

分类号
U D C

密级
编号 10741

兰州财经大学

LANZHOU UNIVERSITY OF FINANCE AND ECONOMICS

硕士学位论文

论文题目 商业银行数字普惠金融的发展实践
及效果评价——以平安银行为例

研究生姓名: 范梦茹

指导教师姓名、职称: 程贵、教授

学科、专业名称: 应用经济学、金融硕士

研究方向: 金融理论与政策

提交日期: 2024年6月5日

独创性声明

本人声明所呈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： 范梦茹 签字日期： 2024.6.5

导师签名： 程贵 签字日期： 2024.6.5

导师(校外)签名： _____ 签字日期： _____

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： 范梦茹 签字日期： 2024.6.5

导师签名： 程贵 签字日期： 2024.6.5

导师(校外)签名： _____ 签字日期： _____

Development practice and effect evaluation of digital inclusive finance in commercial banks——A Case Study of Ping An Bank

Candidate : Fan Mengru

Supervisor: Cheng Gui

摘 要

互联网时代下,数字普惠金融凭借其普惠性和便捷性,在支持实体经济发展、践行普惠金融理念方面具有重要意义,已成为金融领域的重要发展方向。近年来国家高度重视金融机构发展数字普惠金融,鼓励各大银行充分发挥优势功能,号召大型银行加快建设小微企业专营机构,实现层次多、覆盖广的金融服务。作为金融机构重要支柱的商业银行,积极响应政策导向,不仅落实了数字普惠金融的发展理念,而且还推动了传统业务向数字化的转型,并在数字普惠金融的实践中不断进步。

本文以平安银行为例,探究其在数字普惠金融领域的发展实践和效果,并进一步探讨了如何构建有效的数字普惠金融评价体系。通过对平安银行数字普惠金融发展的系统评估,本文研究以期能够为商业银行发展数字普惠金融提供决策支持和优化服务的参考。作为股份制商业银行的代表,平安银行在金融科技时代下抓住机遇,大力发展数字普惠金融业务,其发展实践在行业内具有重要的借鉴作用。本文研究基于长尾理论和信息不对称理论,分析了平安银行数字普惠金融的发展实践。在数字普惠金融评价体系构建方面,本文从数字金融覆盖广度、数字金融使用深度和普惠金融数字化程度三个方面设置八个指标,运用熵值法对平安银行的数字普惠金融发展效果进行综合评估。为了保证评价的客观性,分别对平安银行进行自身纵向比较和行业横向比较,据此得出平安银行数字普惠金融发展效果的综合评价得分及平安银行发展数字普惠金融存在的问题。平安银行数字金融覆盖广度的综合得分在 2015 年至 2022 年整体处于增长态势,数字金融使用深度和普惠金融的数字化程度的综合得分则先下降后增长。在所选取的股份制银行中,平安银行综合评价得分排名较后,从 2018 年正式成立普惠金融事业部后,其排名开始不断靠前。平安银行虽在综合评价排名中不断进步,但数字普惠金融发展还存在普惠金融业务发展缓慢、普惠金融业务的风险上升以及普惠金融业务的竞争力较弱问题。基于前文分析,文章最后对平安银行以及其他商业银行数字普惠金融的发展提出建议,从培养复合型专业队伍、加强普惠金融差异化战略发展以及加强业务风险控制等方面创新数字普惠金融发展模式。

关键词: 数字普惠金融 平安银行 发展实践 熵值法

Abstract

In the Internet era, digital inclusive finance is of great significance in supporting the development of the real economy and practicing the concept of inclusive finance by virtue of its universality and convenience, and has become an important development direction in the financial field. In recent years, the state attaches great importance to the development of digital inclusive finance by financial institutions, encourages major banks to give full play to their advantages, and calls on large banks to speed up the construction of small and micro enterprises to realize multi-level and wide-ranging financial services. As an important pillar of financial institutions, commercial banks actively respond to the policy guidance, not only implement the development concept of digital inclusive finance, but also promote the transformation of traditional business to digital, and make continuous progress in the practice of digital inclusive finance.

This paper takes Ping An Bank as an example to explore its development practice and effect in the field of digital inclusive finance, and further discusses how to build an effective digital inclusive finance evaluation system. Through the systematic evaluation of the development of digital inclusive finance of Ping An Bank, this paper aims to provide decision support and optimization service reference for the development

of digital inclusive finance of commercial banks. As a representative of a joint-stock commercial bank, Ping An Bank has seized the opportunity in the era of fintech to vigorously developed the digital inclusive financial business, and its development practice plays an important role for reference in the industry. Based on the long tail theory and the theory of information asymmetry, this paper analyzes the motivation, current situation, measures and problems of Ping An Bank's development of digital inclusive finance, and explains its development practice. In terms of the construction of digital inclusive finance evaluation system, this paper sets eight indicators from three aspects: the coverage breadth of digital finance, the depth of digital finance and the digitalization degree of inclusive finance, and uses the entropy method to comprehensively evaluate the development effect of digital inclusive finance of Ping An Bank. In order to ensure the objectivity of the evaluation, Ping An Bank made its own vertical comparison and industry horizontal comparison of Ping An Bank, based on which the comprehensive evaluation score of the development effect of Ping An Bank's digital inclusive finance was obtained. The comprehensive score of the digital financial coverage breadth of Ping An Bank is in an overall growth trend from 2015 to 2022, while the comprehensive score of the use depth of digital finance and the digitalization degree of inclusive finance has decreased first and then increased. Among the selected joint-stock banks, Ping An Bank ranked

last in the comprehensive evaluation score, and since the official establishment of the Inclusive Finance Division in 2018, its ranking has continued to rise. Although Ping An Bank has made continuous progress in the comprehensive evaluation ranking, there are still problems in the development of digital inclusive finance, such as the shortage of compound talents, the slow development of inclusive business, and the rising risk of inclusive financial business. Based on the above analysis, this paper finally puts forward some suggestions for the development of digital inclusive finance in Ping An Bank and other commercial banks, and innovates the development model of digital inclusive finance from the aspects of cultivating a team of compound professionals, strengthening the development of differentiated strategies of inclusive finance, and strengthening business risk control.

Keywords: Digital financial inclusion; Ping An Bank; Development practice; Entropy method

目 录

1 绪 论	1
1.1 研究背景与意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	3
1.2 国内外文献综述	3
1.2.1 关于数字普惠金融发展的总体研究	3
1.2.2 关于商业银行发展数字普惠金融的动因与影响的相关研究	6
1.2.3 关于商业银行发展数字普惠金融策略与案例的相关研究	7
1.2.4 文献评述	8
1.3 研究内容与方法	9
1.3.1 研究内容	9
1.3.2 研究方法	12
1.4 本文的创新与不足	12
2 概念界定与理论分析	13
2.1 数字普惠金融的概念界定	13
2.1.1 普惠金融	13
2.1.2 数字普惠金融	13
2.2 商业银行发展数字普惠金融的相关理论	14
2.2.1 长尾理论	14
2.2.2 信息不对称理论	15
2.2.3 数字经济理论	16
2.2.4 金融排斥理论	16
2.3 商业银行数字普惠金融的发展动因分析	17
2.3.1 内部原因	17
2.3.2 外部原因	18

3 平安银行数字普惠金融的发展现状	19
3.1 平安银行简介	19
3.1.1 平安银行基本介绍	19
3.1.2 平安银行组织架构	19
3.2 平安银行数字普惠金融的发展与实践	20
3.2.1 科技赋能，提升普惠能力	21
3.2.2 创新服务，扩大普惠人群	22
3.2.3 融智赋能，提高金融素养	25
3.3 平安银行数字普惠金融的发展趋势	26
3.3.1 发展战略布局不断优化	26
3.3.2 组织管理更专业化	27
3.3.3 产品和服务不断精细化	28
4 平安银行数字普惠金融发展效果评价分析	30
4.1 商业银行业务发展效果评价方法	30
4.1.1 单因子前后对比法	30
4.1.2 熵值综合评价法	30
4.1.3 行业横向对比评价法	31
4.2 评价指标体系设计	31
4.2.1 设计原则	31
4.2.2 指标选取	32
4.2.3 数据来源	32
4.3 平安银行数字普惠金融发展单因子效果评价分析	33
4.3.1 数字金融覆盖广度	33
4.3.2 数字金融使用深度	34
4.3.3 普惠金融数字化程度	36
4.4 基于熵值法的平安银行数字普惠金融发展效果综合评价	38
4.4.1 基本思想	38
4.4.2 主要步骤	39

4.4.3 测度结果与分析	40
4.5 平安银行数字普惠金融发展存在的问题及原因分析	52
4.5.1 普惠金融业务发展缓慢	53
4.5.2 普惠金融业务的风险上升	54
4.5.3 普惠金融业务的竞争力较弱	55
4.6 小结	56
5 平安银行数字普惠金融的发展对策分析	57
5.1 业务模式创新策略	57
5.2 风险管理模式创新策略	58
5.3 经营模式创新策略	59
6 结论与启示	60
6.1 结论	60
6.2 政策启示	61
6.2.1 培养复合型专业队伍	61
6.2.2 加强普惠金融差异化战略发展	61
6.2.3 加强业务风险控制	62
6.2.4 加强金融机构内外部合作	62
参考文献	64
后 记	68

1 绪 论

1.1 研究背景与意义

1.1.1 研究背景

普惠金融是一种以满足中低收入人群的金融服务为核心,通过低息贷款向这些人提供社会保障、技术支持以及其他金融支持服务,来推进经济发展的金融服务形式。它能够帮助人们尽早进入金融体系并接受金融服务,从而增加人民收入以推动社会经济发展。近年来,在金融科技的快速发展的背景下,普惠金融开始依托金融科技向数字普惠金融演进。数字普惠金融通过使用互联网等数字技术,降低了金融服务的成本,提高了服务效率,扩大了金融服务的覆盖范围。与传统普惠金融相比,数字普惠金融能够更好地服务于小微企业、农户等困难群体,解决了传统普惠金融在风险控制、服务供给不平衡等方面的问题。北京大学数字普惠金融指数报告显示,我国数字普惠金融业务经历了显著的增长和发展。这一进展不仅为众多企业和个人带来了实际的经济利益,而且通过优化金融资源配置,有效提高了金融服务的普及率和可获得性。这种发展趋势对于进一步激发经济发展的潜力具有极其重要的促进作用。

随着全球金融竞争日益加剧,我国高度重视数字普惠金融的发展,制定了一系列发展战略。国务院在 2015 年发布了《推进普惠金融发展规划(2016—2020 年)》,对今后 5 年的普惠金融工作提出了总体、系统性的要求。鼓励各大银行充分发挥优势功能,加快建设小微企业专营机构,从而实现多层次、广覆盖的金融服务。2017 年,银监会等 11 部委联合印发了《大中型商业银行设立普惠金融事业部实施方案》,要求各大银行设立专门普惠金融事业部。在政策的推动下,商业银行纷纷加入数字化转型行列,开始积极大力发展金融科技、布局数字普惠金融,不断推广创新数字普惠金融业务。

随着商业银行数字普惠实践的深化,学者们更加关注对这些实践的评价研究,有关数字普惠金融发展实践评价的理论研究也逐渐丰富。我国对于数字普惠金融发展实践评价的相关研究中,较权威的评价指标是“北京大学数字普惠金融指数”,

其包括数字金融覆盖广度、数字金融使用深度和惠金融数字化程度三个大类 33 个指标。该指标在宏观上评价了数字普惠金融发展实践效果，我国多数学者在评价数字普惠金融发展效果时，多借鉴此指标体系。在评价地区数字普惠金融发展方面，王宇平（2024）选用北京大学数字金融研究中心最新公布的 2012-2021 年的部分数据来衡量河南省近 10 年的数字普惠金融发展水平。田佳瑛（2024）则基于北京大学数字普惠金融指数对河南省农村地区数字普惠金融发展情况进行分析评价。吕丹（2022）通过使用北京大学数字普惠金融指数对黑龙江省数字普惠金融现状进行分析评价。

作为商业银行的重要组成部分，股份制商业银行其普惠金融业务未来发展具有很大潜力，受政策影响，股份制银行处在发力期，值得研究。近几年平安银行依托零售转型，零售贷款规模快速扩张，转型前两年年化增速高达 46%，零售资产占比达到股份制银行第一，在股份制银行中的地位不断凸显。在互联网时代背景下，平安银行积极探索和适应新的发展趋势，通过采用互联网思维来改变其现有的经营模式。该银行不仅关注产品服务的创新，而且致力于支持实体经济发展，并积极实践普惠金融的理念。特别是在“金融科技+普惠金融”的模式上，平安银行进行了深入研究，旨在满足全国 8000 万个个体工商户的流动性资金需求。为此，平安银行利用了自身的云计算、人工智能技术以及智慧风控能力，研发设计了“新一贷”贷款产品，有效降低了小微企业的贷款综合成本。依托数字普惠技术搭建平台，创新推出普惠金融业务品牌，i 贷款、宅 e 经营贷和万商贷，不断探索数字普惠金融全方位发展。2023 年上半年，普惠型小微企业贷款累计发放额 2354.29 亿元，同比增长 18.5%，贷款累计户数 105.97 万户，其中贷款金额在 100 万元以下的户数占比 85%。在近三年中平安银行获得“年度普惠金融奖”、“年度普惠金融业务银行称号”、“2022 全球绿色普惠金融年度奖”等奖项和荣誉称号，凭借供应链金融入选“中国数字普惠金融创新成果——数字技术与数字普惠创新应用”奖项。

考虑到数字普惠金融对于促进金融服务普及和经济发展的重要性，本文选择以平安银行作为研究对象。评估其在推动数字普惠金融发展方面的成效，并深入分析其在推动金融服务普及和提升服务效率方面的策略以及可能的政策含义。通过这一研究，本文期望能够为商业银行发展数字普惠金融提供可借鉴的经验，并

为政策制定者在制定相关政策时提供数据支撑和决策参考。

1.1.2 研究意义

1、理论意义：本文以平安银行为例，运用信息不对称理论等分析其数字普惠金融发展实践，有助于丰富商业银行数字普惠金融研究的理论成果。一方面，本文从理论层面探讨了在金融科技背景下，数字普惠金融与商业银行发展转型之间的内在联系，深化了对二者关系的认识；另一方面，通过案例分析，展示了熵值评价方法在商业银行数字普惠金融发展具体实践中的应用，拓展了相关理论的解释力。

2、实践意义：本文通过对平安银行数字普惠金融发展成效进行系统评估，具有重要的实践指导价值。首先，能够揭示平安银行在数字普惠金融领域的先进经验和优秀做法，能够为其他商业银行提供有益借鉴，推动行业整体水平提升。其次，有利于为监管部门优化政策提供参考。

1.2 国内外文献综述

1.2.1 关于数字普惠金融发展的总体研究

关于数字普惠金融的定义和特征，在 2018 年，Wibella 等学者对数字普惠金融进行了定义，认为这是一种针对那些传统上难以获取金融服务的群体，通过数字化手段提供的金融服务。这一定义强调了数字技术在扩大金融服务覆盖范围方面的作用。2016 年在 G20 普惠金融全球合作伙伴报告中，把数字普惠金融定义为：泛指一切通过使用数字金融服务来促进普惠金融的正规金融服务行动，重点在于负责任、成本可负担、商业可持续。2016 年 9 月，杭州 G20 峰会主题报告《G20 数字普惠金融高级原则》指出，数字普惠金融涵盖各类金融产品和服务，例如支付、转账、储蓄、财务规划和银行对账单服务等，通过数字化或者电子化技术进行交易，例如，电子货币、支付卡和常规银行账户等。《2016 数字普惠金融白皮书》发布，其中将数字普惠金融机构划分为两种类型：传统金融机构数字创新与新兴类金融机构的互联网金融产品创新。这是目前关于数字普惠金融组织构成相对成熟的观点。我国学者尹应凯和侯蕤（2017）提到美国已经形成了相

对较完整的数字普惠金融链，并形成了良好的数字普惠金融生态环境，具体包括互联网支付、大数据征信、大数据风控、互联网理财、以及智能投顾等。董玉峰和赵晓明（2018）认为数字普惠金融是对普惠金融的进一步深化，并提出了数字普惠金融应具备双重目标属性，即商业性和社会性。贺刚等（2020）从三个层面上解释了数字普惠金融的内涵，即金融、“普惠+金融”、“数字+普惠+金融”。他认为数字普惠金融是一种创新模式，可为难以获得金融产品和服务的客户群体提供高效且具有成本效益的服务。

在关于数字普惠金融发展的相关理论研究中，对于数字普惠金融发展的意义，卫晓锋（2019）认为数字普惠金融有效缓解了传统普惠金融存在的信用采集难、成本高等困难，能够降低普惠金融推广中的部分风险；关于数字普惠金融对经济高质量发展的影响，李星蓝（2023）基于创新、创业视角研究发现数字普惠金融推动经济高质量发展，其覆盖广度指数对经济高质量发展影响程度最深。叶金生（2021）研究数字普惠金融与实体经济之间协同发展的关系，实证研究得出数字普惠金融与实体经济之间存在相互促进的关系，从而可以实现协同发展效果且我国数字普惠金融与实体经济协同发展水平的提高对宏观经济发展具有积极的影响；关于数字普惠金融对乡村振兴与共同富裕的影响，周颖和王姣（2022）认为数字普惠金融在推动乡村振兴中面临多方面挑战，提出深化数字普惠金融整体和各类型机构功能有效服务乡村振兴。杨玉文和张云霞（2023）基于省级面板数据，实证分析得出数字普惠金融显著促进地区共同富裕，并认为数字普惠金融通过提高融资效率、激发创业活力、促进技术创新三个方面间接提高共同富裕水平。杨怡等（2022）研究发现，数字普惠金融的发展为缩小城乡居民收入差距做出了重大贡献，其覆盖广度和数字化程度都有助于抑制城乡居民收入差距的拉大；关于数字普惠金融对于产业结构与缓解中小企业融资约束方面的影响，杨虹和王乔冉（2021）根据 31 个省、自治区、直辖市 2011-2018 年的面板数据研究发现数字普惠金融及其覆盖广度、使用深度以及数字化程度的发展都在不同程度上推动了产业结构升级且对经济发展水平不同地区的促进作用不同。喻平和豆俊霞（2020）通过实证研究得出数字普惠金融的发展有助于缓解中小企业融资约束且对非国有中小企业和高新技术中小企业缓解作用更为明显。滕磊（2021）在数字普惠金融的视角下，研究中小企业融资约束问题，通过模型验证了数字普惠金融发展在

一定程度上确实对中小企业融资约束具有缓解效应，且相对国有中小企业，民营中小企业的缓解效应更为明显。

在数字普惠金融测度评价体系构建方面，现有文献对于如何设计量化评价体系尚未达成统一标准，学者们关于测度指标的选择与量化评价标准仍存在诸多争议。例如，Arora 在 2010 年从银行服务范围和便利性来考察金融服务可得性，并使用了如人均分支机构数等更便于比较的相对性指标。2011 年 Sarma 和 Pais 首次引入产品接触性、使用效用性和地理渗透性三大维度并借鉴联合国开发计划署计算人类发展指数的方法计算了 45 个国家的普惠金融发展指数。之后，Ambarkhane 等学者在 2016 年对该指标维度进行了完善，丰富了指标体系。

相较于国外，有关普惠金融测度评价方法的研究，国内起步较晚，且国内研究集中于从评价维度和实证检验两个方面扩展现有测度体系。李涛等人（2016）参考世界银行 2015 年发布的全球金融发展报告对普惠金融的刻画方法，从个人和企业的角度选择 9 个指标构建评价标准。王婧和胡国晖（2013）分别从供给和需求角度，划分金融服务的范围和金融服务的使用这两个维度。杜强和潘怡（2016）从人口维度的服务可得性和金融产品的使用情况两个维度选取了涉及银行、证券和保险的八个指标构建我国区域普惠金融指数指标体系。纵观国内外研究，现有的关于普惠金融发展水平评价的文献大都是基于 Sarma 和 Pais 的多维度评价框架，存在指标选取的标准不一、指标的研究数据不足等问题。此外，随着现代金融体系框架的不断丰富，大多数学者基于商业银行的视角建立的指标体系亟待改善，尤其是对数字普惠金融的发展情况，然而目前有关互联网、移动端的指标和维度的文献并不是很多。

关于数字普惠金融在区域层面发展现状的研究，现有研究可依据空间尺度的不同分为三类。一是选取某个省份为研究对象，如刘明轩（2023）在研究贵州省数字普惠金融发展现状时，分别从普惠金融需求方和供给方来研究，从而得出贵州省数字普惠金融发展过程中遇到的问题并提出建议。二是以农村或县域为研究对象，如李响（2023）对我国农村数字普惠金融的发展现状进行分析，发现农村数字普惠金融服务覆盖率不断提升，农村地区数字普惠金融应用广泛。董翀等人（2023）研究发现中国农村数字普惠金融总体上有较快发展，但是发展程度参差不齐，总体水平较低，还存在各种障碍。三是以我国宏观层面为研究对象，如张

