

2017 年中国普惠金融指标分析报告

中国人民银行金融消费者权益保护局

2018 年 8 月

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。

从 2017 年填报结果看，我国普惠金融稳步发展，金融服务可得性、使用情况、质量进一步改善，传统金融产品和服务已广泛普及，信息技术发展正深刻改变着普惠金融的发展方式。具体而言，我国基础金融服务已基本实现行政村全覆盖，银行结算账户和银行卡使用已广泛普及，电子支付迅速发展，保险产品和服务使用稳步增长，信用建设稳步推进，消费者金融素养有所提升，金融消费纠纷非诉解决机制建设取得进展，信贷对普惠金融的支持力度平稳增长，信贷障碍有所改善，但部分领域信贷支持有待加强。

¹ 这 8 个指标为：拥有活跃账户的人口比例，使用电子支付（包括银行电子支付和支付机构网络支付）人口比例，购买投资理财产品人口比例，个人未偿还贷款笔数，在银行有贷款的人口比例，在银行以外的机构、平台获得过借款的人口比例，金融知识，金融行为。

一、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广泛普及，全国及农村地区人均持有量平稳增长，总体上实现了“人人有户”。截至2017年末，全国人均拥有6.6个账户，人均持有4.81张银行卡（其中信用卡0.39张），较上年末小幅增加，增速有所下滑。东部地区人均账户和持卡量最高，中西部略低。截至2017年末，农村地区个人银行结算账户39.66亿户，人均4.08户；当年新增4.05亿户，同比增长11.37%。截至2017年末，农村地区银行卡数量余额28.81亿张，人均持卡量2.97张。其中，借记卡26.91亿张，当年新增3.04亿张，同比增长12.74%；信用卡1.75亿张，当年新增0.1亿张，同比增长6.06%。

企业法人单位银行结算账户数量平稳增长，银行账户服务效率明显提高。截至2017年末，企业法人单位银行结算账户3792.26万户，同比增长11.64%。为进一步深化“放管服”改革、优化营商环境，2017年12月，人民银行印发《关于优化企业开户服务的指导意见》（银发〔2017〕288号），从调整银行开户流程、改进银行账户许可服务等方面提出十五项措施，明确要求开通小微企业绿色通道并实行“2+2”开户限时办结制，即银行原则上开户审核2天、人民银行行

政许可 2 天。同时，要求通过推行电子渠道预约开户、建设行政许可预审核系统等提高效率。目前企业开户时间得到明显压缩，大部分地区实现 4 天以内完成开户。

银行卡人均交易笔数持续增长，增速略有下降。2017 年，全国人均银行卡交易笔数 107.5 笔，同比增长 28.72%，增速略有下降。部分经济发达的东部省份银行卡使用已广泛普及，中西部省份银行卡使用正快速推广，已逐渐成为居民生产生活消费的主要交易方式。

活跃使用账户稳步增加。调查显示，2017 年全国有 87.06% 的成年人拥有活跃使用账户²，比上年高 5.66 个百分点。农村地区拥有活跃使用账户的成年人比例为 81.44%。全国 29 个省（自治区、直辖市）拥有活跃使用账户的成年人比例超过 80%，北京、天津、上海、浙江、山东、重庆、贵州、宁夏等省（自治区、直辖市）拥有活跃使用账户的成年人比例超过 90%。

2. 电子支付使用情况

电子支付发展迅速，使用普及率较高，农村地区 60% 以上的成年人使用过电子支付。调查显示，2017 年，全国使用电子支付成年人比例为 76.9%，农村地区使用电子支付成年人比例为 66.51%。2017 年，浙江省开始推行“智慧支付工程”，开展“农村电子支付应用示范县（市、区）、镇、村”

² “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。

创建活动，全省有 89.53%的成年人使用电子支付，农村地区有 85.15%的成年人使用电子支付。陕西省宜君县在普惠金融综合示范区试点建设期间，深入推进“便捷设施工程”和数字普惠金融举措，试点县居民移动支付和网上支付的消费习惯正在形成，问卷调查显示，使用电子支付成年人比例为 82%，其中农村地区使用电子支付成年人比例为 75.8%。

