



# 李庚南：金融服务新市民的路该怎么走？



文/意见领袖专栏作家 李庚南

曾几何时，“新市民”开始进入公众的视野，受到前所未有的高度关注。“十四五”规划和 2035 年远景目标纲要草案明确提出要“扩大保障性租赁住房供给，着力解决困难群体和新市民住房问题”；2021 年政府工作报告提出，要“尽最大努力帮助新市民、青年人等缓解住房困难”。此后，围绕改善新市民公共服务可获得性、提升新市民归属感的系列政策相继出台。2022 年 3 月，银保监会联合人民银行下发了《关于加强新市民金融服务工作的通知》，要求银行保险机构针对新市民在创业、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，高质量扩大金融供给。这意味着新市民金融服务已进入破题阶段，金融机构服务新市民的意识不断增强。



然而，破题容易解题难。新市民流动性偏强、资信相对空白、缺乏有效抵押资产等禀赋缺陷，客观上导致了新市民长期处于金融服务的边缘状态。要改变这种状况，金融机构将面临一系列考验，需要在商业可持续原则下寻求优服务与防风险的平衡的，需要在体制机制方面做出适应性转变，需要在促进新市民金融服务中有更多地理性思考。

首先，服务好新市民，前提是服务好老市民。

何谓新市民？“新市民”是相对于老市民而言的，其外延实际上有一个逐渐演变的过程。最初指的是长期居住在城市并有相对固定工作的农民工，后来扩展至“农业转移人口、新就业大学生等”。2022年3月，银保监会在《关于加强新市民金融服务工作的通知》中将“新市民”范畴进一

步扩展至“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”。

从普惠金融角度看，不断提高金融服务的覆盖率、可获得性和满意度，显然是普惠金融努力的方向，而核心是金融服务均等化。从服务市民的角度看，金融业能否服务好、适应好当地居民的需求，显然是社会对金融机构最基本的要求，也是金融的本分。金融服务市民好与坏，常住的老市民显然最有发言权。试想，如果连占绝大多数的老市民都服务不好，又如何奢谈服务新市民？

毋庸讳言，实际上现有的金融服务体系与机构在服务市民方面还存在诸多问题、短板和缺陷，老市民对金融服务的满意度还不尽如人意，金融消费者合法权益的保护程度还与金融健康的要求存在很大距离。现实中，金融消费者交易安全权、知情权、隐私权遭受侵犯的案例不胜枚举。对于老市民而言，既有的金融服务还存在诸多亟待完善的方面，突出表现在金融服务的适当性管理不到位、消费者权益的维护到位、消费者信息安全保护不到位等。

当然，这并非意味着要服务好老市民之后才考虑服务新市民，而应立足于既有金融服务的完善，把服务新市民纳入到服务老市民、不断完善老市民金融服务的渐进过程中；在统筹新老市民金融服务中促进金融服务的均等化，提升普惠金融的水平。金融服务新市民的方向就是要解决新市民

较老市民而言难以获得的服务，努力让新市民获得与原住民同样或接近的均等化服务；而不应跳出老市民之外，另搞一个体系；更不能因为片面追求新市民服务工作成效，推出甚至超出原居民的金融服务，那将是本末倒置。

其次，需要对新市民进行细分并提供差异化金融服务。

新市民的内涵决定了其外延的宽阔性和复杂性，导致新市民构成成分的复杂性，也因此导致其享受包括金融在内的公共服务程度也差异较大。

按照目前对新市民的一般界定，新市民的基本特征有两个：一是属于城镇常住人口，二是未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体。按此“画像”，则新市民构成非常复杂且阶层差异也比较大。既有地方政府引入的高端人才，也有大学毕业生，而更多的是农村转移人口；农村转移人口中又有创业、进城务工即投亲安家之分。如此复杂的结构使得新市民内部存在一个分类分层的问题，表现在金融服务需求与满足程度上，也必然存在很大的差异。比如，作为高端人才引进的新市民，一般都能享受到地方政府的倾斜激励政策，甚至享受着优于老市民的金融服务；刚毕业的大学生，因择业的方向和领域不同，实际享受到的公共服务也各异，有的基本能享受到与一般市民的均等化服务，其比较共性的问题或是安居问题；而作为农村转移人口的农民工，其境况或截然相反，在包括金融服务在内的公共服务方面往往无法获得均等化待遇。如何改善对这一层次新市民的金融服务才是金融服务真正的痛点、难点和短板所在。

因此，需要在对新市民进行合理分层基础上，确定金融服务新市民的重点和落脚点，了解新市民金融服务的痛点、难点，实施差异化服务。要对服务对象的金融诉求进行分析研究，分清轻重缓急，寻找有效突破口，从而增强新市民的金融服务获得感。

再次，要找出金融新老市民的差异点，推动新老市民服务门槛的趋同。

如前所述，金融服务新市民的根本要义应该是推动金融服务的均等化，应按照求同存异的原则实现新老市民在金融要素上的共享。按照推动新市民与老市民金融服务均等化的基本方向，金融服务新市民的基本逻辑应该是努力消除新市民金融需求满足度向老市民金融需求满足程度靠拢过程中面临的各种体制机制障碍。

因此，要通过对既有产品与服务的梳理，对制约新市民享受金融服务的因素、门槛进行分门别类，按照难易程度制定分期、分步消除差异障碍的行动方案。要对金融机构目前提供的金融服务项目及产品进行综合梳理，弄清楚哪些领域的金融服务对新市民设置有门槛、有哪些门槛？这些门槛的存在，哪些属于固有的制度体制障碍，哪些属于非制度的、意识层面的

**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\\_50063](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_50063)

