

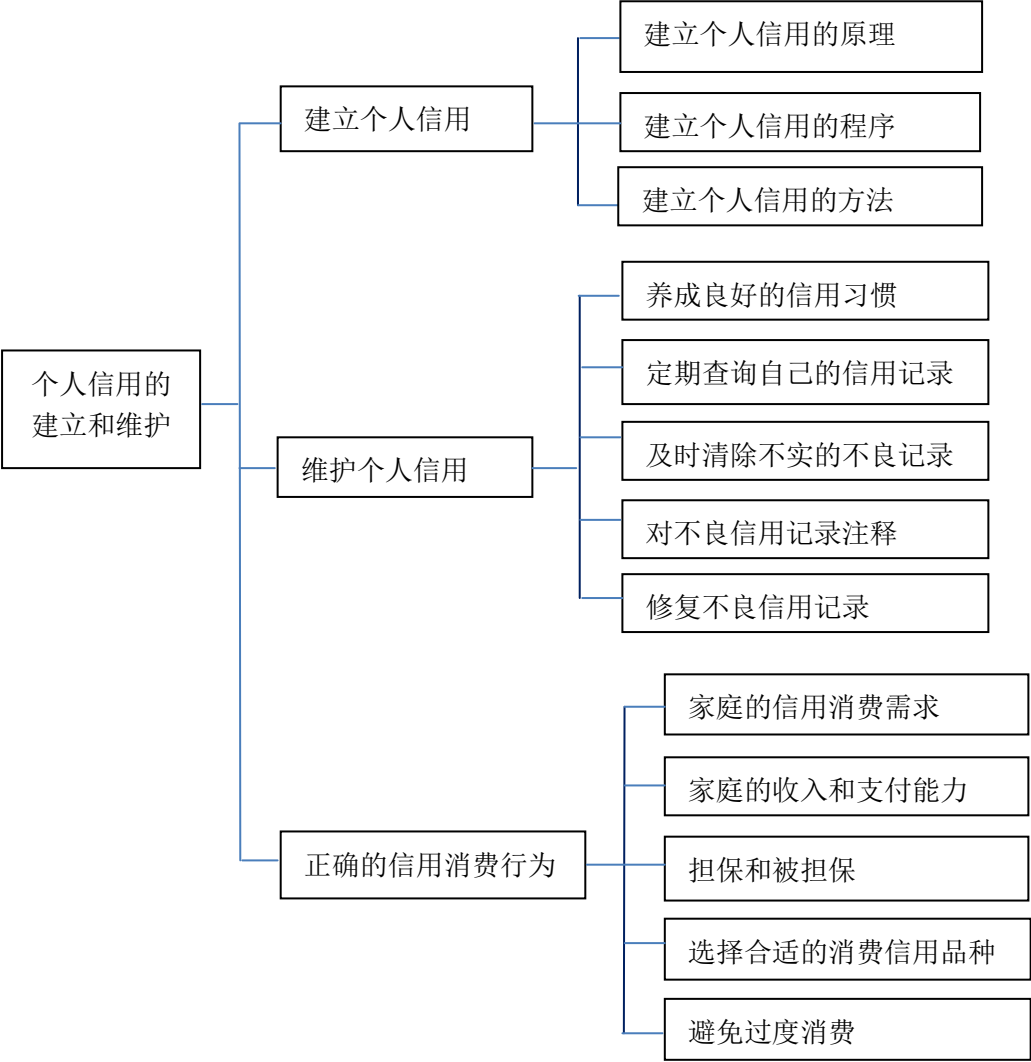
第四章 个人信用的建立和维护

章首引言

在现代社会中，信用是人的“第二张身份证”，每个人都需要努力建立并维护良好的信用记录才能在社会中方便地生活。个人信用的建立和维护不仅是消费者信用发展的前提和基础，更是社会信用体系建设的重要内容，对优化社会信用环境，促进经济社会健康和谐发展具有重要意义。

本章主要介绍建立个人信用的原理、程序和方法；如何维护良好的个人信用；正确的信用消费行为是什么。本章还将涉及家长如何帮助子女和其它家庭成员建立信用，个人如何修复自己不良的信用记录以及如何评估自己的还款能力等具体内容。

本章知识结构图



第一节 建立个人信用

在一个建立了个人信用制度的国家里，个人征信机构（美国称个人征信局）会主动去征集每个居民的信用信息，将反映个人信用状况的各种记录汇集起来，形成个人信用档案，在法律许可的范围内，向有需求的授信机构、雇主等提供具有特定标准格式和内容的定制化或个性化的个人信用报告。当个人申请信用或工作岗位时，授信机构、雇主就会去查看他（她）的个人信用报告，并以此作为授信或雇用决策的重要参考。因此，生活在现代社会里的每一个人，都有必要了解建立个人信用的原理、程序和方法。

一、建立个人信用的原理

（一）个人信用档案

个人信用档案记录着评价个人信用价值的信用信息，主要由各类个人信用记录集合构成。个人信用档案的重要作用在于，它是个人信用报告生成的基础。个人信用档案与个人信用记录、个人信用评分之间，存在着紧密的联系。个人信用记录是个人信用档案的重要构成，而个人信用评分则是对个人信用档案众多零散信息的集中量化处理。

1. 个人信用记录

个人信用记录是人们在信用交易或其他信用活动中的行为记录，主要是人们在和银行往来时借款及还款的行为记录。个人信用记录是对个人信用进行评价的基础。没有借款和还款的信用记录，商业银行和工商企业等授信机构就难以对个人的信用风险做出准确判断，授信活动将受到很大影响。作为商业银行之类的授信机构来说，个人信用记录是其决定是否授信的重要参考，但不是唯一参考，其他一些因素也会考虑，如工作背景、收入来源及稳定性、婚姻状况等，这些同样也是它们分析风险的重要依据。

一般来说，个人信用记录主要包括以下两个方面的内容：

（1）商业信用记录。包括在各商业银行的个人贷款及偿还情况记录、个人信用卡使用情况记录、在商业银行发生的其他信用行为记录，以及个人与其他商业机构发生的信用交易记录。

（2）公共信用记录。包括个人纳税、参加社会保险、法院判决、公用事业欠费、行政处罚等记录。

建立个人信用记录意义重大。对于发展信用经济来说，覆盖面广且健全的个人信用记录是消除信用交易中信息不对称的最好手段，是建立失信惩戒机制的基础，可以打击失信行为、维护市场的公平竞争；对于授信机构来说，完善的个人信用制度有助于提高授信机构的工作效率，使大幅度提高赊销和授信成功率成为可能；对于个人来说，个人信用记录可以使个人享受更好的金融服务、赊销服务或取得敏感的白领工作岗位，提高生活品质。

在我国，随着个人信用记录的日益健全和广泛覆盖，消费者不良的失信记录可被个人征信局保存和传播 5 年，在全社会发挥作用的失信联防机制正在逐步建立起来，这给个人生活可能带来的重要影响也是不言而喻的。在建立了个人信用制度的社会里，个人信用记录的好坏会对个人生活产生重要的影响。在美国，一旦失信行为被个人征信局记录在案，消费者在此后的 7 年内不能取得新的信用工具，生活会很不方便，也找不到好的工作。如果申请个人破产，那么此后 10 年内消费者都将在严格监督下过一种极其简朴的生活，不可能有任何机构对破产的个人赊账和授信。

2. 个人信用档案

个人信用档案是关于个人基本情况和信用情况的原始记录。对于个人征信机构来说，个人信用档案是它们生产各种各样消费者个人信用报告的原料。对于被记录的个人来说，作为当事人，他们有权了解自己信用档案的内容，可以随时查阅自己的信用报告，但有可能支付费用。对于授信企业来说，信用档案的各项内容是它们对个人信用风险进行评估的重要依据，它们可合法获取交易对方的个人信用报告，以获知档案内容。个人信用档案通常是以个人信用报告的形式提供给用户使用的，在信用制度完善的任何国家，个人信用报告的提供和使用范围都受到严格的法律限制，个人征信机构只能把个人信用报告提供给法律规定的合法用户，而取得个人信用报告的合法用户不得传播个人信用报告的内容，否则将因违法而受到法律制裁。

一般来说，个人信用档案可能包含以下几个方面的资料：

（1）个人基本信息。包括姓名、性别、出生日期、身份证号、学历、居所、

婚姻状况、配偶信息等。

（2）职业信息。包括薪资收入、工作单位、工作岗位、工作时间长短等。

（3）银行记录。包括个人信贷及信用卡账户开立、使用和变动情况记录、个人和银行发生的其他信用关系记录等。

（4）公共记录。指由政府、法院和其他公共机构掌握的信用记录，包括逃税、法院判决、公用事业欠费等。

建立个人信用档案的过程实际上就是对消费者个人进行征信的过程。个人征信是指以了解消费者个人信用为目的的调查，包括对一些与交易有关的数据进行采集、核实和依法传播的操作全过程。个人征信系统可能由政府部门主导运行，也可能由商业机构运行，分别称为“公共征信模式”和“私营征信模式”。

若干欧洲国家采取了纯公共征信模式，许多欧洲国家中央银行均建立了“公共信贷登记系统（Public Credit Registry）”，但它们只向金融机构提供个人征信服务。在多数欧洲国家，私营的个人征信机构作为补充和中央银行的“公共信贷登记系统”是共同存在的。

美国和英国是私营征信模式的典型代表，其个人征信完全是由商业化运作的征信机构主导完成的。美英的私营个人征信机构在同一地域范围内收集的信用信息数量远比欧洲公共的个人征信机构多，这是因为，欧洲国家的“公共信贷登记系统”主要是出于监管目的而建立的，它只给贷款超过一定金额的个人建立信用档案；而美国私营征信机构把所有个人都看作是潜在的消费者，因而会给所有可能收集到信息的个人建立信用档案。私营征信机构是完全市场化的，它面向金融机构、工商企业等社会各方提供各种他们需要的征信产品和服务。

我国的个人征信系统在实质上是采用了公共征信模式，我国最为重要的两类个人信用信息基础数据库分别为：中国人民银行征信中心负责建设和运行的个人信用信息基础数据库；各级政府部门建立的公共信用信息数据库。它们都是由政府主导完成的。而私营的个人征信机构则是作为公共征信系统的补充，与之共同构建成个人征信系统。与欧洲国家的“公共信贷登记系统”不同的是，我国的金融信用信息基础数据库没有进行底线贷款额度筛选，征信中心会主动给所有在银行开立过结算账户^①或者是与银行发生过信贷交易的个人建立信用档案。目前，

^①按照中国人民银行 2003 年颁布的《人民币银行结算账户管理办法》，结算账户是指银行为存款人开立的办理资金收付结算的人民币活期存款账户。

金融信用信息基础数据库已为超过 8 亿的自然人建立了个人信用档案，成为世界上人口数量最大的个人信用信息基础数据库。

3.个人信用评分

个人信用档案中的个人信用信息是零散的，为了把这些零散的信用信息集中处理并加以量化，信用评估机构采用了对个人信用价值或风险进行评分的方法。个人信用评分指信用评估机构通过建立信用评分模型对消费者个人信用信息进行量化分析，并用一个分数来综合反应个人的信用状况。具体来说，就是在个人信用信息数据库系统的基础上，运用数理统计学的原理，找出可能影响消费者未来信用风险或信用价值等的各种因素，建立起特定的数学模型，并借助计算机信息技术对个人信用信息进行量化评估。消费者的个人信用分数越高，表明风险越低或信用越好；反之，则表明风险越高或信用越差。

个人的信用评分分值的高低，会影响其获得信用的额度和成本。例如，个人在申请信用卡时，其个人信用分值越高，则获得的信用额度会越大；反之，则越小。又如，个人在申请住房贷款时，其个人信用分值越高，则付出的利息成本会越低；反之，则越高。

需要指出的是，虽然个人信用记录与个人信用评分都是对个人信用状况进行评价，但他们对个人信用状况进行评价的层面是不同的，个人信用记录是具体项目评价，而个人信用评分是综合评价。个人信用记录与授信机构设定的最低信用标准有关，如果申请人的某项个人信用记录没有达到授信机构设定的最低信用标准，授信机构就会视之为不良客户，将他（她）直接筛出去，而不管他（她）的信用评分是多少。个人信用评分则主要与信用额度大小及获得信用成本的高低有关系，申请人必须达到授信机构设定的个人信用评分最低分值标准，才可以获得信用，如果超过了最低分值标准，则他（她）的信用分值的高低还将决定他（她）获得信用额度的大小和获得信用成本的高低。

（二）个人信用记录的建立

建立个人信用主要反映在个人信用记录的建立上。那么，个人信用记录是如何建立的呢？对于每位消费者来说，只要他（她）进行了信用有关的交易，如在银行开立消费信贷账户或信用卡账户，或作为户主对水、电、煤气或电话等承担付款责任，那么个人征信机构就会给他（她）建立信用档案，把他（她）是否遵

守承诺付款的行为记录到个人信用档案之中，并且以后该消费者的所有信用行为都被记录到他（她）的户头上。以自己的户名进行信用交易活动是建立个人信用记录的前提条件。反之，如果一个人从未以自己的名字开立过信用账户或签订过信用协议或合同，也就是从未承担过付款责任，那么他（她）就不会有信用记录。因此，作为生活在现代社会中的人，欲建立自己的信用记录，首先必须拥有可识别其个人经济活动的户头。

所谓个人户头，指的是与消费者个人家庭生活有关的各种信用消费账户，以及其他须承担付款责任的户头。个人户头主要有“银行付费户头”和“公用事业付费户头”两类。银行付费户头的主要形式有信用卡透支户头、消费信贷户头、购房按揭贷款的申请人户头等。公用事业付费户头的主要形式有手机通讯和上网、家庭固话、有线电视服务、租用固定车位、非 IC 卡形式收费的水电和煤气费缴费户头等。除此之外，还有其他一些形式的个人户头，如住房租约合同的签约人等。一般认为，银行类付费户头比公用事业类付费户头更有价值，因为相对来说前者所涉金额更大，期限更长，更能反映出消费者的信用价值。在银行类付费户头中，信用卡透支户头和消费信贷户头价值相对更大，它们是消费者最常使用的银行户头，对商业银行等授信机构和个人征信机构更有参考价值。

除了个人付费户头，还有一类体现个人资产的户头即个人资产户头。在个人资产户头上，可能存在“有形资产”和“无形资产”两大类资产。个人的有形资产包括“金融资产”和“实物资产”。金融资产包括流动性金融资产和长期投资类资产，前者如现金、存款、人寿保险价值、养老保险价值和个人借贷，而后者如股票、债券、期货和投资等。实物资产包括“消费性资产”和“收藏性资产”。前者以个人的住房、交通工具、家具等为代表，农户则有农机具、大型牲畜、种植暖棚、林木等。后者如珠宝首饰、邮票收藏、古董收藏、名人字画收藏等。其它有形资产还包括遗产、赡养费、他人资助和捐款等。个人无形资产的种类也不少，常见的无形资产包括个人拥有的专利、著作权、版权、商标权、形象使用权、技术专有权（例如有买方的祖传秘方）等等。

与授信有关的消费者个人信用评分，主要是在个人付款记录和个人公共记录即个人征信的基础上计算出来的，而考虑个人资产因素的财产征信则对个人征信起到一定的补充作用。在授信机构看来，消费者应该是用个人收入来偿还债务的，

个人资产只是为个人债务偿还提供后备保障。财产征信存在于商业银行或放贷金融机构接受抵押的国家和地区。在我国，私人财产征信尚属违法行为。在个人信用制度比较完善的发达国家，只要消费者借贷资金数额不是特别大，授信机构对消费者的授信一般不考虑个人资产因素，抵押放贷的情况不是很多。但是，在个人信用制度初建的不发达国家，由于信用环境不是那么理想，授信机构在评估消费者个人信用时，将个人资产因素考虑进去会提高评估的准确性。因此，对于不发达国家来说，财产征信有它特别的重要性。与个人信用评估有关的个人户头的分类如图 4-1 所示。

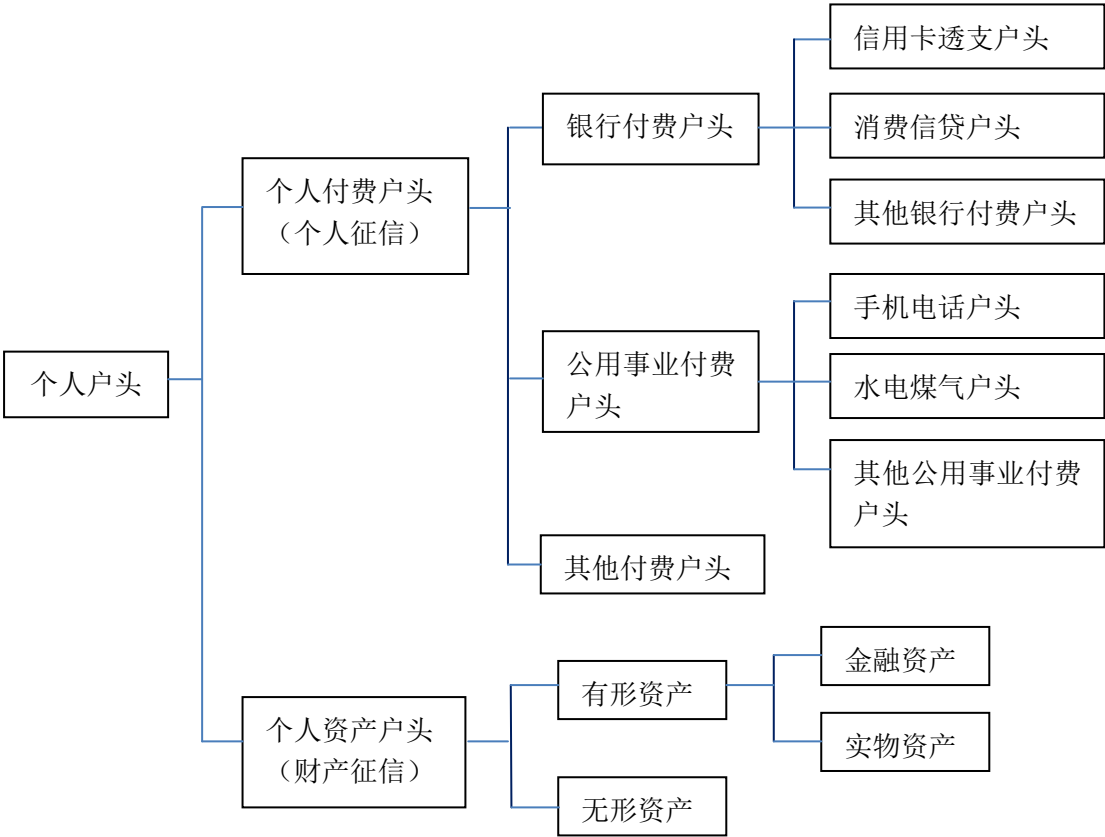


图 4-1 与个人信用评估有关的个人户头的分类

在我国的消费者群体中，有一类比较特别的群体，那就是个体工商户。个体工商户的数量在我国一直都保持着一个比较稳定的规模，经常性的数量水平大约在 4000 万户左右，至 2013 年底，则达到 4436 万户的数量水平。由于个体工商户是责任无限的私营企业，因而在个人征信市场上，对个体工商户的征信采用的技术属于个人征信类别，由个人征信机构提供个体工商户的征信报告和信用调查

服务。个体工商户还是不同于一般的消费者个人的，对其个人信用进行评估时，资产和营业收入等都会成为评估的重要内容。

二、建立个人信用的程序

在操作上，建立个人信用就是要建立良好的个人信用记录。具体来说，就是要保持个人在征信机构和政府监管部门的良好信用记录。个人信用记录主要包括“个人商业信用记录”和“个人公共信用记录”两类。在个人商业信用记录中，银行往来栏目下的信用记录是重点。建立个人信用记录的程序如图 4-2 所示。

