

我国小额信贷机构社会绩效的实证研究

李 姣¹,周孟亮²

(1.广州工程技术职业学院 外语与商贸系,广州 510075;2.湖南农业大学 经济学院,长沙 410128)

摘要:近年来,小额信贷机构在我国发展迅猛,在服务三农上做出了很大贡献。但发展的同时商业化趋势越发明显,小额信贷机构不再单纯以扶贫作为最终目标,建立的初衷已逐渐开始违背,目标偏离现象越发严重,其发展也受到一定程度阻碍。实际上,小额信贷机构真正可持续发展需要实现财务绩效和社会绩效双重目标。因而在 2009 年社会绩效概念提出后,机构的关注点从最初的长期关注财务绩效逐渐跨到社会绩效。研究发现社会绩效的提高可从不同角度促进机构财务绩效。我们通过采用层次分析法,构建指标体系并建立层次结构模型,以此对小额信贷机构的社会绩效进行研究,评估当前我国公益性和商业性小额信贷机构的社会绩效的基本情况,并对此分析发现两种小额信贷机构侧重点不一样,但总体上对社会绩效的关注还是不够重视,真正意义上的小额信贷机构发展还是需要注重双重目标。

关键词:小额信贷机构;财务绩效;社会绩效;目标偏移;指标体系;层次分析法

中图分类号: F832 **文献标志码:** A **文章编号:** 1672-8580(2014)06-0054-12

一、引言

小额信贷机构在我国从 20 世纪 70 年代开始发展,目前公益性小额信贷机构以中国扶贫基金会为代表,从 300 多家到现在的 100 多家。截至 2014 年 6 月末,全国共有小额贷款公司 8394 家,贷款余额 8811 亿元,上半年新增人民币贷款 618 亿元。整体发展迅速,但越来越多的小额信贷机构为实现更多的盈利目标而偏离了原有的初衷^[1]。这无疑引发学者和机构的关注,该如何扭转这种局面,小额信贷机构该如何做才能既实现原本的扶贫目标,也能保持财务上的利润。

2009 年“社会绩效”概念的提出给学者和机构管理者一个全新的思考方式,我们可以在目标偏移现象凸显的现阶段对小额信贷机构进行社会绩效评价,强制要求机构必须执行,从而

基金项目:国家社会科学基金项目(12CJY063)

作者简介:李 姣,硕士(E-mail:645558332@qq.com)

周孟亮,博士,教授,硕士生导师(E-mail:zml39102@163.com)

保持实现双重目标。罗伯特·S.卡普兰和戴维·P.诺顿设计了平衡积分卡来强调财务绩效和社会绩效。Fabrizio Botti and Marcella Corsi(2011)依据 SPTF 开发的共同指标体系对在 21 个国家运营的 27 个欧盟成员国从小额信贷机构的意图、内部系统的有效性和实现其目标的活动情况、其行为结果最终影响客户生活情况和完成社会目标的能力这几个方面进行多角度社会绩效评价。周孟亮^[2]更是设计符合我国国情的 40 个社会绩效评价指标。王冬吾^[3]基于普惠金融视角从机构服务的广度和深度、客户的满意程度、客户经济和社会条件的改善状况、社会责任感四个方面设计了 15 个评价指标,并对指标分值设定和权重设置问题进行探讨。杜晓山等^[4]比较分析公益性和商业性小额信贷社会绩效管理,提出我国需要形成自己的评价体系,加强社会绩效管理和评价的理论和方法的研究。张正平、梁毅菲^[5]从目标选择、策略执行和社会影响三个维度选择 29 个指标构建小额贷款公司的指标体系,基于层析分析法对其进行社会绩效评估。众多学者从不同角度思考小额信贷机构社会绩效问题。但是似乎很少有学者对小额信贷机构中的两种类型进行社会绩效实证研究并加以分析。因而,本文设计社会绩效指标体系构建层次结构模型对我国两类小额信贷机构社会绩效进行分析评价。

二、基于层次分析法的模型建立

(一)调查问卷的设计

国际上三个比较典型的社会绩效评级机构:国际小额信贷评级公司(M-CRIL)、微型金融评级机构(Microfinanza Rating)和 Planet Rating,并且国外还有众多社会绩效评估方法^[6],同时我国在 2013 年也提出了需要从六大块建立小额信贷机构社会绩效体系。目前国内也有一些学者提出相应的一些评价方法和指标。我们从 SEEP 分析中了解应该从金融持续性、运作和业务质量效率多视角考察机构存贷运作的财务健康前景。同时 CGAP 组织提出从 5 个盈利能力、7 个效率和 3 个贷款质量以进行分析。因此,本文依据现有的评价方法和评价指标,且根据指标选取的基本原则综合设计了关于小额信贷机构社会绩效与财务绩效情况的调查分析的问卷。此调查问卷设计了五大块,总共有 63 个指标,包含了 26 个定性指标和 37 个定量指标。我们从目标定位、内部政策行为、客户满意度、社会目标实现情况和机构的财务情况对小额信贷机构的基本情况进行了详细了解。

