

移民金融 服务研究

研究简讯



NYC[™]

Michael R. Bloomberg
Mayor

Department of Consumer Affairs
Office of Financial Empowerment

Jonathan Mintz
Commissioner

移民金融服务研究

研究简讯

纽约市消费者事务部 (New York City Department of Consumer Affairs)
理财辅导处 (Office of Financial Empowerment)

Michael R. Bloomberg
市长

Jonathan Mintz
局长

2013 年 3 月

© 2013 纽约市消费者事务部。
保留所有权利。



Printed on 30%
post consumer
recycled paper

鸣谢

本研究简讯由支持移民金融服务行动和“同一个纽约，同一个国家”（One NYC One Nation）行动的花旗社区发展中心慷慨赞助编制。此外，隶属于纽约市消费者事务部（Department of Consumer Affairs）的理财辅导处（Office of Financial Empowerment, OFE）还非常感谢市长移民事务办公室和纽约社区信托的支持和参与。

OFE 的移民金融服务研究是纽约市的首次实地研究行动，特别针对移民的财政需求。本研究在促进研究实施的下列消费者事务部（OFE）职员监督下执行：Nathalie Gons – 实地研究与分析主任；Amelia Erwitt – 协理专员和执行理事；及 Cathie Mahon – 前任副局长和执行理事。

非常感激为调查提供重要协助（包括协助我们联系新移民）的社区伙伴和领事馆办事处：墨西哥领事馆、厄瓜多尔领事馆、太阳广场社区活动中心、新移民权益互助会、El Centro del Inmigrante、亚洲人平等会、Metro 社区联盟、太阳广场家庭健康中心及 Remas 组织。与金融机构（包括花旗银行、苹果银行、摩根大通银行、联合解决协会、Austro 金融服务、普及的社区银行及道明银行）的访谈，对了解现有移民金融服务的情况至关重要。

本研究简讯借鉴了大量实地研究以及 EA Consultants 的 Barbara Magnoni、Laura Budzyna 和 Adrian Franco 提供的原材料。由 EA Consultants 培训的社区成员组成的团队负责审查、改进和管理研究的调查工具。Jimmy Li、Tasmia Rahman、Patricia Rojas、Emily Zimmerman、Megan Colnar、Hongxiang Huang、Corey Pargee 及 Malei Wu 等人提供了宝贵援助。

最后，我们更要感谢 1,300 多名移民，是他们让我们更加了解其理财生活、希望与梦想，从而充实了本次研究。

Community Development



简介

纽约市很少深入研究移民在金融服务市场方面的体验，对城市中不同移民群体之间的差异更是知之甚少。许多人往往根据传闻和臆想来认识移民、他们对服务的需求以及在金融业中遇到的障碍。

2011年，纽约市消费者事务部的理财辅导处(OFE)与市长移民事务办公室(Mayor's Office of Immigrant Affairs, MOIA)针对纽约市第一代移民群体中3类不同人群(—中国人-厄瓜多尔人-墨西哥人—)联合开展了一次研究，以确定金融服务市场需要改善哪些领域来帮助这些社区的财务进步。该研究基于两方面的假设：这三个群体的需求与行为，以及市场供求。

我们的移民金融服务研究是纽约市第一批实地调查研究¹，主要调查纽约新移民的特定金融服务需求，以及妨碍他们全面参与金融服务市场的现实和感觉障碍。这次调查揭示了亟待为中低收入移民家庭提供哪些金融服务，以及市场错失了哪些将移民家庭纳入金融主流市场的机会。

调查基于OFE之前研究金融服务需求的工作；纽约市两个社区(2008年社区金融服务研究)低收入居民的实践；以及关于银行业务模式的广泛数据收集与城市间实践。研究市场和移民参与市场的实际体验，特别是他们遇到的各种障碍，可让OFE有效地将研究与方案的设计和发展联系起来，倡导更好的金融产品和服务。我们希望研究结果可以促进方案的设计、产品的开发，并将服务范围扩至移民，让他们享受到安全、实惠、合适的产品和服务，以节省开支、获得信用和积累资产。

