

西南财经大学

Southwestern University of Finance and Economics

课程论文

学年学期： 2022-2023-第 1 学期

课程名称： 金融科技 II

论文题目： 富有温度的金融 助力新市民圆梦

学生学号： 周依凡 邵涵 贾绍越

学生姓名： 42006039 41911196 42005038

学 院： 金融学院、中国金融研究院

年级专业： 2019/2020 级 金融学(CFA 国际化实验班)

评语：

得 分：

评阅教师签字：

年 月

---

## 目录

一、背景分析 .....	2
二、理财服务 .....	3
三、创新金融服务 .....	4
（一）个性化金融服务——群体背景分析 .....	4
（二）个性化金融服务——“友保障”意外险 .....	4
（三）个性化金融服务——“友保障”养老金 .....	7
（四）个性化金融服务——“友选择”异地抵押贷款 .....	8
（五）个性化金融服务——“友选择”小额信用贷款 .....	9
（六）个性化金融服务——“友温暖”住房贷 .....	10
四、风险提示 .....	11
五、展望与期许 .....	12

友前集团

---

## 一、背景分析

2022 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》，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。目前成都范围约有 939 万人，占总人口（2021 年成都市常住人口 2093.78 万）的比例接近半数，是社会新经济、新消费中不容忽视的一股力量。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。作为有社会责任的金融服务集团，帮助全国各地的同胞选择蓉城，在成都扎根、成就梦想过程中，友前集团义不容辞。

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，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%。41%的新市民月收入低于 8000 元，74%的新市民月收入低于 1.2 万元，多数月收入水平并不高，而 88%的新市民群体在成都已经居住 5 年以上，72%的新市民已婚且有子女。同时，新市民社保、住房公积金、商业保险等层面并未得到保障，来成都目的主要是就业，而收入来源依赖于工资、理财投资、兼职。因此新市民群体面临着作稳定性低、社会保障参与度低、可支配收入低、抗风险力较低等难题，而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。总之，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。

---

## 二、理财服务

在理财配置方面，由于缺少相关金融知识且没有清晰系统的理财规划，新市民群体普遍比较保守，更看重平台的可靠性。同时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。而每个客户理财需求在收益、灵活性、持有时间等方面差异大，集团利用大数据技术，描绘出具体的客户画像，针对不同的群体推荐不同的理财产品，以期满足多样化理财服务需求。以下为一示例。

这类客户平均年龄为 32.8 岁，93%的人处于全职工作状态，税前月收入为 10944 元，其收入主要来源于工资收入、奖金以及理财收入。77%的客户处于已婚状态，69%的客户育有子女。所以其生活支出项目集中在信用消费、房贷支出、子女教育、赡养老人等，生活支出压力大，因此理财层面追求高稳定性，承受风险能力较低。而同时这类客户学历较高，50%的人具有本科或以上的学历，具有一定的理财经验和基础金融知识，理财产品可以推荐 R2 级风险，即低风险、较高收益的基金策略性产品——“友前盈”。“友前盈”是一款有明确止盈目标的基金投顾策略，从策略运营的第六个月起进入止盈观察期

根据用户授权，如果策略年化收益率达到或超过 4.6%，即会触发止盈，全部赎回，锁定收益。其优势为：自动止盈，落袋为安，达到目标收益自动卖出，自律又安心；择时发车，提高胜率，根据估值、动量择时策略，选好入场时间合理发车；分散配置，抵抗波动，债券基金打底，辅之以权益基金增强权益，力争在严控风控风险情况下，追求长期稳健收益。预期收益为年化 4.6%，而入投门槛区别于以往的止盈产品，仅仅为 5000 元。适应客群：追求稳健、省心的理财偏好者，为本类客户人群的不二之选。

友前集团

### 三、创新金融服务

#### （一）个性化金融服务——群体背景分析

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：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。

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。且数据显示，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。

因此，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。针对这一切实需求，本集团通过运用多样化金融科技手段，进行了保险、养老、信贷等多方面的创新金融产品开发。

#### （二）个性化金融服务——“友保障”意外险

##### 1. 个性化保险服务——保险分

通过大数据对新市民群体进行精准画像和风险分析，综合身份信息、信用信息、出行信息、历史理赔信息等，包括职业特性风险度、身份特性风险度、信用历史、违约记录、消费习惯等数据得出 0-100 不等的分数，分数越高即风险越低，分数越低即风险越高；定价加入更多因素，依托合作平台对用户进行差异化定价和运营。

##### 2. 个性化保险服务——意外险

针对流动性强、就业灵活的新市民群体，本集团推出“友前·体面打工人意

---

外险”，涵盖外卖骑手、网约车司机、家政保姆人员等新市民，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。与市面大多意外险有所不同，本产品提供自定义功能，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；又由于结合不同职业的工作特性，该产品满足务工风险防范需求，让新市民在城市中安心打拼。