巍等人（2024）在研究我国数字普惠金融发展现状时，得出我国数字普惠金融整体发展形势良好，但也存在区域发展差异较为显著、数据安全和隐私保护面临严峻挑战、数字普惠金融监管体系有待完善、农村地区居民金融素养较为薄弱的问题。任瑶娟（2023）选用最新一期的《北京大学数字普惠金融指数》进行研究，分析结果表明 2011-2020 年，我国的数字普惠金融得到了较为快速的发展，从发展趋势来看，这十年间数字普惠金融指数的增速逐渐降低，特别是在 2013 年数字普惠金融指数发生了断崖式下跌，这可能是由于 2013 年后的数字普惠金融已处于发展成熟阶段，因此不会再有较大程度的增长，反而是趋于常态化增长。廖怡琳（2023）根据《北京大学数字普惠金融指数（2011-2020 年）》，将我国数字普惠金融总指数的发展趋势划分成 2011-2015 年的快速上涨阶段和 2016 年至今的增速放缓阶段。梁莹（2022）研究后疫情时代下我国数字普惠金融发展的现状，分析得出经过多年发展，我国数字普惠金融建设取得阶段性成就，布局成效显著。顶层设计日臻完善、数字普惠金融体系基本形成、基础设施进一步优化升级、金融与科技融合日趋深化、产品与服务规模壮大。

1.2.2 关于商业银行发展数字普惠金融的动因与影响的相关研究

围绕商业银行发展数字普惠金融的动因即为什么商业银行要发展数字普惠金融，陈丹和李华（2019）分析在互联网金融不断崛起的背景下，传统商业银行转型迫在眉睫，探索商业银行数字普惠金融路径有重要意义，并利用 SWOT 分析方法深入剖析我国商业银行在发展数字普惠金融过程中面临的机遇和挑战。此外，刘刚（2019）提出发展数字普惠金融既是商业银行的责任和使命，也是发展机遇和转型方向。数字普惠金融运用数字化技术破解了在传统普惠金融模式下，普惠金融面临的风险大、成本高、效率低等全球性难题，真正实现了普惠金融高可得性、可负担及商业可持续性。吴峥（2020）通过分析商业银行经营发展特点，得出商业银行之所以发展数字普惠金融是由于商业银行自身发展的需要。漆铭（2019）基于长尾理论的视角，分析商业银行发展数字普惠金融的原因之一是商业银行可以借助数字普惠金融的风控优势，有效判断客户的信用等级与信用水平，显著提高风险识别能力和授信审批效率，能够有效缓解信息不对称。陈丹和李华（2018）认为商业银行之所以发展数字普惠金融，是因为政府政策导向的支持、

移动互联网的普及和广泛应用、巨大的市场需求以及日益激烈的银行业竞争环境。杨峥（2019）认为由于互联网金融业的迅速崛起，使得传统的商业银行发展陷入瓶颈，商业银行亟需转型。于是商业银行发展方向转向了数字普惠金融。

数字普惠金融的发展对商业银行产生了多方面的影响，梳理现有文献可以发现，当前学者主要从以下几个方面展开了讨论：一方面数字普惠金融的发展对商业银行的稳定性存在影响，国外学者 Tough 和 Mingiri（2023）以数字普惠金融措施为基础，采用两步系统综合矩方法，通过对 2014 年至 2020 年期间撒哈拉以南非洲数字普惠金融和银行竞争对银行稳定性的研究。发现数字普惠金融与银行稳定性显著正相关，与不良贷款显著负相关；并且银行竞争对银行稳定性也有显著的负面影响。关于数字普惠金融对银行系统稳定性的影响，国内学者也有类似研究，例如李优树和张敏（2020）实证检验表明数字普惠金融一方面可以提高金融体系内部的风险抵御能力，另一方面可以促进资金向金融体系转移，因此对我国系统性金融风险具有显著的抑制作用。宋锐林（2022）通过对数字普惠金融数据以及城市商业银行分支数据与城市统计年鉴数据，研究得出数字普惠金融与银行业竞争之间存在显著负相关关系，城市数字普惠金融发展水平越高，银行竞争市场越容易形成。另一方面数字普惠金融对商业银行开展各类业务均存在一定程度影响。杨竹清和张超林（2021）探索数字普惠金融与银行信用卡投放的内在关系，实证发现：数字普惠金融显著促进银行信用卡投放规模和占比、数字普惠金融与银行信用卡的正向关系、数字普惠金融对银行信用卡的作用存在结构效应，覆盖广度和数字化程度的作用相对更重要。除此之外，薛兆祥和向晓建（2018）在分析数字普惠金融的特征后，认为数字普惠金融能够在一定程度上降低营业网点等基础设施建设所带来的土地、建筑和人工成本，将原本不在商业银行服务领域内的普惠金融群体纳入进来，进一步发挥了普惠金融的长尾效应。

1.2.3 关于商业银行发展数字普惠金融策略与案例的相关研究

关于商业银行发展数字普惠金融的策略研究，胡颖（2019）基于票据区块链视角分析城商行发展数字普惠金融遇到的问题，认为数字普惠金融的“长尾效应”能有效填补传统银行“盲区”，为商业银行发展数字普惠金融提供了新思路。刘刚（2019）通过总结农业银行在“三农”及普惠领域的实践与探索，从金融长效

机制、金融特色产品、金融风控体系等多角度对农业银行发展数字普惠金融提供了建议，为商业银行推动数字普惠金融发展提供参考。黄朝波（2022）结合商业银行经营发展特点，分析商业银行的风险防控与现状，并提出相应策略，为商业银行普惠金融转型发展及与风险防控提供理论参考。姜其林等（2018）通过对国内35家代表性银行业金融机构开展问卷调查和数据分析，详细探讨了数字普惠金融中的新兴技术应用和运作模式创新，分析了银行业金融机构在发展数字普惠金融时面临的问题和挑战，并对发展数字普惠金融从监管、行业组织和金融机构层面提出了更加具体化的政策建议。纪晓晴和欧明刚（2017）分析了印度普惠金融发展效果不显著的原因，提出银行机构设立应该逐渐差异化，网点网络逐渐轻型化，才能够更好地适应普惠金融发展。林媛和羊怡莹（2018）提出利用大数据进行征信体系的完善，可以有效缓解农村地区银行与客户之间的信息不对称问题，为普惠金融的监管提供数据支持。

国外学者普遍认为金融科技是银行等金融机构发展数字普惠金融的重要手段之一。Bourreau（2016）在分析发展中国家普惠金融发展取得进步的原因时，认为是广泛使用的电子支付系统促进了普惠金融的发展。Soren等（2018）在对中小微企业的有效识别和市场的细分中发现，在交易前的调研中大数据分析方法能够帮助金融机构发现小微企业主的关键问题，从而实现普惠金融的有效发展。Deepika和Navneet（2019）在研究印度工业信贷投资银行如何发展数字普惠金融时，认为银行等金融机构的数字化转型是其发展的必然要求。Douglas等（2020）认为，金融科技有利于实现普惠金融的可持续性发展，从而推动经济社会的变革。除此之外，Christen（2004）认为可以通过对金融产品进行创新来满足中小微企业等普惠群体的金融需要。

1.2.4 文献评述

纵观国内外已有文献，国内外学者普遍强调数字普惠金融的重要性，从数字普惠金融的定义及特征、测度评价体系构建、商业银行及区域层面发展水平评价、数字普惠金融发展动因与策略等方面展开了卓有成效的研究。纵观现有文献可以发现，在数字普惠金融发展测度评价方面的研究，不仅国外文献较为丰富，国内相关领域学者与机构也开始尝试建立完善的评价体系，能较好的描述数字普惠金

融发展情况。然而，落实到商业银行上，具体性指标的完善和成熟程度仍有所欠缺。关于商业银行数字普惠金融的发展实践，国内外学者一致强调金融科技的重要性。他们提出商业银行应当重视金融科技在推动普惠金融发展方面的作用，通过产品创新、服务升级等多方面进行数字化转型。对于商业银行数字普惠金融的发展，学者们普遍认同商业银行应该积极发展数字普惠金融，以提升其在金融科技迅速崛起背景下所面临的重大挑战。

本文在借鉴“北京大学数字普惠金融指数”的基础上构建商业银行数字普惠金融发展评价体系，进而对平安银行数字普惠金融发展实践进行评估。通过本文研究，一方面能够揭示平安银行在数字普惠金融领域的先进经验和优秀做法，为其他商业银行提供有益借鉴，推动行业整体水平提升。另一方面利于为监管部门优化政策提供参考。

综合来看，现有文献对数字普惠金融领域进行了广泛而深入的探讨，形成了一定的研究基础。尽管现有文献关于数字普惠金融对商业银行影响的研究颇为丰富，但针对单一商业银行在数字普惠金融发展方面的专项研究仍显不足，特别是缺少对特定银行数字普惠金融成效的深入分析。因此，本文选择了在数字普惠金融发展上表现突出的平安银行作为研究对象，旨在详细剖析其在数字普惠金融领域的具体实践和成效，以期为该领域的研究提供新的视角和补充。本文的研究不仅具有一定的代表性，同时也能够丰富和拓展数字普惠金融的理论与实践研究。

1.3 研究内容与方法

1.3.1 研究内容

本文以平安银行数字普惠金融的发展实践为研究对象，基于长尾理论和信息不对称理论，分析了平安银行发展数字普惠金融的动因、现状、举措，并对其发展实践进行了理论阐释。在理论研究的基础上，进一步构建平安银行数字普惠金融测度评价体系，从数字金融覆盖广度、数字金融使用深度和普惠金融数字化程度三个方面选取八个指标，运用熵值法对平安银行的数字普惠金融发展效果进行综合评估并得出平安银行发展数字普惠金融存在的问题。最后结合理论分析与实证测度，总结结论并提出政策启示，为商业银行发展数字普惠金融提供决策支持

和优化服务的参考。本文研究内容共分五章，主要框架如下：

第一章，绪论。本章通过回顾和总结国内外相关研究，阐述了本文研究的背景和意义，解释了本文研究的内容和方法，并强调了本文研究的创新之处和不足之处。

第二章，概念界定及理论分析。介绍了本文相关的概念和理论，包括长尾理论、信息不对称理论和金融排斥等理论以及商业银行数字普惠金融的发展动因分析。

第三章，平安银行数字普惠金融的发展现状。首先介绍了平安银行的基本情况 and 组织架构，其次，分析平安银行发展数字普惠金融的具体实践，最后分析平安银行数字普惠金融发展的趋势。

第四章，平安银行数字普惠金融发展效果评价。本文在借鉴权威研究文献的基础上，从多维度选取数字普惠金融测度指标。首先，基于各单项指标展开定量分析，从多方面分别揭示平安银行数字普惠金融发展效果；其次，考虑到单项指标不能总体把握平安银行数字普惠金融发展效果，更进一步的，采用了熵值综合评价法通过纵向对比和横向对比，分析平安银行数字普惠金融发展的综合评价结果。最后，通过对平安银行数字普惠金融发展实践的评价得出平安银行在发展数字普惠金融中存在的问题。

第五章，平安银行数字普惠金融的发展对策分析。本文结合测度评价结果，以长尾理论、信息不对称理论等理论为基础研究，提出创新平安银行数字普惠金融发展策略，包括业务模式创新策略、风险管理创新策略以及经营模式创新策略。

第六章，结论与启示。归纳各章的主要结论，基于前文理论与平安银行数字普惠金融发展的对策分析，通过对平安银行数字普惠金融发展实践及效果的评价分析总结，提出政策启示，对商业银行尤其是中小银行发展数字普惠金融具有借鉴意义。

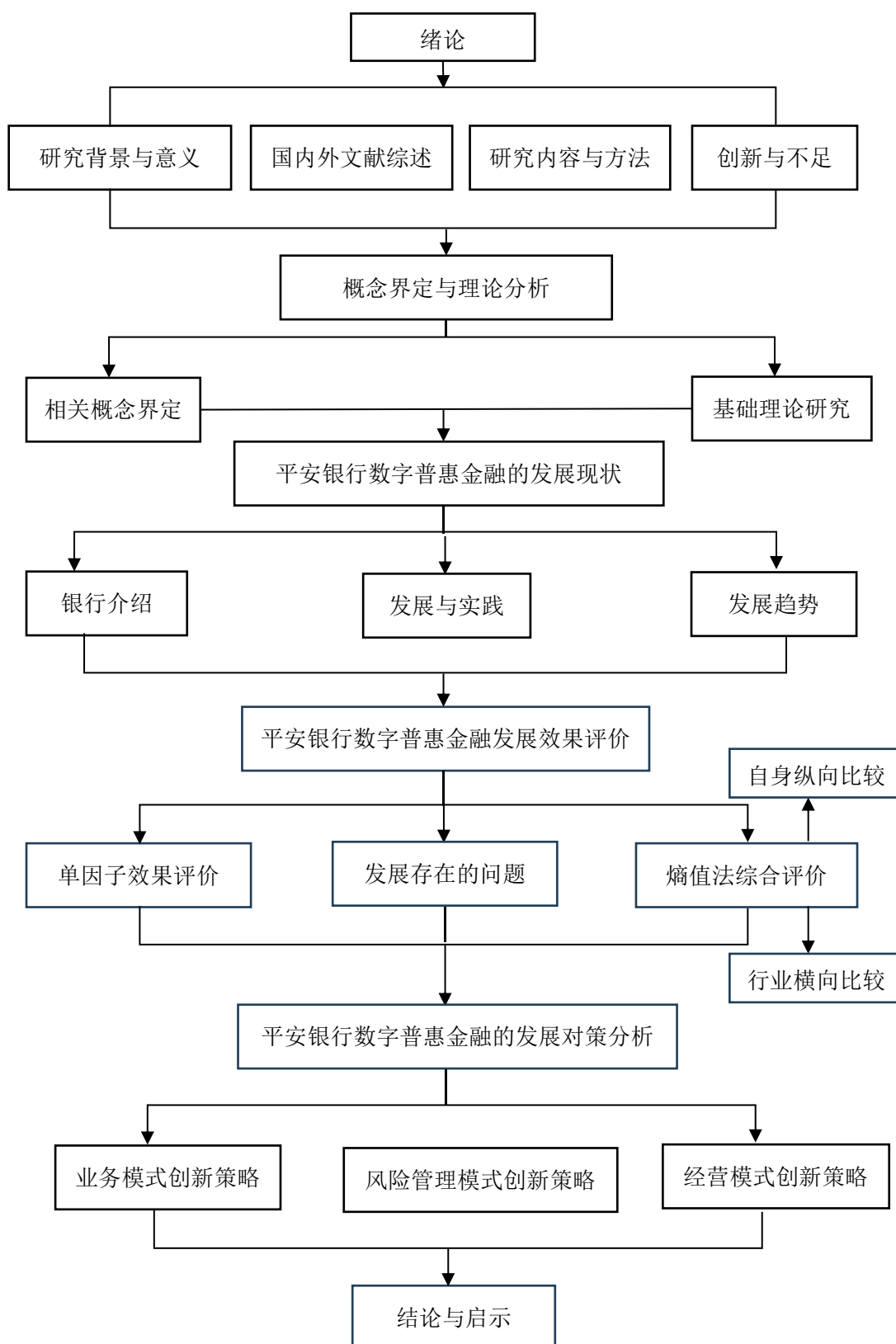


图 1.1 本文技术路线图

1.3.2 研究方法

本文采取以下方法来研究平安银行数字普惠金融的发展实践及效果评价。一是文献研究法，本文确立了研究目标后，通过图书馆、档案馆以及知网等渠道查阅相关资料，搜集相关信息，大量阅读期刊，论文并进行分类整理，围绕研究主题进行深入思考，提出论点，为本文研究实施奠定基础；二是理论分析法，本文阐述了长尾理论、信息不对称理论等相关理论基础，并在结合相关文献的基础上对商业银行数字普惠金融发展进行剖析和研究；三是案例分析法，以平安银行为案例，分析平安银行数字普惠金融的发展实践及效果，在分析平安银行数字普惠金融发展效果时，采用熵值综合评价法对其发展效果进行综合评价与定量分析。

1.4 本文的创新与不足

本文的创新点在于：一是研究内容具有创新性，即在现有研究的基础上，借鉴长尾理论、信息不对称理论等理论，以平安银行为案例，对商业银行数字普惠金融的发展实践和效果进行研究。二是测度评价体系构建方面有所创新，在“北京大学数字普惠金融指数”的指标体系基础上，根据数字金融覆盖广度、使用深度、数字化程度，选取了具有代表性的数据指标。并运用客观性较强的熵值综合评价法确定指标权重，对平安银行数字普惠金融发展效果做出定量评价，分别做了横向对比和纵向对比，得出较完整的评价，探寻了平安银行在金融科技背景下发展数字普惠金融过程中的优势和特色。

本文的不足之处在于：首先，在研究样本期的选择方面，本文是以中央政府明确提出我国大型国有商业银行要在总行和分行设立普惠金融事业部的时间为平安银行数字普惠金融发展开始时期，所以只选取了平安银行 2015 年至 2022 年数字普惠金融发展的相关数据，样本的容量不够大，这可能导致无法完整把握平安银行数字普惠金融的发展实践，从而使论文实证测度结果与现实情况之间产生一定的差异。其次，鉴于数据的可获得性，本文建立的评价指标体系可能不够完善和成熟。最后，由于作者的理论水平和社会经验有限，仅凭评价结果难以提出全面、科学和切实可行的政策建议。

2 概念界定与理论分析

2.1 数字普惠金融的概念界定

2.1.1 普惠金融

联合国于 2005 年首次提出了普惠金融的概念，其定义是：在促进公平和企业可持续发展的基础上，以负担得起的价格向有金融需求的社会群体提供充分、有效的金融服务。它是一种以满足中低收入人群的金融服务为核心，以低息贷款、向这些人提供社会保障、技术支持以及其他金融支持服务来推进经济发展的金融服务形式。它能够帮助人们接受金融服务、尽早进入金融体系、增加人民收入，以及推动社会经济发展，从而增加国家和地区的共同富裕。

“普惠金融”正如字面所言，“普”代表了其全面性和包容性，是普惠金融最本质的特征。通过满足不同社会阶层和群体的金融服务需求，普惠金融致力于为个人、家庭、企业和农村地区提供相关、高效的金融服务，展现了其全面性。以商业银行为例，传统的业务模式是吸引高净值客户存款并提供金融服务，但随着普惠金融的发展，商业银行开始转变方式，注重为弱势群体提供服务，包括小微企业、农民、城镇低收入人群和老年人等金融服务需求较难满足的群体。这种改变有效弥补了传统金融服务无法覆盖这些群体的不足，体现了普惠理念的实践，有助于促进社会的公平稳定发展。

2.1.2 数字普惠金融

数字普惠金融是基于普惠金融这一概念的基础之上提出的，近年来，随着科技的飞速发展，金融科技也受到越来越多的关注。在此背景下，由科技与普惠金融的结合演进的数字普惠金融作为一种新型金融服务模式逐渐出现。数字普惠金融是一种利用信息技术和互联网技术，通过财务服务和金融产品，扩大受益人口的金融服务模式。数字普惠金融可以破解普惠金融在发展中银行难以获得客户数据以及风险控制等方面的问题，有了数字普惠金融，真正有需求的小微企业得以纾困，可以说，数字普惠金融的提出为普惠金融实现普惠这一目标提供了方式，

即数字化转型。

近年来，商业银行不断进行数字化转型，通过大数据、云计算等新兴技术发展金融科技，打通金融服务的“最后一公里”，进而降低公众获得金融服务的门槛及成本。尤其是对那些难以进入传统银行服务半径的长尾客群，商业银行数字化转型给他们带来了提升金融健康状况的机会，有效解决了普惠金融实践中存在的各种难题，不断拓宽金融服务的边界，极大地推动了金融市场的发展。因此我国商业银行正在积极进行数字化转型，强调金融科技的重要性，发展数字普惠金融。

回顾数字普惠金融的发展历程，我国最早在 2005 年提出普惠金融这一概念，中国人民银行研究局原副局长焦瑾璞在 2006 年亚洲小额信贷论坛上将这一概念正式使用。在互联网、大数据、人工智能、区块链迅速发展的背景下，金融科技使得金融服务模式发生了巨大改变，普惠金融开始向数字普惠金融演进。在全球金融竞争日益剧烈的情况下，我国不断加快数字普惠金融的发展，从国家层面制定了一系列发展战略，在 2016 年 G20 峰会上，我国将数字普惠金融作为重要议题，并在大会上率先提出要大力发展数字普惠金融。在国家的强力号召下，北京大学数字金融研究中心联合蚂蚁金服提供的数据，发布了《北京大学数字普惠金融指数（2011-2015）》，报告将覆盖广度、使用深度和数字化程度作为数字普惠金融发展的三个主要的量化指标，这一指数已成为国内学者公认的权威性指标体系。

2.2 商业银行发展数字普惠金融的相关理论

2.2.1 长尾理论

长尾理论是一种在网络时代兴起的新理论，最早是在 2004 年由安德森提出的，用来描述诸如亚马逊和 Netflix 之类网站的商业和经济模式。如果储存、分销和展示商品的地点和渠道足够大，生产商品的成本可能会大大降低，以至于个人可以出于成本和效率的原因生产商品；如果销售商品的成本大大降低，那么几乎所有以前似乎需求很少的产品都会有需求。这种需求的市场份额可能与传统产品一样大，甚至更大。对商业银行来说，在科技发展的背景下，商业银行长尾客