这次研究是“同一个纽约，同一个国家”行动的一部分，将纽约市的慈善、政治和基层领导阶层团结起来，协同利用整个城市的资源、计划和活动，增强移民社区。该行动由“同一个国家基金会”(One Nation Foundation)、MOIA和纽约社区信托(The New York Community Trust)进行组织。它得到了许多发起者的资助，包括为完成该项研究提供慷慨支持的花旗社区发展中心(Citi Community Development)。

调查设计

这次调查结合定量与定性方法，旨在了解需方和供方遇到的障碍以及纽约移民获取金融服务的机会。OFE 与 MOIA 密切合作编制调查议程，指导调查的设计与实施。数据收集过程需要社区组织、领导、企业和领事馆办事处的大力参与，国际发展咨询公司 EA Consultants 将负责监督并实施此过程。

调查集中于三个社区的新移民：墨西哥人、厄瓜多尔人和中国人。研究人员之所以选择这些社区，是因为他们包括一个庞大且不断增长的纽约市第一代移民人口，并且他们在同化程度以及当前的金融参与度方面有所差异。²

需方研究

通过需方分析，我们争取梳理出使用金融产品和服务的移民群体，分析过程采用了定性和定量方法。需方研究包括 3 个初始焦点小组、为期 3 个月的调研期以及 6 个后续焦点小组。

研究人员首先从每个移民社区中召集由移民代表组成的焦点小组，通过他们来改进问卷工具。在随后的 3 个月内，研究人员使用该工具收集 1,300 多名移民的信息。信息包括人口统计资料以及受调查者对不同金融服务的态度和使用。在调查实施期间，研究人员将每日审查人口统计变异值，以确保受调查者充分代表男性和女性以及有银行账户者和无银行账户者。此外，研究人员还对组织开展了后续焦点小组，以补充调查回答的细节。

供方研究

通过供方研究，我们旨在展示银行及其他金融机构是否已向移民社区提供合适的产品和服务组合，以满足他们的需求。此研究包括查阅文献、与金融机构的管理层和职员进行访谈、观察金融机构及替代金融提供商的职员与移民消费者之间的交流、与组织 Remas（一个用在线工具公布价格和条款，寻求改善转账市场透明度的新项目）的管理层进行访谈，等等。

研究人员通过查阅文献编制了一份基础调查问卷，用于调查金融服务提供商的服务和产品组合及其对移民的影响。利用这些问题，研究人员与五大银行及信用社的管理层和职员进行了 20 多次访谈，旨在了解他们服务移民的动机，以及在为中国人、厄瓜多尔人和墨西哥人社区提供服务时遇到的特定挑战。

此外，研究人员还访问了位于纽约市移民和非移民社区的金融服务提供商，包括 8 个银行分行、5 个转账机构和 3 个支票兑现公司。

最后，为了深入了解当地汇款市场，研究人员还与 Remas 的管理层进行了交谈。

调查样本

样本招募

研究人员从 1,324 名移民处收集了问卷：443 名墨西哥人，417 名厄瓜多尔人，464 名中国人。对于墨西哥人和厄瓜多尔人，研究人员主要在厄瓜多尔和墨西哥领事馆调查，而对于中国人，主要在布鲁克林日落公园的闹市街角、货车车站和饺子店进行调查，以确保获得广泛的中低收入新移民样本。调查员的母语是西班牙语和中文，他们自己也大多是新移民。研究人员选择能覆盖中低收入居民的调查地点，以确保他们的需求和态度均反映到研究中；样本并非代表各自移民社区的总人口。