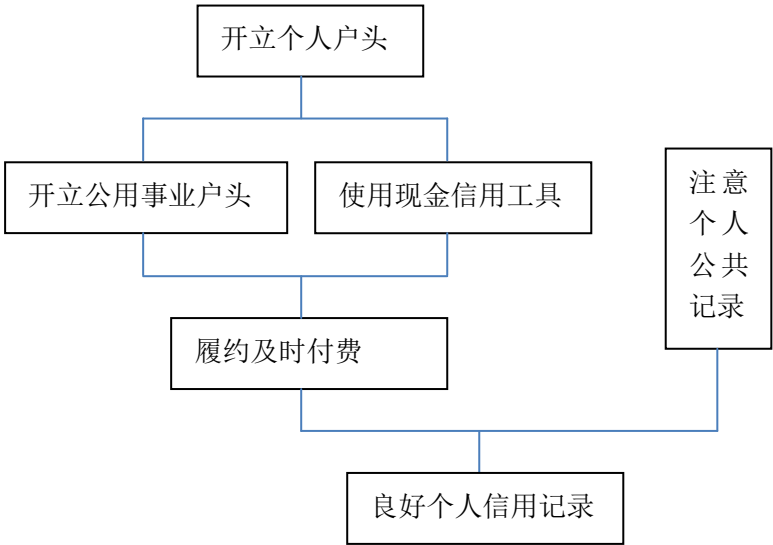


图 4-2 建立良好个人信用记录的程序

（一）开立个人户头

个人信用记录起步于建立自己名下的缴费和偿贷性质的户头。个人拥有付费户头，意味着个人达到能够承担经济的法定年龄，并愿意承担应允的经济责任，且具有一定的偿债能力。个人付费户头主要包括“银行付费户头”和“公用事业付费户头”两类，银行付费户头比公共事业付费户头更有价值，因为授信机构在看一个人的信用记录时最为看重的是申请人借款及还款记录的好坏。人民银行征信中心的个人金融信用信息基础数据库是我国目前最为全面的个人信用信息数据库，根据它的规定，只要客户在银行办理过信用卡、贷款、为他人贷款担保等信贷业务，他（她）在银行登记过的基本信息和账户信息就会通过商业银行的数据报送而进入个人征信系统，从而形成客户的个人信用报告。也就是说，在我国，

个人要想生成自己的个人信用报告，其前提是先要有银行付费或偿贷户头。因此，在商业银行开立信用账户是开立个人户头的首要工作。

在银行付费户头中，消费信贷和信用卡账户是最常使用也是最能体现个人信用价值的账户。个人可以向商业银行或信用卡公司申请开立消费信贷账户或信用卡账户，一般来说，只要个人有稳定的工作收入来源就可以申请。如果个人尚不具备开立信用账户的条件，可以采用担保方式来取得自己的第一个信用支付工具。例如通过亲戚朋友的担保，取得一张信用卡。或者通过用自己的住房进行抵押担保，取得分期付款形式的消费信贷。对于没有使用过信用工具的家庭成员，可以采用使用银行卡副卡的办法，来预先获得开立和使用银行信用卡账户的一些经验。

虽然银行付费户头更有价值，建立银行付费户头显得更为重要，但在现实生活中，个人最先建立起来的付费户头往往是电话、房租、水电、煤气费等公用事业付费账户。个人的公用事业付费记录有一定的参考价值，只不过由于其所涉及的信用额度比较低的缘故，使得它的重要性不如银行信用记录。每个家庭的各种公用事业付费一般都在户主的名下，如果生活在一个大家庭，意味着多数家庭成员没有公用事业户头，这不利于每个成年成员建立自己的信用。凡已经成年的年轻人，要尽量创造机会成为付费户头的户主。

开立个人户头时，需要注意的是，个人征信机构对消费者个人信用评分所参考的信用记录来自于多个方面，个人不是开立一个账户按时履约还款就可以取得好的信用分数的。例如，一个成熟的美国消费者就会知道，要获得高的信用积分，就需要有意识地借贷，有时就算是有钱也要借银行的钱花。消费者最好是买车用汽车贷款，买房用房屋贷款，买东西用信用卡付账。也就是说，如果要获得好的信用分数，个人要尽可能开立各种不同的户头。

（二）使用现金信用工具

前文提及，信用卡透支户头和消费信贷户头是更有价值的户头，因此建立个人信用的最好开端始于向商业银行借钱。个人越早借钱，才能越早地取得商业银行的借款记录。商业银行对发放无抵押质押的信用贷款是非常审慎的，如果没有过往的信用记录作参考，商业银行很难评估申请人的还款意愿，要发放贷款比较困难。比较各种建立个人信用的借贷方式，贷记卡类信用卡作为一种小额信贷的

工具，比较容易获得，其消费信用记录又是银行核准信贷申请的重要参考，因此使用信用卡是建立个人信用最为便利的工具。对于提供信用卡服务的商业银行或信用卡公司来说，贷记卡的借资平均额度小于商业银行发放的消费信贷，风险相对比较小，因而也乐于主动向有固定工作收入的人群提供这种信用工具。当然，消费者在拿到信用卡后，要经常使用它，才会增长信用额度。

个人耐用品贷款也是相对容易获得的贷款，这种贷款事实上是有抵押的贷款。消费者和商业银行签订的贷款协议规定，在未还清商业银行的贷款之前，消费者只拥有所购买耐用品的使用权。只有在消费者还清全部各期赊购款之后，才能真正拥有所购耐用品的所有权。在这样的约定条件下，当消费者未能按期还款的情况出现时，商业银行有权收回商品并将商品再出售以弥补损失。对于商业银行来说，个人耐用品贷款是比较容易接受的贷款方式，因为这种贷款不但有抵押，而且正在使用商品的消费者还款意愿会比较强，总的来说贷款风险不大。对于消费者来说，个人耐用品贷款不失为一种便利的建立个人信用的工具。

在我国，消费者在建立个人信用方面的意识总体还比较弱，尤其是很多年轻人还意识不到建立银行信用记录的重要性。例如，在 2009 年以前的几年时间里，各商业银行都热衷于在高校进行信用卡“跑马圈地”，不时可以见到银行在高校饭堂前面摆摊推广大学生信用卡，那时候的大学生几乎人手一张信用卡。但是，后来绝大部分信用卡都被大学生销户了，因为学生们认为自己的钱不多，花费不大，使用信用卡还得小心欠费，干脆就把信用卡销户处理了。只有极少数花钱大手脚的大学生使用信用卡，却也给银行带来了不小的坏账困扰，导致各银行从 2009 年起开始收紧对大学生发放信用卡的业务。银行给大学生提供了很好的建立个人信用的机会，但当时的大学生群体的信用意识还比较弱。他们并没有意识到，在信用社会里，应尽早建立并不断积累自己的信用记录，只有这样，日后当他们需要贷款时，才可能会有良好的信用记录提供给商业银行作参考。绝大部分大学生都没有抓住这个建立银行信用记录的好机会，不能不说是件遗憾的事情。

（三）履约及时付费

消费者和商业银行达成借贷协议开立信用账户后，接下来就是按照协议规定履约及时足额或按约定的最低额还款的问题。信用卡是消费者最常使用的消费信用工具，它的特点是可反复循环使用，虽说透支的总金额不会太大，但不断使用

累积信用的效果比较明显。在使用信用卡时，要注意几个方面的问题。首先，信用卡要用起来才会形成信用记录，如果不用就不会有信用记录，也就是说消费者个人在进行购物等消费时要尽量使用信用卡代替现金进行支付。其次，要记住自己的账单日和还款日，养成账单日到来时查看信用卡账单的习惯，对于每月累积的账单金额做到心中有数，在还款日之前把欠款金额存入信用卡账户。再次，消费者在资金紧张时可以选择按照最低还款额还款，但切记当期还款数额不能低于最低还款额，否则视同违约，会形成不良信用记录。消费者必须清楚，信用卡透支的性质是向商业银行或信用卡公司举债，只有在举债后准时按约（不一定是足额）偿债，才能建立良好的个人信用记录。对于消费者持卡消费行为，信用评估机构的评价标准主要包括个人信贷额度大小、借款的频率、还款能力、信用卡还款方式、偿债是否及时、过去的付款记录等内容。

个人欲建立良好的信用记录，及时且足额地向提供服务的公用事业机构和负责租房的物业管理公司缴费也十分重要。各种公用事业缴费记录也是个人征信机构收集的重要内容，个人征信机构会将公用事业欠费记录逐项列入消费者个人信用调查报告之中，并在合法的用户中广泛传播。这种不良信用记录虽不会一直传播下去，但在个人征信机构依法保存和传播的时期内，会对个人生活产生诸多不良影响。在发达国家，个人一旦有了这种不良信用记录，商业银行、工商企业等授信机构、公用事业机构、雇主、房屋出租者都会很大可能地拒绝他（她），从而给个人生活带来极大的不便。近年来，公用事业缴费记录也在逐步进入金融信用信息基础数据库，将会对个人信用产生重要影响。

（四）注意个人公共记录

所谓公共记录，主要是指个人在社会上的违法违规记录，包括非经济类的违法违规记录和经济纠纷方面的记录。个人公共记录的数据主要来自于政府部门，如法院、公安局、人社局、税务局等。政府部门在日常监督管理过程中，会将其所掌握的个人违法违规记录依法公开，个人征信机构会主动收集这些公共记录，并在个人信用报告的公共记录栏将其列示出来。因此，个人信用档案中的公共记录基本都是负面记录。只要个人信用报告的公共记录栏目下显示有记录内容，都会对个人信用的评价产生负面影响。关于经济纠纷方面的记录，即使消费者是胜诉的一方，也可能会对个人信用评分产生负面影响。

在发达国家，公共记录栏目下的记录多为法院宣判个人破产和逃税方面的记录，毕竟有经济犯罪和刑事犯罪记录的人非常少。发达国家普遍建立了个人破产制度，对用全部个人资产仍无法偿还到期债务的债务人予以保护。这种制度的一个弊端是，鼓励了个人的负债消费行为，从而带来潜在的个人破产危险。例如，美国是一个个人信用制度非常完善的国家，负债消费的生活方式非常盛行，一些人对未来的预期总是过于乐观，大胆地最大限度地负债消费，一旦未来不能达到预期水平，就可能面临破产的境地。从次贷危机可以看出，美国许多消费者的财富错觉^②太大，大量的人群过度负债消费，导致的结果不仅是大量个人破产，而且还影响了整个国家的经济增长和货币的稳定，并对全球经济造成了巨大的负面影响。在美国，关于逃税的记录，多出现在个体业主或者没有报税意识的新移民身上。由于个体业主的公司税和个人所得税是联合在一起进行申报的，隐瞒收入和虚假地加大费用等情况会经常出现。对于绝大多数的打工族人士，在他们发薪的同时，个人所得税已经被公司会计部门预扣，出现逃税的现象不太多，也不容易。

在我国，暂时只有中国人民银行征信中心以金融信用信息基础数据库为基础提供个人信用报告，报告的公共记录栏下包含了以下记录：最近 5 年内的欠税记录、法院民事判决记录、强制执行记录、行政处罚记录、电信欠费记录。我国没有建立关于个人破产方面的法律，因此报告中没有个人破产记录内容，不过欠税记录已会在报告里显示出来。正在建设中的公共信用信息数据库是金融信用信息基础数据库之外的另一个重要的个人信用信息基础数据库，其主要包含的是政府信用监管方面的信息。随着我国各地方政府公共信用信息数据库建设步伐的加快，不久的将来，全国联网的公共信用信息数据库将会建成，届时个人信用报告的公共记录栏下将会有比较完整的行政处罚记录内容。

^②财富错觉是指人们高估自己的借贷能力或波动性的预期收入，出现比以前富裕了的感觉，由此产生过度消费的冲动，并在实际生活中增加了支出。参见：车耳.信用制度深度透视[M].北京：人民邮电出版社，2009.第 104 页。

公民统一社会信用代码制度

在 2014 年 6 月 14 日国务院印发的《社会信用体系建设规划纲要（2014-2020 年）》中，提出要建立以身份证号为基础的公民统一代码，由公安部牵头提出方案。“统一社会信用代码”将集纳公民个人的金融、工商登记、税收缴纳、社保缴费、交通违章等信用信息。这项制度建成后，每一个公民一生都将有一个唯一的信用账号——作为衡量这个人诚信的“尺码”被广泛运用到其生活工作中。只要刷一下身份证，就能获知自己各类信用记录信息。实际上，国内已有不少地方在这项制度上做过一些探索。例如 2010 年，江苏睢宁县开始推行大众信用信息分值系统，该县公民可以在这一系统中查到自己“闯红灯”的记录，而且会因此被扣信用分，影响就业和贷款。

各方对“统一社会信用代码”制度即将实施反应不一，有人认为这种制度的设计与安排将可推动落实金融账户实名制，有效阻止腐败分子利用假名、匿名账户隐瞒、转移腐败所得，增加腐败的成本和风险，对于预防和打击腐败犯罪，防止国有资产流失也具有积极的作用。但也有不少人担心泄露个人隐私问题，将所有信息集中在一张代码卡上，一旦泄露，会带来较严重后果。我们可以看看其它国家和地区的个人信用代码制度是怎样的。

在美国，每个人都有一个“社会安全号”（social security number），这个安全号可以把一个美国人一生几乎所有的信用记录串在一起，个人的银行账号、税号、信用卡号、社会医疗保障号都与之挂钩。银行可根据申请人以往的信用记录，确定其贷款的风险。如果一个人有过不良纳税记录，那么这一记录将永远伴随着他，当他去求职、去买保险、去开公司、去买汽车，几乎无论他做什么，无论他到哪个州，这一污点都无法抹去，他将因此而四处碰壁。

在德国，无论是贷款还是租房、找工作，通常会被要求出具夏华（Schufa）信用证明。夏华是德国唯一一家信用评鉴与保护机构，截至 2010 年底，夏华的数据库里拥有 6620 万自然人以及 150 万法人的信用记录，也就是说德国全国四分之三人口的信用都有据可查。在德国，大到信用卡欠费逾期不还，小到坐车逃

票，全都会成为个人信用上的污点。

中国香港有一套以身份证为基础的信用体系，能记录市民偷税漏税、犯罪、交通违规等行为。同时还有一套商业机构提供的信用记录系统，供银行等机构查询贷款申请人情况，但二者之间不会相互透露，银行也不能用于其他用途。香港有独立的法定机构——个人资料私隐专员公署负责监察个人资料的合理使用。



了解更多关于公民统一社会信用代码制度的知识请访问百度百科。

三、建立个人信用记录的方法

（一）使用信用管理公司的服务

个人在寻求建立良好的个人信用记录时，有必要了解记录自己信用行为的个人征信机构的工作方式，以及其他信用管理类公司所提供的信用管理服务，以使自己有一个好的方法来建立良好的信用记录。如前文所述，个人征信机构的工作方式是主动的，不管个人愿不愿意，它都会主动采集每一位公民的信用数据或资料，并按照统一标准的格式记录下来，形成动态变化的个人信用档案。个人征信机构一般都有自己的计算机数据库，大型的个人征信机构拥有消费者个人信用档案的数量可能达到数亿个。在社会信用体系初建阶段，个人征信机构会比较多地提供一些帮助消费者建立个人信用档案的服务。信用管理公司是专门提供建立个人信用档案管理咨询服务的公司，致力于帮助消费者建立一个良好的个人征信局信用记录，它提供服务性质或法律性质的信用管理类服务。作为还没有任何信用记录的个人，应该留意个人征信机构和信用管理公司所提供的建立个人信用档案的服务或辅导。

在西方国家，个人征信机构或信用管理咨询公司给个人提供的个人信用档案管理服务一般包括以下内容^③：

（1）介绍所制作和传播的标准版本消费者个人信用调查报告，特别是其中的当事人报告所包含的记录事项；

^③林钧跃.消费者信用管理[M].北京：中国方正出版社，2002.第179页。

- (2) 指导委托人保持良好信用记录的方法；
- (3) 指导委托人获得高的信用评分方法；
- (4) 帮助年轻人或学生新建他们个人信用档案；
- (5) 帮助委托人定时核对其在个人征信局的记录，以避免个人征信局将不良信用记录“张冠李戴”；
- (6) 在个人征信局出现不良记录时及时通知委托人；
- (7) 根据法律赋予的权利，帮助委托人修正或注释在报告中出现的不良付款记录；
- (8) 根据委托人的意愿，将其推荐给授信有关的金融机构，甚至替委托人做担保。

目前，我国提供个人征信服务的机构主要是中国人民银行征信中心。中国人民银行征信中心的各分支机构会经常开展辅助消费者建立个人信用档案的活动，近些年来拥有个人信用档案的国民数量在迅速增加，人们的信用意识也在不断增强。另外，值得一提的是，我国各省大学生信用档案建立工作都开展得不错，一些大学生团体在辅导在校学生建立个人信用档案，并把信用记录良好的学生推荐给发放助学贷款金融机构或教育有关的基金。对于尚未走上社会的青年学生，这种服务具有教育意义，使他们拥有先进的信用意识，为他们终身保持良好信用记录打下基础。

（二）认真填写个人信用申请表格

消费者在进行信用有关的交易时，一般都会被要求填写信用申请表，尤其是在申请开立银行信用账户时，更会被要求填写比较详细的信用申请表。个人信用申请表是授信机构建立档案的信息来源，也是个人征信机构信用信息的重要来源。对于信用申请表的填写，信用申请者个人要认真对待。

首先，要注意在信用申请表背面或者后面都会列有许多背书式合同条款，这些条款中往往包含了授权条款，即关于允许授信机构查询个人信用记录，并向个人征信机构报告个人信用使用情况记录方面的个人授权。譬如，在美国，零售信用和现金信用的信用申请表的后面都会列有这样的条款内容：只要申请人在表上签字，则表示申请人对授信单位授权，授信单位有权到个人征信机构购买申请人的个人信用报告。

在我国，根据《征信业管理条例》，查询个人信用报告应当事先取得信息主体的书面同意。但是，在采集个人信用信息方面，对不同征信机构的规定有所不同。中国人民银行征信中心的金融信用信息基础数据库可以在不征求本人同意的情况下，从商业银行、政府部门等处采集当事人的个人信用信息，但其他征信机构的数据库如果要采集个人信息，必须经过当事人本人的书面授权。

其次，要注意保证申请表填写的内容是真实的。一般来说，授信机构都会要求申请人签字保证所填内容是真实的。在收到申请人的信用申请表后，授信机构会对所填内容的真实性进行验证。有两种验证方法，一种方法是找到信用关系当事人进行直接调查，这需要得到申请人的许可；另一种方法是向个人征信机构购买个人信用报告，当然也是需要得到申请人的签字授权的。一般来说，后一种方法效率高且成本低，是授信机构普遍采用的方法。对我国商业银行来说，以人民银行征信中心提供的个人信用报告作为授信参考是监管方的硬性要求。授信机构在拿到申请者的个人信用报告后，所做的第一件事并不是看报告描述的申请人信用的好坏，而是用报告的内容核对填好的申请表内容，先看申请人是否在申请表中填写了不真实的信息，或者隐瞒了其重要的不良记录，然后才考虑申请人的信用价值。如果授信机构发现申请人所填写的内容有不可接受的作假行为，可能会向个人征信机构报告，使得个人又增加一条不良信用记录。所以，申请人一定要如实填写申请表内容，绝不可以造假。

在美国，个人在申请雇佣时所填写的工作岗位应聘表也具有授权查询的功能。美国的《公平信用报告法》赋予雇主调查应聘人员个人信用记录的权利。只要申请人填写了一份工作申请表，并在规定的位置签署姓名，就授予了雇主调查他（她）的信用记录的权利。美国的金融保险业对应聘人员有行规，凡应聘到金融机构或者保险公司工作的申请人，必须是没有刑事犯罪记录的人，至少是在近10年没有犯罪记录。在金融保险业公司的雇主收到入围候选人的工作申请以后，必然到个人征信局去取得此人的个人信用报告，以核对申请人是否有不良的公共记录和是否说谎，对任何申请人都没有例外。

（三）帮助子女建立个人信用

个人建立良好的信用记录意义重大，对于即将成人的子女，作为家长有必要帮助他们建立良好的信用记录。在经济社会中，个人只有拥有良好的信用记录，

才能建立个人信用消费能力，才能在找工作时能取信于雇主，并有能力为他人取得信用提供担保。生活在一个个人征信制度完善的国家，个人在申请信用和申请重要或敏感的工作岗位时，都会被授信机构或雇主要求查看个人信用报告。如果个人的信用记录不够好，那么他（她）在申请信用时获得批准的难度会比较大，即使获得批准，贷款成本也会比较高，他（她）在找工作时获得好的工作的机会比较少，更不用说用自己的好的信用去担保他人了。

