

分类号 F203.9/1136  
U D C \_\_\_\_\_

密级 无  
编号 10741



# MBA 学位论文

论文题目 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务  
风险管理研究

研究生姓名: 罗文飞

指导教师姓名、职称: 陈冲 教授

学科、专业名称: 工商管理

研究方向: 投融资管理

提交日期: 20240531

# 独创性声明

本人声明所提交的论文是我个人在导师指导下进行的研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除了文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果。与我一同工作的同志对本研究所做的任何贡献均已在论文中作了明确的说明并表示了谢意。

学位论文作者签名： 罗文飞 签字日期： 2024.5.31

导师签名： 陈冲 签字日期： 2024.5.31

# 关于论文使用授权的说明

本人完全了解学校关于保留、使用学位论文的各项规定， 同意（选择“同意”/“不同意”）以下事项：

- 1.学校有权保留本论文的复印件和磁盘，允许论文被查阅和借阅，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存、汇编学位论文；
- 2.学校有权将本人的学位论文提交至清华大学“中国学术期刊（光盘版）电子杂志社”用于出版和编入 CNKI《中国知识资源总库》或其他同类数据库，传播本学位论文的全部或部分内容。

学位论文作者签名： 罗文飞 签字日期： 2024.5.31

导师签名： 陈冲 签字日期： 2024.5.31

# **A Study on Risk Management of Inclusive Finance Online Credit Business of ICBC G Branch**

**Candidate: Luo wenfei**

**Supervisor: Chen chong**

## 摘要

近年来,随着国家对小微企业、个体工商户等群体的支持力度越来越大,“普惠金融”一词频频出现在社会大众的视野中。大力发展普惠金融,做好普惠金融工作,提供专业、高效的普惠金融服务,是各商业银行坚定不移践行金融工作政治性、人民性的具体体现,也是各商业银行的使命担当,更为商业银行的发展带来重大市场机遇。面对数量众多的小微企业、个体工商户等群体,商业银行传统的普惠金融信贷模式已经无法有效满足庞大的客群需求,普惠金融线上信贷业务以其高效、便捷、低成本等优势,成为各商业银行普惠金融信贷业务的主流趋势,进入了快速发展的轨道。

线上信贷业务与传统信贷业务相比,其风险管理的内容发生了变化,原来的一些风险管理理念、管理模式、管理措施已经不能较好地适应形势的变化。随着业务的发展,在信贷风险管理方面逐步显现出了一些问题。通过不断完善风险管理机制,才能进一步推动普惠金融高质量发展。

本文以工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务为研究对象,首先通过国内外文献及相关理论对普惠金融及其风险管理进行研究。其次,结合实地调查情况,了解工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务发展状况。第三,通过调查问卷、企业访谈等方式,探寻工商银行 G 分行在普惠金融线上信贷业务风险管理中的不足之处,并深入分析问题的成因。最后,在以上研究成果的基础上,提出了工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理的优化措施,也为其他商业银行高质量发展普惠金融线上信贷业务提供有意义的参考。

**关键词:** 普惠金融线上信贷业务 信贷风险管理 小微企业

## Abstract

In recent years, a term “inclusive finance” has been in the public eye with the increasing support of the state for small and micro businesses and individual industrial and commercial households. Developing inclusive finance, conducting good performance in inclusive finance, and providing professional and high-efficient inclusive financial services are the concrete embodiment of the resolute practice of the political and people’s natures of the financial work and responsibility of commercial banks, which brings massive market opportunities for the development of commercial banks. In the face of numerous small and micro businesses and individual industrial and commercial households, it is difficult for traditional inclusive financial credit model of commercial banks to meet the needs of numerous customers. However, online credit business of inclusive finance with the advantages of high efficiency, convenience and low costs has become a mainstream trend of inclusive finance credit business of commercial banks and has stepped into the track of fast development.

Compared with credit business in the traditional manner, online credit business witnesses great changes in the risk management. To be more specific, the original management concepts, modes and measures no longer adapt to the changes of current circumstances, which produce new problems in credit risk management with the development of credit

business. Only by improving and upgrading risk management schemes, can we further promote the high-quality development of inclusive finance.

This paper regards the online credit business of inclusive finance of ICBC G branch as the research object. To begin with, inclusive finance and risk management have been studied by literature research methods at home and abroad. Besides, combined with the investigation results, we learned about the development of inclusive financial online credit business of ICBC G Branch. Third, with the methods of field investigations, questionnaires, and enterprise interviews, the problems existing in the risk management of inclusive financial online credit business of ICBC G Branch are figured out, and the causes of the problems are analyzed. Last but not least, based on above studies, an optimization strategy for the risk management of inclusive finance online credit business of ICBC G Branch has been put forward, which also provides a meaningful reference for the high-quality development of inclusive finance online credit business of other commercial banks.

**Keyword:** Online inclusive finance of credit business; Credit Risk management; Small and micro businesses

# 目 录

<b>1 绪论</b> .....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究目的和意义.....	1
1.2.1 研究目的.....	2
1.2.2 研究意义.....	2
1.3 文献综述.....	3
1.3.1 有关普惠金融促进社会公平性研究.....	3
1.3.2 有关普惠金融线上业务发展研究.....	4
1.3.3 有关普惠金融线上信贷业务风险管理研究.....	5
1.3.4 有关国内外研究现状述评.....	6
1.4 研究内容.....	7
1.5 研究方法.....	9
1.6 论文创新点.....	9
<b>2 相关概念及理论基础</b> .....	11
2.1 普惠金融概述.....	11
2.1.1 普惠金融概念与特征.....	11
2.1.2 普惠金融线上业务概念与特征.....	12
2.2 信贷风险管理概述.....	13
2.2.1 信贷风险概念与特征.....	13
2.2.2 信贷风险管理概念与流程.....	13
2.2.3 线上信贷业务风险管理特征.....	14
2.3 相关理论.....	15
2.3.1 全面风险管理理论.....	15
2.3.2 信息不对称理论.....	15
2.3.3 企业生命周期理论.....	16
2.3.4 流程管理理论.....	17
<b>3 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务发展情况</b> .....	18
3.1 工商银行 G 分行简介.....	18
3.2 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务发展概况.....	18
3.2.1 总体发展情况.....	18
3.2.2 金融场景建设情况.....	21
3.2.3 产品情况.....	22
3.2.4 信贷资产质量情况.....	23
3.3 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理情况.....	25
3.3.1 面临的传统风险.....	25
3.3.2 面临的特有风险.....	27
3.3.3 业务主要流程.....	27
3.3.4 “贷前、贷中、贷后”风险管理采取的主要措施.....	28

3.4 与部分同业机构风险管理情况比较 .....	29
3.4.1 中国银行 G 分行普惠金融线上信贷业务主要产品 .....	29
3.4.2 中国银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理主要措施 .....	30
3.4.3 产品与风险管理措施的比较 .....	30
<b>4 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理问题及成因 .....</b>	<b>33</b>
4.1 调查问卷 .....	33
4.1.1 调查问卷设计 .....	33
4.1.2 调查结果分析 .....	33
4.2 访谈调研 .....	41
4.2.1 访谈目的 .....	41
4.2.2 访谈对象 .....	41
4.2.3 访谈结果分析 .....	42
4.3 存在的问题 .....	43
4.3.1 队伍建设与线上业务发展不匹配 .....	43
4.3.2 绩效考核与风险管理重要性存在差距 .....	44
4.3.3 业务系统对风险识别能力不足 .....	45
4.3.4 制度建设和风险管理措施的精准性有欠缺 .....	45
4.3.5 “系统+人工”的业务过程衔接不畅 .....	46
4.4 存在问题成因分析 .....	46
4.4.1 专业化队伍建设机制不健全 .....	47
4.4.2 业务系统的应用不成熟 .....	47
4.4.3 发展理念大于风险管理理念 .....	47
4.4.4 精准性的线上信贷风险管理机制不完善 .....	48
4.4.5 线上与线下业务流程深度融合不足 .....	48
<b>5 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理优化对策 .....</b>	<b>49</b>
5.1 增强业务系统风险识别能力 .....	49
5.1.1 强化系统获取数据的宽度 .....	49
5.1.2 强化系统获取数据的准度 .....	49
5.1.3 强化系统风险预警的力度 .....	50
5.1.4 强化系统更新的频度 .....	50
5.2 建立精准化风险管理机制 .....	50
5.2.1 完善线上信贷风险管理制度 .....	51
5.2.2 建立专业化风险防控队伍 .....	51
5.2.3 实行精准风险管理机制 .....	51
5.3 制定发展与风险管理并重的考核机制 .....	52
5.3.1 提升风险因子考核权重 .....	52
5.3.2 实行绩效递延发放模式 .....	52
5.4 推动线上和线下业务流程深度融合 .....	52
5.4.1 做好贷前环节融合 .....	53
5.4.2 做好贷中环节融合 .....	53
5.4.3 做好贷后环节融合 .....	53
5.5 加强专业化队伍建设 .....	53



5.5.1 建立线上信贷专营机制 .....	54
5.5.2 培养线上信贷专业人才 .....	54
5.5.3 优化信贷人员和岗位结构 .....	54
5.5.4 打造专业、全面培训体系 .....	54
<b>6 结论与展望 .....</b>	<b>56</b>
<b>参考文献 .....</b>	<b>57</b>
<b>附录 A 调查问卷 .....</b>	<b>61</b>
<b>附录 B 访谈提纲 .....</b>	<b>63</b>
<b>致谢 .....</b>	<b>64</b>

# 1 绪论

## 1.1 研究背景

近年来，党和国家对普惠金融的发展越来越重视，关注度也越来越高。大力发展普惠金融，目的就是要提升金融服务能力，更好地满足人民群众日益增长的多元化的金融服务需求，帮助他们纾困解难、企稳发展，特别是让小微企业、个体工商户等群体享受到便捷安全高效的金融服务，进一步稳定经济增长的基础。不论是金融工作“三大任务”，金融工作政治性、人民性的原则，还是加快金融强国建设，金融工作“五篇大文章”重要要求，对做好普惠金融工作作出了重大部署。大力发展普惠金融，积极推动普惠金融线上化、数字化，是各商业银行的使命担当。

小微客户、个体工商户等群体数量庞大，金融需求较为旺盛，为商业银行的发展带来了重大市场机遇。2022 年底，我国市场主体达 1.69 亿户，较 2012 年增加 1 亿户，其中：小微企业 5000 万户左右、占企业总数的 91%。个体工商户达 1.14 亿户，是最大的群体。乡村领域市场好、空间大、主体活。2022 年底，全国已有 8 万多家农业产业化龙头企业，222 万家农村合作社，390 万户家庭农庄，并形成了 140 个全国优势特色产业集群、250 个国家现代农业产业园、1300 多个农业产业强镇。近年来，小企业发展活力足，许多的新技术、新产业、新业态、新模式都出自小微企业，可以说，支持小微企业发展，就是在培育未来的“大树高山”。普惠金融为商业银行带来了巨大的发展空间，值得去耕耘、去经营、去投入、去竞争。

为了更好地满足小微企业、个体工商户等群体的金融服务需求，各商业银行以“高效、便捷”为出发点，主动拥抱互联网，利用大数据等信息技术，推动普惠金融业务线上化发展，金融服务打破了诸多的束缚和限制，比如：时间因素、空间因素等，有效缓解了普惠金融发展中的难点和堵点，普惠金融线上化发展成为了普惠金融发展的方向，进入了快速发展的轨道。

## 1.2 研究目的和意义

## 1.2.1 研究目的

在普惠金融政策支持和互联网技术快速发展的双重因素影响下，各家商业银行充分利用互联网技术在低成本批量拓户、高效率处理等方面的明显优势，为小微企业等群体提供便捷的信贷服务，线上信贷业务成为了各家商业银行普惠金融发展的主要方向。但是随着线上业务快速扩张，前期由于风险管理机制不够健全，一些风险因素还未充分揭示，使商业银行普惠金融线上信贷业务资产质量面临挑战。如何进一步强化普惠金融线上信贷业务风险管理，是高质量发展普惠金融不得不面对的关键问题。

工商银行是全国最大商业银行，G 分行普惠金融在 G 省占有重要地位，业务发展有代表性。G 分行经营机构主要在城区，县域区域经营机构较少，镇村地区基本未设立经营机构，普惠金融线下服务无法更好满足县域小微企业需求，无法更加有效触及镇村区域。为了不断增强普惠金融服务能力，工商银行 G 分行普惠金融工作主动触网，积极推动业务线上发展。目前，线上信贷已经超越传统线下信贷，成为了业务的增长极、发展的主渠道，展现出了强劲的动力。本文通过分析研究工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理中的不足及原因，提出相应的优化对策和改进措施，推动普惠金融信贷业务持续健康发展。

## 1.2.2 研究意义

### （一）理论意义

一是通过应用全面风险管理理论、信息不对称理论、企业生命周期理论、流程管理理论，研究普惠金融线上信贷业务风险管理，把相关理论进一步和企业经营管理相结合，进一步和业务发展相结合，进一步与风险管理相结合，用理论分析和查找管理中的不足，用理论推动完善普惠金融线上信贷业务风险管理机制，强化理论在信贷风险管理中的应用。

二是对普惠金融线上信贷业务风险管理制定优化完善对策，可以增强风险管理的主动性、及时性和精准性，完善管理机制，推动业务高质量发展。

### （二）实际意义

一是随着监管部门对商业银行普惠金融的考核力度不断加大，商业银行在面对有限的线下渠道和人员的情况下，通过大力推动普惠金融线上信贷业务，满足

数量众多的普惠群体的金融需求，保持了信贷规模和客群的增长。线上信贷业务与传统线下模式相比，相对放宽了客户准入门槛，潜藏了一定的风险隐患，通过深入研究，分析风险管理中的薄弱环节和不足之处，有助于业务的稳健发展。

二是当前普惠金融线上信贷业务正处于快速发展的时期，前期虽然经过不断探索，在风险管理方面取得了一定效果。但是也暴露出了一些问题，信贷风险在不断积累和上升。通过对普惠金融线上信贷业务风险管理的研究，可以进一步推动机制的完善，增强风险管理机制的适应性、有效性。

三是工商银行 G 分行作为工商银行的一级机构，普惠金融业务在 G 省占有重要位置，通过推动工商银行 G 分行强化普惠金融信贷风险管理，促进风险管理能力提升。

## 1.3 文献综述

### 1.3.1 有关普惠金融促进社会公平性研究

普惠金融的发展，不仅促进了金融资源的可得性、公平性，还为商业银行带来了发展机遇。Thomas D (2007) 等人在他们的文章中提出，在商业银行同质化的竞争中，大中型客户已经享受到银行充分竞争的红利，能够享受到各项优质低价的金融服务，相反小微企业信贷市场因为各大商业银行未充分竞争，反而是商业银行业务拓展的蓝海，如果能够充分占领小微企业信贷市场，以专注小微的品牌取信于市场，将为商业银行带来新的业务增长点<sup>[12]</sup>。Venkataramany 和 Bhasin (2011) 认为普惠金融是指立足于支持小微企业发展，提高社会经济水平的金融服务<sup>[13]</sup>。Diniz E (2012) 的研究表明，如果能够充分发挥信息与通信技术的作用，就能够为当地小微群体特别是居民用户提供更加全面、方便的金融服务<sup>[2]</sup>。Christel L (2018) 在他的研究中提出，传统商业银行对小微信贷的考量，更多的是种子思维，商业银行需要判断哪些种子以后有机会成长为参天大树，就愿意在其成长过程中投入信贷资源，而不仅仅是考虑当下小微企业信贷业务能够带来的微薄利润<sup>[1]</sup>。Olunuga 和 Agbesuyi (2021) 认为普惠金融是商业银行为社会各层群体提供的一种公平性的金融服务<sup>[9]</sup>。

夏园园 (2010) 认为普惠金融的服务拓展对象应该以穷人和低收入群体为

主<sup>[41]</sup>。高惺惟（2017）在研究中认为，普惠金融的社会价值在于帮助弱势群体获得金融服务，让每一个企业和个人公平地享有金融服务的权利，其经济价值在于能够调节金融供需，实现金融服务于实体经济的目的<sup>[19]</sup>。何宏庆和李智彦（2021）的研究突出了普惠金融公平性的特征，认为普惠金融是金融机构向小微企业或个体工商户等融资困难群体提供与大型企业同等待遇的融资服务<sup>[22]</sup>。

### 1.3.2 有关普惠金融线上业务发展研究

随着互联网技术的快速发展和广泛的应用，推动金融生态进行了一场深刻变革。普惠金融加速推进线上化进程，打破了时间和空间的束缚。Franklin A(2015) 等人在研究中指出，金融行业可以借助互联网的大数据共享和云计算数据处理，对传统业务流程进行颠覆式创新，在互联网时代下，传统商业银行要维持优势地位必须要积极拥抱互联网技术，为社会实现更好价值，在这过程中，对于小微企业信贷服务和产品设计，是其变革过程中重要的一步<sup>[3]</sup>。Mohamm 和 Jeff（2016）认为互联网金融较传统金融更注重贷款业务的普及性和服务质量，因此互联网金融将改变商业银行的传统信贷模式<sup>[7]</sup>。Ivashchenko（2018）研究发现，金融科技的发展已经彻底颠覆以往的金融服务模式，以全面覆盖的网络及移动端为客户提供更加便捷的金融产品及服务<sup>[4]</sup>。Matsuura（2019）在文章中提出金融科技未来研究的重心，即在新兴技术，如区块链得到广泛应用的背景下，交易成本的显著降低将推动金融服务迈向更高效的方向<sup>[8]</sup>。

蔡彤、唐录天、郭亮（2010）认为发展普惠金融体系要建立完善普惠金融信贷扶持政策体系和框架，以及与之相配套的法律法规制度<sup>[15]</sup>。王超（2014）在他的研究中认为，传统商业银行应该积极拥抱互联网技术，进行金融+互联网转型升级，用更具效率的服务能力，更加个性化的服务水平，服务于社会经济发展<sup>[35]</sup>。魏博文（2018）指出金融科技在金融领域发展中处于重要地位，其应用可为小微企业在融资难、成本高等问题上提供解决方案<sup>[36]</sup>。黄剑辉（2019）通过对商业银行互联网小微贷款业务实践研究，分析各家商业银行线上贷款产品，认为线上贷款的优势体现在有利于解决传统信贷模式中的信息不对称问题、提高信贷审批效率、降低企业融资成本等方面<sup>[23]</sup>。杨惠岚（2020年）认为随着社会经济的进步，社会各界开始关注互联网金融在普惠金融领域中的应用，互联网也成为了促进普

惠金融发展的重要方式<sup>[45]</sup>。陈中飞、江康奇（2021）认为数字普惠金融显著提升中小企业的生产要素生产率与经营效率<sup>[16]</sup>。张萌和许汝俊（2022）认为商业银行线上贷款可充分缓解我国小微企业融资难问题，线上贷款是利用大数据技术与银行信贷融合的新模式，线上化、数字化、标准化的信贷模式，可逐渐摆脱线下业务的局限性，也是目前我国金融数字化改革的重要举措<sup>[47]</sup>。彭小淮和董晨晨（2021）通过对后疫情时代的商业银行线上贷款研究表示，商业银行经历过疫情的洗礼后，金融科技也得到了进一步发展，将为商业银行的传统信贷业务带来前所未有的挑战，所以商业银行要紧跟变革趋势，适应时代发展潮流<sup>[32]</sup>。王灵蕙和魏学亨（2022）对构建普惠金融体系的重要意义进行了深刻研究，认为要依靠技术革新和政策支持来推动金融服务，并鼓励提供多种类和低成本的金融产品<sup>[38]</sup>。

