

数字技术驱动下普惠金融服务模式创新探究

孙畅

天津理工大学，天津，300382；

摘要：在当今数字化时代，数字技术的飞速发展为普惠金融带来了新的机遇与挑战。普惠金融旨在为社会各阶层和群体提供全面、便捷、低成本的金融服务。本文深入探究了数字技术驱动下普惠金融服务模式的创新，分析了数字技术在拓展服务边界、优化风险防控、提升金融效率等方面的作用机制，探讨了创新服务模式面临的问题，并提出了相应的对策建议，以期为推动普惠金融服务的可持续发展提供理论参考和实践指导。

关键词：数字技术；普惠金融；服务模式创新

DOI：10.69979/3029-2700.25.06.042

伴随着数字技术的兴起与广泛运用，普惠金融服务模式正在发生着一场深刻变革。数字技术以其高效、便捷、低成本的特点为普惠金融突破与发展注入强劲动力。深入研究以数字技术为动力的普惠金融服务模式创新问题，对促进金融包容性发展和经济社会协调发展有着十分重大的意义。

1 数字技术对普惠金融服务模式的深刻影响

1.1 延伸服务边界和金融服务覆盖面

传统普惠金融服务一直困于物理网点分布限制，人力成本较高，导致许多偏远地区及弱势群体很难享有足够金融服务。而崛起的数字技术就像及时雨完全突破了这个发展瓶颈。在移动互联网技术的支持下，各种金融服务可以通过智能手机和平板电脑这类移动终端超越地理界限，触达到更广阔的地域^[1]。

农村和偏远地区移动支付的大量推广就是数字技术扩展金融服务边界的一个强有力实例。根据中国互联网络信息中心（CNNIC）公布的第 55 份《中国互联网络发展状况统计报告》，数据显示，截止到 2024 年年底，我国的农村地区移动支付的用户数量已经急剧上升到 5.8 亿，与五年前相比，增长了 130%。这些区域的居民只要拥有一台与网络连接的智能手机，就可以方便地使用微信支付和支付宝等移动支付工具来完成每日购物支付、水电费支付、转账汇款等金融操作，真正做到金融服务“触手可得”。网络借贷平台也借数字技术东风顺利扩张服务版图。部分以普惠金融为核心的网络借贷平台利用先进的大数据分析技术，为小微企业及个体工商户提供经营数据及信用记录，深度挖掘和精准评估

交易流水和其他多维度信息，使其能快速高效地为有资质的公司提供小额贷款服务。举例来说，一个知名的在线借贷平台已经为超过 120 万家小微企业提供了服务，其中高达 85% 的服务集中在三四线城市和农村地带。这些企业借助这一平台得到了亟需的资金扶持，有效地缓解了融资难问题，给地方经济发展带来新的动力。

1.2 优化风险防控，增强金融服务的稳定性

数字技术对普惠金融风险防控领域具有决定性影响，已经成为确保金融服务平稳运行的关键支撑。大数据技术以其较强的数据收集和分析能力，可以将大量客户信息融合在一起，其中包含了交易记录、信用历史、消费行为和社交数据等多源数据，为金融机构建立全面、准确的风险评估模型奠定扎实的数据基础^[2]。

以一家国有大型银行为例，该银行利用大数据技术构建一种全新的个人信用评估模型，通过深入分析客户的多维数据和应用机器学习算法，成功地将个人信用评估的准确性从传统方法的 70% 显著提高到了 88%。在贷款审批环节，模型能更准确判断出客户还款能力和还款意愿，并有效减少违约风险。统计表明，新模型的运用使银行个人贷款不良率比以往降低 1.5 个百分点，信贷资产质量得到明显改善。区块链技术具有去中心化、不可篡改和可追溯的特点，为普惠金融中交易安全和风险防控问题提供一种新的解决方案。在供应链金融中，区块链技术运用尤其明显。通过在分布式账本中记录供应链各个环节的交易信息，实时共享和透明化数据，保证交易数据真实可靠。企业提出融资申请后，金融机构可借助于区块链技术迅速获得完整可信的交易数据，并对其供应链地位和风险状况进行精准评估。相关的研究报

