

青岛银行数字普惠金融实施路径及效果研究

李霖阳 刘琳

青岛恒星科技学院, 山东青岛, 266100;

摘要: 当前, 数字普惠金融已成为商业银行服务普惠群体的主要方式, 可有效解决普惠金融在物理距离、信息不对称以及时效性等方面的难题, 提升普惠群体寻求金融服务的便利性和经济性。数字普惠金融发展能力的高低, 关系着商业银行的可持续发展, 也影响着商业银行在市场竞争中的地位。本文以青岛银行为案例, 结合数字普惠金融理论与公开资料, 分析其数字普惠金融的实施路径、效果并提出优化建议, 以期推动青岛银行数字普惠金融的长效发展, 亦为区域性银行数字普惠金融的区域性实践提供参考。

关键词: 青岛银行; 数字普惠金融; 实施效果

DOI: 10. 64216/3080-1494. 25. 07. 045

引言

数字普惠金融作为深化金融供给侧改革的关键突破方向, 其发展以实体经济需求为导向, 着力构建多渠道融资架构与多层级资本平台, 健全普惠型金融生态体系。对于区域性银行而言, 加速布局数字普惠领域既是顺应市场趋势的必然选择, 更是依托地方资源构筑差异化优势的关键。青岛银行作为立足山东的区域性银行, 其服务中小微企业、下沉县域市场的定位与数字普惠金融的下沉需求高度契合。自 2022 年 4 月青岛银行启动数字普惠金融转型以来, 通过上线“青银快贷”等全流程线上产品, 实现了业务全流程的线上化、智能化及标准化, 并在发展理念、经营模式及产品服务的一体化升级中, 满足了小微企业“短频急”的融资需求。

1 青岛银行数字普惠金融实施路径分析

1.1 统领性战略夯实数字普惠金融发展基础

青岛银行紧扣区域性银行定位, 以战略布局驱动金融服务体系转型, 扩大普惠效应, 通过整合互联网、大数据、人工智能等技术, 推动传统金融服务模式革新——在中小企业、农村及低收入群体等传统服务空白区, 依托科技赋能推出小额信贷、线上理财等便捷低门槛产品, 保障资源配置的普惠性与有效性。

战略定位上, 青岛银行以“科技引领、服务为本”为指导, 聚焦“数字化银行”建设。通过优化在线贷款、线上开户、智能客服等数字平台, 降低服务门槛, 提升服务效率。深度挖掘地方需求, 积极响应政府金融普及政策, 通过“数字金融+扶贫”项目加大对贫困地区、

小微企业的信贷支持, 提供持续资金保障。同时, 持续完善风险管理体系与智能化风控系统, 保障业务安全可持续。通过与地方政务、电商平台合作, 构建“线上申请+线下核验”闭环, 推动线上线下融合, 进一步扩大普惠金融的可达范围与影响力。

1.2 数字化转型推动数字普惠金融业务快速发展

青岛银行以“线上化、移动化、智能化”为核心指引, 重点推进数字渠道、服务场景、运营体系等领域的数字化重构。通过构建数字化生态体系, 青岛银行不仅完成传统业务的数字化改造, 更深度融合大数据与人工智能技术, 提升服务精准度, 减少人工干预。数字技术的应用打破了地域与时间限制, 让偏远地区中小企业、个体工商户及低收入群体能便捷获取服务。随着“普惠e融”等创新产品持续推出, 青岛银行为小微企业推出“惠营贷”、为农户开发“惠农贷”, 精准对接差异化需求, 推动金融资源触达县域、乡镇等传统服务薄弱区域, 弥补了服务空白。

1.3 综合化服务打造数字普惠金融业务优势

青岛银行通过打造综合化服务体系, 进一步夯实了在数字普惠金融领域的业务优势, 在市场竞争中构建起独特壁垒。青岛银行以客户需求为核心导向, 突破传统银行业务的单一化局限, 对多元金融产品与服务进行系统性整合, 使数字普惠金融服务从基础的信贷、存款业务, 延伸至涵盖风险管理、资金规划、技术支持等全链条的多维度服务, 形成全链条服务闭环, 强化客户粘性与长期合作关系, 有效巩固了客户基础。