### 1.3.3 有关普惠金融线上信贷业务风险管理研究

随着普惠金融线上信贷业务的快速发展，也逐步暴露出了一些风险。Jenkins（2002）结合信息不对称理论表示降低信息不对称风险，就要利用互联网技术加强商业银行对客户的信息搜集能力和对贷款的总量控制<sup>[6]</sup>。Pinho 和 Martins（2010）认为可以通过建立相关模型将市场风险具体化<sup>[10]</sup>。Rotich 和 Wanjau（2017）认为在普惠金融中，通过搭建完善的信贷管理体系，能够帮助银行更好识别风险，降低银行不良贷款占比<sup>[11]</sup>。Yihua Mao（2018）认为，如果金融机构能够精简小微企业信贷流程，优化小微企业的生存环境，小微企业的生命周期延长，还款能力提升，商业银行的小微企业信贷不良率则会下降<sup>[14]</sup>。Hale T（2018）通过研究指出，小微企业为了获取银行融资，可能会调整自身的财务报表数据，无法将经营情况准确反映，而大中型企业有较为全面的组织架构，财务披露制度，银行获取的信息真实性较小微企业更方便和准确<sup>[5]</sup>。

裴雪（2015）在她的研究中指出，随着社会的发展和技术的不断创新，商业银行更需构建起更高水平的风险防范屏障，推行好风险量化管理技术，依靠大数据的力量采集可信的多样的数据，开展关联性分析，逐渐取消或减弱依靠企业提供的财务报表作为融资与否和额度高低的情况，利用科技力量提升信贷决策的合理性<sup>[33]</sup>。王蕾、郭芮佳和池国华（2019）应用内部控制理论对银行普惠金融贷款风险进行分析，建议商业银行要注重自身贷款风险管理内部控制机制建设，并持

续调整内部控制效果,有效降低普惠金融贷款业务风险<sup>[39]</sup>。王湘湘(2020)在研究中对商业银行线上贷款业务存在的风险管理存在的问题进行分析,为商业银行线上贷款业务的持续健康发展提供了有效的优化方案<sup>[37]</sup>。余新华(2020)通过研究指出,商业银行自身还未真正建立起全面有效的数据获取平台和系统,从第三方获取的数据的准确性无法确定,在贷款审批中还不能真正作为放贷依据。同时,线上贷款业务基本上是通过线上途径进行,如贷款的申请、合同的签署和贷款的提款等流程,都是自主完成,商业银行难以及时监测和控制,对商业银行的资产安全造成了隐患<sup>[43]</sup>。银保监会 2020 年发布的《商业银行互联网贷款管理暂行办法》明确规定,将线上贷款业务纳入监管,进一步推动强化线上信贷业务规范化发展。赵林(2020)认为,现在商业银行需要解决的信贷风险预警问题还很多,其中信贷风险系统预警机制不完善是最重要的<sup>[48]</sup>。杜青青(2022)认为金融科技将帮助商业银行等传统金融机构提高运营效率,优化服务质量,也为商业银行完善产品体系和设计、提升信贷风险管理能力提供了契机<sup>[17]</sup>。田艳君(2023)在数字普惠金融对商业银行信贷风险的影响研究中指出,当前我国的征信体系还未完善,大多数字普惠金融客户以家庭经营模式为主,其信用积累较少,商业银行在对其进行信用评估时很难完整收集信用信息,导致出现信用评估不真实、不准确的问题,继而留下风险隐患<sup>[34]</sup>。

#### 1.3.4 有关国内外研究现状述评

综上所述,相较于国外,国内对普惠金融的研究起步比较晚,但是随着普惠金融的快速发展,不论是对普惠金融推动和促进社会公平性研究、普惠金融线上业务发展研究,还是普惠金融线上信贷业务风险管理研究,国内外对普惠金融的研究成果还是比较丰硕的,为普惠金融的发展提供了有力的理论支持和指导。

但是,国内外学者对普惠金融线上信贷业务风险管理的研究大部分是基于线上信贷业务系统对信贷风险影响的研究。本文从多个方面、多个角度研究工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理中存在的问题,分析成因,制定针对性措施。

## 1.4 研究内容

本文主要研究的是普惠金融线上信贷业务风险管理，在调查了解工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务发展现状、风险管理现状的基础上，分析存在的问题及问题背后的成因，提出相应的优化对策和改进措施，推动工商银行 G 分行风险管理水平的提升。本文主要由以下部分构成：

第一部分为论文绪论部分。本部分重点介绍了论文的研究背景、研究目的和研究意义，概括了研究的主要内容，归纳总结了国内外专家、学者有关普惠金融的研究成果。

第二部分为基本概念与理论概述部分。本部分详细阐述了“普惠金融”“信贷风险管理”等基本概念，同时详尽阐述了相应的理论。

第三部分为工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务发展情况部分。主要通过实地调查，了解线上信贷业务发展总体情况、金融场景建设情况、产品情况、资产质量情况、业务主要流程、信贷风险管理状况及部分同业机构风险管理情况等，为后续论文研究奠定基础。

第四部分为问题及成因分析。通过调查问卷和企业访谈，发现问题，并进行成因分析。

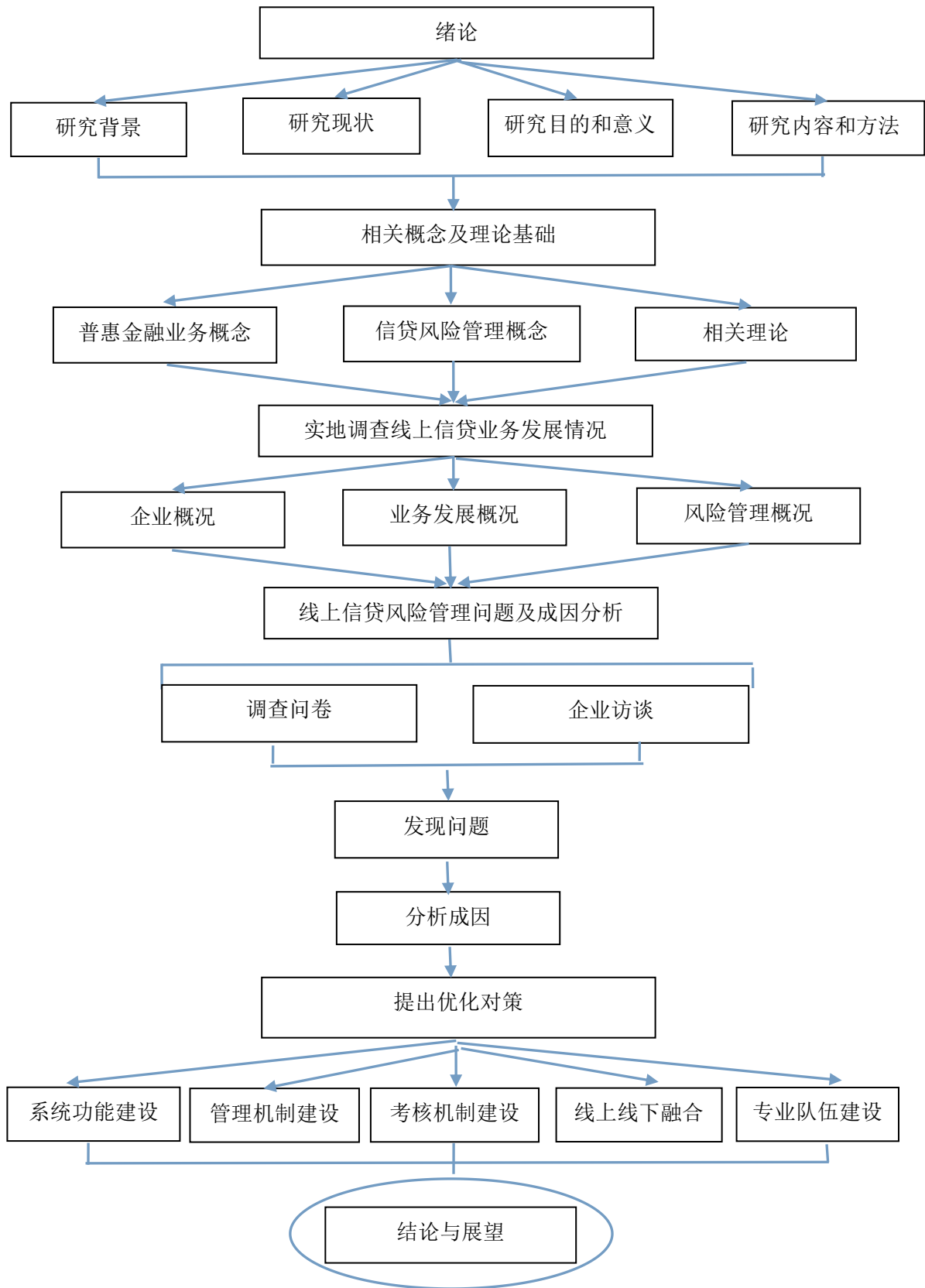
第五部分为工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理的优化对策。

第六部分为本研究结论阐述，对研究内容进行总结，并对今后完善措施进行了展望。

本论文框架如下图所示：



图 1.1 论文框架图



## 1.5 研究方法

本论文采用了文献研究法、调查法、调查问卷法、访谈法等四种研究方法，具体如下：

一是文献研究法。搜集和阅读国内外文献资料，对有关理论书籍和文献资料进行理解和梳理，整理了有关普惠金融促进社会公平性、线上化发展、信贷风险管理的研究成果等，在此基础上，进一步了解、掌握普惠金融发展的趋势。同时，以这些研究成果为参考，在论文的研究中进行借鉴。

二是调查法。通过实地调查工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务，对该行普惠金融线上信贷业务总体发展情况、金融场景、产品、资产质量、风险管理及部分同业机构风险管理等情况进行了解，全面研究业务发展情况。

三是调查问卷法。多层次、多维度设计调查问卷，并向相关信贷工作人员发放，了解工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理情况，梳理总结和发现管理中的不足。

四是访谈法。通过对工商银行 G 分行部分普惠金融线上信贷业务部分行业客户进行访谈，了解工商银行 G 分行在业务开展及信贷管理方面存在的具体问题，与调查问卷相互补充、验证。

## 1.6 论文创新点

本论文的创新点主要表现在以下四个方面：

一是本论文的研究改变了过去以往信贷风险管理研究中，从风险的识别、风险的度量、风险的控制三个方面研究的思路。论文从队伍建设、机构建设、制度建设、考核、流程等方面进行研究，探查风险管理中的不足，提出优化方案。

二是本论文的研究比较全面。不仅研究普惠金融线上信贷业务主要业务流程的风险管理，还研究工商银行 G 分行普惠金融的发展战略、考核机制等，既有点、又有面，由点及面，通过现象看本质、通过问题看根源，分析工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理的根源性问题。

三是本论文的调查对象涉及面广。调查问卷的对象涵盖普惠金融线上信贷业务的各方面、各领域，调查问卷的对象涉及省级行、市级行、支行，既有信贷前

台人员，也有信贷中台和后台人员，更有普惠金融线上信贷业务发展战略的制定者、管理者，从多角度、多层次、多方位全面了解工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理，在此基础上，提出客观全面的优化对策。

四是本论文的数据资料比较详实。数据既有总体的数据、又有分项的数据，既有历史的数据，也有当前的数据。从历史看趋势、从趋势中把握重点、把握难点，通过对各类数据分析，确保了论文对客观性、规律性的把握。

## 2 相关概念及理论基础

### 2.1 普惠金融概述

普惠金融这一概念源自联合国 2005 年开始的倡导，英文原文是 Financial Inclusion，字面意思即“金融包含”，也就是把更多的群体包含到金融服务的范围之内，有助于增进社会公平与和谐。2015 年国务院《推进普惠金融发展规划（2016-2020 年）》中提出“政府引导，市场主导”的普惠金融发展原则。2016 年 G20 杭州峰会一致通过了《G20 数字普惠金融高级原则》，用以指导各国的数字普惠金融实践。2017 年《政府工作报告》中明确指出，全国大中型商业银行要在 2017 年全部设立完成普惠金融事业部。2018 年以后，普惠金融又被赋予支持推进乡村振兴、创新驱动发展和支持实体经济发展的新使命。人民银行发布的《中国普惠金融指标分析报告（2021 年）》数据显示，截至 2021 年年底，银行金融征信系统收录的自然人、小微企业与个体工商户数量持续增长，说明金融机构对普惠金融资源向农村与小微企业配置的问题开始关注和重视<sup>[27]</sup>。2022 年国家制定《推进普惠金融高质量发展的实施意见》，把推进普惠金融高质量发展摆到更加突出位置。2023 年中央金融工作会议中提出要加快建设金融强国，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，对做好普惠金融工作做出重大部署。

#### 2.1.1 普惠金融概念与特征

##### （一）普惠金融概念

普惠金融是指基于机会平等条件和商业可持续性原则，以可承受的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供合理、高效的服务。小微企业、个体工商户、低收入人群等群体是当前普惠金融重点服务对象。

##### （二）普惠金融特征

普惠金融作为一项金融服务的理念，具备服务对象的广泛性、服务供给机构数量的多样性、服务群体的庞大性三个特点。具体如下：

一是服务的对象广泛。中低收入阶层、小微企业、个体工商户、贫困和偏远

地区人群等均包含在内。

二是服务供给机构多。不仅包括银行业金融机构，还包括非银金融机构、互联网金融企业、以及其他组织等，金融服务的供给方多元化。

三是客户群体总量大。面对客户群体多，单笔业务规模小，有明显的群聚效应。金融服务需求呈现“散、小、频、急”等特点。

## 2.1.2 普惠金融线上业务概念与特征

### （一）普惠金融线上业务概念

金融机构积极主动拥抱互联网，强化相关信息技术在金融服务领域的应用，搭建安全便捷高效金融服务平台，进一步促进信息资源共享，降低服务门槛，扩大金融服务的覆盖面和范围，让更多人群享受正规金融服务的一种线上化途径。

### （二）普惠金融线上业务特征

与普惠金融传统业务相比，线上业务带有很明显的数字化的特点，打破了时间和空间的限制，呈现服务覆盖面广泛、服务群体大众、服务成本低廉、风险防控精准的特点。具体表现为：

一是服务覆盖面广泛化。通过借助互联网，使得自身的发展和推广模式打破了空间、时间、机构和人员的限制，将金融服务覆盖到传统金融服务难以触及的地区，可以说普惠金融服务随触可及。

二是服务群体的大众化。互联网可以打破传统金融服务的时间和空间限制，让广大的人民群众都能看得懂、享受到普惠金融<sup>[46]</sup>。不仅接纳了更多的传统普惠金融用户，也将客户风险更高的小微企业、个体工商户等纳入服务范围。可以说，互联网领域的普惠金融业务更能够走进普通人民群众的日常生活。

三是服务成本低廉化。业务的推广不需要依赖营业网点和工作人员，通过网络金融服务平台，在线将金融服务批量推送给相关客户，而客户通过互联网终端，在线办理金融业务。

四是风险防控精准化。构建起基于数据的风险控制体系，从而使得风险管理这项工作无需耗费大量的时间和人力资源，全程采用程序来进行操作，减少了因信息不足而造成的风险缺口，一定程度上弥补了普惠金融服务过程中出现的信息不对称问题。网络金融平台利用大数据对客户日常产生的收入、支出以及其他交

易信息进行统计、归纳、总结，形成客户金融画像，分析出客户的信用特征和风险偏好。以点对点的方式，将金融风险控制在经济个体行为上。

## 2.2 信贷风险管理概述

主要涉及信贷风险的概念、信贷风险的特征、信贷风险管理的概念、信贷风险管理的过程、线上信贷业务风险管理的特征等内容。

### 2.2.1 信贷风险概念与特征

#### （一）信贷风险概念

信贷风险是指信贷资金在运营过程中产生损失的可能性<sup>[31]</sup>。信贷风险存在于信贷业务贷前客户准入、贷前客户调查、贷中贷款审批、贷款发放以及贷后管理等信贷业务的全过程。主要包括信用风险、市场风险、操作风险等。

#### （二）信贷风险特征

面临风险是商业银行与生俱有，管理风险是商业银行生存之本。信贷风险具有客观性、可变性、可控性特征<sup>[21]</sup>。

一是信贷风险具有客观性。信贷过程中存在诸多的不确定因素，会影响商业银行对信贷资金的有效配置和借款人对信贷资金的合理使用，从而对商业银行信贷资金的安全性产生影响，这种信贷风险是客观存在的。

二是信贷风险具有可变性。信贷风险是可变的，由于企业在所属行业、管理、技术等方面存在差异，这些差异会使企业面临不同程度的风险。再加上政策法规的变化、科技水平的提高、行业间竞争加剧等因素也都对信贷业务产生影响。

三是信贷风险具有可控性。信贷风险是可控的，信贷风险可通过对风险形成的因素进行分析，实现对风险的控制。如企业因经营管理不善或决策失误造成的信贷风险、信贷工作人员素质不高或专业能力不强造成的信贷风险等。商业银行可以根据信贷风险的成因，采取相应措施提前应对，以达到防范化解风险的目的。

### 2.2.2 信贷风险管理概念与流程

商业银行是经营风险的特殊企业。现代金融理论认为，银行就是一部“风险

机器”，它可以承受风险，转化风险，同时还可以将风险植入金融产品和服务中再加工风险。风险对于银行而言，是把“双刃剑”，它既是银行盈利的方式，又是蚀利的原因<sup>[25]</sup>。商业银行强化信贷风险管理，可以更加有效地增强经营实力。

### （一）信贷风险管理概念

信贷风险管理指的是通过风险的识别、度量、控制等手段，对信贷业务的风险进行预防、量化和防控。目前，我国商业银行对信贷风险管理已经基本确立了一整套具有现代意义的管控方式。在管控体系上主要包括了以风险管控政策为核心的全面风险管理架构、审慎合理的信贷资产评级管理办法等。在信贷操作体系上主要包括了流程分割、岗位制衡的业务组织体系等<sup>[31]</sup>。

### （二）信贷风险管理流程

信贷风险管理，一般是由风险的识别、度量、控制三个过程组成<sup>[44]</sup>。

第一步，风险的识别。在贷款产生逾期或不良之前，采取定量和定性的方法应对风险，对信贷企业的潜在风险点进行正确的判断，将风险防控端口前移，分析将会造成风险的成因，提前制定应对措施，将潜在风险拒之门外，防患未然。

第二步，风险的度量。对潜在信贷风险进行研判，对可能造成的损失进行分析，使风险造成的损失能够直观的展现出来，对制定具体的应对措施提出数据支撑。

第三步，风险的控制。对已经形成的风险，按照制定的措施，积极化解处置风险，尽可能降低风险所带来的影响或损失。

## 2.2.3 线上信贷业务风险管理特征

对商业银行线上信贷业务而言，网络是工具，是工具的创新发展，对商业银行贷款客户信息调查收集、信贷业务审批审核、贷后管理、贷款业务操作过程等方面都带来变革和影响<sup>[50]</sup>。线上信贷业务风险管理与传统线下信贷业务风险管理相比，表现出自动化程度高、数据分析能力强、风险反应及时的特点。