户逐渐壮大，长尾客户所带来的市场份额逐渐受到商业银行的重视，这也是商业银行发展数字普惠金融的原因之一。

随着大数据时代的到来，商业银行对“长尾”群体更加重视，借助金融科技，商业银行能够满足“非传统、高价值客户”和中小企业的金融服务需求，充分发挥自身优势，提高竞争力，扩大普惠金融服务应用场景，提升业务水平。为此，平安银行将聚焦市场份额较大的中小客户，大力拓展普惠金融，致力于让 80% 的长尾客群得到更专业、更精准、更普惠的金融服务，希望通过“尾部”客户在金融科技时代实现新的竞争力，并寻求新的发展，以增强自身实力。

2.2.2 信息不对称理论

信息不对称理论是指在市场经济中，各方成员对信息的了解存在差异，掌握更多信息的人通常处于优势地位，而信息匮乏的人则处于劣势地位。在金融市场上，信息不对称问题尤为显著。金融行业中存在许多由信息不对称导致的风险。以银行为例，在银行与企业或个人建立借贷关系时，由于信息不对称，银行无法全面了解企业或个人的信用状况，这常常导致事前逆向选择和事后道德风险的发生。

在普惠金融市场中，借款人对自身的条件、还款能力和偿还能力有全面的了解，在交易中处于有利地位，而对于放款的金融机构来说，它们无法获得借款人完整的信息。这导致普惠型银行获得融资的积极性大大降低，对风险的控制能力也大打折扣。因此，借款企业融资难、融资贵是普遍现象，这种现象严重影响了资金困难企业的生存和发展。中小型企业尤其难以预测其发展前景，由于企业规模小和金融体系不健全，它们在向银行贷款时遇到的困难更多。

普惠金融的发展将受到信息不对称的阻挠，信息不对称是普惠金融发展中不可避免的问题，这也是商业银行为什么要利用金融科技来发展普惠金融的原因。在数字普惠金融中，商业银行可以通过大数据、物联网等科技手段与小微企业、农民、弱势群体等开展金融交易活动，从而减少逆向风险和道德风险的发生。此外，商业银行还可以通过多种渠道获取信息，从而更好地保障信息的真实性。

2.2.3 数字经济理论

数字经济是以数字化信息为基本资源，以互联网平台为核心信息媒介，以数字技术创新为驱动力，采用多种新形式和新方式开展业务的经济活动。2021年中国信息通信研究院指出，数字经济的生产主要依赖于利用数字技术分析大数据所得出的信息。数字技术通过互联网对传统的实体经济产生影响，实现实体经济的数字化、网络化和智能化，最终形成一种能够促进经济发展并重构管理模式的经济形态。数字技术的发展，一方面支持数据资本的低成本复制和搬运，提高了对数据资本虚拟存储的搜索效率；另一方面减少了使用数据进行价值创造的成本，数字经济改变了主体行为，产生新的经济活动和规律。

随着数字经济的快速发展，各个领域涌现出高频、多维的数据，在普惠金融战略提出的背景下，银行业越来越重视数字经济的发展。大力推动线上线下资源有机结合，利用数据挖掘消费者潜在需求，开拓出许多新的商业模式和业态。传统的商业银行与消费者在借贷过程中由于信息不对称，出现沟通效率低下，商业银行面临风险大等问题，数字经济理论有利于改善这一问题。商业银行依托数字经济理论，借助科技，在数字普惠金融的发展过程中做出了许多实践，以低成本挖掘长尾市场的需求，通过数字技术追踪客户，掌握客户的信用信息，降低信息不对称性，提高普惠金融的可获得性。

2.2.4 金融排斥理论

金融排斥理论是一种不断发展的理论，最早由美国经济学家贝克尔和诺斯提出，认为美国黑人由于种族、经济状况等原因，在获得信贷、保险、住房等方面受到不公平待遇，被排斥在金融市场之外，难以获得金融服务。其核心思想是，如果金融市场的特点是信息不对称、交易成本高和监管不力，那么某些群体或地区就无法获得或获得不适合的金融服务，这些人群或地区很难甚至根本没有途径满足必要的金融需求，从而被排斥在金融服务体系之外。

金融排斥广泛存在的原因之一是金融机构的本质是以盈利为目的，这使得一部分人群被排斥在金融服务之外，而普惠金融与金融排斥形成鲜明对比，它帮助那些在金融方面被边缘化的人。这不仅包括偏远地区的贫困人口，还包括长期被

金融机构排斥在外的老年人、残疾人以及小型和微型企业。金融机构一方面要维持其经营的稳定性，另一方面在普惠金融政策的引导下，金融机构要担负起社会平等公平的责任，尽可能的减少金融排斥的对象，让这些群体享受到必需的金融服务。

2.3 商业银行数字普惠金融的发展动因分析

2.3.1 内部原因

商业银行数字普惠金融发展的内部原因主要包括以下几个方面：

(1) 数字化转型的需求：随着数字金融的发展，商业银行面临着传统经营模式的挑战，需要通过数字化转型来提升服务效率和风险管理能力。数字化不仅可以帮助银行更好地服务于个人和中小企业，还能增强其在市场中的竞争力。

(2) 技术应用与创新：利用新技术手段打造全新的商业模式，是商业银行开展数字化金融创新的重要策略之一。这包括但不限于大数据、云计算、人工智能等前沿技术的应用，以及基于这些技术的金融产品和服务的创新。

(3) 内部资源分配：为了支持数字普惠金融的发展，商业银行需要调整内部资源分配，确保有足够的资金、技术和人才投入到这一领域。这可能涉及到信贷计划的单列、专项费用配置的增加以及专职业务人员的配备等方面。

(4) 风险管理能力的提升：数字普惠金融的发展对商业银行的风险管理提出了新的要求。商业银行需要借助数字化技术提升自身的经营效率和风险管理能力，以应对数字金融带来的挑战。

(5) 内部数字化生态建设：商业银行还需要关注内部数字化生态的建设，通过优化内部管理流程、提升组织协同效率等方式，为数字普惠金融的发展提供支持。

综上所述，商业银行数字普惠金融发展的内部原因涉及多个方面，包括但不限于数字化转型的需求、技术应用与创新、内部资源分配、风险管理能力的提升以及内部数字化生态建设等原因。

2.3.2 外部原因

商业银行数字普惠金融发展的外部原因主要包括以下几个方面：

(1) 政策环境：政府相关政策对商业银行发展数字普惠金融起着至关重要的作用。政府的政策支持和监管指导能够推动数字普惠金融的发展，提供制度保障和市场引导。在国际金融竞争日益剧烈的背景下，我国高度重视数字普惠金融进入发展，不断制定推动数字普惠金融发展的政策，从 2017 年开始，我国中央政府明确提出我国国有大型商业银行总行及各级分行支行中要建立普惠金融事业部。之后，我国大型商业银行立即响应，在总行层面陆续建立普惠金融事业部。

(2) 社会需求：社会对金融服务的需求和期望也会影响商业银行发展数字普惠金融。随着社会经济的发展和变化，人们对金融服务的需求也在不断演变，更加追求便捷化的金融服务，期望更快速和便捷的享受到金融服务，对于那些之前没有享受到金融服务的群体来说，随着社会对普惠金融的重视，他们追求金融服务的需求也更加强烈，这也促使商业银行发展数字普惠金融。

(3) 行业竞争：金融市场的竞争状况也是影响商业银行发展数字普惠金融的外部因素之一。竞争激烈的市场环境促使商业银行不断提升服务水平和创新能力。发展数字普惠金融可以帮助商业银行拓展新的市场和客户群体，提高市场竞争力。

(4) 技术创新：随着科技的不断发展，数字化技术的应用为金融机构提供了更多发展普惠金融的可能性。科技公司、互联网企业等的技术创新对商业银行发展数字普惠金融有着重要影响。新兴技术的应用和发展能够带动数字普惠金融业务的创新和提升。金融科技的发展使得数字普惠金融成为可能，并且可以降低成本、提高效率。

综上所述，商业银行数字普惠金融发展的外部原因涉及多个方面，包括但不限于政策环境、社会需求、行业竞争以及技术创新等原因。这些因素促使了商业银行发展数字普惠金融。

3 平安银行数字普惠金融的发展现状

3.1 平安银行简介

3.1.1 平安银行基本介绍

平安银行是一家全国性股份制商业银行，总部设在深圳。1987年正式成立，截止2022年共有194亿股本，总资产高达53215.14亿元，在全国共设有109家分行，共计1205家营业机构，为客户提供多种金融服务。平安银行积极践行党的二十大精神，积极响应国家战略和监管要求，以建立“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”为战略目标。坚持“科技引领、零售突破、对公做精”的十二字战略方针，致力于打造“数字银行、生态银行、平台银行”三大名片，不断升级零售、对公、资金同业业务经营策略。全面深化数字化转型，持续强化全面风险管理，确保产品和服务真正凸显“专业价值”，为金融的高质量发展助力。近年来，平安银行凭借其业务发展和经营特色得到了权威机构的高度好评，在2023年上半年荣获了“最佳私人银行”、“最佳客群经营”等多个奖项。

3.1.2 平安银行组织架构

平安银行的组织架构是典型的平行业务部门结构。所有业务活动分门别类，相互独立。公司在宏观层面上将业务活动分为四大块，即大型业务模块、大型零售模块、大型内控模块和大型行政模块，并依次对每个模块进行组织。

大型企业模块的主要活动分为三大类：商业活动（11类商业活动，包括公共交易、政府活动、健康、文化和旅游活动、信息和电子产品生产、投资活动、房地产金融、基础设施金融、汽车生态和绿色金融）、资产管理（5类商业活动，包括资金交易、金融中介、金融业务和资产管理及财富管理）和乡村振兴业务。

大零售模块的核心活动分为三类：零售银行业务（私人银行业务、信贷、风险管理和零售银行业务支持、信用卡中心、汽车融资、保险融资等）、银行保险业务和运营业务（运营管理、消费者保护中心和安全中心）。

大型内部控制模块的主要活动也可分为三大类：风险假设（风险管理和贸易

信贷)、内部控制活动(监管合规、审计和监测)以及特殊资产活动。

大型行政模块的主要活动也分为三大类:行政管理(办公部门和战略发展部)、IT业务和财务以及人力资源(资产与负债、财务规划和人力资源)。

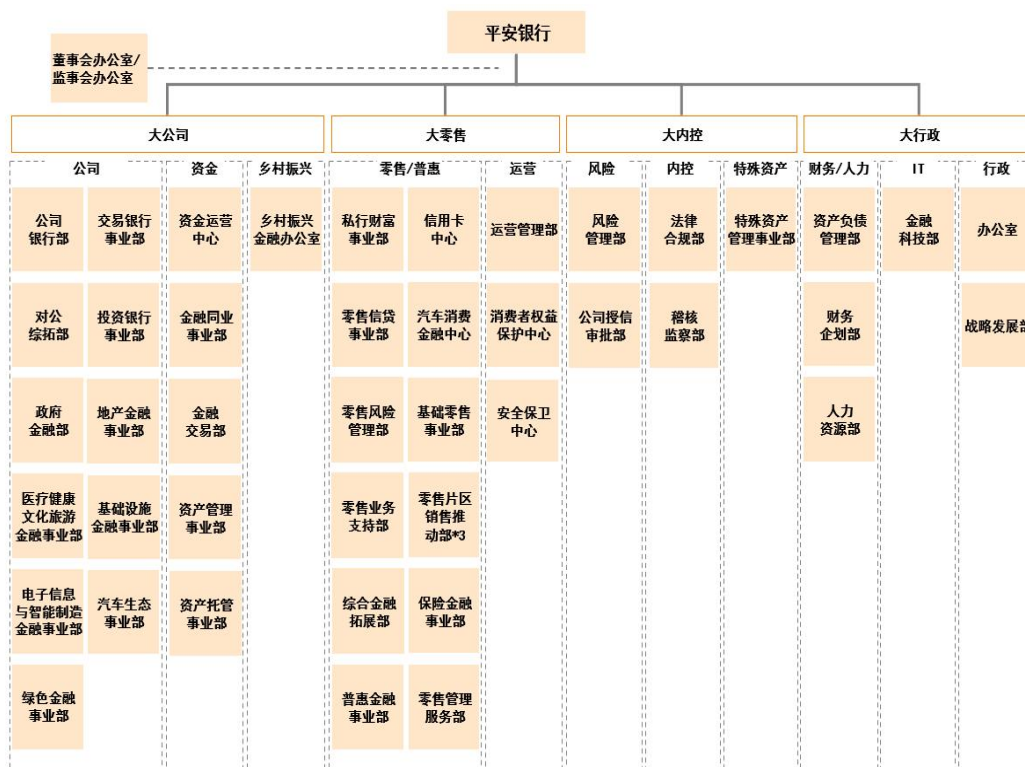


图 3.1 平安银行组织结构框架图

资料来源：平安银行官网

3.2 平安银行数字普惠金融的发展与实践

平安银行通过科技赋能、创新服务与融智赋能三个方面为发力点，以提升普惠能力、扩大普惠人群与提高金融素养，从而推动数字普惠金融发展，践行普惠理念，不断推进数字普惠金融更广、更深、更智能发展。如下图 3.2 所示。

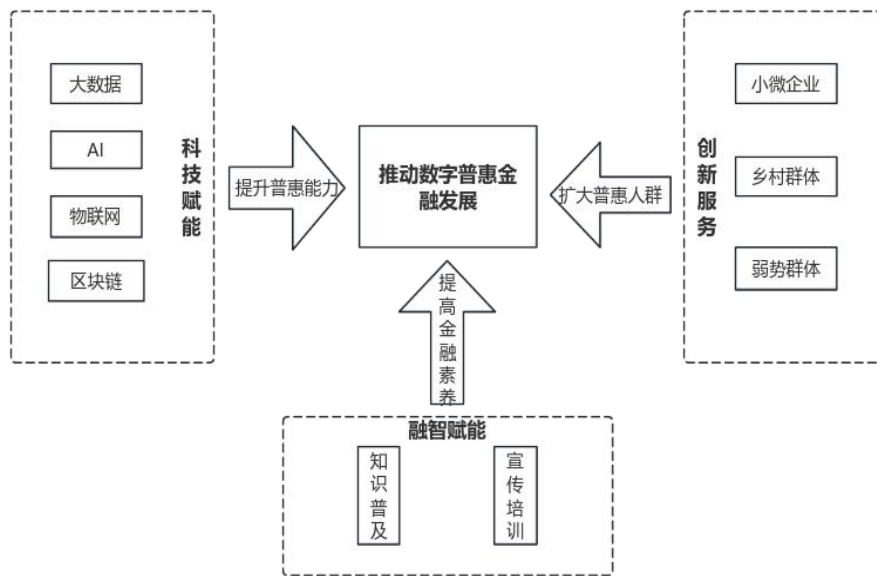


图 3.2 平安银行发展数字普惠金融机制图

3.2.1 科技赋能，提升普惠能力

在强大的普惠金融服务能力的背后，科技的赋能起到了关键性的作用。平安银行始终将服务普惠客群作为战略重点，借助“智能化银行 3.0”建设，面向零售客群，快速突破普惠小微业务的数字化、智能化转型，让 80% 的长尾客群得到更专业、更精准、更普惠的金融服务。为推动“专业创造价值”的新价值主张，平安银行将利用大数据、人工智能、物联网和区块链等前沿技术，深入供应链场景和生态系统，深化数字化和在线运营，促进产品、流程和风险控制政策的协调与整合，提升提供智能化普惠服务的能力。

截至 2022 年 12 月底，平安银行在全国设立了 109 家分行和 1191 家营业部，其中 136 家分布在各县和农村地区。此外，平安银行还设立了 1981 台自助机具和 2983 台可视机具，为广大客户提供了便利。平安银行还加大了零售普惠金融的推广力度。在农村地区建立合作商户服务点，开发银行卡受理终端，为借记卡持卡人提供小额取现、转账、缴费等多种服务，为传统金融服务不足人口群体提供替代无分支机构分销渠道。截至 2022 年末，全行设立合作商户服务点共计 113 个，累计服务客户 26098 名，累计存款 9.79 亿元。推出“惠农贷”普惠金融计划，涵盖农业贷款、养殖业贷款、种植业贷款等具体信贷项目。截至 2022 年底，

“惠农贷”累计发放 536.68 亿元，发放贷款 243 万笔。平安银行推出“惠民贷”金融项目，为贫困地区的低收入人群提供小额贷款，解决他们的资金问题。截至 2022 年底，“惠民贷”累计发放贷款超过 403 亿元，覆盖金融服务对象 2.8 亿人次。

3.2.2 创新服务，扩大普惠人群

平安银行通过开发数字化金融产品和服务，如移动支付、网上银行、智能 ATM 等，为普通消费者和小微企业提供更便捷、快速的金融服务，降低金融服务门槛。通过建设多元化的金融服务渠道，如线上线下相结合的服务网络、智能终端设备等，使更多的人能够快捷的接触到金融服务，包括偏远地区和农村地区的居民。与科技公司、电商平台、政府机构等建立合作伙伴关系，共同推动数字普惠金融的发展，提供更多元化的金融服务。

针对金融服务欠缺地区中小银行产品供给不足等业务痛点，平安银行创新推出“行 E 通”互联网平台，整合市场资源，提供基金、理财、债券等丰富产品。截至 2022 年末，累计服务中小银行 1160 家，其中农村金融机构 1010 家，通过同业合作，在不增加物理网点的情况下间接为小微企业和农户提供服务，让金融服务延伸至县域、乡村等更广阔的地区。

2017 年，平安银行聚焦小微企业、普惠机构和个人经营资金需求，通过全新的产品设计和严格的流程管控，帮助克服融资难题，满足“两增两控”的监管要求。根据平安银行年报显示（如图 3.3），平安银行从 2018 年至 2022 年单户授信 1000 万元及以下不含票据融资的小微企业贷款（简称“普惠型小微企业贷款”）累计发放额一直处于增长态势。

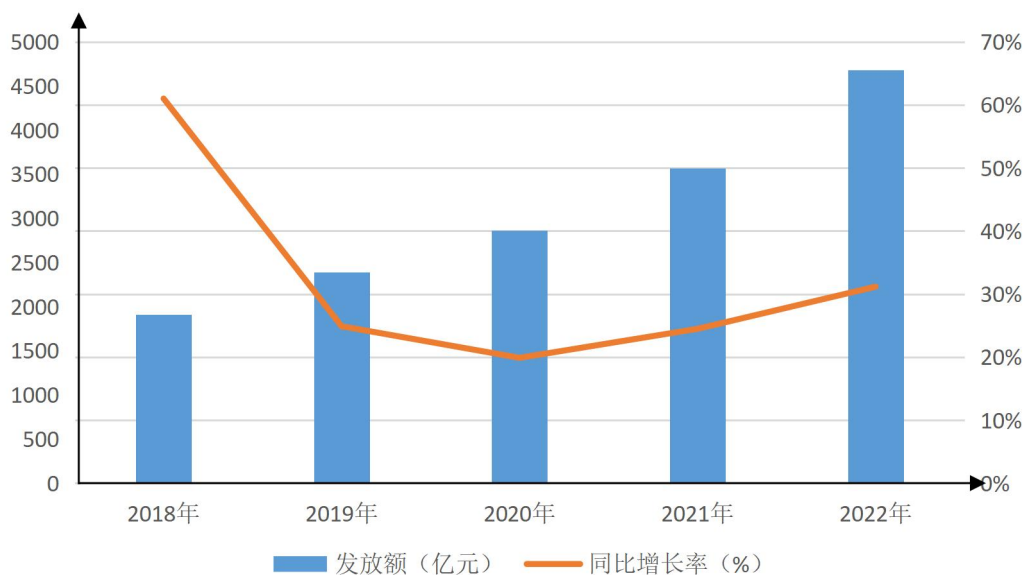


图 3.3 平安银行普惠型小微企业贷款发放额

数据来源：平安银行年度报告

平安银行为扩大小微企业普惠人群，做出了以下创新：

1.深化小微金融专项运营支持，2022 年平安银行将通过“星云物联网计划”推出小微金融专项，惠及商户超过 2 万家，小微金融规模超过 1000 亿元，联网终端超过 2000 万台。

2.打造数字口袋 APP——平安银行创新的小微企业线上服务平台，专为小微企业设计，以促进小微企业整体发展，旨在为小微企业提供免手续费、利息返还等优惠政策。截至 2022 年底，该应用注册用户超过 1300 万，月均活跃网民超过 80 万，电子商务用户超过 470 万。

3.上线智能服务平台“小微智贷星”。在这个平台开展贷款业务的小微企业在向平安银行申请贷款时，由于“小微智贷星”平台打通了多方数据，对小微企业的贷款资格进行智能审核，省略了以往繁琐的审批流程步骤，大大节省了小微企业申请贷款的时间。

4.创新推出小微 e 贷。平安银行面向农牧企业和城市农村创业者推出的创业贷款产品，主要目的是助力农村企业，促进小微企业经营发展。截至 2022 年 12 月，小微 e 贷项目已累计支持小微企业 100 余家，贷款总额超过 1.1 亿元，累计发放 1.15 亿元。