在具体服务布局上，青岛银行在传统金融服务之外，持续拓展支付结算、智能财富管理、金融政策咨询等增值功能，通过“一站式”服务响应小微企业、农户及低收入群体的多元需求。积极与各类互联网平台开展跨界协同，打通线上申请、线下服务的衔接通道，确保数字普惠金融服务在便捷性与高效性上的统一。依托对金融产品的动态调整与创新，青岛银行不断提升对 market 需求的适配能力，以更具针对性、易操作的服务设计，持续增强在数字普惠金融领域的市场竞争力。

2 青岛银行数字普惠金融实施效果分析

2.1 覆盖广度分析

青岛银行通过多维度数字渠道协同发力，显著提升了普惠金融服务的覆盖广度，其成效不仅体现在手机银行的用户增长上，也延伸至服务区域、客群类型及合作生态等多个层面。

在数字渠道覆盖方面，除手机银行客户数持续扩容（2019-2023 年从 320 万增至 504 万），网上银行、微信银行等渠道用户规模同步增长，2023 年全渠道数字用户总量突破 800 万，较 2020 年增幅达 65%。通过与农村电商、产业园区等跨界合作，青岛银行构建了“银行+场景”的服务网络，接入山东省“三农服务平台”后，2023 年农村地区数字服务触达率较 2021 年提升 40%；与 12 个县域产业园区共建“数字金融服务站”，实现小微企业线上服务覆盖率达 78%。

从客群覆盖来看，数字服务已从城市核心区下沉至县域及乡镇。2023 年县域小微企业数字信贷客户占比达 35%；农村低收入群体通过线上渠道获得金融服务的比例从 2020 年的 22% 升至 2023 年的 51%。这种“多渠道渗透+场景下沉”的模式，有效填补了传统物理网点覆盖不足的空白，使数字普惠金融服务触达更广泛的区域与群体。

2.2 使用深度分析

青岛银行数字普惠金融的使用深度，可从用户交易行为与贷款支持力度两个维度综合考量，二者共同反映了普惠群体对数字金融服务的实际参与度与依赖度。

从交易活跃度来看，2019 年至 2023 年手机银行人均交易金额从 16.81 万元持续下降至 8.68 万元。这一变化并非服务质量的下滑，而是数字普惠金融“下沉”

效应的直接体现——随着银行不断拓展服务边界，大量此前未被传统金融覆盖的低收入群体、微型商户逐步纳入服务范围，此类用户的交易多以日常小额支付、零散资金周转为主，拉低了整体人均交易金额；同时，银行推出的小额转账减免手续费、微型消费贷等低门槛普惠产品吸引了更多对小额金融服务有需求的用户，进一步推动交易结构向“高频、小额”转变，说明数字服务正更精准地匹配普惠群体的真实需求。

普惠户均贷款金额的波动则更直观展现了银行对不同层次客户需求的动态适配。2019 年户均 100.80 万元的较高额度，反映早期服务对象仍以规模相对较大的企业为主；2020 年至 2021 年降至 54.88 万元、50.82 万元，与银行主动拓展低收入群体、小微企业客群密切相关——这类客户的贷款需求分散且额度较小，银行通过增加小额贷款产品扩大覆盖范围，同时降低集中授信风险；而 2022 年起回升至 2023 年的 63.38 万元，表明青岛银行在巩固小额普惠覆盖的基础上，适度扩大对中等规模客户的支持，既兼顾了市场需求的多样性，也通过客群结构的均衡化提升了服务的可持续性。

3 青岛银行数字普惠金融发展的优化建议

3.1 提高数字普惠金融技术水平

技术升级是深化数字普惠服务的核心抓手，青岛银行需聚焦技术落地场景，强化金融科技与普惠业务的深度融合。

在区块链技术应用上，可针对性破解信用信息壁垒。借助区块链分布式记账、信息可追溯的特性，依托山东省农业大省优势，优先在农产品供应链场景试点区块链技术，联合农资企业、物流平台记录农产品种植、流通数据，为农户融资提供可信数据支撑；在供应链金融中，全程记录交易数据实现应收账款确权，降低中小供应商融资难度；在跨机构信用共享中，确保信息实时同步且不可篡改，提升低收入群体信用评估的完整性，以增强普惠服务的信用基础，减少融资中的信任成本。

在技术创新投入上，需推动多技术协同应用。利用大数据整合企业经营、税务、征信等数据，构建更精细的客户画像，精准匹配差异化需求；通过人工智能优化贷款审批流程，压缩人工干预环节，提升审批效率并降低操作风险；依托云计算搭建弹性数据平台，减少硬件投入，快速响应个性化产品开发，为农村客户定制轻量