帮助子女建立信用记录，首先要对他们进行正确使用信用工具方面的教育。在他们未成年时，甚至是从小开始就要给他们灌输信用理念，让他们知道诚信做人的重要性。在他们上到中学时，要教他们理解社会信用体系是怎样运作的，个人信用的含义，个人信用记录包含的内容，建立个人信用记录的意义，以及个人怎样才能取得良好信用记录。要教育子女避免出现刑事和司法处罚的记录，让他们知道对公共记录的破坏会对个人产生怎样的伤害。

当子女成年后，要尽早给他们建立各种付费户头，尤其是银行付费户头。让子女学会使用银行信用工具，可以从使用家长信用卡副卡开始，通过信用卡副卡的使用，可以帮助子女了解如何正确使用信用卡类的信用工具。在子女上大学后，可以用家长担保的方式帮助他们开立信用额度比较小的大学生信用卡，让他们取得借款还款的记录，尽早开始自己信用记录的积累。在子女参加工作后，辅导他们独立开立各类公用事业类付费户头，让他们取得更为丰富的付费记录内容。

第二节 维护个人信用

一、养成良好的信用习惯

个人要拥有良好的信用记录，必须从养成良好的信用习惯开始。个人应当培养诚实守信、信用至上的信用意识，养成尊重契约、履行合同的好习惯，从根本上避免因出现负面记录而给自己造成的不利影响。

消费者个人从金融机构处获得的信用项目主要包括房贷、车贷和信用卡。这三种信用项目都需要个人在每个月的还款日按时足额偿还当月应该偿付的全部本金和利息，特别是信用卡，由于每个月所还金额不同，个人在使用过程中更容易出现遗漏。逾期还款不仅会被银行高额罚息，造成经济上的损失，同时会影响

个人在征信系统中的信用记录。偶然的一两次遗忘，可能问题还不是很严重，以后按时还款就不会对个人信用产生重要影响，但是一旦逾期次数过多，甚至被认为有恶意透支的行为，那在个人征信系统中就会出现个人征信污点，严重影响个人以后的经济生活。

在日常生活中，个人容易出现负面信用记录的情况主要包括：（1）信用卡透支消费没有按时还款而产生逾期记录；（2）按揭贷款没有按期还款而产生逾期记录；（3）按揭贷款、消费贷款等在贷款的利率上调后，仍按原金额支付“月供”而产生的欠息逾期；（4）为第三方提供担保时，第三方没有按时偿还贷款而形成的逾期记录；（5）手机号停用后，没有办理相关手续，因欠月租费而形成的逾期。另外，保险逾期缴款、被别人冒用身份证恶意透支以及“休眠信用卡”不激活仍然产生透支年费等情况也是个人出现负面信用记录的原因。

由上可见，消费者个人养成以下这些好习惯将有助于维护良好的信用记录：

（1）在办理贷款或申请信用卡时量力而行，谨防滥办滥用，避免因失误而影响个人的信用记录。

（2）信用卡、手机号等停用时，及时到相关部门办理停用或注销手续。

（3）注意利率变化而引起月还款额发生变化。个人要关注基准利率的变化和自己贷款利率的调整方式^④，最好开通银行短信提醒功能，以保证每月存入足额的还款金额。

（4）出差之前做好妥善安排，可以提前还或委托他人还，还可通过网上银行或手机银行还款。

（5）最好在贷款行或信用卡发卡行办理相关借记卡，作为贷款或信用卡自动约定还款的关联账户，实行银行自动划拨还款。这样，平时只需注意在借记卡上存足一定金额的款项即可。

（6）不把自己的个人身份证件借给别人使用，防止个人身份被用。妥善保管好各种有效身份证件，向他人提供身份证复印件时，最好在身份证件复印件有文字的地方标明用途，同时加上一句“再复印无效”。

（7）尽量不要通过第三方代理机构偿还贷款。如果这些代理机构没有按时

^④对于个人浮动利率贷款，在银行利率调整后，所贷款项还没有偿还部分的利率也随之调整，有三种形式：一是银行利率调整后，所贷款利率在次年的年初执行新调整的利率；二是满年度调整，即每还款满一年调整执行新的利率；三是双方约定，一般在银行利率调整后的次月执行新的利率水平。公积金贷款利率的调整则一律在每年的1月1日。

还款，银行还是会将逾期还款记录记在个人名下，这就会对个人的信用记录造成负面影响。为避免这种情况的发生，个人最好直接与银行办理相关信贷业务，如果采用第三方代理的方式，应特别注意代理合同的相关条款，并关注自己的信用记录。万一发生第三方机构未及时向银行还款的情况，应及时与第三方机构进行交涉，必要时可通过司法途径维护自己的合法权益。

养成良好的信用习惯，也包括有意识地多使用信用工具来进行交易，不断积累自己良好的信用记录。

对于从不使用信用工具的人来说，其信用记录就是空白的。然而，空白信用并不等于好的信用，因为没有信用记录，信用交易的对方就失去了一个判断申请人信用状况的重要工具，它们也无法从空白信用记录中得出个人信用良好这一结论。个人信用行为的记录越丰富，越能说明个人过去的信用状况。如果同时有两位申请人提出申请，那么拥有好的信用记录的申请人会比没有信用记录的申请人获得更多的优惠和认可。因此，在经济交易活动中，在自身能够确保按时履约的情况下，多使用信用工具，积累更多正面的、良好的信用行为的记录，有助于提升个人的信用度。

二、定期查询自己的信用记录

目前，我国居民的个人信用档案已经建立起来。由中国人民银行征信中心负责运行的个人信用信息基础数据库从 1999 年在上海开始试点建设，于 2006 年实现全国联网正式运行，截至 2013 年底，已为 8.4 亿自然人建立了个人信用档案。2012 年 12 月 26 日《征信业管理条例》出台后，个人信用信息基础数据库改名为金融信用信息基础数据库，除银行信用数据外，还将纳入证券、保险、信托等非银行金融机构的信用数据。随着金融信用信息基础数据库的完善，以人民银行征信中心提供的消费者个人信用报告作为授信参考信息的工作方式，已经逐渐被商业银行等金融机构所接受。

在个人征信机构运作日益成熟的情况下，个人信用记录对授信活动所产生的影响将逐渐显现出来。在西方发达国家，各种授信活动和雇佣活动都要受到个人信用记录的影响。所有金融机构在审批消费信贷和信用卡申请时，会以个人信用报告为审贷的主要参考依据；大部分赊销大件耐用商品的商场在核准赊购申请时，会以个人信用报告为主要授信参考；大多数雇主在应聘者中筛选候选人时，

会以个人信用报告中的“雇主服务”类报告来核实应聘者的填表内容是否真实和是否有犯罪前科记录。

在我国，个人信用报告应用也越来越广泛，除用作商业银行审批贷款和发放信用卡的重要参考依据之外，个人信用报告还逐步向求职、签证移民等领域拓展。例如，股指期货投资者在开户申请时，会被要求提供个人信用报告，以证明个人的诚信状况。由此可见，个人征信局以提供个人信用报告为核心的个人征信服务带来了新的市场规则，这种新的规则正影响和改变着人们的生活，需要人们学会适应它。对于个人征信局记录自己的信用记录，个人不能不闻不问，而是要定期查询自己的个人信用报告，确保自己的信用记录处于良好状态。

定期查询自己在个人征信局的信用记录，可以做到对自己的信用状况心中有数。如果发现自己的信用状况不佳，千万不要贸然申请消费信贷、赊购物品和申请敏感的工作。因为，信用状况不好显然会被授信机构拒绝，一旦你的信用申请被拒绝，在个人征信局的记录中就会增加一条被拒绝的记录，也会增加一条被查询的记录。在一个比较短的时期内，如果在你的信用记录上产生数次被拒绝的记录时，下一家接受你信用申请的授信机构或者雇主会认为你在近期的行为反常，甚至会认为你是不是有某种犯罪动机，当然更不会同意你的信用申请了。应该说，一次拒绝授信记录或者多次被查询的记录绝对会使授信机构或雇主对你产生负面的印象，至少会增加你的申请再次被拒绝的尴尬。

定期查询自己的信用记录，可以及时发现错误的信息。由于个人征信局或者授信机构工作失误而“张冠李戴”的情况不是没有，如果将别人的坏记录记到了原本信用记录良好的你的头上，那确实太冤了。你在定期查看自己的信用记录时，就会及时发现这个错误，并立即通过正当手续将其纠正过来。在我国，身份被盗用的情况也时有发生。盗用身份一般是为获利，也有的是栽赃。如果没有被及时发现，会给个人经济和名誉带来损失。窃贼盗用你的身份开立信用卡账户、恶意透支或用你的身份向银行取得贷款不还，坏记录都记在了你的头上，当然会给你的信用记录带来极大破坏。盗用身份是一种犯罪行为，一旦发现自己身份被盗用，你要立即向公安机关报案。从以上种种情况可以看出，定期查询自己的信用记录是多么重要。

个人需要定期查询自己的信用记录，但要避免频繁查询自己的信用记录。任

何人对于信用报告的任何查询都会被记录在个人信用档案中，并在个人信用报告里体现出来。除正常了解自己的信用状况外，一般个人只有在申请贷款或信用卡时才需要去查询自己的个人信用报告，过多的查询在你的授信人或雇主看来可能是你的财务出了什么状况，才使得你不断地需要申请新的信用，这传递的是一种负面信息。实证数据也显示，这样的客户违约风险高，银行审贷时可能会更加谨慎，而不利于个人获得贷款。在美国三大个人征信局的普通版当事人信用调查报告中，如果在个人当前的信用档案中出现多次被查询的记录时，个人征信局会在相关栏目中写上“Too many inquiries（太多次查询）”。虽然说这并不会影响消费者个人的信用评分，但是，授信机构在看到“too”这个词时，一般都会判断当事人可能陷入财务困境，而不可能批准这个申请者的信用申请；雇主在看到“too”时，一般会判断当事人可能工作不稳定或处于失业状态，而会非常慎重考虑是否雇用这个申请者。在我国，根据《征信业管理条例》的规定，个人信息主体有权每年两次免费获取本人的信用报告。也就是说，个人一年一到两次的查询是正常的，但不要短期内反复查询，以避免过多查询给个人信用造成负面影响。

三、及时消除不实的不良记录

个人信用报告是现代人的“经济身份证”，在个人每一项重大的经济活动中，包括贷款买房、申请信用卡、买保险、租房、找工作、享受政府福利等，都需要个人信用报告。如果你在征信局的信用档案中有不良记录，会给你的经济生活带来极大的不便。因此，当你在定期查询自己的信用报告时，一旦发现有不良信用记录存在，一定要设法尽快消除这些不良记录。《征信业管理条例》第二十五条规定：信息主体认为征信机构采集、保存、提供的信息存在错误、遗漏的，有权向征信机构或者信息提供者提出异议，要求更正。个人可以通过人民银行征信中心的网站了解异议工作的标准程序，尽快申请修改不实的信用记录。在国外，可以通过使用信用修复公司提供的服务来解决这个问题。

除了明显不履约和不及时付款的记录外，在个人征信局的记录中，有许多符号和标识对个人信用记录也是有害的，这种对个人信用有负面影响的记录也应该被设法消除。例如，在美国，各个人征信局使用的符号和标识中，在信用档案的“基本描述/评价”栏的记录中出现 Negative 和 non-rated 字样，这是对个人信用评价绝对有负面影响的标记，通常表示当事人有违约现象或有少量“迟付”现

象。在“个人信息”栏目下，如果出现诸如“Alert”或“Search”字样，这表明在近 60 天内，个人征信局收到了超过 4 次的查询请求，征信局在暗示授信人，当事人突然不正常地增加信用申请，也有可能说明当事人的地址不是家庭住址。

在我国中国人民银行征信中心提供的个人信用报告中，在还款状态栏中，除表示逾期时间的数字外，还会出现其它字母，如“D-担保人代偿”、“Z-以资抵债”、“G-结束（除结清外的，其它任何形式的终止账户）”等，这些也是对个人信用有负面影响的符号，个人要尽量避免在自己的信用档案中出现这些符号。总之，维护个人的信用记录，需要将不必要出现的符号、标记、标识等通通去掉，包括你看不懂的符号和用词，确保自己的信用档案是“干净”的。

四、对不良信用记录注释

在你的信用记录中，如果产生了不良记录，且是真实的，那么个人是无法要求抹掉它的，但是个人也不能对它坐视不理。在法律允许的情况下，个人要尽量对产生不良信用记录的原因做个注释性说明，并要求个人征信局予以受理。在美国，根据《公平信用报告法》，个人征信局是允许产生不良信用记录的消费者做“有限字数”注释的。在我国，对于无法核实的异议信息，中国人民银行征信中心允许异议申请人对有关异议信息附注 100 字以内的个人声明。个人对于不良记录的说明，授信机构不一定会接受，但至少给自己争取了一个获得授信机构谅解的机会，或多或少有可能减低不良信用记录对你的负面影响。

虽然内容没有什么差别，但各个人征信局对于个人信用报告中允许个人注释所采用的格式可能有所不同。在美国，有的个人征信局会在报告中专门设立“个人声明”栏，就是对“特别信息”栏目中所记录的拖欠和欺诈类信息的进行申诉，及复查结论。“个人声明”栏中的内容通常是当事人要求对失信记录进行调查，经个人征信局书面调查授信人仍然未能解决问题时，当事人要求复查的记录。如果经过两次调查还不能做出抹掉当事人失信记录，当事人有权对有争议的失信记录做出 100 字以内的书面解释，附在对应的失信后面，或者将解释刊在“个人声明”栏目中。在我国，人民银行征信中心也是在个人信用报告中设立了“个人声明”栏。在对不良记录做出注释时，个人可考虑聘用专业信用修复公司，它们会一些对不良信用记录做注释的技巧，使用近似法律专业人员经常使用的语言去做注释，效果会好一些。

对于“情有可原”类和争议类的不良信用记录，个人都应该进行解释，争取获得授信机构谅解的机会。“情有可原”类不良记录往往是由于委托他人还款造成的。例如，李先生要长时间到香港出差，把信用卡每月还款的责任委托给一位朋友。不料，这位朋友在还款期间出了意外事故昏迷不醒，未能按期替他还款。李先生发现后立即补上了全部欠款，但这时不良信用记录已经产生。这种情况属于“情有可原”，个人当然应该对这条不良记录做一个注释性的说明。对于一些有争议的情况，当事人更应该对记录进行解释。例如，王小姐分期付款贷款购买了一台洗衣机，却发现洗衣机在洗衣时发出的电机转动声音非常大，怀疑洗衣机的质量有问题，于是向商家提出退货，但商家不允许，王小姐于是不再支付分期付款的月付费，并向“消费者协会”投诉。提供分期付款的金融机构并不听取王小姐的意见，将王小姐不按期付款的记录呈送给个人征信局，致使王小姐在个人征信局产生了不良信用记录。在这种情况下，作为当事人的王小姐当然也是应该对这条不良信用记录进行解释的。

五、修复不良信用记录

个人一旦产生不良信用记录，会被个人征信局保留好几年时间，以对其失信行为进行惩罚。关于保留时限，美国法律规定的是 7 年，我国征信法规规定的是 5 年。那么，是不是意味着在这 7 年或 5 年的时间里个人都无法改变自己信用记录不好的状况呢？情况倒不会有那么糟糕，在这期间，个人完全可以想办法对自己的不良信用记录进行修复。修复并不是设法去修改已有的不良信用记录，而是要想办法累积新的良好信用记录，淡化不良信用记录对你的负面影响。一般来说，新的良好信用记录的累积是会有效果的，因为授信机构在判断一个人的信用状况时，会更看重他（她）最近的信用表现。而且，在我国人民银行征信中心提供的个人信用报告中，对于个人贷款和信用卡，都只会显示最近 24 个月的还款状况记录，个人完全可以通过连续的良好还款记录来覆盖原有的不良信用记录数据。例如，如果一个人使用信用卡时不小心出现了一次不良信用记录，那么也不要太紧张，继续使用原来的信用卡，不断累积良好的还款记录，如果连续使用 2 年，原来的不良记录在信用报告中的“信用卡最近 24 个月还款状况记录”栏就不会再出现。切记千万不要把这张有不良信用记录的信用卡销户，否则你的信用记录就会停留在止付的状态，再想申请新的信用几无可能。我们可以通过下面这个案

例来看看个人不良信用记录是如何被修复的。

案例分析4-1

信用卡达人的信用修复之路

消费者张先生是个信用卡达人，不过他也曾因不良信用记录而经历艰难的信用修复之路。张先生于 2004 年向中国银行申请了第一张信用卡，之后又陆续申请了中信、建设、兴业银行的信用卡，一直都正常刷卡按期还款。2008 年，张先生因创业失败，为了发员工工资将几张信用卡提现，并连续 6 个月未还信用卡欠款，期间收到过无数次银行催款电话，最严重的是法院传票。在第 7 个月，张先生终于把所有的信用卡欠款还清，并将所有的信用卡销户。

2010 年，重新创业的张先生希望获得信用卡，于是他又开始向银行申请信用卡，但几乎所有的银行都拒绝了他的申请。正当张先生百思不得其解之时，有人提醒他是不是信用记录的问题，于是张先生赶紧到人行查看自己的信用报告，才发现自己的逾期还款最高次数是 6，还有一个止付，正是因为这种情况，没有任何一家银行愿意给他信用卡。张先生有些灰心，但没有死心，努力开始了自己的信用修复之路。

首先，张先生和提供“止付”的银行进行交涉，说明他在 2008 年的时候已把所有欠款还清，要求银行向人行递交资料，将他的“止付”状态改为销户状态，打了 N 个电话，跑了 5 趟人行征信中心，终于在两个月后把信用报告里的“止付”变成“销户”，迈出第一步。接下来，在被大大小小的银行拒绝发放信用卡的情况下，张先生考虑向银行贷款。但是，尽管张先生当时工资卡流水上显示代发工资已经超过一万，还有其他奖金收入在流水账上显示，但还是被所有申请银行拒绝。张先生知道，拿到贷款后再正常还贷是修复不良信用的唯一之路，于是尝试最后一个办法：车贷。作为已经重新创业的公司法人，张先生在了解了哪家机构的车贷比较容易获得批准后，终于选定一家汽车品牌，获得了该汽车品牌的汽车金融公司 39000 元的贷款，分三年还清，每个月 1300。虽然不是银行批准的贷款，但想到这笔贷款的还款记录也是会进入个人信用报告的，张先生非常开心，并牢记教训，一直坚持正常还款。

有了正常的还款记录，意味着迈出了信用修复的重要的第一步。2011 年 3

月，张先生拿着公司的财务报表、银行流水账等资料，以个人的名义向邮储银行递交了小企业业主无抵押贷款，一周之内，10 万贷款批下来了，又迈出了第二步。2011 年 4 月，张先生的汽车保险到期，听说买某车险申请该公司的信用卡通过审核的可能性很大，为了获得梦寐以求的信用卡，张先生买了他们的车险。一周之后，张先生被告知信用卡申请已通过审核，又迈出了第三步。虽然信用卡额度只有 5000 元，有点低，但不管怎样总算可以再次使用信用卡了。张先生深深明白，只有拥有信用卡正常刷卡按时还款，才有机会将自己修复不良记录的诚意以及行动写进伴随自己一生的信用报告中。经过不懈的努力，张先生拥有了 39000 元的车贷、10 万元的无抵押贷款、一张信用卡，那么，只要他往后能按时还款，不良记录修复就指日可待了。

在西方国家，有一些所谓的信用修复公司，针对已经在自己的信用报告上有不良记录的消费者，帮助他们消除不实的记录，或者对于不良信用记录做一些技术性处理，以降低不良信用记录对消费者造成伤害的负面影响程度。信用修复类公司都是一种咨询类的中介机构，所谓的“修复”工作都是间接的，因为任何当事人在个人征信局中的信用记录是不允许被任意更改的，信用修复公司所能采取的修复手段也都在合法范围之内。在征信局看来，对于信用修复公司所能做的事情，消费者个人不必花钱或花费很少的手续费同样可以完成。但是，许多消费者出于怕麻烦、知识水平不够或经验不足等原因，有时更愿意使用信用修复公司的服务而不自己“亲自动手”。在美国，很多消费者之所以选择信用修复公司，还有一个原因是，拥有巨型消费者个人信用信息数据库的个人征信局有三家，倚靠三大个人征信局数据库提供服务的消费者个人信用调查类公司则多达 400 余家，如果消费者要定期或实时监督自己的信用记录，是比较费时费力的。

