



2025

# 中国居民金融素养报告

2026年3月



**SAIF** 上海高级金融学院  
Shanghai Advanced Institute of Finance

charles  
SCHWAB

嘉信理财

本文件由上海高级金融学院和嘉信华礴（上海）企业管理咨询有限公司共同发布。其内容及文件中包含的任何附件仅作为一般信息，而非投资建议。此类信息未考虑投资者的特定投资目标、财务状况及个人需求，并非用于替代专业意见。投资者应在作出投资之前，根据自身的特定投资目标、财务状况及个人需求就有关投资产品的适用性寻求独立专业意见。

未经上海高级金融学院和嘉信华礴（上海）企业管理咨询有限公司明确书面同意，不得以任何形式复制或在任何其他出版物提及本文件及本文件所含的任何附件的任何部分作商业之用。

本文件由上海高级金融学院和嘉信华礴（上海）企业管理咨询有限公司发布。

© 2026上海高级金融学院与嘉信华礴（上海）企业管理咨询有限公司发布。保留所有权利。

本文件仅供2026年3月25日举办的“上海高级金融学院 - 嘉信理财2025中国居民金融素养报告”发布会使用。

本文件内容仅供参考，不应视为买卖任何金融工具的建议。

# 寄语

治国有常，利民为本。改革开放四十余年，我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段，经济发展的动能和结构正经历重要转型，扩内需、促消费在推动经济增长和发展中的重要性进一步显现。在这一结构性转变的进程中，金融生活对于人民提升被动收入、实现美好生活更加息息相关。如何在居民财富积累到一定水平的当下，帮助居民提升金融素养，满足居民日益迫切的财富管理需求，成为金融行业共同关心的热点话题。

金融素养作为居民整体精神素养的一个重要方面，具有一定的阶段性。我们对金融素养的讨论应当建立在经济相对发展、社会相对成熟的基础之上。目前看来，一方面随着我国城市化进程的加快、人口结构的变化，金融市场不断发展，产品逐渐多元和复杂化，环境、市场、产品的复杂程度增加，财富管理的难度增加。另一方面居民收入不断增长、财富结构多元化，对参与金融活动、财富管理活动的需求也在不断增加。这中间就存在需求难以满足的落差和错配的潜在风险。此时，贯穿于每一个金融活动、财富管理活动中的金融素养显得尤为重要，可以说中国已经进入到金融素养提升的关键节点。其核心在于推动投资者行为和金融市场发展形成良性互动，为居民的财富管理打下坚实基础。

因此，开展中国居民金融素养状况调研，对于理解我国金融市场发展状况、提升居民财富健康、推动财富管理行业长远发展都具有重要意义。《中国居民金融素养报告》由上海高级金融学院和美国领先的金融服务机构嘉信理财共同发布，这种国际合作很好地帮助我们在更宽广的背景和视野下深化研究。报告全方位揭示了中国居民家庭的金融素养状况，展现了国民对金融教育的多元化诉求，为我们在未来更好地优化金融教育、满足不同居民家庭对财富管理的需要提供了一定的启示。

提升居民金融素养是一项长远工程，需要依赖多方合力，不能一蹴而就。期待各方在今后能进一步深化合作，为实现居民美好金融生活做出应有贡献。

**屠光绍**

上海市原常务副市长  
上海交通大学上海高级金融学院原理事长



# 序言

历经近半个世纪的高速发展后，中国经济逐渐步入了稳量提质的新常态。居民家庭逐步累积了一定财富，同时产生了更多、更复杂、更个性化的财富管理诉求。在这一过程中，金融市场涌现出多样化的投资选择，而诸如人工智能（AI）等新技术、新概念在金融活动中的融入和应用在为普通居民带来便利和机会的同时也不可避免地潜藏着一定的风险。在此背景下，如何根据金融业态的动态发展为广大投资者提供与时俱进的金融素养教育应当成为监管部门和从业机构的重点关注领域。

以居民需求为导向、以专业能力为依托，上海高级金融学院（高金）和嘉信理财自2022年起开展合作调研，通过问卷调查等方式，从货币与银行、收支与信贷、储蓄与投资、消费者权利与责任、财务规划、安全与保障六个维度持续追踪中国居民在金融素养关键问题上的发展态势。今年的报告一方面延续了过往的研究框架，进一步探究居民金融素养水平在不同年龄、学历、长期意识和投资参与程度的人群中呈现出的差异性，同时新增了对于以AI使用为代表的数字金融素养的考察。在居民金融素养稳步上升的大背景下，今年的报告呈现了诸多专业洞见，如居民的消费者权责和财务规划意识需要重点关注、投资者对投顾的认知和付费意愿错配，以及AI使用和金融实践对金融素养提升的积极影响等等。

与此同时，为了更好地研究AI对于居民金融生活的影响，我们在今年的研究中新增了对金融服务机构的考察，通过问卷和书面访谈，着重梳理了机构当前的AI应用情况、布局考量、使用场景、用户反馈和机遇挑战。研究发现，中国金融机构目前以前台为部署重点的AI应用方式在居民中获得了比较高的接受度，同时也为降本增效带来助益。在持续推广AI应用的过程中，如何解决“数据-成本-合规”的核心挑战对于机构自身、监管部门以及AI金融服务最终覆盖的金融消费者群体而言都具有相当的现实紧迫性。

基于今年的研究发现，我们在持续强调多方协作打造立体化居民金融素养提升体系的基础上，更加关注推动长期思维的形成与落地，同时建议各方顺应科技发展，建立实事求是、宽严相济的AI应用监管框架，推动居民数字金融素养的提升。

最后，诚挚地感谢在报告形成和修改过程中提出宝贵建议的各位专家学者和业界同仁。我们将持续深化对这一话题的探索和研究，集多方之智为提升居民财富健康水平和金融行业服务水平贡献专业力量。



**吴飞**

教授  
上海高级金融学院



**Lisa Hunt**

国际市场董事总经理  
嘉信理财

# 目录

1

主要发现

2

研究方法

4

总体概述

14

各维度代表性发现

21

人工智能与金融素养

37

建议和展望

# 主要发现

2025年，中国居民个人金融知识和技能问题的整体得分（作为金融素养的评估）为73.0分。

1

尽管整体得分三年持续上升，消费者权利与责任、财务规划维度的得分创三年新低。

2

金融实践，尤其是金融投资行为，对居民的金融素养水平和金融决策质量均有积极影响。

3

仍有三成以上受访者对“打破刚兑”理解不足，且该群体的金融素养水平低于整体均值。

4

居民对投资顾问服务的认知与购买意愿存在错配，年长者看重服务价值但购买意愿低，年轻者将其视作产品但更愿付费。

5

长期意识仍是居民金融素养中的一大短板，也是影响个人养老金参与度的重要因素。

6

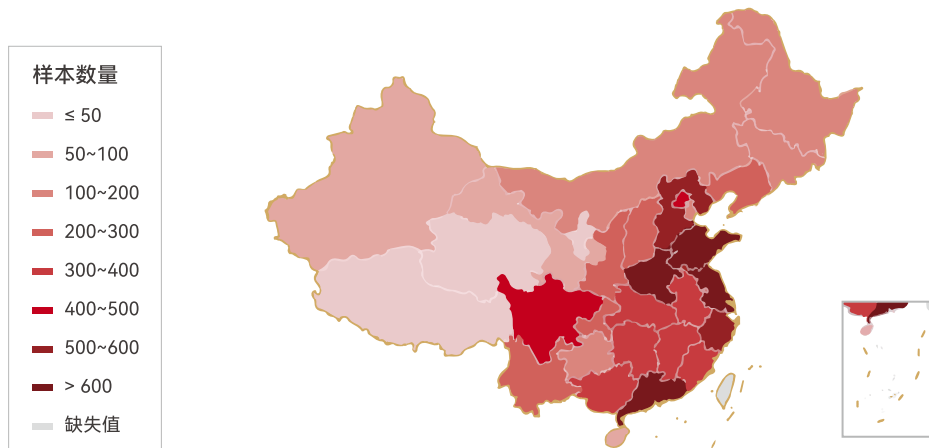
金融素养水平与AI工具使用率呈正相关，数字金融素养或将成为智能时代居民金融素养的重要组成部分与核心体现。

# 研究方法

## 问卷调查

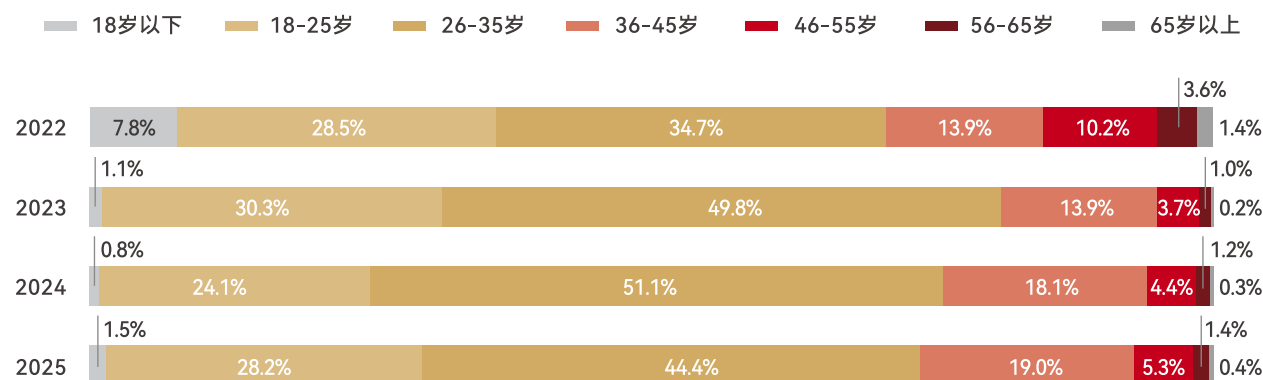
为更好地了解中国居民金融素养水平，本研究基于海内外学术、监管机构常用的评估标准，将金融素养的内容分为货币与银行、收支与信贷、储蓄与投资、消费者权利与责任、财务规划、安全与保障六个维度，通过线上问卷的方式在全国范围内进行全年龄段人群的金融素养调查。通过受访者对于不同维度金融知识和技能问题的回答情况，初步评估中国居民个人金融素养现状和存在的典型现象，并探讨适合本土的金融素养教育方式。

本次调查委托专业问卷投放平台，通过电子化方式采集样本，覆盖全国34个省级行政区，共采集有效样本10990份。受访者的地域分布与过去两年的调研相似，符合我国人口分布规律，具有较为分散的特征。受访者在各省级行政区的具体分布情况如下：

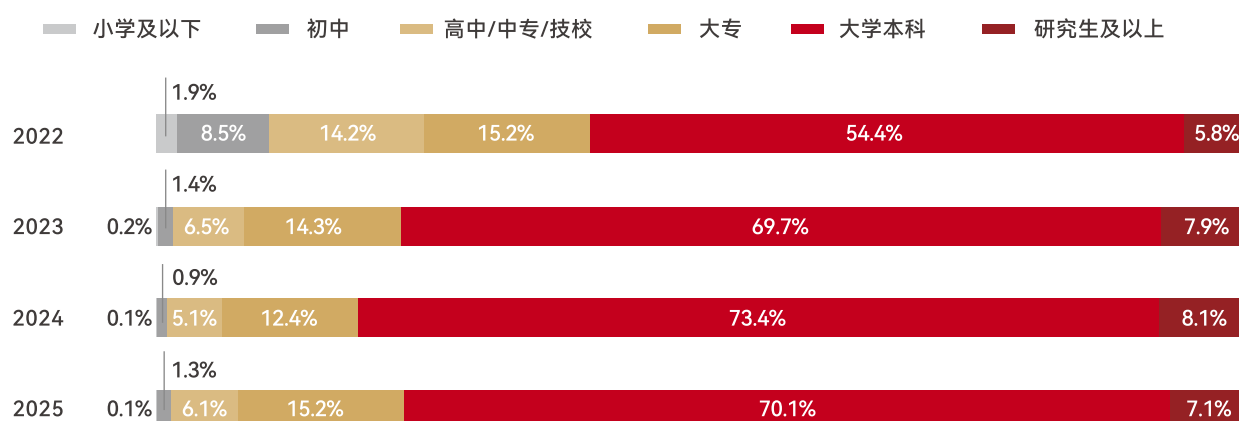


样本的性别分布相对平均，男性和女性受访者占比分别为44%和56%。调研覆盖各年龄段。相较于2024年，今年的受访者中，18-25岁及以下低龄组的占比稍有上升，26-55岁群体规模占比69%。学历分布上，本科学历受访者占比达70%，研究生及以上学历占7%，本科及以上高学历人群占比同比下降四个百分点。虽然每年抽样结果有差异，但自2023年起，年龄与学历结构波动相对较小，人群结构相对稳定。

中国居民金融素养问卷调查受访者年龄分布



## 中国居民金融素养问卷调查受访者学历分布



## 框架调研

本项研究采用了文献回顾、比较研究和问卷调研等分析方法，侧重于构建居民金融素养水平的评估体系。

课题组首先进行了大量中外文献研究，对金融素养的定义和评估范围等问题进行了理论梳理。同时，在对比经合组织（OECD）对12个国家的金融素养调查、原中国人民银行金融消费者权益保护局2017、2019、2021年三次消费者金融调查、参考日本和中国香港金融监管机构定义的金融素养框架之后，形成了本报告中金融素养的定义和调研内容的初步框架，即货币与银行、收支与信贷、储蓄与投资、消费者权利与责任、财务规划、安全与保障六个评估维度。在具体的维度中，又将问题细分为知识和技能两个方面，以便更好地观测居民金融素养的情况。相对于过往的研究而言，本次研究框架更加完整和清晰。

本次调研仍沿用通过行业金融机构专业人士参与的框架设计，来自金融行业（银行、保险、券商、基金管理、基金销售、信托、监管）的专业人士对六个维度内具体的细分评估内容进行权重打分，形成最终适合中国实践的金融素养评估维度，为本次调研的问卷设计提供实践指导方向。最终采用的中国居民金融素养评估框架及评估量表详见附录。

调研采用线上问卷投放的方式，不设城市和地区的限制，力求最广泛地反映中国居民金融素养的情况。但由于线上问卷的方式本身默认受访者具备使用互联网的能力，因此在样本选择上可能存在一定的限制。另外，虽然本次调研的样本达到10000份以上且分布地区广泛，具有一定的代表性，但相对于中国居民总数而言仍然数量较小，且中青年、高学历样本占比较高，因而报告的分析结论会有一些局限性。



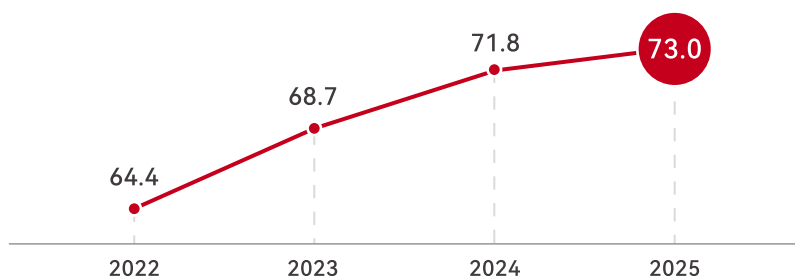
# 第一部分 总体概述

# 一、整体情况

本次居民调研沿用了课题组于2021年首创的金融素养六维度评估框架，并结合中国居民日常金融生活，增加了长期财务目标、防范金融诈骗、个人养老金等题目，通过互联网问卷平台进行随机抽样调查。

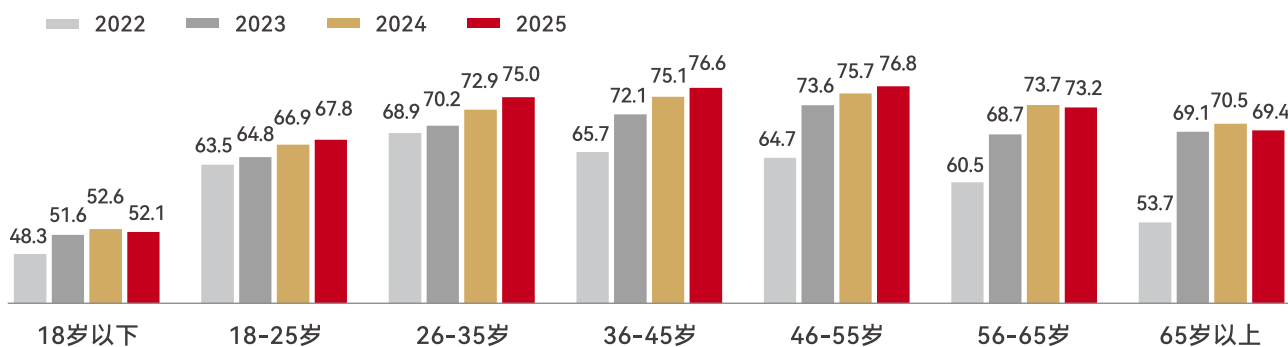
2025年，中国居民金融素养整体得分为73.0分（以百分制计算），连续三年提升。受访者在六个维度上的得分差异相较于往年明显缩小，方差从2023年的17.3降至今年的4.2，说明居民在各领域的金融素养水平更趋于均衡。

中国居民金融素养历年得分情况

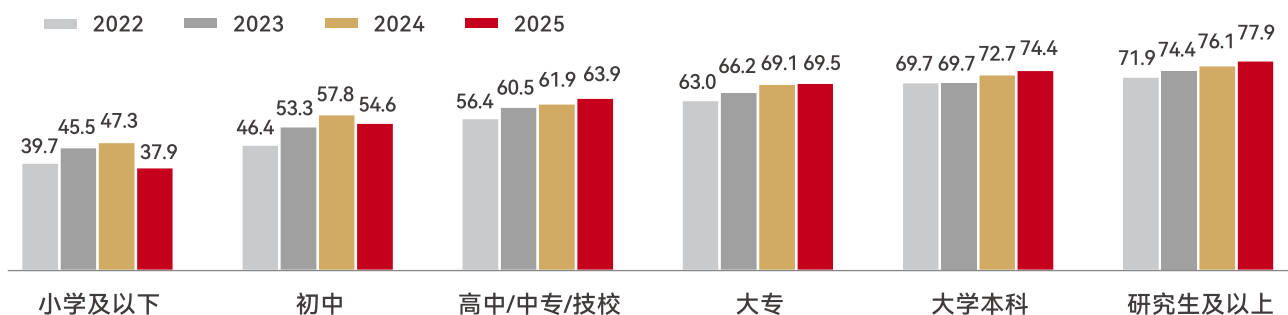


我们过往的调研结果显示，学历和年龄是影响居民金融素养水平的重要因素。但进一步探究发现，包括性别、年龄、学历、收入等在内的几乎所有细分群体的平均得分在过去四年中均有所提高或维持不变<sup>1</sup>。此外，今年在高学历群体占比降低、18-25岁低年龄段占比提高的情况下，金融素养总体得分仍相较上一年有所上升，可以说明中国居民的总体金融素养确实取得了一定进步。然而，55岁以上和高中以下学历人群今年的分数均出现回落。如何让学历较低、年龄较长的群体在金融素养水平上不掉队是值得有关机构注意的问题。

不同年龄段样本得分分布情况



不同学历样本得分分布情况



<sup>1</sup> 课题组进一步分析发现，单控制学历、年龄、性别等各变量后，居民金融素养得分增长的结论成立；与去年一样将最主要的两个变量（学历、年龄）分段组成3×3矩阵式群组，以此来观察居民金融素养水平在摒除学历和年龄影响之后的变化，结论依然成立。详情参考高金和嘉信理财发布的《2024年中国居民金融素养报告》。