(二)建立层次结构模型

小额信贷机构社会绩效评价指标需体现少而精特色。我们依据本身设计的调查问卷和小额信贷机构相关指标的可获取性和全面性原则,借鉴《社会绩效指数创新》报告中设计的指标体系,在众多指标中选取了 16 个指标已全面评估小额信贷机构的社会绩效。我们采用层次分析法将其社会绩效指标体系设置为三层,其目标层为社会绩效,准则层是依据目标层而定,包含目标定位和机构内部政策行为、客户满意度、社会目标实现情况以及财务可持续发展情况四个层面,每个层面又选择 4 个指标进行有效分析,用尽可能标准全面的指标来反映小额信贷机构的社会绩效情况^[7]。最终确立的指标层次结构模型如图 1,其中指标层面包括 10 个定量指标和 6 个定性指标。

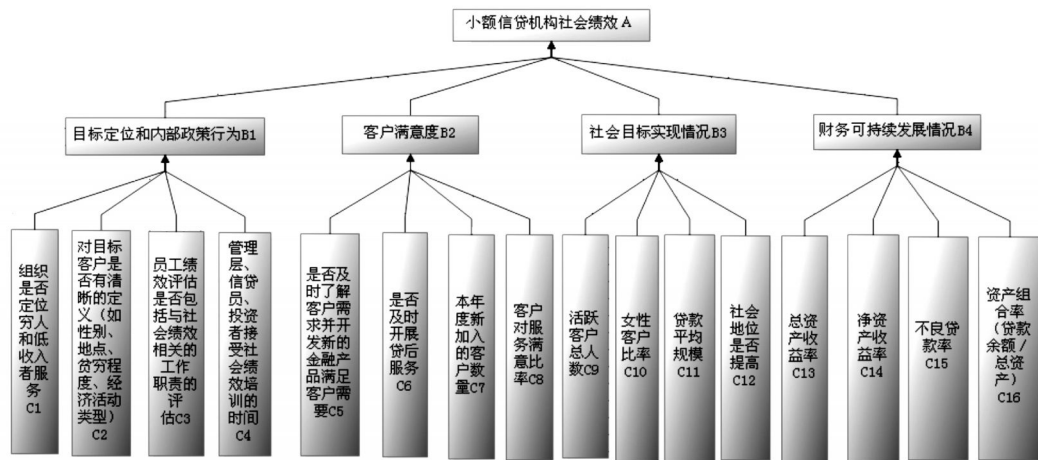


图 1 小额信贷机构社会绩效层次结构模型

(三)构建判断矩阵和相对权重的计算

我们依据判断矩阵的 a_{ij} 元素用 Santy 的 1—9 标度方法对同层次各个指标两两对比,并且对各个指标的重要性赋值^[8]。五个判断矩阵是通过发放问卷的形式综合评价打分而得。调查对象有同学和老师,综合他们的意见得出最后的判断矩阵,运用 AHP 专业分析软件(Yaahp 0.6.0)计算本文中五个判断矩阵的权重,判断其是否通过一致性检验,在检验不通过时再调整打分情况。本文中通过多次打分和一致性检验后得出相对合理的判断矩阵(表 1 和表 2)。

表 1 A-B 的判断矩阵

A	B ₁	B ₂	B ₃	B ₄
B ₁	1	1/2	1/2	1/2
B ₂	2	1	1/2	2
B ₃	2	2	1	2
B ₄	2	1/2	1/2	1

我们通过 AHP 软件得出表 1 中总目标矩阵一致性比例是 0.0454,通过一致性检验。准则层四个大方向指标对总目标的权重分别是 0.1381、0.2761、0.3905、0.1935,表示目标定位和内部政策行为 B₁、客户满意度 B₂、社会目标实现情况 B₃ 和财务可持续情况 B₄ 占小额信贷机构社会绩效总目标的权重是 13.81%、27.61%、39.05%和 19.35%。其中社会目标的实现对社会绩效评价的影响力最大,财务指标不再是主导因素。这表明小额信贷机构的可持续发展不能只看财务绩效,应综合评价。

1.在目标定位和内部政策行为下四个因素层的判断矩阵如表 2 中一矩阵,他们的一致性比例是 0.0805,对总目标的权重为 0.1381。“C1 组织是否为自身定位为穷人服务”、“C2 对客户是否有清晰的定义(如性别、地点、贫穷程度、经济活动类型)”、“C3 员工绩效评估是否包括与社会绩效相关的工作职责的评估”、“C4 管理层、信贷员、投资者接受社会绩效培训的时间”的相对权重分别是 0.2760、0.4781、0.1440、0.1018。在目标定位和内部政策行为中,目标客户是否有清晰的定义对小额信贷机构有近一半的影响力。