第三节 正确的信用消费行为

一、家庭的信用消费需要

一个家庭会有各种各样的消费需要，根据家庭在收入水平和生活水平不同阶段的消费需要，可以将家庭消费分为基本消费、合理消费和合算消费三个不同的

层次。基本消费是指满足衣食住行等最基本生存问题的消费。合理消费是指在解决了温饱问题的前提下，在有限的家庭预算下所进行的最佳消费。所谓“合理”，因不同家庭而异，没有确定的取向和标准，但绝大多数的合理消费指的是合适自己社会地位或所居住社区平均水平的消费。因此，合理消费的取向集中在居家过日子方面。在合理消费的基础上，如果还有余钱，家庭就要考虑合算消费问题。合算消费具有投资的取向，应该纳入家庭理财计划。随着家庭收入的增加和生活水平的提高，家庭消费逐渐跨过基本消费台阶，进入合理消费和合算消费的阶段。

从产生消费行为的动机来看，家庭的消费需求可分为生存、发展和享受三种需求。为解决生存问题所进行的消费是基本消费，为解决发展和享受问题所进行的消费是合理消费和合算消费。一般来说，家庭给子女购置电脑、钢琴等方面的消费，是为了提高子女教育水平和素质，基本属于发展性需求，是合理消费；家庭购买高档家具、健身器材、高档进口手表、新式手机等大件耐用消费品消费或进行旅游消费，则属于享受性需求，是合理消费，也可能包含合算消费在内。由此可以看出，合理消费确实是因家庭而异，发展性需求和享受性需求大都属于合理消费。合理消费和合算消费之间并没有特别明显的界限，一般来说，一个家庭如果合理消费多了，合算消费就会少些。

家庭在合理消费的过程中，可能产生信用消费需求。例如，家庭为了子女接受好的教育，可能使用分期付款购买钢琴，或者使用助学贷款帮助小孩完成大学教育，这是合理消费产生的信用消费需求。又如，家庭为改善生活质量，使用银行抵押贷款购买了环境好的大户型住宅，这也是合理消费产生的信用消费需求。但是，与家庭理财联系在一起的合算消费又是怎样的呢？它应该和信用消费的联系更为紧密，我们举个例子来说明。

[案例 4-1]

一对家居北京且颇为富有的消费者夫妇，计划到海南岛进行一周的旅游休假。根据他们平时的消费水平，此行大约需要 1.5 万元费用。虽然他们自己完全有能力支付这笔费用，但他们选择使用一年期的“旅游消费贷款”。这项贷款的条件是，首期付款 20%，即 3000 元，银行实际融资部分是 12000 元。在这对夫妇的家庭理财计划中，他们取得的家庭投资的年回报率为 10%。向银行贷款，等于没有挪用 12000 元的投资款。当时，银行的一年期贷款利率 5.85%。依此

计算，消费者每月需要支付 1031.99 元的贷款本息，他们需要支付给银行的利息总计为 383.85 元。但是，他们用 12000 元的投资所得的收益为 816.15 元，扣除用来支付银行的贷款利息，还净剩 432.3 元。由此可见，对于会理财的家庭，利用银行的低息“旅游消费贷款”比自己立即支付全部费用去旅游更加合算。

二、家庭的收入和支付能力

个人或家庭和企业一样，是一个需要保持收支平衡的单位。个人或家庭如果想向商业银行申请贷款，就必须对自己未来收支做出一个合理的预期。首先，对自己的经济实力进行正确的综合评价，确定可以接受首期付款的金额和比例，以及是否需要担保的贷款方式。其次，对自己未来的收入情况要有一个比较切合实际的预测，其中要考虑在收入中减去个人或家庭未来的正常支出、经济负担和现有债务。再次，消费者还应该做一个准备金式的银行储蓄，以应对有可能出现的突发事件。

对于个人或家庭经济实力的评估，主要包括个人存款和手头现金、可变现资产以及可用于抵押或质押的资产等三部分内容。可变现资产包括股票、债务等有价值证券和可置换房产；可供抵押或质押的资产包括有价值证券、房屋产权、私人所有的贵重珠宝器物、珠宝首饰、名贵古玩、字画等珠宝文物，以及可以拍卖的家用电器如彩电、摄相机、录相机、电冰箱、洗衣机、组合音响等。个体工商户还可以用自己所有的房地产、机器设备、流动资产、生产资料作贷款抵押。农民还可以用拥有的农用机械、交通工具、依法承包并经发包方同意抵押的荒山、荒沟、荒丘、荒滩、荒地的使用权等作贷款抵押。

个人或家庭的经济实力会影响个人需要贷款的金额和获得贷款的方式，但在偿还贷款时，主要考虑是个人或家庭的支付能力。为预估家庭的支付能力，先要计算家庭的收入和支出。

（一）家庭的收入

对于未来收入的预估，除计算在国内的收入，有些人还需将海外收入计算进来，主要考虑以下几个方面的因素：

（1）工资性收入：包括家庭主要成员的工资、奖金、津贴、养老费等收入。

（2）财产经营收入：包括债券、股票、期货、投资分红、出租私房的租金等收入。

(3) 不固定收入：包括劳务费、咨询费、稿酬等收入。

(4) 债权收入：包括银行存款利息，或他人向你个人举债所产生的利息收入。

(5) 其他收入：包括接受资助、馈赠、遗产、继承、救济、赡养费等收入。

对家庭收入的预估，除考虑以上来源的收入以外，还要考虑一些可变因素，及由这些因素产生的收入增减量，例如家庭主要成员的年龄、各人的专业特长和学历、工作岗位的性质、工作单位的效益。如果要申请的是大额长期贷款，最好考虑到宏观经济发展趋势、自己所在行业属于朝阳还是夕阳、自己的专业和平均收入随人力资源市场的变化等，以正确地预估家庭收入的稳定性和变化的可能性。

(二) 家庭的支出

在计算家庭的支出时，应该将支出项分成日常支出项目和特殊支出项目。如果不能预估特殊支出项目，可以做出一个应付突发事件的预算，做一点银行储蓄。关于家庭日常收入，一般包括以下内容：

(1) 伙食费支出：包括购买主、副、零各类食品的支出。

(2) 公用事业付费：包括水、电、煤气或液化气、房租、电话、移动通讯等费用等。

(3) 物业管理费：电梯、保安、垃圾处理、暖气、修理工本费等的支出。

(4) 日用品支出：购买日杂用品、服装等的支出。

(5) 大件耐用品支出：购买家庭用具、家用小电器、工具等的支出。

(6) 教育支出：包括子女的受教育费用、家庭成员的再教育培训费、购买图书、报刊报费订费等支出。

(7) 法定义务：主要为子女抚养和老人赡养方面的费用。

(8) 人际交往费用：包括与亲朋好友和同事之间往来的礼品、请客吃饭、晚辈的压岁钱、扫墓等费用等。

(9) 医疗费用：是指统筹性医疗保险以外的医疗保健费用，包括自费医药、自费医疗保险、子女医疗、体育锻炼方面的花费、生育费用、保健品消耗等支出。

(10) 个人投资支出：包括保险费支出、证券投资、入份额出资、珍藏、个人创业等支出。

（11）其他支出：包括缴纳党团组织的会员费、上班的交通费、交纳个人所得税、旅游、个人或子女婚嫁、社会捐赠、慈善事业等支出。

对于以上这些支出项的计算，可以先不包括购车、购房建房、家庭装修、子女上大学、子女出国留学、个人大件耐用消费品等需要消费信贷支持的采购。用消费信贷支持的消费项目的支出，消费者可以选择一项或多项消费项目，但在计算家庭支出时，只有在出现第二个贷款或取得两个以上贷款时，才将第一个贷款的本息偿还考虑在支出项目内。

（三）家庭支付能力

支付能力指的是还款能力，是消费者决定可贷最大消费信贷额的重要依据，表现出消费者个人或家庭的资产负债和未来月现金流入情况，原理上与评价企业偿债能力相同。

1. 月还款能力

在计算还款能力时，一般要计算个人或家庭按月还款的能力。所谓月还款能力的计算方法，是用家庭的月总收入减去月总支出后所剩的余额，再减去或加上应调整的银行储蓄。对于月收入 and 月支出较稳定的家庭，在已经有了用于家庭应急考虑的银行存款以后，直接用月收入减去月支出，就可以计算出自己家庭的还款能力。

例如某三口之家的教师家庭，丈夫月收入 4,400 元，妻子月收 3,600 元，家庭有 80,000 元存款，其它收入在 600 元左右，其收入相当稳定。这个家庭的每个月基本生活支出为 2600 元，教育和保险等其它月支出 1400 元，则其还款能力为 $(4,400 + 3,600 + 600) - (2,600 + 1400)$ 等于 4,600 元。因此，这个家庭的月还款能力为 4,600 元。

对于月收入 and 月支出有一定波动，但变动不很大的家庭，也可用月平均收入减去月平均支出的方法，计算出月平均还款能力。然后，用最低月收入减去最高月支出，得出保险的还款能力，可以依此来确定家庭的最大信贷消费额度。加上保险系数的还款能力算法的优点在于，即使在家庭收入最少且支出最大的月份，也保证能如数偿还贷款本息。

2. 其他还款能力

虽然目前商业银行提供的消费信贷几乎都是按月还款分期付款信贷方式，但

也不排除消费者与经办信贷的商业银行协商,采用一次性清偿或分若干次付清贷款本息的作法。这种方法对于收入和支出变化较大的家庭比较适合,消费者可以要求以年、半年、季度为时间单位来计算还款能力,甚至要求商业银行接受在任何方便的时候一次性还清贷款。如果以一次性清偿信贷的方法,还款能力的计算会简单一些,有一些商业头脑好的人习惯于用年总收入减年总支出来计算自己在一年里的得失。

当然,家庭的最高可举债能力并不是等于银行会批准这样的贷款申请金额,商业银行在确定发放消费信贷的贷款额度时,除考虑借款人的还款能力外,还要审查预贷款申请人的身份真假、以前的付款记录、赊购商品的价格总额、首付款的比例和贷款余额、贷款的担保、该品种贷款的银根情况、宏观经济变化因素等,经综合评估后才能确定。对于消费者来说,本着合理消费的理念,通常也没有必要将自己的最大还款能力使用到极限。

三、担保和被担保

在社会信用制度不完善的国家,由于信用信息缺失,商业银行在发放消费信贷时面临着较大的风险。出于对安全收回贷款的考虑,商业银行对绝大多数消费信贷的品种提出担保要求,包括抵押、质押或第三方保证担保。因为抵押类担保的贷款不是信用性质的,放贷的金融机构接受抵押类型的担保,与许多发达国家相比较,是一种落后手段,是市场信用环境不尽人意的表现,也说明金融市场的竞争不够激烈。

对于建立个人信用而言,担保别人和被别人担保,其结果是决然不同的。从法律关系讲,担保是担保人(也称保证人)和债权人之间的约定,当债务人不履行还款义务时,担保人要承担责任,替债务人还款。因此,在担保别人的过程中,担保人的信用有可能遭到威胁,甚至被破坏。对于授信机构而言,如果消费者替别人做经济类担保,意味着他(她)的信用额度被别人占用,对他(她)的授信额度自然降低。所以,需要利用自己信用的消费者,千万不要轻易给别人做担保,以免自己的信用不够用,或者信用记录被破坏。

被担保则完全是另外一回事,被别人担保能够帮助自己建立信用,或者提升自己的信用度量。在我国信用卡发行初期,发行信用卡的商业银行都要求申请人提供担保,只有申请人处于被担保状况,申请才能够被核准,申请人才能取得信

用卡。在使用信用卡的过程中，消费者开始对商业银行建立起信用。如果消费者要提升自己在个人征信局或商业银行的信用评分分值，也可以使用被担保的方式。在机构或有实力的自然人的担保下，消费者可以取得超乎自己条件的大额度分期付款信贷，如果消费者能够保持遵守合约，每月按时足额还款，消费者对个人征信局和商业银行的信用度量就会大幅度提升。

四、选择合适的消费信用品种

在一个成熟的信用消费市场中，提供消费信用的机构很多，可供选择的消费信贷品种也是非常多的。消费者可以根据自己的能力和喜好，比较不同机构提供消费信用的品种和条件，以及获得和使用信用工具的实际成本，来做出最适合自己的选择。如果使用两种或两种以上的信用工具时，选择最佳的消费信用工具组合，可使借款人在有限的收入条件下，既能保证按期还本付息，又可以最低的贷款成本实现效用最大化。根据类似美国《诚实借贷法》提倡的原则，在信用交易时，赊销商必须向消费者介绍不同金融机构所提供信贷的条件，不可以因省事或与某家金融机构的关系好，就只向消费者推荐一种信贷。如果赊销商如此做，它就违法了。既然消费者可以挑选消费信贷的品种和选择金融机构，就存在如何挑选的问题。

（一）选择信贷品种时考虑的因素

一个考虑因素是利率因素。利息是消费者使用信贷的代价，或者说消费者“购买”信贷这种金融产品所要付出的代价，它反映出一种消费信贷的价格。信贷利率的高低，直接关系到消费者付出代价的大小，在较低的贷款利率水平上使用信贷，自然对消费者有利。由于消费信用的期限比较灵活，尤其是有不少信贷品种的期限不到一年且长短不同，对于普通消费者来说，实际利率的计算有些困难。在美国，借贷相关法规要求放贷机构必须向消费者披露“年均百分率”即使用信用的年化利率这样一个指标，以方便消费者比较不同信用之间的成本。

另一个考虑因素是偿贷期限。一个信贷的偿贷期限越长，消费者所支付的利息总额就越大。由于消费者是可以与商业银行商量偿贷期限的，消费者应该根据自己的能力，选择合适的偿贷期限。原则是，在保证能够还款的前提下，尽量少支付利息。比如消费者选择一个 10 年期的信贷，按月 6.55% 的利息率向商业银行贷款 10 万元。如果每月等额还款，要全部还清贷款的本息，消费者需要支付

36,563.1 元的利息。而如果消费者选择 20 年期的贷款，则全部还清贷款本息，消费者需要支付 79,644.7 元的利息。利息支出占贷款本金的百分比竟接近 80%，消费者使用信贷的代价相当高。

（二）选择消费信贷品种时遵循的原则

（1）留有余地原则。这是指消费者在确定首期付款时，不能将手头的现金全部用完，对于家庭的经济承受能力要留有余地，最好遵守家庭理财的“黄金律”。

（2）效用最大化原则。这是指消费者通过消费信贷获得的消费必定是给个人或家庭带来最大的效用。也就是说，消费者所选择的信贷消费必定是能最大限度地满足其家庭的生活需求。每个家庭的还款能力有限，应该把有限的资金用在刀刃上。

（3）因家制宜原则。这指的是不同的家庭有不同的需求，同一家庭在不同时期的需求也不同，选择信贷消费品种时，应根据不同家庭的特点，因家制宜，切不可人云亦云，与人攀比。

（4）贷款组合的优化原则。根据中国的国情，如果消费者使用一个以上的信贷时，要考虑贷款组合的合理性。在有条件时应该使用政策性贷款，商业性贷款是第二选择。政策性贷款指的是国家给予利息贴息或利率优惠的贷款，比如国家助学贷款，公积金贷款。其次，在可以取得利率更低或其它条件更好的贷款时，可以用新贷款替换旧贷款。下面我们来看一个使用公积金+商业贷款组合买房的例子。

[案例 4-2]

上周末，王先生一家去看房子，他们看上了一套售价为 120 万的房子，打算利用公积金贷款来购买这套房子。王先生和王太太两个人可以使用的公积金贷款总共是 60 万元，他们的储蓄存款有 40 万元，因此，他们接受了银行提供的“60 万元公积金贷款+20 万元商业贷款”的组合方案。

王先生和王太太选择的偿贷期限为 20 年，偿还方式为等额本息。他们的公积金贷款利息按照 4.5% 的年利率计算，商业贷款利息按照 6.55% 的利率计算。分别查公积金个人住房贷款和商业银行个人住房贷款的每万元月还款额，计算得出，60 万元的公积金贷款的月还款额为 3795.6 元，20 万元商业贷款的月还款额为 1497 元，合计月供款额为 5292.6 元。如果 80 万元贷款全部采用商业贷款，

则月还款额为 5988 元，也就是说，使用公积金贷款王先生一家每月可以少付 695.4 元。

五、避免过度消费

在使用信用工具消费的过程中，消费者非常容易出现过度消费的问题。所谓的过度消费，指的是不计个人或家庭还款能力的消费。如果一个家庭的月平均还款能力为 2,000 元，而该家庭的消费造成的月平均债务却达 3,000 元，那么该家庭就处于过度消费状态了。当不能偿还当期债务的情况出现时，许多个人或家庭会采取“举新债还旧债”的方式继续借贷消费，从而使自己陷入更为严重的过度消费状态而不能自拔。对于个人或家庭来说，过度消费的后果是严重的。在建立了个人破产制度的国家，过度消费最严重的后果是导致个人破产，因为家庭的债务是体现在自然人身份的家庭成员身上的。在还没有建立个人破产制度的我国，个人没有破产制度的保护，太过严重的过度消费会使个人无休止遭受债务困扰，生活长时间陷于非常糟糕的境地。

造成过度消费的内部原因是个人风险意识的淡薄和家庭财务知识的缺乏。一些消费者没有意识到，使用信用的过程是存在风险的，没有计划地过度使用信用，轻则破坏自己的信用记录，重则导致个人破产，这都会给个人或家庭带来非常大的损失和影响。消费者使用信用实际上是在花自己未来的收入，如果现在过多地使用自己未来的钱，会使自己失去储存资金以实现重要财务目标的能力。因此，随着个人持有信用工具数量的增加，学会编制家庭预算表和正确的财务管理方法，对于每个个人和家庭都是非常重要的。为避免陷入过度消费的窘境，个人或家庭应能准确地预估自己的收入和支付能力，并在支付能力范围之内合理负债消费。在家庭理财方面，如果自己能力不够，可以考虑聘请专门理财顾问。

产生过度消费的外部原因是授信金融机构的征信信息不足及其管理方式。在管理上，只要消费者能够支付月付款额度或支付信用卡最低额度时，授信金融机构不会再查询个人信用报告，很少金融机构有健全的定期复审或跟踪消费者信用变化情况的管理制度，金融机构不这样对消费者个人类型的客户风险进行管理是有其道理的。授信机构不知道消费者是否消费过度或者濒临破产，也就不会根据跟踪消费者信用风险变化而采取降低消费者信用的措施。在发达国家的政府方面，虽然有消费者信用控制的政策，但是主要是出于对消费者利益的保护。政府

能够做到的，只是要求授信金融机构公开其操作方式，让消费者了解使用信用工具的费用。

本章小结

1. 个人信用档案记录着评价个人信用价值的信用信息，主要由各类个人信用记录集合构成。个人信用档案是个人信用报告生成的基础，个人信用评分是对个人信用档案众多零散信息的集中量化处理。

2. 个人户头是指与消费者个人家庭生活有关的各种付费和信用消费账户。信用卡透支户头和消费信贷户头是更有价值的户头，建立个人信用的最好开端始于向商业银行借钱。对个人户头履约及时付费，并注意公共记录，才能建立良好的个人信用记录。

3. 建立个人信用记录的一般方法主要有：使用信用管理公司的服务、认真填写个人信用申请表格、帮助子女建立个人信用等。

4. 维护个人信用记录的内容包括：养成良好的信用习惯、定期查询自己的信用记录、及时消除不实不良记录、对不良信用记录注释和修复不良信用记录。

5. 随着生活水平的提高，家庭信用消费需求趋于旺盛。家庭如果需要申请一个消费信贷，先要评估自己的支付能力。

6. 担保别人会降低自己的信用额度甚至破坏自己的信用记录，被别人担保则能够帮助自己建立信用或者提升自己的信用度量。

7. 消费者在挑选消费信用品种时，需要考虑利率、偿贷期限等诸多因素；在使用消费信用时，则要注意避免不计还款能力的过度消费。

思考题

1. 什么是个人信用档案？它和个人信用记录、个人信用评分有什么关系？
2. 个人户头有哪些？分别有什么作用？
3. 在现代社会生活的个人如何建立个人信用记录？
4. 建立个人信用的方法有哪些？
5. 一个人应如何维护自己的信用？
6. 你认为正确的信用消费行为是怎样的？