金融素养水平在地区间的不均衡分布也是过往研究文献和本课题历年调研都发现的普遍问题。在本项调研中，各省级行政区平均得分的方差已从2023年的7.49降至今年的3.64，可见这一现象正随着时间的推移而不断改善。今年，上海市仍是平均得分最高的省级行政区，为76.5分，其余排名各有变换，但与第一名的距离逐渐缩短。

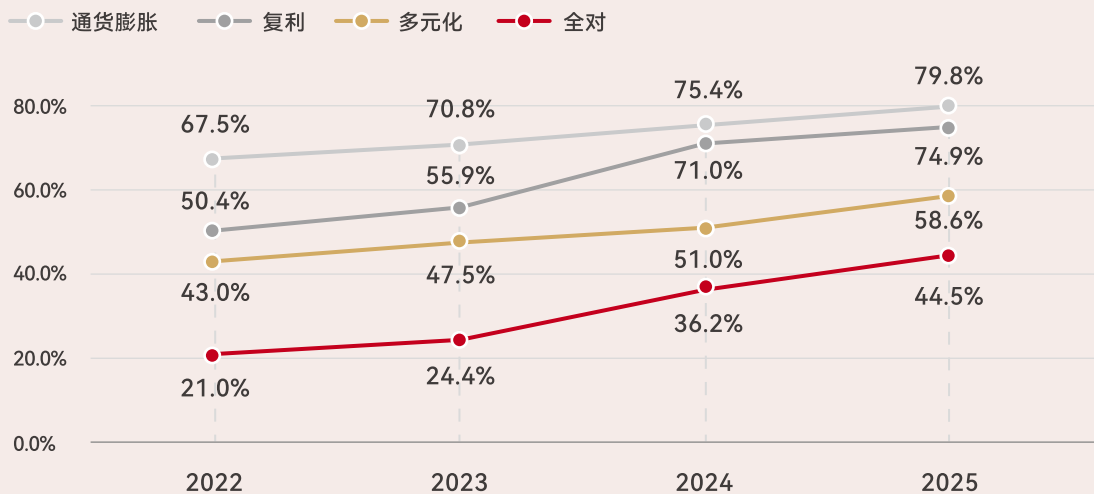
地区差异减小的背后是技术革新、政策支持、社会变迁和教育普及的共同作用。近几年最显著的驱动因素是技术变革：移动端金融服务的普遍应用和互联网的全面覆盖让更大范围的居民得以参加金融实践，同时也在过程中增加了金融常识的积累。另一方面，在金融“五篇大文章”提出后，金融的普惠性再一次在政策层面得到确认和重视，监管部门也更加关注金融机构是否履行金融知识普及的社会责任。最后，随着城镇化和交通基础建设的快速发展，人口的城际流动变得更加便捷，乡村与城镇人口的边界在不断模糊。金融知识和经验也随着人口的迁徙变化而传递流动。

### “金融素养三问”

“金融素养三问”从通货膨胀、复利和多元化投资三个维度来衡量受访者的金融素养，在许多国际性的金融素养测验中得到了广泛应用。调研四年来，中国居民在“金融素养三问”中的正确率持续提升<sup>2</sup>，直观体现出了近年来金融素养建设工作的显著成效。由于本项目线上调研方式的局限，相较于我国人口基础状况学历偏高、年龄偏轻，“金融素养三问”的考察结果或呈现出一定的高估，仅代表特定群体的金融素养水平。

从具体问题来看，居民对通胀和复利问题的掌握程度较好，在多元化投资方面仍有待夯实。随着行业深入推进财富管理转型，引导居民实现从单一产品购买转向资产配置的理念转变可谓必经之路，而多元化投资是其中必不可少的金融素养基石。这也为行业下一阶段的金融教育工作指明了方向。

### “金融素养三问”正确率

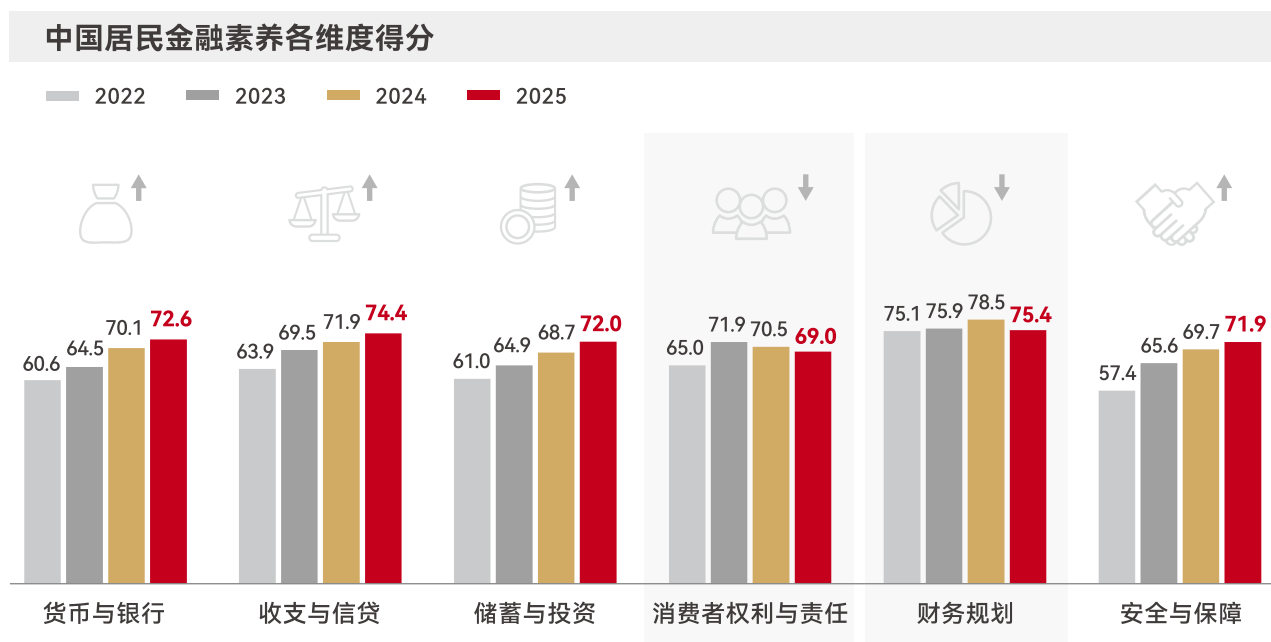


<sup>2</sup> 复利问题自2024年起调研增加了复利提示的提示，正确率相较于2023有一定程度提升。2025年增加了1000个未提示复利的对照组样本。无论提示与否，三问正确率持续提升结论依然成立。

## 二、主要发现

### 1. 尽管整体得分三年持续上升，消费者权利与责任、财务规划维度的得分创三年新低。

纵观历年数据，尽管中国居民的金融素养水平稳步攀升，但有两大维度的表现需引起重视。



**其一是消费者权利与责任**，该维度得分在连续两年下降后，今年成为居民金融素养中最为薄弱的环节。消费者权利与责任维度关注居民是否了解自己作为金融消费者所享有的权利和应履行的责任，以及在权利受侵害时如何正确有效地维权。

受访者在消费者权利与责任维度的薄弱表现可能在一定程度上源于居民对金融机构的“默认信任”，即人们在缺乏具体信息或经验时产生的一种初始的、直觉性的信任。根据梅耶的组织信任整合模型，信任的前提可以分为能力、善意、完整性，默认信任往往只停留在“善意”和“完整性”的感知层面，而对“能力”缺乏具体评估<sup>3</sup>。这种信任可能会带来惰性，让金融消费者忽略对金融产品、责任权利和政策变化等问题的了解，盲目相信产品收益的绝对保障和银行存款的绝对安全。如何将这种基于印象的默认信任转化为基于法律系统和现实情况的制度性信任应当成为金融素养教育的重点之一。

**其二是财务规划**。尽管这仍是居民金融素养得分最高的维度，但相较于前两年有明显回落。财务规划维度关注居民是否以及如何为未来设定财务目标、进行预算管理、储蓄、投资和养老规划等。

长久以来，中国居民偏好储蓄，视其为“为未来准备”的一部分，然而单纯的储蓄和财务规划并不等同。财务规划以目标为导向，通过科学的方法制定达成目标的投资和储蓄路径。财务规划表现的下滑可能源于外部环境让居民产生的对不确定性的担忧和对未来“可规划性”的怀疑<sup>4</sup>。然而，财务规划本

<sup>3</sup> Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *The Academy of Management Review*, 20 (3), 709–734. <https://doi.org/10.2307/258792>

<sup>4</sup> 参见高金和嘉信理财联合发布的《2024年中国新富人群财富健康指数》。

身正是为了帮助投资者穿越周期和不确定性。因此，科学的财务规划也不是一成不变的一纸文书，而需要定期根据外部环境和个人家庭的情况相应调整，从而支持人们在长期实现对美好生活的向往。

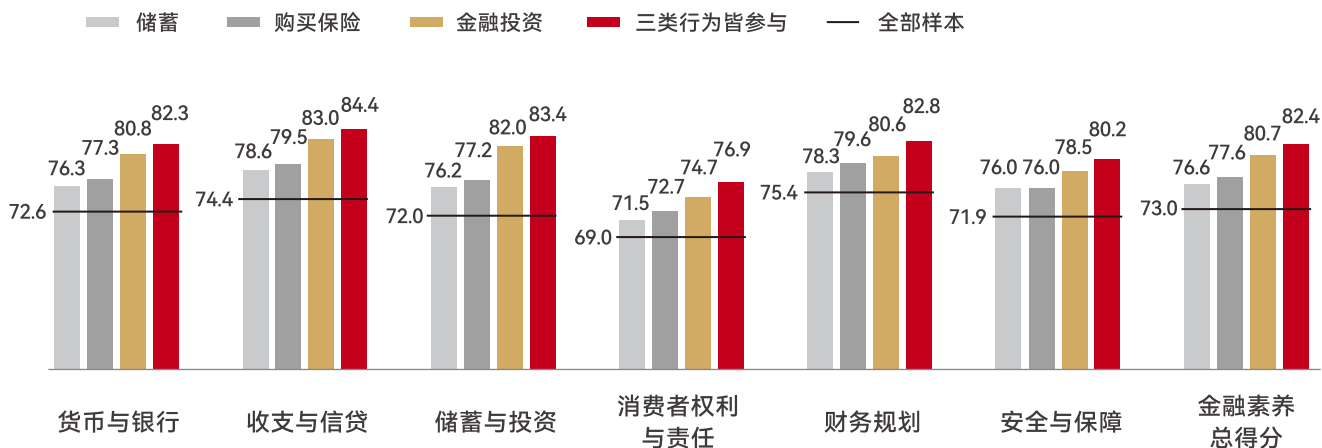
消费者权利与责任是居民在金融生活中的行为准则，它保障了参与金融活动的基本安全和公平；而财务规划则是“人生蓝图”，它指导人们如何主动地与财富共处，以实现长远的人生目标。这两个维度的缺失容易使个人暴露在财务风险之下，也制约了金融服务实体经济和维护社会稳定的功能。因此，加强这两个维度的金融知识普及和教育显得尤为重要。

## 2. 金融实践，尤其是金融投资行为，对居民的金融素养水平和金融决策质量均有积极影响<sup>5</sup>。

连续四年的调研数据均印证了居民金融素养和金融实践之间较为明显的正相关性：在一定范围内，居民参与的金融行为数量越多，金融素养得分普遍越高。该结论在六个主要维度上均成立。

今年，我们将金融投资类行为进一步划分为泛理财行为（储蓄、购买保险）和狭义的投资行为。可以看到，有狭义投资行为的受访者表现更优，而兼具两者（即同时参与存款、保险和金融投资）的群体表现则显著优于均值，也优于参与任何单一金融行为的受访者。

参与不同金融投资行为的受访者各维度得分情况

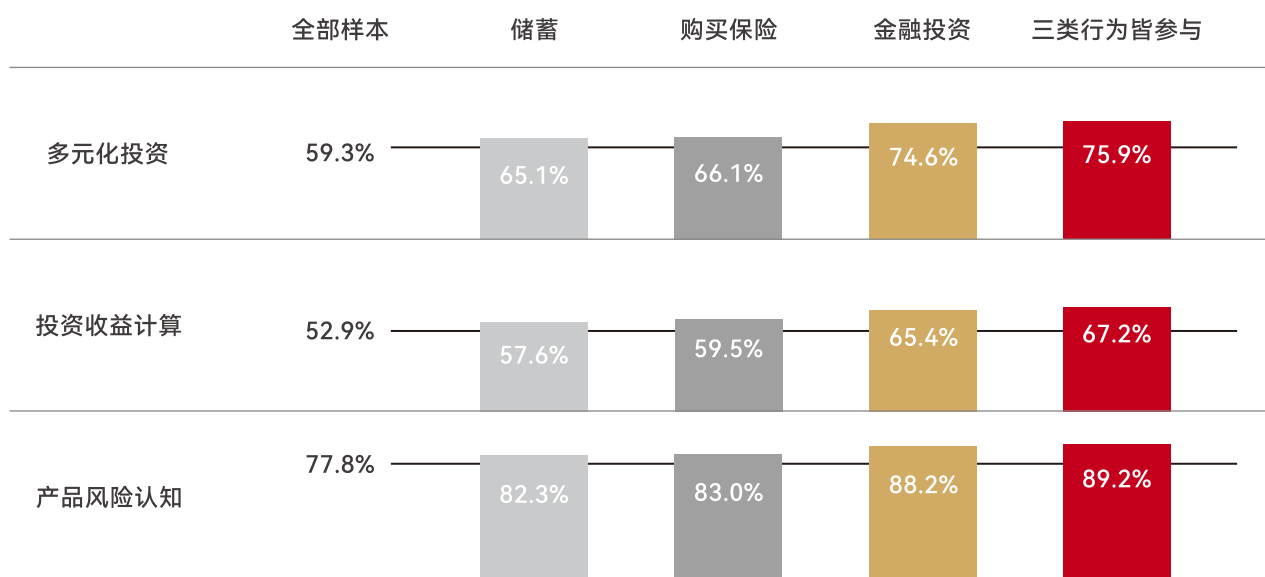


此外，金融投资行为还能切实影响居民的金融决策质量。有金融投资类行为的受访者对多元化配置、收益计算、风险认知等问题的理解和掌握都显著优于整体水平；其中，狭义的投资行为对居民金融素养的提振效果最大。

究其原因，金融投资涉及复杂的金融产品和市场机制，需要投资者理解各种金融工具的运作方式、风险特征以及潜在回报，并根据自身的风险承受能力做出合理的投资选择——这个过程本身就是对金融素养的综合应用。为居民家庭所需的各类金融实践营造更加完善的制度和市场环境、提供更多投资理财选择，切实保护金融消费者的合法权益，将有助于更多人加强金融参与，从而潜移默化地推动社会面金融素养水平的整体提升。

<sup>5</sup> “金融决策质量”指金融决策的理性程度，包括投资决策时为非专业渠道的信息的依赖度、对多元化投资的理解和认知、对复利收益的计算能力等。

### 参与不同金融投资行为的受访者在相关问题上的答题正确率<sup>6</sup>

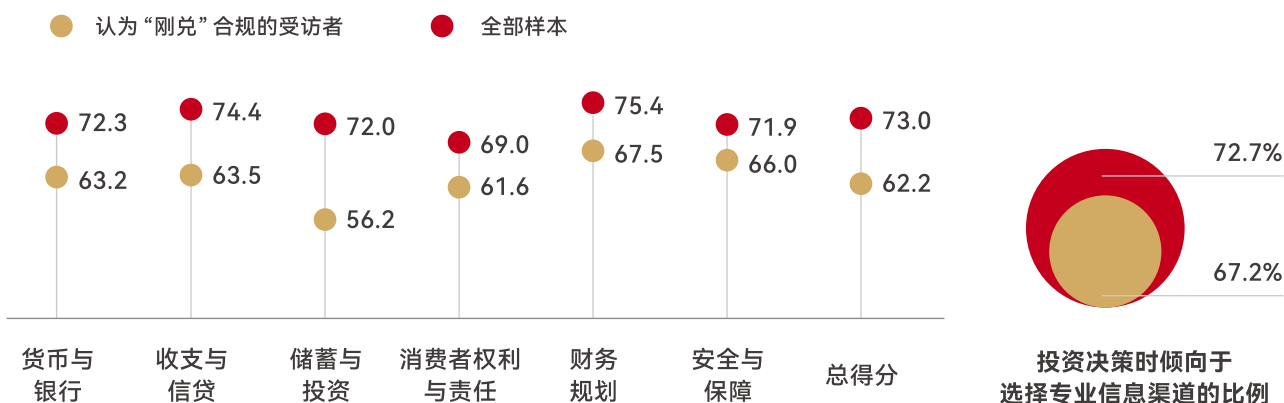


### 3. 仍有三成以上受访者对“打破刚兑”理解不足，且该群体的金融素养水平低于整体均值。

于2018年推出、2022年全面落地的《资管新规》要求金融机构打破“刚性兑付”，即不得对资管产品做出“保本保收益”的承诺。这一重要变革引导行业朝净值化方向发展，对重塑中国财富管理行业生态具有重要意义。对机构而言，回归财富管理本源、提升管理与服务能力成为重中之重，而金融消费者则更需要理解风险与收益的匹配，为自己的决策负责。有鉴于此，我们也在历年的居民问卷调研中加入相关问题，考察受访者对产品“打破刚兑”合规性的理解。

《资管新规》出台七年后，仍有34%的受访者认为机构承诺“保本保收益”是合规的。这一群体的金融素养水平低于均值，尤其是在储蓄与投资维度；同时他们也更倾向于通过非专业渠道进行投资决策，因而可能在金融生活中面临更大风险。

### 对于“打破刚兑”理解不足的受访者在不同维度的金融素养得分



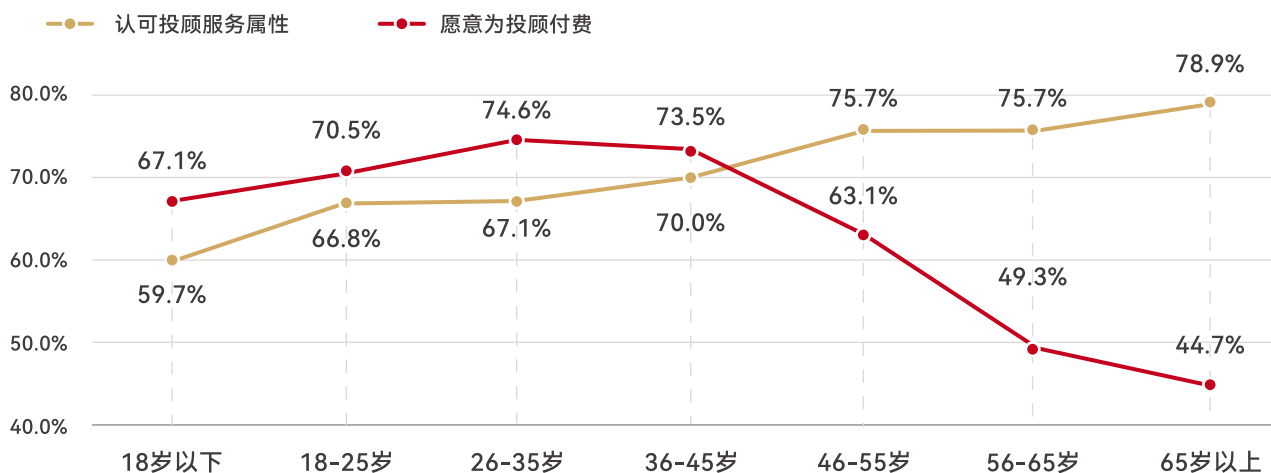
<sup>6</sup> 此处将多元化投资、投资收益计算、产品风险认知相关的题目分类并计算其正确率，取每一个类别中所有题目正确率的均值。