表 2 B-C 的判断矩阵

B ₁	C ₁	C ₂	C ₃	C ₄
C ₁	1	1/3	1/3	1/2
C ₂	3	1	3	3
C ₃	3	1/3	1	1/2
C ₄	2	1/3	2	1
B ₂	C ₅	C ₆	C ₇	C ₈
C ₅	1	2	1/3	1/3
C ₆	1/2	1	1/3	1/3
C ₇	3	3	1	1/2
C ₈	3	3	2	1
B ₃	C ₉	C ₁₀	C ₁₁	C ₁₂
C ₉	1	1	2	1/3
C ₁₀	1	1	2	1/2
C ₁₁	1/2	1/2	1	1/2
C ₁₂	3	2	2	1
B ₄	C ₁₃	C ₁₄	C ₁₅	C ₁₆
C ₁₃	1	1/2	1/2	2
C ₁₄	2	1	1/2	3
C ₁₅	2	2	1	3
C ₁₆	1/2	1/3	1/3	1

2.在客户满意度 B2 中,是否及时了解客户需求并开发新的金融产品满足客户需要、是否及时开展贷后服务、本年度新加入的客户数量、客户对服务满意比率对其的相对权重分别是 0.1464,0.1036,0.3106,0.4393。当客户满意度为 100 分时,客户对服务满意比率达 43.93 分,且对于社会绩效的总影响力是 $0.2761 \times 43.93 = 12.13$ 分。

3.社会目标实现情况中活跃客户总人数和女性客户比率能体现小额信贷机构服务人群广度和深度,二者影响力差别不大,分别是 0.2073 和 0.2294。一般而言,贷款平均规模越小,意味着小额信贷机构为中低收入者服务的可能性越大,且交易量可能会越大,越能填补农村区域从农村金融机构的空白。社会地位是否提高是社会绩效中最终的体现,自然其比重也越大,高达 42.69%。

4.财务可持续情况的总资产收益率、净资产收益率、不良贷款率和资产组合率只能体现财务绩效的一些方面,财务绩效还包含其他方面。

由上可见,B-C 的四个判断矩阵经软件分析后发现其一致性检验 CR 均小于 0.1,均通过检验。并依据相对权重与相对应的总目标权重相乘,可得出整个指标体系中各个指标对总目标的权重(见表 3)。

(四)指标设分方法

我国对小额信贷机构社会绩效的研究尚晚,此前对其指标的建立都是依据国外小额信贷指标或是国外的评级机构,与当前我国小额信贷机构的发展总有不相符合的地方。我国小额信贷社会绩效评级指标体系在 2013 年 4 月初建立,处于试用阶段,并不是很完善,需要适时进行调整。因而,借鉴以前学者对此类问题的方式采用开放式设分方法。

表 3 小额信贷机构社会绩效(A)各指标权重

准则层 B _i 对目标层 A 的权重	因素层 C _i 对同准则层权重	因素层 C _i 对目标层 A 的权重
B ₁ 目标定位和内部政策行为 (0.1381)	C ₁ 组织是否为自身定位为穷人服务 (0.2760)	0.0381
	C ₂ 对目标客户是否有清晰的定义 (如性别、地点、贫穷程度、经济活动类型) (0.4781)	0.0660
	C ₃ 员工绩效评估是否包括与社会绩效相关的工作职责的评估 (0.1440)	0.0199
	C ₄ 管理层、信贷员、投资者接受社会绩效培训的时间 (年) (0.1018)	0.0141
	C ₅ 是否及时了解客户需求并开发新的金融产品满足客户需要 (0.1464)	0.0404
B ₂ 客户满意度 (0.2761)	C ₆ 是否及时开展贷后服务 (0.1036)	0.0286
	C ₇ 本年度新加入的客户数量 (0.3107)	0.0858
	C ₈ 客户对服务满意比率 (0.4393)	0.1213
B ₃ 社会目标实现情况 (0.3905)	C ₉ 活跃客户总人数 (0.2073)	0.0809
	C ₁₀ 女性客户比率 (0.2294)	0.0896
	C ₁₁ 贷款平均规模 (0.1364)	0.0533
	C ₁₂ 社会地位是否提高 (0.4269)	0.1667
B ₄ 财务可持续发展状况 (0.1953)	C ₁₃ 总资产收益率 (0.1867)	0.0365
	C ₁₄ 净资产收益率 (0.2922)	0.0571
	C ₁₅ 不良贷款率 (0.4133)	0.0807
	C ₁₆ 资产组合率 (贷款余额/总资产) (0.1078)	0.0210

1. 定量指标的设分方法

定量指标依据设置的指标比例赋予不同的分值,分为四个档次,分数依次是 100 分、80 分、60 分和 30 分。且等于临界值的比率取高分值。不同小额信贷机构规模不一,以致一些定量指标的数额大小不一,这不利于分数值的确定。因此,我们对其中一些定量指标 C7 和 C9 数额相对比例化,进而进行比较。

表 4 定量指标评分表

定量指标	100 分	80 分	60 分	30 分
C ₄ 管理层、信贷员、投资者接受社会绩效培训的时间 (年)	1 个月	15 天	7 天	7 天以下
C ₇ 本年度新加入的客户数量/活跃客户总数	80%以上	50%-80%	25%-50%	25%以下
C ₈ 客户对服务满意比率	95%以上	80%-95%	60%-80%	60%以下
C ₉ 活跃客户总人数/员工数	200 以上	125-200	50-125	50 以下
C ₁₀ 女性客户比率	80%以上	50%-80%	20%-50%	20%以下
C ₁₁ 贷款平均规模 (户)	0.3 万以下	0.3 万-1 万	1 万-10 万	10 万以上
C ₁₃ 总资产收益率	20%以上	10%-20%	5%-10%	5%以下
C ₁₄ 净资产收益率	15%以上	10%-15%	5%-10%	5%以下
C ₁₅ 不良贷款率	1%以下	1%-5%	5%-15%	15%以上
C ₁₆ 资产组合率 (贷款余额/总资产)	80%以上	75%-80%	50%-75%	50 以下