化移动端工具、为科技型企业开发线上知识产权评估系统。通过技术协同,在提升服务效率的同时,让普惠产品更贴合不同群体的需求特点。

3.2 建立数字普惠金融长效发展规划

构建长效发展机制是青岛银行数字普惠业务持续深化的根基,需从战略统筹、风险防控、区域适配三个维度系统发力,形成可持续的发展闭环。

在战略与政策协同层面,将数字普惠金融提升至核心战略高度,明确阶段性目标与实施路径,确保业务推进的稳定性与连贯性。加强与地方政府的深度联动,协同推进金融服务普及政策落地,通过共建合作机制共享政务资源与政策红利,降低普惠业务开展中的不确定性,借助政策引导激发服务普惠群体的内生动力,形成“政企协同、多方共赢”的推进格局。

风险管控需筑牢制度防线,构建全流程、智能化的风险治理体系。健全覆盖风险识别、评估、监测、处置的全链条管理制度,依托数据驱动的智慧风控架构,实现对客户风险信息的全景扫描与动态追踪,在合规框架内优化风控流程,既确保风险防控的精准性,又保障服务效率,为业务稳健发展提供坚实保障。

区域差异化布局应贴合各地经济特质与需求差异,将服务与区域经济活动深度绑定。针对青岛市区及沿海经济带的跨境电商小微企业,开发与外汇结算、订单融资联动的“普惠e融-跨境贷”;面向鲁西农业县,将“惠农贷”与当地特色种植产业结合,设计按收成周期还款的灵活方案。通过精准对接不同区域的需求痛点,让普惠金融从“广泛覆盖”向“精准扎根”延伸,确保服务实效的长期稳定。

3.3 完善数字普惠金融特色产品体系

当前青岛银行数字普惠产品仍集中于小微企业信贷、农村金融及个人消费贷等领域,难以满足普惠群体的多样化需求。完善特色产品体系,需以大数据驱动的精准画像为核心支撑,打破数据壁垒,整合客户经营数据、行为轨迹、行业特征等多维度信息,构建动态更新的客户画像体系。通过深度解析不同群体的资金周转规律、风险特征及服务偏好,实现从“信息收集”到“需

求预判”的精准转化,为差异化产品定制提供数据支撑。在此基础上,针对性拓展产品覆盖边界,在农村市场,结合农业生产周期、农产品流通特点,开发与播种、收获、销售等环节适配的信贷产品,同步嵌入支付结算、农资采购等配套服务;对科技型小微企业,除知识产权质押贷款外,可探索“研发投入贷”“成果转化贷”等产品,绑定其技术成长周期;针对新业态从业者,设计基于交易流水的信用贷款,简化担保要求。通过场景化、差异化的产品创新,让普惠金融服务从“基础供给”向“精准适配”升级,真正覆盖各类群体的多元需求。

4 结语

青岛银行在数字普惠金融领域的探索与实践,为区域性银行服务普惠群体提供了有益参考。通过统领性战略夯实基础、数字化转型驱动业务创新、综合化服务构建竞争优势,其在覆盖广度上实现了服务群体的持续扩展,在使用深度上完成了对不同层级客户需求的动态适配,有效缓解了小微企业及弱势群体的金融服务可得性难题。然而,数字普惠金融的深化发展仍面临技术迭代、风险防控与区域需求差异等多重挑战。未来,青岛银行需持续以技术创新为引擎,以长效规划为支撑,以特色产品为抓手,不断优化服务模式与风控体系,在提升服务精准度与可持续性的同时,进一步打通金融资源流向普惠领域的“最后一公里”。这不仅是青岛银行实现差异化发展的关键路径,更对推动区域普惠金融生态完善、助力实体经济高质量发展具有重要意义。

参考文献

- [1] 蔡文德,徐闯鹏,段家钦.我国数字普惠金融发展的路径、问题与建议[J].金融科技时代,2021,29(07):83-89.
- [2] 蔡乐才,朱盛艳.数字金融对小微企业创新发展的影响研究——基于PKU-DFIIC和CMES[J].软科学,2020,34(12):20-27.
- [3] 李明贤,李琦澜.金融科技推动下的普惠金融商业模式创新研究[J].农村金融研究,2020,(04):10-15.
- [4] 廖石云.湖南省数字普惠金融发展现状、问题及对策研究[J].商展经济,2024,(05):98-101.