居民对于“打破刚兑”的认知短板可能源于两方面因素。一是《资管新规》出台前长期存在的“隐形刚兑”环境给居民留下了“某类机构的产品肯定能保本”的固有印象；二是部分金融机构和服务人员的销售行为并没有随着《资管新规》的推出而及时、彻底地转变，仍不免存在淡化风险、包装产品和强化保本预期的话术，这也会对金融消费者造成不良引导。这些问题既显现出部分投资者在金融知识、批判思维、信息获取和行为心理上的综合短板，又揭示了部分机构在合规和人员培训上的制度缺陷。在“后刚兑时代”，除了需要政府和机构持续普及“卖者尽责、买者自负”等原则，协力破除思维惯性、规范行业行为之外，投资者也应加强对风险收益关系的理解，接受理性决策的“风险自担”，为构建健康的金融认知体系打下关键基础。

#### 4. 居民对投资顾问服务的认知与其购买意愿存在错配：年长者看重服务价值但购买意愿低，年轻者将其视作产品但更愿付费。

公募基金投顾试点推出六年来，中国的买方投顾业务不断发展。对行业而言，消费者能否理解和接受投顾服务的价值会影响其在这项服务上的付费意愿，进而关系到业务的增长潜力。在实践中，我们发现居民对于投顾服务内涵的认知程度和付费意愿往往并不匹配。调研数据显示，年龄较高的受访者尽管更认同投顾的服务属性，但这种认同却难以转化为付费意愿。这可能是源于该群体更习惯于为有形产品付费或是买产品送服务的模式，对“为服务付费”这一概念的总体接受度并不高。

不同年龄受访者对投顾的认知和付费意愿



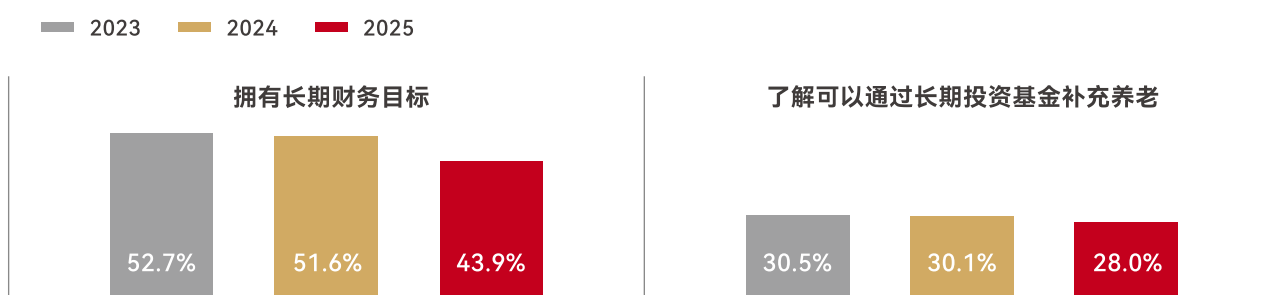
相反，成长于互联网时代的年轻人对于新科技有着天生的高亲和度，且深受互联网付费服务模式的影响。同时，他们或许较早参与了投资，但DIY的投资方式所带来的结果可能不甚理想。在这些因素的叠加之下，年轻群体可能更倾向于将复杂的投顾服务简化为提升投资体验的一种产品来理解和消费。

这种代际差异给行业提出了一个核心问题：如何服务好不同年龄段的客群？一方面，金融机构应当通过准确合规的宣讲和投教，让更多居民了解投顾的价值，同时在服务过程中积极引导客户充分运用好投顾服务，帮助他们提高投资质量，更好地通过金融手段参与到分享社会经济发展红利的过程中来。另一方面，机构自身服务理念和服务质量的提升也将有助于消费者对这项新业态形成更准确的认知。事实上，这种认知和付费意愿的错配也折射出广大投资者在不同人生阶段所面临的不同需求。只有深入理解客户的所需所想，做好有效的客户分层并打造适合的服务模式，才能提供真正有价值的、“以客户为中心”的买方投顾，形成积极正向的行业氛围。

## 5. 长期意识仍是居民金融素养中的一大短板，也是影响个人养老金参与度的重要因素。

培养长期目标导向、践行长期投资是保障居民财富健康的一个重要基石。今年，我们综合观察了受访者在涉及长期性的各个问题中的表现，发现中国居民的长期意识整体上仍较为欠缺。在规划层面，44%的受访者为自己设立了长期财务目标，这一数字继去年微跌之后今年进一步走低；在投资实践中，通过长期投资基金来补充养老的受访者也仅占28%，相较前两年继续回落。

### 受访者在长期意识上的表现



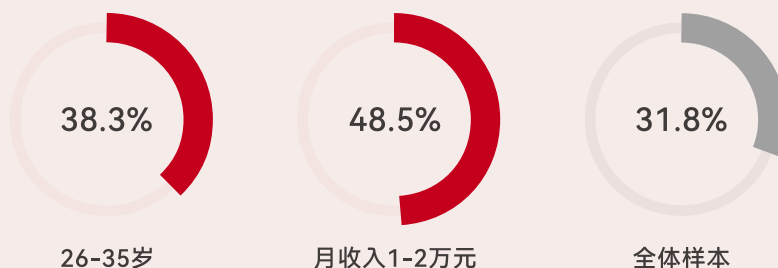
进一步研究发现，缺乏长期意识的人群在个人养老准备上也会相对消极：没有长期财务目标的人群中仅有19%开户并购买了个人养老金产品，而这一比例在具有长期财务目标的人群中高达48%。

这再度体现了金融素养对财富实践的切实影响，也凸显了就长期意识开展针对性金融教育的紧迫性。有关部门可以考虑将长期主义和个人养老金相关的宣教有机结合，并根据不同人群的认知和需求精准施策，推动个人养老金制度实现更有效、更普惠的高质量发展。

今年的调研数据显示，青年（26-35岁）、中等收入（月收入1-2万元）的人群是个人养老金的开户与入金最为踊跃的群体。这些标签所代表的认知、需求和能力水平与个人养老金制度的设计高度契合，也从侧面反映了该制度在推广初期的结构性特征。

首先，这一群体往往处于职业发展上升期，同时也开始面临购房、育儿、赡养父母等多重压力，对未来的不确定性的担忧加剧，急需一个可靠的机制来为人生提供确定性。其次，该群体具备较高的金融素养和相对稳定的经济基础，拥有与个人养老金制度相匹配的财务能力，同时也是数字金融生态的核心用户，能够通过线上APP等平台便捷完成开户、缴费与产品配置，极大降低了参与门槛。

### 不同人群中开户并购买个人养老金产品的比例



## 6. 金融素养水平与AI工具使用率呈正相关，数字金融素养或将成为智能时代居民金融素养的重要组成与核心体现。

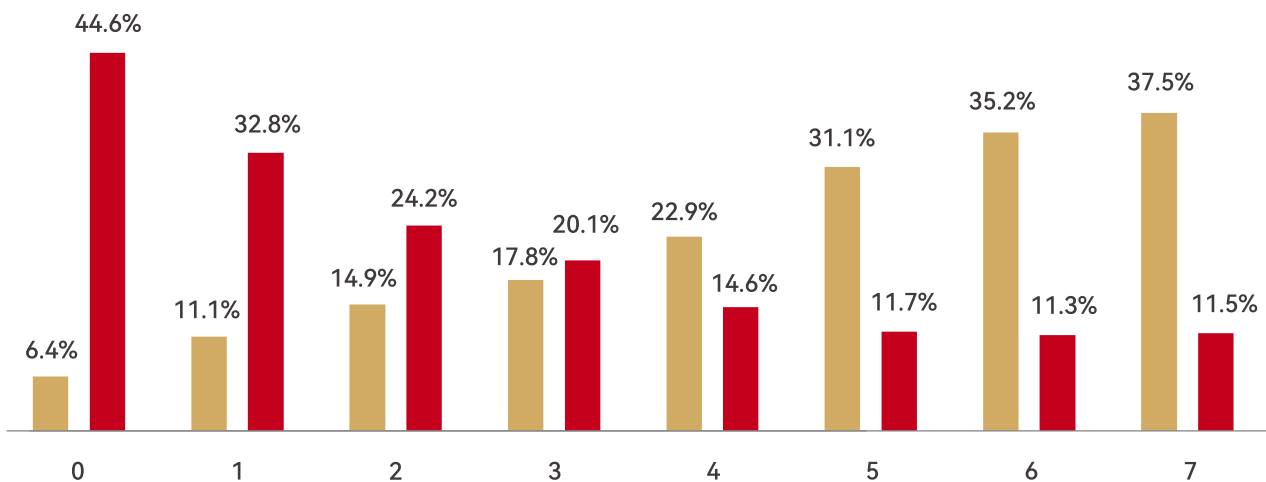
过去一年，生成式AI的爆发式发展正在深刻改变金融服务业。从智能客服的升级到24小时在线的个性化投教，AI不仅让金融服务更普惠，其自身也正在成为一项新的“金融基础设施”。理解并善用AI工具正在从一项技术选择转变为现代金融素养的重要组成部分，直接影响我们获取信息、评估风险和做出投资决策的质量。在此背景下，我们在今年的居民问卷调研中新增了AI相关的问题，希望深入了解中国居民在金融场景下使用AI的情况和反馈。

调研结果显示，居民的金融素养水平与其使用过的AI场景数量呈正相关，金融素养越高的群体在生活的方方面面AI的使用率和接受度都更高。为了更直观地观察这一关系，我们分析了不同AI使用率受访者中的高、低分样本占比<sup>7</sup>。如下图所示，高分样本的占比随着AI场景使用数目的增加而持续上升，低分样本则恰好相反。这种相关性在金融素养评估的六个维度中亦均有体现。

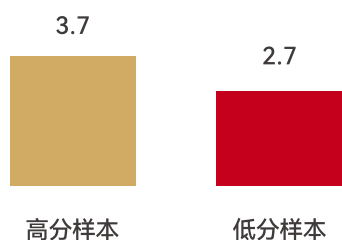
### 高分和低分样本的AI使用情况

■ 高分样本      ■ 低分样本

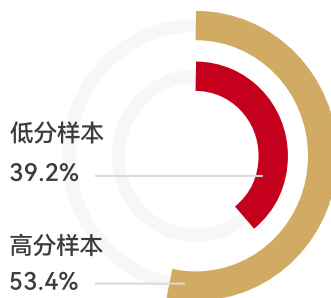
#### AI使用场景个数占比



#### 平均使用场景个数

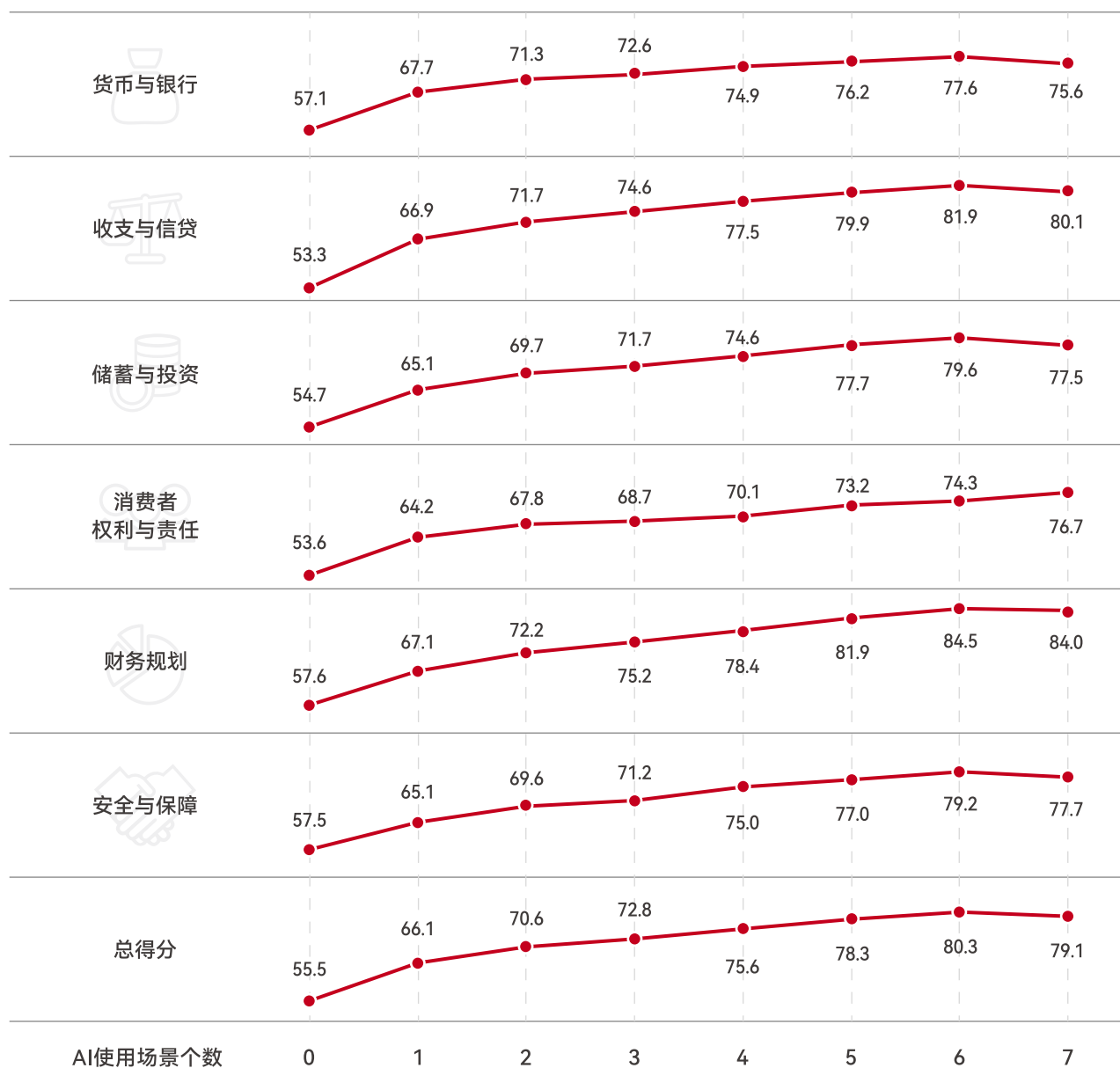


#### 渗透率



<sup>7</sup> 高分样本是指金融素养问卷总得分排名前20%的受访者；低分样本是指总得分排名后20%的受访者，下同。

AI使用率与各维度金融素养水平的对比



随着金融科技和AI深度嵌入支付、信贷、投资、保险等场景，正确理解并安全使用数字金融工具成为金融素养中新的核心能力。央行早在《消费者金融素养调查分析报告（2021）》中首次将“数字金融使用能力”纳入评估维度，发现高学历的年轻群体在此项得分显著更高，且与整体金融素养高度相关。北京大学数字金融研究中心基于全国调研发现，金融素养每提升1个标准差，个体使用智能投顾或AI理财助手的概率增加约18%，且更倾向于理性看待算法建议而非盲目跟从<sup>8</sup>。数字金融素养是传统金融素养在智能时代的延伸与升级，而在此背景下，金融素养水平和人工智能参与程度之间的正相关性则是金融生态数字化转型的必然结果。

8 黄益平、沈艳等. (2022). 《中国数字金融素养报告》. 北京大学数字金融研究中心.



## 第二部分

# 各维度代表性发现

# 一、货币与银行



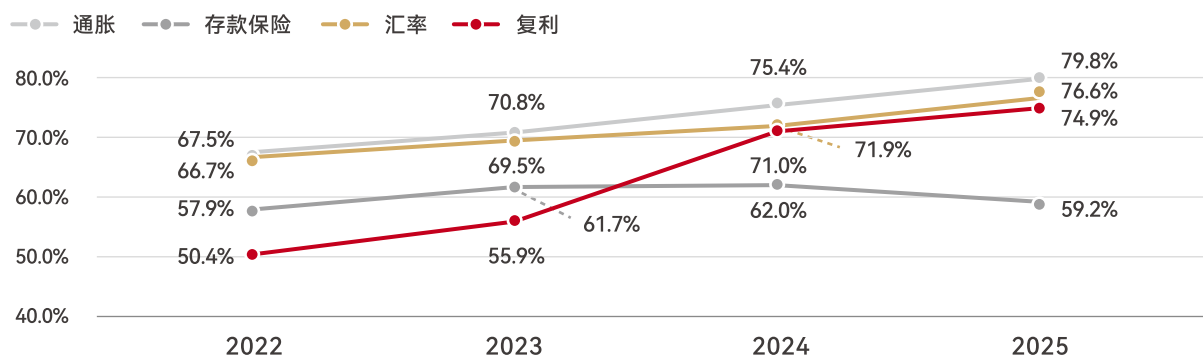
## 综合表现持续提升，居民对存款保险制度的认知需重点关注。

中国居民对通胀、利率和复利的理解水平四年来稳定提升。在复利问题上，本次调研额外抽取了1000个样本作为对照组，在题干中未提示以复利计算<sup>9</sup>。结果显示，受到提示的受访者平均正确率比未受到提示的高出17个百分点，显示出居民对银行产品计息方式的理解仍不够清晰。但两组受访者今年的答题表现均好于可比的上一年，且今年未受到复利提示的对照组的正确率已经高于2023年受到复利提示的样本，可见居民在收益率理解上取得了坚实进步。

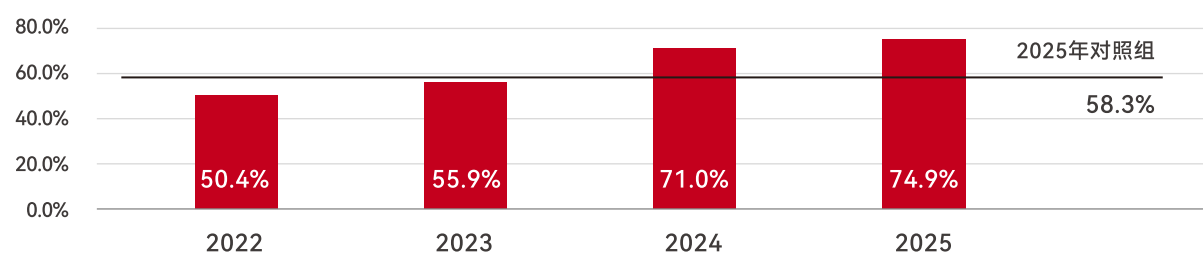
然而，受访者对于存款保险制度的理解却没有随着整体金融素养的提高而加深。无论是中国人民银行的调研或是企业数据都显示，银行确实存在现实的商业风险<sup>10</sup>，在这种情况下不了解以存款保险为代表的银行安全制度可能对于普通居民的存款和理财安全带来影响。

金融机构主动做好相应知识的传播和宣讲是防范风险和配合改革进程的必要举措，也是服务居民美好金融生活的必然需要。鉴于金融改革深化和转型的现状以及中国居民对储蓄的明显偏好，已经实施10年的存款保险制度可以作为宣讲的切入点，从与居民生活息息相关的方面出发，帮助他们形成对于金融机构风险的正确认知。

### 代表性问题答题正确率



### 复利问题历年正确率



<sup>9</sup> 向本次调研总体样本出示的题干为“假设银行存款年利率为1%，复利计息，那么将10000元存入2年后您的账户中有多少钱？”；向对照组出示的题干为“假设银行存款年利率为1%，那么将10000元存入2年后您的账户中有多少钱？”。