2. 定性指标的设分方法^[9]

我们设计调查问卷对 6 个定性指标进行评分,不同调查者对于指标赋值不一,据此得出所有定性指标的平均值。

(1)6 个指标每个指标分数是 100,总共 600 分,被调查者依据自身了解对其打分。

问卷调查平均得分=得分总分数/被调查对象个数

(2)设置修正值的分数区间为 1-5 分。

问卷调查得分比例 α =问卷调查平均得分/问卷调查总分值

由上公式得出得分比例 α ，据此得出最后的修正得分 β 。若 $\alpha < 20\%$, $\beta=1$; $20\% \leq \alpha < 40\%$, $\beta=2$; $40\% \leq \alpha < 60\%$, $\beta=3$, 若 $60\% \leq \alpha < 80\%$, $\beta=4$, 若 $\alpha \geq 80\%$, 则 $\beta=5$ 。

(3)定性指标得分= $\beta \times 20$

针对每个小额信贷机构的定量和定性指标得出分值,结合其对总目标的权重得出此指标的分值,然后将全部指标的分值相加得出此机构社会绩效的总分值。

三、小额信贷机构社会绩效的综合评价

因数据的获取及其调研中存在的问题,我们本文对小额信贷机构社会绩效进行评价时分别选取公益性和商业化两种类型的各一家机构进行分析评价。

(一) 公益性小额信贷机构社会绩效评价——以中国扶贫基金会中和农信为例

本文需要通过对中国扶贫基金会中和农信 2012 年度的定量指标比例化和调研定性指标所确定分值,对其社会绩效进行评分。因调查存在一定的障碍,我们对中国扶贫基金会中和农信小额信贷项目的 C₁、C₂、C₃、C₅、C₆、C₁₂ 六个定性指标的打分数据是依据机构公布的资料信息及其与老师同学交流所得。这种打分方法主观性因素太大,对机构分析还是存在一定误差。

表 5 中国扶贫基金会社会绩效基本情况

年份	客户	员工	社会
2011	提供多种非金融性服务: 1.农技培训: 农业技术培训, 免费发放图书 1 万多册 2.免费保险: 赠送定期寿险, 累计为客户投保 194,258 人次, 100位获保险公司理赔 3.金融教育: 免费发放征信相关知识材料20多万份, 宣传和普及征信知识, 宣传介绍人民币真伪识别方法 4.助学资金: 共有近 200 名客户的子女获得资助 5.露天电影: 开展送电影下乡活动 6.健康教育: 联合当地医院开展普及卫生知识, 倡导健康生活 7.电话回访: 开展客户满意度调查 8.客户投诉处理: 建立多样客户投诉渠道, 完善投诉处理机制。	建立员工自我管理的平台和内部晋升通道, 明确员工在日常工作中的行为准则; 开展人身安全教育活动和购买工伤保险和人身意外保险, 定期组织身体检查; 构建全方位内部立体沟通渠道; 开展创意征收活动, 挖掘员工潜力, 发挥创造力。据员工满意度调查, 超过 90%员工对机构各项活动满意。	乡村教育助力社区; 公开透明接受社会监督, 多次接受第三方的调研评估, 主动积极的向社会公开项目的进展情况; 交流分享推动行业发展; 推广环保理念, 无纸化办公, 网络化管理。
2012	客户满意度处于中上水平。在 2011 年开展各种活动基础上继续加强, 农技培训受益 2 万余人次, 182 位获理赔, 抽样实地回访客户。募集善款资助受灾客户, 普及法律知识; 环境保护理念推广至客户层面, 开展环境友好经营行为。100%的无抵押信用贷款和免费信贷保险服务。	更新《员工行为准则》, 增加责任金融、客户保护等方面内容, 强调职业素养; 社会绩效理念为员工入职培训必修课程, 进行社会绩效知识测试; 乡土化人才培养理念, 组建内部培训中心。	业内交流以推动行业发展; 外部分享, 倡导社会绩效。

资料来源:中国扶贫基金会小额信贷年报(2011-2012)

中和农信社会绩效总得分 88.855 分,他始终以要为贫困农户提供信贷服务为目标,社会绩效管理纳入公司治理结构,实现矩阵式管理以完善治理结构,倡导全员社会绩效管理概念,

多样化形式的培训和加大社会绩效管理培训力度,多次培训打造专业化小额信贷团队,以金融弱势群体需求为中心提供小额保险服务、农业技术培训、农村金融教育和信息技术培训等多种非金融服务。为员工提供就业机会、完善员工福利制度、建立内部沟通机制以及培育员工公益习惯,更是惠泽乡村。2011年,沛丰评级对其进行的全面社会绩效评估,达到国际标准的中上水平。2012年将社会绩效管理提到公司战略层面,2013年更是继续改进绩效管理方法KPI以提升专业和合作的平衡性。表5是其小额信贷项目2011年到2012年度实行社会绩效的基本情况。