一是自动化程度高。系统在信贷全流程过程中自动进行对客户的内外部数据筛查、信贷审批、监控预警等，与传统信贷风险管理模式相比，省去了许多人工环节，提高了风险管理的便捷性。

二是数据分析能力强。线上信贷业务利用大数据分析技术采集客户多方面信

息,结合系统预设的评分卡模型进行系统评分,与传统人工搜集资料的方式相比,在数据搜集方面更全面,对数据的分析能力较强。

三是风险识别反应及时。系统对信贷客户进行实时监控,在客户出现异常行为或情况时系统能够做到第一时间将异常情况反馈给客户经理,在一定程度上提高了信贷风险管理的时效性。

## 2.3 相关理论

### 2.3.1 全面风险管理理论

全面风险管理理论指的是商业银行在经营管理过程中,借鉴国际国内银行业的先进风险管理理念,结合自身的经营管理实际,建立符合自身发展战略的全面风险管理体系<sup>[42]</sup>。

商业银行践行全面风险管理有利于其提升市场竞争能力,可发现其发展中存在的风险,有利于商业银行的改革和资源配置,有利于商业银行更新产品<sup>[30]</sup>。商业银行着眼全市场格局、全风险图谱、全周期监控、全口径管理,全面风险管理覆盖所有分支机构、子公司,部门、岗位和人员;覆盖各个业务条线;覆盖所有单一性风险和交叉性风险种类;覆盖货币、外汇、债券、股票和商品市场;贯穿决策、执行和监督全部管理环节,覆盖事前事中事后全流程风险监控,适应业务跨境、跨业、跨界发展态势,将风险管理贯穿于商业银行经营发展的各个阶段,通过对不同类型、不同来源的风险进行有效地识别、评估和控制,并对其风险进行全面监测、识别和评估,及时发现经营过程中可能存在的各种风险因素及其变化规律,并据此做出及时有效地反应。

### 2.3.2 信息不对称理论

乔治阿克洛夫在 1970 年提出的信息不对称理论,认为在市场交易中,交易双方对信息的掌握和了解程度是不同的,掌握信息量的多少,决定交易双方在市场中的地位。掌握信息多、掌握信息全面的主体,在市场交易中常常占有优势。掌握信息较少、信息获取渠道狭窄的主体,在市场交易中往往比较被动。从而导致掌握信息多的主体利用掌握的信息资源,在市场交易中容易取得利益,掌握信息较少的主体,尽可能通过各种方式,更多地获取信息,通过不断获取信息,尽



可能提升交易的主动性。

商业银行信贷业务中存在信息不对称的问题，影响了信贷业务的正常实施，也容易引发相应的风险和隐患。对此，商业银行应该从信息不对称的角度，推动信贷管理的持续优化，将信贷业务的作用充分发挥出来<sup>[20]</sup>。为了真实了解客户情况，在信贷业务开展以前，商业银行通过贷前调查，全面了解客户的经营管理情况，对客户的收入、支出、资产、融资、征信等信息进行核查，尽可能更多地掌握客户信息。但是，客户的情况往往比较复杂，商业银行获取信息的手段往往存在一定的局限性。而客户为了能够获得商业银行的信贷资金，往往在商业银行的信息核实中放大对自己有利的因素，缩小对自己不利的因素，最终导致商业银行不可能全面掌握客户真实的信息，有时会产生不正确的决策。

### 2.3.3 企业生命周期理论

美国人伊查克·爱迪生创立了企业生命周期理论，揭示了企业生命周期的基本规律。现在的企业生命周期理论是企业的发展与成长的动态轨迹，主要包括初创、成长、成熟、衰退四个阶段。企业生命周期理论的研究目的就在于试图为处于不同生命周期阶段的企业找到能够与其特点相适应、并能不断促其发展延续的特定组织结构形式，使得企业可以从内部管理方面找到一个相对较优的模式来保持企业的发展能力，在每个生命周期阶段内充分发挥特色优势，进而延长企业的生命周期，帮助企业实现自身的可持续发展<sup>[24]</sup>。

商业银行普惠金融线上信贷业务同样适用于企业生命周期理论-产品生命周期。普惠金融线上信贷业务经历了业务的初创期，目前正处于快速成长的阶段，从而暴露出一些风险或问题。之后会随着各项管理制度的完善以及各类监测手段的健全，业务发展将会趋于稳定，愈加成熟。最后，可能会出现发展速度逐步降低，也可能随着新的业态的出现，对业务的发展造成影响，业务的发展进入衰退。

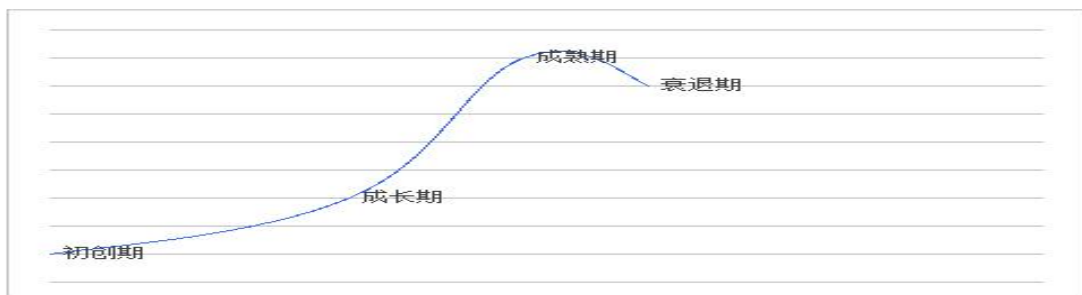


图 2.1 企业生命周期曲线图

### 2.3.4 流程管理理论

1993 年，美国 Michael 和 Jame 在《企业再造》中正式提出流程管理理论。研究认为，流程管理可将输入到输出之间所有的业务模块联系起来，使彼此产生协同作用，在业务磨合运行的同时，随时调整流程，通过持续系统地调整提高管理的可控性和规范性，实现业务价值最大化<sup>[49]</sup>。

商业银行的管理遵循流程管理，各项业务的开展均按照一定的流程。商业银行传统核心信贷业务的开展，分为贷前、贷中、贷后三个流程，三个流程环环相扣，互相补充，互相完善，反映了商业银行信贷业务从发起到结束的整个过程。商业银行开展信贷业务的过程，其实质就是流程管理的过程。

### 3 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务发展情况

#### 3.1 工商银行 G 分行简介

工商银行 G 分行成立于 1984 年，是工商银所属一级分行，内设 27 个专业部门，下辖 16 家二级分行，设立 270 多个营业网点，营业机构实现所在区域县（区）全覆盖，共有从业人员 6000 多人。自成立以来，坚持以服务地方经济为己任，在金融、服务、创新、改革、发展等方面锐意进取，持续提升金融服务水平。2023 年，工商银行 G 分行服务对公客户 10 多万户、服务个人客户 800 多万户，各项存款、贷款余额突破 2000 亿元大关。

#### 3.2 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务发展概况

##### 3.2.1 总体发展情况

为了更好地推动普惠金融业务发展，工商银行 G 分行积极推动普惠金融业务线上化。2016 年工商银行 G 分行开始推动普惠信贷业务向线上发展，首次办理普惠金融网络循环贷款。2017 年提出了要推动普惠金融向线上发展，形成了网贷通产品。2019 年提出要加快普惠金融线上信贷业务发展，推出了线上经营快贷业务。2020 年提出普惠金融信贷业务要坚持做活，以数字化转型为核心，利用大数据、人工智能等科技，解决小微企业信息难获取、信用难衡量问题。2022 年提出大力推动普惠金融线上信贷快速发展的同时，要做好风险管理，确保业务持续健康发展。

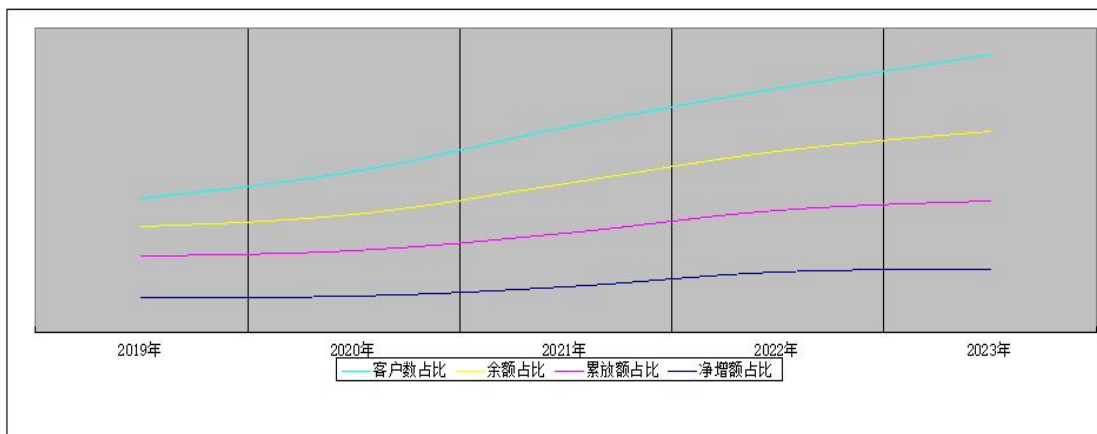


图 3.1 2019 年-2023 年普惠金融线上信贷业务发

从图 3.1 2019 年-2023 年普惠金融线上信贷业务发展趋势图可以看出：2019 年-2023 年，工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务客户数、贷款余额、贷款年度累计投放额、贷款年度净增额等主要业务指标在普惠金融信贷中所占的比重逐年呈上升态势。

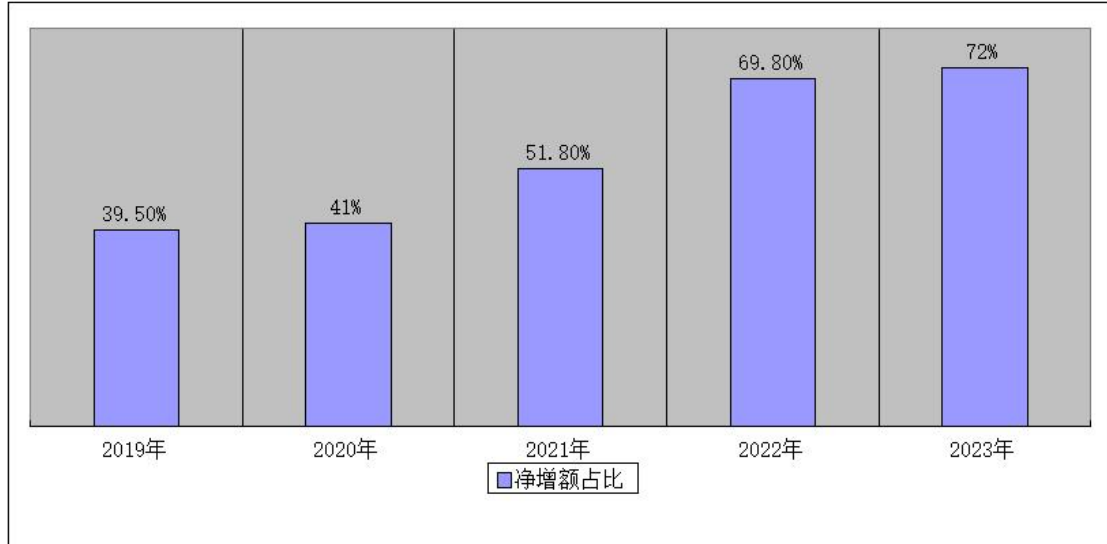


图 3.2 2019 年-2023 年普惠金融线上信贷净增额占比

从图 3.2 2019 年-2023 年普惠金融线上信贷净增额占比图可以看出：2019 年-2023 年，工商银行 G 分行普惠金融线上信贷年度净增额占普惠金融信贷年度净增额的比重分别为 39.5%、41%、51.8%、69.8%、72%，占比从 2019 年的 39.5% 提升到 2023 年的 72%，提升 32.5 个百分点，年均增长 5% 以上。普惠金融线上信贷业务已经成为工商银行 G 分行普惠金融信贷业务增长的主力军。

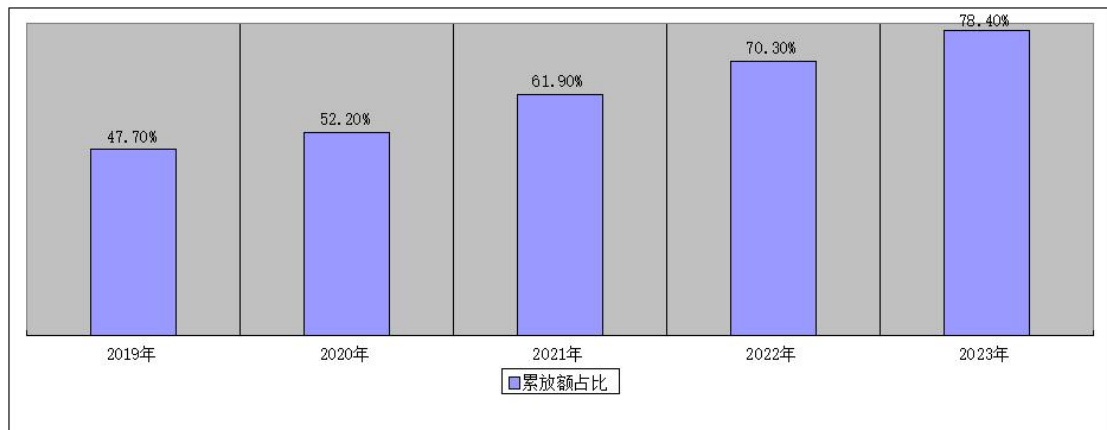


图 3.3 2019 年-2023 年普惠金融线上信贷累放额占比图

从图 3.3 2019 年-2023 年普惠金融线上信贷累放额占比图可以看出：2019 年-2023 年，工商银行 G 分行普惠金融线上信贷年度累计投放额占普惠金融信贷

年度累计投放额的比重分别为 47.7%、52.2%、61.9%、70.3%、78.4%，占比从 2019 年的 47.7% 提升到 2023 年的 78.4%，提升 30.7 个百分点，年均增长 6% 以上，普惠金融线上信贷业务已经成为工商银行 G 分行普惠金融信贷投放的主要模式。

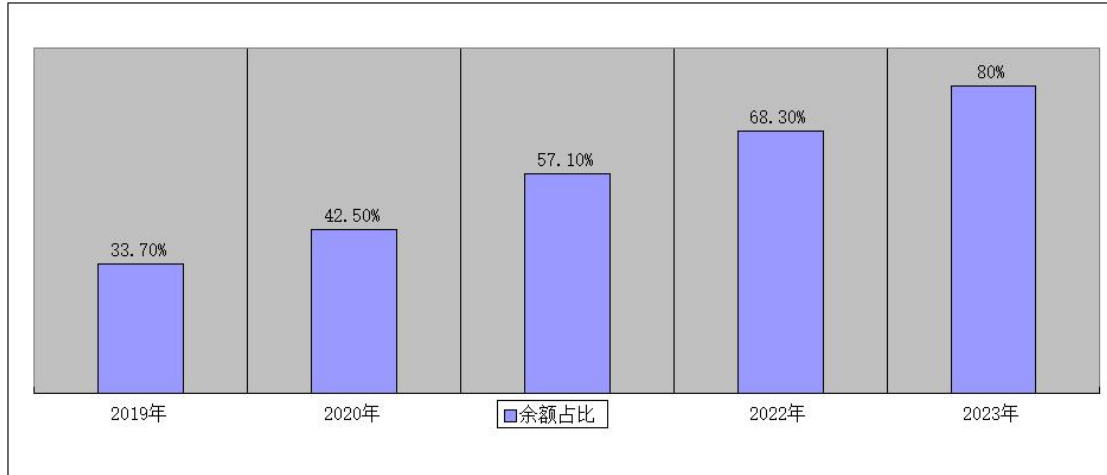


图 3.4 2019 年-2023 年普惠金融线上信贷余额占比图

从图 3.4 2019 年-2023 年普惠金融线上信贷余额占比图可以看出：2019 年-2023 年，工行银行 G 分行普惠金融线上信贷余额占普惠金融信贷余额的比重分别为 33.7%、42.5%、57.1%、68.3%、80%，占比从 2019 年 33.7% 提升到 2023 年的 80%，提升 46.3 个百分点，年均增长 9% 以上。工商银行 G 分行普惠金融线上信贷余额已经占据绝对份额。

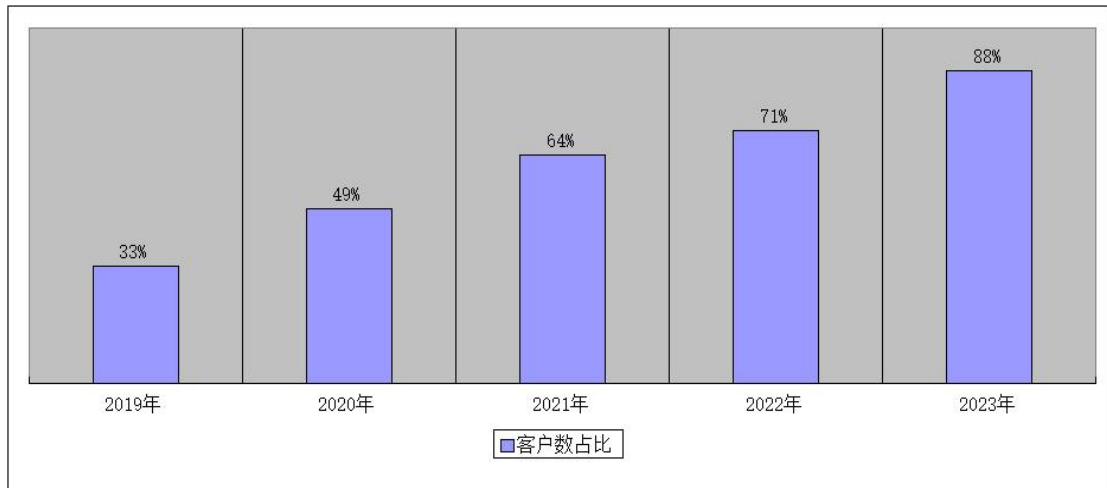


图 3.5 2019 年-2023 年普惠金融线上信贷客户占比图

从图 3.5 2019 年-2023 年普惠金融线上信贷客户占比图可以看出：工商银行 G 分行普惠金融线上信贷客户数占普惠金融信贷客户数的比重分别为 33%、49%、64%、71%、88%，占比从 2019 年的 33% 提升到 2023 年的 88%，提升 55 个百分

点，年均增长 10%以上。工商银行 G 分行普惠金融信贷业务的主要客群已经逐步从线下转到线上。

行业	占比	行业	占比
制造业	13.70%	信息传输、软件和信息技术服务业	2.30%
采矿业	1.40%	房地产业	0.46%
农、林、牧、渔	11.60%	租赁和商务服务业	1.20%
电力、热力、燃气及水生产和供应业	0.90%	科学研究和技术服务业	0.09%
建筑业	15.30%	水利、环境和公共设施管理业	1.05%
批发和零售业	45.50%	居民服务、修理和其他服务业	1.00%
交通运输、仓储和邮政业	1.70%	卫生和社会工作	0.60%
住宿和餐饮业	2.40%	文化、体育和娱乐业	0.80%

