中国银行保险报 CHINA BANKING AND INSURANCE NEWS | 中国平安 PING AN 金融·科技 | Miaozhen Systems

2022新市民金融服务白皮书

有温度的金融 助力新市民圆梦

/ 解读新市民群体
/ 金融机构系列举措 满足新市民多元化金融需求
/ 有温度的金融 助力新市民圆梦

中国银行保险报 | 中国平安 | 秒针 联合发布

PREFACE

前言

今年3月初，中国银保监会、中国人民银行联合发布《关于加强新市民金融服务工作的通知》（以下简称《通知》），要求各银行保险机构关注新市民群体在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点领域的金融需求，加强产品和服务创新。这意味着，继面向大众的普惠金融之后，新市民金融服务将成为整个金融行业的重点课题。

新市民是谁？新市民主要是指因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住，未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体，包括但不限于进城务工人员、新就业大中专毕业生等，目前约有3亿人。

长期以来，新市民备受社会关注。从小镇、乡村而来的他们是社会发展的重要力量，为我国城镇化快速发展作出重大贡献。随着我国工业化、城镇化和农业现代化进程的推进，做好新市民金融服务，对畅通国民经济循环、构建新发展格局、推进以人为核心的新型城镇化具有重大意义，也是满足人民对美好生活向往、促进全体人民共同富裕的必要举措。

在此背景下，中国平安为深入了解新市民金融服务的现状、痛点和难点，联合专业数据机构秒针展开问卷调研，审核后回收1500份有效问卷。

经调研数据分析，中国平安联合《中国银行保险报》正式发布《2022新市民金融服务白皮书》。本次报告洞察新市民在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等方面的金融需求，梳理各大银行、保险机构目前所做出的创新举措，帮助行业更全面了解新市民群体。同时，在调研数据基础上，中国平安上线新产品和服务，助力新市民在城市站稳脚跟，过上幸福、美好生活。

CONTENTS

目 录

PART 1

解读新市民群体 **02**

·新市民群体现状分析 03

·新市民群体金融服务需求痛点 05

PART 2

金融机构系列举措
满足新市民多元化金融需求 **10**

·新市民金融产品纵览 11

·新市民需要更省心省时省钱的金融产品服务 11

·一系列政企社联动赋能举措 17

PART 3 **有温度的金融 助力新市民圆梦** **18**

PART 1

解读新市民群体

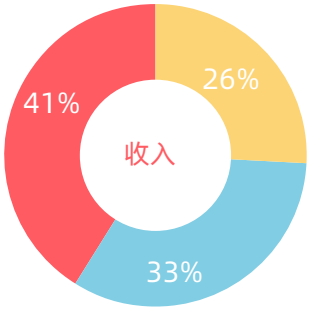
- 新市民群体现状分析
- 新市民群体金融服务需求痛点

1.新市民群体现状分析

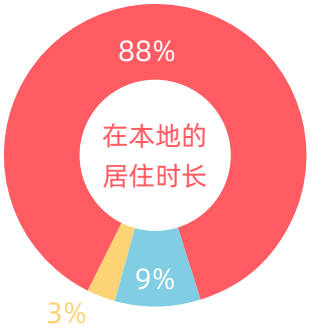
数以亿计的农村人口通过就业、就学等方式转入城镇，融入当地成为新市民。作为城市建设的重要推动力量，新市民群体的可持续发展不仅是我国城镇化发展的重要考核标准，更是实现共同富裕的必由之路。

目前新市民人口数量在3亿左右，占总人口的比例超过20%，是社会新经济、新消费中不容忽视的一股力量。报告发现，新市民主要分为外来务工人员、小微企业主、随迁老人三类群体。在本次调研中，规模最大的是外来务工人员，占比为88%；其次是店主、老板等构成的小微企业主，以及为和子女团聚而来到城市的随迁老人，占比分别为3%和6%。（备注：另有3%为退休、家庭主妇/主夫等无固定工作人群，数据量较少，此次报告不展开研究）

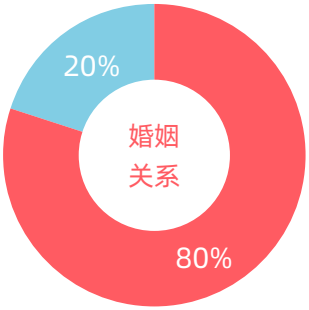
调研数据发现，大部分新市民生活和工作状态相对稳定，多数有家庭、已工作/置业多年，全职工作人群中有73%已购买了社保。



- 8千元以下
- 8千-1.2万
- 1.2万元或以上



- 已居住5年以上
- 已居住3-5年
- 已居住不到3年(含)