非现金支付业务量平稳增长，移动支付业务量继续较快增长。2017 年，全国共办理非现金支付业务 1608.78 亿笔，金额 3759.94 万亿元，同比分别增长 28.59%和 1.97%。银行业金融机构共处理网上支付业务 485.78 亿笔，同比增长 5.2%，金额 2075.09 万亿元，同比下降 0.47%；移动支付业务 375.52 亿笔，同比增长 46.06%，金额 202.93 万亿元，同比增长 28.8%。2017 年，非银行支付机构发生网络支付业务 2867.47 亿笔，金额 143.26 万亿元，同比分别增长 74.95%和 44.32%。截至 2017 年末，农村地区网上银行开通数累计 5.31 亿户，较上年新增 1.02 亿户，增长 23.78%；2017 年发生网银支付业务笔数 94.69 亿笔，金额 152.73 万亿元，交易金额较上年小幅增长。截至 2017 年末，农村地区手机银行开通数累计 5.17 亿户，较上年新增 1.44 亿户，增长 38.61%；2017 年发生手机银行支付业务笔数 91.1 亿笔，金额 38.89 万亿元，分别增长 79.12%、66.2%。

3. 个人投资理财情况

近半数成年人购买过投资理财³产品，农村地区投资理财意识相对较低。调查显示，2017年，全国平均有45.97%的成年人购买过投资理财产品，农村地区这一比例为32.79%。经济发达地区居民投资理财意识较强。北京市居民收入水平较高，投资理财市场较为活跃，调查显示，2017年，66.4%的成年人购买过投资理财产品，农村地区为52.94%。

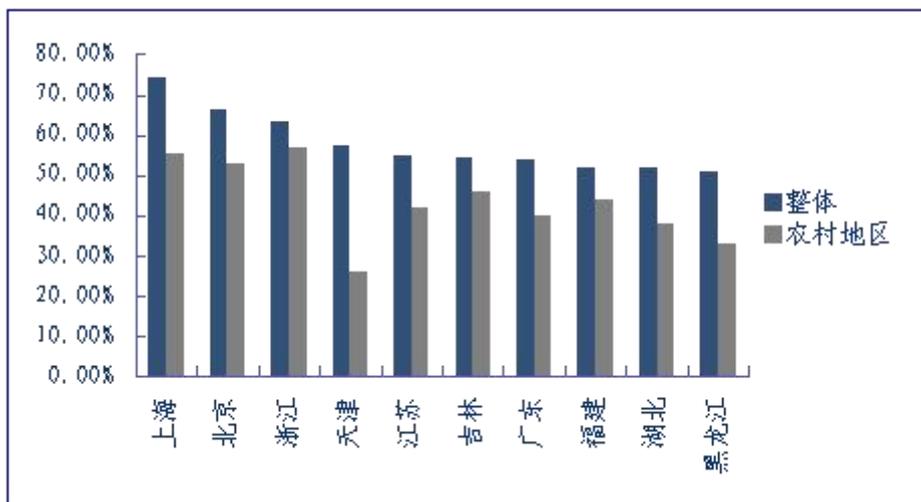


图 1: 2017 年成年人购买投资理财产品比例前十名省份

4. 个人信贷使用情况

人均个人未偿还贷款笔数与上年基本持平，银行仍是居民获得借款的主要渠道，银行以外的机构、平台是居民获得借款的重要补充。调查显示，2017年，全国成年人人均个人未偿还贷款笔数为0.49笔，与上年基本持平，农村地区成年人个人未偿还贷款笔数为0.41笔。江西、广西、广东、云南、宁夏等省(自治区)成年人个人未偿还贷款笔数均超过了0.6笔。2017年，全国成年人在银行有贷款的比例为

³ 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。

39.78%，农村地区为 35.86%；在银行以外的机构、平台获得过借款的成年人比例为 22.74%，农村地区为 20.28%。

个人消费贷款增长强劲。截至 2017 年末，全国人均个人消费贷款余额为 22660.57 元，同比增长 25.03%。

5. 普惠领域小微企业贷款使用情况⁴

普惠领域小微企业贷款增速低于人民币各项贷款增速。截至 2017 年末，普惠领域小微企业贷款余额 67738.95 亿元，同比增长 9.79%；占人民币各项贷款余额 5.64%，占比较上年末低 0.15 个百分点。西藏自治区大部分企业均为微型企业，近年来信贷支持力度不断增加，单户授信小于 500 万元的微型企业贷款余额增长迅速。一些省份部分企业经营效益较差，小微企业盈利能力下降，有效信贷需求不足。