中国扶贫基金会社会绩效评价具体分析如下:

1. 目标定位和内部政策行为得分为13.81分(表6)。其始终旨在通过无需抵押、方便快捷的小额信贷服务帮助中低收入者脱贫致富。中和农信的服务对象和重点扶持区域有很明确的定义,99.5%的客户是农户,92%的项目县是贫困地区,65.6%的贷款用于种养殖业,贷款用途的主要分布如图2。2014年2月底,农户比例更是达到98.07%。且在基金会和董事会领导下,将社会绩效管理提到公司战略层面,董事会下设社会绩效管理委员会。

表6 目标定位和内部政策行为得分情况

指标	情况	得分	比例	评分
组织是否为自身定位为穷人服务	是	100	0.0381	3.81
对目标客户是否有清晰的定义(如性别、地点、贫穷程度、经济活动类型)	是	100	0.0660	6.60
员工绩效评估是否包括与社会绩效相关的工作职责的评估	是	100	0.0199	1.99
管理层、信贷员、投资者接受社会绩效培训的时间(年)	1月	100	0.0141	1.41

2012年开展一系列社会绩效专题活动,如全体员工在责任金融、客户保护等方面加强职业素养,社会绩效理念是入职培训的必修课程,每月定期接受社会绩效知识教育、定期接受其知识测试、开展社会绩效主题征文等,通过各种途径加强员工的社会绩效意识。据调查,100%的员工明确公司的使命和价值观,且90%以上的员工均认为公司发展有效率,且自身发展能有很好的机会和保障。

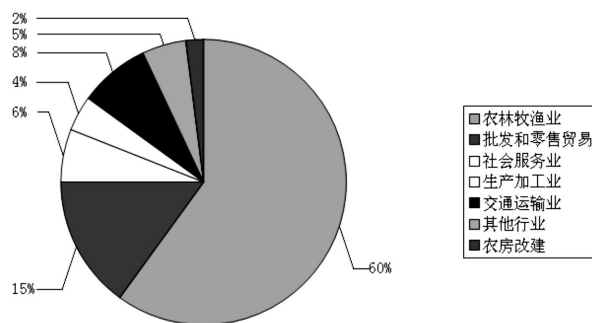


图2 客户贷款用途分布

2. 中和农信小额信贷项目客户满意度为25.894分。它以全面服务客户为核心,为客户提供众多的非金融服务以及全方位的客户关爱,如农技培训,金融、健康、法律教育,免费保险等。且主要是农村中低收入者的家庭妇女,有效客户13.1万,54.9%是新增客户,妇女比例从2006

年的 41.9%到 2012 年的 93%。2014 年 2 月底有效客户数增长到 18.84 万,女性占比 93.42%。中和农信拥有一支年轻有活力、开拓创新以及高学历的专业团队为百姓提供信贷服务。

表 7 客户满意度和社会目标实现情况得分情况

	指 标	情况	得分	比例	评分
客户 满意度	是否及时了解客户需求并开发新的金融产品满足客户需要	是	100	0.0404	4.04
	是否及时开展贷后服务	是	100	0.0286	2.86
	本年度新加入的客户数量/活跃客户总数	57.3%	80	0.0858	6.864
	客户对服务满意比率	95%	100	0.1213	12.13
社会目标 实现情况	活跃客户总人数/员工数	157.8	80	0.0809	6.472
	女性客户比率	93%	100	0.0896	8.96
	贷款平均规模	1.04 万/户	60	0.0533	3.198
	社会地位是否提高	是	100	0.1667	16.67

中国扶贫基金会中和农信的平均单户贷款额度为 6552 元,平均单笔贷款额度为 9859 元,其放款额度基本集中在 5000-10000 万元,这能让大多数人获取贷款(图 3)。据调查,71%的贷款客户表示以前未从金融机构获过贷款,而中信的贷款便利快捷。95% 的客户如果有贷款需求会考虑选择中和农信,96%的客户能够承受中和农信的贷款利率,能为他们提供很大的帮助。其中 48%认为帮助他们开始了新的生意或扩大了生产规模,其他则认为改善了他们的生活,包括住房、子女教育等。总体上客户对中和农信的满意度相当高,他们的社会地位明显提高,36.666 的社会目标得分是很好的一个体现。