从表 3.1 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务行业分布表可以看出，工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务主要集中在批发和零售业、建筑业、制造业。

### 3.2.2 金融场景建设情况

工商银行 G 分行充分融合互联网，大力发展普惠金融线上信贷业务，不断推进普惠金融信贷业务增量、扩面、提质、降本、增效。近年来，工商银行 G 分行不断强化与政府机构、企业、三方平台等合作，聚焦生态同建、场景共生、数据互享，搭建了 4 大特色金融场景。

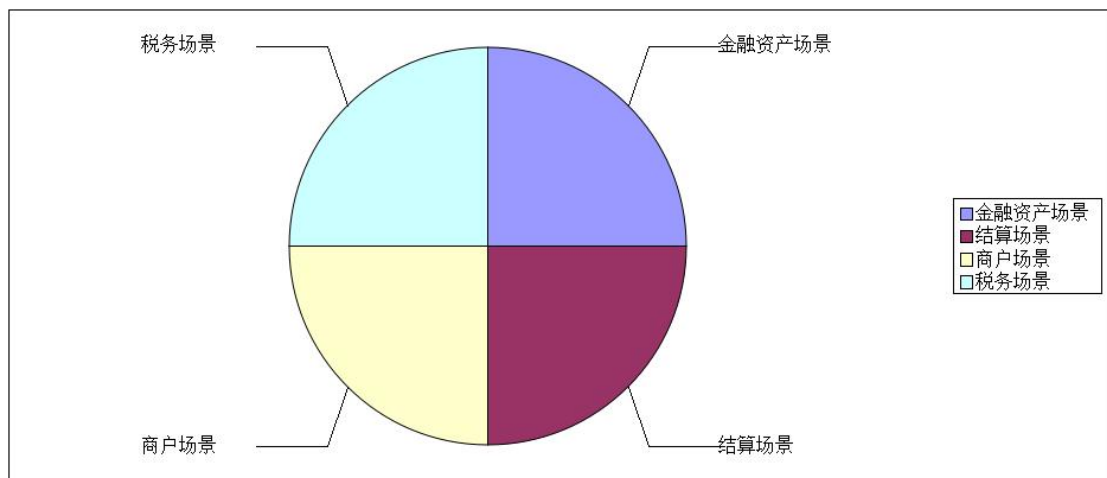


图 3.6 普惠金融线上信贷 4 大特色场景图

### （一）结算场景

工商银行 G 分行根据客户在工商银行结算流水等数据构建客户筛选模型，依据借款人在工商银行各类金融数据综合测算融资额度，为小微客户提供的在线融资服务。

### （二）税务场景

工商银行 G 分行根据税务部门提供的税务或企业通过工商银行纳税等数据，为小微客户提供的在线融资服务。共两种模式：一是银税模式。银行与当地税局开展银税直连，获取纳税数据后，统一进行模型筛选及额度测算，并导入信贷客户“白名单”。二是代缴税模式。利用小微企业在工行代缴税数据，通过模型批量筛选白名单客户、测算额度并导入系统。

### （三）商户场景

工商银行 G 分行根据商户收单交易、结算流水、经营业主资信等数据，依据借款人信用、经营数据资质及信用保障情况综合测算融资额度，为小微商户及其对应经营业主提供的在线融资服务。

### （四）金融资产支持场景

工商银行 G 分行集中筛选辖内具有金融资产的优质客户，结合金融资产（包括但不限于存款类、保险类、投资类等资产）、结算流水等数据，设计融资方案，在线提供融资服务。

## 3.2.3 产品情况

工商银行 G 分行主动拥抱互联网，充分利用互联网思维，借助大数据、区块链、云计算等新技术，推动普惠金融业务数字化发展，形成了“经营快贷”、“网贷通”和“数字供应链融资”三大产品线，积极满足普惠金融客户多元化金融服务需求。

### （一）经营快贷

工商银行 G 分行根据交易、资产、信用等多维度数据，构建客户筛选、额度测算及风险监测模型，以信用的方式，为小微客户提供的线上融资服务。按照借款主体不同，包含法人和个人两种类型融资业务。借款人可通过企业、个人网上银行等线上渠道办理。2023 年工商银行 G 分行经营快贷客户占普惠金融线上信

贷客户总数的 76.7%，占普惠金融信贷客户总数的 67.5%。经营快贷余额占普惠金融线上信贷余额的 67.3%，占普惠金融信贷余额的 54%。

### （二）网贷通业务

工商银行 G 分行以数字化信贷技术为底座，以抵（质）押担保为保障，为借款人提供的用于日常生产经营和扩大再生产的在线融资业务。主要包括“e 抵快贷”、“e 企快贷”、“质押快贷”产品。按照业务模式，分为循环借款和非循环借款模式。2023 年工商银行 G 分行网贷通客户占普惠金融线上信贷客户总数的 19.9%，占普惠金融信贷客户总数 17.5%。网贷通余额占普惠金融线上信贷余额的 23.4%，占普惠金融信贷余额的 18.8%。

### （三）数字供应链融资

工商银行 G 分行在商流、物流和资金流统一基础上，为供应链各环节客户在线提供的贸易融资服务。包括数字信用凭据、在线合作贷款及 e 链快贷等三类新型融资工具。数字信用凭据是付款人向工商银行 G 分行或工商银行认可的联盟机构申请签发，并以数据电文形式制作的，约定在指定日期将确定金额交付收款人或受益人的信用凭据。在线合作贷款是指工商银行 G 分行与其他机构或个人合作，针对供应链中的同一债项，采用在线方式的委贷等，向供应链中的借款人发放的贷款业务。e 链快贷是指工商银行 G 分行为产业链上下游的个人客户办理贷款提供的服务工具。2023 年工商银行 G 分行数字供应链融资客户占普惠金融线上信贷客户总数的 3.4%，占普惠金融信贷客户总数 2.9%。数字供应链融资余额占普惠金融线上信贷余额的 9.3%，占普惠金融信贷余额的 7.4%。

## 3.2.4 信贷资产质量情况

随着工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务的发展，也出现一些风险，对资产质量的稳定产生了影响。

### （一）总体情况

2021 年-2023 年，普惠金融线上信贷业务不良额分别为 1.85 亿元、2.5 亿元、3.1 亿元，线上信贷业务不良额占普惠金融信贷不良额的比重分别为 33.4%、38.2%、40.4%。普惠金融线上信贷业务不良率分别为 2.47%、2.85%、3.04%。



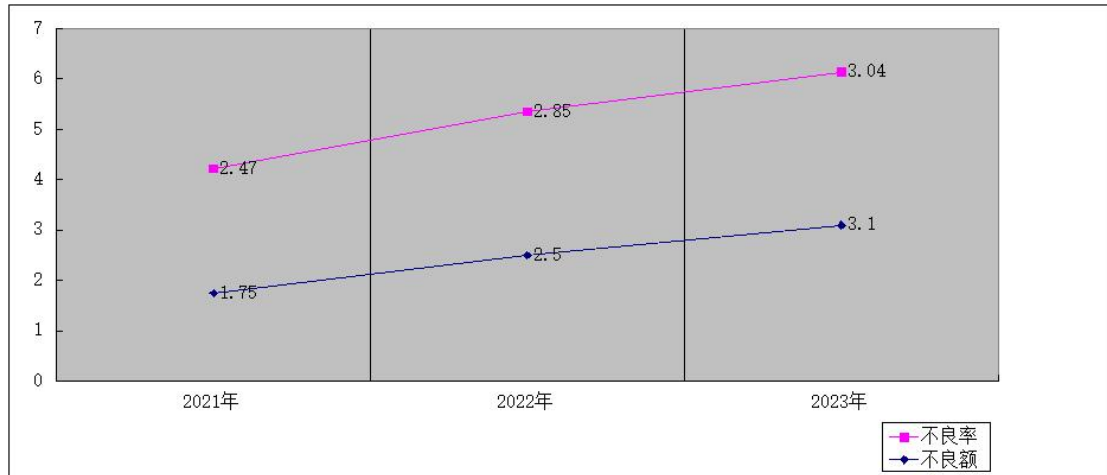


图 3.7 2021 年-2023 年普惠金融线上贷款不良额、不良率图

从图 3.7 2021 年-2023 年普惠金融线上贷款不良额、不良率图可以看出：2021 年-2023 年，工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务不良率从 2021 年 2.47% 上升到 3.04%，增长 0.57%，不良额从 2021 年 1.75 亿增加到 2023 年 3.1 亿元，增加 1.35 亿元，不良率、不良额连续三年呈现“双上升”态势。

## (二) 产品情况

2021 年-2023 年，经营快贷不良额分别为 1.5 亿元、1.9 亿元、2.4 亿元，不良率分别为 2.31%、2.53%、2.67%。网贷通不良额分别为 0.35 亿元、0.6 亿元、0.7 亿元，不良率分别为 2.64%、2.99%、3.33%。数字供应链融资连续三年未产生不良信贷资产。

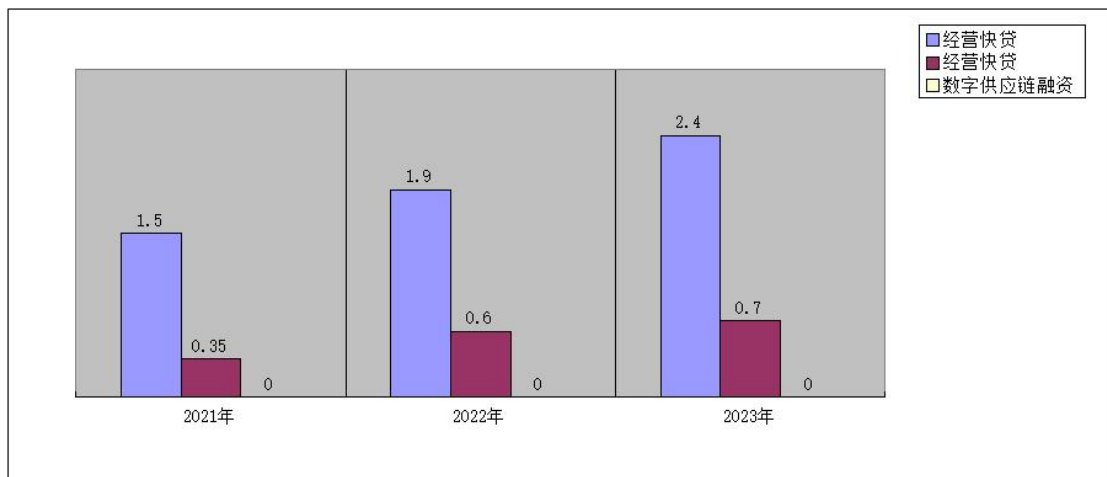


图 3.8 2021 年-2023 年普惠金融线上信贷“三大产品”不良额图

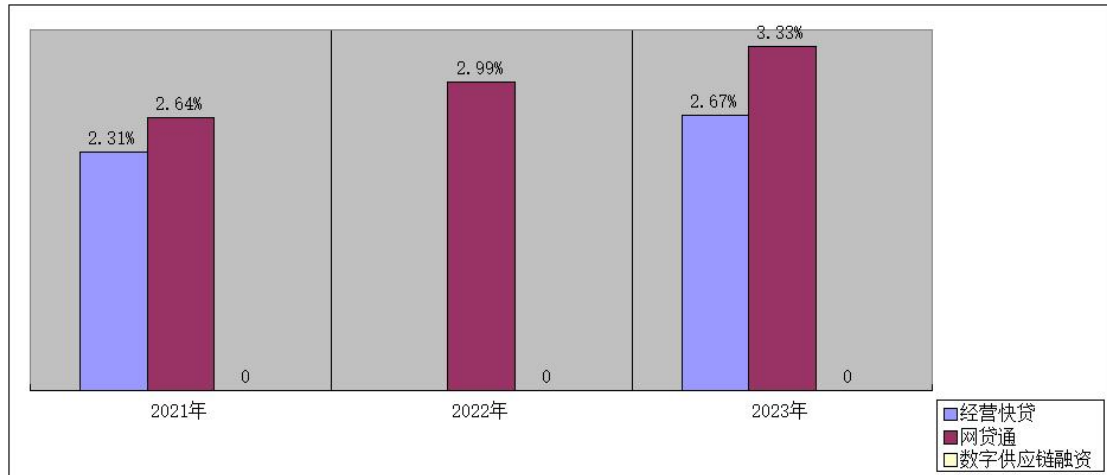


图 3.9 2021 年-2023 年普惠金融线上信贷“三大产品”不良率图

从图 3.8、图 3.9 2021 年-2023 年普惠金融线上信贷“三大产品”不良额、不良率图可以看出：工商银行 G 分行普惠金融线上不良贷款主要集中在经营快贷和网贷通，数字供应链融资连续三年未发生不良。经营快贷不良额从 2019 年 1.5 亿元增长到 2023 年 2.4 亿元，增加 0.9 亿元。经营快贷不良率从 2019 年 2.31% 增长到 2023 年 2.67%，增加 0.36%；网贷通不良额从 2019 年 0.35 亿元增长到 2023 年 0.7 亿元，增加 0.35 亿元。网贷通不良率从 2019 年 2.64% 增长到 2023 年 3.33%，增加 0.66%。经营快贷和网贷通业务连续三年不良额、不良率“双增长”。

### 3.3 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理情况

数字技术通过改造信贷风险管理的底层逻辑，改变信息不对称性和信贷内控管理模式，持续推动传统信贷风险管理模式的转型升级[18]。工商银行 G 分行一直致力于把数字化创新全面融入到客户、产品、风控和生态的全链条，实现了从业务准入、放款、存续期管理到风险控制的全流程一体化管理，形成了比较完备的普惠金融线上信贷业务风险管理机制。但是，线上信贷业务与传统线下信贷业务相比，有着诸多的不同。从风险管控角度出发，最难的莫过于笔数多和自动化，这对信贷风险管理带来了挑战。

#### 3.3.1 面临的传统风险

普惠金融线上信贷业务在发展中，和传统线下信贷业务一样，同样面临风险。

包括信息不对称风险、信用风险、操作风险、监管处罚风险等。

### （一）信息不对称风险

由于线上信贷放宽了信用调查，凭借其简单、便捷的优势大幅压减了线下信贷人员调查环节，主要通过各类信息数据对客户进行画像。小微企业的数据信息维度是非常多的，想要精准地给一个特别小的个体做一个精准的画像，又是一个批量的画像，现在面临的实际困难就是，对接的各个机构数据的标准不统一，数据质量也不一样，有很多数据是缺失的。再加上为了贷款能够审批通过，借款人往往倾向于美化报表、掩饰问题，再加上银行内部业务系统缺乏自动对接外部有效数据渠道，或获取的数据不全面，一定程度上加剧借贷双方信息不对称，导致风险增加。

### （二）信用风险

信用风险高低主要依赖于客户生产经营情况。当客户在生产经营、财务管理等方面出现问题时，将会导致客户不能按时归还贷款，从而形成信用风险。普惠金融客户本身抗风险能力弱，管理制度不够完善，信用风险较传统大中型企业高。当前工商银行 G 分行普惠金融线上信贷大分部是以信用方式向客户发放的，一旦出现资金断裂，贷款往往缺乏有效担保缓释措施，进而出现债权悬空的情况，加剧了信用风险。总体上，普惠金融信贷业务信用风险普遍高于银行整体信贷业务的信用风险。

### （三）操作风险

虽然线上信贷业务通过数字技术实现大部分业务流程系统刚性控制，有利于防范违规操作。但是，在实际操作中，主要还是通过“系统+人工”方式办理业务，部分业务处理需要线上人工操作完成。比如：对于客户自主申请的业务，需要工作人员现场调查。抵押物需工作人员现场核押，并办理抵押登记。贷后检查，也需要工作人员上门处理。业务系统筛选出所谓的“白名单”客户，由相关工作人员将信息录入系统，直接实施准入等等，这些关键环节人为操作，必然存在一定的操作风险。同时，银行也无法完全杜绝员工和个别借款人伪造资料、虚构信息骗贷风险。

### （四）监管处罚风险

普惠金融线上信贷业务具有客户自助申请、自助提款、自助用款的提点，商

业银行不能及时、全面了解其贷款用途，会出现违规使用贷款资金的情况，贷后资金监管不到位，商业银行可能存在受到外部监管部门处罚的风险。

### 3.3.2 面临的特有风险

#### （一）模型风险

线上信贷业务基于的是数据系统的使用，模型的应用，模型的精准性、正确性就很重要，如果模型不精准，对数据分析不全面，很容易产生批量的风险。模型风险已经成为了线上信贷业务最基本的风险之一，也是与线下信贷业务最明显的区别。工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务，主要利用业务系统，通过数据模型对客户的信息进行分析，筛选出符合信贷业务条件的目标客户，最终形成“白名单”，直接授信准入。同时，面对普惠金融线上信贷业务客户数量多的情况，线上信贷业务的贷后管理通过模型对客户异常情况监测预警。由此可见，在目前的发展模式下，要通过不断对模型迭代升级，尽可能减少或避免模型不精准带来的风险，业务才能安全稳健发展。

### 3.3.3 业务主要流程

主要有六大业务流程，具体为：

#### （一）客户申请

借款人通过手机银行、网上银行等线上渠道申请，填写贷款基本信息（种类、金额、期限、借款人信息等）及相关证明材料等，等待系统审批。

#### （二）审批流程

系统根据借款人的申请，按照设定的参数模型，结合系统对客户的金融画像，对借款人的申请进行自动审批，自动授信。

#### （三）调查核实

申请通过后，经办机构信贷人员通过现场或非现场方式，对借款人信息进行核实。主要包括借款人信息、借款人意愿、押品等，借款人为小微企业的，还要核实经营情况等。

#### （四）签订合同

调查核实结束后，再次通过系统模型，产生最终贷款审批额度。如为抵押类

贷款的，签订贷款合同时，在合同标明相关条款，并由信贷客户经理与押品管理部门人员按照合同条款办妥抵押手续。

#### （五）贷款发放

签订完合同，并且发放贷款前提条件落实后，相关信贷人员在系统提交贷款发放申请，审核人员核准后，贷款额度正式生效。办理受托支付的，贷款资金支付给借款人交易对象。

#### （六）贷后管理

贷款发放完毕后，本笔业务移交信贷管理部门。在贷款结清期间，主要依靠系统进行预警监控。信贷客户经理对预警信息进行核实，并且按照信贷管理要求，对借款人情况进行监测。

### 3.3.4 “贷前、贷中、贷后”风险管理采取的主要措施

随着普惠金融的快速发展，普惠金融风险积聚的情况日益显现。如何有效分散和化解普惠金融风险的问题已经成为普惠金融业务可持续发展的关键。金融科技的迅速发展以及其在风险管理中的应用极大地推动了普惠金融风险管理技术的发展<sup>[40]</sup>。工商银行 G 分行主动适应数字普惠发展趋势，按照“主动防、智能控、全面管”的路径，搭建全面的风险管控机制，有效提升风险管控质量和效率。