- 已婚/离异
  有孩72% 无孩8%
- 未婚

目前企业已提供的保障

社保	73%
住房公积金	55%
商业保险	39%
以上均无	10%

收入来源

工资/奖金	92%
理财投资	61%
兼职	36%
父母/家人补贴	12%
生意/小买卖	11%
房屋/店铺出租	10%

来目前城市的主要目的

工作/就业	92%
置业/购买房产	39%
与子女团聚	15%
投靠亲友	5%

新市民来到城市后，分布于各行各业中。报告显示，受访者从事的行业排名前五的分别是制造业、餐饮和工程/建筑、房地产、互联网/电子商务、政府事业单位。

外来务工人员

外来务工人员中，超七成已组建家庭。他们在工作、生活和经济上都经受着较大的压力，房租房贷和小孩教育是最大的经济压力来源。他们务实又传统，抗风险能力弱，因工作可替代性高、收入不稳定、担心失业而对未来感到焦虑，同时期望通过买车买房，创业和提升自我来改变现状。

学历：50%本科或以上

婚姻：77%已婚，69%有娃(87%有一个娃)

平均年龄：35.8岁　税前月收入：9,944元

全职工作：93%　投资理财平均资金水平：369,058元

家庭同居成员	伴侣 79% 子女 65%	父母 35% 宠物 13%	朋友 6% 独居 5%
收入来源	工资、打工、奖金 96% 理财投资收入 63%	业余兼职 38% 父母/家人补贴 12%	做生意小买卖 9% 房屋/店铺出租 9%
企业已提供的保障	社保 72%	个税 58%	住房公积金 55%　商业保险 39%

生活支出项目	过去一年有该项支出的人群比例	该项支出有压力的人群比例
投资理财储蓄	67%	13%
房租	61%	21%
信用消费	60%	15%
孩子教育	57%	37%
社交聚会/随份子	55%	12%
购买商业保险/续保	52%	15%
赡养老人	40%	12%
线上挂号/问诊	37%	4%
养车/还车贷	30%	16%
房贷按揭	30%	23%
住院/医疗	29%	14%
职业培训/教育	25%	7%
贷款	22%	12%
自己创办的生意	10%	6%

小微企业主

而小微企业主大多数学历不高，但有自己的小生意，收入相对更高。除生活支出外，生意支出是重要的开支压力。他们多数会购买商业保险，更担心稳定性。他们有很清晰的收支分配计划，未来打算继续拓展生意。

学历：62%本科或以上，31%大专

婚姻：77%已婚，71%有娃(76%有一个娃)

平均年龄：34.8岁　税前月收入：13,365元

全职工作：94%　投资理财平均资金水平：589,063元

家庭同居成员	伴侣 79% 子女 65%	父母 42% 宠物 8%	朋友 8% 独居 6%
收入来源	做生意小买卖 73% 理财投资收入63%	工资、打工、奖金52% 业余兼职31%	房屋/店铺出租15% 父母/家人补贴15%
企业已提供的保障	社保 73%	商业保险 42%　住房公积金 38%	以上均无 13%

生活支出项目	过去一年有该项支出的人群比例	该项支出有压力的人群比例
购买商业保险/续保	63%	10%
房租	60%	27%
投资理财储蓄	54%	15%
孩子教育	54%	38%
信用消费	52%	13%
社交聚会/随份子	46%	4%
自己创办的生意	46%	21%
赡养老人	44%	6%
房贷按揭	31%	21%
住院/医疗	27%	10%
贷款	27%	15%
线上挂号/问诊	25%	2%
养车/还车贷	25%	10%
职业培训/教育	23%	6%

随迁老人

跟随着子女进城的随迁老人里，部分人已不处于工作状态。他们有较大的一笔理财资金，日常的重点支出为住院/医疗和刷卡消费。他们视保持身体健康为第一重任，希望能保持目前的状态享受生活。

平均年龄：54.5岁

全职工作：82%

学历：45%本科或以上，25%大专

婚姻：98%已婚 ，100%有娃 (88%有一个娃)

税前月收入：8,563元

投资理财平均资金水平：613,802元

家庭同居成员	子女 100% 伴侣 96%	宠物 17% 父母 13%	保姆 3% 亲戚 2%	
收入来源	工资、打工、奖金 84% 理财资收入 47%	业余兼职 16% 房屋/店铺出租 14%	父母/家人补贴 7% 做生意小买卖 6%	
企业已提供的保障	社保 89%	住房公积金 65%	个税 57%	商业保险 24%

生活支出项目	过去一年有该项支出的人群比例	该项支出有压力的人群比例
投资理财储蓄	73%	8%
购买商业保险/续保	55%	21%
社交聚会/随份子	54%	8%
信用消费	53%	11%
孩子教育	48%	33%
赡养老人	41%	6%
房租	39%	4%
线上挂号/问诊	35%	3%
养车/还车贷	29%	7%
住院/医疗	28%	15%
房贷按揭	17%	9%
贷款	8%	3%
职业培训/教育	7%	3%