平安银行在扩大普惠人群中，也重点关注到了乡村群体，通过分析图 3.4 可以得出，2019 年至 2022 年，平安银行加大对乡村振兴的金融支持力度，逐步提高对农村人口的覆盖率。到 2022 年，用于农村普惠金融的金额将达到 330 亿元，同比增长 210%，这一增长幅度远超以往。然而，图表显示，到 2022 年，覆盖人数有所减少。这意味着人均覆盖深度的增加，表明平安银行在乡村振兴中的重点是普惠金融，而不仅仅是扩大人口覆盖面。

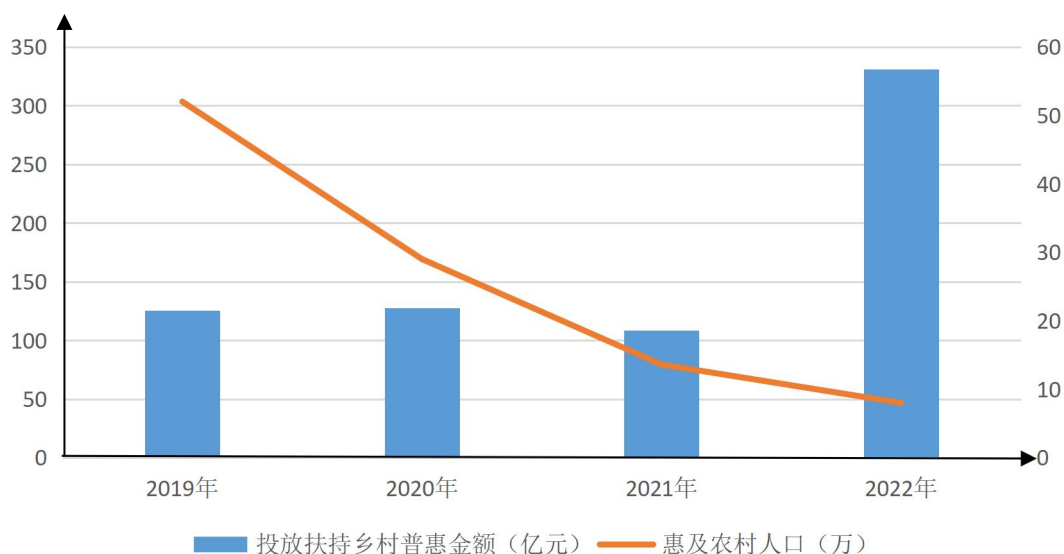


图 3.4 2019-2022 年平安银行乡村振兴普惠金融发展情况

数据来源：平安银行可持续发展报告

平安银行加强对农村普惠金融的支持，不遗余力帮助农村发展和村民增收。首先加强普惠金融支持，并与政府共同努力，创建了以数字服务为中心的“五位一体”数字型乡村。其次，平安银行重点打造了“股权+公益”服务体系，强化公私业务关系，公益和增值渠道相结合，为农村发展、农民富裕倾情助力。除此之外，平安银行通过数字口袋 APP 对接农村经济，打造“农产品市场交易中心”，加强普惠金融信贷支持，帮助村民推广营销农产品品牌，实现商户和农户的双赢。平安银行还积极推进数字乡村建设创新，启动“智慧农业基地”项目，积极推动各类型的“智慧园”建设。创新金融产品，支持适当的普惠金融服务，建立综合全面的农业信贷体系。加快农业普惠金融产品创新，根据具体情况和生态系统调整面向小微客户群体的具体农业信贷方案，为农业实体经济提供发展资金。

针对金融弱势群体，平安银行打出消费者保护“五张牌”，重点关注普及金融知识、打击欺诈行为、防范非法“掮客”等关键问题。打通线上线下渠道，创新开展金融知识普及，2022年共开展消保宣传活动21715次，受众超4.4亿人次。提高金融弱势群体金融知识水平，增强风险防范意识，及时响应和满足特定群体的金融服务需求，帮助更多消费者过上更好的金融生活。平安银行利用人工智能、大数据等工具，精准识别不同人群对不同类型信息的需求，决定哪些信息应该放在哪里，哪些应该强化，哪些只应该普及和传播。通过对金融用户的身份背景、目标环境、行为模式、心理状态等进行挖掘分析，银行可以逐点传递信息，最终明确金融用户的需求，定制教育服务。

3.2.3 融智赋能，提高金融素养

与高净值客群相比，小微企业及普通民众可能存在金融素养缺乏，金融意识较低的情况，为了提高他们的金融素养，平安银行在广大乡村，通过宣讲金融法律法规、防诈骗、金融消费者权益保护等知识，帮助村民提升金融意识、诚信意识、风险意识以及运用金融工具的能力。针对乡村人才流失问题，平安银行与地方政府深化合作，为青年人才提供无抵押、低利息的普惠金融专项贷款，从而吸引青年人才返乡留乡，建设家乡。除此之外，平安银行做好乡村致富带头人培育及领导干部金融素养提升工作，向他们输入金融知识，提高农村居民的风险意识，改变乡村金融知识匮乏的局面。

平安银行启动2023年度“暖橙行动”，以“反诈识诈，安全支付”为主题，进一步建立健全覆盖广、影响深的反诈宣传教育体系。为了配合“暖橙行动”，平安银行推出原创虚拟IP“平安小财娘”，通过年轻人喜闻乐见的形式、内容、渠道去触达更多年轻用户群体，以此引发年轻人对反诈知识的关注，更好地向公众传授防骗技巧和防骗知识，以及被骗后采取的补救措施。通过开展这些金融知识普及和培训活动，以此期望提高普通民众和小微企业主的金融素养，增强他们的金融风险意识和理财能力。从而有助于平安银行更好地发展数字普惠金融，促进金融包容和可持续发展，满足不同人群的金融需求。

3.3 平安银行数字普惠金融的发展趋势

在 2016 年 G20 杭州峰会提出数字普惠金融的概念后，商业银行便开始为使数字普惠金融惠及到更多的弱势群体而积极拥抱数字技术，克服传统普惠金融渠道限制、产品创新不足、服务不可持续等瓶颈问题，推动数字普惠金融的可持续发展。平安银行也紧跟步伐，开始一系列布局规划，努力推动数字普惠金融的发展。

3.3.1 发展战略布局不断优化

“小微兴，百业旺。”平安银行一直秉持着普惠于民的理念，致力于服务民生、推动“真普惠、真小微、真让利”落地，让更多小微普惠主体受益。自 2017 年开始，我国中央政府明确提出国有大型商业银行总行及各级分支机构应设立普惠金融事业部。平安银行紧随其后，在总行设立了普惠金融事业部，并在各分支机构设立相应的部门，同时在 33 家分支机构设立普惠金融部门。通过“科技+金融”模式推动小微企业的普惠金融发展，普惠金融业务已成功覆盖一、二级分支机构所在的区域。在数字普惠金融领域，平安银行不断找准发展重点，创新服务模式，并持续更新发展战略。

表 3.1 近三年平安银行数字普惠金融发展总体布局

项目	2020 年	2021 年	2022 年
平安银行数字普惠金融发展总体战略	“新一贷”、“数字口袋”服务小微企业，发展农村金融，引领金融创新，做到“真普惠，真小微，真支持”	提出“五位一体”新模式，科技赋能普惠金融发展，服务小微企业，惠民金融服务，助力乡村振兴	数字化助力小微企业，提高乡村地区服务可及性，卫星遥感助力普惠金融

资料来源：平安银行近三年可持续发展报告

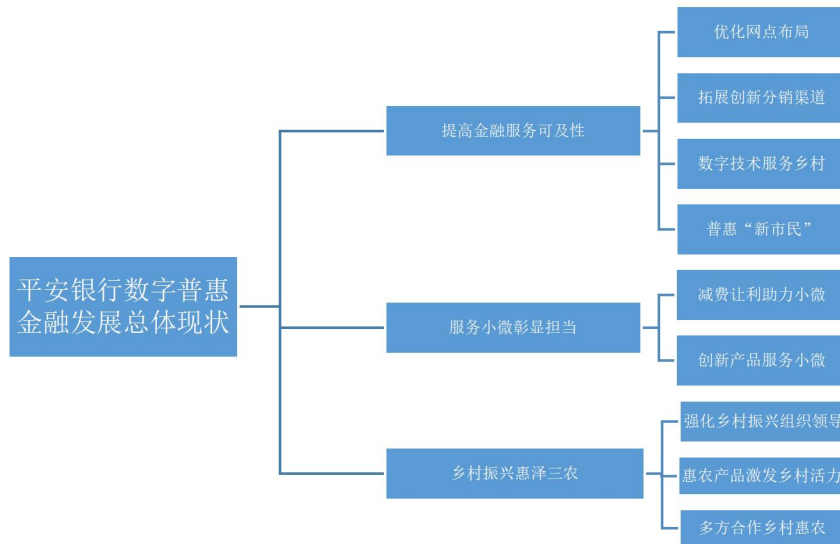


图 3.5 2022 年平安银行数字普惠金融发展总体布局

根据上述图表，可以得出平安银行在 2022 年数字普惠金融业务的整体发展结构和具体执行现状，可以解释为以下两个方面：一是强化普惠金融，深度融合数字科技。平安银行本着普惠金融的理念和业务发展的公平性、可持续性原则，利用互联网、云计算、大数据、人工智能等创新信息技术手段，大力发挥金融科技优势，提高普惠金融服务的可获得性。二是优化网点布局，强化线上线下渠道。平安银行在全国范围内优化网点布局，确保线下网点覆盖更多的金融服务目标群体。同时，依托强大的金融科技，建立普惠的线上金融服务渠道，克服物理距离，为更多网民创造发展机会，实现普惠金融服务的无缝对接。

3.3.2 组织管理更专业化

在 2017 年，《政府工作报告》提出倡导商业银行积极优化普惠金融服务，提高普惠金融的服务能力和普惠力度，银监会等部门应政策要求，发布了《大中型商业银行设立普惠金融事业部实施方案》，为大中型商业银行建立普惠金融事业部提供科学的规划，并对事业部的组织架构、管理体系和治理机制提供了科学的指导。平安银行积极响应，在 2018 年完成普惠金融事业部的设立，其实早在 2011 年，平安银行就在总行层面成立了专门的一级部门小微金融事业部，在国家政策的要求下，平安银行顺势将其更名为普惠金融事业部，专门负责小微企业客群经营。在 2021 年，平安银行董事会将全行的小微业务规划工作指定战略发

展与消费者权益保护委员会负责，并在管理层设立普惠金融管理委员会，由行长担任，负责统筹全行普惠小微管理及推动工作。2021年11月，在普惠金融管理委员会下进一步设立小微客群综合经营推动委员会，推动为小微客群提供更全面更深入的金融服务。平安银行根据整体发展规划、市场定位，结合自身特色在组织架构上不断调整优化，如今已经建成普惠金融业务的具体部门，实现普惠金融业务的专业化管理。

表 3.2 平安银行发放贷款金额数据（单位：亿元）

项目	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
平安银行发放贷款总额	23132.59	26662.97	30634.48	33291.61
普惠金融贷款余额	2065.06	2866.30	3822.19	5282.26
企业贷款余额	9657.48	10613.57	11531.27	10613.57
个人贷款余额	13572.21	16049.40	19103.21	20473.90

资料来源：平安银行股份有限公司 2019 年-2022 年度报告

3.3.3 产品和服务不断精细化

为了给弱势群体提供更加便捷、高效、灵活的数字金融服务，平安银行积极探索数字科技与普惠金融服务的结合点，创新产品和服务，不断完善产品和服务，打造符合平安银行特色的普惠数字金融产品体系。平安银行针对无法在银行传统渠道获取贷款的小微企业，推出高度线上化和数字化的信贷产品，提供最高额度 200 万元的贷款，使得客户可以足不出户享受融资服务，高效满足小微企业“短、频、快”的融资需求。针对金融服务欠缺地区中小银行产品供给不足等业务痛点，创新推出行 E 通互联网平台，整合市场资源，提供基金、理财、债券等丰富产品，满足其多样化资产配置需求，通过同业合作，让金融服务延伸至县域、乡村等更广阔的地区。平安银行还推出移动服务车，配备远程柜面 FB3.0，通过人脸识别、远程视频等技术手段，提供开户、变更、转账 汇款等 80 余项非现金零售业务办理，打造可移动“网点”模式。移动服务车支持节假日服务、偏远地区应急上门服务，并计划推广至偏远乡村等金融服务较欠缺的地区。

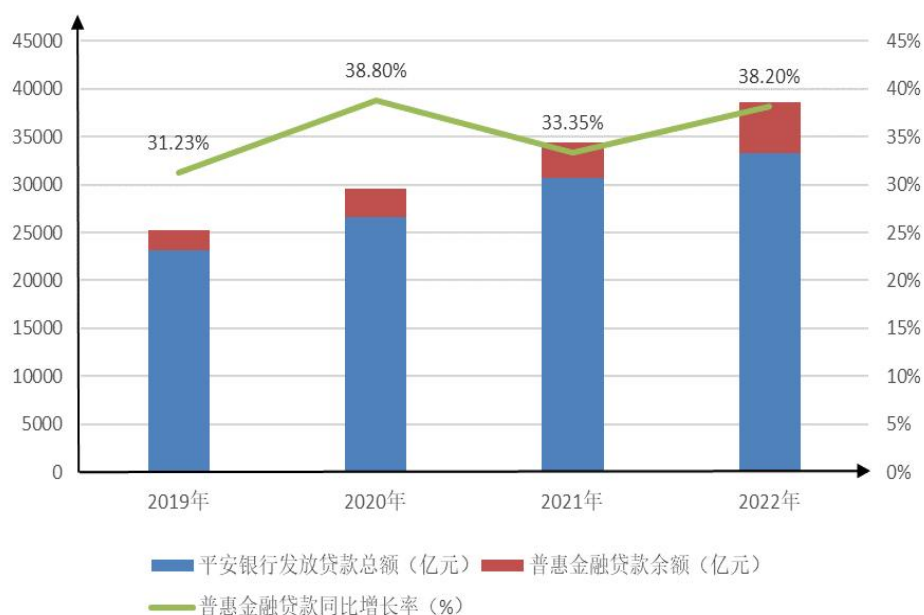


图 3.6 2019-2022 年平安银行普惠金融贷款发放情况

如上述图表所示，从 2019 年 2022 年平安银行的总体的发放贷款总额处于稳步上升状态，一方面每年的普惠金融贷款额随着发放贷款总额的增长而增长，发放额占平安银行发放总额的比重从 2019 年的 8.93% 稳步增长至 2022 年的 15.87%；另一方面普惠金融贷款发放额的同比增长率近四年基本处于增长态势，平均增长率在 35% 左右。由此可以得出结论平安银行在发展资产业务时，对普惠金融的发展也很重视，不断促进普惠金融的发展。

4 平安银行数字普惠金融发展效果评价分析

4.1 商业银行业务发展效果评价方法

4.1.1 单因子前后对比法

单因子前后对比法是一种多指标评价方法,用于比较和评估不同对象或现象的优劣、特点和性质。它可以帮助人们更好地理解和分析不同事物之间的差异和相似之处。通过对多个指标的前后对比,来评价商业银行业务发展的效果。

单因子前后对比法的优点在于利用构建的多个评价指标进行时间上的前后对比,使得评价效果更全面、客观,以确保评价结果的准确性和可信度。然而,该评价方法只考虑到了不同指标时间上的前后对比,是单个指标时间上的纵向比较,缺少对银行业的横向比较,具有一定的片面性,且对多个指标缺少综合性的评价。

4.1.2 熵值综合评价法

熵值综合评价法是一种多指标综合评价方法,常用于对复杂系统或多因素问题进行综合评价。该方法基于信息熵的概念,通过计算各指标的熵值和权重,从而实现对不同指标之间的综合评价。

在熵值综合评价法中,首先需要确定评价对象的各项指标,然后针对每个指标的数据进行标准化处理,将数据转化为0-1之间的数值。接下来,计算每个指标的熵值,熵值越大说明该指标对综合评价的影响越大。然后依据各指标的权重,计算出各指标的加权熵值,权重越大说明该指标对综合评价的影响越大。最后根据各指标的权重和标准化后的数据,计算对象的综合评价值,从而进行综合评价。

熵值综合评价法的优点在于能够充分考虑各指标之间的相互影响和权重关系,能够客观地进行综合评价。然而,该方法也存在一些局限性,比如对指标权重的确定需要较为客观的数据和合理的假设,且计算过程相对较为复杂,需要较高的技术水平和专业知识。

总的来说,熵值综合评价法在处理多指标综合评价问题时具有一定的优势,

但在实际应用中需要结合具体情况进行合理的使用和调整。

4.1.3 行业横向对比评价法

行业横向对比就是将自己与同行业其他对象进行比较分析,一般来说,横向对比需要对比多个指标、多个维度,而且要注意保证所测度变量在对象间的一致性。

在对商业银行业务发展效果的评价时,行业横向对比的优势是将选取的多个指标在保证相同时间维度上,与同行业比较,由此可以得出目标对象在行业内的发展效果,对其发展效果的评价更加客观、准确。然而,行业横向对比评价法具有一定的片面性,在实际运用中,横向比较与纵向比较缺一不可,两者共同使用,使得评价结果更全面,准确。

4.2 评价指标体系设计

4.2.1 设计原则

本文在指标选取时主要遵循以下原则:

第一,科学性。指标体系的建立和指标的选择要以科学的理论为基础,从整体出发,涵盖不同的评估尺度,注重不同指标之间的相互作用。目前已有权威专家和研究人员结合相关理论和他们对数字普惠金融的理解,创建了一套衡量数字普惠金融体系发展的指标体系,我们可以进行科学的参考。

第二,全面性。在评价平安银行数字普惠金融发展效果时,不仅要纵向对比平安银行在发展数字普惠金融以来各个指标随着时间的变化情况,从而探究平安银行在发展数字普惠金融的这些年来,其发展存在哪些问题或发展中有哪些优秀实践值得其他银行参考;又要横向对比平安银行和其他商业银行各指标在同一时间维度下,数字普惠金融发展的情况,进而对平安银行发展数字普惠金融的效果在做出客观的评价。

第三,可获得性。在建立指标体系时,必须充分考虑数据的可获取性,因为评价过程涉及大量和广泛的数据集。因此,有必要考虑数据的可获取性,避免无法获取的数据和无效的指标,以确保本文的研究工作顺利进行。同时,数据来源

必须可靠、真实和客观。

4.2.2 指标选取

目前对数字普惠金融的衡量我国大多数学者使用《北京大学数字普惠金融指数》的指标体系，郭峰等人（2020）在梳理国内外普惠金融发展研究文献后结合我国数字金融发展现状编制了一系列用来衡量数字普惠金融发展水平的指标，其构建的指标既考虑到了“普”又考虑到了“惠”。冯兴元等人（2023）在研究中国县域数字普惠金融发展时，参考了此指标并将指标评价体系细分为总指数、方面指数、分项指标以及二级分项指标。因此本文参考了《北京大学数字普惠金融指数》的指标体系，从数字金融覆盖广度、数字金融使用深度和普惠金融数字化程度三个维度出发，构建平安银行数字普惠金融发展效果评价指标体系，以具体的指标对平安银行的数字普惠金融发展效果进行分析。具体指标如表 4.1 所示。

表 4.1 衡量商业银行数字普惠金融发展效果的指标选取

一级维度	二级维度	具体指标	单位	序号	性质
数字金融 覆盖广度	账户覆盖率	手机银行客户数	万户	1	正
	服务覆盖率	营业网点数	个	2	正
数字金融 使用深度	支付业务	网银人均支付金额	元/人	3	正
		手机银行 APP 人均交易金额	元/人	4	正
	投资理财业务	电子银行渠道投资理财用户率	%	5	正
普惠金融 数字化程 度	实惠化	小微经营者平均贷款利率	%	6	负
	便利化	手机银行 APP 交易金额占比	%	7	正
		手机银行 APP 交易笔数占比	%	8	正

4.2.3 数据来源

本文的原始数据主要来源于各银行年度报告，《平安银行可持续发展报告》、Wind 数据库，中国人民银行，数据真实可靠。

4.3 平安银行数字普惠金融发展单因子效果评价分析

本章对上述构建的指标体系中的八个子指标进行比较,采用前后对比的方法对各个指标进行定量分析,从而得出平安银行数字普惠金融的发展效果。

4.3.1 数字金融覆盖广度

(1) 账户覆盖率

如图 4.1 所示,平安银行手机客户数从 2015 年至 2022 年呈现增长态势,根据平安银行 2022 年半年度报告,平安口袋银行 APP 注册用户数达到 14379.85 万户,较上年末增长了 6.6%。在 2015 年,平安手机银行用户的数量就已经突破了千万,到了 2020 年,平安银行科技投入达到 10.91 亿,手机银行 APP 的月活跃用户数增长了两倍。这一增长趋势在随后的几年中持续存在。在零售客户对于远程银行服务迫切需求的背景下,平安银行通过增加手机银行、信用卡 APP 和微信银行等服务来满足客户需求,这些措施无疑会促进其手机客户数的增长。平安银行零售客户数的增长促使了手机客户数的增加。2023 年 6 月末,零售客户数为 12627.03 万户,平安口袋银行 APP 注册用户数为 15992.50 万户,较上年末增长 4.6%。而到了 2023 年末,零售客户数略有下降至 12543.20 万户,但平安口袋银行 APP 注册用户数仍然保持增长,达到 16603.91 万户。