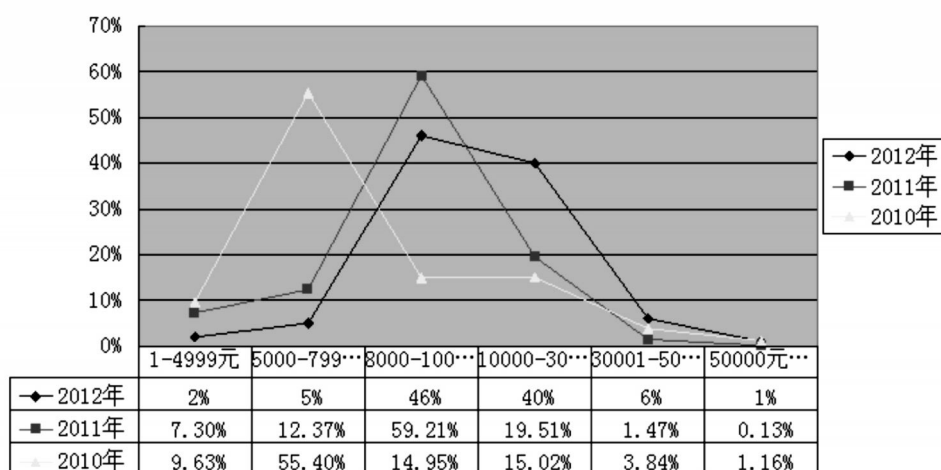


图 3 放款额度构成比较

3. 中国扶贫基金会在注重实现社会目标的同时,也不忽视其可持续性发展。资产收益率不高但稳步提升,标志着中和农信趋向成熟。目前机构建立全面的风险管理体系和风险报告体系,风险贷款率一直控制在 1%以下,2014 年 2 月底的风险贷款率大于一天的为 0.79%,大于 30 天的为 0.72%。且一直加强贷后分类管理,细化贷后处理方法。放款量增长率从 2010 年的 105.93%到 2012 年的 26.20%,体现机构对于贷款者越来越严谨,贷后服务意识不断提高。

表 8 财务可持续性得分情况

指标	情况	得分	比例	评分
总资产收益率	2.18%	30	0.0365	1.095
净资产收益率	7.62%	60	0.0571	3.426
不良贷款率	0.23%	100	0.0807	8.07
资产组合率(贷款余额/总资产)	73.2%	60	0.0210	1.26

注释:因不良贷款率数据缺失,此处用风险贷款率 0.23%代替。

此外,中国扶贫基金会小额信贷项目的信贷资产在贷款余额中的比例处于中等水平,趋于合理范围。捐赠或捐助比率从 2006 年的 12.39% 降到 2009 年的 3.52%,这意味着机构以来外来资助的程度降低,自立能力加强。但是其在财务可持续性也存在一些不足之处。成本收入比比银行业同期平均水平高 20 个百分点,已经达到了 53.65%。相比较前几年有所下降,但成本管理费用还是相当高,这会影响到机构的可持续发展。

(二)商业化小额贷款公司社会绩效评价——以 X 小额贷款公司为例

我们设计了关于小额信贷机构社会绩效与财务绩效的情况分析问卷,直接与机构工作人员联系填写相关项目,并针对 C₁、C₂、C₃、C₅、C₆、C₁₂ 六个定性指标让其机构多个工作人员独自进行打分,再综合得分评价这六个指标。这种打分方法中一个弊端就是缺乏机构相应客户的评价。

X 小额贷款公司社会绩效总评分为 71.052 分,具体得分见表 9。

表 9 X 小额贷款公司社会绩效得分情况

指标	情况	得分	比例	评分	
目标定位和内部政策行为	组织是否为自身定位为穷人服务	是	80	0.0381	3.048
	对目标客户是否有清晰的定义(如性别、地点、贫穷程度、经济活动类型)	是	100	0.0660	6.60
	员工绩效评估是否包括与社会绩效相关的工作职责的评估	是	60	0.0199	1.194
	管理层、信贷员、投资者接受社会绩效培训的时间(年)	7 天	60	0.0141	0.846
客户满意度	是否及时了解客户需求并开发新的金融产品满足客户需要	是	80	0.0404	3.232
	是否及时开展贷后服务	是	80	0.0286	2.288
	本年度新加入的客户数量/活跃客户总数	36.9%	60	0.0858	5.148
	客户对服务满意比率	98%	100	0.1213	12.13
社会目标实现情况	活跃客户总人数/员工数	34.9	30	0.0809	2.427
	女性客户比率	3.7%	30	0.0896	2.688
	贷款平均规模(户)	80 万	30	0.0533	1.599
	社会地位是否提高	是	80	0.1667	13.336
财务可持续性情况	总资产收益率	15%	80	0.0365	2.92
	净资产收益率	8%	60	0.0571	3.426
	不良贷款率	0	100	0.0807	8.07
	资产组合率(贷款余额/总资产)	83.3%	100	0.0210	2.10

1. X 小额贷款公司对目标客户有明确定义,三农贷款比有 70% 以上,但与政府建立小额信贷机构初衷有所不同。例如,某小额贷款公司客户群如表 10,他们也会把客户群适当的扩展到个体工商户和一些发展较好的企业,中小企业和个体工商户的比例达到 84%。X 小额贷款公司也是如此,主要服务对象是中小企业、个体工商户、“三农”和自然人,对农户、个体工商户

和粮食收购企业、花木种植企业、农产品加工企业、食品加工企业、房地产开发等多种类的微小企业提供过信贷服务。此外,更是可以依据客户自身情况及其所处的行业给予 50 万元以内的多样化资金支持。X 小额贷款公司虽走商业化路线,但也开始注重社会绩效,只是表现不是很明显,管理者、信贷者和投资者每年接受社会绩效培训时间均为 7 天。