### 3. 反欺诈

新科技主要是指以大数据、人工智能、区块链等为代表的新一代科学技术。自 2017 年以来，新一代科学技术开始深刻地改变着保险业，渗透到保险产品研发、承保、理赔等全过程，也为保险反欺诈工作提供了新思路。艾瑞咨询发布的《2020 年中国保险科技行业研究报告》的调查数据显示，保险科技赋能识别欺诈案件，能提高 20%-30% 的欺诈识别率，那么，新兴科技的运用预期能为健康险行业挽回一大笔欺诈损失。

#### （1）大数据

**基于大数据的商业健康保险信息共享机制：**将保险公司、医疗机构、公安等机构的数据对接，建立信息共享平台及“高风险客户”数据库，整合各渠道的数据，提高信息传递的效率和透明度，及时甄别潜在的欺诈风险。

**关联分析健康数据并建立索赔评级系统及自动化警报系统：**在商业保险反欺诈工作中，将保单层、销售层、客户层、理赔层数据的内在联系通过表格、图形和图像等方式进行呈现，理清其中的逻辑与规律，为后续分析做准备。在此基础上，建立索赔评级系统和自动化警报系统，根据索赔人的基本身份信息、健康状况、就医频率等数据的评分高低来判断索赔案件是否内含欺诈因子，若存在欺诈风险，自动化警报系统将发出警报提示，工作人员将对这类客户进行重点关注。这样的工作机制不仅大幅降低了工作量，还能够有效应对高风险高损失的索赔案件。

#### （2）区块链

**利用区块链技术建立商业健康保险反欺诈联盟：**打破主体间的数据壁垒，将保险公司、医疗机构、社保医保部门等相关主体串联起来，建立反欺诈联盟，保证联盟成员上链、客户数据上链，形成一个安全的信息共享闭环，从根本上解决信任危机，同时为保险公司承保和理赔环节提供多维信息交叉验证，减少冒名就



---

医、带病投保等欺诈行为的发生。

**基于区块链技术的健康介绍信：**健康介绍信可以理解作为一种个人授权的健康数据查看证，当投保人投保时，保险公司要求投保人提供相关健康状况证明材料，投保人可以使用“健康介绍信”在线授权保险公司查看体检报告，由体检机构阅读并校验授权信息，经校验通过后，体检机构通过本地识别程序出具健康数据结论。在以上过程中，投保人的健康数据并未对外泄露，也无需投保人前往体检机构开具健康证明，提高了双方的工作效率。正是因为区块链的公开透明、可追溯及不可篡改等特点，保证了投保人数据的真实有效，防止投保人与部分医疗人员篡改健康信息，以此产生欺诈行为。

### （3）人工智能

**生物识别和情绪识别技术：**承保时对投保方录制音频及视频，并采集人脸信息、声纹信息等，与身份证明进行对应，然后存放到客户信息库中。理赔时根据投保时采集的信息对索赔人的身份进行核验，有效甄别商业健康险中常见的冒名顶替等欺诈行为。此外，还可以利用微表情识别技术对个体的情绪状况进行智能识别，以防范可能的欺诈风险。

**机器学习技术：**机器学习技术在保险行业反欺诈工作中的运用主要是基于目标来构建模型，然后利用设置将欺诈案例中的特点系统化，利用计算通过量化方法来评定理赔案件中的欺诈风险等级，该技术在精准辨别和防范保险欺诈方面均收到了积极效果。据相关数据统计，机器学习式的风险管理模型能够在海量数据分析中提炼出 15 大维度、4000 多种风险特性，通过不断练习能够较为全面和精准地预估个人诈骗风险。

### （4）物联网

在商业健康险领域，投保时的体检环节不仅让客户面临繁琐的体检流程，还让带病投保的客户可以趁机提供虚假的体检报告。而利用物联网技术，客户无须亲自来到医院，即可在保险公司完成远程体检和专业数据分析，通过健康检查一体机、摄像头、移动式健康监测装置等，与专家远程视频会诊，自动形成体检报告，并将相应数据备份，不给客户提供操作空间，有效防范带病投保等欺诈行为的发生。另外保险公司可以引进或开发物联网智能终端设备，如智能手环，这类设备可以真实有效地记载客户的身体健康数据，在客户健康状况较好时，防止客

---

户以虚开床位、空头药费的形式骗保；在医院就诊时，通过录音录像功能记录就医过程，防范医患合伙骗保行为的发生，随时了解客户的恢复情况，防止滥用医疗物资。

### **（三）个性化金融服务——“友保障”养老险**

#### **1. 个性化养老服务——养老问题背景分析**

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。根据新市民养老规划及需求统计图，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。同时，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。