<sup>10</sup> 根据最新发布的《中国金融稳定报告（2024）》，央行对3936家银行机构开展了金融机构评级，包含24家主要银行及3912家中小银行。评级结果显示，有14家城商行是风险较高的“红区”银行，资产规模总计7.05万亿元，占全部银行资产的1.78%。企业预警通数据显示，仅2024年已有199家中小银行注销，注销数量超过了过去三年之和。



## 二、收支与信贷

征信体系影响力逐渐获得社会共识，金融产品收益计算能力取得可喜进步。

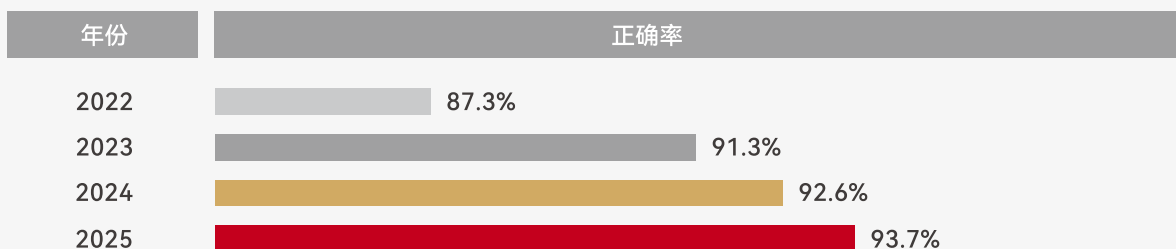
居民在收支与信贷维度内的各方面表现在近年来都持续取得了不同程度的进步，这也推动了该维度分数的稳步提升。

首先，随着中国征信体系建设的逐步完善，其重要性获得了社会层面的普遍认同，近95%的受访者表示了解不良征信带来的负面后果。这背后是过去十年包括制法立规、专项指导、信息共享和公示等在内的推进社会信用体系建设的巨大努力。公众对社会信用体系的充分理解和高度参与一方面可以提高征信服务质量，同时也为居民更广泛、更高质量地参与金融活动打下了良好基础。

与此同时，作为这一维度历年来的短板，金融产品收益计算问题的正确率今年首次超过五成。其中，有过贷款经历、使用过信用卡等信贷业务的受访者在此题中的正确率均高于总体样本，体现出金融实践对于技能提升的带动作用。

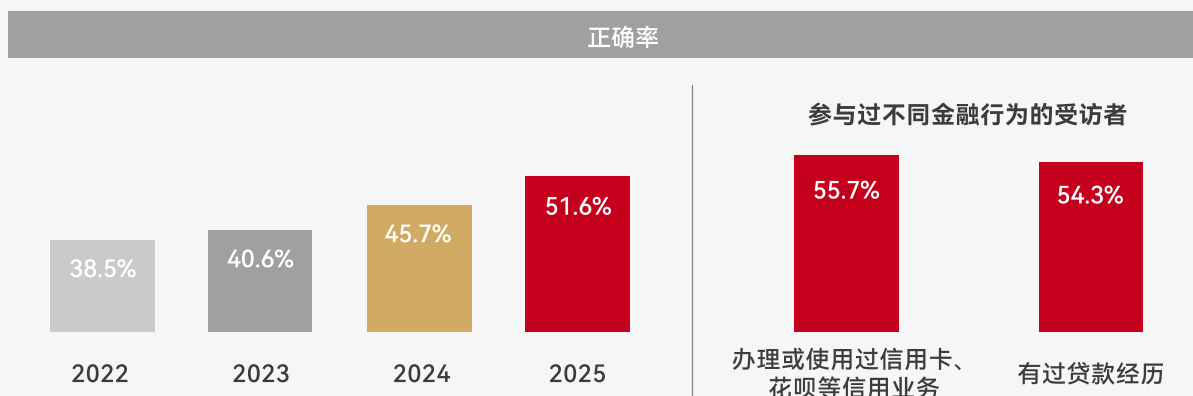
Q

判断以下描述是否正确：“个人征信有不良纪录会影响到银行贷款、信用卡的申请，严重时甚至影响到出行。”



Q

某理财产品期限是3个月，年化收益为4%，那么它的实际收益率大概是多少？





## 三、储蓄与投资

居民对投资产品风险的理解持续提升，年龄和实践是重要影响因素。

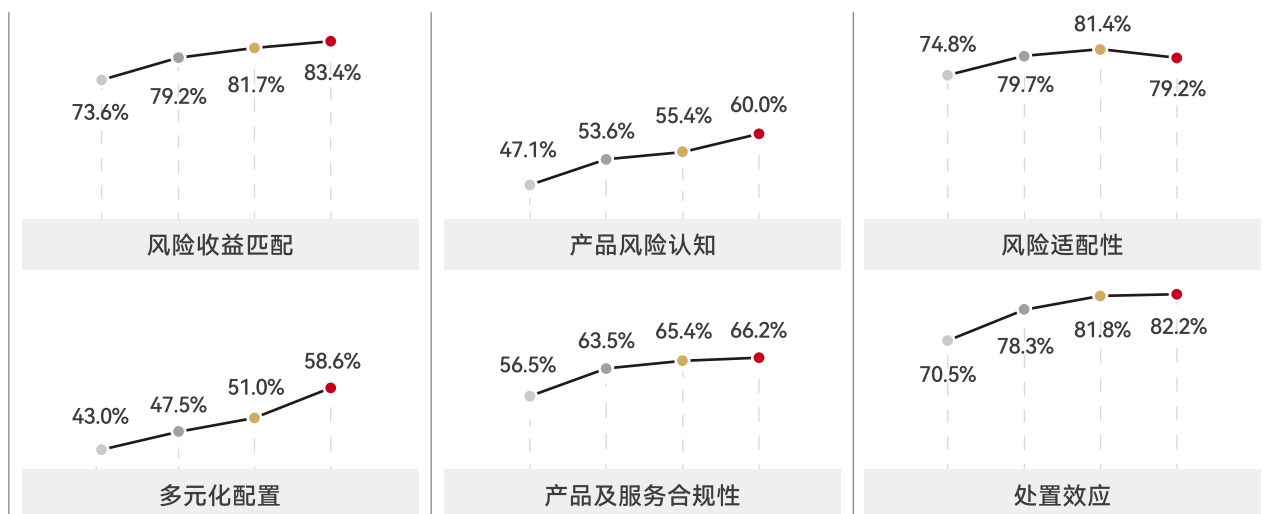
纵观四年来的调研，由于涉及更复杂的概念和计算，储蓄与投资维度一直是六大维度中难度较高、居民进步较慢的部分。今年的数据显示，居民对产品的风险收益关系、风险判断、多元化配置等问题的认知稳步提升，但在风险适配、产品服务合规、“处置效应”<sup>11</sup>对投资收益的影响等方面进步有限。

在对于股票、基金、银行理财产品等不同投资标的的风险认知方面，参与过狭义的投资行为的受访者对于产品风险的判断以及破除刚兑的认知均显著高于总体，这也再次凸显了金融知识学习和实践参与之间密切的联动和互补。

在本维度的大多数题目中，受访者的答题表现和年龄之间均呈现“倒U型”关系：25岁以下、刚刚开启财富旅程和65岁以上、已步入退休生活的群体更需金融机构的针对性帮助和引导。

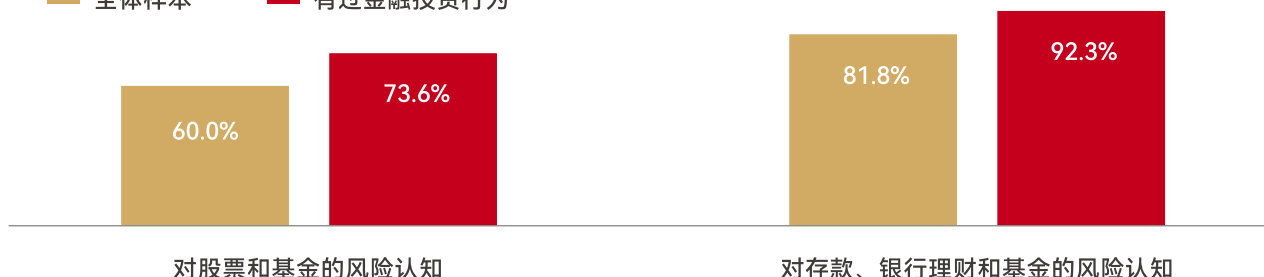
### 代表性问题答题正确率

● 2022 ● 2023 ● 2024 ● 2025



### 有金融投资行为群体对产品风险的认知

■ 全体样本 ■ 有过金融投资行为



<sup>11</sup> 处置效应 (Disposition Effect) 是指投资者趋于过长时间地持有亏损的股票，而过快地卖掉盈利的股票。



## 四、消费者权利与责任

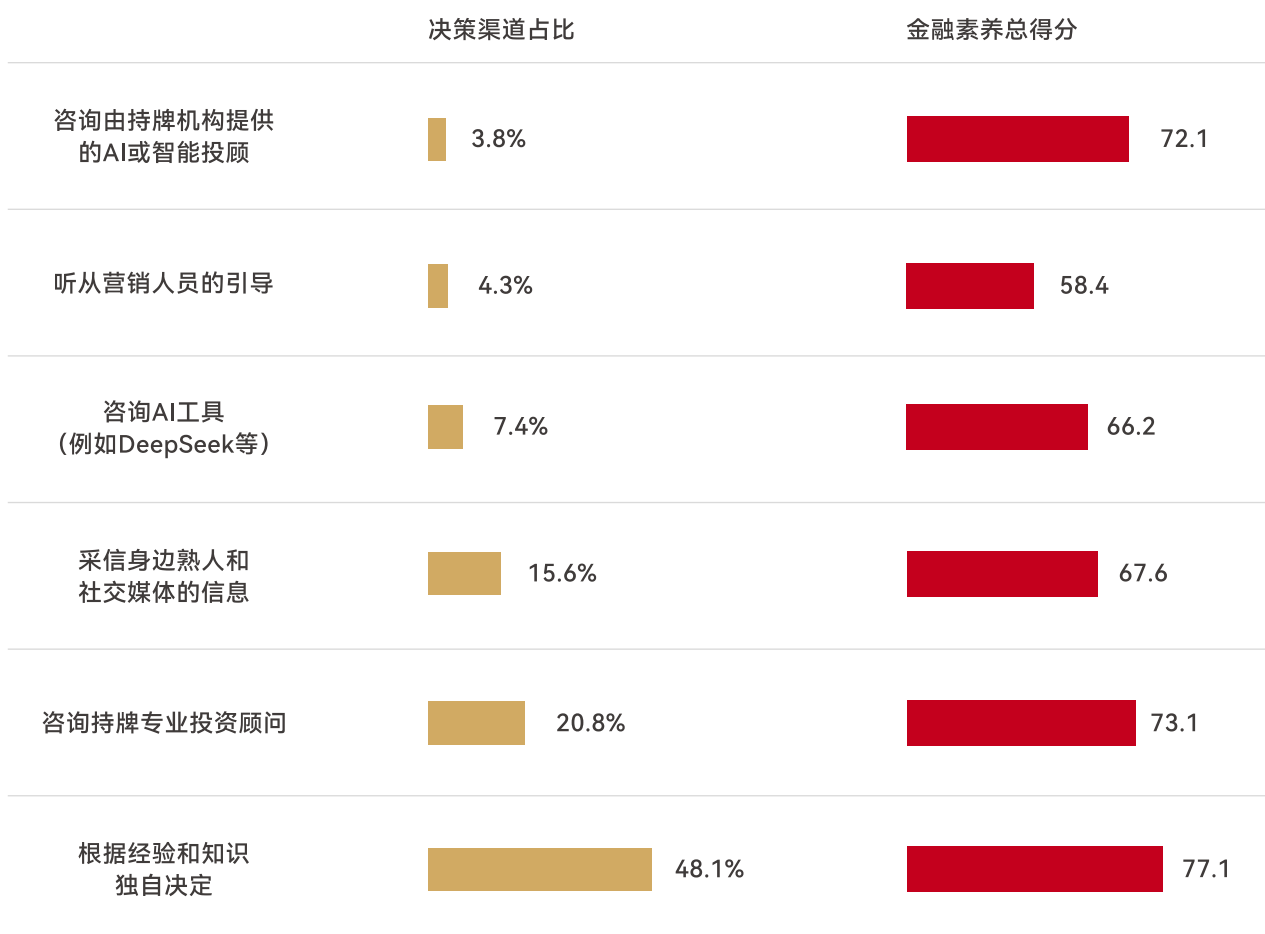
### 人工智能应用拓展信息渠道，决策质量仍待进一步关注。

近年来，AI技术的飞速发展，尤其是大模型的集中涌现和应用极大降低了专业信息的获取门槛，丰富了普通居民的金融信息获取方式。渠道的拓展一方面可以为有准备的投资者提供便利，但也可能让缺乏判断力的投资者陷入新的迷茫。

数据显示，主要依靠AI和其他非专业渠道的群体金融素养得分更低，从一定程度上体现了信息并不等于知识和技能本身，获取便捷的信息并不一定能自动转化为高质量的决策。如何在技术上提升AI推送或生成内容的准确性、在应用中引导投资者提高对海量信息的辨别能力，是金融机构在AI部署过程中可以重点把握的方向。

依赖专业和非专业渠道的受访者的金融素养得分差异揭示了投资者决策行为与内在认知能力之间的映射关系：投资者选择何种渠道作为决策依据并非随机行为，而是其金融知识储备、信息鉴别能力、风险感知水平和信任构建逻辑的综合外显。

#### 您的投资决策最主要依赖以下哪一项？



## 五、财务规划



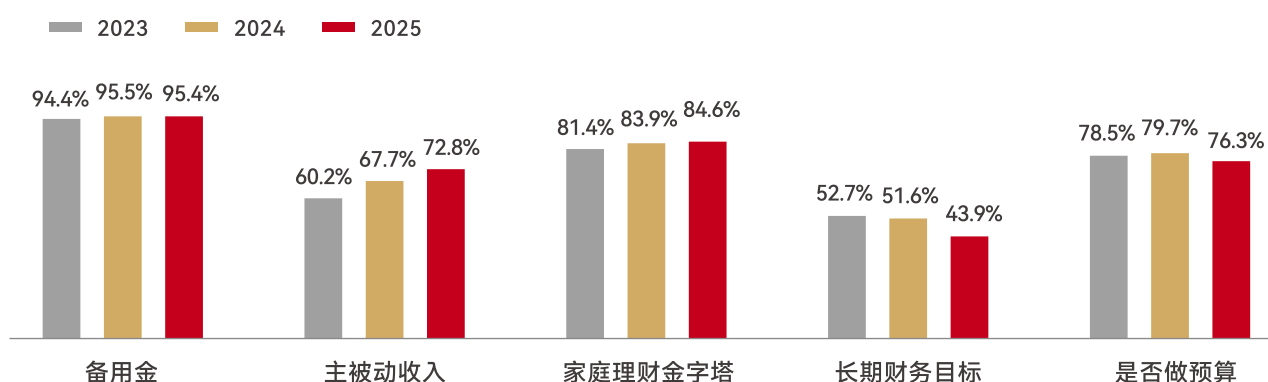
理论和实践表现出现分化，“知易行难”的问题更加凸显。

在整体金融素养水平持续提升的背景下，受访者在行动类问题，如是否有长期财务目标、是否制定家庭预算、是否开户并购买个人养老金等问题上的表现不佳。与此同时，知识类例如备用金准备、主被动收入、理财金字塔等问题的正确率持续提升。

“知易行难”的现象在财务规划维度体现得尤为明显。知识告诉我们应该做什么，但我们的情绪、本能和认知偏差决定了实际会做什么。金融机构可以首先培养居民对于财务规划的正确认知，而后通过针对性的产品服务和投资者教育帮助居民把财务规划付诸实践，解决参与金融实践的“最后一公里”问题。

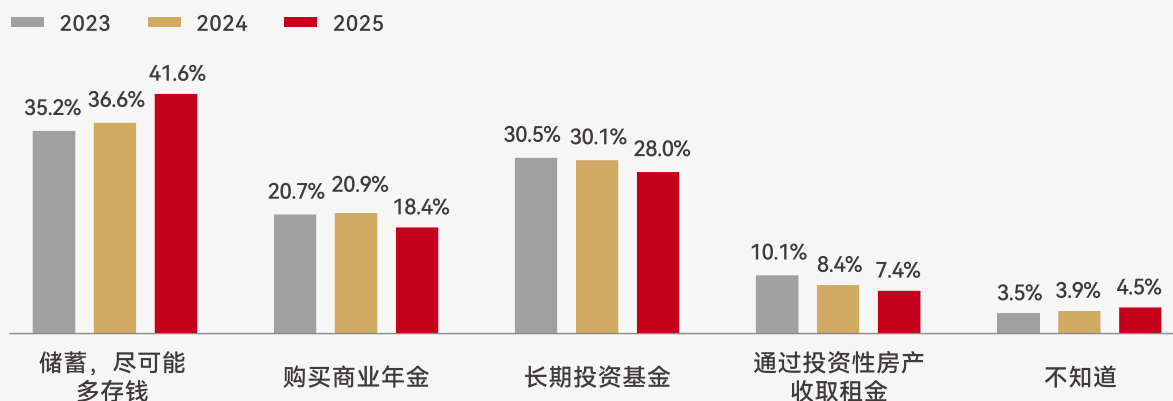
以养老为例，不知道如何补充养老的人群从首次调研的11%稳定到目前的5%，居民对于补充养老的意识有显著提升。然而在行为上，受访者却仍然高度依赖储蓄这一方式，在养老金融手段繁多的今天更凸显出他们在养老实践过程中的迷茫。机构可以以迫在眉睫的养老问题为切入点，帮助投资者提升金融实践水平，做到知行合一。