新市民群体具有数量大、成长性强、金融服务需求大等特点，但在享有的金融服务方面，仍然存在较大的缺口。

2.新市民群体金融服务需求痛点

新市民人群呈现出工作稳定性低、社会保障参与度低、可支配收入低、抗风险力较低等特征。如果把新市民群体按照生命周期来划分，金融服务应贯穿其整个生命周期，从最前端的就业创业，到后面的生活消费、结婚生子，以及未来孩子的教育、医疗保险和养老问题。随着城镇迁移和身份切换，新市民群体产生出多元化的金融需求，包括理财投资、保险保障、医疗健康、养老规划等，他们面临以下金融服务需求痛点。

/2.1 面临生活风险多，普遍缺乏保险意识/

数据显示，新市民存在方方面面的风险：行业发展受限，工作可替代性强，收入不稳定；没有养老、医疗资金储备，大病返贫；租房又担心暴雷及意外财产损失。而外来务工的基层人员中，外卖骑手等新业态从业人员面临着巨大的人身伤害风险与失业风险。小微企业主由于收入不稳定，面临信用风险及养老风险。随迁老人商保意识尤为薄弱，主要面临养老风险。

然而，新市民未购买商业保险的主要原因包括：缺少筛选和理解条款的能力、担心理赔和服务、缺乏商保意识、特殊群体没有适用产品等。可见，新市民群体的社会保障水平亟需提升。

潜在的职业风险(%)

事业风险	78%	工作稳定	42%	健康风险	33%	工作保障	23%
行业发展慢，机会少	44%	个人收入不稳定	28%	超负荷工作	23%	缺少职业体检/职业病筛查	11%
没有成长空间	36%	破产/裁员风险	22%	交通意外	18%	工资拖欠	7%
工作可替代性强	28%			工作环境有害	7%	未缴纳公积金	6%
学历低，求职难	15%			工伤	4%	未签订劳动合同	4%
						未购买社保	1%

新市民购买商业保险的障碍

不省心 60%	不懂怎么根据需求挑选性价比高的产品	24%
	产品条款晦涩，没人讲解	21%
	担心购买后没有持续服务，被遗忘	16%
	产品更新慢，没适合当下需求的产品	15%
	没结合我保险规划思路推荐好产品	14%
	感觉银行在保险方面不专业	11%
不省时 47%	理赔限制条件多，担心最终不能赔付	25%
	理赔服务体验差，理赔流程繁琐	17%
	投保门槛高，没有通过核保	12%
	在银行做保险规划、保单管理不方便	9%
不需要 37%	已经有社保了，足够了	19%
	感觉没有必要买，无所谓	18%
不省钱 23%	理赔金额低，次数少，没有优势	15%
	没有提供优惠或增值服务	11%

/2.2 理财渠道分散，融资条件受限多/

新市民在改善生活、创业周转等方面有较大的理财及融资需求。但苦于可支配资产较少又缺乏金融知识，大部分新市民都没有清晰系统的理财规划，往往同时在不同理财平台购买理财产品，且呈现出较大的从众性、随意性和保守性特点。

理财金额

	整体 基数：1003
5万元以下	21%
5-10万元	20%
10-30万元	24%
30-50万元	18%
50万元及以上	18%

理财收益和风险偏好

	整体 基数：1003
年化最高收益率可能20%，但有可能亏损20%	13%
年化最高收益率可能10%，但有可能亏损10%	42%
年化最高收益率可能6%，但有可能亏损6%	19%
年化0%-4%波动的收益率	24%
年化固定2%的收益率	3%

偏好的理财产品

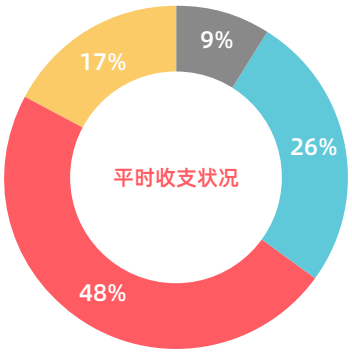
银行理财	70%
基金	70%
银行定存	62%
股票	50%
贵金属	14%
期货	8%
信托	4%

目前使用的理财平台数量均值：2.8

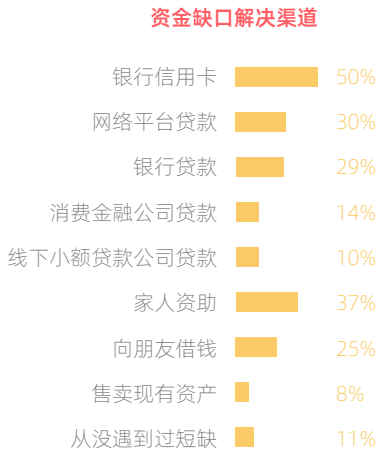
近三成新市民不能实现收支平衡，其中基层员工出现资金缺口较多。虽然新市民群体贷款时会优先考虑银行，但众多新市民的金融需求具有小额分散特征，且个人信用记录未必完善，其信用等级难以被金融机构识别，因此很难获得信贷服务。