专业名词

个人信用记录	个人信用档案	个人信用评分	个人户头
个人公共记录	查询记录	家庭还款能力	信用修复

延伸阅读

1. 车耳. 信用制度深度透视[M]. 北京: 人民邮电出版社, 2009.
2. 《征信业管理条例》, 中华人民共和国国务院令 第 631 号。
3. 《个人信用信息基础数据库管理暂行办法》, 中国人民银行令 (2005) 第 3 号。
4. 企业和个人信用信息基础数据库简介:
<http://www.pbc.gov.cn/publish/zhengxinguanliju/3110/1871/18715/18715.html>
5. 个人信用信息基础数据库管理暂行办法:
<http://www.pbc.gov.cn/publish/zhengxinguanliju/3710/2012/20120706110614394664423/20120706110614394664423.html>
6. 征信知识:
<http://www.pbc.gov.cn/publish/goutongjiaoliu/3658/index.html>
7. 全国征信专项宣传活动
<http://www.pbc.gov.cn/publish/redianzhuanti/786/index.html>

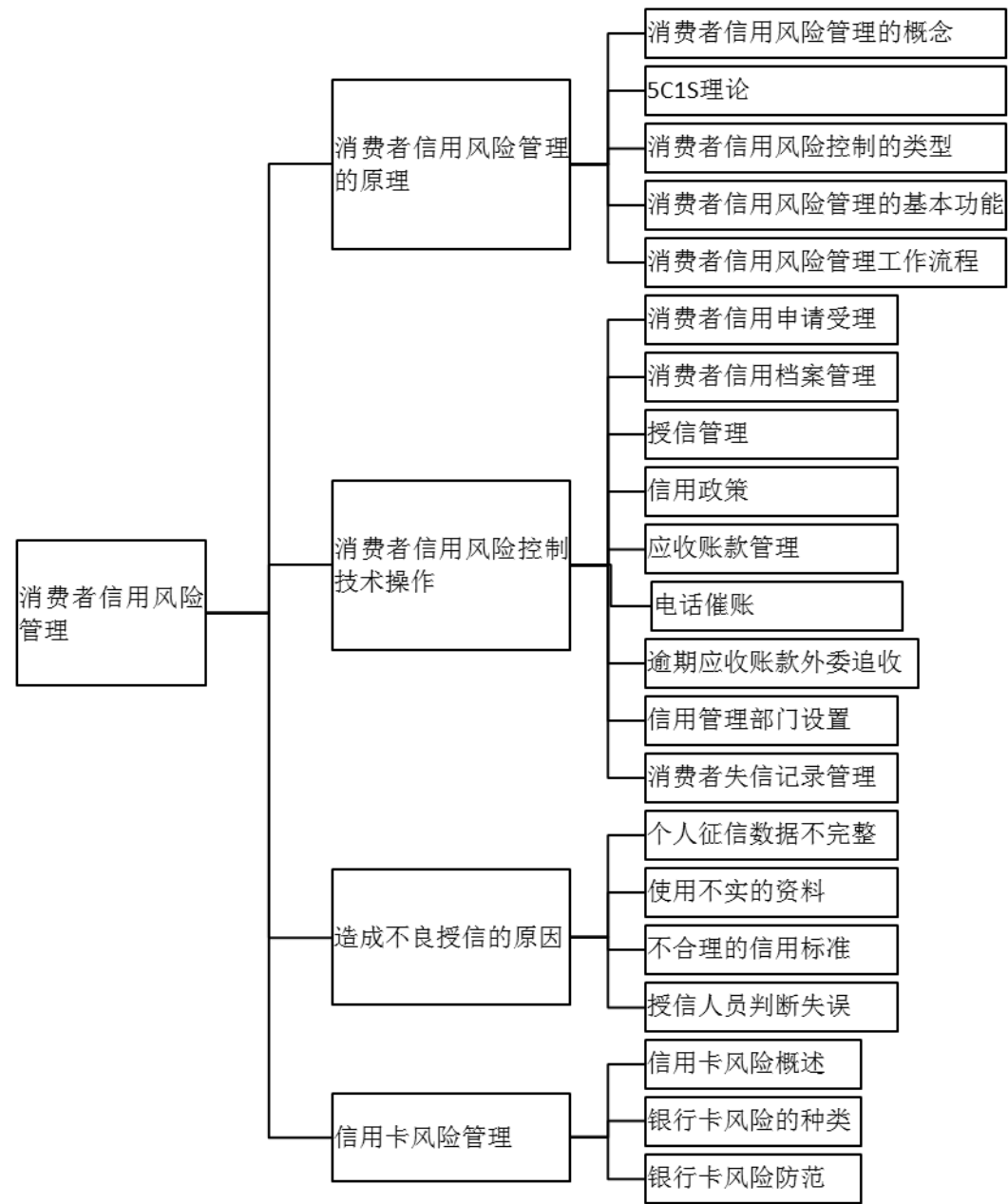
第五章 消费者信用风险管理

章首导言

消费者是社会所生产产品和服务的最终使用者。消费者信用是指在市场链条中的最后一个环节中，最终消费者承诺以其未来收入付款，来购买商品和服务的信用。金融机构或工商企业向消费者个人或家庭提供的这种信用，一方面有助于实现消费者个人效用最大化，扩大现期的消费需求，推动经济增长；但是另一方面，消费者收入波动、道德风险以及市场风险等众多因素都有可能影响消费者的偿付能力，消费者信用的发展不可避免的带来了一定的风险。因此，在授信企业内部乃至在全社会都需要建立起消费信用风险管理制度，以促进消费信用的健康发展。消费者信用风险管理指授信方根据对消费者的信用识别和评估结果，针对自己所能承受的信用风险及经济损失的严重程度，对授信过程以及之后账款管理的具体环节条件等进行调整和改良，力求达到风险最优化的结果。

本章从消费者信用风险管理的概念、类型、基本功能、工作流程以及 5C1S 理论等方面介绍了消费者信用风险管理的原理；之后详细介绍了消费者信用风险控制技术操作；分析了造成不良授信的内部和外部两大类原因；最后阐述了信用卡风险的种类，并且介绍了信用卡风险防范措施。

本章知识结构图



第一节 消费者信用风险管理的原理

一、消费者信用风险管理的概念

在市场链条中，一件产品经过生产和销售各个阶段，最终被使用或者被消费者购买。消费者信用（consumer credit）是指在市场链条中的最后一个环节中，最终消费者承诺以其未来收入付款，来购买商品和服务的信用。由此可见，消费者使用信用的主要目的是为了满足消费需要。消费者未来支付价款可以采用短期一次性偿还的方式，也可以是按月分期付款或循环信用方式还款。消费者信用的授信方是消费品生产企业或者金融机构。

一方面，消费者信用有诸多功能，比如可以使个人消费者提前享受舒适便利的物质生活，以及可用于应对突发事件的不虞支出等等；但是另一方面，消费者信用的发展不可避免的带来了一定的风险，消费者收入波动、道德风险以及市场风险等众多因素都有可能影响消费者的偿付能力。个人消费信用风险的本质是基于消费基础上的债权债务关系断裂的可能性，这种断裂会进一步传导到市场经济社会中的信用体系，进而导致其他信用形态的断裂，达到一定程度可能会引发系统性危机，所以经济主体要不断加强风险的控制和管理，以保证经济活动的健康有序。消费者信用风险管理指授信方根据对消费者的信用识别和评估结果，针对自己所能承受的信用风险及经济损失的严重程度，对授信过程以及之后账款管理的具体环节条件等进行调整和改良，力求达到风险控制效果最优化的结果。

二、5C1S 理论

在做消费者信用调查时，信用管理人员可以依据 5C1S 原则来考察消费者的信用，即重点关注信用申请人的品德与声望（Character）、还款能力（Capacity）、资金实力（Capital）、抵押担保（Collateral）、状况（Condition）和稳定性（Stability）。按照 5C1S 理论，授信机构可以取得与消费者个人信用评分相关的数据，进而对消费者的信用价值进行量化和非量化两种评估。个人征信的 5C1S 理论内容如下：

1. 品德与声望（Character）。这是对信用工具申请人声誉的一种度量，主要指申请人还款的意愿和诚意。信用管理人员需要分析申请人的资金用途、信用状况、过去的偿债记录以及与其他债权人的关系等方面，进而分析申请人是否具有

负责的态度和真实的还款意愿。

2. 还款能力（Capacity）。信用管理人员需要确定信用工具申请人是否具有申请消费信用工具（如消费信贷或信用卡等）的资格。申请者的还款能力，可以通过其职业和收入及其变动状况来考察。稳定的收入来源是申请人未来还款的良好保障，而如果申请人在未来一段时间内收入状况变动很大，很可能会影响其还款能力。

3. 资金实力（Capital）。资金实力决定于个人的资产储备水平，具体指信用工具申请人可支配的所有资产（例如银行存款、持有的股票等金融资产、家庭财产所有权等）的价值、性质和变现能力。信用管理人员在分析申请人的资金实力时，要特别注重分析其在还款期间是否有充足的现金流来偿还贷款。

4. 抵押担保（Collateral）。这主要是指消费者申请消费信用工具时有无抵押品或保证人及其状况。对于申请人提供的用作还款担保的抵押品，应特别注意该抵押品的价值，已使用年限、专业化程度、变现能力、是否投保以及本机构对抵押品的控制能力等等。对于第三方保证，应分析保证人的保证资格、资金实力、保证意愿以及保证人与申请人的关系等方面。

5. 状况（Condition）。对于申请消费信用工具的个人消费者，这主要是指消费者所处的客观状况和外部环境，比如信用工具申请人的年龄、教育程度、具备的技能状况以及通货膨胀、国民收入水平、商业周期、所从事行业发展趋势，甚至是政局变动等等一系列可能对申请人未来还款能力和意愿产生影响的因素。

6. 稳定性（Stability）。稳定性是指信用工具申请人工作和居所的稳定性。消费者稳定的工作是其拥有稳定收入来源的保障，而稳定的收入来源是其未来偿还债务的保障。稳定的居所可以使授信机构在借款人不能及时还款时找到他（她）。

三、消费者信用风险管理的类型

目前，市场上越来越多的企业向消费者提供“赊销”形式的商品和服务销售，即信用消费，而一些金融机构也不断开发出面向个人消费者的信用支付工具，由此带来的风险逐渐加大，这就要求提供信用消费服务的商业企业和向消费者发放信用工具的金融机构对消费者信用风险管理给予足够的重视。向自然人性质的消费者或者其所代表的家庭提供信用消费服务的商业型企业主要包括一些商场、大型商业组织、公共事业单位、通讯类公司、租赁公司、金融机构等等。按照提供

消费者信用的企业特点，消费者信用风险管理分为三种类型，即零售信用管理、现金信用管理和服务信用管理。

1. 零售信用管理

零售信用管理指零售类企业的消费者信用管理。一般而言，零售类企业在下列两种经营情况中，需要建立企业的信用管理功能。一种是，零售企业向消费者发放赊购卡或者采取挂账式赊购时，所使用的是典型的零售信用方式。在这种情况下，商业企业需要具备日常性的信用管理功能，甚至是信用管理部门。另一种是，虽然商业企业在日常性的业务和营业中并不向消费者发放零售信用，但是在大型促销活动中使用信用手段。为了推销产品，商场或生产厂家阶段性地向消费者提供简单易行的信用消费计划。零售商提供信用消费手段，可以赢得更多消费者的惠顾，增加销售额，提高利润。在此过程中，商业企业做出赊销决策、批准购买、完成商品交易等各个步骤都需要快速地反应。因此，用系统的方法收集信息，进行信用调查分析，进而做出信用决策，以及对后期应收账款的管理控制都十分重要。

2. 现金信用管理

现金信用是一种事前安排，指借款方以将来归还本金和利息为条件从贷款方那里获得一笔资金，例如分期付款贷款、一次性支付贷款和通用信用卡贷款等。现金信用可以使消费者购买任意的商品，以及更广泛的用途。现金信用管理特指金融机构的消费者信用管理。发放消费信贷或信用卡类型信用工具的金融机构，多是规模较大的金融机构。发放消费信贷、信用卡、赊购卡等支付工具是这类金融机构的日常业务，所以他们需要功能完善的信用管理部门，拥有明确而良好的信用政策和贷款程序。对于员工人数非常少的小型金融机构，例如消费者金融公司，如果开办消费信贷或者信用工具发放业务，也必须建立行之有效的信用管理工作程序。小型金融机构的信用政策常常由控制贷款过程的大公司制定。消费者的种类和所发放贷款的种类，常常决定了要使用什么样的信用管理政策及规则。

3. 服务信用管理

服务信用管理特指服务类机构所需要采取的消费者信用管理措施。尽管服务类企业在向消费者个人提供某种专业服务时，付出的主要是劳动力，但是基于行业习惯，服务提供者一般要给客户留出额外的偿付时间，所以这类企业的消费者

信用风险管理也十分必要。

在管理上，服务类企业主要分为大型服务机构和个体服务职业者两种。医院是典型的大型服务机构，医疗行业中第三付款方（例如保险公司）的存在使服务信用的使用更加普遍，目前许多大型医院都存在因病人逃费造成的损失，因此也需要有良好的信用管理功能。由于客户风险的存在，个体工商户也面临着收费问题，所以也要仔细考虑这类商户的信用管理活动，并且要采取有效的指导方针。常见的个体服务提供者有律师、会计师、牙医、管道工、汽车修理店、洗衣店服务等等。竞争也会促使服务提供者重视它们的信用方案，因为信用方案本身可以增加交易量，例如对于一些额度比较大的服务收费，可以向客户分期收费，进而可以多吸引客户。

四、消费者信用风险管理的基本功能

对于向消费者个人提供信用消费的各类商业企业、金融机构和服务机构来说，消费者信用管理部门应该具备五大功能，即：客户信用调查、客户授信、账户控制、商账追收和利用个人征信机构的征信数据库服务推销信用支付工具。

1. 客户信用调查

在绝大多数情况下，对消费者的授信决策是依赖于对申请者可信度的评价而做出的，这个可信度是通过诸如住宅所有权、收入、工作类型以及信用历史等特征进行评价的。客户信用调查工作包括客户信息的收集、信息录入、信息定期更新、信息存储、保存客户填写的信用申请表等。这个部门的工作在于初审客户申请的基本信息部分，从个人征信机构订购消费者信用调查报告，维护本企业的客户数据库，保存各种原始数据，并向个人征信机构提供本企业的失信客户的不良记录。所谓的原始数据，主要包括客户填写的信用申请表、客户投诉信、客户失信记录、催账记录、报给个人征信机构的失信客户资料等等。初审消费者信用申请，只是将消费者填写的信用申请表基本内容与个人征信机构的调查报告比较，查看内容是否真实，并做好标记，交给授信部门参考。此外，个人征信机构还可以提供利用征信数据库开拓市场、推荐客户的服务。

在个人征信服务发达的国家或地区，消费者信用管理部门的客户档案管理工作比较简单而且程序化。而在个人征信服务不发达的国家或地区，消费者信用风险管理的客户档案管理工作显得十分重要，收集评价与消费者信用有关的信息是

客户档案工作人员的日常工作之一。由于委托私人侦探或者律师事务所的成本太高，商业企业的信用管理部门通常采用直接调查的方法，电话查询是最经济便捷的方法，包括向潜在客户进行问卷式电话调查和向信息源单位调查。其次，通过邮件向雇主调查信用申请人也是经常使用的直接调查方法。如果策划大规模的信用促销活动，可以委托呼叫中心按照名单调查潜在客户。除此而外，还可以从销售业务员渠道获得客户信息和推荐的潜在客户名单。

2. 客户授信

当消费者提出信用申请，企业的信用管理部门首先要对其进行信用审核，并依据企业的信用标准，最终决定是否授予信用、额度多少、期限多长。客户授信工作的主要内容包括接受客户信用申请、客户信用分析、授信额度确定、给客户复信、受理客户投诉。客户授信部门的工作是商业企业消费者信用管理的关键所在，技术性要求非常高。信用标准作为企业的内部文件，它统一规定了在各种情况下授信的标准和条件。企业的信用管理部门要依据这一标准，对消费者的信用申请发表意见。在发达国家，商业企业即使在完全没有抵押和担保的情况下，授信部门仍要对消费者的信用申请做出快速的决策，并且不论消费者的信用申请是否被接受，授信部门都要快速书面回复每一位消费者的信用申请。许多商业银行的授信决策并不完全依赖个人征信机构的消费者信用调查报告，大型商业银行往往建立独立的客户风险管理部门，建立对应潜在客户群的信用评分数学模型。商业银行的客户信用风险分析工作的难度很大，他们经常需要在样本量不太大的情况下，制作客户信用评分的数学模型。

3. 账户控制

消费者接受了信用交易的条件后，企业的信用管理部门要为其开一个信用账户，记录所有的交易数据、还款记录和信用记录。由于拖欠风险的存在，企业的信用管理部门要在信用期限内对消费者进行风险监控和额度调整，同时还要协助销售部门找到新的交易机会。对消费者的风险监控主要是通过观察和分析消费者的行为表现，及时判断消费者的信用程度如何变化。如果出现信用恶化，企业的信用管理部门要及时进行预警；反之则要适当提高消费者的信用额度或延长合同期限。所以账户控制的目标有两个，一是防止消费者因过度使用信用工具进行消费而债台高筑，产生拖欠付款或者个人破产的风险。二是不断分析信用工具被使

用的情况，来检查信用政策或者信用推销的效果，是否偏离预定目标，在发现执行偏差时，立即纠正。

4. 商账追收

商账处理分为两个部分：一是正常的账款回收，即定期地向消费者提供账单，提醒消费者及时还款；二是拖欠账款的追收。消费者使用企业提供的信用服务后，其消费记录会输入账款记录系统。在规定时间内，系统会定期自动打印账单，由企业的信用管理部门统一提交给消费者，消费者则根据账单的要求进行付款。除了正常还款的情况，客户中还会出现拖欠或不还的情况。这时企业的信用管理部门要及时进入催收程序。催收工作是循序渐进的，从信函催收到电话催收，再到上门催收，直到进行诉讼催收。要做到有效地收账，企业需要使用各种不同的工具、技术和策略说服客户按协议付款。面对消费者个人的信用销售，客户数量多而个体授信额度非常小，因此商账追收工作是商业企业或信用卡公司的消费者信用管理中的一项重要工作。由于商账追收工作量较大，所需工作人员数量相对较多，商账部门的工作人员一般使用电话进行催账，每位催账业务员每日要打出数十甚至上百通催账电话。当然如果偿付逾期一定时间，企业可以考虑采用法律手段收回账款，此外商账部门会定期向个人征信机构报送成批的失信客户信息。商账追收的工作程序是根据收账政策的要求设计的，商业企业的收账政策要适合本企业的情况，贯穿于各种不同的收账阶段，涉及各种收账工具，并指明账款停留在各阶段的时间。

5. 推销信用支付工具

企业的赊购卡或其他信用支付工具，可以由自己的信用管理部门负责设计，也可以雇佣外部个人信用风险控制技术类公司帮助设计。本企业的信用管理部门一般会组织新信用工具的发行工作。在推销信用工具时，信用管理部门也可以利用个人征信局的数据库营销服务，寻找合格的潜在客户。如果需要利用个人征信机构的个人征信数据库帮助本企业有目标地发送广告或者预先批准的信用申请，信用管理人员只需正确定义目标消费者群和所需数量，然后完全委托个人征信机构办理即可。

五、消费者信用风险管理 workflow

消费者信用管理工作流程主要包括信用的促销、申请的甄别、信用调查及风险评估、账户控制和收账。如图 5-1 所示。



图 5-1 消费者信用风险管理流程

促销（Promotion）是指为扩大销售量或增加使用信用购买选择权的顾客数量而做出的努力。信用方案本身也可视作可销售的商品，也需要促销。因为庞大的信用客户基数可以使公司提高运营效率，提高销售量进而增加销售收入。直接向顾客邮寄商品目录和订购单、特价销售、媒体广告宣传等方法都可以用来鼓励客户开立信用账户。

初步甄别（Initial screening）是信用管理人员利用信用评分系统所做出的迅速的、符合成本—收益原则的检查，来判断信用申请者是否满足开立信用账户的一些基本要求。信用评分系统可以对信用申请表、财务报表或个人信用报告中反映的有关信用申请者的各个不同方面进行评分。信用申请和信用专访是获得消费者基本信息和信用信息的重要途径。此外，授信机构还需要通过进一步的调查来验证核实已有信息和获得更多的信用信息。

