益率不满意的因素，选项越多，排斥度越高
预期	701	对未来信心指数	个人未来、财务状况、金融服务、宏观经济等的信心	反映被访者基于目前的情况对未来微观及宏观指标的预测，信心指数越高，排斥度越低
	702	对未来价格预测指数	对利率、食品价格、房价等物价进行预测	反映被访者基于目前的情况对未来价格指数的预测，价格指数越高，排斥度越低
数字化程度	801	去银行网点次数		去银行网点反映使用传统金融服务的频率，在反映数字化程度时，频率越高，数字化程度越低
	802	去金融服务站次数		去金融服务点次数反映使用传统金融服务的频率，在反映数字化程度时，频率越高，数字化程度越低
	803	传统/数字方式支付的比值	根据对传统、数字支付方式的偏好排序情况进行打分，然后计算比值	比值越高，数字化程度越低
	804	传统/数字方式汇款比值	根据使用传统、数字汇款的频率情况进行打分，然后计算比值	比值越高，数字化程度越低
	805	使用互联网情况		如使用互联网，则不被排斥
	806	使用家用电脑情况		平均家用电脑数越多，排斥度越低
	807	智能手机使用情况		平均智能手机数越多，数字化程度越高
	808	每月使用 ATM/POS 次数	使用银行服务机具的情况	次数越多，数字化程度越高

续前表

维度	指标编码	指标	指标说明	指标选取理由
数字化程度	809	使用移动支付的频率		频率越高，数字化程度越高
	810	通过传统渠道存取款	主要包括银行柜台，ATM机，便民服务点	选项越多，数字化程度越低
	811	通过传统渠道借钱给别人	主要包括客户赊购，亲友借款，钱庄等	选项越多，数字化程度越低

### 三、中国普惠金融发展指数的计算方法

#### 1. 变量数据的标准化

数据标准化（归一化）处理是数据处理的一项基础工作，不同指标往往具有不同的量纲和量纲单位，这样的情况会影响到数据的合并和比较，为了消除指标之间的量纲影响，需要进行数据标准化处理，以解决数据指标之间的可比性。原始数据经过数据标准化处理后，各指标处于同一数量级，适合进行综合对比评价。

我们采用了最小值—最大值标准化处理方法（Min-Max Normalization）。这种标准化方法也称为离差标准化，是对原始数据的线性变换，使结果值映射到 [0, 1] 之间。转换函数如下：

$$X^* = \frac{X - \min}{\max - \min}$$

其中  $X^*$  为转化后的指标值， $x$  为样本值， $\max$  为样本数据的最大值， $\min$  为样本数据的最小值。

#### 2. 指标（指数）取值的含义

指标与指数衡量的是普惠金融服务对象的被排斥程度，因此将数据进行标准化处理后，0 表示完全没有排斥，1 表示完全排除，数值越大，代表受到的排斥程度越大。

#### 3. 指数合成的权重确定

在普惠金融服务中，事实上很难区分哪个指标的贡献度比较大。如在可得

性维度中，互联网、电脑、手机、银行网点、公共服务（如公路）都是必要条件。使用数字金融服务需要有互联网、电脑、手机作为基础。使用传统金融服务，银行网点、公路也是必不可少。另一方面，从地区比较角度看，每个地区在各个维度上的发展各不相同，各有优劣，如果仅凭主观判断，给予每个维度不同的权重，势必会造成地区普惠金融发展水平判断上的偏误。我们认为采用等权重的方法有其合理性，因此对构成指数的每个指标采用等权重处理。

#### 4. 指数合成方法

指数合成方法采用算术平均的方法进行指数合成。公式如下：

$$CAFIIndex_d = \frac{\sum_{i=1}^n X_i^*}{n}$$

其中： $CAFIIndex_d$  是中国普惠金融发展指数第  $d$  维度的指数值， $X_i$  代表第  $i$  指标值， $n$  代表构成该指数指标的个数。