代表性问题答题正确率



Q

如果基础养老金不能满足退休生活所需，可以通过以下哪些方法来补充？





## 六、安全与保障

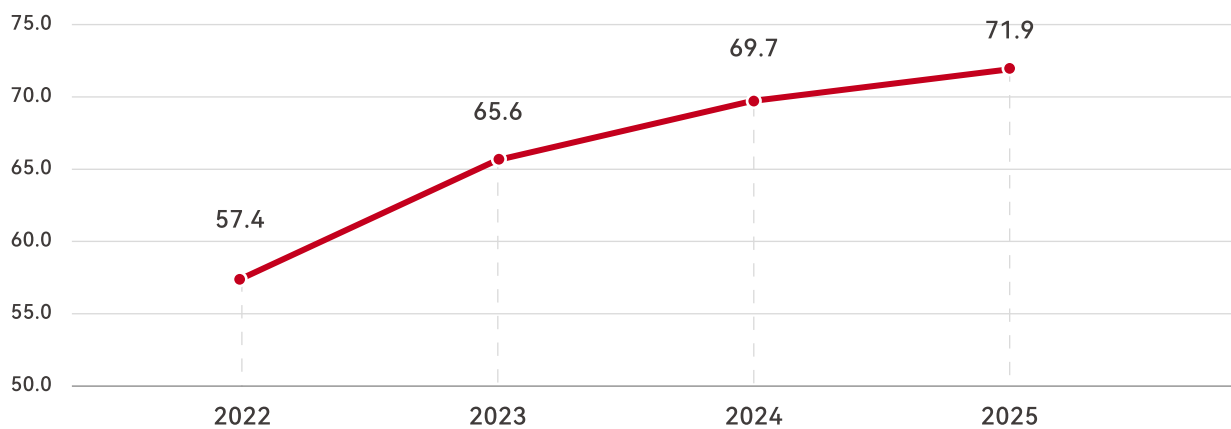
**金融安全与保障意识持续提升，金融反诈深入人心。**

安全与保障维度是四年来提升最大的一个维度，从2022年首次居民金融素养调研时的57.4分稳步提升到今年的71.9分。这样的进步离不开政府、机构和公众的共同努力。

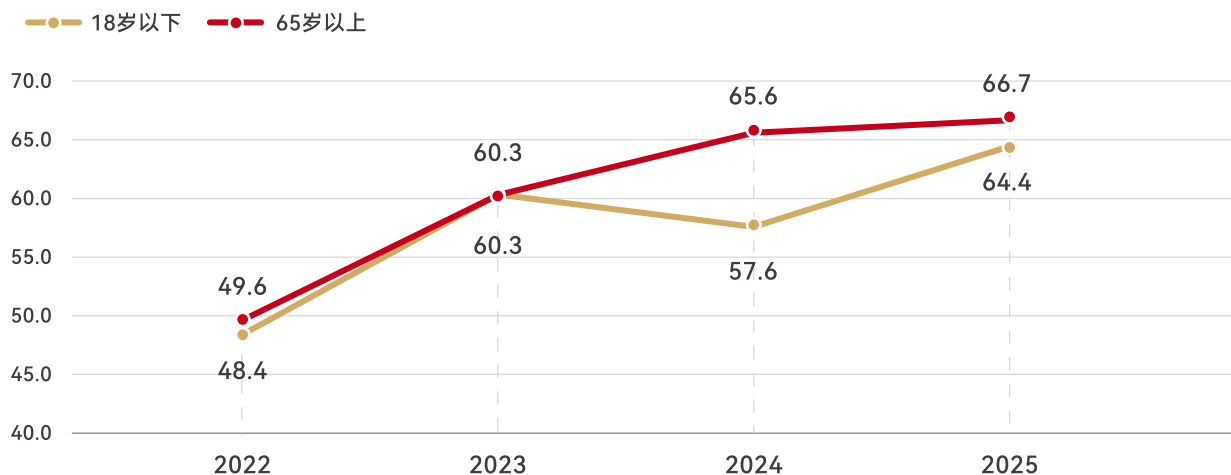
政府对金融反诈的重视和统筹是安全与保障意识提升的首要原因。不断完善的法律法规体系为打击金融诈骗犯罪提供了法律基础，先进技术的深度应用让风险防范、提示方面的实时覆盖成为可能，系统的政策引导和指示确保了金融机构反诈宣传的具体执行和落地。

在这一维度长期表现薄弱的“一老一少”两大群体的情况也有所改善。老年群体的反诈意识提升较为明显，青少年群体相比之下虽有提升但也有反复，一定程度上反映出针对老年群体的金融安全教育普及力度比校园层面更大且有成效。例如老人更容易接收到金融机构在金融服务中的宣传、社区的反诈防骗教育等，而青少年则更多依赖校内及家长的渠道。因此，针对“一老一少”的金融素养教育不仅仍需持续推进，还应根据目标群体进一步优化。

安全与保障维度平均得分情况



“一老一少”两大群体在安全与保障维度的表现





第三部分

# 人工智能与金融素养

人工智能技术的迅猛发展，尤其是以大语言模型和生成式AI为代表的突破性进展，正以前所未有的速度、广度与深度重塑我们的金融生活，让金融服务变得极致便捷与触手可及，同时也带来了算法偏见、信息茧房以及复杂模型的“黑箱”问题等挑战。这深刻凸显了金融素养的时代性——金融生活所需的知识和技能将不再仅仅停留在理解利率与风险的层面，更要求金融消费者具备批判性思维和持续学习的能力，能够驾驭智能工具、审慎评估AI提供的信息，做出独立理性决策。此外，如何在运用AI技术提升服务效率的同时持续保障金融服务的优质性和可靠性，也是金融服务行业必须面对的命题和挑战。

为此，课题组在本年度的报告中新增了AI在金融生活尤其是金融素养教育中的应用专题。在居民问卷中加入AI相关的调研之外，我们邀请了超过20家来自银行、券商、基金管理、基金销售等多个金融服务领域的机构参与问卷调研和书面访谈，从居民与机构的双向视角观察其与AI的交汇“在何处”、“去何方”。

## 一、AI在金融生活中的应用现状

### 1. 金融机构积极探索AI布局，但居民在金融领域的AI应用尚处初期。

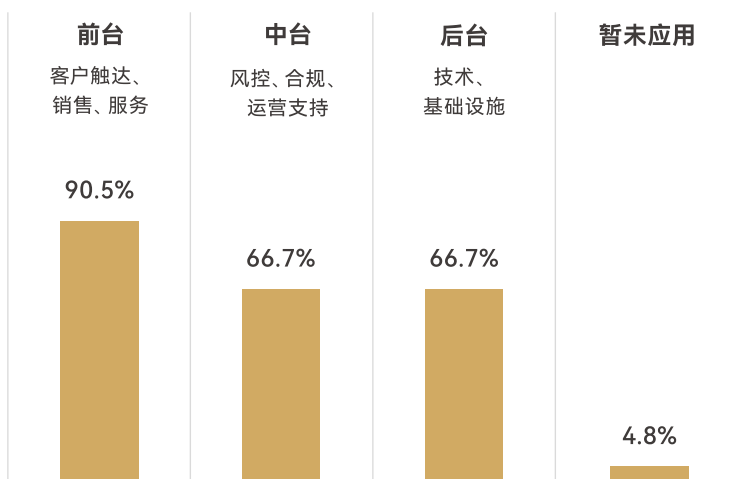
调研发现，中国的主流金融机构正积极拥抱人工智能技术，AI应用已从概念探索迈向实质性落地。在参与问卷调研的21家机构中，15家已设立专门的AI推进团队，规模从5人到数百人不等，其中不乏千万元级别的投入，另有3家机构的AI推进团队正处于筹备阶段，反映出行业在AI战略价值上的高度共识。

AI技术应用在客户触达、智能服务等前台场景最为成熟，在风控合规、运营支持及技术基础设施等中后台环节也正加速融合。整体来看，中国金融机构正系统性构建AI能力，推动智能化转型从局部到全链条的逐步覆盖。



机构调研

AI技术应用的主要领域



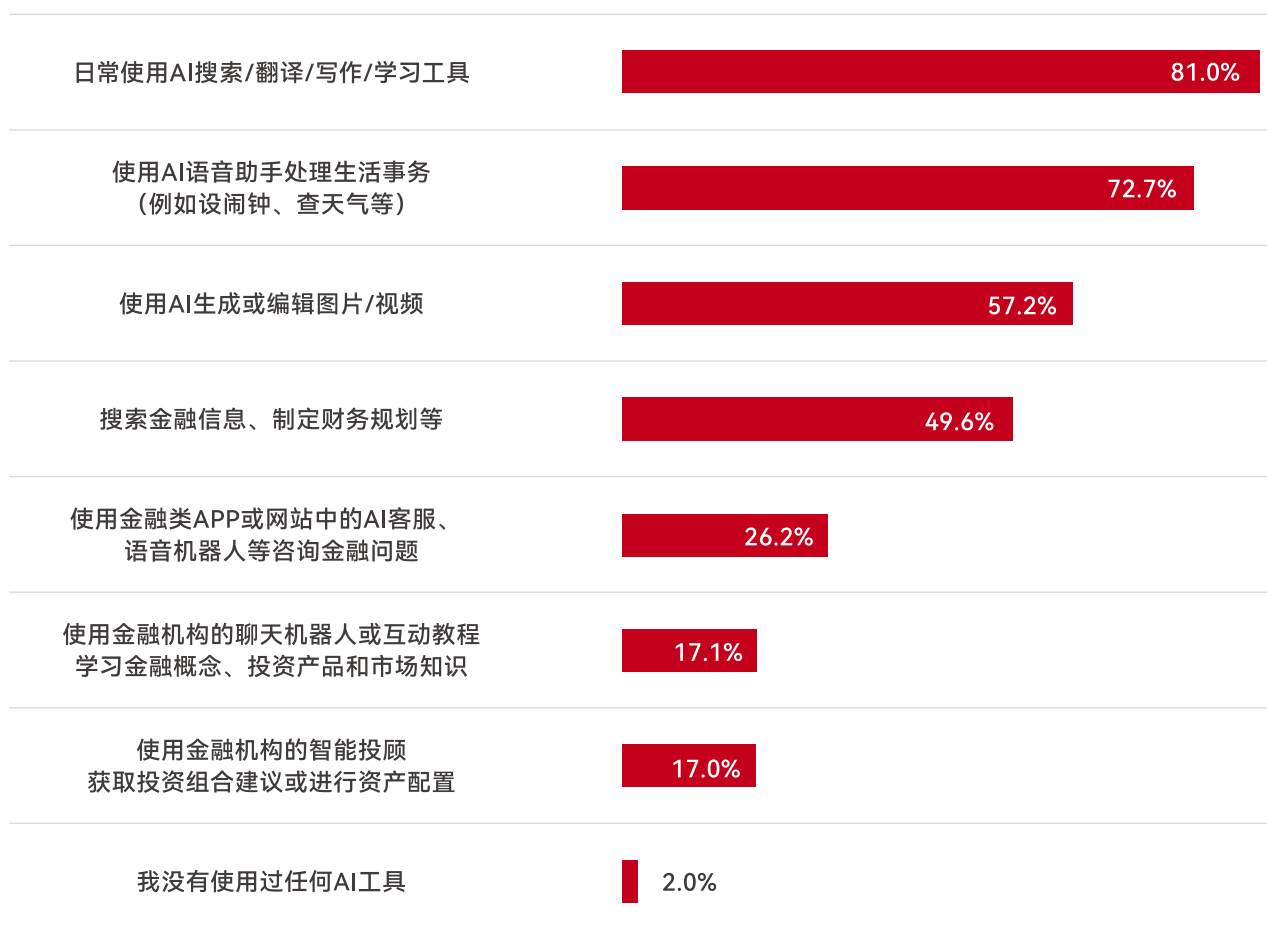
“（布局AI的动机上，）降本、提升服务质量和跟随热点都有一些，跟具体的场景匹配。如内部使用更多考虑降本、对客户考虑提升服务质量，对于一些外部使用成功案例也会跟随热点。”

——某基金公司

繁荣的市场离不开供需双边的匹配，金融机构对AI的热情体现了供给侧的活跃，而以普通投资者为代表的需方对AI金融服务的接受程度也是我们关心的重点。数据显示，目前居民生活中的AI使用以日常生活应用为主，逐渐向金融活动普及。无论是从广度还是深度看，AI在金融领域的应用都处于初期，也是规范引导、设立规则的重要窗口期。

## 居民调研

### 您曾在哪些场景中使用过AI工具？



尽管如此，中国居民对于AI技术的接受度整体较高，具备较大的发展潜力。在机构反馈中，80%的机构认为客户对AI的接受程度很高或较高。另一项高金与嘉信理财合作发布的报告中展现出了在该维度上的国别差异：中国新富人群对AI生成的投顾建议表示信任或比较信任的占比高达约67%，而这一数字在美国仅为37%<sup>12</sup>。

中国年轻人群成长于数字化高速发展的环境，对新兴技术的包容度和信任度较高，且对效率驱动的解决方案有较强偏好，而财富管理市场仍处于成长阶段，专业服务需求未得到满足，AI投顾作为低成本、高效率的补充工具更易被接受。

12 参见高金和嘉信理财的联合研究《2025年中国新富人群财富健康指数》。

在市场的高接受度与实践应用尚处初期这两个因素的叠加之下，AI的金融应用存在着广阔的机会和艰巨的挑战。我们认为，客户需求仍应作为指导AI战略的基石。机构只有充分了解客户需求，方能将AI灵活应用于真正有价值的领域，使其发挥出更大的赋能作用。在软硬件投入之外，机构还需关心更广泛的问题，例如透明度、AI投顾的决策逻辑以及数据来源和风险边界等，通过长期稳定的服务表现及案例实证逐步积累用户信任。

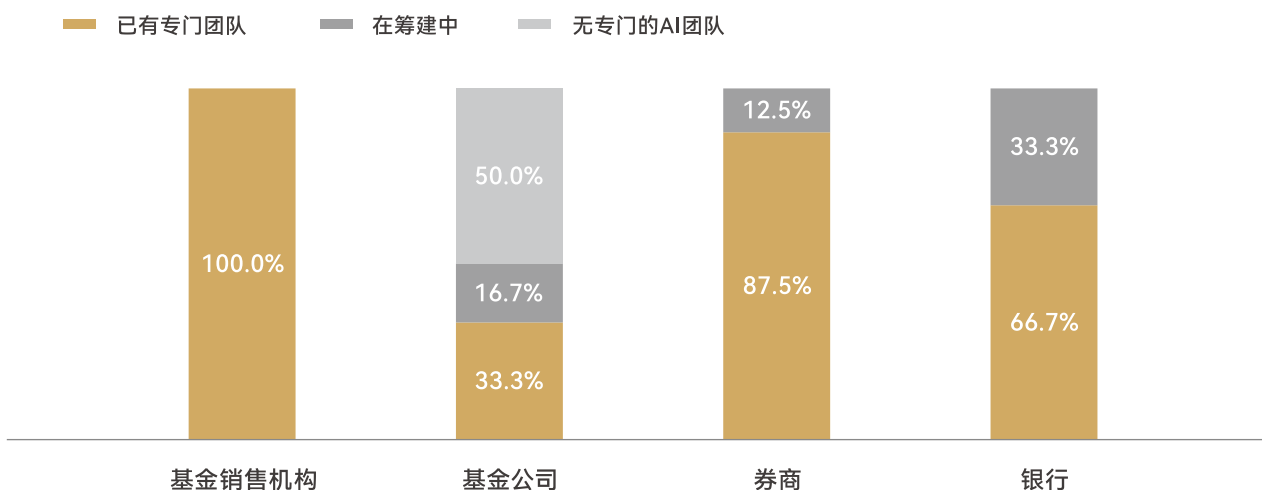
## 2. 不同于海外市场，前台是中国金融机构布局AI的重点环节，智能投顾、AIGC大模型服务、客户陪伴与投教为三大重点探索领域。

约90%的受访机构已在前台布局AI应用，这也从一定程度上揭示了部分基金公司在AI应用上相对投入较少的原因：对客应用场景少。中台及后台应用较前台部门稍低，但也在60%以上。而来自海外的观察则是另一番景象：中后台先于前台部门，对客应用更为谨慎<sup>13</sup>。



### 机构调研

### 各类金融机构AI团队配置情况



应用进程的差异背后是市场与行业发展水平、技术应用基础和用户行为习惯等多方面的不同。改革开放以来，中国经济的蓬勃发展带动了金融行业的快速增长和金融服务需求的井喷。但地域发展不均衡性、服务覆盖率有限等问题长期存在于金融市场的发展进程中。在此背景下，中央金融工作会议提出的金融“五篇大文章”中，普惠金融被置于首位，是中国金融体系改革与发展的一项核心战略和基本导向。借助金融科技的力量，尤其是AI的应用实现金融普惠在事实上推动了我国AI在金融前台应用的普及。此外，得益于电商、线上支付等数字化应用的普及所带来的消费习惯，国内投资者对线上化、智能化服务接受度更高，也为AI在对客应用上的铺开打下了基础。然而，相比于海外成熟金融市场，国内部分金融机构在中后台技术层面仍处于迭代阶段，数据及系统标准等问题让中后台的AI应用落地难度加大。

国内金融市场投资者基数大、需求分散，前台服务的“规模化覆盖+高效响应”需求更为迫切，AI能快速解决传统服务“人力不足、响应滞后”的痛点。

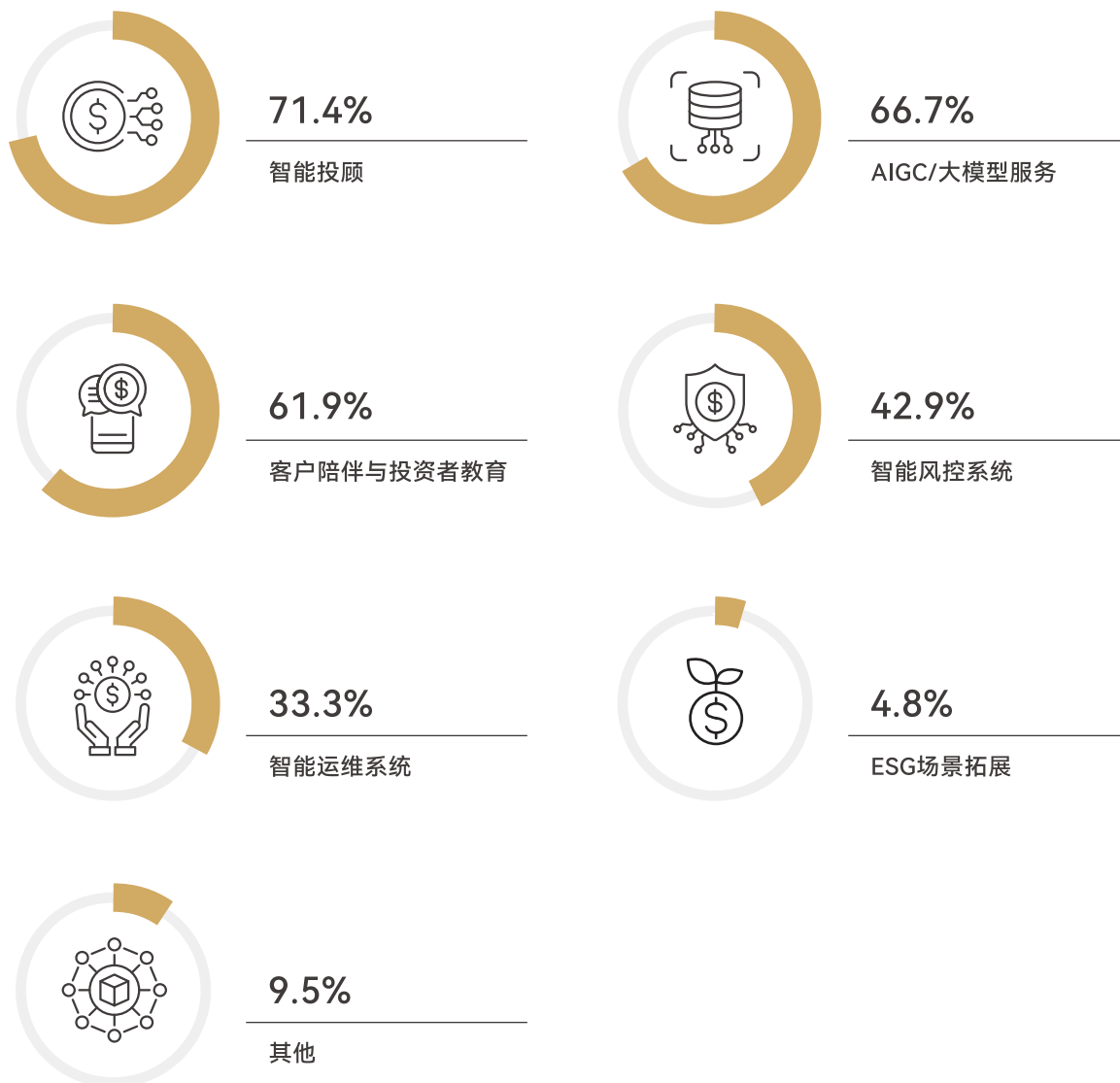
——某券商

<sup>13</sup> The state of AI in 2025: Agents, innovation, and transformation, McKinsey, 2025.11