6. 民生信贷使用情况

创业担保贷款余额有所下降，助学贷款余额较快增长。截至 2017 年末，创业担保贷款余额 868.39 亿元，同比下降 4.49%；占人民币各项贷款余额 0.07%，占比较上年末低 0.02 个百分点。截至 2017 年末，助学贷款余额 929.21 亿元，同比增长 13.96%；占人民币各项贷款余额 0.08%，占比与上年末基本持平。部分省份加大对民生领域的信贷支持力度。吉林省制定《创业担保贷款实施办法》，在贷款范围、额度、利率、贴息办法等方面出台较国家更优惠的政策。2017 年，

⁴ 普惠领域小微企业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。

全省累计发放创业担保贷款 18.5 亿元，直接扶持创业者 1.2 万人，累计带动 4.1 万人实现创业就业。

7. 农户生产经营贷款使用情况

农户生产经营贷款平稳增长，增速低于人民币各项贷款增速。截至 2017 年末，农户生产经营贷款余额 46986.5 亿元，同比增长 6.51%；占人民币各项贷款余额 3.91%，占比比上年末低 0.23 个百分点。部分省份因地制宜，加大对特色农业的信贷支持。云南省启动实施“百优特色农业产区”专项行动，围绕 10 大重点高原特色优势产业，加大对特色农业的支持力度。2017 年累计发放高原特色农业贷款 85.44 亿元，年末贷款余额 96.57 亿元。内蒙古自治区加大对农牧业的信贷支农力度，截至 2017 年末，全区农户生产经营性贷款余额 1522.69 亿元，同比增长 12.13%；占人民币各项贷款比例为 7.1%，比上年末略有提高。针对“大城市+大农村”的特殊市情，重庆市着力支持农业供给侧结构性改革，加大对农村电商、休闲农业、乡村旅游等新产业、新业态的金融支持力度，涉农贷款持续增加。

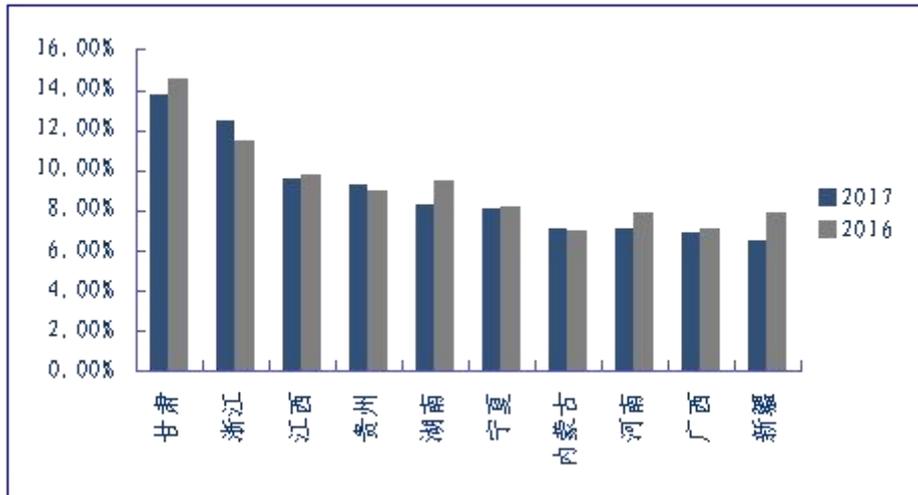


图 2：2017 年农户生产经营贷款余额占比前十名省份

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快速增长。截至2017年末，建档立卡贫困人口贷款余额3248.19亿元，同比增长29.67%。四川省在广元市开展“政担银企户”财政金融扶贫互动扶贫试点，构建了“财政增效、农担增信、银行增贷、企业增利、农户增收”五方合作互动支持产业扶贫新模式，取得了明显成效。宁夏自治区积极实施“一行一县”“一行多品”金融助推脱贫攻坚行动计划，推广多种金融扶贫模式。