#### （一）贷前环节，强化客户准入管理

在存量客户方面，利用业务系统，加强存量客户识别，建立普惠金融线上信贷业务存量客户“白名单”，实行名单制准入。一是制定金融场景实施规则和数据模型应用规则，统一规范、统一标准，业务系统收集和整合各类数据，在此基础上，运用数据模型，对客户进行识别，形成客户金融画像。二是根据客户准入规则，开展存量筛选，形成目标客户，将目标客户进行标识，纳入系统“白名单”，完成客户准入。

在新增客户方面，通过“系统+人工”的形式，对客户通过业务系统提交的数据进行审核，确保信息的真实性，强化源头风险防控。一是业务系统对客户提交的各类资料的完整性及客户的基本条件进行初步判定。二是信贷人员开展线下现场调查核实。目前，工商银行 G 分行采取的是信贷客户经理详尽的调查方式，对客户在业务系统中提交的各类资料严格核实、甄别，防止出现信息失真，形成

贷前调查报告。三是根据客户准入规则，结合贷前调查情况，提出客户准入意见。四是对符合条件的客户，在系统内完成准入。

### （二）贷中环节，强化事中控制

一是利用模型对客户进行授信。设定模型参数，业务系统设置刚性控制，由业务系统进行授信，减少人为干预。二是结合客户的金融画像，由业务系统确定贷款的利率、期限等，实现自动化审批。三是所有前提条件验证通过后，发放贷款为抵押贷款的，落实抵押登记后，发放贷款。

### （三）贷后环节，强化贷款存续期管理

一是业务跟踪检查。一方面开展首次跟踪检查和贷款资金流向监测。对贷款资金支付禁入领域的，将下发风险核查提示通知，并及时采取相应风险补救措施。另一方面明确现场检查要求。根据业务类型，对信用类融资业务、抵押类融资明确现场检查时限要求。根据风险状况，对存在风险的客户明确现场检查时限要求。二是资产质量分类。按照借款主体所属类别不同，普惠金融线上融资资产质量分类标准分别按“法人客户信贷资产质量分类标准”和“个人信贷资产质量五级分类管理办法”分类，由系统自动进行定量与定性指标测评并赋值。当分类结果为关注以下时，系统将通知客户经理或专管员进行人工甄别。对其它非全线上信贷业务，管户客户经理可按月对同一客户名下借据批量操作完成资产质量分类。三是信用等级重评。对普惠金融线上融资业务，由系统按月自动进行信用等级重评。对符合违约定义的客户，及时进行违约认定。四是风险监测。建立客户风险分类管控机制，通过日常监测分析、风险筛查等工作，对违约、资金流向异常、负面舆情等具有明显风险特征的客户主动识别、揭示风险，做好风险联动管控工作。五是风险处理。发生风险时，对押品的处置、追加担保、提前还款等债权保全做出了明确规定。六是业务到期和催收管理。客户贷款到期前，业务系统向客户发送“贷款到期还款通知书”，提示客户按期还款。对逾期（欠息或欠本）业务，业务系统向客户发送“融资逾期催收函”，催收贷款。

## 3.4 与部分同业机构风险管理情况比较

### 3.4.1 中国银行 G 分行普惠金融线上信贷业务主要产品

一是信用贷。中国银行 G 分行依托互联网信息技术，借助模型及相关策略，对客户进行综合评价，为小微企业提供的线上信用类融资产品。最高授信不超过 100 万元，贷款额度可以循环使用，贷款期限不超过一年。

二是银税贷。中国银行 G 分行利用信息技术，在信用贷基础上，依托客户税务信息，向小微企业提供的随借随还的信用类融资产品。最高授信不超过 300 万元，贷款额度可以循环使用，贷款期限不超过一年。

三是抵押贷。中国银行 G 分行依托互联网信息技术，主要以房产作为担保，向小微企业提供的流动资金贷款。最高授信不超过 1000 万元，贷款额度可以循环使用，贷款期限分别为一年和三年。

### 3.4.2 中国银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理主要措施

一是客户准入。存量客户，依托系统模式，形成目标客户清单，自动准入。新申请客户，系统自动调查+人工调查相结合方式进行客户准入。系统根据获取的相关数据，排除存在风险隐患的客户，初步确定符合条件的申请。信贷客户经理对符合条件的申请开展调查核实，对客户进行准入。

二是贷中管理。借助系统模型，对客户进行综合评分，根据评分结果开展授信决策。系统通过的客户，自动匹配相应的授信额度。如为抵押类贷款的或存在贷款发放前提条件的，落实抵押登记或前提条件后，发放贷款。

三是贷后管理。系统监测+人工核实+现场检查方式开展贷后管理。系统根据相关数据信息，依托模型自动进行风险监测。当系统触发预警条件时，信贷人员按照预警等级及流程进行人工调查确认，并评估对企业还款能力的影响，针对性制定应对措施。对押品定期进行现场检查及价值评估，也可以根据风险管理需要，适当增加检查和评估的效率。

### 3.4.3 产品与风险管理措施的比较

#### (一) 普惠金融线上信贷业务比较

表 3.2 普惠金融线上信贷业务对比表			
项目		工商银行 G 分行	中国银行 G 分行
产品	信用类	1. 经营快贷。以数据信息为依托，贷	1. 信用贷。以数据信息为依托。

		款对象小微企业、个人。授信不超过 500 万元。贷款期限不超过 3 年。贷款额度不循环使用。	贷款对象为小微企业。授信不超过 100 万元，贷款期限不超过 1 年。贷款额度可以循环使用。 2. 银税贷。在信用贷基础上，依托客户税务信息。贷款对象为小微企业。授信不超过 300 万元，贷款期限不超过 1 年。贷款额度可以循环使用。
	抵押类	1. 网贷通。以数据信息为依托，以抵押（担保）为保障，贷款对象小微企业、个人。授信不超过 500 万元。贷款期限不超过 3 年。贷款额度可循环使用。 2. 数字供应链融资。依托核心企业信用，借助营收账款质押、货权质押。贷款对象核心企业上下游客户。授信不超过交易订单金额。贷款期限不超过 5 年。	1. 抵押贷。以数据信息为依托。主要以房产作为担保。贷款对象为小微企业。授信不超过 1000 万元，贷款期限分别为 1 年和 3 年。额度可以循环使用。
办理渠道		网上银行	网上银行
主要分布行业		批发和零售业、建筑业、制造业	制造业、批发和零售业、建筑业
主要集中种类		信用类	抵押类

从表 3.2 普惠金融线上信贷业务对比表可以看出：工商银行 G 分行与中国银行 G 分行普惠金融线上信贷业务产品种类相同，主要为信用类和抵押类。业务办理渠道相同，客户通过网上银行自主申请。但是，工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务主要集中在信用类产品上，中国银行 G 分行普惠金融线上信贷业务主要集中在抵押类产品上。中国银行 G 分行普惠金融线上信贷业务所有产品信贷额度均可循环使用，工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务只有网贷通产品可以循环使用。工商银行 G 分行和中国银行 G 分行普惠金融线上信贷业务主要集中在批发和零售业、建筑业、制造业。但是，工商银行 G 分行批发和零售业贷款占比最高，中国银行 G 分行制造业贷款占比最高。

(二) 普惠金融线上信贷业务风险管理主要措施比较

表 3.3 普惠金融线上信贷业务风险管理主要措施比较表		
环节	工商银行 G 分行	中国银行 G 分行



客户准入	1. 系统提取“白名单”客户，直接准入。 2. 客户自主申请，系统初步筛选，人工核实后准入。	1. 依托系统模型，形成存量目标客户清单，自动准入。 2. 系统初步筛选，人工核实后准入。
贷中控制	1. 利用模型对客户进行授信。 2. 结合客户的金融画像，由业务系统确定贷款的利率、期限等，实现自动化审批。 3. 所有前提条件验证通过后，发放贷款为抵押贷款的，落实抵押登记后，发放贷款。	1. 借助系统模型，对客户进行综合评分及开展授信决策。 2. 系统自动匹配相应的授信额度。 3. 如为抵押类贷款的或存在贷款发放前提条件的，落实抵押登记或前提条件后，发放贷款。
贷后管理	1. 系统预警监测，分类下发预警通知书。 2. 对预警事项，人工核实。 3. 对押品定期检查或评估。也可以根据风险管理需要，适当增加检查和评估的效率。 4. 定期对客户现场检查。 5. 定期对客户开展信用重评。	1. 系统预警监测，分等级下发预警通知书。 2. 对预警事项，人工核实。 3. 对押品定期检查或评估。也可以根据风险管理需要，适当增加检查和评估的效率。

从表 3.3 普惠金融线上信贷业务风险管理主要措施比较表可以看出：在客户准入环节，工商银行 G 分行和中国银行 G 分行可以通过系统直接准入，也可以通过系统筛选、人工核实后再准入。贷中控制环节，工商银行 G 分行与中国银行 G 分行的管控措施基本一致。贷后管理环节，工商银行 G 分行与中国银行 G 分行均通过系统开展风险监测，分级分类发布预警信息，并人工核实。工商银行 G 分行定期对押品和客户现场检查、对客户开展信用重评，中国银行 G 分行对押品定期进行检查。

## 4 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理问题及成因

通过对工商银行 G 分行普惠金融各层级、各岗位人员开展调查问卷、对部分服务客户进行访谈，发现问题，并进行问题成因分析。

### 4.1 调查问卷

#### 4.1.1 调查问卷设计

上文对工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务发展现状和风险管理现状进行了阐述，再次基础上，通过向工商银行 G 分行普惠金融相关人员发放调查问卷，更加全面、深入了解情况。

##### （一）调查目的

通过调查问卷发现工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理中的不足，并针对不足分析潜在的原因，同时提出相应的改进措施来增强工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理能力。

##### （二）问题设定

根据调查目的确定调查问题，与工商银行 G 分行普惠金融事业部充分沟通，从队伍建设、专业机构设置、考核管理、系统建设、客户获取情况、风险管理要求等六个方面开展调查，设定调查问卷内容。

##### （三）调查对象

本次调查对象为在工商银行 G 分行从事过或正在从事普惠金融信贷业务的各岗位、各层级、各年龄段工作人员，包括信贷客户经理，支行行长，部门专业管理人员等与普惠金融信贷业务相关的信贷业务前台、中台、后台人员。

##### （四）问卷发放

本次问卷主要依靠工商银行 G 分行普惠金融事业部以专业部门调研的形式发放，发放日期为 2023 年 12 月 1 日-2024 年 1 月 15 日。

#### 4.1.2 调查结果分析

累计发放调查问卷 260 份，为期一个半月的时间内共收集到有效问卷 235 份，问卷回收率 90.3%。问卷共有 21 项题目，主要为选择题，调查问卷内容详见附录 A。

### （一）信贷队伍建设情况

内容	选项	人数	占比
年龄	35 岁以下	90	38.29%
	35 岁-45 岁	63	26.81%
	46 岁-55 岁	45	19.15%
	55 岁以上	37	15.75%
岗位	专业管理	35	14.9%
	授信审批	13	5.53%
	客户经理	170	72.34%
	贷后管理	17	7.23%
信贷从业年限	3 年以下	58	24.70%
	3 年-5 年	69	29.40%
	6 年-10 年	78	33.20%
	10 年以上	30	12.70%
所在机构	省行	23	9.80%
	市行	95	40.40%
	支行	117	49.80%

从表 4.1 被调查人基本情况表中可以看出：

一是从调查对象年龄及所在机构看，调查对象年龄在 35 岁以下 90 人，占比为 38.29%。年龄在 35 岁-45 岁 63 人，占比为 26.81%。年龄在 46 岁-55 岁 45 人，占比为 19.15%。年龄在 55 岁以上 37 人，占比为 15.75%；调查对象在省行 23 人，占比为 9.8%。在市行 95 人，占比为 40.4%。在支行 117 人，占比为 49.8%。说明调查对象涵盖工商银行 G 分行普惠金融信贷业务省行、市行、支行及各年龄段、各信贷工作年限从业人员，可以全面了解各年龄段、各机构从业人员对工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理的认识。

二是从调查对象从事的岗位情况看，从事普惠金融业务管理岗人员 35 人，占比为 14.9%。从事普惠金融授信审批人员 13 人，占比为 5.53%。从事普惠金融贷后管理人员 17 人，占比为 7.23%。普惠金融信贷业务客户经理 170 人，占比为 72.34%。说明工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务从业人员从事贷款营销推广的信贷客户经理比较多，从事贷款管理的人员较少，特别是贷后管理的人员少。

三是从调查对象从事信贷业务的工作年限看，3 年以下 58 人，占比为 24.7%。3 年-5 年 69 人，占比为 29.4%。6 年-10 年 78 人，占比为 33.2%。10 年以上 30 人，占比为 12.7%。说明工商银行 G 分行从事普惠从事信贷业务 5 年以下工作经验人员占比高。

内容	是	
	人数	占比
管理人员培训机会多	219	93.2%
信贷业务经办人员训机会多	16	6.8%
线上信贷培训内容多	45	19.15%
风险管理培训内容多	76	32.34%

从表 4.2 普惠金融信贷人员培训情况表可以看出：219 份调查问卷显示，管理人员培训机会多，占比为 93.2%。16 份问卷调查显示，信贷业务经办人员培训机会多，占比为 6.8%。45 份调查问卷显示，线上信贷培训内容多，占比为 19.14%。76 份调查问卷显示，风险管理培训内容多，占比为 32.34%。说明工商银行 G 分行对业务管理人员培训的机会多，培训内容针对线上信贷及风险管理的内容安排的比较少。

## （二）专业机构设置情况

内容	是	占比	否	占比
是否制定专门风险管理制度	0	0	235	100%
设立专门机构（团队）	0	0	235	100%
其中：省行	0	0	235	100%

市行	0	0	235	100%
是否专门从事普惠金融线上信贷业务	0	0	235	100%

从表 4.3 被调查人所在单位机构设置情况表可以看出：

一是从专业机构（团队）设置情况看，235 份调查问卷全部显示，调查对象所在单位均未设立普惠金融线上信贷业务机构（团队）。说明工商银行 G 分行未实行普惠金融线上信贷业务专门化管理。

二是从制度办法制定情况看，235 份调查问卷全部显示，调查对象所在单位全部未制定普惠金融线上信贷业务的风险管理制度或办法。说明工商银行 G 分行没有专门针对普惠金融线上信贷业务风险管理机制。

三是从业务人员从事工作情况看，235 份调查问卷全部显示，调查对象在从事普惠金融线上信贷业务的同时，全部从事线下普惠金融信贷业务。说明工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务没有专业化的团队。

### （三）绩效考核情况

内容	是		否	
	人数	占比	人数	占比
绩效考核按季考核全部兑现	235	100%	0	0
绩效考核将风险因素纳入绩效考核递延	0	0	235	100%

从表 4.4 普惠金融信贷人员绩效考核兑现情况表可以看出：在普惠金融信贷人员绩效考核方面，235 份调查问卷均显示，对普惠金融信贷人员绩效考核按季考核全部兑现。说明工商银行 G 分行对普惠金融的考核是以当期绩效考核为主，当期全部考核兑现。未将远期风险因素等不确定因素纳入绩效考核递延。

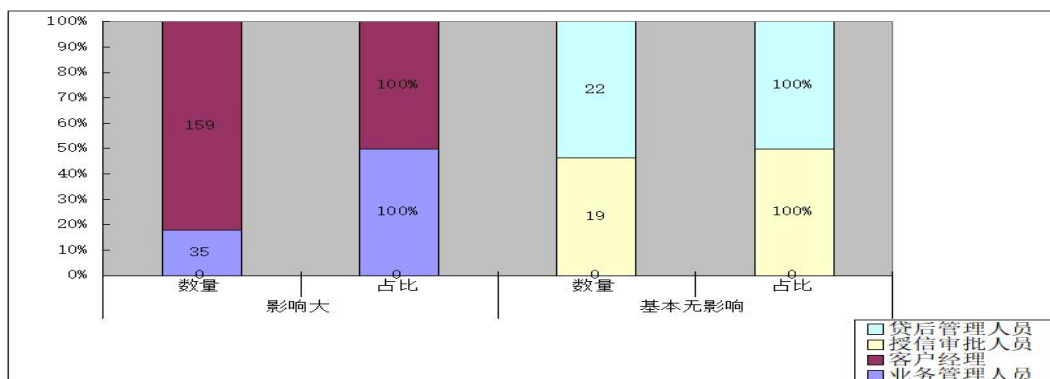


图 4.1 普惠金融信贷业务量对绩效考核影响情况图

图 4.1 普惠金融信贷业务量对绩效考核影响图可以看出：194 份调查问卷（主要是从事专业部门普惠金融业务管理岗人员人员和信贷业务客户经理）显示，业务量对绩效考核影响大，占比为 82.55%。41 份调查问卷（主要为从事授信审批人员和贷后管理人员）显示，业务量基本不影响绩效考核，占比为 17.44%。说明工商银行 G 分行普惠金融业务量主要考核业务管理人员和客户经理。

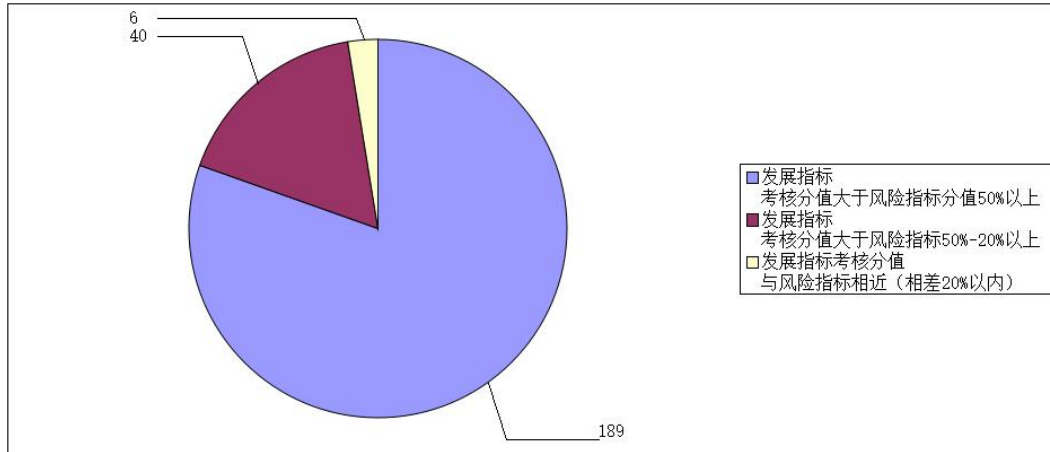


图 4.2 普惠金融发展指标与风险指标考核占比比较图

从图 4.2 普惠金融发展指标与风险指标考核占比比较图可以看出：189 份调查问卷显示，上级机构对普惠金融业务的考核发展类指标分值远远大于风险指标分值，占比为 80.4%。40 份调查问卷显示，上级机构对普惠金融业务的考核发展类指标分值大于风险指标分值，占比为 17%。6 份调查问卷显示，上级机构对普惠金融业务的考核发展类指标分值与风险指标分值相近，占比为 2.6%。说明工商银行 G 分行对普惠金融业务的考核偏重于业务的发展。