未来三年，智能投顾、AIGC/大模型服务、客户陪伴与投教是受访机构计划拓展AI应用的优先领域。“客户陪伴与投教”通常是“AIGC/大模型服务”和“智能投顾”技术的重要落地场景，可以看出金融机构AI应用的战略重心将逐渐从当前的降本增效转移至业务应用的加深。

## 机构调研

### 未来三年AI应用的主要拓展领域



智能投顾、客户陪伴与投教等场景都与客户体验息息相关，机构在探索技术应用与创新的同时也应关心服务能否切实提升客户的获得感和满意度，从而驱动长期业务增长和市场竞争力的提升。

## 二、AI在金融服务中的优势和挑战

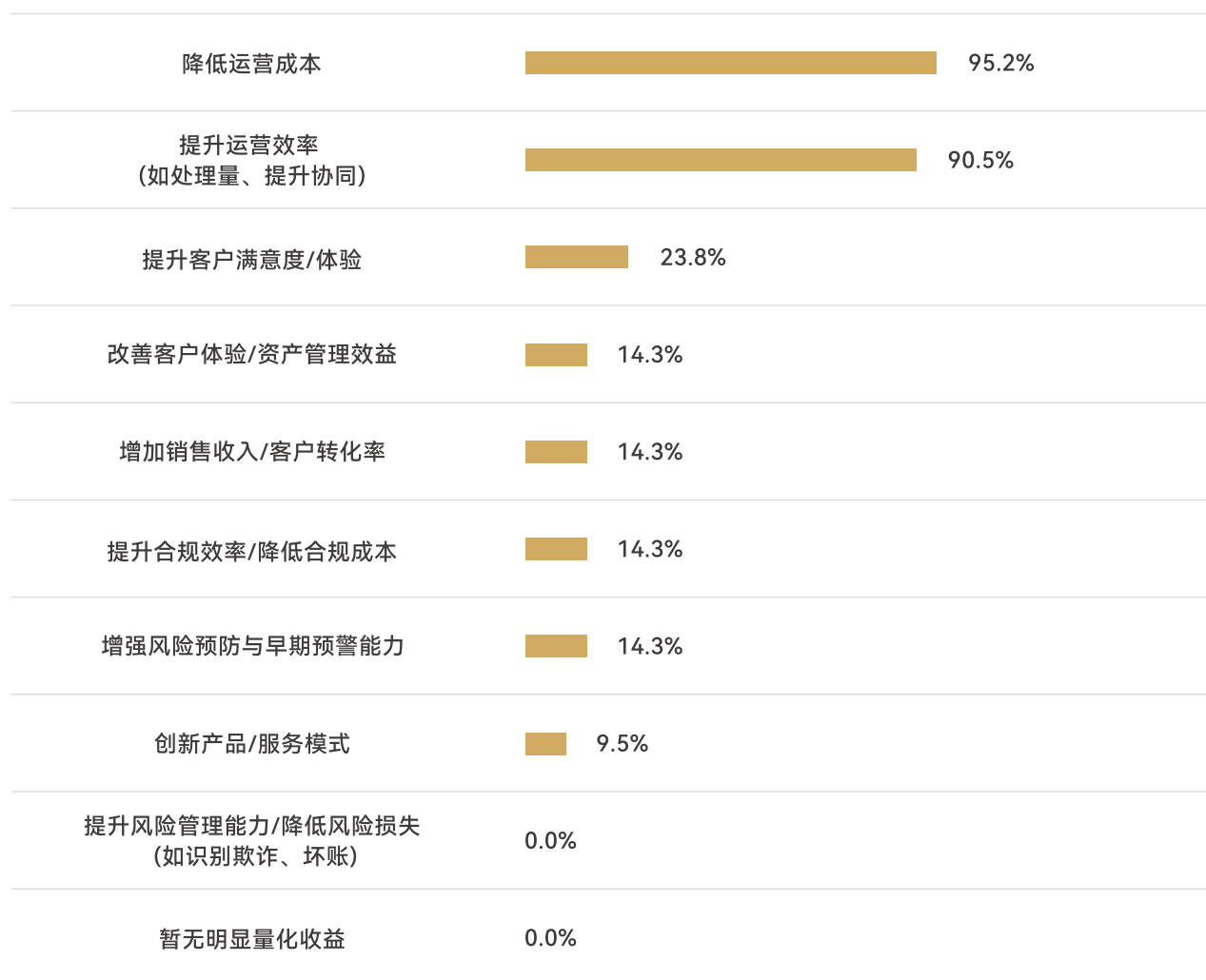
1. AI对降本增效的效果已然显现，在深度赋能金融服务质量方面仍有巨大潜力和广阔前景待挖掘。

在金融行业增速放缓、竞争加剧的市场环境下，降本增效的迫切需求是AI应用在过去得以迅速推进的主要原因之一。从机构反馈来看，这也是AI目前能带来的感知最为显著的效益。在实践层面，AI能自动化处理大量重复、规则的流程，大幅减少人力与时间成本，使员工能专注于更高价值的分析、决策与客户关系维护。



机构调研

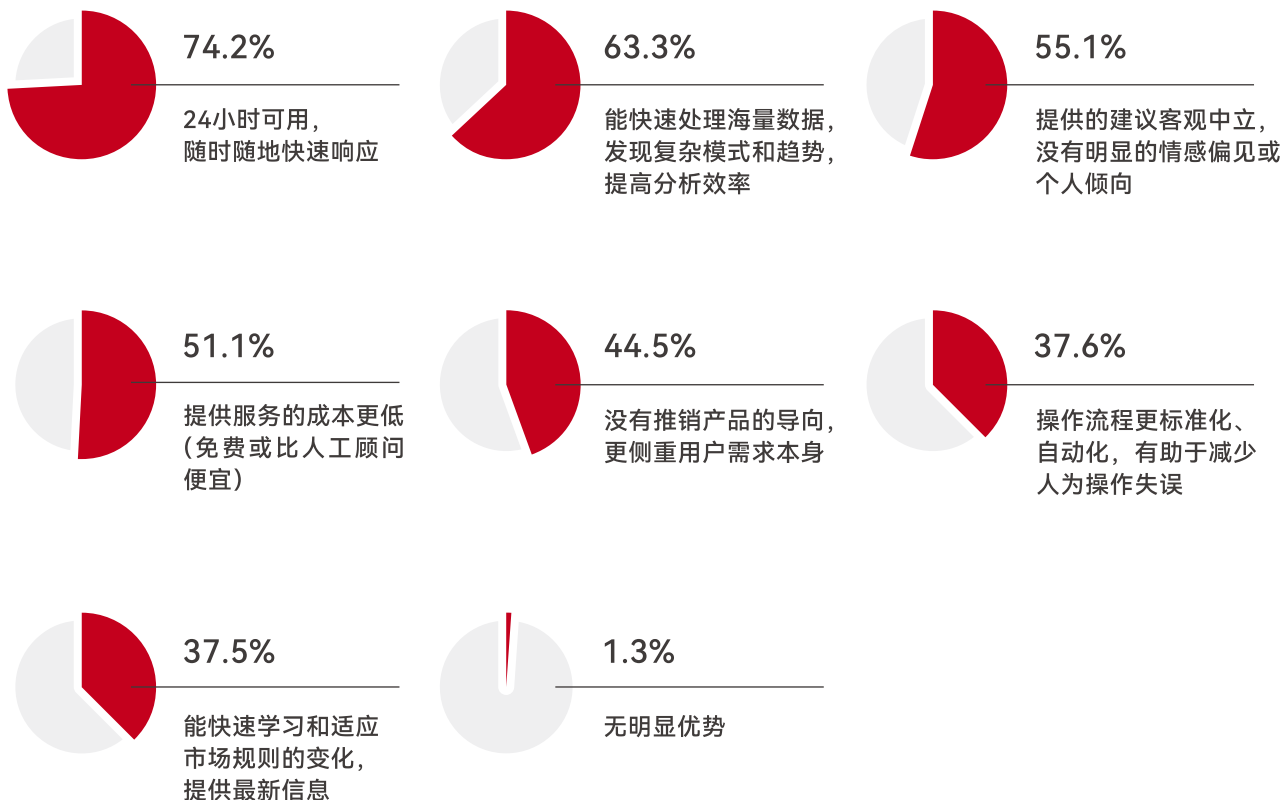
AI应用现阶段带来的显著效益



这一点也在需求端的反馈中得到印证。居民问卷调研发现，AI应用的快速响应和高效信息处理能力是消费者选择AI金融工具的首要原因。

## 居民调研

## 在金融场景中，您认为AI工具相比人工服务主要的优势在于？



在提升运营效率之外，小部分行业先行者已开始探索以AI为核心的产品和服务模式创新和再造，更好地运用AI在高效分析处理信息方面的优势深度赋能金融活动，如为客户提供个性化服务、为行业研究和投资提供更加全面的决策参考等。

“公司从早期“AI+”通过AI提示各个业务单元效率的视角已经切换到“+AI”战略，希望通过AI转型全面重塑现有业务流程，通过创新驱动现有A/B/C三端业务的跨越式发展。

——某基金销售机构”

AI与业务的这种深度融合将是行业进一步探索AI部署的一大方向，这也引发了业界对于AI应用前景的普遍看好。根据腾讯云2025年5月的报告数据，中国金融行业AI投资规模增长显著，2024年投资规模达196.94亿元，预计到2027年将增至415.48亿元，增幅达111%。AI应用正从金融机构的业务边缘向核心拓展。未来18个月内，支付清算、智能投研、数据分析、资产尽调、资产评估等将成为主要落地场景<sup>14</sup>。世界经济论坛的报告也显示了机构在不同应用场景中对于AI的乐观情绪，70%的受访高管认为AI在来年会给公司带来直接的收益增加<sup>15</sup>。

14 《2025年金融行业AI应用新机遇与新场景报告》，腾讯云

15 Artificial Intelligence in Financial Services, 世界经济论坛

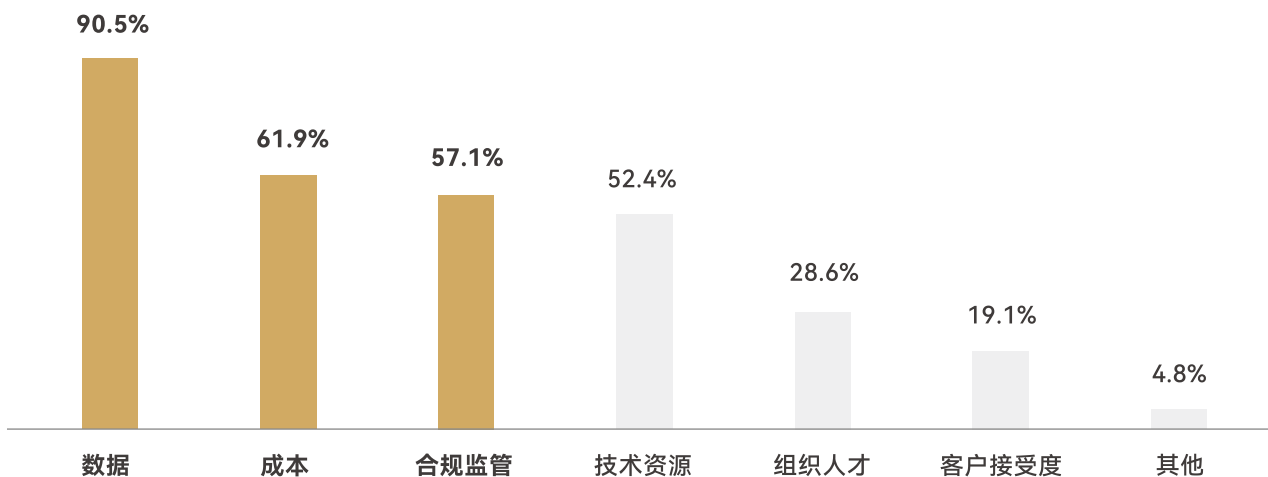
## 2. “数据-成本-合规”是金融机构大范围、深层次应用AI所面临的核心挑战。

首先，绝大多数受访机构均认为，数据将是AI应用过程中的头号问题。数据是AI发展和应用中无可争议的核心要素，高质量、大规模的可用数据是生成式AI时代最可贵的资源之一。但数据问题愈显复杂，已经超越了传统意义上简单的“数据质量”或“数据管理”，而是延展出数据安全、数据隐私、数据合规等多重维度。通过专业的数据治理，确保团队谨慎和妥善地获取和处理数据，同时在过程中确保用户个人隐私的安全，是金融领域AI应用在数据维度应着重夯实的两大基础工作。从后续的书面访谈来看，金融机构也做了许多探索，例如优先保障数据安全与隐私、建立可追溯流程等。



机构调研

AI应用过程中面临的主要难点



我们认为数据问题是必然存在的，目前试点产品的主要策略是限制问题范围，尽量聚集，提高问题准确度。

——某基金公司

不追求“数据全覆盖”，而是聚焦“高价值+合规数据”的整合，优先保障数据安全与隐私。

——某券商

通过数据治理确保数据的全链路加工流程可追溯，同时在治理的过程中产生可供AI理解的高质量衍生数据，同时实施了严格的客户隐私保护机制，避免和AI交互的工程中泄露客户隐私和关键敏感信息，做到模型生成内容和客户私有数据的严格隔离。

——某基金销售机构



其次，六成以上的受访机构提到了AI部署的成本问题。虽然市面上有开源模型和云API，但模型并不等于服务，要真正将其应用到核心业务往往需要大量的定制开发、微调和优化，这背后的人力、时间、试错成本惊人。与此同时，AI技术迭代迅速，模型需要持续更新、优化，硬件也需要不断升级。因此，AI应用不是一次性投入，而是需要持续投入的长期项目，其带来的成本压力不容小觑。

最后是合规问题。合规无疑是金融机构和监管的关注重点，也为金融机构的AI应用划定了必须严守的安全线。合规意识应该贯穿于整个AI应用的所有环节，包括但不限于数据和算法的合规。金融监管的核心原则之一是穿透式监管，但复杂的AI模型（如深度学习等）往往存在黑箱，导致其决策逻辑难以解释，是合规的难点之一。

此外，合规问题也在一定程度上影响了AI应用的责任分配。面对这项新技术，各国的金融监管部门都在逐步探索设立金融机构的责任边界，如美国证券交易委员会（SEC）认为，金融机构应该为其使用的AI提供的内容和建议负责。另一方面，金融机构自身也在逐步构建相关的责任机制，从AI应用场景的审批到实时审核、事后审查，到最后决策流程，都需要人工进行相应的把关，不同的职能部门在不同的环节对AI的应用负责。

技术层面：AI开发团队对算法模型的安全性、准确性负责；

业务层面：使用AI服务的业务部门对内容合规性、适宜性把关；

机构层面：公司作为主体，承担最终责任，同时建立“容错机制”，若因技术迭代中的不可预见问题导致错误，且已履行必要审核义务，可适当减轻责任。

——某券商

### 3. 从客户角度出发，AI应用的主要挑战在于其服务智能化水平和安全性不足。

在智能化水平方面，AI在金融领域的发展距离许多客户所期待的能像专业服务人员一样理解复杂语境、提供精准个性化方案并解释逻辑的阶段仍然存在明显差距。许多机构正在进行相关探索，比如通过从通用大模型底座到金融大模型的转变，使用海量高质量的金融文本进行精细化训练，建立精准的专业知识库并接入实时市场数据从而让AI由知识通才转变为智能专家。

在安全性方面，用户所担心的隐私和技术缺陷等问题也已经引起了行业的广泛重视。国际数据公司（IDC）的报告认为，机构应选择和利用多种技术手段以确保人工智能系统是透明的、可解释的、有韧性的和安全的<sup>16</sup>。金融业高度依赖事后解释技术，现有可解释AI方法仍存不足<sup>17</sup>。部分学者认为复杂AI模型的决策过程在透明度和可解释性方面存在“先天不足”，这不仅挑战监管，也可能引发公众信任的危机。若训练数据本身隐含社会偏见，AI算法会将其放大、固化，导致不公平的信贷歧视或服务排斥，侵害用户合法权益，侵蚀金融普惠的根基<sup>18</sup>。

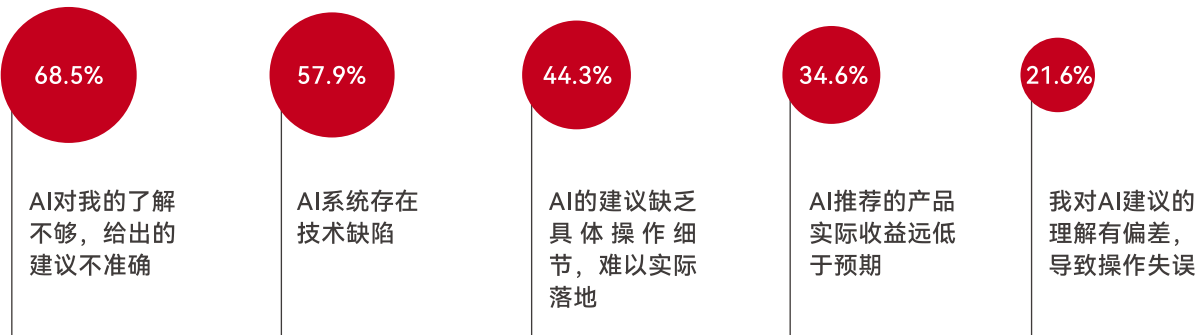
16 《金融行业负责任AI的实践——从治理框架到技术实现》，IDC，2025.05

17 Md Talha Mohsin, Nabid Bin Nasim, Explaining the Unexplainable: A Systematic Review of Explainable AI in Finance. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2503.05966>

18 陈钟，《安全为锚，创新为帆》，中国保险报 2025.6.18

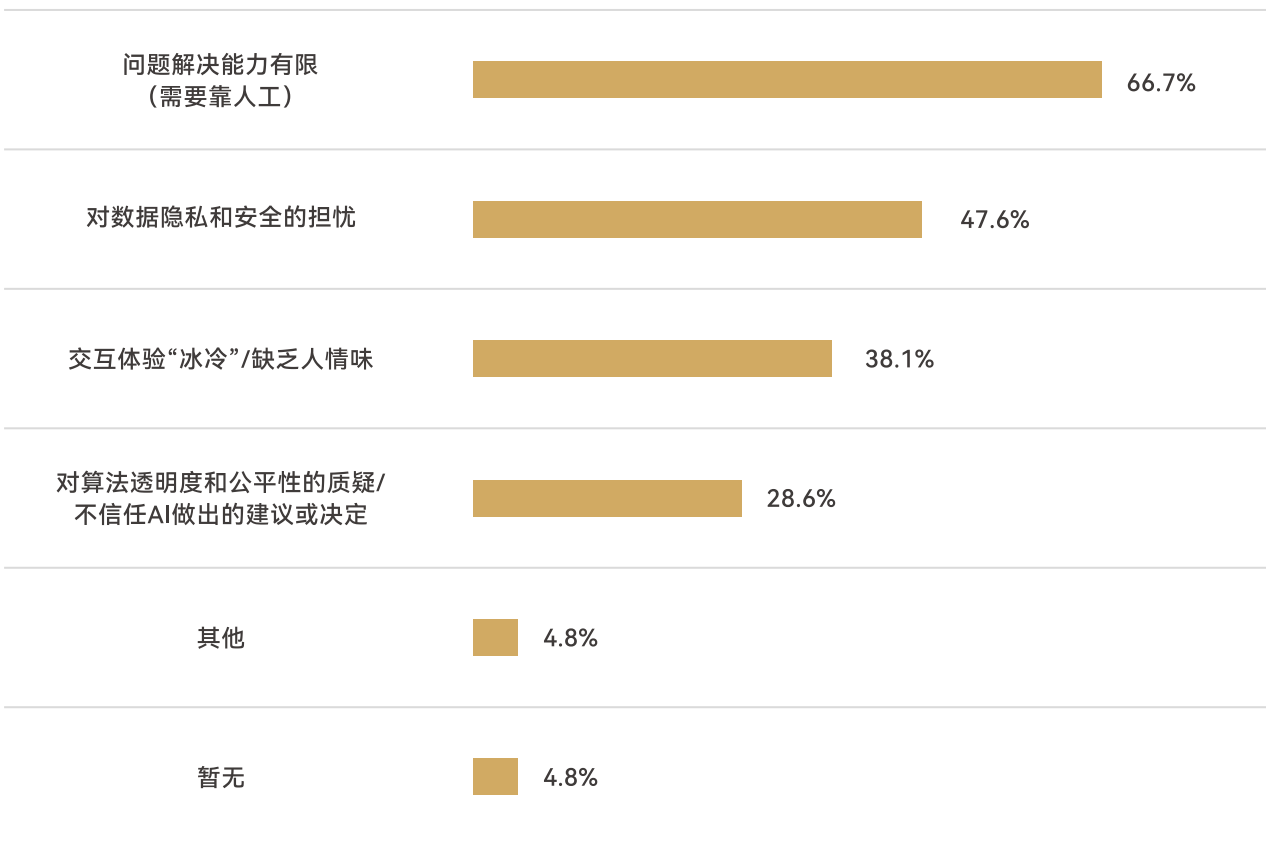
居民调研

如果您曾因AI建议做出财务决策而后悔，主要问题在哪里？



机构调研

面向客户的AI应用收到的负面反馈



## 三、AI投教与金融素养

当前，AI技术正快速进入投资者教育领域。AI是否能作为提升投资者教育效率与质量的工具？AI在投教中的使用是否会带来对于居民金融素养更高要求？今年，我们增加了居民和机构对于AI投教态度的调研，以期为社会各方提供参考和依据。