表 10 某小额贷款公司目标客户群

目标客户	中小企业和个体工商户	种养殖户	弱势群体
平均贷款额度(万元)	85	25	10
实际贷款额度(万元)	10-600	1-100	0.5-25
有效贷款笔数	约 800 笔(约 100 户个体工商户)	约 100 笔	约 50 笔
目标客户数/总客户数量	84%	11%	5%
贷款余额/总贷款余额	91.90%	6%	2.10%

2. 作为小额贷款公司,他自然也会主动扶持弱势群体和自主创业者,80%的以信用和保证为主贷款方式和灵活多变的还贷方式得到许多贷款者的支持和认可,同时会依据客户需求调整一些抵押物和担保方式,为农户、中小微企业解决了融资难困境。截止 2013 年 1 月,该公司累计为 445 户个人和企业发放贷款 56708 万元,发放涉农贷款 36065 万元,占各项贷款发放额的 63.60%,收回本金 46882.1 万元,实现利息收入 2658.18 万元,不良率为零。机构采用“责、权、利”相匹配的工作机制有效防范风险,对于三个月及以上的贷款更是至少每月一次的现场检查,及时跟踪贷后服务。2013 年 10 月更是打通了小额信贷业务征信调查的官方渠道,更利于机构控制风险、缩短调查时间和节省开支。对于 30 万元以下的农户、个人创业贷款实行差别化利率,客户对其服务十分满意。但创新产品和服务力度不够,只是在客户贷款上门时才考虑是否要开发新产品,而不是结合当地实际情况实现开发创新产品。此外,客户数并不是很多,贷款额度比公益性小额信贷机构要大很多。女性客户比例相当低,只有 3.7%,无法做到普惠金融。

3. 最后,商业化路线的小额贷款公司财务状况一般较好。15%的总资产收益率和 8%的净资产收益率在小额信贷机构来说处于中上水平。不良贷款率为零更是说明机构的还贷率相当高,且在选择贷款者方面机构做的很好,有较完善的贷款程序。信贷资产占比比较高,总资产中贷款力度比较大。这也提醒机构管理者需要保持资金的流动性,随时留意贷款者的贷后行动。

总体上说,该小额贷款公司得分不高的主要原因在于商业化趋势出现目标偏离现象,对于社会目标的实现没有公益性小额信贷机构般重视。

(三)结论

基于本文构建的社会绩效指标评价体系,小额信贷机构从四个大块进行评价(图 4)。根据层次分析法判断的权重,财务可持续性所占比例将近 20%。在这个评价中,小额信贷机构的财务可持续性的发展与机构本身特点有关。商业性的机构财务可持续性发展较好,而社会绩效方面的开展工作刚开始不久,且不太重视;公益性的机构社会扶贫的工作做得相对较好,就分析的这家机构而言财务可持续性发展逐渐变好,但总体上的公益性机构财务可持续发展均存在一定的问题^[10-11]。

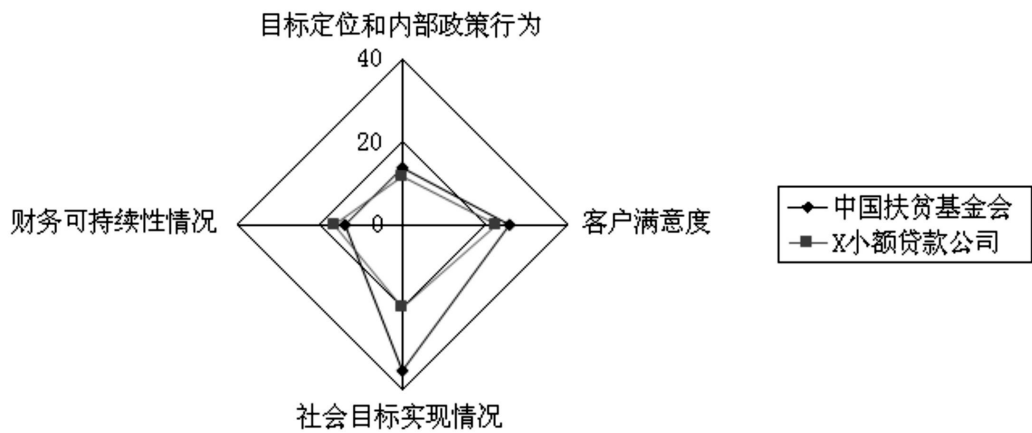


图 4 两种小额信贷机构社会绩效评分情况

上述分析中中国扶贫基金会中和农信小额信贷项目发展整体而言较好,社会绩效与财务可持续二者尽可能向协调方向发展,但其 2012 年覆盖全国贫困人口比例仅为 27.06%,受资金困境限制,他们的服务范围十分有限。其财务可持续性发展良好的同时,扶贫力度却出现下降趋势。此外,X 小额贷款公司社会绩效评分并不高,但就机构的行为来说,他也正积极向实现双重目标方向发展。但整体上机构过分追求财务可持续性,服务人群早已转向。