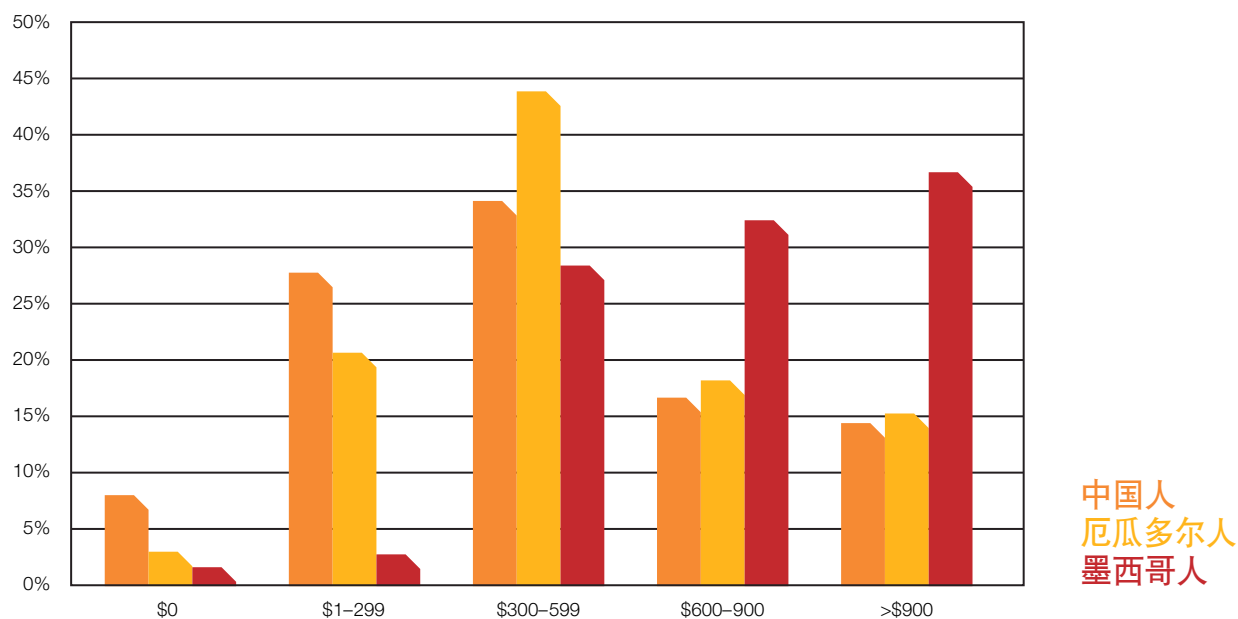
在我们的样本中，到目前为止，相比厄瓜多尔人（65%）和中国人（95%），有银行账户的墨西哥人比例最低（仅有43%开立了银行账户）⁴。此外，本项研究还着眼于人口特征，包括收入、年龄、性别、在美国生活的时间、孩子数量、原籍国、身份文件和英语水平。3个群体的显著差异，除了有无银行账户情况之外，还非常明显地表现在许多特征中。就身份文件而言，墨西哥受访者备有身份文件比例最低（18%），其中备有身份文件比例最高的是中国受调查者（85%）。至于在美国生活的时间，中国受调查者平均最短，是5.8年，而墨西哥和厄瓜多尔受调查者分别是10.4年和11.5年。

调查样本简介

表 1. 调查样本特征

	墨西哥人 (443)	厄瓜多尔人 (417)	中国人 (464)	总计 (1,324)
男性	53%	52%	50%	52%
女性	47%	48%	50%	48%
有银行账户者	43%	65%	95%	68%
无银行账户者	57%	35%	5%	32%
在美国生活的平均年限	10.4	11.5	5.8	9.1
无身份文件百分比	82	62	15	50.5
平均年龄	33	36	30	33.1
平均家庭人数	4.3	4.0	4.5	4.3
平均孩子人数	1.7	1.7	.9	1.4
平均教育年限	8.5	10.2	10.5	9.7
从城市区域移民的百分比	27.2	41.1	60.1	43.2
英语口语 (自我评估分数 1-5)	2.2	2.4	2.1	2.2

图 1. 按每周家庭收入和原籍国划分的受调查者百分比



研究发现

供方和需方整体研究表明，某些移民群体进入金融主流市场需要很长的时间，并且揭示了移民消费者与金融产品和服务市场之间存在差距。资产积累和金融教育项目有明显的机会促进移民家庭进入金融市场和获得财务进步。下文概述最重要的发现。

发现 1: 开设银行帐户的障碍主要基于消费者对银行要求的认知。

研究人员询问了有银行账户和无银行账户受访者——选择或不选择——开立银行账户的原因，而受访者也反映了许多结构性与非结构性障碍。其中大多数障碍是低收入移民遇到的现实障碍。在无帐户受访者中，65%的墨西哥人，71%的厄瓜多尔人，以及75%的中国人（尽管总量很少）表示：“我负担不起最低余额和手续费。”但是，障碍常常反映出许多错误认知以及对于访问银行存款过程的不确定性。