告指出，在采用区块链技术之后，供应链中的金融风险事件的发生率减少了 35%，这大大增强了金融服务的稳定性和安全性。

2 数字技术驱动下普惠金融服务模式创新的具体表现

2.1 数字化支付和结算的创新模式

数字化支付和结算模式创新，是普惠金融领域最引人注目的变化，它深刻地改变着人们的支付习惯和金融交易方式，移动支付的快速发展使二维码支付已经成为人们日常生活中最普遍的支付方式，消费者只要用手机扫一扫商家出示的二维码就可以在一瞬间完成付款操作，而不需要随身携带现金和银行卡，大大提高了付款便捷性和效率^[3]。

代表性的移动支付平台如支付宝和微信支付，已经在线下的各种商家中得到了广泛的应用，截至 2024 年末，支付宝线下商家覆盖量已突破 9000 万，微信支付线下商家覆盖量也已突破 8500 万，涉及零售、餐饮、交通、医疗、教育等众多行业领域。这些移动支付平台的日交易笔数峰值都超过了 12 亿笔，年交易总额突破了百万亿元的大关，成为推动我国数字经济发展的重要动力。就跨境支付而言，数字技术也是一场革命，传统跨境支付过程繁琐，手续费高，到账时间长等问题严重限制跨境贸易和投资。而以区块链技术为核心的跨境支付平台也随之产生，借助分布式账本技术对跨境支付进行实时清算和点到点直接付款。举例来说，一个著名的跨境支付项目采用了区块链技术，成功地将跨境汇款的到账时间从传统的 2-3 个工作日大幅减少到不超过 30 分钟，同时手续费也减少了超过 60%。这一创新模式在明显提高跨境支付效率、降低交易成本的同时，也提升了跨境支付的安全性和透明度，有效推动全球贸易金融互联互通。

2.2 以大数据为依托，构建精准金融服务模式

大数据的广泛运用为普惠金融精准服务的实现提供了有力的技术支持，使得金融机构可以深刻洞察客户需求并提供个性化和定制化金融产品和服务。金融机构通过将顾客在电商平台、社交网络和金融交易平台上多渠道生成的数据进行融合，利用数据挖掘和机器学习算法进行分析，构建了全面详细的顾客画像，以洞察顾客消费习惯、风险偏好和财务状况等重要信息。

以一家互联网银行为例，这家银行凭借大数据技术为小微企业主定制贷款，通过对电商平台上小微企业主交易数据、经营流水和信用记录多维度信息进行深入剖析，准确评价企业经营状况和资金需求，并提供合理额度和优惠利率贷款。这家银行成功地将基于大数据的贷款业务的不良率控制在 2.5% 以下，这一数字明显低于整个行业的平均水平。同时，通过大数据精准营销，该行向小微企业主推荐的金融产品转化率较传统营销方式提高了 50% 以上，有效提升了金融服务的效率与质量。

2.3 智能化金融产品和服务自定义模式

人工智能技术的快速发展促使普惠金融产品和服务朝着智能化定制的方向发展，为用户提供更多个性化和专业化金融解决方案。智能投顾是人工智能在金融行业中的一个标志性应用，它运用先进的计算方法和模型，根据客户的财务状况、投资目标和风险承受能力等多个因素，为客户提供智能化的投资组合建议。

例如，某知名智能投顾平台目前管理资产规模已超过 600 亿元，服务客户数量达到 120 万人以上。平台采用人工智能算法在股票、债券和基金等各类资产中进行合理分配，并通过对投资组合进行动态调整，使客户的资产能够稳健升值，其平均年化回报率约为 8.5%，这明显高于市场的平均水平。就保险而言，智能化保险产品定制也已成为产业发展新趋势。保险公司运用大数据和人工智能技术，基于顾客年龄、职业、健康状况和生活习惯等多维度信息设计个性化保险产品。比如某家保险公司发行了一款为上班族设计的健康险产品，该产品通过对顾客工作强度、加班频率和运动习惯进行数据分析，从而准确地制定价格，给客户带来更贴近他们实际需要的保险保障。

3 推动数字技术驱动下普惠金融服务模式创新的对策建议

3.1 加大政策支持和监管创新力度

政府要在政策引导和监管创新等方面发挥主导作用，创造数字普惠金融发展的有利政策环境。一方面要建立专项扶持资金加强数字普惠金融创新项目资助。如每年拨付不低于 50 亿元专项资金用于补助和奖励积极从事数字技术创新应用工作的金融机构和科技企业。考虑到项目的创新水平、潜在应用和社会影响等多个因素，为每个项目提供了 500-5000 万元的资金支持，并鼓励