9. 保险使用情况

保险密度、保险深度稳步增加，增速略有下滑。2017年，全国保险密度为2631.58元/人，同比增长17.53%，增速略有下滑；保险深度为4.42%，比上年高0.26个百分点。经济发展较快的地区居民参保意识较强。从各省数据看，北京、上海、江苏等省（市）保险密度居前，仍有约1/3的省份保险密度低于2000元/人。从保险深度看，北京等部分省（市）

保险深度较高，已超过 5%。近年来，江西省保险服务保障功能有效发挥，农业保险扩面提标增品，2017 年为 506.1 万农户提供风险保障 941.5 亿元，出口信用保险帮助 1200 余家企业减少和降低损失 9796.4 万元，支持企业信用保险项下融资约 39.2 亿元。

（二）可得性维度

1. 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 2017 年末，全国银行网点乡镇覆盖率⁵达 96%，与上年持平；平均每万人拥有银行网点 1.59 个，同比略有增长。全国有 70% 的省份银行网点乡镇覆盖率已达到 100%，西藏、青海由于地广人稀、基础设施尚不健全，银行网点乡镇覆盖率较低，分别为 66.72% 和 57.61%。近年来，青海省在建设普惠金融示范区过程中，推动金融服务不断向农牧区延伸，银行网点乡镇覆盖率已较上年末的 44.97% 明显提升。福建省在偏远山区和渔业区推广“垄上行·背包银行”“海上移动银行”等经验做法，基本实现电子银行业务“户户通”，提升了金融服务可得性。

2. 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略有下降。许多省份加强对具有融资功能非金融机构监管，提升其发展

⁵ 统计期末，拥有银行业存款类金融机构网点的乡镇占乡镇总数的比例。

质量。截至 2017 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。

3. ATM、POS机具可得性

受理市场环境不断完善，全国每万人拥有的ATM和POS机具数稳步增加，部分省份人均ATM数有所下降，绝大多数省份人均POS机具数实现增长。截至2017年末，我国平均每万人拥有的ATM数为6.91台，平均每万人拥有的POS机具数为224.37台，同比分别增长3.39%和26.44%。30%的省份每万人拥有的ATM数有所下降，绝大多数省份POS机具数实现增长。近年来，非现金支付普及使得现金使用逐渐减少，同时ATM运营维护成本较大，商业银行新增ATM布放的热情降低，并对使用率低的设备进行了撤销。同时顺应人们消费和支付方式的变化，改善用卡环境，绝大多数省份增加布放POS机具。

4. 助农取款点可得性

助农取款服务点已基本实现行政村全覆盖，使用活跃度仍有待改善。截至 2017 年末，全国共设置银行卡助农取款服务点 91.4 万个（其中，加载电商功能的 13.98 万个），覆盖村级行政区 51.56 万个，村级行政区覆盖率达 97.34%，村均 1.73 个。2017 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 4.51 亿笔，金额 3651.92 亿元，同比分别下降 8.89%和 14.03%，农村地区银行卡助农取款服务人均支付业务笔数为 0.46 笔，较上年

的 0.54 笔有所下降。

（三）质量维度

1. 金融知识和金融行为

金融知识水平小幅增加，金融行为与上年基本持平。调查显示，2017 年，全国金融消费者金融知识平均得分为 6.4 分，较上年增加 0.2 分，金融行为平均得分为 6.18 分，与上年基本持平。农村地区金融知识得分为 5.52，金融行为得分为 5.57。从消费者对金融知识的掌握程度看，消费者对银行卡、投资理财和信用知识掌握相对较好，对保险、贷款知识掌握较弱。从金融行为看，消费者在信用行为、金融教育和假币处理方面表现较好，在财务规划、投资风险处理方面能力较欠缺。

各地积极开展形式多样的金融知识普及活动，山西省全面推动金融知识普及教育纳入国民教育体系，开展“金融与诚信”知识主题教育活动。贵州省开展“蒲公英”金融服务行动与金融知识精准普及活动，较快提升了消费者金融素养。浙江省宁波市将金融教育作为普惠金融综合示范区试点的重要任务，联合地方教育部门和金融监管部门，推进“金融普惠 校园启蒙”国民金融素质教育提升工程，以金融课的形式，持续将金融教育输送到全市各中小学。