另一方面，碍于银行贷款申请材料要求高、流程复杂繁琐，部分新市民难以清楚了解贷款政策，且担心因此影响征信，因此望而却步。据调查统计，31%新市民在需要融资时没有选择银行贷款，而是投向信用卡、家人资助或网贷等渠道。

新市民资金缺口解决渠道



- 经常出现收支不抵，资金缺口大
- 偶尔出现收支不抵
- 收支平衡，略有盈余
- 收入稳定大于支出，有一定储蓄



31% 不求助银行/消费金融公司

为什么不通过银行/消费金融公司解决资金缺口问题？

30% 银行申请材料要求高，流程复杂

15% 不知道应该找谁办理，不了解银行贷款

29% 担心还款逾期影响征信

14% 没有足够可抵押的资产

25% 急需资金，办理贷款流程繁琐

12% 不清楚个人征信状况，担心不获批

不省心

因流程复杂或不了解而感觉无从下手

/2.3 医疗资源紧张，健康护理难题多/

新市民群体对疾病的风险抵御能力较弱，在健康医疗方面负担沉重。一方面，医疗资源紧缺，挂号、住院床位预约、专家手术预约以及老人护理等项目为新市民带来人力负担；另一方面，慢性病管理及康复、陪护费用等成为新市民的经济负担。数据显示，六成新市民在异地就医时的最大顾虑是医疗资源紧缺，该群体就医获得感仍需提高。

期待获得的健康管理服务

重大疾病的高风险因子评估	50%	洁牙服务	26%
癌症早期筛查体检	48%	基因检测	21%
体检报告专业解读	45%	健身私教	20%
中医养生、理疗	45%	细胞储存	11%
私人健康医生顾问	32%	月子会所、产后护理	6%
心理咨询	30%		

新市民健康医疗顾虑

60%
医疗资源紧缺
（如挂号难、住院VIP/特许床位、专家手术预约不到）

56%
慢性病管理需要消耗大量精力和费用
（如高血压、糖尿病等）

38%
康复训练、老人护理等需要长期投入财力、人力

38%
不知道怎么做疾病预防
（如接种什么疫苗、怎样预防疾病等）

/2.4 养老需求差异大，规划行动尚不足/

在人口老龄化的大背景下，新市民长期养老保障不足等问题尤为突出。对于未来养老保障的需求，新市民群体内部差异较大，半数人希望获得康复护理等人员服务。另外，对养老居所服务及旅游、教育等老年文化活动的需求也不容忽视。

新市民养老规划及需求统计

养老问题考虑-自己/伴侣

40%
有一定的规划和行动

40%
初步考虑，但没有行动

7%
准备充分

13%
完全没有考虑

希望获得的健康管理服务

人员服务

康复护理服务	50%
陪护看病	50%
私人医生上门检查问诊	45%
营养师搭配+送餐服务	39%
定制家政服务	33%

居所

养老社区参观	36%
家庭无障碍环境改造	36%

文化

近郊/短途旅游	26%
文化教育（如老年大学）	22%
法律援助	20%

养老问题准备

资金储备

存钱和理财	60%
购买意外/重疾/医疗相关保险	52%
购买养老年金保险	45%
投资为养老准备资金的房产	33%

住所储备

了解各类养老机构的信息	36%
购买未来养老的房产	31%

大部分新市民仍处于拼搏阶段，只有7%的人表示对自身养老已做好充分准备。面对刚性存在的养老需求，大部分人仍停留在重视存钱、理财等资金储备，只有少部分人对养老机构、养老年金保险、养老房产等保障作出规划。

PART 2

金融机构系列举措
满足新市民多元化金融需求

- 新市民金融产品纵览
- 新市民需要更省心省时省钱的金融产品服务
- 一系列政企社联动赋能举措

1.新市民金融产品纵览

在新市民创业及就业保障上，农业银行、交通银行等结合地方政策，已将新市民纳入创业担保贷款支持范围，强化对新市民创业就业的金融支持。目前已分别发放39.4亿元、2.58亿元创业担保贷款，支持3.29万户、0.15万户新市民创业。平安银行推出了平安宅抵贷全国通业务，异地打拼的新市民可以抵押老家物业进行贷款，从而在创业就业的城市简单、便捷地获得金融支持，免去长途的奔波和繁琐的手续。另外，平安产险开展“雇主安心保”业务，累计为小微企业主提供60亿元保障，保障人群达2万人。