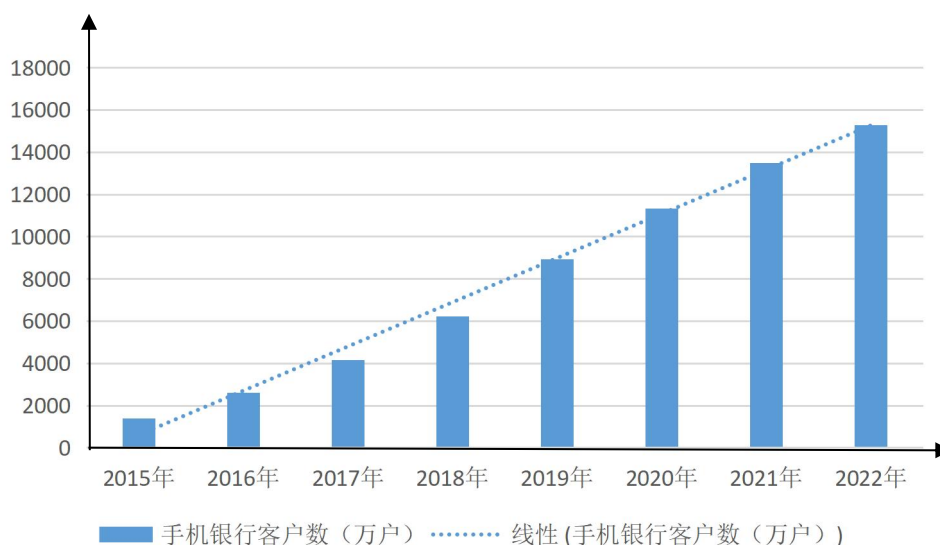


图 4.1 2015-2022 年平安银行手机客户数

数据来源: wind 数据库

(2) 服务覆盖率

如图 4.2 所示, 平安银行营业网点数从 2015 年至 2022 年整体呈现增长的趋势, 以 2015 年为基期, 2015 至 2022 年增长率为 24.69%, 总体增长趋缓, 从图中可以看到, 2016 年开始, 平安银行营业网点数开始连续两年下降, 这与平安银行手机客户数的增长相呼应, 一方面随着科技的发展, 许多银行客户更倾向于使用网上银行和移动应用程序进行银行业务, 而不是亲自到银行网点办理业务, 这使得对实体网点的需求量下降。另一方面, 平安银行在此期间也优化了其网络布局, 关闭一些不盈利的或者效率低的网点, 以降低成本和提高效率。此外, 银行业市场竞争激烈也可能影响了银行网点数的变化。从营业网点数来看, 平安银行数字金融的服务覆盖率在不断提高, 且趋于稳定, 将达到饱和状态。

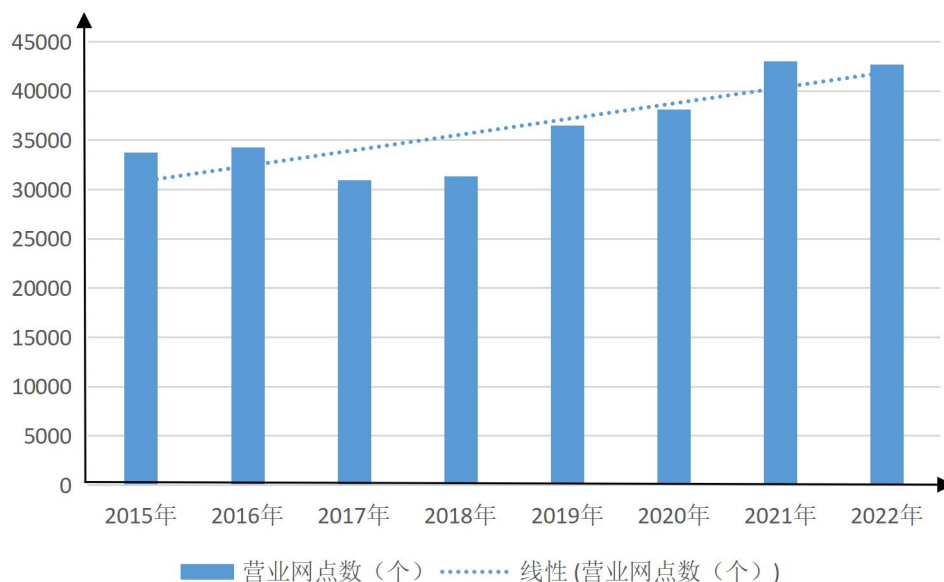


图 4.2 2015-2022 年平安银行营业网点数

数据来源: wind 数据库

4.3.2 数字金融使用深度

(1) 支付业务

如图 4.3 所示, 2015 年至 2022 年, 平安银行网银人均支付金额先下降后大幅增长, 且变化的时间节点和趋势与平安银行营业网点数变化相对应, 都是在

2016年至2018年期间处于连续下降，后又增长，对于平安银行网银人均支付金额变化的原因分析，平安银行网银支付金额在2015年至2022年期间虽连续增长，但平安银行网银支付人数先增长后下降，且在2016年至2018年增长幅度高于平安银行同期网银支付金额的增长幅度，平安银行利用科技赋能数字金融，推出更便捷的网银支付服务、提供更多的优惠活动以及增加了网银支付的功能，从而吸引了更多客户使用网银支付，带动网银支付人数的增加，此外，网上购物等消费活动的增加也促进了网银支付人数的增加。之后网银支付人数出现下降的趋势，考虑到线上支付的方式和场景越来越多元，人们选择的线上支付的方式也越来越多，使得网银支付人数减少。

平安银行手机银行APP人均交易额在平安银行发展数字普惠金融的实践以来整体处于上升趋势，且上升的幅度较大。一方面，平安银行手机银行APP个人支付金额持续上升，且与手机银行APP使用客户数的增长率相比略高，另一方面平安银行立足发展数字普惠金融，在支付业务中，手机银行的使用频率较网上银行使用频率高，可以推测在支付业务中，手机银行APP对数字金融的使用深度的贡献要略大于网上银行。

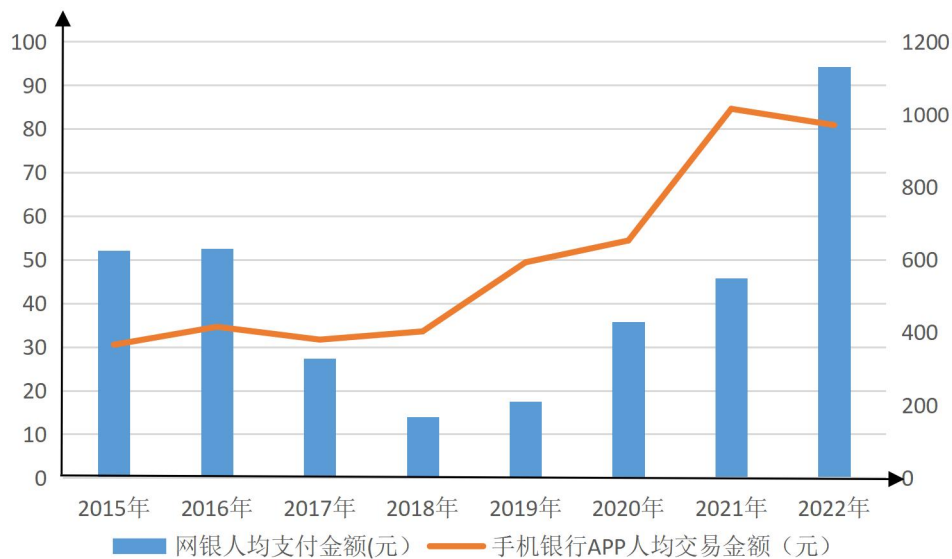


图 4.3 2015-2022 年平安银行网银人均支付金额与手机银行 APP 人均交易金额

数据来源：wind 数据库

(2) 投资理财业务

如图 4.4 所示, 平安银行 2015 年至 2022 年电子银行渠道投资理财用户率整体呈现下降趋势, 在 2017 年之前电子银行渠道投资理财用户率接近 24.8%, 后开始下降, 近三年在 14% 左右。电子银行是银行通过可公开访问的通信渠道或网络为客户提供服务的平台, 我们所熟知的电子银行主要包括利用计算机和互联网开展的网上银行和手机银行, 以自助服务方式来实现客户的金融交易, 电子银行的出现大大满足了普通民众对金融业务的获得感, 拓展了数字金融的使用深度。平安银行的电子银行渠道投资理财用户并不是很多, 作为一种开展金融活动的新渠道, 大多数人都是通过电子银行实现收支活动, 理财业务一直是商业银行的痛点, 理财业务虽然属于商业银行一项重要的金融业务, 但其金融属性在弱化, 从平安银行的投资理财用户率的下降不难发现, 平安银行在理财业务方面也同样面临挑战。

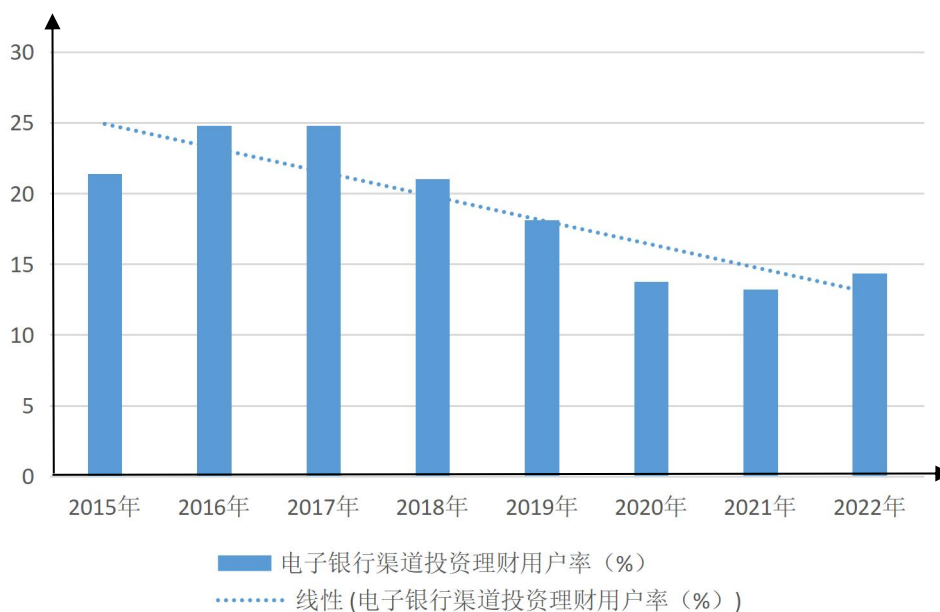


图 4.4 2015-2022 年平安银行电子银行渠道投资理财用户率

数据来源: wind 数据库

4.3.3 普惠金融数字化程度

(1) 实惠化

如图 4.5 所示，平安银行小微经营者平均贷款利率整体处于下降趋势，平安银行利用自身资源和技术优势，在“金融科技+普惠金融”的行业模式探索上走在了前列。针对全国 8000 万个体工商户的流动资金需求，平安银行开发设计了“新一贷”贷款产品，利用云计算、人工智能技术和智能风控功能，降低小微企业贷款综合成本，提高贷款审批和发放效率。并且，“新一贷”产品采用基于大数据的智能定价模式，为客户提供合理的贷款利率，不再收取逾期还款违约金，高效服务客户，取得了显著成效。手续费和还款额的降低，让小微企业主切实受益。

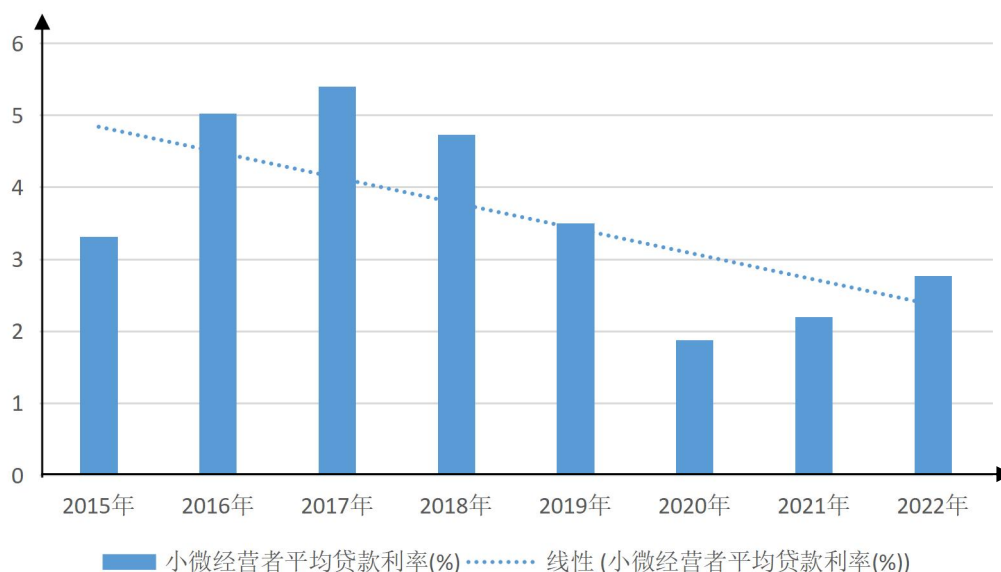


图 4.5 2015-2022 年平安银行小微经营者平均贷款利率

数据来源：wind 数据库

(2) 便利化

如图 4.6 所示，平安银行手机银行 APP 交易金融占金融交易总额的比重在 2017 年有了显著的提高，说明平安银行在 2017 年开展数字普惠金融实践以来，其客户交易便利化显著提升。一方面，平安银行创新服务，建立口袋银行和智能门店，实现金融服务的普惠性，方便更多的低净值普通个人客户和小微企业享受金融服务。另一方面，平安银行不断优化 APP 的功能和用户使用体验，在手机银行 APP 上用户使用信息智能推荐，即可呈现出场景化功能卡片，使用户对服务亮点一目了然，此外，智能服务分区，一级频道的智能服务可根据用户习惯随

时对推荐的内容进行调整，使得手机银行 APP 使用起来更加灵活。

相比之下，平安银行手机银行 APP 交易笔数占比自 2016 年开始下降，到 2022 年下降到 22.8%，近两年又上升至 35% 左右，这与 2017 的 49.12%，仍相差了十四个百分点，手机银行 APP 作为现阶段商业银行数字化转型的核心战略之一，是银行的主流量入口，实现服务零售客户的主要载体，随着手机银行 APP 用户数量的增加，手机银行 APP 交易笔数的占比陷入增长瓶颈，如何持续激活存量用户是平安银行所面临的重要问题之一。

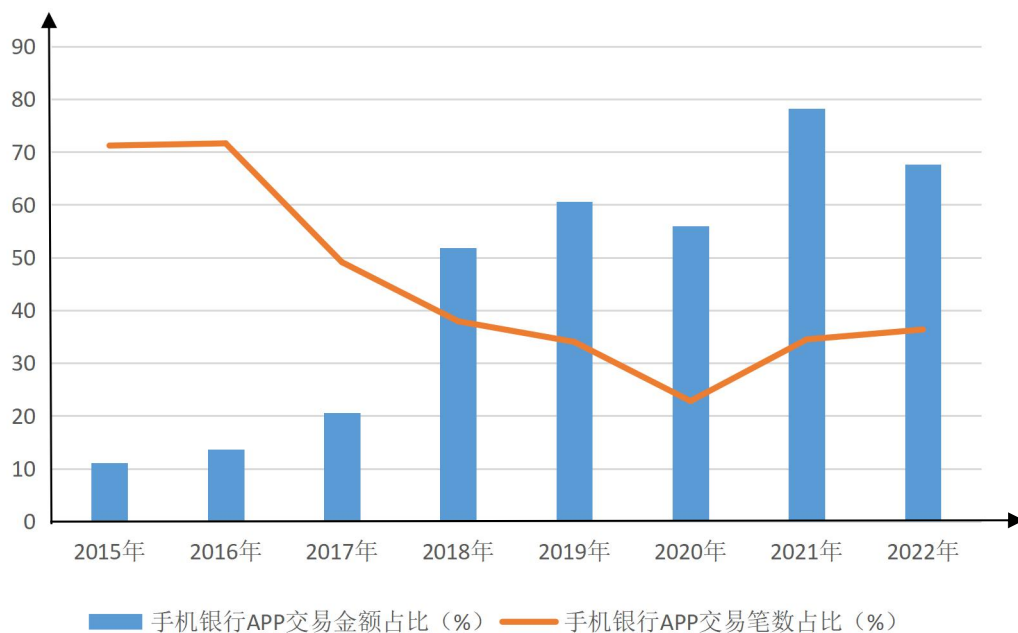


图 4.6 2015-2022 年平安银行手机银行 APP 交易金额占比及交易笔数占比

数据来源：wind 数据库

4.4 基于熵值法的平安银行数字普惠金融发展效果综合评价

4.4.1 基本思想

熵值综合评价法基于信息论中的熵概念，熵值表示信息的不确定性或混乱程度，熵值越大，表示信息越不确定，反之越小，信息越确定。在综合评价中，熵值越大的指标表示其对评价结果的贡献越大，熵值越小的指标表示其对评价结果的贡献越小。

4.4.2 主要步骤

熵值综合评价法的主要步骤如下：

1. 数据的标准化处理。

对于正向指标的处理：

$$P_{ij} = \frac{V_{ij} - \min_{1 \leq i \leq n}(V_{ij})}{\max_{1 \leq i \leq n}(V_{ij}) - \min_{1 \leq i \leq n}(V_{ij})} \quad (4.1)$$

对于负向指标的处理：

$$P_{ij} = \frac{\max_{1 \leq i \leq n}(V_{ij}) - V_{ij}}{\max_{1 \leq i \leq n}(V_{ij}) - \min_{1 \leq i \leq n}(V_{ij})} \quad (4.2)$$

P_{ij} 为第 i 个评价年份第 j 项评价指标经过标准化处理后的值； V_{ij} 为第 i 个评价年份第 j 项评价指标的原始值； n 为被评价年份的年数。

为了避免在数据计算过程中出现零或者负值，需要对标准化数据进行整体平移，即 $P'_{ij} = P_{ij} + T$ (T 为平移幅度)。但为了不破坏原始数据的内在规律， T 应为最接近 P_{ij} 的最小值，本文取 $T=0.0001$ 。

2. 计算各指标的比重。

$$f_{ij} = \frac{P'_{ij}}{\sum_{i=1}^n P'_{ij}} \quad (4.3)$$

f_{ij} 表示在第 j 项指标下第 i 个年份的特征比重。

3. 根据比重计算信息熵。

$$e_j = -\frac{1}{\ln n} \sum_{i=1}^n f_{ij} \ln(f_{ij}) \quad (4.4)$$

4. 计算各指标权重。

$$W_j = \frac{g_j}{\sum_{j=1}^m g_j} \quad (4.5)$$

设 W_j 为第 j 项指标的权重， m 表示评价指标的个数。

5. 计算综合得分。

$$s_i = \sum_{j=1}^m f_{ij} w_j \quad (4.6)$$

设 s_i 为第 i 个年份平安银行数字普惠金融发展效果综合得分。

4.4.3 测度结果与分析

1. 平安银行自身纵向比较

根据平安银行 2015-2022 年数字普惠金融发展效果评价各指标的原始数据，采用上述综合熵值评价方法的步骤，利用 STATA 软件，计算得出各评价指标的熵值和权重（如表 4.2）以及 2015-2022 年具体指标的得分（如表 4.3）。

表 4.2 平安银行数字普惠金融发展效果评价各指标熵值及权重

评价维度	指标名称	单位	性质	熵值	权重
数字金融 覆盖广度	手机银行客户数	万户	正	0.8411	0.1084
	营业网点数	个	正	0.8155	0.1259
数字金融 使用深度	人均网银支付金额	元/人	正	0.8179	0.1242
	手机银行 APP 人均交易金额	元/人	正	0.7146	0.1947
	电子银行渠道投资理财用户率	%	正	0.8123	0.1280
普惠金融 数字化程 度	小微经营者平均贷款利率	%	负	0.8539	0.0996
	手机银行 APP 交易金额占比	%	正	0.8310	0.1153
	手机银行 APP 交易笔数占比	%	正	0.8476	0.1040

表 4.3 2015-2022 年平安银行数字普惠金融发展效果各指标得分

指标	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
手机银行客户数	0.0000	0.0095	0.0217	0.0377	0.0589	0.0774	0.0944	0.1084
营业网点数	0.0297	0.0348	0.0000	0.0045	0.0580	0.0753	0.1259	0.1228
人均网银支付金额	0.0592	0.0598	0.0208	0.0000	0.0056	0.0338	0.0494	0.1242
手机银行 APP 人均交易金额	0.0000	0.0148	0.0042	0.0110	0.0680	0.0860	0.1947	0.1813
电子银行渠道投资理财用户率	0.0904	0.1280	0.1295	0.0863	0.0541	0.0060	0.0000	0.0126
小微经营者平均贷款利率	0.0591	0.0108	0.0000	0.0190	0.0538	0.0996	0.0906	0.0744
手机银行 APP 交易金额占比	0.0000	0.0044	0.0163	0.0699	0.0850	0.0771	0.1153	0.0971
手机银行 APP 交易笔数占比	0.1031	0.1040	0.0560	0.0322	0.0239	0.0000	0.0249	0.0289