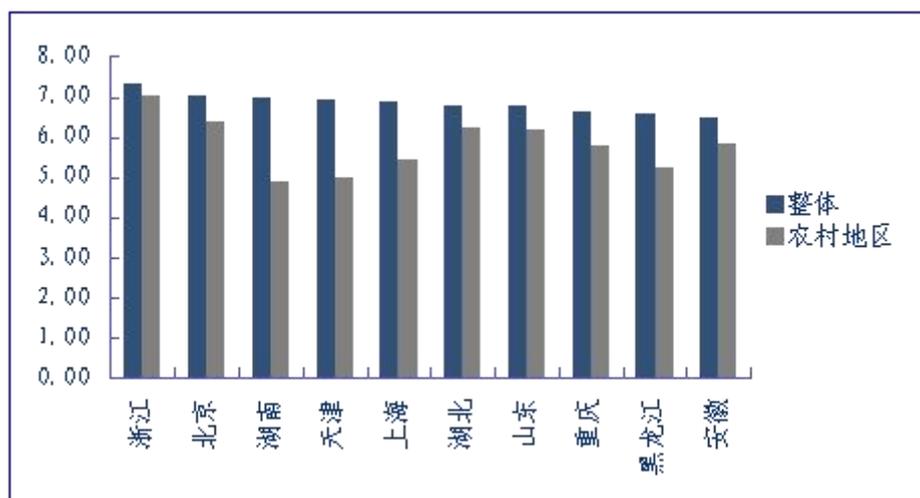


图 3：2017 年金融知识得分前十名省份

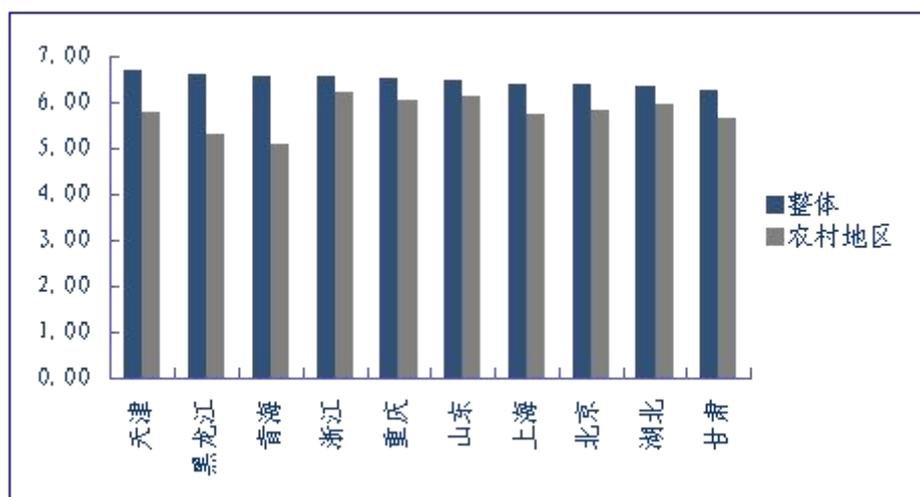


图 4：2017 年金融行为得分前十名省份

2. 金融服务投诉

金融消费纠纷非诉解决机制建设全面铺开，投诉受理量平稳增长，投诉办结率超九成。2017 年，人民银行各级分支机构共受理金融消费者投诉 21610 笔，同比增长 15.63%。其中，人民银行法定职责范围内的投诉 18000 笔，占比 83.29%；涉及跨市场、跨行业类交叉性金融产品和服务的投诉 1104 笔，占比 5.11%；其他类投诉 2506 笔，占比 11.6%。广东省建立了涵盖银行、证券、保险、小额贷款、互联网金融等金

融服务机构及相关社会组织和消费者代表的金融消费权益保护联合会，在联合会内设立金融消费纠纷调解中心，为金融消费者提供了低成本、便捷的纠纷解决渠道。黑龙江省依托金融消费权益保护协会和黑龙江金融争议调解仲裁中心，积极探索金融消费权益保护第三方非诉解决机制建设。

3. 银行卡卡均授信额度

银行卡卡均授信额度稳步增长。银行机构加强信用卡业务营销，开发了汽车分期、消费专项分期等多种授信品种。截至 2017 年末，银行卡卡均授信额度为 2.12 万元，同比增长 8.16%。