针对新市民群体关注的住房问题，建设银行发挥自身优势，合理满足保障性租赁住房项目融资需求，目前该行保障性租赁住房项目贷款授信金额超过1150亿元，投放505亿元，支持筹集房源超过40万套。兴业消费金融公司推行“立业计划”，锚定新市民进入职场初期的租房需求，为应届毕业生等新市民提供前6个月免还本的安居租房贷款。

各大金融机构还通过与各地政府合作，推出普惠型医疗保险，覆盖更多新市民。

平安养老险在福建推出保费低廉的城市定制型普惠医疗保险“八闽保”，面向全省群众，不与户籍挂钩，目前新市民累计参保3.06万人次，累计赔付26人次，赔付金额超35万元。

平安养老险、中国人寿、太保寿险等积极参与广州“穗岁康”城市定制型商业医疗保险项目，将非广州户籍持有居住证满2年人员纳入参保人群，推动医疗保障有效覆盖至新市民群体，参保人数累计达9.3万人。

人保财险、平安产险、太平洋财险在广西共同推出“惠邕保”产品，投保人不限职业和户籍，保障范围包括基本医保范围内住院医疗费用自费部分、范围外自费部分、恶性肿瘤特效药等，新市民承保人数已突破50万人。

由平安健康保险承保的杭城专属定制商业补充医疗险“杭州市民保2022”产品，该产品具备不限年龄、不限职业、带病可买、老少同价的特点，在保留重症津贴责任的基础上新增“抗癌创新疗法保障”和“全国三甲医院可赔”服务。

2. 新市民需要更省心省时省钱的金融产品服务

做好新市民金融服务，既是满足人民对美好生活向往、促进全体人民共同富裕的必要举措，也对推进新型城镇化、畅通国民经济循环等具有重大意义。

随着越来越多人口转入城镇，融入当地成为新市民，其就业创业、安居生活、医养保障等全生命周期的金融生活需求亟待解决。数据显示，在选择保险金融平台时，80%的新市民考虑的是“省心”因素，比如续保方便、自动扣费，产品条款简单易懂，投保及续保流程简单快捷等。其次，“省钱”“省时”“口碑”等考虑因素各占64%、54%和52%，反映出新市民希望能够获得真正按需规划、高性价比的产品，以及能保证顺利理赔的具有口碑的可靠平台。

金融机构应该从新市民群体的痛点出发，为他们提供省心省时省钱和具有温度的产品与服务。

选择保险平台的驱动因素

省心（80%）

续保方便，自动扣费，节省时间	28%
保险产品条款简单易懂，比较省心	27%
投保/续保流程简单快捷、指引清晰	26%
有我熟悉的相关工作人员	25%
有专属人员服务，能及时解决我的问题	23%
能针对我的需求提供合适的产品	23%
续费提醒及时，比较省心	23%
保险范围发生变化会主动告知，比较省心	18%

省钱（64%）

更好地结合状况进行全面和规划	23%
险费低，性价比高	22%
赔偿金额、次数符合预期和需求	21%
购买/续保有折扣、优惠	21%
免赔额度低、等待期短	17%
能提供优惠或增值服务	15%

省时（54%）

理赔流程简单、指引清晰	25%
理赔条款透明，无过多限制或隐藏条款	23%
理赔资金到账速度快	19%
投保门槛低，容易通过核保	18%
是我的主要资金存放、管理平台	6%

口碑（52%）

大品牌值得信赖	38%
周围的人都在用，口碑好	29%

/2.1职业风险高，亟需职业个性化的保险保障/

如今，共享经济、网络经济、平台经济的蓬勃高速发展，孕育出丰富多元的就业形式。新市民初来乍到务工，促使这一灵活就业群体日益庞大。但由于抗风险能力普遍很弱，而且缺少固定的劳动关系，新市民务工过程中面临诸多风险。数据显示，近半数的新市民未购买商保，面对繁多的保险产品，金融知识匮乏的新市民往往无从下手。新市民群体需要更具针对性的定制化金融产品，帮助降低务工过程中的各种意外、健康风险，让他们可以放心踏实地在城市打拼。

购买商保的比例

外来务工	52%
出租车/网约车司机	52%
快递/外卖骑手	50%
建筑、装修工人	46%
家政从业人员	45%
小型餐饮店服务员	44%
房产中介	42%
小微企业主	63%
随迁老人	55%

▲中国平安新市民金融产品服务标识

针对流动性强、就业灵活的新市民群体，平安人寿推出“心安·畅行意外险”，保障范围覆盖务工期间一般意外、公共交通意外、意外医疗等，新市民可根据自身职业情况，自行调整保额投保，保障更加灵活，性价比高。同时，平安产险还特别设计“心安·务工意外险”，涵盖外卖骑手、网约车司机、家政保姆人员的意外保障，结合不同职业的工作特性，满足务工风险防范需求，让新市民在城市中安心打拼。