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。

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。

#### **2. 个性化养老服务——健康养老生态圈**

为了满足老年人的全方位健康养老需求，本集团整合内外部优质资源与先进技术，推出“友前·健康养老生态圈”这一线上健康养老专区。该生态圈包括在线医疗健康、养老保障、生活服务、旅游出行、投资理财、资金融通等业务，涵盖养老社区、养老测算、健康养老、金色课堂、健康资讯等七大功能场景。并且，力图使该生态圈形成一条完整的“数据—产品服务—客户—场景—产品服务—数据”循环价值链，在有效提升老年人服务体验的同时，实现了养老金融从线下转向线上线下协调、从单一服务变为多元综合服务、从实体转为虚实结合的业务



---

升级。

未来，在养老金融跨界融合过程中，本集团的金融科技技术将进一步赋能养老产业金融，不断整合社会资源，优化产业金融服务模式与业务流程，在满足老年人需求的同时，推进养老产业金融持续升级。

#### （四）个性化金融服务——“友选择”异地抵押贷款贷款

##### 1. 贷款背景分析

根据统计数据，新市民中约有 33% 的人存在收支不抵的情况。对新市民这一群体来说，他们客观存在着贷款需求，但由于自身特点等客观原因，他们在贷款层面往往不能享受到均等的服务。针对这一群体的贷款难题，我们从两个方向着手，分别给出了解决方案。首先是针对新市民在所在城市没有固定资产这一普遍痛点，推出了可实现全线上的异地抵押服务，使得在外地打拼的新市民可以在其创业就业的城市获得较大额资金支持；第二是通过完善风险控制体系，为缺少征信记录和稳定收入证明的灵活就业人员提供授信准入方案。

##### 2. 异地抵押贷款

就现实情况而言，异地房产抵押业务仍然较为少见，在一般政策层面，根据相关规定，办理房屋抵押登记需要到房地产所在地的房地产管理部门办理；对贷款机构来说，异地房产抵押中房屋价值评定问题较为棘手，无法通过稳定合作的专业房屋评审机构进行价值审核，且容易滋生较大的操作风险和道德风险，另一方面，全线下房产估值难以形成结构化的数据沉淀，难以形成自身评价标准，风险无法自主掌控。我们想要实现的针对新市民的全线上异地房产抵押服务，在解决上述难题的基础上，还要将每个环节中客户与客户经理参与的场景转移到线上进行，由此，这项服务的技术逻辑主要有两个支撑点：通过大数据系统的对接，搭建外部数据综合管理平台，基于海量数据和相关模型构建，实现抵押品线上估值和授信预审批；通过 AI 技术的多场景应用，将原本需要线下完成的对接转移到线上。

线上异地房产抵押服务通过在本银行现有 APP 上增设一个服务窗口实现，客户可咨询相关贷款问题，在申请信息提交栏提交身份信息和抵押物情况信息，通过预授信人脸识别后，系统会基于抵押物信息和我们所搭建的三方综合数据平台，根据自建房屋估值模型，对抵押物进行线上估值，实现“一房一价”。预贷款客

---

户可在自动预审批窗口提交证明资料，包括身份证明资料、婚姻情况、收入证明和抵押物相关资料等，系统根据贷款人的申请信息和外部数据自动进行贷款预审批，出具客户的预授信额度。为了使房屋估值更加准确、降低风险，银行会安排房产所在地分支机构派专人现场调查，通过标准化的调查流程并线上录入调查信息后，自动生成调查报告，根据录入的授信信息结合外部数据信息，系统对贷款进行最终审批，实时向客户同步审批结果。审批通过后，进入银行和客户的签约环节，传统抵押贷款业务要求客户现场面签，我们通过 AI 技术的运用，将面签环节转移到线上，基于 AI 真人影像技术，客户可与全拟人的 AI 客服进行交流，通过 AI 相面、微表情识别、黑背景识别等反欺诈技术，在对贷款客户询问、答疑的过程中判别对方所说的真假情况，实现无感风控，在最终签约时，运用 ASR、NLP、电子签章等技术实现零文本输入，提高服务精准性和便利度。在线上房屋抵押登记的环节，我们率先开展与试点城市的合作，打造银行与相关部门的信息交流平台，客户可远程进行房屋抵押申报。

线上异地房产抵押服务的具体技术实施主要体现在四个层面：建立外部数据管理平台，通过大数据系统的对接，一站式采集包括征信、司法、税务、公积金、通讯运营商、房产估值等合法外部数据源，为房屋估值模型、自动审批模型和反欺诈模型提供非金融数据源；运用大数据平台，并结合机器学习算法，建立智能化数据决策模型，实时进行自动决策计算，实现房屋估值；基于人工智能技术的全拟人客服智能面签，实现无感风控和零文本输入签约；最后在电子数据的保存方面，我们采取了最新技术手段，利用智能合约技术，自动执行存证数据的脱敏、电子签名、加盖时间戳等处理，生成符合司法要求的电子证据，运用区块链等技术，将存证数据上链存储，实现业务全流程的数据保全。

