程瑞：普惠金融换挡提速，为新市民提供高质量服务

文/意见领袖专栏作家 程瑞

日前，中国银保监会、中国人民银行发布了《关于加强新市民金融服务工作的通知》（下称《通知》），系统性提出了对各类金融主体为新市民提供金融服务的相关指引和要求。

据相关统计，我国“新市民”的人口总量约为 3 亿，80 年代以后出生的新市民占比超过 50%。随着人群规模日渐壮大，年龄结构年轻化，新市民已经成为中国经济结构中不容忽视的一股力量，并可预见将成为未来中国新经济、新消费的中坚力量。

一、新市民金融服务的核心矛盾与必选路径

日益年轻化的当代新市民，其工作领域、收入及消费水平已在发生演变。传统的“劳动密集型”新市民教育水平偏低，更多服务于建筑、运输、

保安、餐饮等领域。随着教育水平的提升和城市产业结构的升级，技术工人、新型服务业岗位、自主创业逐渐成为新市民的就业选择。此外，年轻农村户籍人口随着父母进入城市，或在农村完成基础教育后进入城镇，这类人群有机会接受更高水平的教育，更密切融入城市化。

在这样的时代背景下，新市民群体呈现出典型的“两低两高”特征。“两低”指的是金融素养能力低、社会保障参与度低；“两高”分别是工作及居住流动性高、对新消费接受程度高。

社会保障参与度低，因此新市民的基础保障需求更高、加杠杆能力更弱；

金融素养能力低，所以新市民识别风险、明晰金融需求、安全理财和理性借贷的能力更弱；工作及居住流动性高，所以新市民抵御风险的能力弱、对金融服务的需求更趋“小、短、频、急”；

对新消费接受程度高，新市民非常容易就能接触到各色金融营销，触发适当或不适当的金融购买行为。

只具备金融供给方视角下较弱的金融资质，但拥有实实在在的旺盛金融需求，能力限制下的需求和供给不匹配，这就是新市民金融服务的核心矛盾。

解决这一矛盾可从供需两边探索。需求侧，要提升新市民的金融素养，提升其购买适合金融产品及服务的能力；供给侧，需提升金融服务方对新

https://www.yunbaogao.cn

市民群体的风险识别能力、获客能力、产品开发能力、运营能力和服务质效。

回归新市民全体的特征画像，我们会发现，“普惠金融”实则就是新市民金融服务的必选路径。普惠金融一直以来就致力于解决中小微弱群体的金融获得性，尤其是提升了这一群体获得金融服务的广度、深度和适当性。

二、适应新市民需求，普惠金融应当换挡提速

近年来，快速发展的普惠金融也正携数字化的大趋势，深刻改变着以小微企业、农户、蓝领、自由职业者为代表的传统金融弱势人群的金融可获得性及体验。

传统金融机构纷纷进行数字化转型，扩面增质，提升对普惠金融人群的服务能力；互联网平台、金融科技企业与金融机构开展合作，把环节打开，把能力聚合，初步形成多层次的普惠金融生态体系。

但即便如此，相对小微企业和农户，“两低两高”的新市民群体，在金融需求方面面临着更大的挑战。

按照新市民进入城市工作与生活的“生命周期”来看，金融服务应贯穿在各类场景。从进城、落户过渡阶段租房买房需要的购房贷款、装修贷款；安置生活购买家电产品需要的消费分期；出行代步需要的车辆贷款；就业创业的启动资金及资金周转贷款；孩子上学的助学贷款；提升自我进

https://www.yunbaogao.cn

行的就业培训贷款；日常生活消费分期贷款；赡养老人所需的医疗险等；此外，还有更广泛的中小额储蓄理财、灵活就业收付款等需求。

需求众多，场景复杂，产品设计个性化要求高，成本控制难度大……面对这样的群体，普惠金融需要更积极、更精准地针对新市民提供差异化服务，既要“换挡”，又必须“提速”。

“换挡”，意味着普惠金融在服务新市民领域，应当转变传统金融机构的“产品导向”，真正以客户为中心，根据新市民的特征、需求、场景来提供差异化的普惠金融服务。

“提速”，要求普惠金融不能因为新市民具有“两低两高”特征，就畏惧风险、止步不前，必须以更强的社会担当，以更足的革新动力，积极创新，为新市民提供金融服务。

三、为新市民提供更高质量的普惠金融服务

为新市民提供更高质量的普惠金融服务，不仅是金融机构一方的使命，而应多层次构建新市民普惠金融生态体系。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：
https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_44398