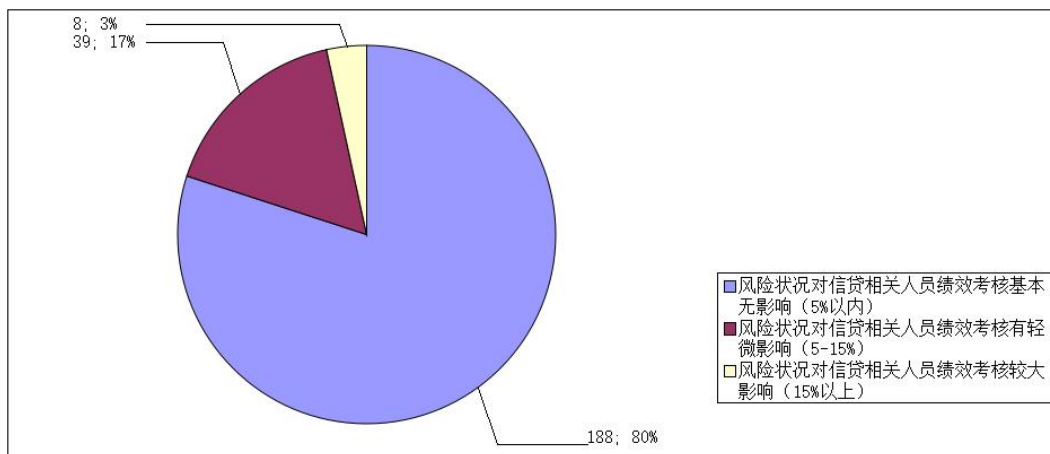


图 4.3 普惠金融风险指标对信贷相关人员绩效考核影响图

从图 4.3 普惠金融风险指标对信贷相关人员绩效考核影响图可以看出：188 份调查问卷显示，业务风险状况对绩效考核基本无影响（影响在 5%以内），占

比为 80%。39 份调查问卷显示，业务风险状况对绩效考核有轻微影响（影响在 5%-15%），占比为 17%。8 份调查问卷显示，业务风险状况对绩效考核有较大影响（影响在 15%以上），占比为 3%。说明工商银行 G 分行对信贷相关人员的绩效考核风险指标占绩效考核的比重小。

#### （四）普惠金融线上信贷业务系统的调查情况

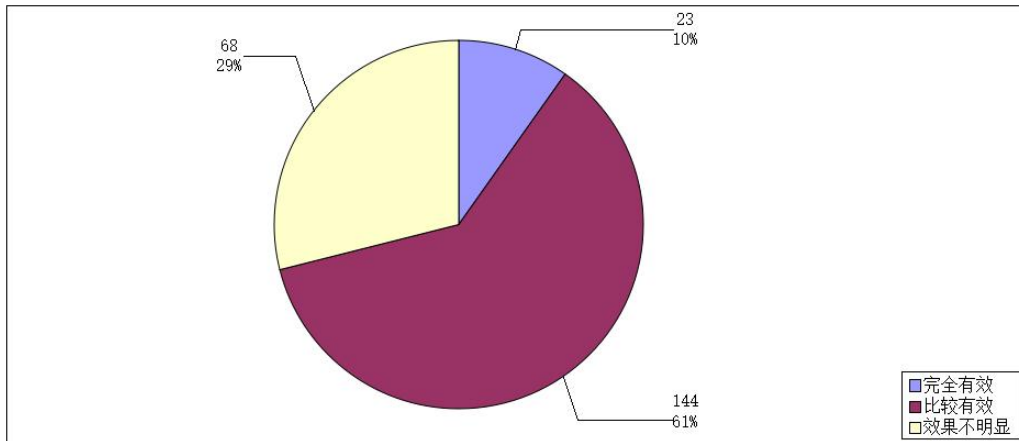


图 4.4 普惠金融线上信贷业务系统对信用风险评估效果图

从图 4.4 普惠金融线上信贷业务系统对信用风险评估效果图可以看出：23 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务系统对客户的信用风险评估完全有效，占比为 9.79%。144 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务系统对客户的信用风险评估比较有效，占比为 61.27%。68 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务系统对客户的信用风险评估效果不明显，占比为 28.94%。说明工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务系统对客户的信用风险评估功能还需进一步强化。

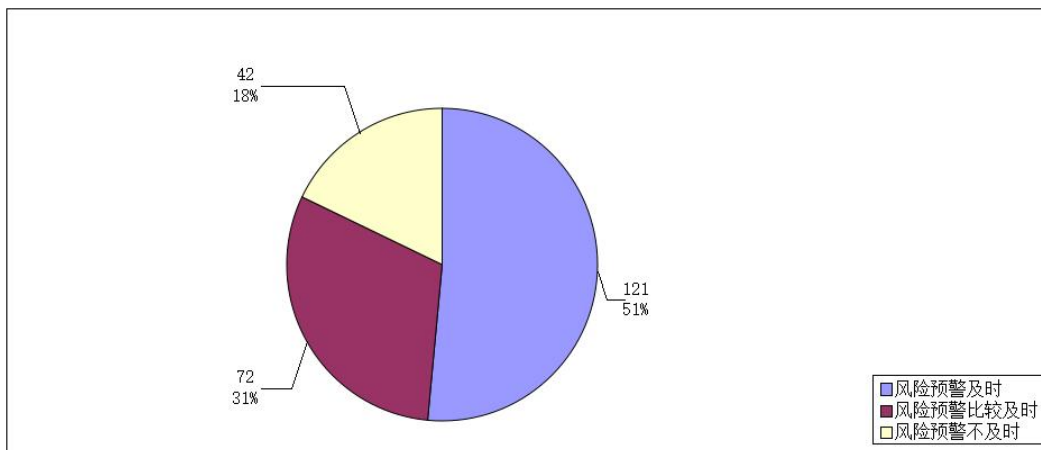


图 4.5 普惠金融线上信贷业务系统风险预警效果图

从图 4.5 普惠金融线上信贷业务系统风险预警效果图可以看出：121 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务系统对风险预警及时，占比为 51.49%。72 份

调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务系统对风险预警比较及时，占比为 30.64%。42 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务系统对风险不及时，占比为 17.87%。说明工商银行 G 分行线上信贷业务系统风险预警功能还需改进。

内容	设立参数		未设立参数	
	人数	占比	人数	占比
分行业设立风险管理参数	0	0	235	100%

从表 4.5 被调查单位普惠业务系统行业参数设立情况表可以看出：235 份调查问卷全部显示，普惠金融线上信贷业务系统没有分行业设立参数。说明工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务对各行业企业实行统一参数管理。

#### （五）客户获取情况

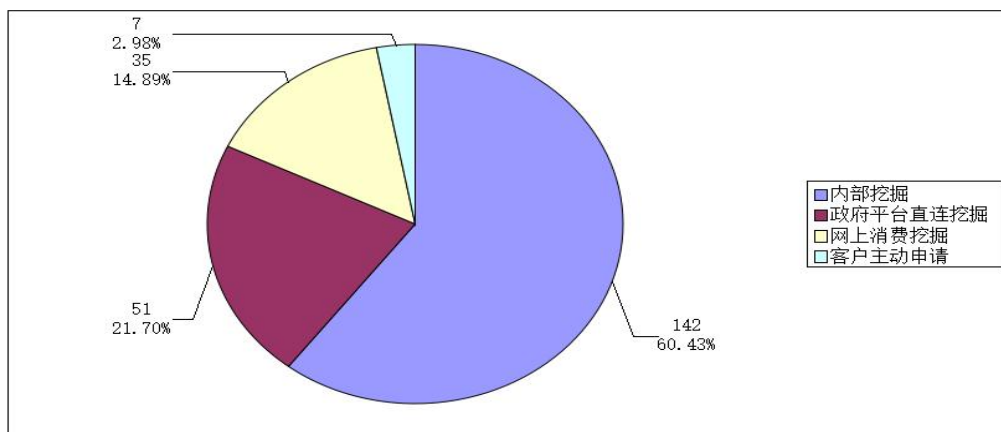


图 4.6 普惠金融线上信贷客户来源图

从图 4.6 普惠金融线上信贷客户来源图可以看出：142 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务客户主要来源为内部客户挖掘，占比为 60.43%。51 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务客户主要来源为政府平台直联数据挖掘，占比为 21.7%。35 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务客户主要来源为网上消费数据挖掘，占比为 14.89%。7 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务客户主要来源为客户主动申请，占比为 2.98%。说明工商银行 G 分行主要依靠内部系统，从存量客户中确定普惠金融线上信贷业务目标客户。



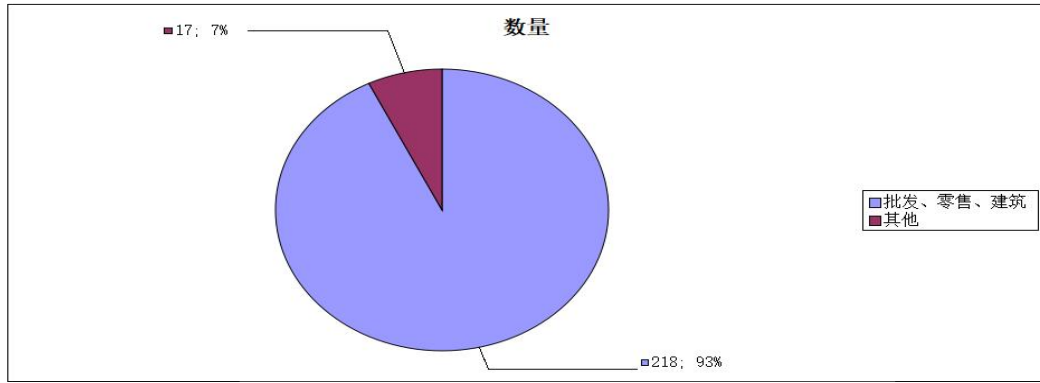


图 4.7 普惠金融线上信贷行业信贷风险情况图

从图 4.7 普惠金融线上信贷行业信贷风险情况图可以看出：218 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务客户信贷风险主要集中在批发业、零售业、建筑业，占比为 92.76%。17 份调查问卷显示为其余其他行业，占比为 7.24%。说明工商银行 G 分行普惠金融线上信贷不良集中在个别行业。

#### (六) 信贷风险管理要求的调查情况

选项	全部环节现场核实		部分环节现场核实		不清楚	
	人数	占比	人数	占比	人数	占比
贷前调查	17	7.23%	152	64.68%	66	28.09%
贷中控制	143	60.85%	80	34.04%	12	5.11%
贷后管理	88	37.45%	111	47.23%	36	15.32%

从表 4.6 普惠金融信贷管理情况表可以看出：贷前调查环节，17 份调查问卷显示，全部环节需要现场核实，占比为 7.23%。152 份调查问卷显示，部分环节需要现场核实，占比为 64.68%。66 份调查问卷显示，不清楚，占比为 28.09%；贷中控制环节，143 份调查问卷显示，全部环节需要现场核实，占比为 60.85%。80 份调查问卷显示，部分环节需要现场核实，占比为 34.04%。12 份调查问卷显示，不清楚，占比为 5.11%；贷后管理环节，88 份调查问卷显示，全部环节需要现场核实，占比为 37.45%。111 份调查问卷显示，部分环节需要现场核实，占比为 47.23%。36 份调查问卷显示，不清楚，占比为 15.32%。说明工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务信贷管理规范不统一，业务人员对规章制度执行不统一。

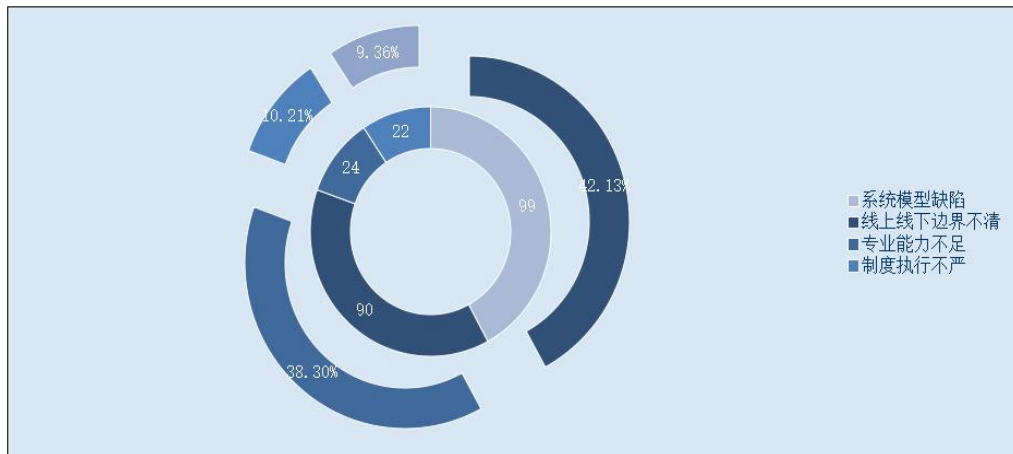


图 4.8 普惠线上信贷业务风险管理不足统计图

从图 4.8 普惠线上信贷业务风险管理不足统计图可以看出，99 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务系统模型设置需要改进，占比为 42.13%。90 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务线上与线下流程边界不清晰，占比为 38.29%。24 份调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务信贷业务人员能力不足，占比为 10.21%。22 份调查问卷显示，信贷人员规章制度执行不严格，占比为 9.36%。说明工商银行 G 分行普惠金融业务流程、信贷人员的从业教育需要强化。

## 4.2 访谈调研

### 4.2.1 访谈目的

为了进一步对工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理存在的问题加以验证，在调查问卷基础上，本次研究对工商银行 G 分行部分普惠金融线上信贷客户进行访谈，期望通过访谈进一步发现工商银行普惠金融线上信贷业务风险管理存在的问题，进一步提出相应的优化对策和改进措施。

### 4.2.2 访谈对象

本次访谈对象是部分工商银行 G 分行普惠金融线上信贷客户，选取相关企业客户 10 户，分布在九大类行业，具体见表 4.6 被访谈企业行业分布表。访谈提纲见附录 B。

表 4.7 被访谈企业行业分布表

行业	数量	行业	数量
(1) 农作物种植业	( 1 )	(2) 畜牧养殖业	( 1 )
(3) 农副产品加工	( 1 )	(4) 农副产品批发零售	( 0 )
(5) 其他农业专业及辅助性活动	( 0 )	(6) 信息传输、软件和信息技术服务业	( 0 )
(7) 采矿业	( 0 )	(8) 房地产业	( 0 )
(9) 制造业	( 1 )	(10) 租赁和商务服务业	( 1 )
(11) 电力、热力、燃气及水生产和供应业	( 0 )	(12) 科学研究和技术服务业	( 0 )
(13) 建筑业	( 1 )	(14) 水利、环境和公共设施管理业	( 1 )
(15) 批发和零售业	( 2 )	(16) 居民服务、修理和其他服务业	( 0 )
(17) 交通运输、仓储和邮政业	( 0 )	(18) 卫生和社会工作	( 0 )
(19) 住宿和餐饮业	( 1 )	(20) 文化、体育和娱乐业	( 0 )

### 4.2.3 访谈结果分析

对工商银行 G 分行 10 户普惠金融线上信贷客户进行了现场访谈，大部分被访谈企业认为，工商银行 G 分行产品和渠道建设的比较好，能够满足日常多元化的信贷需求，业务办理的渠道比较多，可以通过手机银行、网上银行及工银小微企业金融服务平台办理。但是，从访谈中也发现了存在的一些不足，具体如下：

一是普惠金融线上信贷业务系统收集信息的能力需要提升。10 家被访谈企业均认为，在业务办理过程，工商银行 G 分行普惠金融业务系统对企业的信息无法全面、客观有效掌握，除了企业工商注册信息、企业征信报告、纳税信息、社保信息及企业与工商银行内部产生的信息外，对企业的其他信息无法有效掌握。在业务处理的部分环节，需要企业自行提供相关信息数据证明资料及纸质证明资料。有时甚至存在部分相同业务，在工商银行 G 分行无法办理，但在其他商业银行可以办理的情况。

二是普惠金融线上信贷业务系统风险识别能力需要提升。7 家被访谈企业认为，在自身股权信息发生变动、担保信息发生变动、再融资及信贷资金变动时，工商银行 G 分行的普惠金融线上信贷业务系统的反应比较滞后，不利于商业银行的信贷风险控制。信贷人员也存在对涉及本专业以外的企业的信息了解的不全

面、不深入的情况，综合化的金融服务能力需要进一步提升。

三是现场核实主动性需要提升。9 家被访谈企业认为，工商银行 G 分行信贷人员日常与企业的联系不紧密，经常性深入企业了解情况比较少、与企业主动对接少，一般是需要核实相关事项时，按照规定到企业现场核实，主动发现信贷风险问题的意识不强。部分信贷人员存在过度相信“目标”客户名单的现象，在贷前尽职调查、贷后预警核实过程中出现不规范不到位的情况。

四是对信贷风险精准管控需要提升。8 家被访谈企业认为，工商银行 G 分行在普惠金融业务发展中，在业务系统风险控制方面对行业企业精细化的管控不足，导致在一定程度上降低了信贷风险大的行业企业的信贷风险管控标准，提高了信贷风险低的行业企业的风险管控标准。

五是信贷人员互联网思维需要提升。6 家被访谈企业认为，工商银行 G 分行信贷人员缺乏网络金融、数字金融的思维，对利用互联网技术、数字技术发展业务、防控风险认识不到位，仍然习惯于传统的信贷服务模式和工作思路。

### 4.3 存在的问题

从实地调研、调查问卷、企业访谈三个方面发现了工商银行 G 分行在普惠金融线上信贷业务风险管理中存在的一些问题：

#### 4.3.1 队伍建设与线上业务发展不匹配

工商银行 G 分行为了更好地推动普惠金融业务发展，成立了普惠金融事业部，建立了覆盖省级行、市级行、县（区）行的普惠金融信贷业务队伍，普惠金融业务实现专业化发展。但是，随着普惠金融信贷业务线上化趋势越来越明显，对信贷人员的专业化水平的要求也越来越高，对管理的专业化水平要求也越来越高。结合调查结果分析，工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务专业化管理能力主要存在四个方面不足：一是专业机构（团队）设置需要优化。235 份调查问卷全部显示，工商银行 G 分行各级机构均没有设立普惠金融线上信贷业务机构（团队）、没有专门从事普惠金融线上信贷业务的人员。二是信贷人才储备需要优化。信贷业务是商业银行综合性比较强、流程较为复杂的业务，信贷人员的能力对业务的高质量发展具有重要的影响。从调查对象情况看，工商银行 G 分行信贷人员

年龄结构不合理，呈中间少、两头高的“哑铃型”分布态势，年龄在 35 岁以下和 45 岁以上的信贷人员占比分别为 38.29%、34.9%，而年龄在 35-45 岁之间的信贷人员占比仅为 28%，这部分人员工作经验丰富、工作精力充沛、学习能力强。工作经验丰富的信贷人员不足，一般来说 10 年以上信贷工作经验的信贷人员，是信贷业务的重要骨干力量，10 年以上信贷信贷工作经验信贷人员占比仅为 12.7%，骨干力量的缺失不利于业务的发展。三是信贷人力资源配置需要优化。信贷业务涉及信贷客户经理贷前处理、贷中审批、贷后管理三个方面的流程，三个流程之间相互补充、相互制约，推动业务稳健发展。从调查问卷情况看，负责信贷业务营销、推动发展的信贷客户经理人员占比为 72.34%，而从事信贷风险控制的信贷授信审批、贷后管理人员占比两项之和仅为 12.76%，业务的发展与风险管理之间的人员配置差距巨大。随着普惠金融线上信贷业务的迅速发展，现有的风险管理队伍已经不能较好满足业务发展的需求。四是专业培训需要优化。从调查结果看，从事信贷业务管理的人员经过了较为系统、全面的培训，并且培训的机会较多，具体从事信贷业务的一线工作人员培训机会较少，大多都是一些点上的培训、碎片化的培训，且培训内容对涉及线上信贷、风险管理等方面不系统、不全面，一定程度造成信贷人员工作能力和风险防控意识不足。