做出拒绝或接受的信用决策需要获得关于信用申请者付款能力和意愿的全面准确的信息，这需要通过征信（credit reporting ;credit checking; credit investigation）或称作信用调查（Credit investigation）来实现。信用调查是指对信用信息（反映或描述信用主体状况的相关数据和资料等，主要包括政府信用信息、企业信用信息和个人信用信息。）进行采集、调查、处理、使用等的商业性活动，包括报告式征信和调查式征信两种形式。信用管理人员采取一定手段核实信用申

请表中的信息的真实性，并且调查信用申请者的历史还款记录等信息的一系列步骤。对于类似地址电话等基本信息，信用管理人员可以通过日常的查询方式或资料来源来证实；对于另外一些比较详细的信用信息，信用管理人员可利用电话、信件或访谈方式联系申请者的雇主、朋友等人核实，即通过直接调查的方式证实信息；当然，信用管理部门可以向商业化的信用报告机构购买申请者的个人信用调查报告。直接调查和购买信用报告方式都需要一定的调查成本，信用管理部门在选择信用调查方式时，需要综合考虑调查成本和所获资料的质量等问题。

做出授信与否的决策是信用管理的核心。信用决策（Creditdecision）分“判断性”和“数据式”两种方法。判断性的决策制定主要依靠个人知识和经验，使用评分卡以及规范的核对程序做出决策。而数据式信用决策赋予申请人的不同资质条件以特定权数或分数，计算出综合的信用分数，进而做出决策。数据式决策制定避免了决策制定者在授信决策过程中的个人偏见和失误等不利因素，而且可以快速做出决策。但是其评分过程可能会过于机械化，评分指南也可能不十分合理。

账户控制（Control function）是确认或检查业务进展情况且对偏差进行矫正的工作。账户控制有助于监督消费者合理地使用信用账户。账户控制包括信息处理、设定信用额度、身份证明和授权等。信息处理主要是给客户发送账单提醒客户还款，并且寻找逾期客户；设定信用限额是明确给消费者的授信额度，在信用额度这条红色警戒线内，消费者可以自由消费；身份证明是确保当前的用户确实是已经得到授信的信用申请者；授权程序发挥控制功能，确保当前的信用消费不会使欠款总额超过信用额度。

信用管理部门的收账工作（Collection activities）一种是正常的到期账款回收，另一种是逾期账款的催收工作。逾期账款的催收是循序渐进的，收账系统通常包括四个阶段：非个人的常规阶段、非个人的要求付款阶段、针对个人的要求付款阶段、采取严厉的收账方法或诉诸于法律的阶段。

当消费者账款逾期后，企业信用管理部门会向消费者发送账单（持卡人一个账单周期内消费的清单），温和地提示付款并暗示逾期付款的严重性；如果消费者没有做出相应反应，企业信用管理部门会发出要求还款的正式信件或者进行电话催收，甚至是私人拜访、上门催收，并将其失信记录提交给个人征信机构的供

应商网络。如果仍未能收回账款，企业可以采用严厉的收账方法，比如工资抵押、收回财产所有权、法律诉讼等。例如信用卡逾期（持卡人在到期还款日未还够最低还款额）的持卡人一般会被停卡，一般在逾期后的头 3 个月内，银行会对其进行催收，催收的方式包括短信提醒、电话提醒、派送催款函等等。如在逾期后 3 个月内没有还款的，银行则会将持卡人的个案委托外包商账追收机构进行催收。

第二节 消费者信用风险管理技术操作

一、消费者信用申请受理

任何发放消费者信用的机构，都应要求消费者履行正式的书面申请手续，并将其作为一项重要的信用管理措施来认真执行。银行有时会利用可获得的信息(包括信用评分和借贷历史等)对潜在客户进行背景调查，或者直接向征信机构付款购买潜在信用卡客户的目标列表，筛选符合标准的客户，进而向潜在客户发送邮件，邀请客户申请信用卡，这种营销方式被称为"preapproved," "prequalified" 或者"preselected"。这种方式下客户的信用卡申请成功的可能性很大。当然也有一些银行发送信用卡申请邀请之前不会经过任何事先甄别筛选程序，比如 ITA (Invitation-to-apply)。绝大多数提供现金信用类的授信机构都会要求消费者填写信用申请表，但有些向消费者提供零售信用和服务信用的商家或机构，并不要求消费者填写信用申请表，例如许多允许挂账的餐馆。

信用申请表设计时应该考虑的因素包括：采集方便核实的信息、采集客户密码信息、采集制作信用评分模型需要的信息、采集可以用作追账证据和线索的信息或表述、取得允许调查消费者的签字等。信用申请表不仅能够起到收集客户信用申请者的基本信息和大部分信用信息的作用，还可以在未来可能发生的委托第三方追账或者向个人征信机构的供应商网提供客户失信记录时，作为重要证据使用。要求消费者提出书面信用申请，还可以起到加强消费者对所使用的信用工具印象的作用。

在设计信用申请表时，申请表应具有针对性。一方面，对于面向消费者发放多种信用工具的机构，最好可以就每一品种单独设立一种申请表，而且申请表在色彩或其他设计上要有明显的差异，以避免人工或机器处理大量申请表时发生误

读。其次，信用管理部门还应按照消费者的不同级别，例如普通客户、金卡客户、白金卡客户、钻石客户等。对客户采用合乎其信用级别的不同版本的客户信用申请表，使通过信用申请表收集的信息更具有针对性，也显示了对客户的尊重，在销售方面具有强烈效果，并且易于对消费者进行分类管理。

发行信用卡的金融机构、发行服务卡的商场、从事分期付款式销售的企业等，为了使授信工作系统化，其信用管理部门都需要建立一个高效的客户信用申请处理系统。客户信用申请处理系统的作用，主要是流水式地处理客户信用申请表，内容包括打印标准的客户信用申请表、审查客户信用申请、评价客户信用申请表、记录审批结果、回复客户、记录客户争议、向信用优良的客户推销等。

二、消费者信用档案管理

在消费者填写信用申请表后，授信机构进行信用调查，对已获得的信息进行验证，并且获得更多相关信息，之后会建立消费者信用档案。来自不同渠道的消费者的基本信息和信用信息都会被纳入消费者的信用档案。消费者信用档案包括消费者基本情况信息、信用资质信息、联系方式及其他信息等方面内容。消费者未来使用信用工具的状况、失信记录等也都会被计入其个人信用档案，消费者信用档案可以作为未来追账或者向个人征信机构的供应商网提供客户失信记录时的证据使用。

金融机构提供信用支付工具时，一般都会建立申请者的信用档案，而商业企业在提供零售信用时，也可以自行建立或者与金融机构、个人征信机构合作建立消费者信用档案。例如在 2007 年，徐州市电信分公司与当地人行中心支行签订了企业和个人电信信息采集、使用的合作协议，约定将电话缴费信息纳入个人信用档案。个人信用档案又称个人信用报告，它可以全面客观地记录每个人的信用活动状况，包括向银行借款还款信息、偿还信用卡透支额信息，缴纳水、电、燃气、电话费等公共事业费用信息，以及欠税、法院民事判决等公共信息。企业或个人名称、组织机构代码及个人身份证号码、住址、业务账号、本月应缴电话费金额、本月实缴金额、当前欠费总额等，上述信息项一律被记录到个人信用档案。

个人信用调查报告

征信报告（credit information reports）是征信机构对组织[机构]或自然人某段时间内信用状况的记录和分析，主要包括企业征信报告和个人征信报告。信用调查报告的原则是科学性和易读性。根据《个人信用调查报告格式规范基本信息报告 GB/T 26818-2011》的规定，个人基本信息报告包括四个部分，依次为封面、声明、正文、附件，主要内容如下：

1. 封面

封面内容应主要包括以下内容

- 密级；
- 报告类型；
- 报告编号；
- 当事人姓名；
- 委托日期；
- 出具报告的单位的名称；
- 出具报告日期。

2. 声明

声明内容应为向本报告用户给予的提示或特别说明。

3. 正文

正文内容应包括但不限于以下内容

- 信用主体标识码；
- 姓名；
- 性别；
- 曾用名；
- 国籍；
- 身份证件类型；
- 证件签发机关；
- 证件有效期；

- 出生地；
- 出生日期；
- 联系电话；
- 户籍所在地；
- 联系地址；
- 联系地址邮政编码；
- 电子邮件；
- 信息获取日期；
- 本人声明；
- 其他情况。

4. 附件

附件为根据报告内容需要附加的其他内容。

拓展阅读 5-2

信用主体标识规范

信用主体 (subject of credit)，即信用交易主体，是指参与信用交易的组织[机构]或自然人。信用主体标识 (credit subject identification) 是标明、识别信用主体的文字及符号，信用主体标识码 (credit subject identification code) 则是用以命名、指示或定位信用主体的代码。《信用主体标识规范 GB/T 26819-2011》对组织信用主体标识和自然人信用主体标识表示分别作出了相关规定。

组织信用主体标识由组织的信用主体标识码和组织名称构成。组织名称采用国家或政府组织登记管理机关或批准机关核准注册登记的名称。中国组织信用主体标识码由组织机构代码和参考码组成，国外组织信用主体标识码以该国主管部门颁发的相关证件号码为准。组织机构代码，按照 GB 11714，由 8 位数字(或大写拉丁字母)本体码和 1 位数字(或大写拉丁字母)校验码组成。参考码宜为有意义码，其意义和位数由各机构根据实际需要自行确定。参考码可以是表示组织的经济类型的代码，如采用 GB / T 4754；也可以是表示组织住所地的代码，如 GB

/ T 2260 或邮政编码等。组织信用主体标识码表示方法如下图所示。

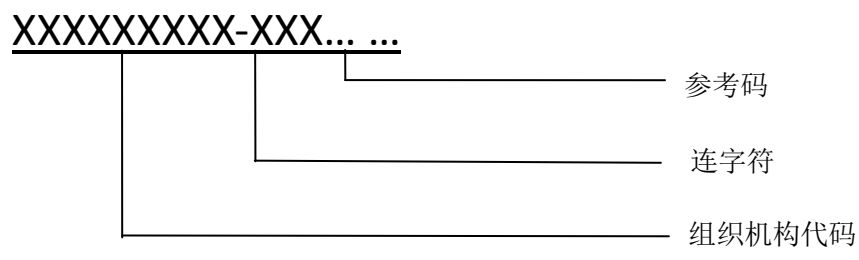


图 5—2 组织信用主体标识码

自然人信用主体标识由自然人的信用标识码和自然人的姓名构成。自然人的姓名采用有效证件上所确定的自然人姓氏和名字。自然人信用主体标识码由国家 and 地区名称代码、类型代码、公民身份证号码或其他法定有效号码组成。国家和 地区名称用三种代码方式表示：两字符拉丁字母代码、三字符拉丁字母代码和阿拉伯数字代码。类型代码用两位字符表示公民身份证号码或其他法定有效号码（如“10”表示公民身份证，“20”表示军人身份有效证件等）。自然人信用主体标识码表示方法如下图所示。

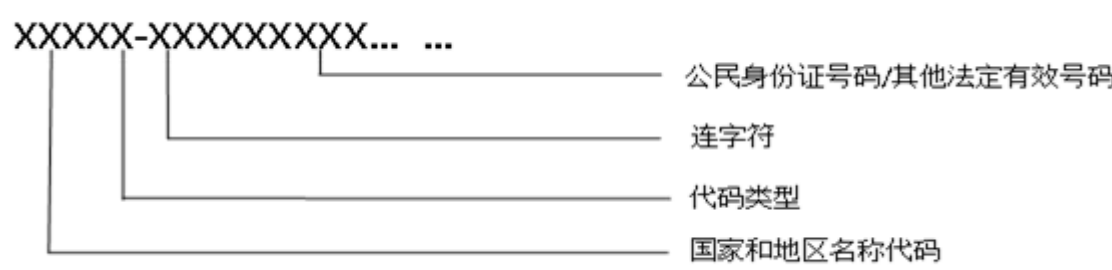


图 5—3 自然人信用主体标识码



了解信用主体标识的详细规范请访问工标网。

三、授信管理

授信工作是消费者信用管理的关键所在，授信机构必须依据信用政策，对客户进行信用调查，掌握足够充分的客户资料后，才能决定是否授予信用、信用额度多少和信用期限多长。所以，客户授信的技术性和政策性均非常强。客户授信

时的决策依据包括信用申请表的信息、个人征信机构提供的消费者信用调查报告和自行信用调查获取且核实的资料信息。个人征信机构提供的消费者信用调查报告一般具有很高的可信程度，产生误差的可能性比较小；而且由于向消费者发放的信用工具一般额度比较低，扩大市场占有率允许有一定的坏账率；企业的消费者信用管理部门直接调查或核实消费者信用信息的人工和通讯成本比较高，综合以上因素，大多数商业企业的授信决策完全以个人征信机构提供的消费者信用调查报告为依据。为了避免某个个人征信机构数据的误差，信用管理人员可以从不同的个人征信机构购买同一消费者的信用调查报告加以比较。

在新申请人取得授信准入后，企业的消费者信用管理部门还应该建立消费者的信用档案，对消费者信用加以控制，确保信用账户的合理使用，避免过度贷出款项。授信机构应该及时定期地向客户寄送账单，账单上详细列出客户当月的信用消费条目，包括所赊购每一项商品或劳务的价格，汇总当前所欠总金额，从上次结算以来账户业务的情况以及可供使用的信用余额。

客户可以一次付清欠款，以免付利息和融资费用。银行信用卡一般设有最低还款额（Minimum payment），也就是说持卡人在到期还款日前无需全额偿还其账单周期内透支的款项，只需偿还透支款项的一定比例则可以使用该卡，银行则也将对透支款项收取利息。如果客户怀疑账单有错误，可以要求查看并收到有真实签字的文件。如果消费者在约定期限内未能偿付最低还款额，授信机构的信用管理部门需要进行账款催收。信用卡账户的消费者只有在逾期账款偿清后才能继续使用信用卡。

关于授信额度的确定，大多数消费者信用管理倾向于使用层次增加法，即期初的信用额度制定比较保守，每过半年或者一年，可以给消费者增加一些额度。这样做可以有时间观察消费者的付款行为，即使产生授信失误，也不会带来太大损失。这种方法特别适合诸如信用卡、购物卡或者信用服务挂账等小型信用工具的信用管理，对于特别积极争取市场份额的商业企业，如果结合消费者信用调查报告，可以对消费者进行快速的合理授信，将非常有利于提高消费者对授信机构的信用工具的忠实程度。信用额度的使用允许最大限度地放权，并在信誉方面要对客户加以指导，而且在之后的实际使用中，授信机构可以根据实际需要，考察消费者的信用记录，合理调整授信额度。

四、信用政策

信用政策（Credit Policy）是一种书面形式的政策陈述，是指导企业信用管理工作的纲领性文件，向消费者提供信用消费服务或者发行信用支付工具的企业都应该有一个可执行的信用政策，完善合理的信用政策可以促进业务的高效开展。信用政策规定了企业所提供的信用计划、可承受风险的基本特征以及与之对应的信用标准。信用政策还会涉及合理的信用条款、合适的抵押品种类、信用部门的任务和目标等许多方面。一般而言，信用政策由客户调查政策、授信政策、收账政策、工作程序、规则（客户争议解决方法）等若干部分组成。这其中，有些政策、程序或规则是由相关信用法律规定的，信用部门必须严格加以遵守。企业在制订信用政策时，因其管理模式不同可能略有差异。

客户信用调查政策是一种书面形式的指导方针，它定义了对客户信用信息资料收集、审查、处理、保存和内部使用的方法，有助于信用调查人员收集足够的信息，从而做出合理的决策。政策会明确规定客户信用申请表的内容（包括背书式合同的条款）、申请人数据真实性的核实程序、有关信息的模数转换、数据更新速度要求、调查员直接调查的项目、各调查项目的重要性排序、原始资料的保存年限、本企业内部借阅客户资料的规定、电子版数据的黑客防范措施等等。在设定调查项目时，企业可以依据信用管理行业协会颁布的通用性或者标准型调查表的项目，也可以在此基础上根据自己客户群的特殊情况加以调整和补充。对于使用消费者信用评分数学模型处理客户信用申请的授信机构，只需调查或收集模型要求的数据项目，对数据项进行相关性分析，基于分析给出调查项目重要性的排序。收集到客户数据以后，企业应当在规定时间内完成数据核实和录入工作，这是对其数据更新速度的要求。企业应在规定年限内保存好客户资料以便查阅，也要注意保护客户信息的隐私，不得随意泄露客户资料。

授信政策规定了客户授信标准，包括授信门槛、授信额度、授信期限、更新授信、回复客户信用申请的速度、如何参考个人征信机构的消费者信用调查报告、调整授信额度的授权等内容。授信门槛是指信用管理部门接受客户信用申请的最低标准。使用信用评分数学模型的授信机构拥有量化的门槛，可以为决策制定提供一个更加科学的、数据化的基础，例如金融机构在审查信用贷款时，按照借款人的 FICO 信用评分，如果信用分低于 620 分，金融机构或者要求增加担保，

或者干脆拒绝贷款；如果信用分达到 680 分以上，金融机构可以毫不犹豫地同意发放贷款；如果借款人的信用分在 620-680 分之间，金融机构要经过进一步的调查核实才能做出决策。授信额度的确定一般有两种可能，一是层次增加法，初期给与申请者最低授信额度，根据客户的消费行为和付款记录慢慢上调；二是根据信用评分值，给予消费者相应的额度，甚至直接授予“金卡”额度。更新授信要求定期更新消费者使用的信用工具的时间表，对于非常不活跃的消费者是否降低授信额度或不再发放新的信用。在制定授信政策时，需要给予客户服务部门一定的灵活性，即授信授权。消费者信用管理部门针对每个客户给出一个信用额度的范围，客户服务部门可以快速确定消费者的赊购金额是否在合理的范围内，当客户的某项赊购超过其信用额度时，客户服务部门有权调整信用记录优良或可靠性高的客户的信用额度，甚至达到即时提高某客户信用额度的快速反应程度。

收账政策的主要内容涉及授给信用管理部门处理失信客户的权限、确定本公司的标准催账程序、所遵守的法律法规和各级政府的有关规定、各有关部门对收账工作的配合、是否接受拖延付款客户的解释、参加个人征信机构的供应商网等等，它帮助信用工作人员决定使用何种收账工具，以及如何收回消费者所欠的账款。收账政策要规定信用管理部门对坏账和消费者拖欠的控制水平。收账政策应指明账款停留在各阶段的时间以及各阶段应采取的收账方式，如电话催收、外访催收、诉讼催收等。收账政策还应该规定是否将催账工作外委给专业的第三方商账追收机构，以减少人员成本、提高工作水平和总体经济效益。收账政策的另一个重要部分是处理客户的授权，包括对客户授信额度的降级和取消，将客户送入标准催账程序或者司法程序等。

程序是执行任务时的一步一步的指示，它保证了工作流程能够连贯进行，以最少的失误完成复杂的工作。在不同授信机构信用政策中，该项内容可能差异很大。信用政策的工作程序是对信用管理部门的作业过程的主要步骤进行逐一说明，包括了各环节的工作次序、领导关系、服务关系等等。以辅导消费者填写信用申请表到回复婉拒信用申请的工作过程为例，这项工作包括填写、核查、录入、评分、归类、打印拒绝申请信、备案、邮寄等多项操作，信用政策可以对其全过程做出详细规定，而且附有完成全过程的时间要求。关于处理消费者信用申请的时间，一般不会超过一个月。因为法律法规可能会要求在一定期限内，对消费者

的申请给予回复，对于申请被拒绝的消费者，要求给予解释。

规则部分规定了什么是被禁止的活动以及什么是合法的行为，基本内容由一些声明和守则构成。声明强调应遵守的原则和法律，例如信用管理部门要遵守《平等信用机会法》对客户一视同仁，公平授信。在大原则上，可能包括对《民法通则》有关条款的进一步细化。守则主要是信用管理人员的岗位守则，包括职业道德方面的规范，比如禁止收账人员在非工作时间打电话给客户，催收账款时应文明收账，不得与客户相互谩骂等。

五、应收账款管理

信用管理部门对应收账款的管理，一种是定期向消费者寄送账单，提醒消费者及时还款，账款可以到期正常收回；另一种情况是消费者拖欠账款，此时信用管理部门需要进行催收。消费信用工具面向众多的个人消费者发放，不可避免地会产生一定比例的消费者的拖欠付款和坏账。