通过对表 4.3 的计算，得出了 2015-2022 年平安银行数字普惠金融发展效果评价的综合得分（如表 4.4），根据得分情况分析 2015-2022 年平安银行发展数字普惠金融效果。

表 4.4 2015-2022 年平安银行数字普惠金融发展效果评价综合得分

年份	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
数字金融覆盖广度	0.0297	0.0442	0.0217	0.0422	0.1169	0.1527	0.2202	0.2312
数字金融使用深度	0.1496	0.2026	0.1530	0.0973	0.1277	0.1258	0.2440	0.3181
普惠金融数字化程度	0.1622	0.1191	0.0724	0.1210	0.1627	0.1767	0.2307	0.2004
发展效果评价综合得分	0.3415	0.3659	0.2471	0.2605	0.4073	0.4552	0.6950	0.7497

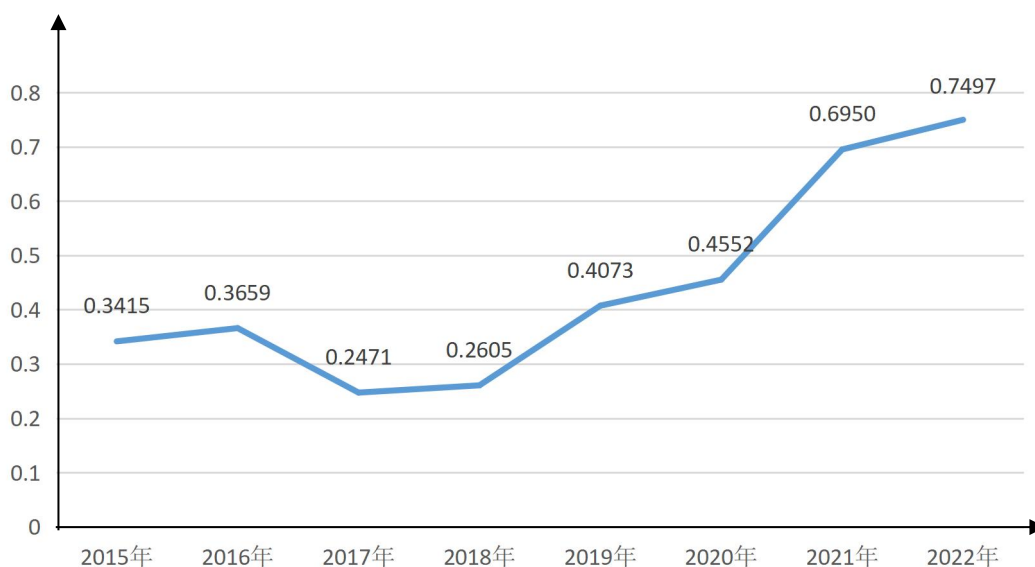


图 4.7 2015-2022 年平安银行数字普惠金融发展效果评价综合得分

(1) 数字普惠金融发展水平的纵向分析

平安银行在数字普惠金融发展过程中,其数字金融的覆盖广度及普惠金融的数字化程度的综合得分在平安银行 2018 年正式开始数字普惠金融的发展中增幅较为明显。根据图 4.7,清晰地描绘了 2015 年至 2022 年期间平安银行数字普惠金融发展效果评价综合得分的一个变化趋势,我们更能直观的看出平安银行在

2018年数字普惠金融发展效果评价综合得分是增长的，并且从2018年至2022年发展效果评价的综合得分持续增长，尤其是2021年其增幅最显著。

2021年对党和国家来说是不平凡的一年，经济在疫情冲击后亟需发展，国家对银行业数字普惠金融的发展做出一系列部署，平安银行积极发展普惠金融实践，一方面，支持乡村振兴，创新金融服务产品。按照国家要求，创新开发乡村振兴贷款、乡村振兴债、乡村振兴卡等多个金融产品，首次承销“乡村振兴”债券，并于九月联合中国银联推出股份制商业银行乡村振兴借记卡，2021年末，平安银行已在全国多地开办乡村振兴卡超两万张，对普惠金融服务体系的建设做出了巨大贡献。另一方面，平安银行通过科技赋能和金融创新积极助力小微企业高质量发展。在智能制造领域，推出数字贷智造产品，助力小微制造型企业经营。不断优化创新产品，运用各种数字科技能力，切实支持民营企业、中小微企业发展，解决其融资难、融资贵问题，加大对小型微型企业信贷支持力度，推动小型微型企业业务稳健发展。同时，平安银行认真落实四部委要求，积极响应“减费让利”两项倡议，为小微企业、个体工商户等市场主体减负，有效落实各项降费政策。

总体来说，平安银行持续提升普惠金融服务水平，加强数字普惠服务能力，数字普惠金融发展效果不断深化。以下从数字普惠金融三个评价维度展开，具体分析平安银行数字金融覆盖广度、数字金融使用深度和普惠金融数字化程度。

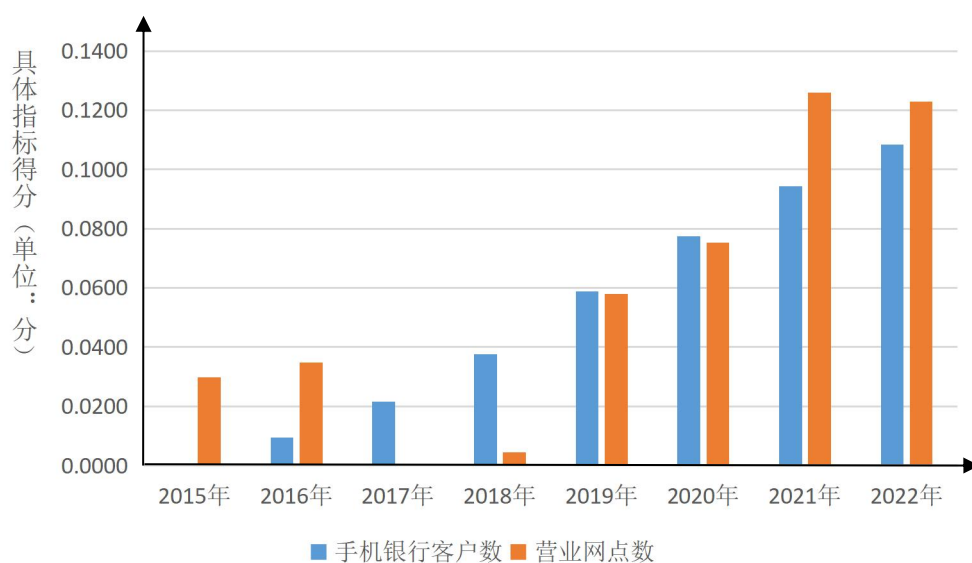


图 4.8 2015-2022 年平安银行数字金融覆盖广度指标得分

（2）数字金融覆盖广度的纵向分析

通过图 4.8 可以看出平安银行数字金融覆盖广度的综合得分从 2015 年至 2022 年期间在增长，其中 2018 年增长的最为迅速。结合前文对于平安银行发展数字普惠金融的实践来看，在 2018 年之后，平安银行普惠业务营业部设置更改完成，其普惠业务涉及多个区域，数字金融覆盖广度迅速增加。

从数字金融覆盖广度的具体指标来看，营业网点数的权重相比手机银行客户数的权重较大，说明其对平安银行数字金融覆盖广度的影响较大。截至 2022 年底，平安银行大力发展普惠零售金融服务。平安银行在全国 226 个城市设立了 109 家分行、1191 个网点，其中在县内和农村地区设立了 136 个网点；在 POS 机上部署了 1981 台自助设备和 2983 台可视设备，POS 机布局和硬件将惠及所有零售客户。平安银行在发展数字普惠金融以来，覆盖广度确实有了实质性的提高，而后几年数字金融覆盖广度的综合得分也是在不断的增长中，在 2021 年虽有所下降，但下降幅度不大。整体来看，平安银行数字普惠金融的发展从覆盖广度上来看是可观的，其覆盖广度确实有所增加，越来越多的人能得到平安银行的普惠服务。

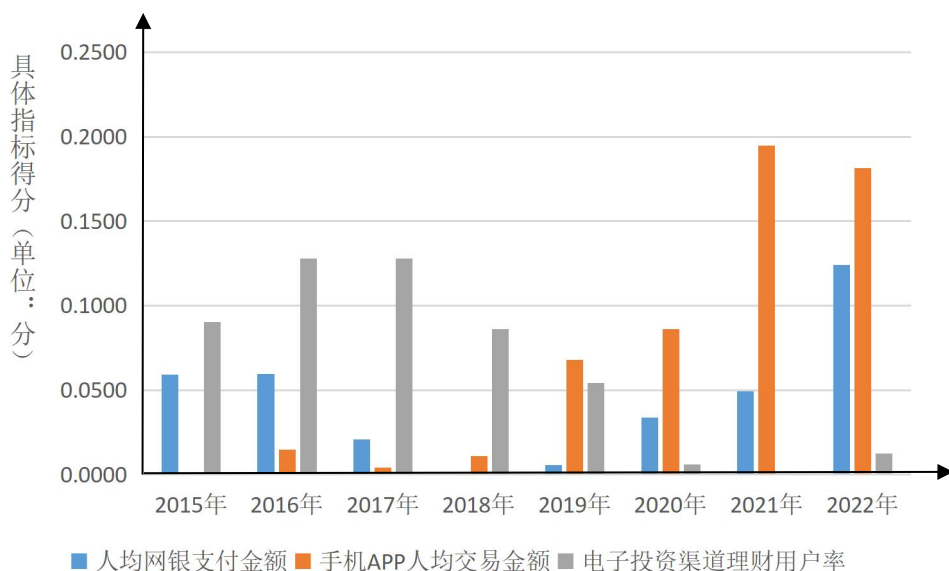


图 4.9 2015-2022 年平安银行数字金融使用深度指标得分

（3）数字金融使用深度的纵向分析

数字金融使用深度方面，由图 4.9 三个具体指标分析可知，手机银行 APP

人均交易金额的权重相比最高，说明手机银行 APP 人均交易金额对平安银行数字普惠金融发展的影响较大，平安银行数字普惠金融的发展促进了手机银行业务的不断深化，从而促进了平安银行数字普惠金融的稳定发展。

手机银行可以为客户提供 24 小时的全方位便利的金融服务，是个人业务发展的重中之重，平安银行通过创建“口袋银行”和“橙色银行”，融入客户的日常生活中，从而满足个人客户的不同金融需求。近年来，平安银行在探索一种新的零售业务转型模式，这种模式以客户为中心，以数据为驱动，利用科技为最广泛的客户群提供最好的产品和服务。打造了口袋银行 APP，经过不断的升级迭代，已具有 180 多个功能、40 多个频道，多样化服务一点即达，降低了用户获取金融红利门槛，对平安银行零售业务发展起到明显支撑作用。

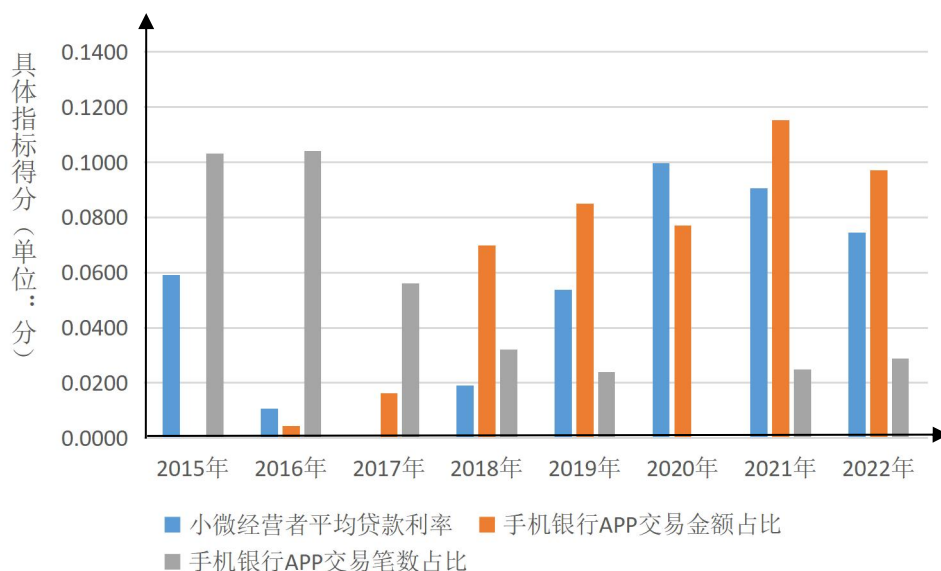


图 4.10 2015-2022 年平安银行普惠金融数字化程度指标得分

（4）普惠金融数字化程度的纵向分析

由普惠金融数字化程度的具体指标分析，手机银行 APP 交易金额占比的权重相对较大，说明手机银行 APP 交易金额对平安银行数字普惠金融发展效果的影响较大。平安银行在数字化转型的过程中，一直将科技作为重要的推动力。通过不断的技术投入和系统重构，平安银行实现了从 2016 年到 2017 年的基础建设阶段，再到 2018 年到 2019 年的深化应用阶段，最终形成了以科技引领、零售突破、对公做精的战略方针。特别是在手机银行 APP 的转型和升级方面，平安银

行推出了口袋银行应用程序 6.0 版,在适龄访问性和终身授权方面做了大量改进。体现了平安银行在智能化服务方面的持续优化和创新。

此外,平安银行还通过“智能化银行 3.0”的建设,加速了普惠小微业务的数字化和智能化转型。这不仅包括了对消费月报功能的迭代升级,以更好地满足用户在消费管理方面的精细化需求,还包括了利用大模型技术提升客服场景中的交互能力和知识领域,为数字人装载“智慧大脑”,打造更拟人化、更智能、以客户为中心的金融服务机器人。这些措施共同推动了平安银行在普惠小微业务领域的快速发展和成效显著。

综上所述,平安银行通过依托科技的力量,不断优化和升级手机银行 APP,以及推进“智能化银行 3.0”的建设,有效地推动了普惠小微业务的数字化和智能化转型,取得了显著的成效。

2. 行业横向比较

在比较分析平安银行数字普惠金融发展 2015-2022 年综合得分的变化情况后,还需要将平安银行与行业内的其他银行相比较,分析平安银行数字普惠金融发展在行业中的情况。本文选取了行业内数字普惠金融发展具有代表性的 6 家商业银行作为比较对象,利用 STATA 软件,使用熵值法计算这些银行 2015-2022 年期间的综合得分,然后与平安银行进行比较,进而得出平安银行数字普惠金融发展效果的横向对比情况。以下是计算整理得到的各银行数字普惠金融发展效果评价各指标熵值及权重(如表 4.5)、平安银行 2015 年及 2022 年数字普惠金融发展效果评价综合得分(如表 4.6)。

表 4.5 各银行数字普惠金融发展效果评价各指标熵值及权重

评价维度	指标名称	单位	性质	熵值	权重
数字金融 覆盖广度	手机银行客户数	万户	正	0.9502	0.0968
	营业网点数	个	正	0.8689	0.2546
数字金融 使用深度	网银人均支付金额	元/人	正	0.9127	0.1696
	手机银行 APP 人均交易金额	元/人	正	0.9501	0.0968
	电子银行渠道投资理财用户率	%	正	0.9616	0.0746

续表 4.5

评价维度	指标名称	单位	性质	熵值	权重
普惠金融 数字化程 度	小微经营者平均贷款利率	%	负	0.9816	0.0357
	手机银行 APP 交易金额占比	%	正	0.9816	0.1135
	手机银行 APP 交易笔数占比	%	正	0.9185	0.1583

表 4.6 平安银行 2015 年及 2022 年数字普惠金融发展效果评价综合得分

银行	2015 年评价综合得分		2022 年评价综合得分	
	分数	排名	分数	排名
浦发银行	0.2637	5	0.1863	7
招商银行	0.2598	6	0.2810	5
兴业银行	0.3582	4	0.2556	6
农业银行	0.5128	1	0.5290	2
建设银行	0.3926	2	0.5365	1
中国银行	0.3757	3	0.3820	3
平安银行	0.2528	7	0.2860	4

(1) 数字普惠金融发展水平的横向分析

从表 4.6 中我们可以看出平安银行在所选银行中，其数字普惠金融发展效果得分排名在 2015 年时还处在最后一名。2015 年平安银行对数字普惠金融事业的发展还没有进入正式开始时期，与其他银行相比发展较弱，其中不难看出，发展效果得分最高的是国有银行，国有银行在数字普惠金融发展中，一直处于领军地位，在同是股份制商业银行中，平安银行数字普惠金融发展的得分也不如浦发银行、招商银行和兴业银行。但在 2022 年，平安银行数字普惠金融发展综合得分成功赶超浦发银行、招商银行和兴业银行，这说明平安银行数字普惠金融发展势头较猛，近几年发展取得了一定成效，但与农业银行、建设银行和中国银行相比，其数字普惠金融发展还是有待提高。

国有银行在银行业中的地位仍不可撼动，它们作为支持实体经济发展的主要金融主体和金融市场的核心流动性枢纽，融资结构优化节奏将延续，预期流动

性稳健充足，在国内商业银行中将继续维持优势地位。此外，六大国有银行定调2024年工作重点为精准赋能新质生产力，紧密对接以科技创新引领现代化产业体系建设要求，持续加力支持战略性新兴产业、传统产业转型升级等，这进一步证明了国有银行在银行业中的重要地位和发展方向。

相比之下，平安银行虽然在数字普惠金融领域有所发展，如通过“五位一体”新模式致力于满足客户的财富管理、资金以及个性化需求，并且已经在科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五大领域进行了深度谋划和较为长期的布局。然而，从整体上看，平安银行在数字化转型方面仍面临挑战，如与其他金融机构激烈争夺人才的问题，引进人才的高额成本问题与激励机制缺乏吸引力等问题，这些都制约了银行业数字化进程。尽管平安银行已经在普惠金融服务进入了数字金融时代，但与国有银行相比，其在数字化转型和开放银行体系中的挑战与机遇方面仍有提升空间。

综上所述，国有银行在银行业中的地位依然稳固，其发展紧跟国家政策，而平安银行虽然在数字普惠金融领域取得了一定成绩，但与国有银行相比，无论是在数字化转型的深度还是广度上，都还存在一定的提升空间。

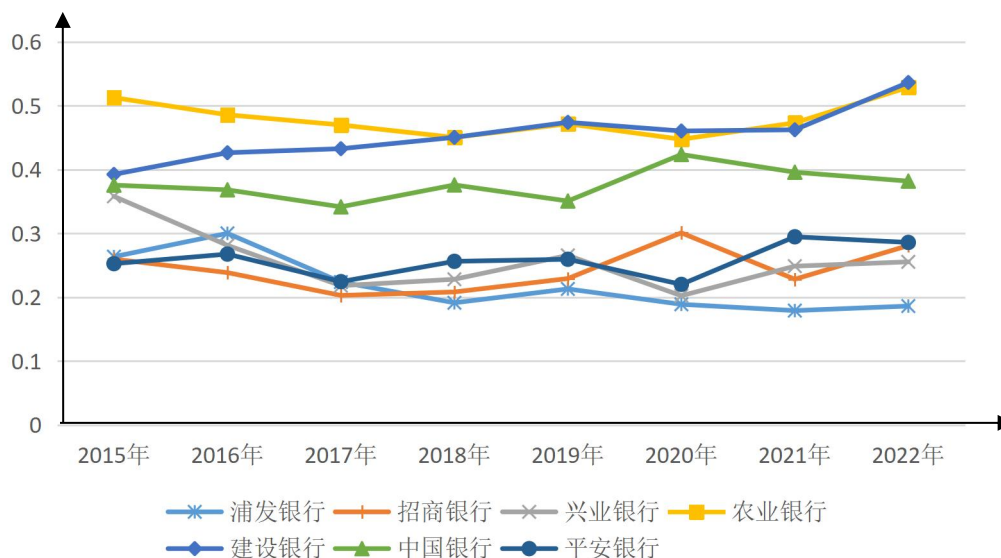


图 4.11 2015-2022 年各银行数字普惠金融发展效果评价综合得分

从图 4.11 可以看出，平安银行在 2015 年至 2022 年期间，其数字普惠金融发展效果评价的综合得分排名在所选银行中处于上升中。从 2015 年的第七名，开始有进步趋势，虽然排名提升幅度不大，但也处于增长的状态。

平安银行在数字普惠金融领域的发展势头强劲，其战略重点包括科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融和数字金融五大领域。这表明平安银行已经将数字普惠金融作为其发展战略的一部分，并在此方面进行了深度谋划和长期布局。此外，平安银行通过综合金融和医疗健康战略，不断提升金融产品创新能力和服务体系的建设，为小微企业和新市民等重点群体提供信贷、保险等金融支持。同时，平安银行已经在供应链金融 3.0 上取得进展，助力普惠金融上新台阶，这表明平安银行在数字普惠金融领域已有一定的基础和优势。这进一步证明了平安银行在数字普惠金融领域的努力和成果。

然而，要在竞争激烈的大环境下维持增长的势头，平安银行需要继续坚持深耕数字普惠金融发展。通过技术创新和服务优化，不断提升服务质量和效率，以满足更多小微企业和个人客户的金融需求。