## （五）个性化金融服务——“友选择”小额信用贷款

根据数据统计，新市民的贷款需求主要以小额资金周转为主，近七成在 10 万以内，主要解决的是车贷、大宗消费的资金问题以及生意上的资金需求，但约有 31% 的新市民在需要融资时没有选择银行，而是投向别的渠道，其中银行贷款申请材料要求高是主要原因。

在现有银行信用贷款申请流程中，借款人资料提交里有一项“职业与收入证明”十分重要，但对于没有稳定岗位的新市民来说，他们很难提供稳定的收入

---

证明，同时，大量的新市民也是缺少征信记录的“白户”，在缺少有效证明和抵押物的前提下，这部分群体的信用等级难以被识别，也就难以获得贷款服务。对此，我们通过加强多方合作，为这部分群体提供授信准入方案。

在政府层面，根据成都市相关政策，有望统筹新市民政务数据，企业可通过接入此数据网整合新市民包括纳税、公积金、社保医保等信息，同时加强与第三方支付平台如微信、支付宝等合作，将客户微信、支付宝账户流水也纳入评估模型，全面衡量客户还款能力和还款意愿。另外，积极推动与新市民集中企业的职工团体授信工作和聚焦新市民群体户籍的“整村授信”工作，为新市民的信用评定增加风控补位。通过丰富征信替代数据和推动授信工作完善风险控制体系，为新市民中灵活就业人员提供信用评定机制。

## （六）个性化金融服务——“友温暖”住房贷

### 1. 保障性住房租赁项目建设

住房问题是新市民群体的另一痛点问题，今年二月份，四川省发布了《关于加快发展保障性住房的实施意见》，明确服务应首要满足新市民、新青年的住房需求。对此，我们企业积极相应政策号召，在传统贷款层面，针对不同特点的保障性住房租赁项目建设企业加大信贷支持力度：对重资产建设企业开展长期贷款合作，同时为以合并购方式获取相关土地资源的同时积极提供并购贷款；对轻资产运营企业，通过对项目收益的综合评估，注重可持续发展，积极提供融资帮助。除了贷款支持，我们不断拓宽项目融资渠道，积极参与保障性租赁住房 REITs 项目中，包括但不限于以积极认购、发起项目、桥接资源、产品设计、承销等方式助力融资。

### 2. “蓉易住”

具体产品上，我们推出了一款针对应届毕业生无户籍限制的租房“蓉易住”贷款产品。它根据毕业生特点设计：最低可提供一年期租房资金贷款；可自主申请最长前 8 个月免还本金服务；贷款周期最长为 36 期；利率不高于市场同类型产品。通过降低前期最低还款额度和放宽还款期限，为刚步入职场的新人提供资金的缓冲时间。申请者只需要线上提交信息和相关证明资料，在专门人员电话回访后，即可线上完成合同签订。

---

## 四、风险提示

1、由于接触到新市民群体的渠道较为单一，而在推荐个性化定制产品时会涉及到较多的客户隐私，新市民群体会具有一定的防备心理，所以服务推广存在一定的困难。（改进方法：推进政企、校企、社区与集团的合作、联系，增进新市民对集团品牌、价值、服务的认可程度，降低推荐难度。）

2、销售人员可能在推广产品时为提高自身业绩而忽视新市民群体的实际情况，向新市民提供与实际不符或让人误解的信息，诱导其购买保险产品，存在套路营销、诱导消费、强制搭售等问题，有概率侵害了消费者合法权益。（改进方法：加强员工素质培训，对此种恶劣行为及时惩处，并弥补客户损失。）

3、服务广受欢迎，极有可能有不法分子假冒服务人员与客户联系，骗取客户钱财等违法行为。（改进方法：加大市场假冒的审查，同时对客户多次叮嘱，警惕假冒行为出现和发生。）

YOUQIAN

友前集团

## 五、展望与期许

在未来发展方向之中，友前集团将继续以服务新市民为中心，将深化与政府、企业、公益组织、高校等多方力量合作，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，借助各方社会力量帮助新市民在情感上、物质上融入城市。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，友前不遗余力在行动。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，友前将持续通过“友+”系列产品，以高质量服务好新市民群体，充分利用科技、产品、服务的创新，通过数字化金融，让金融服务更智能、精准地触及新市民群体，切实解决新市民获取金融服务时的种种困难，打造“共生共荣”的新市民金融生态。

未来，友前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。

作为朋友 伴你前行 蓉城欢聚 助您圆梦

YOUQIAN

友前集团

注：引用数据来源：中国平安《2022 新市民金融服务白皮书》