消费者拖欠账款可以分为两种情况，一种是由于消费者自身财务管理不善、误解信用条款、粗心或无效率、有延迟偿付的习惯、账款金额小而忽视、对部分款项有争议等原因造成的无意拖欠，另一种是临时性经济状况恶化、更换联系方式逃债、歪曲信用条款、甚至是恶意欺诈或诈骗等故意拖欠账款。消费者信用工具的发放多面向周围社区，发放数量巨大但是个体拖欠额度一般很小（除了房贷和汽车贷款外），因此授信机构在信用管理程序中一般不设立预警环节。在消费者拖欠账款时，授信机构的催收手段有限，较严厉的手段是将违约消费者的失信记录报送个人征信机构，或者行业“黑名单”系统，对消费者的约束力度有限。

为了配合消费者欠款催收的特殊需求，同时保证大量案件的同步处理和资源管理的合理调配，有的授信机构会设立一套完善的逾期账款催收系统，例如商业银行一般都有稳定的信用卡逾期账款催收系统。以下是某企业自行研发的账务管理追缴系统 **Receivable Management System (RMS 系统)**（如图 5-2）。当出现拖欠或者不还的情况时，信用管理部门要及时进入催收程序。催收程序一般是循序渐进的，从信函催收到电话催收，再到上门催收，直到诉讼催收。

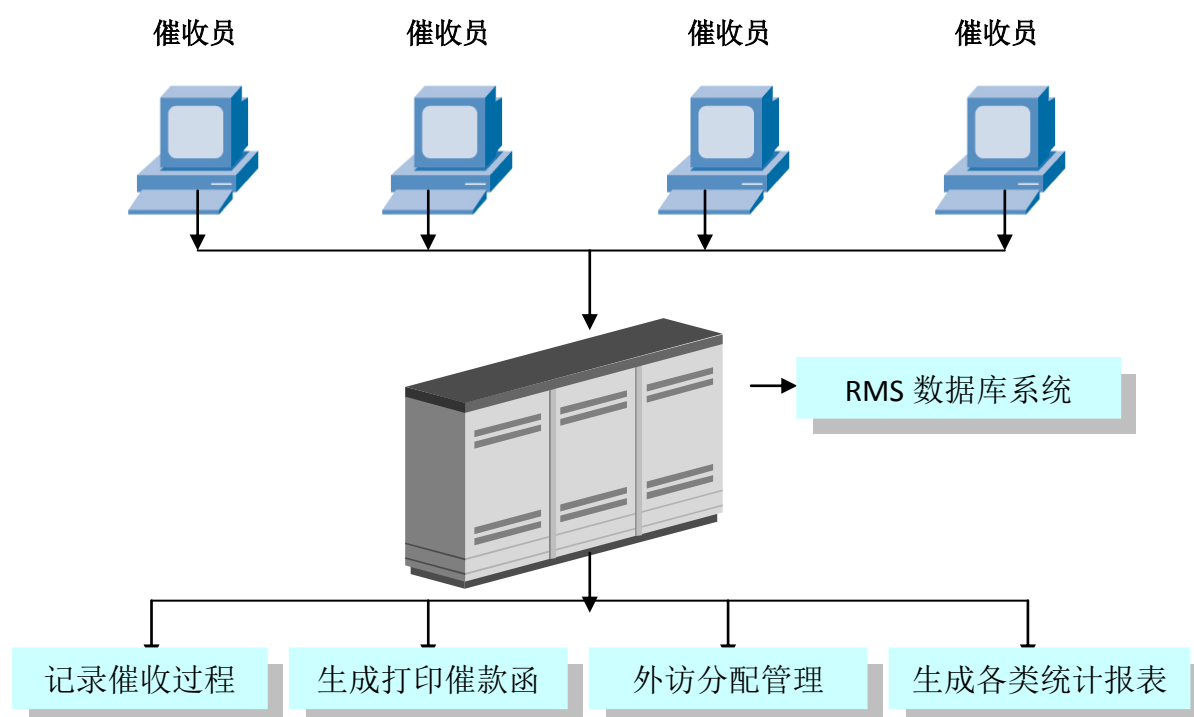


图 5—4 逾期账款催收流程

消费者拖欠发生初期，信用管理部门对违约消费者首先采取的措施是停止对其的授信，将其持有的信用工具的信用额度降为零。催收系统会先自动生成打印并寄出一封催款函，告知消费者其已违规，且信用工具已被暂停使用。催款函中会注明消费者的拖欠额度和起始时间。如果一个授信机构的信用管理部门的催账程序要求向违约客户寄发一封以上的催账信函，各封催账信函应该使用不同强硬程度的措辞语气，并且提示债务人所面临的对应惩罚措施。第一封催账信应该是“提示函”，使用善意提醒的语气；后面发出的催账信函就应该有些强硬的语气。

在信函催收未果的情况下，信用管理部门会将违约客户的名单和记录直接分配给收账专员，由收账员进行电话催收。在很多发放客户赊购卡的商业企业中，信用管理部门都设有收账专员，每位收账专员都负责一定数目的违约消费者。一个违约消费者由哪位收账专员负责催收，可能消费者的居住地址和客户级别特征确定，也可能按照收账专员任务量的多少分配。图 5-3 为催收工作界面，许多授信机构信用管理部门的客户名单和记录都在一张列表上，在违约客户的名称后面，还列出其通讯方法、违约时间、金额、客户等级、书面催账记录、客户回复、催收员等信息。图 5-4 为某客户的催收记录界面，在电话催账时，收账专员应该

将每一次与客户的交流情况记录下来，以作为证据。此外，清晰的催账记录，也有利于本部门不同收账专员之间的工作交接。

欠款人名单

开启档案 排序 队 催收员 下个联系日 00/00/0000 选取 全取

重新整理 汇出

日数	下个联系日	客户编号	档案编号	名字	行动	状况	进度	结余	催收员
127 87	07 Sep. 2012	CHM002	106204	黄永富	提醒付款日	H1	A3	858.57	SZT001
128 87	07 Sep. 2012	CHM002	109471	杨子杰	提醒付款日	C1	A3	793.00	SZT001
129 87	08 Sep. 2012	CHM002	107035	张欢	提醒付款日	H1	A3	713.70	SZT001
130 67	08 Sep. 2012	CHM001	171899	王巧红	提醒付款日	H1	C1	594.00	SZT001
131 67	08 Sep. 2012	CHM001	175449	廖海青	提醒付款日	C1	C1	549.70	SZT001
132 34	08 Sep. 2012	CHM002	123742	杨克林	继续跟进	H1	H1	292.42	SZT001
133 87	08 Sep. 2012	CHM001	150386	王宝印	注意	AT	A3	519.40	SZT001
134 71	08 Sep. 2012	CHM001	164980	深圳市思脉科技发展有限公司	上午电	H1	A3	1,293.40	SZT001
135 38	08 Sep. 2012	CHM003	25437	陈会平	提醒付款日	H1	H2	135.61	SZT001
136 34	08 Sep. 2012	CHM002	129686	戴小玲	提醒付款日	H2	C2	204.65	SZT001
137 67	08 Sep. 2012	CHM002	121856	钟光泉	提醒付款日	H1	A3	589.10	SZT001
138 71	08 Sep. 2012	CHM002	110313	周益宏	提醒付款日	H1	A3	2,920.40	SZT001

图 5—5 催收工作界面

催收记录 - CHM001 <164980>

客户名字 广东移动通信(本地私人) 欠款金额 ¥ 1,293.40

欠款人名字 深圳市思脉科技发展有限公司 委托金额 ¥ 1,293.40

参考编号 13925236645 收回金额 ¥ 0.00

委托日期 01/07/2012 结余 ¥ 1,293.40

下次行动 A1 下个联系日 08/09/2012

简要进度 承诺 - 暂时失联

备注 联系人 向红燕 应缴话费 ¥ 1,419.40 13924670233

日期	状况	备注
2012/07/14 16:02		已致电 13924670233,男接听,说向不在,转告。
2012/07/14 16:02	H2	未能与债务人直接接洽,已留下讯息等待回应
2012/07/24 15:41		已致电 13924670233,向小姐接听,说是有这个号,会去营业厅缴费。
2012/07/24 15:41	C1	已联络上债务人,洽谈中
2012/07/31 17:21		已致电 13924670233,向小姐接听说会去处理。
2012/07/31 17:21	C1	已联络上债务人,洽谈中
2012/08/07 11:59		已致电 13924670233,向小姐接听,说会去处理。
2012/08/07 11:59	C1	已联络上债务人,洽谈中
2012/08/10 10:17		13924670233,债接听,说会去处理,问到底几号,说下周

付款记录(P) 联系人(L) 到期日 03/10/2012 注意事项(N) 外访(V) 数里: 1 列印(P) 储存(O) 关闭(E)

图 5—6 催收记录界面

派信用管理人员上门的外勤追收也是常用的催收手段，外访的使用通常有两种情况：一是在电话联系不到欠款人的情况下，二是在发法律告知书前。外访工作一般由文员分配给外访人员。图表 5-5 为系统中客户的详细资料界面，图表 5-6 为外访分配界面。外访催收的每一步也要进行详细的记录。找到欠款人后，依据其是否还款情况进入下一步结案处理。

系统会详细记录催账流程中的每一步工作，可供催收员随时查阅各类型统计报表，如图表 5-7 是催收进度报告界面以及某公司的简要月结报告单。

地址 - CHM001<164980>

地址 1

名字

深圳市思脉科技发展有限公司

版面地址

个人

☐ 不可使用

楼层

深圳市南山区南头街道马家龙凯虹

信用卡

13925236645

街/路

第二工业区58栋3楼

1.

13924670233

大厦

2.

省

城市

2

区

南山

3.

国家

中国

邮政编码

4.

备注

联系地址

5.

6.

地址 2

名字

其它地址

☐ 不可使用

楼层

信用卡

街/路

1.

大厦

2.

省

城市

区

3.

国家

邮政编码

4.

备注

5.

6.

汇出(e)

汇入(l)

确定(o)

关闭(c)

图 5—7 客户资料界面

地址	地址种类	次序	信版	催告信日期
1 殿付銀 珠海市国美电器分公司, 珠海市拱北区粤海中路1023号,广东	版面地址 公司	<input type="radio"/> 优先 <input checked="" type="radio"/> 正常		2009/12/16 <input type="checkbox"/>
2 殿付銀 深圳市福田区华强北路上步工业区, 105-4-402, 福田 A ,深圳市,广东, 518031, 中国	其它地址 个人	<input type="radio"/> 优先 <input checked="" type="radio"/> 正常		2009/12/16 <input type="checkbox"/>

加入外访请求表 外访记录... 关闭

杂项

打印日期: 0000/00/00 00:00 到: 0000/00/00 00:00
 请求日期: 0000/00/00 到: 0000/00/00
 催收员:
 外访员: ☐ 搜寻所有外访员
 客户编号: 档案编号:

省: 市:

更新地区表(d)
 更新结果(u)
 外访日志(d)
 外访调查表(l)
 重设(t)
 关闭(c)

八道江区
 白云区
 宝安区
 布吉
 城关区
 翠屏区
 東山区
 都昌县
 番禺区

图 5—8 外访分配界面

催收进度报告

所有客户 ☐
 除了电讯以外的客户 ☐
 客户有催收中的欠款人 ☐
 所有运作中的客户 ☒
 名字
 客户编号 参考编号2
 代理人
 催收状况 ☒ 所有的 ☐ 退回 - 所有的 ☐ 退回 - 收不到欠款
☐ 运作中的 ☐ 退回 - 收回欠款
 催收类型
☐ 委托日期 从 到
☐ 退回日期 从 到
☐ 催收记录日期 从 到
 报告类型 简要 - 月结报告表(只有R状况)
 排序 详细催收记录
 简短催收记录
 简要 - 月结报告表(只有R状况)
 简要 - 最后状况报表
 欠款人名单
 会计对帐报告
 帐户付款报告
 欠款人简要资料

<div> <div>列印</div> <div>第一页</div> <div>上一页</div> <div>下一页</div> <div>最后一页</div> <div>排序</div> <div>筛选</div> <div>EXCEL</div> <div>汇出</div> <div>关闭</div> <div>6 records</div> </div>										
<div> <div>广东移动通信(本地私人)(ALL)</div> <div>Monthly Report By Date From 01 Jul 2011 to 20 Dec 2011</div> <div>Page 1</div> </div>										
	1 Month Later		2 Months Later		3 Months Later		4 Months Later		5 Months Later	
	# of A/Cs	Amt¥	# of A/Cs	Amt¥	# of A/Cs	Amt¥	# of A/Cs	Amt¥	# of A/Cs	Amt¥
01-07-2011										
# of Case	5728	438776.52								
Balance b/f			4940	369946.51	4468	339304.40	4326	329824.94	4285	327620.54
Returned Case	0	3331.02	0	-957.05	0	-442.87	56	2042.30	4285	327620.54
Payment	786	65496.99	472	31601.16	142	9822.33	5	162.10	0	0.00
Balance c/f	4940	369946.51	4468	339304.40	4326	329824.94	4285	327620.54	0	0.00
Payment Ratio	13.73%	14.93%	21.97%	22.13%	24.45%	24.39%	24.54%	24.43%	24.54%	24.54%
09-08-2011										
# of Case	4905	435904.89								
Balance b/f			4374	393118.80	3938	359093.16	3752	344633.49	3645	338818.72
Returned Case	0	1574.22	0	-406.79	0	-218.20	0	-4.83	3644	338759.52
Payment	531	41211.87	436	34434.43	186	14677.87	107	5819.60	0	0.00
Balance c/f	4374	393118.80	3938	359093.16	3752	344633.49	3645	338818.72	1	59.20
Payment Ratio	10.83%	9.45%	19.71%	17.35%	23.51%	20.72%	25.69%	22.06%	25.69%	22.06%
02-09-2011										
# of Case	5167	424520.09								
Balance b/f			4634	375335.55	4348	350908.33	4195	327660.74		
Returned Case	0	5046.89	1	-416.16	0	471.36	4158	324577.84		
Payment	533	44137.65	285	24845.38	153	22776.23	37	3082.90		
Balance c/f	4634	375335.55	4348	350908.33	4195	327660.74	0	0.00		
Payment Ratio	10.32%	10.40%	15.83%	16.25%	18.79%	21.61%	19.51%	22.34%		

图 5—9 各类型统计报表界面

六、电话催账

电话催账是最常用且非常有效的账款催收方法，是信用管理部门的收账人员必须掌握的工作技巧之一。使用电话催账易于获得对方注意，比较灵活，双向交流可以与欠款客户直接交换意见，通过客户的回答弄清问题，有可能同欠款客户直接达成口头还款协议，所以是效率较高的一种收账方法。由于电话催账会发生直接收账费用，所以专职电话催账人员需要保持相当高的效率，争取只打一次电话，就能达到如下目标：

- （1） 弄清楚拖欠的原因所在。如果消费者对账单有争议，确认有争议部分的额度。
- （2） 坚持让违约消费者做出允诺，立即付清账单上没有争议的部分欠款。
- （3） 关于账单上有争议部分的欠款，尽可能了解问题的细节，问清消费者想法，分析问题的性质。
- （4） 如果解决争议的程序要求消费者写一份书面的申诉，在通话中要告诉消费者立即写申诉材料。

要提高工作效率，电话催账人员必须接受一定的专业培训，包括心理素质的

培训和技巧方面的培训。在培训时可以设计一些接近实战的情景对话，效果会更好。电话催收有很多技巧，如开场白怎么说，第三方接听情况下如何留言，给欠款人电话留言怎样一步一步进行，欠款人还款如何安排，分期付款需注意的事项，以及一些常见难题的处理。

以下是某企业电催员基本对答指引的简要内容，指引列出了以下各种情景下电催员应采取的应答方法：

1. 开场白：第一次和债务人对话，要核对欠款人资料，明确地表明自己的身份，告知债务人欠款金额、逾期时间、欠款类别等相关的欠款信息，并要求债务人在规定的限期内还款。

2. 致电债务人、第三者接听技巧：指引给出了第一次留言、第二次留言、多次留言没有回复等情况的案例示范，如对方称是债务人的亲属，催告员应将事情简单地告之其亲属，要求其转告债务人；如是债务人同事，催告员应向其了解债务人的情况，如有无其它联系电话，公司所属部门，公司具体地址等。

3. 电话或手提电话留言信箱技巧：多次留言要在措辞上逐渐加强语气。

4. 债务人如何还款：如债务人咨询如何还款，催告员明确告知还款途径。

5. 分期付款之安排：一般情况下催告员应要求债务人一次性还清全部欠款，如债务人坚持要求分期付款，应尽量安排短期数的分期，并且要考虑以下几点：欠款金额的大小；衡量债务人的可信性和还款的诚意；了解债务人经济状况是否困难、有无其它银行信用卡欠款；尝试叫债务人找亲人或朋友帮忙。如同意债务人分期付款，第一期还款也就是首期的比例一定要较大，如欠款总额的 30%-60%，以估测债务人还款诚意。此外，催告员必须明确告知债务人有关分期付款之协定的实施视乎于债务人是否按协定安排的时间还款；告知在其分期付款期间，银行会照常收取其欠款的利息以及告知债务人每次还款后最新的欠款余额。催告员应和债务人制定其分期付款日期并在还款日致电债务人，确认还款。

6. 常见问题：当遇到债务人不肯核对资料、债务人对欠款金额存在疑问、债务人要求提交月结单、债务人质疑电催员身份、或要求减免利息或本金等问题时的应答方法。

7. 难题处理：当遇到债务人要求现场交款或上门取款、债务人称电催员骚扰并要投诉或报警、情绪激动难以对话、债务人称其个人资料被盗用开卡且已报警、

被盗人以欠款是别人使用为由拒绝还款等难题时，电催员应采取的应答方法。

电话催账时，催账人员要注意以下几点：事前资料充分准备、设法与违约客户本人通话、简明扼要的开场白、适当的态度、对各种托辞和借口的熟练反驳、极力争取对方保证尽快安排付款的承诺。对付各种托词和回绝，是电话催账人员最基本的培训。收账人员在事前要认真研究案情，打电话时应稳定情绪，清楚表达，用庄重的语调表述需要得到付款的承诺。在谈话时收账人员始终主导，态度要使欠款客户有压迫感，并在客户态度变化时调整自己的谈话姿态。如果消费者对账单上的项目有争议，电话催账人员应该用不断提问的方式主导谈话，但主要让消费者表达，认真倾听消费者的申诉理由。电话催账人员要将每一次电话催账的结果，简单明了地记录到客户电子档案中，主要包括通话日期、问题所在、何时收到书面账单和催账信函、客户做出何种口头允诺、催账人员的工号或姓名。第二次电话催账前要查阅上次催账的记录，总结上次的经验，尽力达成效果。

七、逾期应收账款外委追收

对于逾期应收账款的管理，授信机构的信用管理部门会设有一组专管人员来处理消费者的账款拖欠问题。近年来，随着信用管理服务社会化程度提高和计算机技术的发展，越来越多的电话呼叫中心开始承接本地消费者的电话催账服务，专门提供商账追收、信用管理咨询、调查报告代理销售、信用管理出版物代理销售等服务，企业可将某一个地区的欠款用户，或者逾期达某种时长的欠款用户，委托给专业商账追收机构进行追收。对于企业信用管理部门的商账管理，将应收账款外委追收可能效果会更好，而且可以节约一定的收账成本。

专业商账追收机构会按照程序办事，一般而言，首先授信机构提供相关资料，商账追收机构进行案件审查。确认受理案件之后，商账追收机构会与授信机构签订委托协议。随后进入案件操作阶段，商账追收机构制定催收方案，向违约客户追收账款。如果催收成功，则商账追收机构提交结案报告，案件关闭；如果违约客户依旧未还款，商账追收机构提交关闭报告，建议授信机构采取法律行动。在整个催收流程中，商账追收机构会将书面回复、催账记录等制作得非常清晰，甚至保留催账人员与违约客户的通话记录。在商账追收业务中，可能需要经历法律诉讼或者需要将违约客户的失信记录提供给个人征信机构和行业协会组织。因此，制作和保存法律形式的证据是很重要的。