为了具体分析平安银行在同行业间数字普惠金融发展的效果，计算了各银行数字普惠金融发展效果的具体指标得分，得到 2015-2022 年各银行数字普惠金融发展的三个评价指标的综合得分，以下选取了 2015 年和 2022 年的数据，具体分析平安银行在行业中数字金融覆盖广度、数字金融使用程度和普惠金融数字化程度。

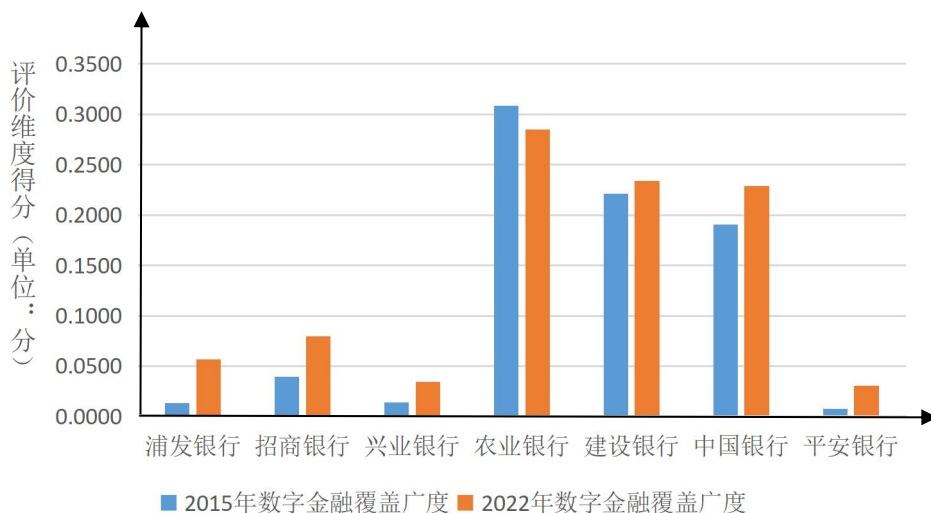


图 4.12 各银行数字金融覆盖广度评价得分

(2) 数字金融覆盖广度的横向分析

从图 4.12 可以看出, 2015 年和 2022 年平安银行数字金融覆盖广度在七个银行中得分位于最后一名。其中前三名的农业银行、建设银行和中国银行均为国有银行, 在股份制银行中排名第一的招商银行, 其数字金融覆盖广度与这三个银行都差距较大。根据《2015 年度中国银行业社会责任报告》显示, 截至 2015 年末, 银行业金融机构涉农贷款余额 26.4 万亿元, 比年初增加 2.9 万亿元, 同比增长 11.7%; 小微企业贷款余额 23.5 万亿元, 占各项贷款余额的 23.9%, 同比增长 13.3%, 高于各项贷款平均增速 0.4 个百分点; 小微企业贷款户数为 1322.6 万户, 比上年增加 178 万户; 小微企业信贷使用率为 92.8%, 比上年提高了 2.1 个百分点, 有效缓解了小微企业融资瓶颈, 降低了实体经济融资成本。

银行金融机构不断完善金融服务, 覆盖更广泛的乡村生活, 弥补金融服务“空白”。截至 2015 年底, 基础金融服务覆盖 56 万个行政村, 覆盖率达 95%, 农村商业机构达到 56128 家。2015 年我国银行业全面贯彻落实国家宏观经济金融政策, 以加快转变经济发展方式为主线, 切实履行社会责任, 打造责任银行, 有效支持国家战略发展, 倾力发展普惠金融。大型商业银行主动适应“新常态”, 加快转型发展, 继续发挥国有金融的主力军作用, 在数字金融覆盖广度方面持续发力。相较于国有银行, 股份制商业银行也持续发挥机制灵活优势, 多方面推进转型创新, 深入推进普惠金融服务。

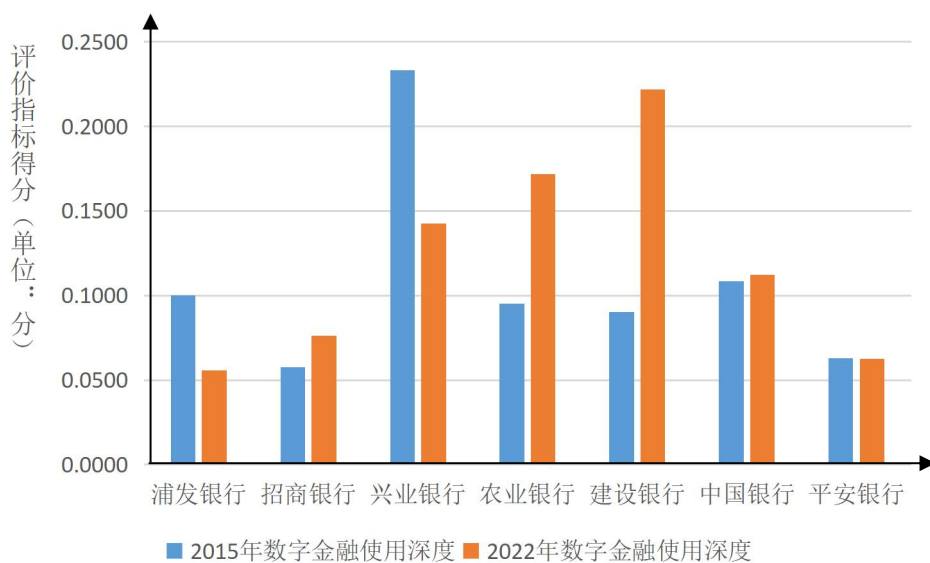


图 4.13 各银行数字金融使用深度评价得分

（3）数字金融使用深度的横向分析

从图 4.13 中看出，平安银行 2015 年和 2022 年数字金融使用深度在所选银行中，排名都靠后。综合来看，平安银行数字金融使用深度在同行业中并没有体现出太强的发展优势。

近几年，平安银行推出“口袋银行”和“橙子银行”，深入客户日常生活，满足客户各种金融需求。以客户为中心，以数据驱动为核心，探索通过科技手段以最优秀的产品和服务惠及最广大客户的零售转型新模式，打造口袋银行 APP。经过不断升级，已具备 180 多个功能和 40 多个频道。2015 年平安手机银行 APP 注册数量开始持续增加，2015 年注册用户已突破 1000 万人。尽管在数据上平安银行从 2015 年发展到如今成绩斐然，但是横向对比银行业数字金融深度发展数据来看，平安银行在其发展深度上是不足的。从平安银行手机银行 APP 用户数量和活跃度等方面来看，平安银行手机银行 APP 的下载量和用户活跃度相对较低，与其他银行的数字服务产品相比略显逊色。这也说明了平安银行在数字金融产品的吸引力和市场认可度方面还有待提高。

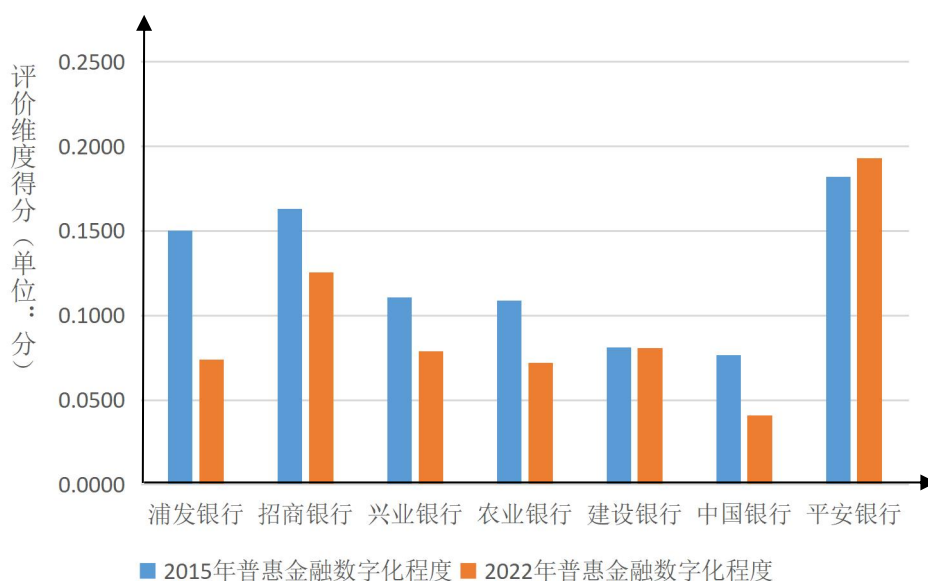


图 4.14 各银行普惠金融数字化程度评价得分

（4）普惠金融数字化程度的横向分析

从图 4.14 可以看出，2015 年和 2022 年平安银行普惠金融数字化程度远超其他银行，且在所选银行中，只有平安银行 2022 年普惠金融数字化程度得分高于

其 2015 年得分。根据《平安银行股份有限公司 2020—2022 年可持续发展报告》可以得知，平安银行加强普惠金融与数字科技的深度融合。平安银行本着普惠金融的理念和公平、可持续的经营发展原则，积极发挥金融科技优势，加强互联网、云计算、大数据、人工智能等创新信息技术的运用，提升普惠金融数字化水平。

平安银行一直把科技作为解决小微企业融资难题的发力点，2021 年科技人员（含外包）超 9000 人，与 2020 年超 8500 人的规模相比，增幅约 5.88%。平安银行在资本成本和 IT 费用方面的投入为 69.29 亿美元，较 2021 年的 73.83 亿美元减少 6.15%。这也是自 2018 年该数据发布以来，平安银行科技投入首次出现下降。事实上，2018 年至今，尽管平安银行科技相关支出不断扩大，但增速逐步放缓，同比增速由 2018 年 82% 逐步放缓至 2021 年的 2.4%。在 2021 年年报中，平安银行就表示，进一步加大科技投入，同时改进研发管理，提高生产效率，从平安银行披露的信息来看，其科技能力建设直接帮助该行降低相关成本。数据架构方面，基于湖仓一体的数据架构，持续升级数据计算引擎，提升组件运算效率和服务器利用率，降低数据存储成本，2022 年，数据计算性能同比提升约 23%，存储容量同比节省约 20%。大数据应用方面，“新一贷”业务通过流程自动化节省人力成本约 420 万。

平安银行不仅在数字化转型上“降本增效”，在推进全面云原生转型上聚焦“两大赛道”数字化赋能。一是基于账户，交易、数据和开放优势，广泛触达产业链、互联网平台及其背后的广大中小微客群，打造数字化驱动的新型交易银行；二是整合商行、投行、投资及科技服务能力，构建行业化驱动的现代产业金融，推动业务经营向生态模式升级，科技赋能资金业务，将科技创新与资金业务场景深度结合。

4.5 平安银行数字普惠金融发展存在的问题及原因分析

我国数字普惠金融的发展是在政府引导下开始的，在推进我国数字普惠金融发展的过程中，金融机构所承担的作用之大不言而喻，而商业银行作为金融机构的重要组成部分，政府对其数字普惠金融的发展统筹规划，在 2017 年提出大型商业银行建立普惠金融事业部的要求，平安银行积极配合于 2018 年在总行和各分行设置完成普惠金融事业部。在数字普惠金融发展过程中，虽然平安银行不断

创新服务与产品，为推进数字普惠金融更广、更深、更智能发展做出了许多实践，但由于平安银行自身客观因素和外部因素等原因，平安银行数字普惠金融发展还存在以下问题。

4.5.1 普惠金融业务发展缓慢

在所选商业银行中，尽管 2022 年平安银行数字普惠金融发展综合评价排名较 2018 年相比有了进步，但与全国金融机构相比，还是发展缓慢。

表 4.7 近三年平安银行与全国金融机构贷款金额对比

项目		2020 年	2021 年	2022 年
平安银行贷款金额（单位：亿）	发放贷款总额	26662.97	30634.48	33291.61
	普惠金融贷款余额	2866.30	3822.19	5282.26
全国金融机构贷款金额（单位：万亿）	发放贷款总额	170.01	192.68	213.99
	普惠金融领域贷款余额	20.24	26.5	32.14

资料来源：《中国普惠金融发展报告 2020-2022》，《平安银行社会责任报告 2020-2022》

由表 4.7 可以得出，平安银行近三年普惠金融贷款余额分别为 2866.30 亿、3822.19 亿、5282.26 亿，虽然从数据上看平安银行普惠金融贷款余额在 2020 年到 2022 年不断增长，但与全国金融机构相比，普惠金融贷款发放金融仍显不足，总体来说普惠金融业务的发行度还不够。

我国对普惠金融业务的发展较为重视，对金融机构提出了一系列发展普惠金融的要求，然而由于普惠金融业务的特殊性，商业银行在发展普惠金融业务时必然会与商业银行盈利性原则相悖。为了促进商业银行发展普惠金融，中国人民银行在中国银行保险监督管理委员会和财政部的指导下于 2022 年 11 月 8 日，宣布了对普惠金融机构的最新支持。对金融机构发放的中小微企业普惠贷款额度和新增普惠贷款额度，在原合同利率基础上每年降低一个百分点。中国人民银行将按每年下调 1 个百分点的利率对政策支持金融机构进行补偿。

平安银行在开展普惠金融业务的过程中，紧紧围绕国家相关政策导向，切实完成国家层面上对商业银行发展普惠金融业务的要求。然而由于普惠金融活动的

高风险性，平安银行承担的风险加上按照人民银行原有的降息补偿金额，再减去损失资金的时间价值，平安银行普惠金融业务的盈利仍然是低的，在这个降息补偿的政策下，平安银行比让利中小微企业的减息金额损失更大。所以综上所述，平安银行在追求国家发展普惠金融业务的过程中补偿力度不够，这也是平安银行普惠金融业务发展缓慢的主要原因之一。

4.5.2 普惠金融业务的风险上升

平安银行在发展数字普惠金融时，针对企业和个人都发放贷款，根据平安银行股份有限公司年报可知，企业贷款和个人贷款发放额在 2020 年到 2022 年不断增加。平安银行普惠金融覆盖广度虽有一定提升，但普惠业务的风险却在上升。

表 4.8 平安银行 2020 年-2022 年贷款不良率统计表

项目		2020 年末	2021 年末	2022 年末
平安银行贷款总额（单位：亿）	企业贷款总额	10613.57	11531.27	12817.71
	个人贷款总额	16049.40	19103.21	20473.90
平安银行贷款不良率（单位：%）	企业贷款不良率	1.24	0.71	0.61
	个人贷款不良率	1.13	1.21	1.32

资料来源：平安银行股份有限公司 2020 年-2022 年度报告

由表 4.8 可知，平安银行发放企业和个人贷款总额在 2020 年至 2022 年不断增加，且增长率平均保持着大约 35% 的增长速度。从不良率的变化幅度来看，企业和个人贷款的不良率变化幅度基本维持在 1%。整体来看，贷款总额增加，其相应的不良率变化幅度基本不变，两者相乘数量呈现上升趋势，所以整个贷款风险是处于上升的。

关于平安银行普惠金融业务风险上升的原因，有以下几个方面。首先，平安银行要想持续稳定地发展就要始终跟随国家政策导向，国家不断鼓励、号召商业银行发展普惠金融业务，平安银行作为银行业中重要的一员，更要积极响应国家政策，牢牢把握政策方向。在国家政策要求下普惠金融业务的利率始终处于贷款区间的下限。这与传统的贷款业务、抵押贷款业务或其他贷款业务相比，平安银行开展普惠金融业务需要承担的风险也变得更高。

其次，平安银行还面临着经营风险。普惠金融服务主要针对中小型企业、农民、老年人和偏远地区居民等社会群体。与其他社会群体相比，这些群体面临着金融排斥的风险，导致他们的金融参与度较低，缺乏足够的信贷基础。他们的收入和教育水平普遍较低，客户质量也存在明显差异。因此，平安银行的普惠金融客户质量普遍不高，增加了平安银行的经营风险。除此之外，平安银行的普惠金融业务是在较短时间内发展起来的，银行管理层对普惠金融业务没有形成整体的认识，因此容易出现经营决策失误。

除此之外，平安银行在普惠金融发展方面的专项人才较少。从事普惠金融业务开展的员工不仅仅需要掌握金融知识，还需要具备运用计算机、处理大数据等的的能力。如果员工缺少这方面的能力或者对普惠金融相关的知识掌握不够充分，那么在处理普惠金融业务时，员工容易加入自己的主观判断，从而造成无法准确或较为精确地量化普惠金融风险的问题，此外由于普惠金融业务大多都是在线上开展，网络信息在上传时，可能会出现信息虚假或遗漏，这些都给平安银行带来了较高的操作风险。

4.5.3 普惠金融业务的竞争力较弱

2018年至今，尽管平安银行科技相关支出不断扩大，但增速逐步放缓，同比增速由2018年82%逐步放缓至2021年的2.4%。2021年科技人员（含外包）超9000人，同比增幅约5.88%。但平安银行在科技投入为69.29亿美元，同比减少6.15%。相较其他银行，平安银行科技投入不足，开展普惠金融业务所需要的复合型人才缺乏。

平安银行数字普惠金融的发展，需要的不仅是科技人才，这些人才还需要具备金融知识和跨界合作能力。虽然平安银行对人才的培养非常重视，但是随着金融科技的迅速发展，平安银行更需要复合型人才来应对数字化转型带来的挑战，包括数据分析、人工智能、区块链等技术领域的专业人才，对金融业务和科技领域的复合型人才的需求增加。由于平安银行自2018年才正式成立普惠金融事业部，对于整个普惠金融业务的统筹和安排的项目时期较短，导致平安银行复合型人才不足。从传统的金融业务向普惠性金融业务的转变，是一个艰巨且工作量巨大的任务，对于人才的培养远不止这短短几年时间，平安银行在复合型的专业人

才队伍建设上还需要不断努力。

除此之外，商业银行具有流动性、安全性和盈利性，在经营中要充分考虑这三个性质。一方面，商业银行在国家政策的引导下，要积极持续地发展普惠金融业务，另一方面，由于普惠业务的特殊性，商业银行发展普惠业务时其盈利性和安全性就会受到冲击。如果商业银行的风险控制能力较强，那么它在发展普惠业务时就会有能力去创新普惠业务，从而提高普惠业务的竞争力。相反，当一个商业银行缺少完善的风险管理体系时，其普惠业务的竞争力也会降低。

平安银行现有的风险管理体系还不足以完全覆盖普惠金融业务的风险，因此平安银行只能采取保守的发展策略，这样一来，平安银行在发展普惠金融业务时会显得畏手畏脚，不能全力发展普惠金融业务，从而制约了普惠金融业务的发展，最终导致平安银行普惠金融业务的竞争力降低。

4.6 小结

在对平安银行数字普惠金融发展效果的评价中，首先根据构建的评价商业银行数字普惠金融发展效果的八个指标，多角度分析平安银行 2015 年至 2022 年数字普惠金融的发展情况，接着采用了熵值综合评价法对平安银行数字普惠金融发展效果进行综合评价，从平安银行数字金融的覆盖广度、使用深度以及普惠金融数字化程度给出综合得分。鉴于上述都是对平安银行自身纵向的分析比较，为了更全面、充分地对平安银行数字普惠金融发展效果给出客观结论，最后选取了三家股份制银行和三家国有银行与平安银行一同使用熵值法对数字普惠金融的发展效果进行评分比较。结合测度评价结果，平安银行数字普惠金融发展的效果在股份制银行中处于较好水平，但相较于国有大型银行，其数字普惠金融的发展显得相形见绌，在数字普惠金融发展中还存在普惠金融业务发展缓慢、普惠金融业务的风险上升及竞争力较弱问题。平安银行想要更持久更良性的发展数字普惠金融，还需要不断从自身寻找原因，发现问题，解决问题。

5 平安银行数字普惠金融的发展对策分析

平安银行在发展数字普惠金融时，通过金融科技的赋能，使得平安银行顺利进行数字化转型，有效降低了平安银行的运行成本。同时市场环境的变化、新的商业模式的出现以及竞争者的加入等外部冲击，这些共同推动了商业银行积极创新发展模式。在发展数字普惠金融的策略上不断创新业务模式、风险管理模式和经营模式，构建平安银行数字普惠金融发展的长效机制与体制。

5.1 业务模式创新策略

传统商业银行业务的主要业务为吸收存款、提供贷款及对外销售理财产品。互联网金融主要业务模式为：第三方支付、金融理财产品、P2P 网络借贷等。互联网金融的出现，对传统商业银行业务模式造成了巨大的挑战。数字时代下的商业银行不能再局限于传统的金融业务模式，而是积极探索无边界金融，以实现金融服务的普惠性，因此商业银行在发展数字普惠金融的过程中可以采取多种业务模式创新策略。

一是增加业务品种，推出创新的金融特色产品。首先是互联网理财产品的增加。余额宝成功后，银行也开始效仿，开发出许多功能更强大的产品。其次是个人网上贷款业务的增加。为了满足用户对“快”的需求，银行推出了多样的网络贷款业务。根据客户以前的交易记录以及大数据分析，用户就可以在网上银行自助完成贷款。第三是金融产品的丰富。商业银行依托金融科技，创新打造了各种各样的特色金融产品。作为国内第一家民营银行和互联网银行，腾讯微众银行借助腾讯集团资源优势，重点服务小微企业和低收入群体，积极探索互联网普惠金融，打造了“微粒贷”、“微众银行 APP”、“微车贷”等互联网普惠金融特色产品。