由于新市民群体中有许多是灵活就业者，“不敢病、不敢伤、不敢医”成为他们就业务工的痛点。数据显示，半数的新市民群体表示不方便、没时间出门看医生或买药；但同时，超过半数的新市民期待获得三甲医院的专家会诊、检查等服务，并希望能获得相关的绿色通道。为此，便捷的在线医疗服务更符合新市民群体的需求。针对新市民的健康医疗需求，平安人寿推出的“心安·百万医疗险”，保障一般住院医疗和重疾住院医疗，提供全程住院服务，并通过“医疗费用支付+就医服务”一体化医疗解决方案，为新市民的身体健康保驾护航，切实提升新市民金融服务的均等性与便利度，减轻新市民就医负担。

期待获得的医疗服务

国内三甲医院权威专家会诊、检查、住院	56%
国内三甲医院专家门诊绿色通道	54%
提供治愈率高、或有新疗法的权威机构、专家	51%
专人具备医学背景，能提供专业辅助建议	41%
提供特效药治疗	33%
高端医院（如和睦家）就医并提供垫付服务	29%
国内三甲医院VIP病房	28%
就医全程专人陪同	24%
就医专车接送	18%

/2.2理财配置偏灵活，需要差异化金融服务/

在理财配置方面，新市民群体普遍比较保守，更看重平台的可靠性。他们有资金灵活使用需求，期望能够快速到账，对省心、省时关注度高于省钱。

79% 品牌

平台背景安全可靠	44%
是主要资金存放、管理平台	38%
身边的人都在用，口碑好	28%
在金融行业积淀深厚，专业领先	23%
平台使用年限长，迁移麻烦	19%

64% 省心

产品灵活，资金到账时效快	41%
操作功能更新快，越来越人性化	27%
产品达到预计买入卖出点会提醒我	17%
软件功能更新时会有操作指引	17%

62% 省时

界面清晰，操作简单	34%
能随着自己存放的平台资金和使用频率提高提供心仪的活动、权益和优惠	26%
理财顾问服务真诚，会根据我的资产配置情况和理财思路提出建议	23%
24小时在线客服能有效解决问题	17%

54% 省钱

购买的理财产品越多，优惠越多	28%
交易/提现手续费低	22%
有许多免费学习投资理财知识的课程	16%
红包/加息/抽奖等可变现的活动丰富	15%

针对新市民群体的金融服务，可考虑配置小部分“中收益较低风险，灵活性较高”的投资理财产品，逐步建立资产分配理念。为此，金融机构将开发、优化相关理财产品，围绕理财收益无间断、更高的理念，为新市民制定长期的理财计划，并渗透资产分配的理念，帮忙他们更好地利用每一分钱。

/2.3信用卡使用频率高，期待更多专属优惠与增值权益/

新市民选择信用平台的驱动因素

省钱83%

额度符合我的需求

权益多，符合我的需求

年费/手续费可以减免

商城积分价值/返现力度大

口碑64%

大品牌值得信赖

周围的人都在用，口碑好

省心48%

安全有保障，不泄露隐私

人员服务专业，及时解答问题

省时 45%

额度申请流程简单

提额速度快

由于信用卡拥有适宜新市民的额度和值得信赖的服务，大多数基层员工都拥有普通信用卡。他们选择信用卡平台最重要的是能省钱，同时还关注信用卡的额外权益和各种生活优惠。为此，针对性地提供便捷的服务和多元的权益，更能满足新市民的信用卡需求。

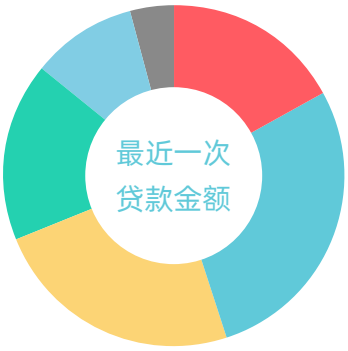
面对个体工商户，平安信用卡提供“生活通+生意通”专属金融服务。其中“生活通”信用卡可提供专属分期折扣优惠，解决资金周转问题；“生意通”借记卡和贷款服务可缓解个体工商户经营性资金周转需求，以及提供财务软件服务、法律咨询服务等企业常用服务，双卡综合化经营，为其提供一揽子综合金融服务保障。

针对快递员这一特殊职业的流动性大、授信服务难度大的痛点，平安银行特别推出平安由你信用卡平安符版，为该群体提供差异化金融服务；快递小哥专享用卡终生免年费，新客户在投递包裹时更可享笔笔5折，真正体验“省心、省时又省钱”金融生活。

/2.4 小额周转贷款多，期待低门槛的普惠工具/

新市民群体一方面有贷款的需求，以小额资金周转为主，近7成在10万以内，主要解决车贷、大宗消费的资金问题及生意上的资金需求；另一方面，他们拥有一定的理财金额，产品选择多样化，追求风险和收益的平衡。省钱(利率低)又省时(放款速度快)、值得信赖的平台，更受新市民群体的青睐。