两种类型的小额信贷机构在目前市场经济条件下,经常表现出一种矛盾的关系。公益性小额信贷机构建立以扶贫为目的,但不追求自身经济效益,机构也难以有后续发展。而商业性小额信贷机构过分注重财务绩效,忽视政府初衷。两种机构都面临本身发展的后续问题,只能被动接受外部和内部环境对其的制约以及影响,被动的适应环境以发展。为更好的扶贫,机构注重财务绩效,对于社会绩效出现一定程度的忽视。等到机构发展逐渐良好时,开始注重社会绩效,且关注度不断增加。只有在整个市场环境和机构内部环境均完善的情况下,社会绩效与财务绩效才会实现协调,到达一个均衡发展的状态。这种均衡实现的条件就目前来说十分困难,这是一种理想化的状态。两种类型的小额信贷机构虽发展路径有所不一,但初衷相同,影响制约因素相同。完全均衡状态达不到,但我们可以尽可能的实现一种近似协调发展状态。

小额信贷机构的初衷是为中低收入者提供服务,改变他们的地位和生活。其若是改变了初衷,那财务可持续发展也失去意义。我们要明白小额信贷机构的目标和手段是什么。在发展过程中不能以牺牲社会绩效目标为代价而过分注重财务绩效。二者需要同时重视,且不同。在二者之间取舍时,优先社会绩效才更加符合小额信贷机构建立的意义。一般而言,两种机构的社会绩效与财务可持续性呈现一种正相关的关系。社会绩效通过机构本身的行为特征而对小额信贷机构生存环境产生影响,从而促使社会对其社会绩效目标产生新期望,以影响机构的社会绩效行为。另外就是通过社会绩效带来一定的财务绩效以改变机构自身的行为,内部反馈以更好促使财务可持续性发展,让机构管理人员为其真正可持续发展考虑多方面影响因素。只有分析社会绩效,注重财务绩效,才能尽可能实现协调发展。

参考文献:

- [1] 徐淑芳,彭馨漫.微型金融机构使命偏移问题研究[J].经济学家,2013,(5):86-94.
- [2] 周孟亮.我国小额信贷社会绩效评价指标设计研究[J].农村金融研究,2011,(2):53-58.
- [3] 王冬吾.我国小额信贷社会绩效管理研究——基于普惠金融视角[J].浙江金融,2011,(10):69-70.
- [4] 杜晓山,孙同全,张群.公益性及商业性信贷社会绩效管理比较研究[J].现代经济探讨,2011,(5):42-47.
- [5] 张正平,梁毅菲.小额贷款公司社会绩效评估体系的构建——基于层次分析法的实证研究[J].农业技术经济,2013,(8):111-120.
- [6] 周孟亮,李姣.国际小额信贷社会绩效:动态及其启示[J].农村金融研究,2013,(11):66-71.
- [7] 王娟.我国国有企业绩效评价指标体系的改进探讨——基于湖南省2006-2010年国企统计数据的实证分析[J].湖南财政经济学院学报,2012,(2):120-124.
- [8] 王军栋.层次分析法在小额贷款信用风险评估中的应用分析[J].金融理论与实践,2013,(1):58-60.
- [9] 孙江.河南省农村小额信贷社会绩效评价——以荥阳市农村信用联社为例[D].河南:河南农业大学,2012:25-26.
- [10] 谢金楼,张庆鹏.江苏小额贷款公司可持续发展问题研究[J].常州大学学报:社会科学版,2012,(2):48-51.
- [11] 赵天荣.农村小型金融组织的信用制度:演化与构建[J].重庆师范大学学报:哲学社会科学版,2013,(3):93-98

责任编辑:梁雁

An Empirical Research on Microfinance Institutions' Social Performance in China

LI Jiao¹, ZHOU Mengliang²

(1. International Business Department, Guangzhou Institute of Technology, Guangzhou 510075;

2. School of Economics, Hunan Agricultural University Changsha 410128, China)

Abstract: In recent years, microfinance institutions develop rapidly in China, whose services have made a great contribution to agriculture, rural areas and farmers. However, the commercial trend becomes more and more obvious while they are developing. Microfinance institutions no longer simply put poverty alleviation as the final goal; the initial purpose of the establishment has gradually begun to be violated. Target deviation phenomenon is more and more serious and their development degree has been adversely affected as well. In fact, microfinance institutions need to achieve both financial performance and social performance to keep truly sustainable development. Thus social performance concept is put forward in 2009, and institutions' concerns gradually are changed from the original long-term financial performance to social performance. It is found that social performance can improve the financial performance from different angles. Through analytic hierarchy process (AHP), constructing index system and establishing the hierarchical structure model, the social performance of microfinance institutions is studied and the basic conditions of social performance of two types of microfinance is assessed. It is found that the focus of two types of microfinance institutions is different, and overall, microfinance institutions have insufficient attention to the social performance. The true sense of microfinance institutions development still needs to pay attention to the dual goals.

Key words: microfinance institutions; financial performance; social performance; target deviation; index system; analytic hierarchy process (AHP)