二是业务流程更加标准化、简单化。服务渠道更多从传统转向电子，从线下柜台转向网上银行、手机银行。一方面缩短了业务流程，使业务的处理步骤便捷化，比如以往在银行排队一个上午甚至一天才能完成的业务现在只需客户在家中用手点几下就能轻松完成。另一方面网上银行、手机银行业务的交易流程更加标准化，从而减少了其中可能存在的人为因素造成的错误等。例如光大银行在 2020

年投产自主研发的普惠金融业务大数据分析系统,包括银行内关于普惠金融的智能风控、运营控制、渠道整合等业务职能。

三是内部组织架构的变化,大型国有银行在 2017 年内相继完成普惠金融事业部的架构,在一级分行成立普惠金融事业部,其他商业银行也纷纷成立普惠金融事业部,业务模式迎来变革。

四是支付方式的创新。支付宝的出现改变了人们以往用现金与银行卡支付的方式,带来了支付手段上的巨大变革。如今不需要随身携带现金与银行卡,只要有一个绑定了银行卡的手机就可以快速完成支付。为了跟上时代的脚步,达到快速支付的目的,商业银行也纷纷推出了各种快速支付方法,比如 NFC、闪付等,为支付提供了便利性。

5.2 风险管理模式创新策略

商业银行在经营时会面临多种风险,其风险管理模式对商业银行风险控制至关重要。商业银行在发展数字普惠金融时对风险管理模式进行创新,相较于传统的风险管理模式,进一步提升了对技术的依赖程度,强化实时监测,提前预期,形成覆盖全流程的智能化风险管理策略。

在贷前调查方面。为了保证商业银行所选择的客户是符合银行预期的,商业银行会利用大数据和相关信息去选择目标客户,同时确保所选择的客户的信息是完整、系统和全面的。在贷中审批方面。为了提高审批的效率,对产品进行标准化同时引入人工智能审批,对于非标准化或非结构化的产品,实行集中审批同时辅以人工智能审批和专职信贷人员审批,从而确保审批的客观性、流程的简洁性和高效性。在贷后管理方面。利用大数据创建信贷风险预警系统,监测敏感指标以实时识别风险,并采取行动防止不法行为发生;全流程监控服务对象,扩大抵押物范围,转化非固定资产为信贷资源,利于风险管理;运用区块链技术的智能合约和溯源功能增强合同约束力,监控流动性和管理风险资产;逐步将抵押品转化为信贷额度,根据企业现金流调整风险覆盖范围并简化流程;借助数字机器人控制贷后风险,24 小时全年无休,及早发现风险并采取措施。

印度作为发展中国家,从 20 世纪 50 年代就开始进入普惠金融时代,与我国金融体系相似,在印度的金融体系中银行机构也是金融体系中至关重要的部分。

印度成立 MSME 银行来服务小微客户，在风险管理模式上启动了 Aadhaar 系统，建立了数字金融综合服务平台，通过信息数据库将客户信息更迅速便捷的收集，提高了银行办理普惠金融业务的效率，减少了数据泄露的风险。

5.3 经营模式创新策略

数字普惠金融视角下，商业银行的经营模式是指在支付手段、金融服务平台、渠道组合、场景等方面更多的依赖数字技术和信息基础设施进行变革的创新模式。

商业银行的经营模式正朝着高度数字化、通过两种渠道实现在线和离线银行业务、智能流程取代人工程序以及基于场景的集成等方向发展。有以下创新策略。

一是提供开放化服务。“金融+数字”的深度融合不仅是解决普惠金融发展不平衡、不充分的重要抓手，还是发展数字普惠金融的源泉。秉承“场景上游、金融下游”的宗旨，各大商业银行正在推行“自主设计、协同设计”的战略，将支付、融资、资产管理等服务融入各种生态场景，实现深度场景融合。深度场景与金融融合已成为现实。

二是满足客户的极致用户体验。极致的用户体验是商业银行发展数字普惠金融时经营模式创新的方向。商业银行从“客户思维”转向“用户思维”，在设计手机银行页面时，重点将更多地放在系统是否功能强大、使用是否方便、交易是否安全、产品和服务应用场景是否完善、售后服务是否高效等方面，带给客户安全快捷高效的服务体验，从而摆脱产品同质化，实现快速获客、长期留客。

三是主动精准定位客户。数字普惠金融营销的创新主要利用大数据、人工智能等技术，充分挖掘客户各方面信息，进行多维度评估，实施主动营销和自动化营销，主动锁定客户。其基本流程是：中小商业银行首先根据银行对客户的定位，明确银行目标客户的标准；紧接着，银行使用大数据、人工智能等技术对服务区域内的所有客户进行筛选，从而得到合适的客户名单；最后，银行向客户传递和提供业务信息，挖掘更多的潜在客户。

经营模式的创新能够解决商业银行服务效率、移动渠道普及、客户筛选和客户服务、后台运营等问题，不再呈现一个单一的信息孤岛模式，能够嵌入各种服务，提供各种高效、全面的服务。

6 结论与启示

6.1 结论

本文以平安银行为例用六部分介绍商业银行数字普惠金融的发展实践及效果评价。第一部分为绪论，第二部分为概念界定与理论分析，第三部分为现状分析，重点分析了平安银行在数字普惠金融领域的发展实践，可以得出平安银行一直积极致力于数字普惠金融的发展。第四部分为发展效果评价分析，第五部分为发展对策分析，第六部分为结论与启示。

本文研究发现，首先，从数字普惠金融发展动因来看，以平安银行为代表的商业银行之所以积极参与数字普惠金融相关业务的发展，是由于两方面原因，一是受自身内部因素影响积极开展数字普惠金融业务，包括商业银行数字化转型的需求、内部资源分配、风险管理能力的提升以及内部数字化生态建设，二是政策环境、社会需求以及行业竞争等外部因素。其次，从现有发展实践来看，平安银行通过科技赋能、创新服务、融智赋能等实践，实现发展战略布局不断优化、组织管理更加专业化、产品和服务不断精细化。通过更深一步对平安银行数字普惠金融发展实践的分析，可以发现平安银行在总体战略布局下将数字普惠金融发展做了细分，分别是针对个人、针对小微企业、聚焦乡村振兴事业、聚焦金融弱势群体。在实证测度方面，参考了北京大学数字普惠金融指数，从数字金融覆盖广度、使用深度和普惠金融数字化程度三个方面进行研究，利用单因子前后对比分析和熵值法综合评价法，得出平安银行自身纵向比较的综合得分和与其他银行横向比较的综合得分，结果显示，平安银行近年来在数字普惠金融发展方面总体表现较好，各方面均较上年有所提升。但与大型国有银行相比，数字普惠金融发展仍有进步的空间。平安银行数字普惠金融发展过程中存在诸多问题，比如普惠金融业务发展缓慢、普惠金融业务风险上升以及竞争力弱。最后，本文结合测度评价结果，以长尾理论、信息不对称理论等理论为基础研究，提出创新平安银行数字普惠金融发展策略，包括业务模式创新策略、风险管理创新策略以及经营模式创新策略。

6.2 政策启示

6.2.1 培养复合型专业队伍

商业银行发展数字普惠金融的业务涉及的范围很广，服务的对象包括个人、小微企业、乡村群体及弱势群体，客户数量多且情况复杂，对于每一类型的客户及不同的问题，都需要复合型的专业队伍应对。

对复合型专业队伍的培养需要注意以下两个方面，一方面要培养其综合素质和专业技能，另一方面要培养其社会责任感。数字普惠金融涉及面很广，包括金融、经济、法律、技术等多个学科，因此商业银行需要引进具有广泛学术背景和综合素质的专业人才，他们必须具备专业知识和技能，以及良好的沟通能力、组织协调能力和创新意识。普惠金融业务是一项具有重要社会意义的工作，需要专业人员不仅具备相关的专业知识和技能，还要有强烈的社会责任感和参与社会的意愿。商业银行在培养人才的过程中，要注重培养他们的社会责任感，希望他们能够积极为普惠金融事业的发展做出贡献。

6.2.2 加强普惠金融差异化战略发展

与国有大型银行相比，中小银行普惠金融业务的竞争力较弱，中小型银行在发展普惠金融业务时面临的最重要问题就是差异化战略。对于大型商业银行而言，它们具有悠久的历史、雄厚的客户资源以及强大的品牌力量，在普惠金融业务的发展方面已经领先于行业。对于中小银行来说，发展普惠金融业务从银行实力上去赶超大型商业银行并不是最好的途径，因此中小银行应该转变方向，注重品牌的创新、产品质量的提高和服务的优化。中小银行目前需要通过差异化的产品、服务和渠道，打造有别于国有大型商业银行品牌的普惠金融品牌，提高差异化产品对客户的影响力和中小银行品牌的影响力。

除了商业银行自身，政府机构和各金融监管机构，如金融监管总局、证监会、中央银行等，应组织建立普惠金融综合监管机构，来确保根据客户的普惠特征和普惠企业的特点进行差异化监管。在政府组织的领导下，与金融组织、行业协会和普惠金融机构协调合作，全面交流信息，防范和化解金融风险。在普惠金融行

业内部应当建立自律组织,在政府监管部门进行监管的同时,加强行业内部监管、内部审查和自我管理。最后,中央银行应设定普惠金融机构进入企业市场的门槛,使各机构能够明确参与普惠金融活动的规章制度以及面临的市场和信用风险,以淘汰该领域的劣质资源,优化普惠金融活动,保障普惠金融参与者的合法权益。

6.2.3 加强业务风险控制

中小银行的普惠金融业务风险控制是其业务的基本保障。与大型商业银行的传统贷款相比,中小型银行拥有特殊化的客户,其业务风险更难控制。银行必须加强和完善其技术应用和系统,以改善业务风险控制。可以从以下方面入手,第一,完善跨部门协作机制,加强数据信息的共享,建立完备的数据库,以确保对大数据的主动应用,从而进行相应的数据分析。第二,改进服务对象的信用等级,采用传统的个人信用评级方法,根据其信用度、收入和支出以及资产和负债情况,将服务对象分为 A、B 和 C 三个等级。对小微企业的信用评级,除了建立完整的企业信用评级数据库、行业领先的企业信用评级模型以及科学的企业信用评级方法外,还要对企业划分多层次等级;对于乡村振兴相关的信用评级,因为有当地政府的背书,所以应该将当地政府的信用加入其中。

6.2.4 加强金融机构内外部合作

在数字普惠金融领域,商业银行必须与其他金融机构合作,以扩大和维持其活动。这种合作不仅能够通过整合内外部资源来改善业务范围、资金协调和风险控制,还能提高服务效率和核心竞争力。然而,由于存在信息不对称,商业银行与其他金融机构开展合作的效果并不总是到达预期的。为了解决这一问题,可以从数据、技术和业务三个方面进行突破。

首先,在数据方面,可以通过构建数字普惠金融生态,确定具体的时间表和行动计划,以协调大数据、云计算、区块链、人工智能等技术的整合,以实现信息的有效共享和利用。例如,银监部门、税务部门与商业银行三方合作共同开展“银税互动”,打造银行与税收信息共享平台,以此支持小微企业“以税促信、以信申贷”。

其次,在技术方面,可以利用多模态数据、流式计算、内存数据库、小样本

学习等技术，建立不同客户群体的综合模型，形成动态更新的信用评价系统，实时支持综合智能决策。此外，数字技术的应用还能助力普惠金融发展，如大数据技术在征信业务上的应用为小微企业获得信贷提供了广阔前景。

最后，在业务方面，商业银行应重视全行数字化转型规划，以创新业务思维为出发点，以改变增长曲线和提高技术创新能力为目标，推动业务增长和创造性转型。同时，银行机构要树立与小微企业同存共荣的发展服务理念，加强银行信贷与融资担保机构、保险机构的合作。

综上所述，商业银行要想在数字普惠金融领域实现其业务的发展和自身的持续经营，就必须采取有效的措施来解决信息不对称的问题。通过在数据、技术和业务方面的突破，可以有效地提高合作的效果，从而促进普惠金融的高质量发展。

参考文献

- [1] Ambarkhane D., Singh A. S., Venkataramani B. Measuring Financial Inclusion of Indian States [J]. International Journal of Rural Management, 2016(1):72-100.
- [2] Arora, R. U. Measuring Financial Access [R]. Griffith University, Discussion Paper in Economics, 2010(7):1-21.
- [3] Atika Ahmad Kemal. Mobile banking in the government-to-person payment sector for financial inclusion in Pakistan [J]. Information Technology for Development, 2019, 25(3):475-502.
- [4] Beck T., Demirguc-Kunt A., Peria M. S. M.. Reaching out: Access to and Use of Banking Services Across Countries [J]. Journal of Financial Economics, 2007(1):234-266
- [5] Bourreau, M., and Valletti, T. Enabling Digital Financial Inclusion through Improvements in Competition and Interoperability: What Works and What Doesn't? [J]. Research Gate, 2016, (06):1-33.
- [6] Christen, Rosenberg, and Jayadeva. Financial Institutions with a Double Bottom Line [N]. Occasional Paper, July, 2004(34).
- [7] Deepika Saxena, Navneet Joshi. Digitally Empowered Village: Case of Akodara in Gujarat, India [J]. 2019, 8(01):27-31.
- [8] Douglas W. Arner, Ross P. Buckley, Dirk A. Zetsche, Robin Veidt. Sustainability, Fin Tech and Financial Inclusion [J]. European Business Organization Law Review, 2020, 21(1):7-35.
- [9] Ethnographic Research to Grow Trust in Digital Financial Services [J]. Ethnographic Praxis in Industry Conference Proceedings, 2018(01):537-565.
- [10] Sarma M., Pais J.. Financial Inclusion and Development [J]. Journal of International Development, 2011(5):613-628.
- [11] Soren Heitmann, Sinja Buri, Gisela Davico, Fabian Reiteug. Operationalizing
- [12] 陈丹, 李华. 商业银行发展数字普惠金融的机遇与挑战 [J]. 南都学坛, 2019, 39(01):117-124.
- [13] 董玉峰, 赵晓明. 负责任的数字普惠金融: 缘起、内涵与构建 [J]. 南方金

- 融, 2018, (01): 50-56.
- [14] 杜强, 潘怡. 普惠金融对我国地区经济发展的影响研究——基于省际面板数据的实证分析[J]. 经济问题探索, 2016, (03): 178-184.
- [15] 冯兴元, 孙同全, 燕翔. 我国县域数字普惠金融发展指数: 得分测度、结果分析与对策思考[J]. 金融经济, 2023, (09): 28-38.
- [16] 付英俊, 李丽丽. 普惠金融中大型商业银行的角色定位与路径选择[J]. 海南金融, 2020, (02): 59-65.
- [17] 郭峰, 王靖一, 王芳, 孔涛, 张勋, 程志云. 测度中国数字普惠金融发展: 指数编制与空间特征[J]. 经济学(季刊), 2020, 19(04): 1401-1418.
- [18] 郭田勇, 丁潇. 普惠金融的国际比较研究——基于银行服务的视角[J]. 国际金融研究, 2015(2): 55-64.
- [19] 贺刚, 张清, 龚孟林. 数字普惠金融内涵、创新与风险研究[J]. 甘肃金融, 2020, (02): 31-35.
- [20] 胡颖. 城市商业银行发展数字普惠金融的案例与借鉴——基于票据区块链视角[J]. 金融与经济, 2019, (04): 78-82.
- [21] 黄朝波. 新时期商业银行数字普惠金融转型发展及与风险防控研究[J]. 商业观察, 2022, (05): 23-25.
- [22] 吉林省人民银行系统普惠金融课题组. 数字普惠金融发展的国际经验和启示[J]. 吉林金融研究, 2022, (12): 50-52.
- [23] 纪晓晴, 欧明刚. 印度的普惠金融政策及效果[J]. 银行家, 2017, (10): 103-107.
- [24] 姜其林, 苏晋绥. 银行业金融机构数字普惠金融实践与思考——基于国内 35 家银行业金融机构的调查[J]. 北方金融, 2018, (05): 86-93.
- [25] 乐冉, 倪武帆, 万睿等. 大型商业银行数字普惠金融发展策略研究[J]. 经营与管理, 2021, (04): 150-153.
- [26] 雷辉, 金敏. 银行数字普惠金融、银行竞争与企业融资约束[J]. 财经理论与实践, 2021, 42(06): 2-9.
- [27] 李涛, 徐翔, 孙硕. 普惠金融与经济增长[J]. 金融研究, 2016, (04): 1-16.
- [28] 李星蓝. 数字普惠金融与经济高质量发展——基于双创视角的实证研究[J].

- 现代商业, 2023, (07):168-176.
- [29]李优树, 张敏. 数字普惠金融发展对系统性金融风险的影响研究[J]. 中国特色社会主义研究, 2020, (Z1):26-34.
- [30]林媛, 羊怡莹. 金融科技助力下的商业银行发展与转型[J]. 金融经济, 2018, (18):19-21.
- [31]刘刚. 商业银行发展数字普惠金融探析[J]. 农村金融研究, 2019, (08):7-12.
- [32]马丽春. 数字普惠金融发展的国际经验及对我国的启示[D]. 云南财经大学, 2019: 81.
- [33]孟娜娜, 蔺鹏. 需求侧视角下普惠金融发展的国际比较——基于世界银行《Global Findex Database》的经验证据[J]. 海南金融, 2022, (07):58-71+78.
- [34]宁宇. 数字普惠金融对企业技术创新的非线性影响研究[D]. 吉林大学, 2022.
- [35]邱兆祥, 向晓建. 数字普惠金融发展中所面临的问题及对策研究[J]. 金融理论与实践, 2018, (01):5-9.
- [36]宋锐林. 数字普惠金融能加剧地区银行业竞争吗? ——基于城市面板的实证经验[J]. 财会通讯, 2022, (02):72-74.
- [37]王婧, 胡国晖. 中国普惠金融的发展评价及影响因素分析[J]. 金融论坛, 2013, 18(06):31-36.
- [38]卫晓锋. 数字普惠金融的风险与监管[J]. 金融理论与实践, 2019, (06):49-54.
- [39]吴青霖. 金融科技在英国的发展研究[J]. 中国商论, 2019(17):82-83.
- [40]杨虹, 王乔冉. 数字普惠金融对产业结构升级的影响及机制研究[J]. 投资研究, 2021, 40(09):4-14.
- [41]杨怡, 吴丽玉, 张齐家等. 数字普惠金融对农业绿色增长的影响——兼论农村人力资本投资的调节作用[J]. 经济问题探索, 2022, (06):165-180.
- [42]杨玉文, 张云霞. 数字普惠金融、创业活力与共同富裕[J]. 中南民族大学学报(人文社会科学版), 2023, 43(06):129-138+186.
- [43]杨竹清, 张超林. 数字普惠金融与银行信用贷款关系研究——基于中国城市数据的实证研究[J]. 当代经济管理, 2021, 43(06):79-89.
- [44]叶金生. 我国数字普惠金融与实体经济协同发展研究[D]. 江西财经大

学, 2021

- [45] 尹应凯, 侯蕤. 数字普惠金融的发展逻辑、国际经验与中国贡献[J]. 学术探索, 2017, (03): 104-111.
- [46] 喻平, 豆俊霞. 数字普惠金融发展缓解了中小企业融资约束吗[J]. 财会月刊, 2020, (03): 140-146.
- [47] 张国俊, 周春山, 许学强. 中国金融排斥的省际差异及影响因素[J]. 地理研究, 2014, 33(12): 2299-2311.
- [48] 赵成国, 金林凤. 农商行 SCP 范式公司治理对数字普惠金融绩效的影响机理研究[J]. 财会通讯, 2022, (08): 24-28.
- [49] 周颖, 王姣. 数字普惠金融服务乡村振兴的挑战与功能深化[J]. 农业经济, 2022, (11): 122-124.
- [50] 朱兴婷, 方欣祺, 王旭. 数字普惠金融发展的国内外经验借鉴[J]. 财富时代, 2023, (01): 34-36.

后 记

行文至此，落笔为终，回想往事，感慨万分。

奔赴千里，漫漫求学路至此结束，三年时光，学生时代终落下帷幕。感谢在兰财遇见的每一个人，感谢我的导师对我的帮助，涓涓师恩，铭记于心。在论文撰写期间的反复修改都给予了我耐心的指导，让我能够明确方向、不断改进。也感谢三年学习生涯遇到的所有老师，感谢你们在学习和生活上给予的所有帮助。感谢志同道合的室友，在我陷入情绪的漩涡时，一次又一次的安慰鼓励，与你们相遇是我的小确幸，你们承载了我青春的回忆，愿岁并谢，与友长存。

感谢我的家人，一直以来对我求学路上的支持，你们是我努力学习的最大动力。感谢一直陪伴我鼓励我的朋友们，虽然远在千里，但你们却无时无刻不牵挂我，是情绪决堤时的一次次安慰，是迷茫困顿时的一次次指引，是争吵焦躁时的一次次包容……

最后我要感谢这一路走来的自己，在求学的三年里，有失去，有收获，有泪水，有笑语，有疯狂，也有遗憾。这些经历成就了现在的我，一个纠结又执拗的我，一个开朗又敏感的我，一个还在慢慢成长的我。希望未来，更加爱自己。

始于 2021 年初秋，终于 2024 年盛夏。祝所有相遇：平安喜乐，万事胜意。