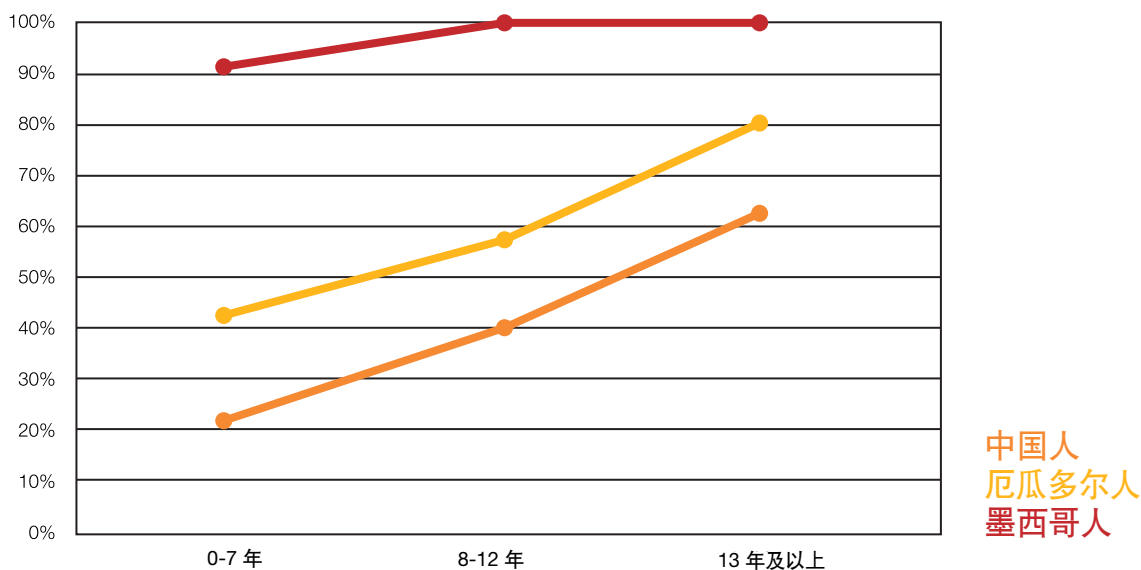
例如，对于无银行账户样例，50% 墨西哥受访者把“等待身份文件”视为不开立银行账户的原因。如果银行不要求社会保险号或护照，60% 墨西哥受访者及 49% 厄瓜多尔受调查者表示会开立账户。62% 墨西哥受调查者和 57% 厄瓜多尔受调查者说，如果发现职员会讲西班牙语的银行，他们就会开立银行账户。当然，三个群体的持照状况不一样，相对于中国人群体，西班牙语群体没有身份文件的比例相当高。但在供方研究中，我们发现 13/15 抽样的金融机构分行的身份证明要求很灵活，并且 15 个抽样的分行都有讲西班牙语的职员。中国受调查者认为语言不是障碍，可能是因为受调查者的水平较高。实际上，研究人员在中国人社区的主流银行分行内发现有中文标识，而在人口密集程度相似的西班牙社区却没有看到类似的西班牙语标识。

这些对于开立银行账户要求的错误认知，可以通过针对新移民社区开展金融教育予以改正。

发现 2: 某些移民群体进入主流银行业务的时间比其他群体更长。

样例中的中国受访者在美生活的平均年限为 6 年，但只有 5% 受访者无银行账户。相反，厄瓜多尔与墨西哥受访者报告在美国生活的平均年限接近其 2 倍——分别是——12 年和 10 年，但——分别有 35% 和 57% 无银行账户。不过，在美国居住至少 13 年的厄瓜多尔和墨西哥受访者，无银行账户的百分比分别下降到 20% 和 37%。请参见下面的图 2。

图 2. 有银行账户者与在美国生活时间的百分比



在墨西哥人和厄瓜多尔人群体，不开立账户的这些人员常常是通过非正式途径进来的。35% 墨西哥受访者和 33% 厄瓜多尔受访者表示，开立账户是由于“朋友/亲戚对他们的解释”。27% 墨西哥受访者和 26% 厄瓜多尔受访者选择银行是出于雇主支票的开具行。