#### 4.3.2 绩效考核与风险管理重要性存在差距

风险管理的好不好，一定程度上取决于对风险的重视程度。从调查问卷情况看，工商银行 G 分行在普惠金融信贷业务的绩效考核上，对风险管理考核传导存在不足。一是绩效考核发展类指标权重重大。在对信贷人员的考核中，80%以上的调查问卷显示，绩效考核中信贷业务量对绩效考核影响大，业务风险状况对绩效考核基本无影响。在对下级机构的考核中，80.4%的调查问卷显示，上级机构对普惠金融业务的考察发展指标占比远远大于风险指标。绩效考核机制客观上造成了各级机构和信贷人员对业务发展的重视程度大于对风险管理的重视程度。二是绩效考核上未突出风险递延因素。235 份调查问卷全部显示，工商银行 G 分行对普惠金融信贷业务客户经理的考核主要采取业务量计价的模式，完成多少业务量，当季考核匹配多少的绩效工资，风险状况、贷后管理等在对普惠金融信贷业务客户经理的考核中不占权重或占的权重很小，也未将远期风险因素等不确定因

素纳入绩效考核递延，一定程度造成重发展轻管理、重业绩轻风险、重当前轻长远的思想。

### 4.3.3 业务系统对风险识别能力不足

工商银行 G 分行在 G 省县级及以上区域实现营业机构全覆盖，拥有庞大的客户基础和业务规模。普惠金融客户基数多、情况复杂，对工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务系统的风险管控功能提出了更高的要求。从调查结果看，工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务系统处理信息能力不足主要表现在三个方面：一是系统的敏感度需要增强。17.87%的调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务系统对信贷风险的预警不及时。28.94%的调查问卷显示，普惠金融线上信贷业务系统对客户的信用风险评估效果不明显。结合企业访谈也发现，工商银行 G 分行在普惠金融线上信贷风险管理上很多情况下依靠普惠金融业务系统，信息往往比较滞后，系统分析不全面，可能会导致错判，有时甚至可能会错过最佳的风险化解和处置时机。二是系统整合信息的能力需要增强。结合企业访谈发现，工商银行 G 分行在内部管理上存在不足，还一定程度存在系统墙，内部部分系统信息不能充分有效实现共享，对风险管理的质量和效率产生了影响。三是获取系统信息数据的渠道需要增强。获取信息的能力有限，主要依靠人民银行征信信息、客户与工商银行业务往来中产生的信息进行判断，对其他外部的数据信息无法全面、有效掌握，不能对企业的情况做出客观、全面、准确的评价，进而影响对信贷风险的判断和预测。

### 4.3.4 制度建设和风险管理措施的精准性有欠缺

普惠金融线上信贷业务基于的是数据的应用、是模型的使用，精准性、精细化的风险管理很重要，如果管理不到位，很容易产生批量风险。通过调查结果分析，工商银行 G 分行在普惠金融线上信贷业务的精准性管理上主要存在两个方面不足：一是精准化的风险管理制度需要强化。235 份调查问卷全部显示，工商银行 G 分行未制定普惠金融线上信贷业务管理办法，对业务的发展和管理缺乏精准性的指导。二是精准性的风险管控需要强化。235 份调查问卷全部显示，目前，工商银行 G 分行在普惠金融线上信贷业务风险管控方式是对所有行业的企业实

行统一风险参数管理，对业务没有分行业管理，在系统也没有分行业设定风险预警参数，这种模式虽然方便管理，增加了管理的效率，但也存在诸多的弊端，降低了一些信贷风险暴露水平较高的行业企业风险管理标准，造成对信贷风险的容忍度上升、对信贷风险预警的灵敏度下降。从实地调查情况也发现，工商银行 G 分行普惠金融三项业务产品发展不平衡，信贷风险较低的数字供应链融资业务发展缓慢、业务量占比低，信贷风险较高的经营快贷、网贷通业务发展迅速，占据绝对优势。

#### 4.3.5 “系统+人工”的业务过程衔接不畅

近年来，工商银行 G 分行根据实践经验，通过统筹做好线上流程与线下处理的结合，实现科技和人的融合，更好推动普惠金融线上信贷业务高质量发展。但是，结合调查结果，工商银行 G 分行普惠金融线上流程与线下处理方面还存在三个方面不足：一是工作的流程需要进一步明晰。工商银行 G 分行在普惠金融线上信贷业务的风险管理上，哪些环节需要线上处理、哪些环节需要线下人工处理，没有建立“明白纸”或“任务清单”。根据调查问卷显示，贷前调查、贷中控制、贷后管理“三个”环节，部分被调查人员认为全部环节都需要现场核实，部分被调查人员认为部分环节需要现场核实，还有部分被调查人员对是否需要现场核实不清楚。二是工作的责任需要进一步明确。从企业访谈结果看，部分访谈企业认为工商银行 G 分行信贷人员在普惠金融线上信贷业务风险防控中，对线下流程该承担的职责任务不清晰，甚至是不到位，信贷人员现场核实走访企业的主动性不强，对及时发现风险、化解处置风险产生了不良影响。三是工作人员的职责需要进一步细化。部分访谈企业反映，工商银行 G 分行部分信贷人员在信贷业务处理过程中，存在过度依赖普惠金融线上信贷目标客户名单的情况，在信贷业务处理过程中容易产生麻痹大意的思想。

#### 4.4 存在问题成因分析

结合工商银行 G 分行调查问卷和企业访谈查发现的问题，对问题产生的原因进行分析，以便更好地提出进一步优化的方案。问题产生的原因主要有以下五个方面：

#### 4.4.1 专业化队伍建设机制不健全

针对调查问卷发现风险管理专业化建设不足的问题，分析其中存在的原因，归根结底是专业化队伍建设机制不完善。一是常态化、长效化的队伍培养体系不完善。按年龄段、信贷从业年限的培养制度不够健全，造成信贷人员年龄和经验梯次结构不合理。特别是没有将线上信贷队伍建设没有纳入整体信贷队伍建设规划。二是岗位优化配置不合理。在岗位设置上，对信贷客户经理的配备力度大，对风险管理人员配备力度小，信贷业务前中后台人员比例不合理。三是培训机制不完善。全方位、多层次、系统性的普惠金融线上信贷业务培训机制还没建立。对信贷业务管理人员的培训机制较为完善，对发展理念贯彻的比较深入，但是对信贷客户经理的培训、对风险管理的培训，特别是充分应用数字技术防控信贷风险方面的培训比较欠缺，系统性、完整性的培训大纲还不完善。

#### 4.4.2 业务系统的应用不成熟

目前，工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务主要基于客户的征信信息、纳税信息，以及客户在工商银行各类业务信息等数据流形成金融画像，系统根据金融画像自动完成授信，最终产生线上信贷业务“目标客户”名单，后续客户可以通过网上银行、手机银行等线上渠道自主申请贷款，实现贷款线上办理，线上发放。但是，随着普惠金融线上信贷业务的加快发展，业务系统在前期的一些不足之处也逐步暴露了出来。通过调查问卷和访谈，发现工商 G 分行普惠金融线上信贷业务系统存在的风险预警不及时、数据来源渠道不丰富、客户识别评价不全面、贷后管理数据抓取不完善等信息处理能力不足的问题，深入分析问题产生的原因，主要是工商银行 G 分行大数据理念还不深入，数字技术运用的深度不够，业务系统建设还处于不断完善的阶段，导致业务系统部分功能缺失、部分功能不够完善，造成了信贷风险管理方面的问题。

#### 4.4.3 发展理念大于风险管理理念

近年来，随着国家对普惠金融发展的力度不断加大，各商业银行在普惠金融的发展中，一方面要保持一定速度的业务增长，另一方面还要防控信贷风险，



高质量发展面临着较大的压力。通过对工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务的绩效考核调查结果分析,发现工商银行 G 分行对普惠金融信贷业务绩效考核中存在对风险管理重视程度不足的问题,究其原因,主要是工商银行 G 分行绩效考核机制不够科学,在考核导向上突出发展指标,在压力传导上发展指标大于风险指标,一定程度上推动形成了重视发展而弱化风险管理的思想。

#### 4.4.4 精准性的线上信贷风险管理机制不完善

随着普惠金融线上信贷业务的快速发展,工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务的风险管理与不断扩大的业务规模之间出现了一定差距,结合调查问卷和访谈,分析工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理精准度不够的问题,主要由三个方面的原因导致,一是专业化风险管理体系建设不完善。在制度层面没有把普惠金融线上信贷业务风险管理作为信贷业务风险管理的一个重要板块,现行的风险管理规定和要求基本为信贷业务风险管理制度和普惠金融信贷业务风险管理规定大框架下的规定,系统、全面、清晰的普惠金融线上信贷业务风险管理制度建设不足,将普惠金融线上信贷业务风险管理作为了个人信贷、消费信贷、普惠金融信贷业务风险管理的一个方面统筹管理,风险管理缺乏独立性和针对性。二是数字化的信贷管理理念需要提升。在风险管理制度的制定、执行中,深度运用数字技术方面还不足。三是对信贷资源的配置不合理。信贷资源配置时,没有充分考虑信贷产品风险状况。

#### 4.4.5 线上与线下业务流程深度融合不足

结合调查问卷和访谈,发现工商银行 G 分行在普惠金融线上信贷业务发展中存在线上与线下业务流程深度融合不足的问题。产找问题产生的原因,主要原因是线上与线下职责不清晰,造成线上与线下深度融合、有效融合不足。部分本该线上处理的流程在线下处理,部分本该线下管控的流程在线上审批,部分该信贷人员履行的职责由系统自动控制,部分该由系统控制的功能由信贷人员进行控制,没有形成规范化制度清单、任务清单、落实清单,不利于风险的管控。

## 5 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理优化对策

高质量发展普惠金融，是落实中央金融工作会议做好“数字金融、普惠金融”的重要举措。结合调查问卷和访谈发现问题及问题的成因，从业务系统建设、风险管理机制建设、考核机制建设、线上与线下流程融合、专业队伍建设等五个方面，提出优化对策和改进措施，进一步为工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务高质量发展提供有意义参考。

### 5.1 增强业务系统风险识别能力

金融数字化发展的主要特点就是通过对数据的模型化处理，形成新的业务发展模式，其基础就是各类信息的数字化，但数据信息仅是依据客户行为产生的电子化记录，本身具有一定的不可靠性，易形成数据造假风险<sup>[26]</sup>。普惠金融线上信贷业务是标准化的金融数字化产品，如果业务系统功能不完备、数据模型精准度不够，很容易产生批量的风险，建议工商银行 G 分行在数据的获取、验证、异常数据预警、参数更新等方面不断优化，构建覆盖数据、模型、策略三个关口的决策体系，提升系统的可靠性，数据的全面准确性。

#### 5.1.1 强化系统获取数据的宽度

加强内部数据使用效率，打通数据壁垒，做好风控数据整合。在各专业部门间打通客户在各系统的数据通道，消除数据隔阂，按照大数据分析原理对客户进行全方位内部风险画像，改变目前各个系统业务数据不共享的情况。拓宽外部数据获取的渠道，丰富系统可采集到的外部信息数据，与税务、工商、电力、社保、水务、银行同业等机构建立常态化数据共享机制，提升数据的可靠性。同时，建立与主要网络平台合作机制，通过网络平台挖掘有效数据，为全面掌握企业情况提供重要补充。

#### 5.1.2 强化系统获取数据的准度

实现数据对接，将业务系统数据与合作机构的数据系统进行对接，进一步对企业真实经营情况进行分析判断，并根据企业目前的生产经营情况及往年的经营

数据变动分析推断出企业未来的发展趋势，从而判断企业是否存在经营风险。实现数据的交叉验证，业务系统模型能对收集到的内外部数据进行整合分析，纵向对其在政府、平台、银行的多方数据交叉验证，并分析其自身历史数据的变动情况，横向综合比对客户各项指标与同类型客户的平均水平差异，尽快形成一个标准化的全面风险评判体系，综合评判客户经营状况，精准刻画客户风险视图，实现客户优选。

### 5.1.3 强化系统风险预警的力度

持续完善数字化风控体系，提高风险识别、化解的前瞻性与有效性。强化系统预警功能优化，由人工+系统发布预警信息优化为系统发布，提升系统风险预警的自动化程度，并大幅缩短预警系统的发布和响应时间，预警信息随生成随时发布。完善预警信息处理机制，要求当事机构第一时间做好预警信息的核查反馈、跟踪落实工作，增强风险应对及时性。强化部门协同，共享核心企业、关联关系等风险信息及贷款资金流向跟踪、账户交易特征分析等技术，推动形成各有侧重的贷后预警机制，凝聚风险管控合力。加强机构联动，督导分支机构及时处理预警信息，落实间隔期检查要求，结合属地风险特征开展自主监测预警。强化融资真实性管理，运用大数据跟踪行内一手、多手资金流向，关注贷款资金归集或偿还来源于同一主体、贷款支付对象为关联方等异常现象，严防虚构融资背景套取贷款，防止信贷资金流入违规领域。

### 5.1.4 强化系统更新的频度

加强系统使用监测管理，信贷前中后台协同，常态化组织开展模型检视，不断提升模型风险管控能力。建立沟通和动态调整机制，建立前中后台联席会议制度，针对系统存在的不足，及时让产品管理部门、风控部门能更快地知晓并采取针对性的措施，并在系统更新维护。建立系统参数动态调整机制，坚定定期和不定期监测制度，进一步加强对业务模型的评价和动态管理，推动模型的不断升级，增强系统风险防控的主动性。

## 5.2 建立精准化风险管理机制

数字普惠时代，各种风险不断变化，在推动普惠金融线上信贷业务快速发展的过程中，进一步建立精准化、精细化的风险管理机制，才能为普惠金融持续健康发展提供更好保障。

### 5.2.1 完善线上信贷风险管理制度

在信贷业务管理基本规定及信贷业务风险管理基本规定的大框架下，制定普惠金融线上信贷业务管理规定、普惠金融线上信贷业务风险防控指南、普惠金融线上信贷业务合规操作指南等专项制度规定，根据线上信贷业务特点，制定系列针对性强的措施，不断提升专业化管理能力。

### 5.2.2 建立专业化风险防控队伍

组建线上信贷风险防控团队，专门从事系统维护和预警信息管理。根据大数据反馈的信息，发现业务系统的设计缺陷，并及时进行微调修正。梳理汇总典型风险状况，对业务流程、设计层面进行风险状况复盘反思，找到其中的薄弱环节和风险管理的关键点，对业务系统的风险控制进行完善。对系统监测到的预警信息，第一时间组织跟踪核实，提升风险防控的前瞻性。

### 5.2.3 实行精准风险管理机制

从行业、信用评级、产品三个维度，进行精准管控。根据国家政策法规和行业发展前景对行业企业分类管理，按照积极支持类、适度支持类、谨慎支持类，在业务系统按照类型设定相应的风险参数，突出行业风险控制，提升风险管理的针对性。根据企业信用评级，在业务系统设定相应的风险参数，突出企业信用等级风险控制，提升风险管理的有效性。根据产品风险状况，推动信贷资源配置，进一步突出产品的风险属性，从信贷资源配置上提升风险管理的精细化。根据业务类型分类施策，强化工作重点，夯实业务风控基础，针对信用类产品，强化外部合作，积极完善、应用风险补偿分担机制。针对抵质押类产品，关注押品流动性和变现能力，落实行内系统与抵质押登记部门系统直连；针对供应链融资，把好核心企业准入关口。

## 5.3 制定发展与风险管理并重的考核机制

绩效考核是“指挥棒”，考核重点在哪里，业务的发展方向就在哪里。坚持风险防控导向，通过考核引导，推动风险意识的增强和风险管控措施的有效落实。在具体的考核设计上，建议工商银行 G 分行从两个方面同时进行优化，通过绩效考核方式的转变，推动管理理念的转变。

### 5.3.1 提升风险因子考核权重

进一步加大普惠金融线上信贷业务风险在绩效考核中的权重，使普惠金融线上信贷业务风险在辖属机构、信贷人员的绩效考核中的权重占比得到明显有效提升，使普惠金融线上信贷业务风险在绩效考核中的权重接近于或等于普惠金融线上信贷业务量在绩效考核中的权重，推动业务发展和信贷风险管理“两手抓、两手硬”。

### 5.3.2 实行绩效递延发放模式

用“风险权重+贷款期限”的绩效发放模式，把普惠金融线上信贷业务风险管理融入绩效考核全周期。以每季度新发放普惠金融线上贷款期限为每笔业务绩效递延期限，以普惠金融线上信贷业务风险在绩效考核中的权重为绩效递延基准比例，以普惠金融线上信贷业务损失类贷款测算递延绩效的扣除比例，具体绩效发放的思路如下：

① 惠金融线上信贷业务季度考核绩效总额=当季兑现绩效+理论递延绩效

② 当季兑现绩效=当季业务总量\*业务量在绩效考核的权重

理论递延绩效=当季度业务总量\*风险权重

③ 实际兑现递延绩效=理论递延绩效-损失类贷款绩效

=理论递延绩效-[理论递延绩效\*(损失类贷款÷业务量业务总量)]

## 5.4 推动线上和线下业务流程深度融合

金融领域与互联网领域全面融合的前景潜力巨大，两者的结合将为普惠金融创造更高效的金融环境<sup>[29]</sup>。线上系统与线下流程互补互融，才能形成业务持续发

展的强大合力。建议工商银行 G 分行按照信贷业务贷前、贷中、贷后三个环节，对普惠金融线上信贷业务主要流程和关键风险点进行梳理，建立流程控制清单，属于业务系统刚性控制的流程，由业务系统进行硬约束，杜绝信贷人员人工干预。需要信贷人员线下履行的职责，进一步列出职责清单，明确责任。通过梳理，进一步理顺系统控制与信贷人员的职责，促进系统与信贷人员的深度融合、高质量融合。

#### 5.4.1 做好贷前环节融合

业务系统负责客户准入、信贷人员负责核实。业务系统利用大数据手段，对客户进行筛选，精准确定目标客户并进行准入。信贷人员按照信贷业务流程开展现场核实，对客户情况及系统资料的真实性负责。

#### 5.4.2 做好贷中环节融合

业务系统根据提取的各类信息，对客户进行综合授信，确定客户的授信额度。信贷人员按照信贷业务制度要求，对贷款的发放的前提条件进行落实，比如：办理抵押、担保等，对前提条件的落实负责。

#### 5.4.3 做好贷后环节融合

业务系统对客户的资金往来及其他金融信息进行时时监控，对异常信息及时进行预警信息。信贷人员按照预警信息，及时核实处理，制定风险防控方案，化解处置风险。

### 5.5 加强专业化队伍建设

在“互联网+时代”，互联网技术的飞速发展增加了对互联网金融技能的需求。在普惠金融领域，对线上金融技能的需求仍在高速增长，所以需要开发更多的线上金融技能。加强综合技能培训体系建设，是支持互联网金融领域和普惠金融领域发展的重要动力。在综合技能培训的过程中，应重点拓展金融专业人才的学习领域和个人技能，进行系统性、针对性的培训，提升其自身技能<sup>[28]</sup>。普惠金