新市民近期贷款情况



1万元以下	17%
1-5万元	28%
5-10万元	24%
10-20万元	17%
20-50万元	11%
50万或以上	4%

平均贷款金额：**121,910元**

贷款要解决的问题

买房首付/还房贷按揭	25%	购买商业保险/续保	14%
孩子教育	19%	赡养老人	11%
还消费贷款	18%	住院/医疗	11%
自己创办的生意	17%	职业培训/教育	10%
投资理财（不含房产投资）	16%	房租	9%
养车/还车贷	16%	社交聚会/随份子	9%
还信用卡	15%		

针对“新市民”在城市没有固定资产这一普遍痛点，平安银行在常规信贷流程基础上，增设了一些新的评估形式作为风控补位，比如客户微信、支付宝等常用账户流水，以此甄别新市民的收入能力和还款能力。这种更灵活、更普适于新市民群体，让金融服务成为真正“想人之所想，急人之所急”的普惠工具。

选择贷款平台的考虑因素

省钱

借贷利率、手续费低	40%
优惠活动多（如免息期等）	29%
支持提前还款/提前还款不收费	28%

省时

放款速度快	43%
申请/审核流程简单	35%
还款提醒及时	28%

口碑

平台实力强，安全	46%
是我的主要资金管理平台	24%
朋友推荐	18%

省心

借贷的额度高	28%
已还额度可循环使用	25%
可选的还款期数多	24%
逾期还款处理人性化	23%

为了确保对新市民的金融贷款服务落到实处，中国平安推出小额的普惠借贷相关产品，打破新市民对于银行贷款门槛较高的刻板印象，有力支持“新市民”创业就业资金需求。平安银行推出“小微智贷星”产品，接入聚焦新市民服务的信贷全产品体系，为创业者等广大个体户和小规模纳税人提供智能便捷的贷款服务，客户仅需在线上输入需求，即可自动匹配最适合的资金方案。同时，平安智贷也为不少无房产抵押的新市民客户提供了方便快捷的消费贷服务。

/2.5 随迁老人养老顾虑多，养老护理需求突出/

近年来随子女迁移的老人在新市民中的占比逐渐增加，但在我国现有主流家庭结构下，其子女很难在财力和精力上完全承担起照顾老人的责任。因而，随迁老人在护理需求的养老保障方面十分突出。虽然他们常常担心自己的身体和养老问题，但其商业保险意识并不强，主要障碍是担心理赔、条款复杂以及性价比等问题。

针对新市民的养老需求和特点，中国平安探索开发安全性高、保障性强、投保简便、交费灵活、收益稳健的商业养老保险产品、养老理财产品，并逐步提高商业保险服务老年护理的能力，满足老龄化现象带来的长期护理保障需求。例如，平安养老险推出的“长护险”为新市民提供长期护理保障，目前已覆盖广州、成都、南通等地，并形成以“机构照护、居家服务、照护补助、辅具支持、预防管控”五位一体的长护险保障体系。

未来，考虑到新市民在选购金融产品所侧重的方面，中国平安也将持续丰富新市民专享的“心安+”产品，推出更多“量体裁衣”的金融产品，涵盖信用卡、普惠贷等低门槛产品，提供一站式综合金融服务，提供最专业的“金融顾问、家庭医生、养老管家”服务。针对新市民在金融生活中面临的痛点，中国平安希望通过有温度的金融产品及其服务，助力新市民安享“省心、省时、省钱”生活。

/2.6金融消费不省心，期待专业有温度的专属服务/

在新市民选择金融消费平台时，31%的人表示不求助银行/消费金融公司，主要是认为不省心。其中，30%表示银行申请材料要求高、流程复杂，25%认为急需资金时，办理贷款流程繁琐，15%觉得不知道应该找谁办理，不了解银行贷款。由此可见，提供专业、高效、便捷的金融服务，才能真正满足新市民的深切需求。

为此，凭借“平安新市民金融服务体系”，中国平安瞄准新市民在日常消费、就业创业、家庭生活等多元需求，为其提供全方位的保险保障、创新信贷、科普教育等金融服务，并为新市民群体开通一条绿色服务通道。无论是售前、售中、售后或是附加服务，中国平安都通过专业、有温度的“线上+线下”专属服务，消除新市民在金融消费中的诸多顾虑，体验真正让他们心安的便捷金融生活。

为新市民开设服务专区

在数字化、科技赋能的加持下，中国平安将为新市民群体提供智能和精准的金融服务。依托于平安金管家、口袋银行、平安健康、平安好车主等线上平台构成的APP矩阵，搭建“新市民服务专区”的快捷入口，全面覆盖保险、理财、贷款、健康等主线业务，方便新市民群体一站式获取金融产品及相关服务。