金融机构增加在数字技术研发和应用上的资金投入。另一方面要加快健全数字普惠金融监管政策和构建与数字技术发展相适应的监管框架，对网络借贷、智能投顾和区块链金融等新兴业务建立监管细则，厘清业务边界、准入标准、信息披露要求和风险防控措施，保障创新和风险防控兼顾。比如对于网络借贷平台来说，就制定了严格的资金存管条件，要求平台一定要把客户的资金存管到指定银行存管账户中，以保证资金的安全性；同时要求该平台应定期公开运营数据、逾期率和坏账率等重要信息，以强化投资者保护。

3.2 增加技术研发投入，开展合作创新

金融机构要以技术研发为核心动力，不断增加对数字技术的投资。年投入技术研发资金与营业收入之比不少于 1 比 1，着力突破大数据分析、人工智能算法、区块链应用和云计算安全等关键技术难题。以大数据分析为例，研究和开发了更加有效数据挖掘算法来提高数据处理速度和分析精度；就区块链的应用而言，探索出适用于金融场景、提高交易处理效率和安全性的共识机制。

强化金融机构和科研机构、高校产学研协同创新。成立联合实验室和创新研发中心，联合进行前沿技术研究和应用创新的合作平台。举例来说，一家金融机构与国内著名的高等教育机构联手创建了一个金融科技联合实验室，该实验室每年都会投入 2000 万元的研发资金，以共同进行人工智能在风险评估方面的研究、在智能客服等领域开展应用研究并取得系列创新成果，切实提高金融服务智能化水平。金融机构要进一步加大技术研发投入力度，提高占比，重点克服量子计算用于金融风险预测、分布式数据库优化金融数据存储等前沿性难点问题。同时深化同国际顶尖科研团队的合作，参与年度国际联合科研项目不少于 3 个，汲取全球智慧加快推进数字技术在普惠金融中的创新运用。此外，金融机构还应建立产学研协同创新成果转化激励机制，对成功将科研成果落地应用于金融服务的团队和个人给予重奖。定期举办产学研成果对接会，加速科技成果从实验室走向市场，推动金融行业整体数字化转型，为实体经济发展提供更强大的金融科技支撑。

3.3 加大数字金融人才的培养和引进力度

人才，是创新和发展数字普惠金融的关键因素。金融机构要加强与高校合作，促进数字金融相关专业课程体系建设。鼓励院校设置大数据、区块链金融和人工智能等新专业，培养懂得金融业务与数字技术并重的复合型人才。金融机构每年都会为高等教育机构提供不少于 1000 个实习机会，以便学生能在实际操作中积累宝贵的经验，并进一步提高其专业技术水平。同时积极引进互联网科技企业和科研机构中拥有大数据分析、人工智能算法开发和区块链技术应用专业技能的高端人才，制订有竞争力的薪酬福利政策和职业发展规划，以吸引优秀人才进入金融机构。例如，有一个金融机构为其新引进的大数据分析专家提供了年薪在 50-80 万元之间的薪资，并为他们提供了股票期权的奖励，同时也为他们创造了广阔的职业成长机会，吸引一批业内顶尖人才参与金融创新。为了拓展人才的培养途径，与职业教育机构合作，实施个性化的人才培养方案，每年为社会输送超过 500 名具备实际操作能力的专业人才。在吸引人才的策略上，建立了一个百万级的人才奖励基金，为掌握前沿数字技术的领导者提供了丰富的福利，例如住房补助、科研启动资金等，旨在吸引全球各地的人才，进一步加强普惠金融领域的人才储备。

4 结束语

数字技术的迅猛发展，为普惠金融服务模式创新带来广阔空间，也带来无限可能性。通过扩展服务边界，优化风险防控，创新服务手段，数字技术正重构普惠金融生态，使金融资源高效配置与均衡发展，对经济社会进步给予大力支持，使普惠金融能够真正造福更多人。

参考文献

- [1] 田勇, 陈辉, 徐美玲. 数字普惠金融赋能乡村振兴的机理、困境及进路 [J]. 农业经济, 2024 (08): 117-120.
- [2] 杨望, 刘洪洋, 林溪, 徐慧琳. 数字普惠金融增收效应研究: 兼论“提低扩中”效果 [J]. 国际金融研究, 2024 (05): 3-14.
- [3] 杨国营. 数字普惠金融对流通业绿色创新效率的影响分析 [J]. 全国流通经济, 2024 (06): 185-188.