4. 信用贷款情况

农户、小微企业信用贷款比例持续提升。截至 2017 年末，农户信用贷款比例为 15.01%，比上年末高 1.96 个百分点；小微企业信用贷款比例为 13.72%，比上年末高 1.54 个百分点。

2017 年，河南省在兰考国家级普惠金融改革试验区创新开展普惠授信工作，并在全省复制推广。按照“宽授信、严启信、严用途、激励守信、严惩失信”的原则，建立“授信激励、失信惩戒”的信用信贷长效机制。截至 2017 年末，河南省农户信用贷款余额 287.8 亿元，同比增长 60.42%；占比 6.18%，比上年末高 1.82 个百分点。安徽省积极推广“税融通”业务，引导金融机构根据企业纳税信用提供一定额度

的信用贷款或担保贷款，截至 2017 年末，安徽全省“税融通”贷款余额 152.92 亿元、服务企业 6000 余家。

5. 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。2017 年末，全国个人信用档案建档率为 68.2%，比上年末高 2.24 个百分点；全国金融信用信息基础数据库收录的企业法人人数为 2511 万户，同比增长 13.58%。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 1.75 亿农户建立信用档案。

广西田东利用“三信”工程培育农户信用意识，大力推行优惠利率的信用贷款。浙江台州形成了“实时共享、信用增信、精准对接、融资普惠”的中小微企业信用体系建设模式，有效缓解中小微企业融资问题。甘肃省在全国率先实现了征信信息自助查询县域全覆盖，缓解了柜台查询压力，提升了征信查询服务质量。

二、普惠金融发展过程中存在的问题及建议

从填报情况来看，我国普惠金融发展中存在金融资源配置不均衡、金融基础设施建设有待加强、金融素养有待提升、商业可持续性有待提高等问题，特别是边远地区普惠金融服务仍亟待加强；数字金融迅速发展，“数字鸿沟”现象值得关注，消费者权益保护面临挑战；普惠金融相关配套政策和

机制有待完善；对创新创业和弱势群体的金融支持力度不够；普惠金融发展中的风险防范等问题要重点关注。

下一步，要继续深入贯彻落实党的十九大精神、第五次全国金融工作会议精神和中央经济工作会议精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想和新发展理念，巩固普惠金融发展成果，解决发展难题，不断优化完善政策，更好服务实体经济，使金融发展成果惠及更广大人民群众。

（一）鼓励各地巩固特色做法、加强创新，因地制宜发展普惠金融。各地在推动普惠金融发展过程中，涌现了很多好的特色做法，部分省市开展了示范区、试点建设，并发挥以点带面的引领作用，较好推动了普惠金融发展，例如农村（县域）普惠金融综合试点/示范区、金融扶贫示范区等。下一步，应继续巩固特色做法、加强创新，以服务好实体经济为导向，因地制宜，推动普惠金融更高质量发展。

（二）继续加强对创新创业、弱势群体等的支持。一是指导金融机构优化贷款申请审批流程，方便各类困难群体将创业担保贷款政策用好用足；二是继续开展集中性金融知识普及活动，关注重点人群尤其是低净值人群的金融知识需求，加强对数字金融产品和服务的知识普及，提高公众特别是弱势群体的金融素养和防风险能力；三是进一步加强金融产品和服务创新，完善对残疾人、老年人等特殊群体的无障碍

碍金融服务。

（三）加强普惠金融领域的风险防范和管理。一是加强宣传教育，提高各界对普惠金融的正确认识；二是加强电子支付管理和风险防范，严厉打击破坏支付安全的行为，营造便捷、安全、可靠的电子支付环境；三是密切关注普惠金融领域的信贷风险，避免过度发放贷款。

（四）推动完善普惠金融相关制度和机制。一是构建政策性担保、商业性担保协同发挥作用的担保机制，鼓励担保方式创新；二是进一步深化“两权”抵押贷款试点建设，推进抵押物确权、评估、流转等配套制度和设施建设。

（五）深化普惠金融指标体系建设。一是继续健全普惠金融指标体系工作机制，加强统筹协调和沟通协作，推动信息化数据采集和报送系统建设，优化工作流程，提高工作效率；二是加强普惠金融指标体系运用，探索适当、有效的运用方式，发挥指标体系对普惠金融工作的参考和推动作用；三是鼓励各地构建差异化、有特色的地市和县域指标体系。