### 1. 在各类金融服务中，AI在投教领域的应用相对处于初级阶段。

与前台环节不同，国内金融机构对于AI在投教这个特定领域的应用程度较低：已经开始AI投教试点和部分实施AI投教应用的机构各不足三成，超过四成受访机构尚未将AI应用于投教。

在已开始使用AI赋能投教的机构中，AI应用主要集中在服务应答和资讯热点推送等简单功能。在行为分析的基础上提供个性化学习内容、智能投资模拟、学习效果评估等复杂场景中的应用还处于探索初期。如何借助AI高效赋能投教并促进金融素养提升，同时加以适当监管是在现阶段就应纳入考量的问题。

与此同时，海外金融机构也在积极探索AI投教的各种可能。主要尝试包括通过智能投顾系统的内置教育内容，根据用户画像（风险偏好、知识水平、投资目标）推送定制化文章、视频和课程以及使用聊天机器人进行问答练习等等。部分领先的金融机构还会提供虚拟交易平台与投资模拟器，允许用户在不风险环境中进行金融实践。

总体而言，由于经验、监管、技术等方面的限制，国内外的AI投教应用都还处于相对初级的阶段，更加深入、复杂的AI投教还需要进一步尝试和论证。

### 2. AI投教在用户层面逐渐获得更高的接受度，有助提升居民对投教的参与度。

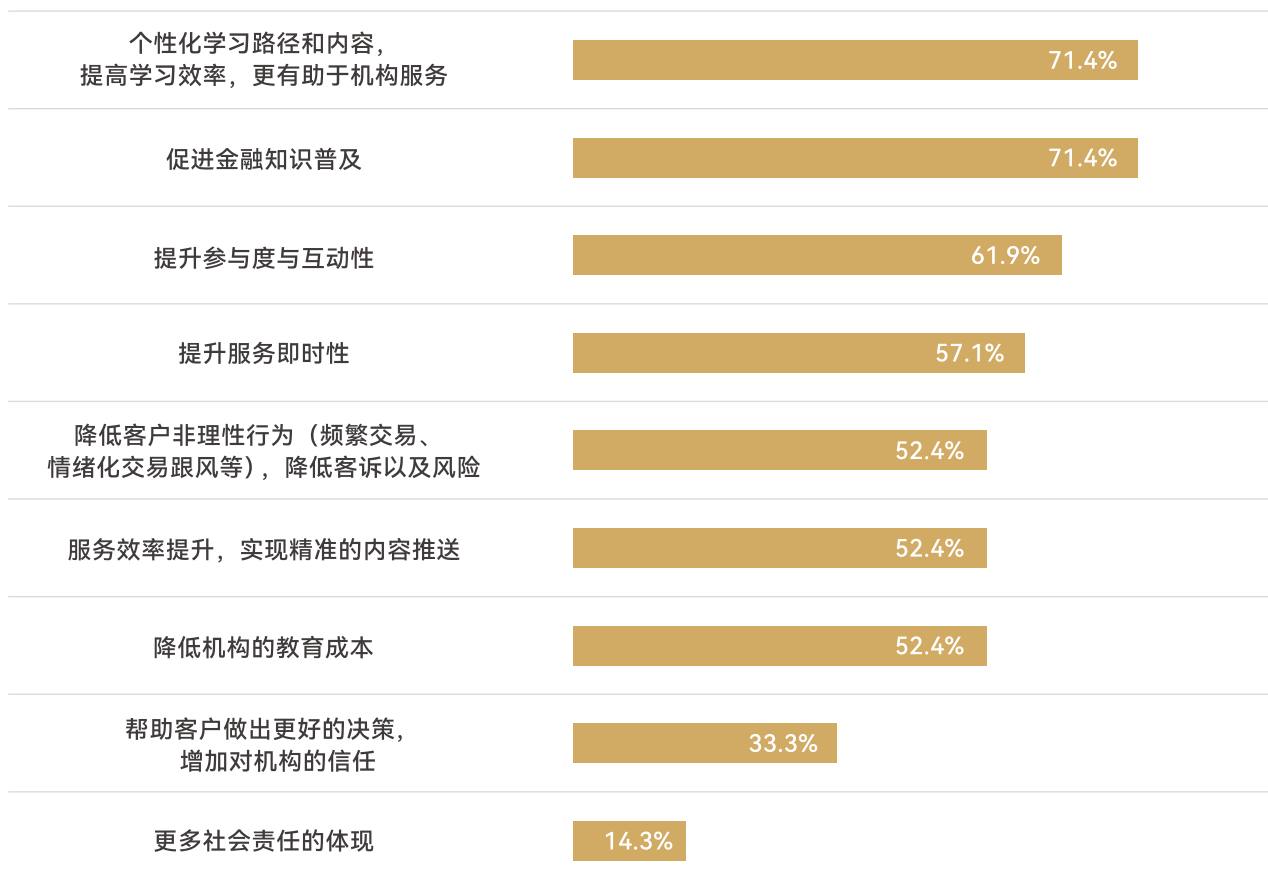
居民调研显示，与其对AI的总体接受度类似，不少居民也已开始逐渐接纳AI在投教中的角色：约四分之一的受访者青睐AI驱动的互动教程，三分之一更倾向于人机结合的投教模式，个性化的学习内容和无推销的学习环境是其青睐AI的主要因素。这也跟机构方面的反馈相吻合：半数受访机构明确表示客户对AI投教的接受程度很高或较高。七成受访机构表示收到客户的正反馈，大多集中在服务便捷、形式新颖等方面。

我们进一步询问了机构对于AI投教的作用的理解。七成以上受访机构认为，AI投教的主要帮助在于提升客户的学习效率和参与度、促进金融知识普及。从居民调研来看，90%的受访者表示，有AI参与的投教会让他们愿意额外增加一定时间进行金融知识的学习。对于机构而言，这意味着在现行的投教框架下加入更多AI元素可以有效增加既有客户的粘性，从而让机构有更多机会帮助他们提高素养、参与实践。



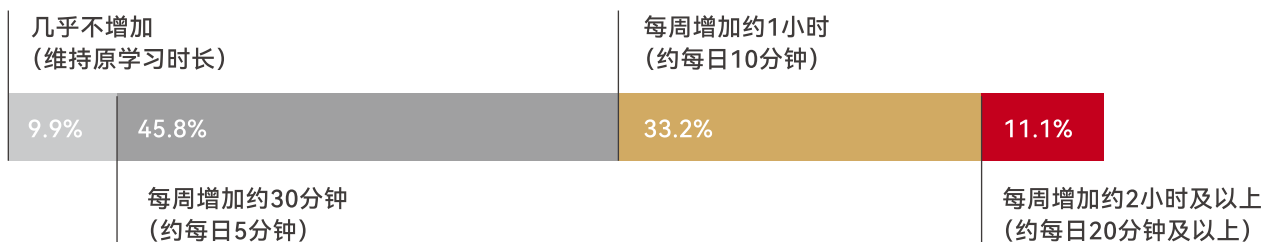
机构调研

AI投教的作用主要体现在哪里？



居民调研

如果通过AI投教工具或人机结合模式学习金融知识，您每周愿意额外增加多少时间进行学习？



约八成受访机构认为，金融消费者在使用AI投教后知识水平显著或稍有上升。海外的相关研究也证明，AI投教在金融素养提升的效果上具有优异表现（见下表）<sup>19</sup>。

19 Parshv praful Gala1 & Arpit Jain, The Role of AI in Personal Finance Management Automating Budgeting, Savings, and Debt Reduction Strategies, JS DR | Volume 10 Issue 2

## 海外视角

## 使用不同投教工具后的金融素养变化情况

	显著提升	有所提升	没有变化	负面影响
AI投教工具	35%	40%	20%	5%
传统投教工具	10%	30%	45%	15%

去年，课题组通过对比居民金融素养测试得分与其实际投资行为之间的关系，发现金融素养对于证券投资者的持仓时间、多元化配置都有积极影响。因此，如何通过恰当的投教方式提升居民的金融素养，持续放大投教带来的素养提升优势，将其与投资者不断变化的需求相结合，最终提升他们的财富管理水平和各机构可以探讨的课题。

“

数据显示，接受高频陪伴的客户在市场低点的逆市加仓率更高，平均持仓时间显著延长。

——某基金销售机构

客户对AI定期推送和解读自己的资产配置报告的感受不错。

——某银行理财子公司

通过数据反馈，非理性投资者比例稍有下降。

——某券商

它以语音形式解读防非关键词，能为投资者提供便捷的咨询服务，其语音交互的方式也可能增加互动的趣味性和自然度，相比传统的文字阅读，更能吸引投资者的参与，尤其是对于一些不太习惯阅读文字资料的投资者来说，这种方式可能更容易接受防非知识教育。

——某券商

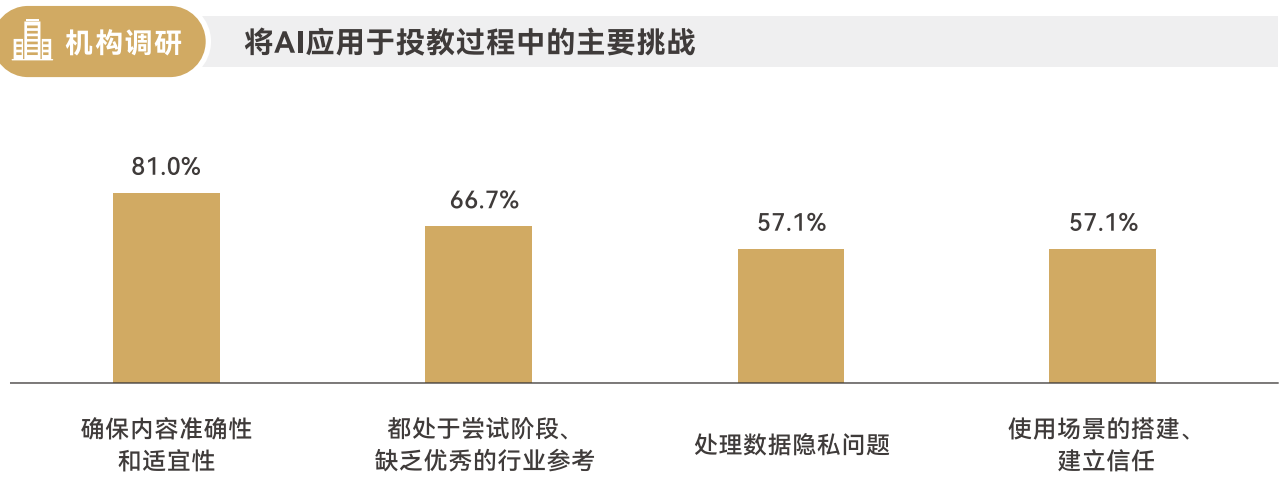
智能客服全天候服务为投资者碎片化学习提供陪伴服务。

——某券商”

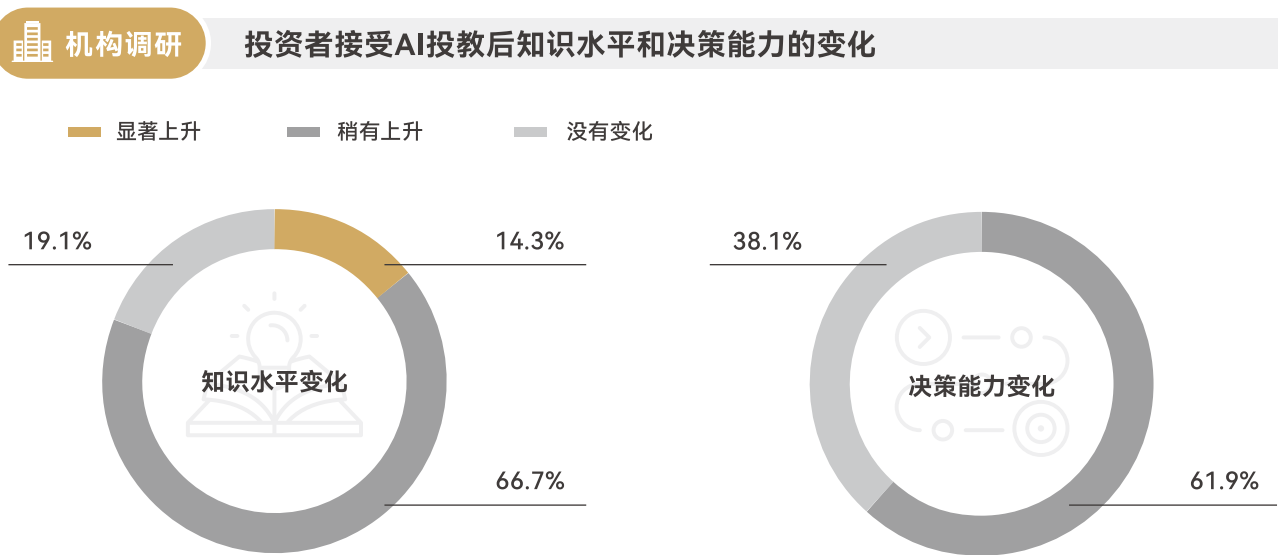
但值得注意的是，仍有三成受访者更青睐传统投教模式，真人投顾对于复杂需求的理解能力和灵活的沟通体验是他们坚守传统的主要原因。金融机构在持续深化AI在投教领域应用的同时也应兼顾不同群体的多元需求，平衡好投教的广度和深度，让AI切实惠及广大投资者的金融素养提升。

### 3. 内容的准确性、触达深度以及效果的评估是AI投教面临的主要挑战。

虽然AI投教在机构和投资者中已取得一些正面反馈，但问题和挑战同样存在。除了AI领域较为普遍的数据问题之外，AI投教内容的准确性与适宜性首当其冲。大模型生成内容的幻觉问题在AI投教领域屡有发生，这也从一定程度上导致了当前AI的应用主要集中在内容推送而非个性化内容定制。这一问题在客户角度也得到了印证：尽管AI让投教更加触手可及，但提供的内容可能掺杂着幻觉或过时信息，最终干扰自身的判断。



其次，AI投教对于投资者知识水平和决策能力影响间的落差也应引起业界对于AI投教在实践中真正触达深度的思考。从机构的主观反馈来看，投资者在接受AI投教后获得了知识水平方面的一定提升，这从一定程度上证明了AI在高效传递信息上的成功，但决策水平提升的滞后体现出了AI投教在“由知到行”的赋能过程中仍然存在明显堵点，难以解决本报告多次提到的“知易行难”的核心问题。要想打通这一过程，机构需要勇于踏出舒适区，将AI从现阶段比较普遍的以既有信息推送为代表的浅表层应用向实时资讯分析以及深度响应用户个性化需求的中、深层应用推进，充分发挥AI投顾的潜力和效果。

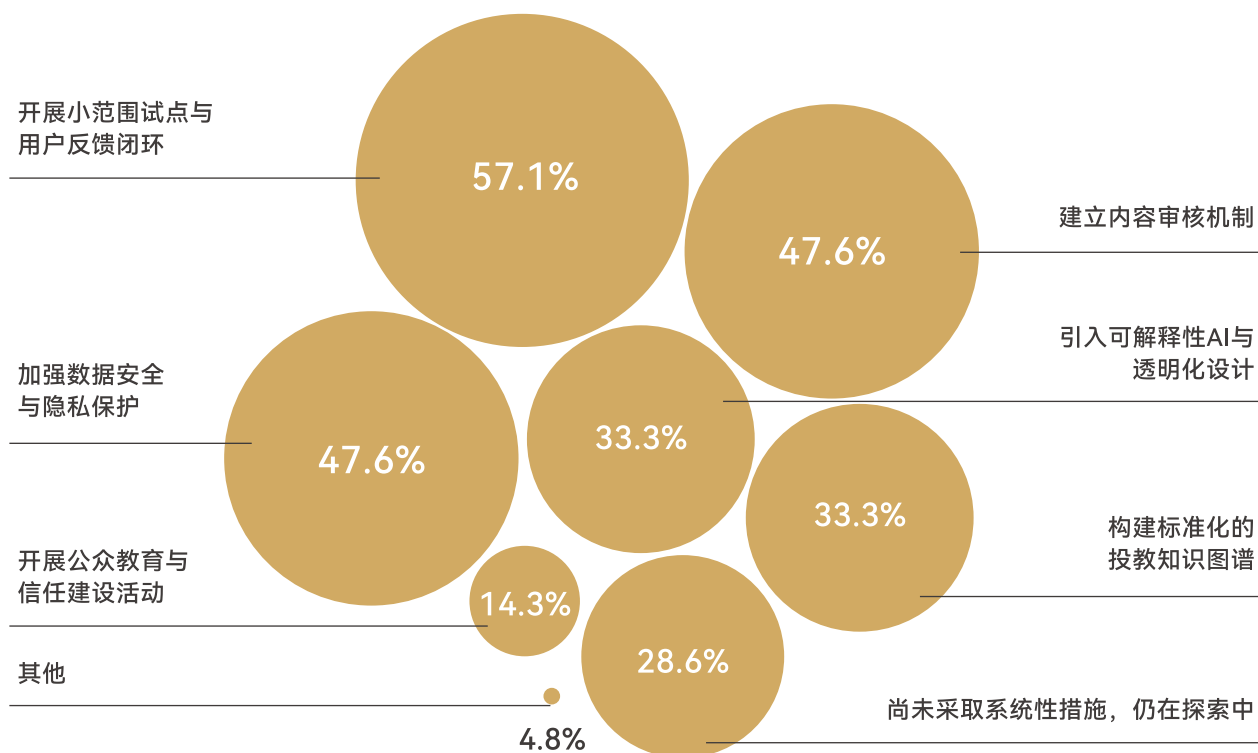


最后，如何评估AI投教的效果也不容忽视。虽然机构普遍认可AI投教的价值，但总体上难以用量化、可比的方式评估其效果。主要原因是客户的投资决策结果受市场变化、个人财务状况等多重因素影响，往往难以直接归因于AI投教本身。与此同时，客户个人的反馈则过于主观，难以作为AI投教发展和改进过程中的硬性指导。