为新市民推出十大金融服务承诺

2022年平安银行信用卡推出“新市民十大金融服务承诺”，覆盖从申卡授信，到消费优惠、借贷理财、客服保障等用卡全流程环节，各项服务将陆续启动，针对性缓解和解决新市民实际困难，提供“省心省时又省钱”的综合金融服务。

为新市民提供便捷医疗资源

无论新市民是否有平安寿险保单，均可通过金管家APP，免费使用一对一在线问诊服务。服务覆盖儿科、妇科、内科、外科等十多类科室，专业医师7*24小时轮流在线，还有导诊医生快速匹配在线医生，打造省时体验，帮助新市民便捷使用当地医疗服务资源。

3. 一系列政企社联动赋能举措

新市民在融入城市生活过程中，不少人缺乏金融知识、储蓄习惯、财务规划能力、金融消费者权益保护知识等。例如他们普遍获取信息的能力较弱，缺乏保险意识（37%）、缺乏养老资金储备（41%）；对疾病、检查结果等认知和解读能力弱，会因此希望获得在线平台咨询（53%）以及专业体检结果的解读（56%）。

针对此方面，中国平安持续聚焦新市民金融服务需求，开展重点人群金融知识普及教育活动，引导他们学习掌握必要的金融知识和技能。通过整合综合金融+科技资源，中国平安借助各个端口的“线上+线下”平台以及重点传统渠道，并积极联动我国企业、政府、公益、高校等外界力量，为新市民提供便民金融服务、保障合法权益、普惠金融教育、创新新市民金融生态等，满足“省心、省时又省钱”地连接城市生活的长期需求。

企业力量：保障品质金融生活

中国平安将针对外卖骑手、快递小哥等职业风险高的工作群体，定制专属产品。同时将联合新市民主要的从业行业、公司，开展金融知识宣传及定向减费让利的团体保险、小额借贷产品等保障宣传，保障有品质的金融消费生活。

政府力量：提升综合金融素养

中国平安将联合地方政府相关部门，借助政府权威力量，触达新市民群体，进行更深入基层的金融科普教育，并联合打造就业创业、健康养老等产品，提升新市民群体的综合金融素养。

公益力量：支持新市民社区公益

中国平安联合教育组织、社工机构、地方志愿者协会等公益力量，前往新市民群体集中的社区，开展金融科普公共宣传，并借助各方社会力量帮助新市民在情感上、物质上融入城市。同时，依托于平安公益公募平台，中国平安将动员员工、客户及各方社会力量，共同参与公益慈善事业，支持助力新市民融入城市的公益事业。

高校力量：新青年助力新市民

2022年中国平安励志计划，呼唤青年人关注身边的“新市民”，通过分析思考新市民群体的“急难愁盼”，设计出能够切实解决问题的作品。该计划以大学生的视角，聚焦垂类人群，结合行业特质，通过产品、服务、方案的形式助力“新市民”扎根城市，为提升居民整体获得感贡献自己的青春力量，鼓励青年力量与新市民群体一起迈向“共同富裕”的美好未来。

PART 3

有温度的金融
助力新市民圆梦

新市民是城市的建设者，也是城市家庭的后勤保障者。他们为城市的发展直接或间接地贡献着一份力量，也在城市发展的脉搏中筑梦、逐梦和圆梦。

服务好新市民群体，做好新市民金融服务，中国平安不遗余力在行动。基于中国银保监会、中国人民银行发布的《关于加强新市民金融服务工作的通知》以及平安新价值文化的双重指引，中国平安通过推出“平安新市民金融服务体系”，以高质量服务好新市民群体，充分通过科技、产品、服务的创新，长期推动“个体-公司-行业-国家”四位一体，打造“共生共荣”的新市民金融生态。

2022年，中国平安进一步明晰了公司战略愿景——以人民为中心、以民族复兴为己任，成为国际领先的综合金融、医疗健康服务提供商。在这一新价值文化的深入推广及践行的指引下，中国平安不仅积极贯彻“聚焦金融、改革创新、增收节支、合规经营”的十六字经营方针，更坚守企业社会责任，真正关注并努力解决新市民人群在城市生活中遇到的各种困难。未来，中国平安将持续坚守初心使命，以“切实增强新市民的获得感、幸福感、安全感”为根本，用有温度的金融服务，助力新市民圆梦未来新生活。

2022新市民
金融服务白皮书

中国银行保险报
CHINA BANKING AND INSURANCE NEWS

×

中国平安 PING AN
金融 · 科技

×

Miaozhen®
Systems

联合发布

2022新市民
金融服务白皮书

看见新市民·圆梦新生活

中国银行保险报
CHINA BANKING AND INSURANCE NEWS

中国平安 PING AN
金融·科技

Miaozhen Systems