融线上信贷业务是普惠金融发展的方向、趋势并且发展速度越来越快。可以说，普惠金融线上信贷业务风险管控的好，普惠金融就发展的好，对信贷人员的综合素质提出了更高的要求，建议工商银行 G 分行从四个方面强化队伍建设。

### 5.5.1 建立线上信贷专营机制

完善服务渠道体系，增强客户服务能力，健全与业务发展相适应的智能化、集约化、专业化管理体系，提升普惠专业经营管理和业务处理水平。强化组织架构体系建设，在省行、市行、支行设立普惠金融线上信贷业务团队，专门从事业务的推动和风险管理。严格区分普惠金融线下信贷业务人员与线上信贷业务人员，让专业的人干专业的事，让专门的人管专门的事。推动建立集中运营模式，在业务存续期管理、风险资产清收处置等环节实施集约化运营管理，集中做好预警核实、逾期催收、司法诉讼等工作，为信贷客户经理减负赋能，保障风控质效。

### 5.5.2 培养线上信贷专业人才

在普惠金融信贷业务专业资质的基础上，设立普惠金融线上信贷业务专业资质，并且设定考取专业资质的门槛，具备普惠金融信贷业务专业相应资质的信贷人员，才能考取普惠金融线上信贷业务专业资质，增强普惠金融线上信贷业务人员的专业能力。把增强数字普惠能力作为人才队伍建设的重要方面，加大数字信贷、模型建设、数字化运营、数字化风控等领域人才的培养与引进力度，形成与业务发展相适应的可持续的人才支撑。畅通多岗位、跨机构交流培养机制，加大科技与普惠条线人员双向交流力度。

### 5.5.3 优化信贷人员和岗位结构

优化岗位结构，加快补充贷后管理岗位人员数量，适当补充授信审批岗位人员数量，并且使贷前、贷中、贷后人员保持合理比例，进一步增强风险管理、控制的人员力量。建立信贷人员梯次培养方案，形成“老中小”结合，以中年业务骨干人员为主的“山丘式”的信贷队伍结构。

### 5.5.4 打造专业、全面的培训体系

按照分层分类、总分结合、全面覆盖、注重实战的原则，系统性组织开展培训，加快提升各层级普惠从业人员专业素养。强化风险管控能力培训，对普惠金融线上信贷业务各项产品办理环节涉及风险点进行梳理，制定普惠金融线上信贷业务标准化产品“明白纸”，帮助信贷人员提升风险识别能力，提升业务办理的规范性。强化业务能力培训，根据信贷业务贷前、贷中、贷后三个环节，制定系统、全面、全流程培训方案，针对相关的信贷人员开展培训，推动培训的精准化、精细化。强化互联网思维培训，把数字普惠金融的发展作为普惠金融线上信贷业务人员岗前第一课，把数字普惠金融的风险防控、数字普惠金融的特征内容等纳入普惠金融线上信贷业务人员继续教育必修课，树立数字普惠理念。强化合规意识培训，落实案防工作管理要求，加强警示教育，强化从业队伍合规经营意识，坚守合规底线。



## 6 结论与展望

大力发展普惠金融，推动普惠金融线上化、数字化发展，是各商业银行的使命担当，是各商业银行提升金融服务能力的重要举措，更是各商业银行转型发展的重大机遇。高质量做好普惠金融工作最重要的一点就是强化信贷风险管理，随着普惠金融线上信贷业务的发展，商业银行在内部管理、信息技术运用等方面存在的不足逐步显现了出来，对普惠金融的持续健康发展产生了一定影响。

本文以工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务为研究对象，通过文献研究、实地调查、调查问卷、企业访谈等对工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务进行分析，发现了风险管理中存在的问题，主要为队伍建设与线上业务发展不匹配、绩效考核与风险管理重要性存在差距、业务系统对风险识别能力不足、制度建设和风险管理措施的精准性有欠缺、“系统+人工”的业务过程衔接不畅等问题，并对问题背后的成因进行分析，问题背后的原因为专业化队伍建设机制不完善、业务系统的应用不成熟、发展的理念大于风险管理理念、精准性的线上信贷管理机制不完善、线上与线下业务流程融合不足等原因，并根据问题成因从系统功能建设、精准化风险管理机制建设、绩效考核机制建设、线上和线下业务流程深度融合、专业化队伍建设等五个方面提出针对性优化对策和改进措施。论文提出的优化对策，有助于工商银行 G 分行进一步完善普惠金融线上信贷业务风险管理机制，提升风险管理水平。

由于笔者的研究水平有限，再加上研究对象自身情况，主要在业务系统建设、制度建设、绩效考核、流程建设、队伍建设等五个方面提出了方向性的优化策略和改进措施。今后工作和学习中，要进一步加强两个方面的研究。一是加强对同业的研究，如加强对建设银行、农业银行等商业银行普惠金融线上信贷业务风险管理的研究，对风险管理中采取的措施进行比较和借鉴，进一步增强研究的全面性和优化对策的适应性。二是加强对业务系统的研究。业务系统是普惠金融线上化发展、数字化发展的载体，要加强对业务系统的研究，特别是系统功能、系统流程控制的研究，进一步增强业务系统建设方面优化对策的有效性。

随着数字技术的不断成熟，人工智能的不断进步，将会普惠金融线上信贷业务风险管理带来新的研究方向。

## 参考文献

- [1] Christel L. Small Business Credit Availability and Relationship Lending: The Importance of Bank Organizational Structure”[J]. *Economic Journal*, 2010(6):42.
- [2] Diniz E, Birochi R, Pozzebon M. Triggers and Barriers to Financial Inclusion: The Use of ICT-based Branchless Banking in an Amazon County[J]. *Electronic Commerce Research&Applications*, 2012, 11(1-6):484-494.
- [3] Franklin A. Barriers faced by SMEs in raising bank finance[J]. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour*, 2015, (2):345-355.
- [4] Ivashchenko A, Britchenko I, Dyba M, et al. Fintech Platforms in ME’s Financing: EU Experience and Ways of Their Application in Ukraine[J]. *Investment Management&Financial Innovations*, 2018, 15(3):80-83.
- [5] Hale T. Credit Risk Management: challenge and opportunity[M]. Germany: Berlin Springer, 2018:231.
- [6] Jenkins H. Are Commercial Banks Really Absent from Micro and Small Enterprise Finance[J]. *YapiKredi Economic Review*, 2002, (6):145-149.
- [7] Mohammad S, Jeff G. The effects of Internet usage, financial development and trade openness on economic growth in South Africa: A time series analysis[J]. *Telematics and Informatics*, 2016, 33(4):77-89.
- [8] Matsuura K. Token Model and Interpretation Function for Blockchain-based Fintech Applications[J]. *IEICE Transactions on Fundamentals of Electronics, Communications and Computer Sciences*, 2019, 102(1):3-10.
- [9] Olunuga O A, Agbesuyi O K. Diverse Banking Products as a Tool for Achieving Financial Inclusion[J]. *The Journal of Accounting and Management*, 2021, 1(5):14-18.
- [10] Pinho J C, Martins L. Exporting barriers: Insights from Portuguese small and medium sized exporters and non-exporters[J]. *Journal of International Entrepreneurship*, 2010, 8(3):254-272.
- [11] Rotich A K, Wanjau K. The Effects of Relationship Banking and Entrepreneurial Orientation on Financial Performance of Manufacturing Firms in Kenya[J]. *Economic Journal*, 2017, 3(4):12-23.

- [12] Thomas D. Credit Risk Management[M]. America: McGraw Hill, 2007: 99-100.
- [13] Venkataramany S, Bhasin B B. Path To Financial Inclusion: The Success Of Self-Help
- [14] Yihua Mao. An empirical analysis of useful financial ratios[J]. Engineering and Risk Management, 2018(2): 113.
- [15] 蔡彤, 唐录天, 郭亮. 以小额信贷为载体发展普惠金融的实践与思考[J]. 甘肃金融, 2010 第 10 期.
- [16] 陈中飞、江康奇. 数字金融发展与企业全要素生产率[J]. 经济学动态, 2021 年第 10 期.
- [17] 杜青青. 金融科技对商业银行信贷风险管理的影响探析[J]. 中国物价, 2022 (11): 63-66.
- [18] 冯军伏、宋婷婷、王桂杰. 信贷风险管理的数字化转型[J]. 现代金融导刊, 2020 年第 3 期.
- [19] 高惺惟. 普惠金融战略的意义与中国路径[J]. 理论视野, 2017, (04): 35-39.
- [20] 郭俊华. 信息不对称下商业银行信贷管理优化路径探析[J]. 中外企业家, 2020 (15): 35-36
- [21] 郭志宏. 浅析我国商业银行信贷风险管理[J]. 长沙大学学报, 1008—4681 (2023) 01—0045—02.
- [22] 何宏庆, 李智彦. 中小微企业融资的困境与对策[J]. 延安大学学报(社会科学版), 2021, 43(03): 74-79.
- [23] 黄剑辉. 商业银行互联网小微贷款业务特点及政策建议[J]. 扬州大学学报(人文社会科学版), 2019, 23(03): 34-43.
- [24] 刘昕. 《薪酬管理》第 5 版 [M]. 北京: 中国人民大学出版社. 2017 年 9 月.
- [25] 刘佳蒙. 商业银行信贷风险管理存在的问题与对策研究[J]. 农村经济与科技, 2020 年第 31 卷第 04 期.
- [26] 刘喆. 数字普惠金融发展趋势分析与建议[J]. 现代金融导刊, 2022 年第 2 期.
- [27] 李爱喜. 普惠金融发展的演进历程、理论逻辑与中国实践[J]. 中州学刊, 1003-0751 (2023) 05-0033-09.
- [28] 罗莎. 浅谈互联网金融存在的问题及策略[J]. 商展经济. 2021 (15): 46-48.

- [29] 芦冰. 试论基于互联网金融背景下的普惠金融发展策略[J]. 现代营销 (经营版). 2019 (10): 174-175.
- [30] 缪锦春. 商业银行新型全面风险管理理念探究和导入思路建议[J]. 湖南人文科技学院学报, 1673-0712(2017)03-0036-07.
- [31] 倪佰祥. 信贷之道[M]. 中国金融出版社, 2019. 7, ISBN978-7-5049-9948-1.
- [32] 彭小准, 董晨晨. 后疫情时代商业银行互联网贷款的现状、问题与出路[J]. 新金融, 2021, (05): 35-39.
- [33] 裴雪. 互联网金融模式及对传统银行业的影响[J]. 南方金融, 2015 (5): 86-88.
- [34] 田艳君. 数字普惠金融对商业银行信贷风险的影响[J]. 投资与创业, 2023 (07): 25-27.
- [35] 王超. 银行互联网存贷款业务创新探索[J]. 现代商业, 2014 (8): 31-32.
- [36] 魏博文. 网络与传统民营银行金融科技发展的对比研究——以小微信贷业务为例[J]. 新金融, 2018(10): 56-60.
- [37] 王湘湘. 商业银行线上贷款业务风险管理研究[J]. 全国流通经济, 2020, (31): 175-177.
- [38] 王灵蕙, 魏学亨. 商业银行构建普惠金融长效机制研究[J]. 财会研究, 2022, (05): 74-80.
- [39] 王蕾, 郭芮佳, 池国华. 银行内部控制质量如何影响信贷风险?——基于行业风险识别视角的实证分析[J]. 中南财经政法大学学报, 2019, (04): 3-12.
- [40] 王伟. 金融科技背景下普惠金融风险研究[J]. 市场周刊, 1008-4428 (2023) 13-0082-04.
- [41] 夏圆圆. 普惠金融视角下小额信贷机制发展研究[J]. 湖北社会科学, 2010(9).
- [42] 熊向莉. 关于现代企业全面风险管理理念分析与模式探讨[J]. 法制博览, 2021, (05): 164-165.
- [43] 余新华. 商业银行线上信贷业务发展实务研究[J]. 金融发展研究, 2020 (3): 25-28.
- [44] 余果. JX 建行线上普惠金融信贷风险问题及对策研究[D]. 江西财经大学,

- 2021.
- [45]杨惠岚. 互联网金融视角下普惠金融的发展研究[J]. 财务时代, 2020 (05): 20.
- [46]尹旷达. 互联网金融背景下的普惠金融发展分析[J]. 中国商论. 2020 (01): 38-39.
- [47]张萌, 许汝俊. 大数据背景下商业银行支持科创小微企业融资服务创新研究[J]. 经营与管理, 2022, (10): 9-15.
- [48]赵林. 银行信贷风险控制策略研究[J]. 大陆桥视野, 2020 (3): 76-80.
- [49]张志刚、黄解宇. 流程管理的当代趋势[J]. 现代管理科学, 2008(1): 88-90.
- [50]周笑石、孟虎、郑志元等. 线上信贷业务的风控策略[J]. 审计观察, 2020 年第 7 期.

## 附录

### 附录 A 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理调查问卷

本次调查问卷主要是了解您对工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务风险管理现状的看法和建议,本次调查问卷将对您的信息及调查内容进行保密,不对您产生不好的影响。本次调查问卷结果只用于学术研究,不用于其他方面,感谢您的支持和理解。

#### 一、您的年龄

1. 35 岁以下 2. 35 岁-45 岁 3. 46 岁-55 岁 4. 56 岁及以上

#### 二、您的岗位情况

1. 业务管理岗 2. 授信审批岗 3. 贷后管理岗 4. 信贷客户经理

#### 三、您从事普惠金融信贷业务的年限

1. 3 年以下 2. 3-5 年 3. 6-10 年 4. 10 年以上

#### 四、您所在的单位设立专门从事普惠线上信贷业务团队(机构)的情况

1. 全部设立 2. 部分辖属机构设立 3. 均未设立

#### 五、您所在的单位专门制定普惠金融线上信贷业务风险制度的情况

1. 制定 2. 未制定

#### 六、您所在单位从事普惠金融线上信贷业务的人员同时从事普惠金融线下信贷业务的情况

1. 全部从事 2. 部分从事 3. 全部不从事

#### 七、您所在单位对信贷人员培训情况

1. 信贷管理人员培训机会多 2. 信贷客户经理培训机会多 3. 其他

#### 八、您所在单位对信贷人员培训内容设置情况

1. 线上信贷、风险管理内容培训多 2. 其他内容培训多

#### 九、您所在单位从事普惠金融信贷业务人员的业务量对绩效考核的影响情况

1. 影响大 2. 影响较大 3. 影响一般 4. 基本无影响

#### 十、您所在单位对从事普惠金融信贷业务人员的业务风险状况对绩效考核的影响情况

1. 影响大(15%以上) 2. 轻微影响(5—15%) 3. 基本无影响(5%以内)

十一、您所在单位的上级机构对本单位普惠金融信贷业务的考核中发展类指标与业务风险状况的权重情况

1. 发展类指标权重远远大于业务风险状况权重（差距超过 50%）
2. 发展类指标权重大于业务风险状况权重（差距在 20-50%）
3. 发展类指标权重接近于业务风险状况权重（差距在 20%以内）

十二、您所在单位普惠金融线上信贷业务系统对客户的信用风险识别情况

1. 完全有效
2. 比较有效
3. 不明显

十三、您所在单位普惠金融线上信贷业务系统对风险的预警是否及时

1. 及时
2. 比较及时
3. 不及时

十四、您所在单位对普惠金融线上信贷业务系统风险管理分行业设立参数情况

1. 设立
2. 部分设立
3. 均未设立

十五、您所在单位对普惠金融线上信贷业务风险分行业管理情况

1. 严格分行业管理
2. 部分分行业管理
3. 未分行业管理

十六、您所在单位的普惠金融线上信贷业务客户主要来源情况

1. 内部挖掘
2. 政府平台直联数据挖掘
3. 网上消费挖掘
4. 客户自主申请

十七、您所在单位的普惠金融线上信贷业务贷前调查情况

1. 全部环节需要现场调查
2. 部分环节需要现场调查
3. 不清楚

十八、您所在单位的普惠金融线上信贷业务贷中核实情况

1. 全部环节需要现场核实
2. 部分环节需要现场核实
3. 不清楚

十九、您所在单位的普惠金融线上信贷业务贷后检查情况

1. 全部环节需要现场检查
2. 部分环节需要现场检查
3. 不清楚

二十、您所在单位普惠金融线上信贷业务出现风险的主要原因是

1. 系统模型设置有缺陷
2. 制度执行不严格
3. 线上与线下流程边界不清晰
4. 信贷人员能力不足

二十一、您所在单位的普惠金融线上信贷业务风险主要集中在哪个行业（至少填写三个）

## 附录 B 工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务访谈提纲

- 一、您对工商银行 G 分行普惠金融线上产品及业务办理的渠道是否了解？
- 二、您对工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务系统风险识别效果评价如何？  
（包含您扩大融资、股权变成、工商信息变更、抵押担保信息变更、信贷资金使用等是否及时核实）
- 三、您对工商银行 G 分行普惠金融线上信贷业务系统信息处理能力评价如何？  
（包含业务办理过程中是否提供各类纸质数据资料等）
- 四、您是否遇到在工商银行 G 分行不能办理普惠金融线上信贷业务，但是在其他金融机构能办理同类业务的情况？
- 五、您对工商银行 G 分行普惠金融信贷人员专业能力评价如何？
- 六、工商银行 G 分行普惠金融信贷人员是否定期与您沟通，并深入到企业了解情况？（包含贷前、贷中、贷后等环节）



## 致 谢

时光如梭，转瞬间研究生学习生涯已经结束，流逝的是时间，但收获的是知识，是学习生涯中点点滴滴弥足珍贵的经历。

首先，感谢老师们孜孜不倦的授业解惑。三年的学习生涯是极其特殊的三年，由于疫情影响，大部分时间只能通过网络向老师们交流。虽然隔着屏幕，但是仍然能感受到老师们的渊博学识，仍然能感受到老师们的兢兢业业，仍然能感受到老师们火热的授业热情，没有疫情而受到一丝一毫的影响。正是由于老师们的付出，我才能在更高的知识殿堂遨游，不断地去积累、去沉淀、去汲取成长的力量。

其次，感谢导师在论文写作过程中的悉心指导。至此论文完成之际，谨向我尊敬的导师致以诚挚的谢意和崇高的敬意。在论文的研究过程中，聆听着您深入浅出的讲解，感受着您严谨进取的治学精神，我不仅体会到知识与研究的魅力，也找到了进一步提升能力的方法。感谢您从论文选题开始一路指导至论文的完成，正是因为您思路清晰、学术态度清新而开放，才使我的毕业论文能顺利完成。您的悉心点拨，耐心引导，时常让我有豁然开朗的感觉。毕业在即，在此向您表示最衷心的感谢。

最后，感谢同窗深深之情谊。三年的时间，虽然一起学习的时间较少，但是同学们之间的团结协作、互帮互助的情形一桩桩、一件件历历在目，这将是今后人生最宝贵的财富。时间会流失、筵席会散，但是同学们的情谊永不变。真诚的祝愿同学们在人生的道路上走得更远。

作者：罗文飞

2024 年 5 月 31 日