面对这些问题和挑战，机构并没有止步不前，而是从自身业务实际出发开展了许多有益的尝试，为企业和行业的发展不断开拓。

## 机构调研

### 机构在面临AI投教方面挑战时采取的措施



在机遇与挑战交织的背景下，机构对于未来三年的AI投教发展已经有了比较成型的规划。三分之二的受访机构将推动AI与投顾、客服和投教系统的深度融合联动，半数机构将探索打造专属投教AI智能体，加强AIGC在内容生产中的应用。部分机构根据自身业态的特点主动探索更为细分的领域，例如将情绪识别与行为干预的AI应用和面向特定人群的专用AI投教模块等以期满足自身业务的个性化需求。

“（未来将探索）一体化融合：推动AI投教与投顾、客服系统深度联动，实现“投教-咨询-服务”闭环。如投资者通过投教了解某类产品，可直接对接投顾获取配置建议，遇到问题时智能客服自动关联相关投教内容。”

——某券商

“

投教与平台产品功能相结合，在客户的投资场景中基于智能投资服务机器人，在对话中传递投资理念。

——某券商

从“被动应答”向“主动服务”进化。未来的AI投教不仅仅是回答问题，而是能结合宏观事件与客户持仓，主动发起个性化的解读与关怀。

——某基金销售机构

目前我们提到的“情绪识别”，并非传统意义上通过摄像头捕捉面部表情（考虑到隐私和金融场景的严肃性），而是基于大语言模型（LLM）的语义分析与用户行为数据的综合判断。这正是我们内部正在构建的CCDP（客户上下文数据平台）的核心应用场景之一。

——某基金销售机构”



第四部分  
建议和展望

# 一、政策建议

连续四年的调研让我们欣喜地看到了居民金融素养这一慢变量持续向上的趋势，但在这样的大方向下也有一些维度经历了波动甚至下降。这些变化正是我们持续开展这项调研的动力：通过持续追踪数据和行为，让公众与社会了解中国居民金融素养的现状，为提升金融素养提供研究支持和效果评估。基于今年的调研结果，我们在过往建议的框架基础上，围绕近两年对居民金融素养影响较大的热点议题提出以下三个方面的建议：

## （一）坚持多方协作，打造立体化的居民金融素养提升体系。

提升居民整体金融素养是一项需要长期投资的系统化工程。我们一如既往地主张政府在充分开展行业调研的基础上制定标准和基础框架，金融服务机构和教育机构作为金融素养教育的执行主体，基层公共服务单位作为补充，三位一体打造立体化金融素养提升体系。在金融科技日新月异、养老问题特别凸显、理财需求百花齐放的当下，这样的体系更加不能缺位。

此外，我们也呼吁各方在近年金融反诈工作取得长足进步的基础上，持续关注重点群体的金融福祉，开展更加普惠的金融素养教育。

1. 金融主管部门牵头，联合教育、民政等部门，对“一老一少”及低收入、低学历等金融素养较低的人群开展专项需求评估，并据此制定分类分层的教育框架。同时，将金融素养教育明确纳入金融监管、社区服务及国民教育的考核体系，建立跨部门协同机制，从制度层面保障教育资源向薄弱环节系统化倾斜。
2. 通过对金融机构的消保考核，鼓励机构加大对“服务适老化、无障碍”的改造，包括提供大字版合同、保留线下渠道、对老年人办理高风险业务实施人工双录及亲友提醒等。鼓励机构开发针对青少年的财商模拟工具、针对老年人的反诈情景测试等公益性教育产品，推动金融服务与教育适应重点人群的实际需求与认知特点。
3. 依托社区服务中心等场所设立“金融健康服务点”，定期组织专业人员驻点提供咨询与讲座，培训社区工作者成为宣传骨干。推动金融知识以标准化课程形式进入中小学课堂，并为教师提供配套培训与资源。最终，通过建立金融素养监测评价体系与媒体监督机制，确保各项措施落到实处、形成长效。

## （二）关注金融理念建设，推动长期思维深入人心。

当前，中国居民在金融行为上普遍呈现重短期轻长期、重产品轻服务的特征，同时对于风险和收益的关系缺乏足够理解现状。今年的调研发现，居民长期理念不足的问题尤为突出，这不仅会影响其自身的金融行为和财富积累能力，更对国家金融体系的稳定与资本市场的健康发展构成了现实风险。

金融教育的核心不仅是知识普及，更是理念塑造和行为引导。各方应一道努力，共同致力于营造一种“面向未来、注重规划、信任专业、追求可持续回报”的长期氛围。

## 1. 政府层面确定重要性，将培养长期投资理念作为政策目标。

**提高官方声量。**有关部门可以联合专业机构，定期梳理和发布长期投资之有效性的相关数据和案例，为理念宣导提供具体支撑。通过权威途径介绍复利的作用和因长期坚持而获益的普通人案例，正本清源，替代某些非正规渠道对“暴富”的过度渲染，树立正确的投资观念。

**加强宣传教育。**金融监管部门可以联合教育、人社、民政、宣传等部门共同推动，提早开展国民金融素养教育。具体措施可以包括在中小学课程中融入财商启蒙教育，通过模拟游戏、案例分析等形式，让孩子从小在实践中理解长期投资的价值。同时，有关部门和行业机构可以针对居民在不同人生阶段（如入职、成家、育儿、退休前）的具体需求，开展能为他们的现实生活带来直接助益的金融教育活动。

## 2. 深化供给侧改革，强化支持长期思维的金融基础设施与产品体系。

建设一个规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场是金融供给侧结构性改革的重中之重，更是居民实践长期投资的根本前提。宏观层面应持续深化资本市场投融资综合改革，全面提升发展领域、市场主体、投资行为、金融工具与产品创新、风险收益匹配等方面的适配性。在一个相对健全的资本市场之下，支持长期主义的具体政策举措可以包括：

**优化激励机制。**有关部门可以从居民长期投资的激励机制入手，比如进一步完善个人养老金账户、养老目标基金等的税收递延政策，探索对持有超过一定年限的投资收益给予更大幅度的税收减免，并研究对持有相关产品投资者给予税收之外的其他激励政策，从而给予居民最直接的长期投资动力。

**丰富投资工具。**鼓励金融机构开发和推广更多覆盖居民生命周期的简单、透明、低费的长期投资产品。在目前我国基金降费、扩大ETF等指数投资产品供应的大背景下，许多细节仍待进一步优化。

**重构行业导向。**改革针对金融机构的考核机制，引导资管机构建立以长期业绩为导向的考核评比模式，减少对短期排名的过度关注，鼓励基金经理践行长期投资，真正从客户的视角看问题。

## 3. 加强研究评估，确保政策实效。

在学术和行业机构已有的成果上，建立全国性的居民金融素养与行为数据库，定期开展大范围追踪调查，动态监测居民金融理念和行为的变化，为政策调整提供数据支持。同时，可以探索对各项倡导长期思维的政策进行成本效益分析和影响评估，并以之为基础结合行业反馈及时优化。

## （三）与时俱进建立AI时代的金融行业监管框架，推动数字金融素养的提升。

AI在金融领域的广泛应用将对传统的金融监管框架提出新要求，但我们应当充分认识到，AI或其他新技术只是一种服务渠道和服务工具，并不会也不应颠覆传统金融监管的价值理念。金融行业对客户利益的保护、对金融风险的评估、对公平交易的维护等义务由来已久，是行业长期坚守的合规文化的核心。因此，AI时代下的金融监管的目的不是限制AI技术的应用，而是规范其如何应用。

我们建议金融主管部门在进一步贯彻“长牙带刺”的监管路径时可以适当鼓励AI技术在金融领域因业制宜的创新，但对损害投资者利益的情形（例如通过AI手段或在AI应用过程中未尽到信息披露义务、对金融产品进行虚假或片面宣传）仍需明确边界，必要时严厉惩处。主管部门或自律协会可以从执法实践中总结经验，有针对性地填补传统监管框架在AI时代的漏洞；同时向业界和广大投资者充分宣传典型案例，让居民知晓自身权益，让机构筑牢合规底线。

此外，金融监管框架和手段也必须根据AI的发展进行创新，覆盖AI在金融领域的全链条应用。主要包含以下四个方面：

- 1. 对技术本身进行监管。**此路径侧重于AI系统的开发过程和技术特性。制定关于AI系统性能、安全性、保障性和互操作性的技术标准。增加算法透明度，要求公司披露其AI算法的工作原理、所用数据及决策方式，包括要求使用可解释的AI技术。严守数据治理的合规底线，对用于训练和运行AI系统的数据的收集、使用和共享进行监管，包括数据隐私规则、数据质量标准以及数据溯源与沿袭的要求。同时，尽快出台相应的伦理与安全指引，明确对AI在透明、公平、安全、问责机制等方面的底线要求。
- 2. 对应用过程进行监管。**此路径侧重于AI的具体应用场景和结果。从金融行业的独特风险和要求出发，实施基于风险等级的差异化监管：参照欧盟《人工智能法案》对高风险AI系统的分类管理原则，对金融场景中的AI应用按其潜在影响（如是否涉及信贷决策、客户画像、自动化交易等）划分风险等级。高风险AI系统需满足更严格的透明度、可解释性、数据治理和人工干预要求。同时，确保AI使用全过程的可追溯性，如保留AI模型版本、训练数据和记录AI决策过程的文档，实行AI系统定期备份和恢复测试等。
- 3. 明晰AI应用场景下的责任分配。**金融机构在借助AI工具进行客户服务的情形下仍应对其提供的投资信息、投资建议和服务质量承担直接责任，不得以“技术黑箱”为由规避审慎义务、推卸合规责任。上述情形包括但不限于开发生成式AI工具或智能投顾直接开展对客服务，以及在机构内部部署AI工具以赋能前台服务人员。
- 4. 建立AI使用情况常态化披露机制。**推动部署AI应用的金融机构参与相关情况的强制披露，并提供与之匹配的用户教育，履行主体责任。机构必须在服务中提示和标识AI参与程度并不断更新与业务发展相匹配的金融素养教育内容以切实保护客户的各项权益。

## 二、总结与展望




回望过去四年，中国居民财富水平不断提高，法律法规、行业机构等各类金融基础设施日渐完善，为我们对居民金融素养的讨论以及相关倡议的落实提供了一个更为成熟的环境。在需求端，随着家庭财富的积累和中国经济逐步进入稳量提质的新常态，居民对于通过投资手段实现资产增值的能力和愿望更为充分；在供给端，机构专业能力的提升和金融普惠的推进也让更多个人和家庭有了适合自身需求的投资选择。在这样的背景下，金融素养就是将供需双方连接到一起，实现居民财富水平进一步提升、资本市场发展充分发展的重要桥梁和关键助力。




居民金融素养也具有相当的时代性：经济的发展、科技的变革、人口的变迁等都会或多或少地影响其外在表现甚至内在意义，AI时代的数字金融素养就是一例。这种时代性意味着相关研究者必须用发展的眼光看问题，与金融素养有关的评估框架也应与时俱进。

一个国家的居民金融素养水平在一定阶段通常具有相对的稳定性，其形成和改善是一个需要各方紧密合作、持续投资的长期过程。因此，我们一方面希望通过持续的问卷调研形成中国居民金融素养指数，动态追踪我国居民金融素养水平的变化情况；另一方面，也希望通过这份系列报告，发现、分析乃至预测我国居民在金融素养发展过程中可能遇到的问题，从而为各参与方提供决策和行动参考。前方任重而道远，我们将与各位志同道合的伙伴一道，持续关注居民金融素养的发展状况、长期致力于居民金融素养的提升和改善。

# 附录：金融素养评估框架及评估量表方法

本次调研采用的最终金融素养评估框架如下所示：

类别	金融素养要素	知识 / 技能
<b>货币与银行</b> 	理解货币的时间价值	知识
	解释可能影响到汇率波动的因素	知识
	了解影响金钱价值改变的因素	知识
	理解通货膨胀的影响，能计算因通胀导致的金钱价值的改变	知识/技能
	了解各种非现金付款及转账方式的优缺点，并有能力选择使用	知识/技能
	能比较使用网上金融服务和传统金融服务的成本和好处	知识
	了解加密资产的特征，能分析和评估拥有这类资产的风险	知识
<b>收支与信贷</b> 	了解中国个人所得税制度的基本知识	知识
	了解税前收入和税后收入的差别	知识
	了解必要时可以通过信贷平衡收支	知识
	了解影响个人征信的重要性及影响因素	知识
	计算实际年利率	技能
	理解不同种类的借贷方式，及计算其成本	知识/技能
	了解未能按时履行还款责任的后果	知识
	能分辨有计划有能力处理的债务与未经计划又欠缺能力处理的债务	技能
<b>储蓄与投资</b> 	了解影响到个人储蓄意愿的因素	知识
	有能力对不同储蓄方式进行评估	技能
	理解储蓄和投资的区别	知识
	理解风险和潜在回报之间的关系	知识
	理解并能使用不同计算投资收益的方法	知识/技能
	理解和应用能降低投资风险的方式	知识/技能
	理解影响到个人风险承受能力和投资目标的因素	知识
	了解我国常见的投资产品的收费、特色和风险	知识
	了解影响到金融产品风险和回报的主要因素	知识
	理解投资者与金融产品之间的适配性	知识
	有能力对不同的金融产品比较，并根据个人需求选择合适的产品	技能
	了解高风险金融产品/工具的属性和潜在风险	知识
	了解个人在投资中出现的非理性行为特征	知识
	了解选择自住物业或投资物业时应该考虑的因素	知识

类别	金融素养要素	知识 / 技能
<b>消费者权益与责任</b> 	分析并比较不同来源的金融理财资讯	技能
	有能力比较金融中介提供的服务及其受监管的方式	技能
	清楚不同金融产品相关的消费者权益及责任	知识
	了解金融服务消费者享有的投诉及赔偿程序	知识
<b>财务规划</b> 	能区分经常性开支与一次性开支	技能
	能区分主动收入和被动收入	技能
	理解理财金字塔的概念	知识
	能为一个较长期的个人目标建立简单财务计划	技能
	了解个人的人生转变如何影响其财务状况	知识
	有能力根据收支情况制定预算，并适时调整	技能
	在短期需求的基础上，理解长期规划的必要性	知识
	了解家庭财务规划的常见指标及其合理值	知识
	理解退休对个人财政状况的挑战	知识
	根据个人退休后期望的生活模式计算所需要的生活开支	技能
了解现有养老体系下，养老金的额缴纳和使用	技能	
<b>安全与保障</b> 	有能力评估不同的突发事件和财务风险能导致的财务损失	技能
	了解不同种类的保险作用	知识
	能够在不同情况下选择所需要的保险种类	技能
	了解中国居民可享有的公共财政援助	知识
	了解雇主对员工福利如何能提供保障	知识
	了解金融安全的重要性，具备辨认主要的金融诈骗的能力	技能
	了解资产安全性的内在和外在因素	知识

基于以上框架，课题组将金融素养要点转化为易于理解和回答的问题，形成本次中国居民金融素养调研的问卷问题。

关于评估量表方法的使用，在对18篇金融素养研究论文进行回顾后，Hung et al. (2009) 认为衡量金融素养水平最普遍的方法是计算受访者对素养问卷问题的答对题数或答对比率<sup>20</sup>。本次问卷的问题以正误判断题为主，为了便于更好地了解受访者对于具体素养问题的认识，我们在正确和错误选项之外增加了“不知道”的选项。回答正确得分，回答错误或不知道则不计分。根据每一位完成问卷的受访者的答题情况形成个体的得分，再进行百分制的标准化。整个调研的得分为所有受访者得分的算术平均。

## 研究团队

吴 飞	上海交通大学上海高级金融学院	教授
许 洁	上海交通大学中国金融研究院	青年研究员
庄文怡	上海交通大学中国金融研究院	研究助理
王怡潇	上海交通大学中国金融研究院	研究助理

## 鸣 谢

本报告由上海交通大学上海高级金融学院与嘉信理财联合推出，在此我们特别鸣谢上海高级金融学院创院理事长屠光绍先生的指导，同时非常感谢在报告调研阶段参与框架构建反馈、参加闭门研讨会议的各位领导、学者和业界专家。正是各位的真知灼见使得我们更有信心将这项有关中国居民金融美好生活的调研做得更好。

也要感谢每一位参与调研的受访者，以及为报告的最终呈现而付出努力的合作方，特别是在机构调研环节给予项目大力支持20余家金融机构，为我们呈现了机构一线真实AI应用的实践经验。向各位致以诚挚的感谢。

最后，感谢每一位关注和阅读报告的您，期盼未来与您分享更多的金融素养内容，助力中国居民金融素养的提升。

## 关于上海高级金融学院

上海交通大学上海高级金融学院（高金）是上海市人民政府为实现将上海建设成为国际金融中心的国家战略，依托上海交通大学，按照国际一流商学院模式创立的国际化金融学院。学院成立于 2009 年 4 月 19 日，英文名称为 Shanghai Advanced Institute of Finance (SAIF)。

高金始终秉承“汇聚国际一流师资、培养高端金融人才、构筑开放研究平台、形成顶级政策智库”的发展使命。在上海市政府和上海交通大学的鼎力支持下，实行理事会领导下的院务委员会 / 院长负责制，参照国际一流院校的先进模式和治理结构自主办学。

目前，高金已成功汇聚起一支“国际一流、亚洲领先、国内第一”的师资队伍，覆盖金融、会计、管理等不同学科的 80 余位教授，均拥有丰富的国际研究、教学和实践经历，是推动高金建设世界一流金融学院的核心力量。

高金设有最完整的高端金融类管理教育产品线，包括金融硕士 (MF)、金融 MBA、金融 EMBA、博士 (PhD)、全球商界领军学者项目 (GES)、高层管理教育 (EE) 等课程项目，并根据时代需求不断更新课程体系和教学内容。其中，金融硕士项目在英国《金融时报》公布的全球金融硕士项目排名中稳居亚洲前列。高金也是全球通过国际精英商学院联合会 (AACSB) 认证最年轻商学院之一。

在培育高端金融人才的同时，高金及其所属的上海交通大学中国金融研究院 (CAFR) 和上海高金金融研究院 (SAIFR)，立足国际金融学术和创新前沿，分别聚焦学术研究、政策研究和应用研究，致力于为政府部门和金融行业提供多方位政策建议、智力支持与综合服务，形成独具特色的“高金智库 (SAIF ThinkTank)”。

除上海徐汇校区外，高金于 2012 年和 2015 年先后进驻北京和深圳，目前已在国内金融行业聚集度最高的三个城市完成战略布局，从而更好地服务于上海国际金融中心建设和中国经济金融发展。

## 关于嘉信理财和嘉信理财中国

嘉信理财集团（纽交所代码：SCHW）是一家美国领先的金融服务机构。截止2025年12月31日，嘉信理财拥有活跃交易账户3850万个，资产管理规模达11.90万亿美元。嘉信理财致力于为个人投资者和独立投资顾问提供全方位的财富管理产品和服务。其在美国的主营业务包括：证券经纪、银行业务、资产管理、账户托管以及投资顾问服务等。

嘉信华礪（上海）企业管理咨询有限公司是嘉信理财于上海注册成立的一家外商独资企业和全资子公司。以该公司为平台，嘉信理财计划在中国市场着力开展投资者教育，提升中国投资者的金融素养，增强其对现代财富管理的参与度。



**SAIF** 上海高级金融学院  
Shanghai Advanced Institute of Finance

*charles*  
SCHWAB

嘉信理财