墨西哥和厄瓜多尔社区的成员往往多年后才开立银行账户，并且经常通过非正式渠道；这个时间轴和路径通过目标教育和服务可以缩短。

发现 3: 研究的 3 组移民群体都为短期和长期目标而储蓄。

尽管存在各种障碍，但研究的 3 组移民群体正朝金融安全的方向迈出重大步伐：各种收入水平的受访者中，超过一半参与储蓄。实际上，在 3 个群体中，即使最低收入者也有一些储蓄，并且有储蓄的受访者比例随着收入的增加而增长。请参见下面的表 2。

表 2. 储蓄与家庭周收入的百分比（总样例数）

周收入	储蓄的百分比
\$0	78%
\$1-299	80%
\$300-599	79%
\$600-900	88%
>\$900	91%

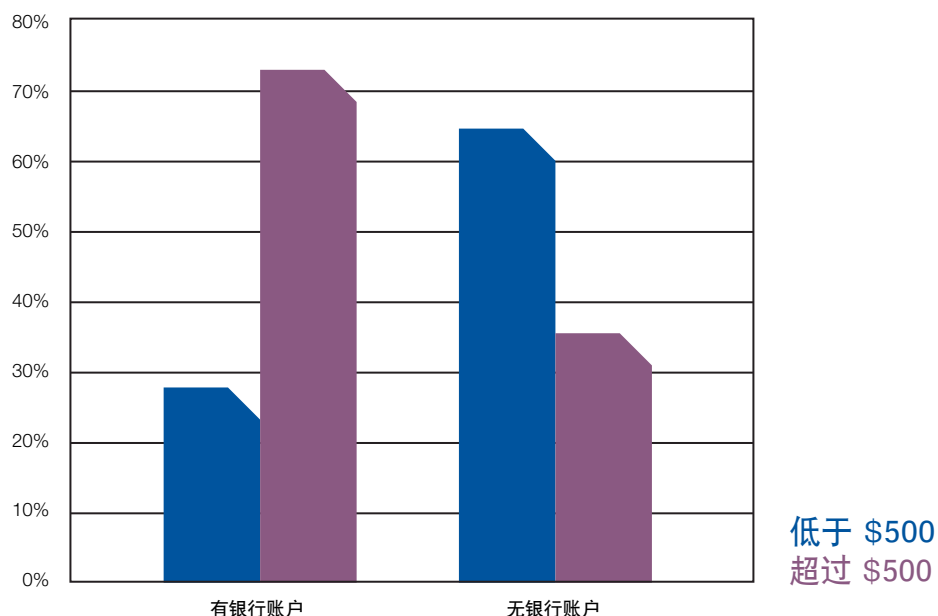
非正式储蓄在墨西哥和厄瓜多尔受访者当中最普遍——74% 无银行账户的墨西哥受访者和将近 69% 无银行账户的厄瓜多尔受访者有储蓄。请参见下面的表 3。

表 3. 储蓄与银行业务状况和原籍国的百分比

	墨西哥人	厄瓜多尔人	中国人
有银行账户的样本	192	270	443
有储蓄的银行账户受调查者百分比	93.2%	83.0%	91.2%
无银行账户的样本	251	147	21
有储蓄的银行账户受调查者百分比	74.1%	68.7%	81.0%

有银行账户的这些受调查者储蓄了较大金额。在所有开立了银行账户的受调查者中，接近 75% 表示拥有超过 500 美元的储蓄，而无银行账户的受访者仅三分之一拥有该金额的储蓄。请见第 11 页的图 3。这并非表示银行业务状态与较高储蓄金额之间的因果关系。有银行账户的样例特征包括较高的收入、教育、较长的美国生活年限。所有这些因素都可能影响储蓄，但请注意，超过 1/2 有银行账户的墨西哥和厄瓜多尔受访者平均有 4 个家庭成员，且周薪低于 600 美元，这些因素不能完全解释有银行账户者之间的较高储蓄水平。

图3. 有银行账户与无银行账户受访者报告的总储蓄



此外，在不考虑有无银行账户状况或移民群体的情况下，这些受访者大部分具有储蓄和资产积累的短期及长期愿望。超过 80% 抽样者具有长期的储蓄愿望，例如：储蓄用于孩子的教育（占 48%）或者在美国（占 31%）或其原籍国（占 29%）购买房子或公寓。67% 抽样者所抱的短期储蓄愿望大部分为了类同的基本事件，例如：储蓄用于紧急情况（占 54%）、预防失业（占 43%）或健康开支（占 39%）。样例中的移民都在储蓄金钱，尽管金额小，储蓄途径也是非正式的；并且有着强烈的短期及长期储蓄和资产积累愿望。

发现 4: 移民群体代表着主流银行机构错失的市场机会。

这次研究揭示了许多错失的机会和市场空白，特别是汇款和资产积累方面。寄钱回原籍国的交易型服务通常是移民需要的第一和最重要的金融服务：所有受访者中，接近 70% 寄钱回家。但是，寄钱通常通过转账代理（MTA）及其他“边缘”提供商，例如支票兑现公司，而不是通过银行或信用社。受调查者表示更青睐转账代理（MTA），理由是报价透明和服务便捷，例如：在农村和城市定制用以吸引低收入客户的宽带网络代理进行的现金对账户和现金对现金交易，这一解释了转账代理（MTA）占有移民金融服务市场大部分份额的原因。

相反，研究人员和受调查者注意到，在银行的转账平台通常不方便，而且手续费繁琐、不可预知，价格也高，因此错失了机会。银行通常要求使用银行账户进行转款和收款，并且银行职员常常不熟悉汇款流程如何运作。寄汇款转账代理（MTA）的竞争优势非常明显。将近 60% 有银行账户的墨西哥和厄瓜多尔受访者使用非银行转账服务进行汇款，原因也是价格、便利和速度等因素。

总结和下一步行动

本移民金融服务研究揭示了纽约市移民社区金融产品和服务的供需差距。缺乏合适的金融服务，以及缺乏安全和实惠的产品，意味着第一代移民在加强家庭财务安全、积累资产和获得财务保障方面面临巨大的挑战。

鉴于大量受访者无银行账户、许多人抱有长期储蓄愿望、无银行账户的低收入者储蓄比例高，很显然需要采取计划性的干预措施和公私合作，为这些社区提供关键的金融服务、资产建设项目和金融教育宣传活动等。OFE 计划利用许多现有的举措来帮助纽约市移民进入安全而实惠的主流金融关系，这些举措包括：纽约市直接存款计划，提供安全且专门设计的直接存款银行账户；理财辅导中心，提供免费的一对一金融咨询；以及纽约市内免费和低成本的报税辅导服务网。此外，OFE 将继续市长移民事务办公室、各国领事馆、以及服务于主要移民群体的社区及市级非营利伙伴展开密切合作。

研究结果还揭示了在改善该类市场金融服务方面的潜在商业模式和实践。金融机构可以采取一系列措施，更好地服务于城市的移民人口，包括提高分行的双语客户服务意识和灵活的识别政策，在可信任且流量大的网站转介网站账户注册及财务协助中心，以及提供汇款与银行准入之间的关联。

尾注

- ¹ 特别针对纽约市移民社区金融产品和服务需求的其他研究，包括 2009 年的住宅经济开发赞助工程（NEDAP）保障有权使用公平且价格实惠的金融服务。
- ² 在亚洲以外的所有城市中，纽约市的华人最多。纽约市官方统计的墨西哥人有 319,126 人，厄瓜多尔人有 311,278 人。从 1990 年到 2009 年，墨西哥人和厄瓜多尔人的平均年增长率分别为 9.3% 和 4.9%。（纽约市规划局 - 2012 年；花旗银行 - 2011 年）。
- ³ 至于厄瓜多尔人样例，调查员还从挑选的健康服务提供商招募了受访者，以保证性别的平衡。
- ⁴ 2006 年对整个纽约市拉丁美洲移民的一项研究（Levin-Russell）表明，仅 44% 有银行账户，其中墨西哥人比例最低（41%）。虽然纽约市中国移民的文献不可用于同类比较，但我们与来自中国移民社区的利益相关者的访谈表明，大批数量的中国移民有银行账户。我们的调查结果证实了这一情况，因为只有 5% 受访的移民无银行账户。