授信机构与专业的商账追收机构会签订委托合同，在催收类型、催收方式、佣金设定及结算方式等方面做出明确约定，商账追收机构要严格按照委托合同条款来开展委托项目的催收工作。逾期账户按照其账龄划分，也可按照外委催收的次数分为一手单逾期账户、二手单逾期账户、三手单逾期账户等。外委催收的方式一般有电话催收、外访催收、报案催收、诉讼催收等。催收佣金一般依账龄和收回率而定。每个账龄对应了一个基准收回率和佣金比例，当实际收回率高于基准收回率时，佣金比率会提高。当账户金额比较低时，佣金可能按清户个数来支付，每清掉一个账户，按照账龄支付固定金额的费用。催收佣金的结算方式一般有按批次结算，按季度结算，或双方约定的其他结算方式。此外，由于佣金费用一般在成功追回欠款后收取，因此有的商账追收机构会在佣金之前，向客户收取一定的立案费用，便于开展催收工作。近年来商业银行个人贷款和信用卡透支逾期快速增长，商业银行已逐渐成为重要的客户群。商账追收业务一般是收回账款才收费，目前业内有不成文的收费标准：一般按照逾期账款的账龄、地点远近和讨债的难易度决定，佣金起步价是回收款的 30%。账龄在半年以内的收取总账目款的 10%；半年以上的属于风险代理，收取总账目款的 20%；而账龄在 3 年以上的，一般收费在总账目款的 50%以上。

八、信用管理部门设置

一般而言，信用管理部门内部组织结构设立时，可以有“功能为主”和“服务为主”两种模式。“功能为主”模式主要考虑信用管理部门应该具备五项基本功能，即客户信用调查、客户授信、账户控制、商账追收和推销信用支付工具。通常，将在信用管理部门下设置若干低层级的部门对应上述功能，以熟悉信用管理领域并且具备财务会计、法律、营销以及计算机等多项技能的信用经理为核心，设置若干部门，例如客户档案管理/服务科、信用分析科、商账科等。“服务为主”模式是“专管员”模式，将消费者按照人数、居住地区、阶层等特征分成若干群组，指派一位或若干位工作人员专门负责该组消费者的信用管理，包括从信用申请到商账追收的全过程。“功能为主”的模式有利于培养工作人员在某一领域的专业技能，健全信用管理功能；而“服务为主”的模式可以密切信用管理人员与客户的关系，有利于稳定客户，而且便于掌握信用管理人员的工作量。在实现信用管理方面，两种模式没有根本的区别，只是侧重点不同而已。

目前，专业信用管理技术支持公司的服务越来越个性化，计算机化的专业信用管理服务系统能为企业管理使用的 ERP 和 CRM 系统进行配套，大大加强了对企业信用管理工作的技术支持，也方便了企业信用管理工作使用来自企业外部的技术支持和专业服务。市场化的信用管理专业服务的普及和征信报告产品价格的降低，对于企业信用管理部门的直接影响是缩小自身的组织机构，更加依赖外界的信用管理服务。例如企业根据成本收益原则，可以请专门的征信机构或信用管理咨询公司对客户进行信用风险等级评估或个人信用评分，逾期账款的追讨可以交由提供商账追收机构去做。虽然来自社会上的专业信用管理服务越来越方便，相对服务质量也非常高，但考虑到客户信息是企业的机密，企业不可能将信用管理工作完全委托给外部机构，所以外部专业的征信机构或信用管理咨询公司不可能完全取代企业的信用管理部门。

信用管理部门作为企业中的一个中层部门，不仅要规定明确的责任权利关系，而且要对其进行绩效考评，这样才能实现整个企业的有效管理。对信用管理部门的业绩评估通常采用的是坏账率、销售未清账期 DSO、逾期账款率、回收成功率、信用批准率和逾期账款结构等指标。此外企业建立独立的信用管理部门，需要协调好各部门之间的关系，尤其是处理好信用部门和销售部门、财务部门的关系，才能达到企业利润最大化的目标。

九、消费者失信记录管理

对于任何授信机构的消费者信用风险管理工作而言，都应该参加由个人征信机构组织的供应商信息网络，积极地将消费者不良的信用记录“举报”给个人征信机构，这应该作为信用管理部门对于新客户进行管理的措施之一。这样做，对授信机构有潜在的好处，也会对全社会的信用系统建设做出贡献。其一，这样做可以帮助个人征信机构建立以消费者个人为单位的完整的信用记录，让其他授信机构有条件了解一个消费者的真实信用状况，特别是不良信用记录，以做出正确的授信决策。其二，将消费者的失信记录列在个人征信机构的报告中，当消费者提出下一个信用申请被拒绝以后，只要他（她）查询个人征信机构的当事人报告，便会得到提示，知道拖欠账款。消费者如果不还欠款，他（她）的信用申请将不会被任何授信机构接受，将无法取得任何新的信用工具。如果在一串失信记录名单上没有某被拖欠的授信机构名字和欠款记录，消费者可能不会记得或者不在意

应该对该授信机构还款。

授信机构的信用管理部门必须建立良好的客户档案管理措施，而且需要长期坚持，不能因为信用管理人员变动而失去管理的连续性。客户档案的原始记录，应该至少被保留法律规定的年限，特别是客户的违约证据。各国法律的相关规定不同，美国的法律要求个人征信机构保留消费者违约记录的年限为 7 年，英国的法律要求个人征信机构保留消费者违约记录的年限为 6 年，在我国，一般信用不良记录会保留 5 年，信用记录会很详细地标注在内，比如逾期的时长、金额等等，根据此来定“污点”级别。根据美国个人征信机构的经验，多数有失信记录的消费者并不是在出现记录的一年以内就知道自己有了不良信用记录，而是在申请新信用工具或再次应聘时，才会发现自己在个人征信机构的档案中有不良记录。由于时隔数年，消费者可能不记得违约的具体时间，有一定比例的当事人要求核查记录。如果当事人要求核查，个人征信机构几乎都会向提供消费者违约记录的债权人核查事实，甚至要求提供证据。如果提供消费者违约记录的授信机构没有保存好客户的违约证据，尽管不至于被控告诬陷，但至少会失去讨回被欠款项的机会。所以，任何授信机构都不可掉以轻心，必须长期且安全地保留客户的违约记录，特别是在企业搬家和发生其他重大变动时，更要注意客户档案的安全。

第三节 造成不良授信的原因

造成不良授信的原因包括外部因素和内部因素两类。外因是指由外界不可抗力造成的坏账，所指的不可抗力一般包括消费者死亡、失业、逃亡等，还包括专业诈骗犯罪。内因是指由于授信机构的信用管理工作失误而产生的不必要费用和造成的坏账。

一、个人征信数据不完整

造成对消费者授信失误的原因之中，最常见的是不能取得相对完整的消费者信用记录。采集消费者的信用信息不足，会造成授信机构无法做出正确的授信决策，无法对消费者的信用可靠性做出准确判断。

由消费者信用信息不足造成的不良授信，有时是不可避免的，有时是由信用管理人员的疏忽造成的。2006 年以前，在我国，正常取得成套的个人信用信息

非常难，从公安机关只能取得个人身份认证信息，从公安机关和商业银行取得刑事处分和付款记录方面的深度信息几乎是不可能的。除了上海市和深圳市以外，市场上基本没有专业机构有能力提供消费者个人信用调查报告，只能靠授信机构自己的渠道收集消费者信用信息。但是，在 2006 年以后，我国的征信服务状况有了很大的改善：2006 年 1 月，全国集中统一的个人信用信息基础数据库建成并运行、截至 2014 年 6 月底，人民银行征信中心收录的自然人数量超过 8 亿。近年来，随着市民对自身信用关注度的不断提高，为提升个人信用报告查询服务水平，拓宽市民的查询渠道，除了人民银行提供的征信服务系统，2014 年 9 月 25 日起，央行个人信用信息互联网查询服务平台（<https://ipcrs.pbccrc.org.cn>）在全国统一开放，持有 12 个省市身份证的居民可以通过该平台在网上进行查询。此外，人民银行南京分行营业管理部于 2014 年 9 月 23 日确定新增商业银行网点进行代理查询个人信用报告，市民可凭二代个人身份证，使用“个人信用报告自助查询机”查询本人的信用报告，包括个人基本信息、信贷交易信息、查询信息、公共信息。

但是，尽管如此，如果单纯依靠授信机构的公共关系，取得上述个人信用信息，成本会很高，也不容易随时批量采集，而且还容易出现触犯法律的问题。而授信机构自己收集和处理消费者信用信息，往往存在着技术水平低的问题，而且还有成本和效率问题。有时消费者是老客户，再次申请统一授信机构或商场的不同类别信用工具，信用管理部门有时会疏于核查该客户当前的信用记录。有时是由于时间紧迫，特别是在新信用工具推广的初期，来不及查询，又有推广数量的压力，造成失误。也有一些非金融性质的赊销商，认为发行赊购卡而大批订购消费者信用调查报告的成本太大，而刻意不完整收集消费者信息，而凭经验授信，追求一种平均坏账效果。

二、使用不实的资料

在使用不实的个人信用信息或记录的基础上做出不良授信决策，是授信机构的信用管理部门经常面对的问题。技术上，使用不正确的个人征信数据，自然做不出正确的判断。一个成熟的授信机构绝不会根据消费者自己提供的信息做出授信决定，甚至也不依赖个人个人征信机构提供的消费者信用调查报告。在订购到信用申请人的信用调查报告以后，由专人负责判断报告上的记录是否合乎逻辑，

再用信用调查报告提供的信息核对填写好的信用申请表上的信息，做出更加正确的判断。

在填写信用申请表时，有些申请人隐瞒个人的不良记录，或者回避对自己申请不利的事项。很多申请人在隐瞒不良信用记录或者填写不实信息时，往往心存侥幸心理，试图以欺诈的方式获得资金或账户。因此，授信机构应该对信用申请人提供的资料进行核实，对于被批准的信用申请，也要不时地抽样考察，以判断审批过程是否存在问题。还有个别信用申请人，使用别人的身份证件申请信用工具，甚至是已经去世的人的身份证件，这样做自然是触犯了刑律，但如果不进行身份核查，漏洞非常容易出现。目前，在我国，进行个人身份认证的权威机构是公安机关，授信机构可以寻求公安机关的相关服务。另外，授信机构的信用管理部门可以设计一个电话访问程序，对信用申请的雇主或者其邻居进行电话访问，如果问题提得正确，可以发现漏洞。

还有一类授信机构，多是商业企业，他们的信用管理功能很弱，甚至不了解市场上个人征信服务的情况，自己不会取得充分的信息，也不会判断信息项的正确性，因此常做出不良授信的决策。这是授信机构的信用管理水平低的问题。

三、不合理的信用标准

在制定决策时，最基本的要求是要有一个标准，用来判断信用申请者的风险是否过高。在审查客户的信用申请时，对于财务状况、抵押品、分期付款记录都非常好的申请者，信用管理部门非常容易做出授信决定；而对于信用状况极差的申请者，信用决策也很容易做出；最困难的是对于处于“灰色地带”的信用申请做出决定。例如某种消费者信用评分体系的满分值是 1000 分，代表消费者的信用价值最高。对于信用评分值在 650 分以上的信用申请人，授信机构会毫不犹豫地接受申请，发放信用工具给高分的信用申请人。对于信用评分值在 400 分以下的信用申请人，授信机构会毫不犹豫地拒绝他们的信用申请。但是，鉴于市场竞争的严峻事实，要求授信机构对信用状况介于二者之间的信用申请人群做出授信决定，从信用评分值在 400 至 649 分数段这个所谓的“灰色地带”中筛选出合格的信用申请人。一般情况下，那些从这个分数段中成功选出大量合格客户的授信机构，会赢得市场竞争。因此，对于很多处于市场弱勢的授信机构，主要客户群都来自于这一范围的客户。

因此，授信机构需要科学地建立信用标准，适当降低授信门槛，会增加客户数量，但是也要准备接受一定的拖欠和坏账比例。如果标准太高，销售额会下降，一些有价值的客户会到别处寻求产品、贷款或服务；如果标准太低，可能会无法承受收账费用和坏账损失。建立合理的信用标准，要考虑授信机构的总体授信额度、竞争对手的信用标准、自己的信用管理水平以及由此产生的拖欠和坏账比例等等。信用标准的制定也需要一定的灵活性，如果经济条件欠佳，公司也许不得不降低其信用标准，从而将销售额保持在可承受的最低水平。如果有些产品会吸引高风险的顾客，那么必须提高信用标准。随着经济状况和产品的不一，信用标准也需要适当调整。

四、授信人员判断失误

信用管理人员对消费者信息判断错误，经常发生依靠人为判断应该授信与否的机构中。在消费者信用管理理论中，常提到所谓的“晕轮效应（Halo Effect）”就属于造成这类错误判断的原因之一。晕轮效应所指的是在审查信用申请人时，由于申请人在某一方面的优点或优势异常突出，对做出授信决定的信用管理人员影响过大，印象过于深刻，盖过对信用申请人的其他信用记录的印象，对信用管理人员产生误导，使其不能对信用申请人的授信做出科学且完全的考虑，做出错误判断。这是一种典型的判断性错误，让信用管理人员不能正常利用消费者的信用信息，对信用申请人做出正确的判断或理解。例如，单凭消费者拥有稳定的职业和高水平的年收入，信用管理人员很容易对其做出信用优秀和不易违约的判断，而不再考虑该消费者是否存在不良的消费习惯，是否经常投资失败、债台高筑等。所以，信用管理人员要时刻保持头脑清醒，要按照程序对消费者的信用申请做出科学决策。在我国基本没有消费者信用调查服务的情况下，发行赊购卡的商场更要注意避免发生这样的错误。

第四节 信用卡风险管理

一、信用卡风险概述

信用卡风险指信用卡运作过程中造成资金损失的可能性。信用卡运作过程中，因受主客观因素的影响，风险在所难免。信用卡风险防范是指采取措施减少

信用卡风险发生的可能性。信用卡风险控制是指发卡银行对持卡人的交易活动和特约商户是否遵守协议和规定实行监督,及时采取措施防范各种风险和案件的发生,一旦发生风险和案件就及时处理,最大限度地减少发卡银行所受的损失。

由于信用卡运作过程中牵涉到持卡人、特约商户、发卡行和收单行四方,且持卡人众多,流通范围广,因此信用卡风险具有涉及面广、形式多样、危害性大等特点。

由于发卡行(收单行)的原因造成的风险通常是由于对持卡人资信调查和审批不严,授权失误,对特约商户监督不力,从业人员素质不高,清分结算不及时等;由于特约商户和银行网点的原因造成的风险通常是由于安全检查不认真,不按规定申请授权,单据处理不规范,从业人员素质不高等原因;由于持卡人的原因造成的风险通常由于保管不善、随意放置,银行卡与身份证混放在一起,随意借人或转让,对密码不注意保密,与发卡机构联系不紧,单据保管不好等原因。法律的原因以及不可抗力的原因有时也是产生信用卡风险的成因。

由于信用卡风险通常产生于持卡人、特约商户和银行自身三个环节,因此信用卡的风险防范和控制主要包括对持卡人、特约商户和银行自身的风险防范和控制三个方面。

二、银行卡风险的种类

(一) 恶意透支

恶意透支是指以套取资金为目的,超出透支限额或故意不按期还款的行为。

(二) 信用卡欺诈

信用卡欺诈是指利用信用卡进行资金欺诈的行为。通常有以下形式的欺诈行为:

1. 冒用丢失卡或冒用被盗卡

卡片的丢失和被盗是两种截然不同的欺诈类型,但它们各自产生的后果相同。卡片丢失是指卡片的正当持卡人报告其卡片丢失。卡片被盗是指卡片的正当持卡人报告其卡片被盗。

一旦卡片丢失或被盗,欺诈者便会用其获得商品、服务或现金。只有在丢失或被盗被报告之后才能采取防范措施,所以,通常在卡片刚刚丢失或被盗时,欺诈活动最多。

欺诈的起因在于持卡人这一方不够小心和安全防范措施差或社会治安不够好。为防范此类风险，发卡行可教育他们的持卡人；让持卡人尽可能快和尽可能方便地报告卡的丢失与被盗，也很重要，例如给持卡人提供易记的免费电话来报失。如 VISA 紧急援助中心（VEAC）可为全球持卡人提供每周 7 天、每天 24 小时的服务，所以持卡人可以很方便地报告卡片的丢失和被盗。

一旦卡片报失，发卡行应在自己的系统内冻结该卡所对应的帐户，并把卡号列入止付名单(CRB, Card Recovery Bulletin)。

2. 截留信用卡

卡片在邮寄过程中被截取，之后被欺诈使用。卡片可能在邮寄过程中的不同环节被截取，这些环节通常是：发卡行的分发中心；运输商的大批运输过程中；邮件的分检系统；持卡人所在处。

这种欺诈类型的平均欺诈损失一般比丢失/被盗卡片的损失要高，这是因为卡片被截时还未签名，使欺诈者可随意地在卡上签名，并在交易单据上使用他自己的签名。

防范这类风险主要要减少欺诈者截取卡片的机会。这些措施包括：① 在分发中心，用摄像机监控职员，控制无关人员进入卡片的存放地点，并监控卡片的存放地点。② 在大批运输中，在雇佣运输商之前要对其进行安全资格审查，并使用安全的交接程序。③ 审查邮政系统的安全性，如必要，使用其它途径(如挂号邮件、特快专递或由持卡人到发卡行的分支机构领取)。④ 事先发信通知持卡人，告诉他们卡片已发出，请他们在限定日期内如果未收到卡片，就立即通知发卡行，这样可以尽早发现因被截留而未收到的卡片。一旦发现这类卡片，应视同丢失/被盗卡片进行处理。⑤ 利用“卡片激活” (Card activation) 技术，发卡行冻结有关卡号，直至持卡人通知其已安全收到卡片为止。在这种情况下，很重要的一点是发卡行要有稳妥的渠道来确保通知来自真实的持卡人(如使用像密码或护照号码这样的独特标识)。

3. 滥用帐号

由其他人，而不是真正的持卡人，使用帐户号，来获得商品、服务或现金。

这种欺诈通常出现在不需出示卡片的交易中，如邮购或电话订购以及网络购物中。这一类型在虚假特约商户中很普遍。

通常罪犯通过一些不当手段获取信用卡卡号，然后进行欺诈活动。这些卡号可能是从特约商户处偷窃(如交易单据或交易单据复写纸)；访问银行的计算机系统(“黑客行为(hacking)”)；由银行雇员从银行偷取；远程营销特约商户有目的地从持卡人获取卡明细信息；在持卡人不知道的情况下，特约商户从卡片的磁条中拷贝信息；利用特别的计算机程序生成可通过检验的帐号等。

防范这类风险应当增强帐户信息的安全性，包括：保证特约商户协议中包含保密条款；对特约商户进行安全程序的培训；收单行进行特约商户交单监控，用于识别异常交单行为；发卡行在卡片分发给真正的持卡人前，冻结帐号。这将有助于防止使用随机生成卡号进行的交易授权；同时商业银行还要加强自身信息系统的安全性，防止黑客盗用行为。

4. 伪造卡

伪卡欺诈指使用模仿真卡的有关帐户数据的卡片，但这些卡片不是由发卡行或被授权的卡片制造商生产的。通常有 4 种伪造行为：① 全部重新制造。卡片模仿真卡制造，并复制了安全特征。这些卡在质量上有很大差异，但都是以模仿真卡在交易中的使用为目的。② 改动/重新凸印。将一张真卡上的卡号进行改动，成为另外一张卡。通常，欺诈者这样做是因为他们觉得原来的帐号已被冻结。用于此种改动的卡往往是丢失、被盗或中途截留的卡片。卡片被热压以软化塑料，然后抹平原来的凸印，新的卡号被凸印上去。这些卡片难以达到高质量，所以经常用于与串通好的特约商户进行交易，或瞄准雇用经验不足人员的商户。③ 重新编码。一张真卡的磁条中保存的信息被改动，从而变成另一张卡。这些卡看上去是真的，用于在电子终端上的交易。重编的数据通常与卡片正面凸印的帐号不一定一致。欺诈者有可能使用重新凸印和重新编码两种方法，来彻底地制造一张卡片，使伪卡更逼真。④ 白卡(“White Plastic”)。一张塑料卡片(不一定是白色的)虽然一看便知不是真正的 VISA 卡，但被用真卡的帐户数据重新凸印或重新编码。欺诈者一般使用空白卡或积分卡来制作这种卡片。因为卡片一看便知不是真卡，所以白卡欺诈需要商户串通进行手工交易处理。进行电子交易时需要自动终端或特约商户的串通来处理。大多数伪卡起源于有组织的犯罪集团。

防范这类风险，主要是加强卡片的安全特征以及对特约商户的教育，并通过监控特约商户的交单活动来识别与特约商户串通的伪卡欺诈，如 VISA 卡的安全

特征是对付伪造的主要手段。当伪造卡被出示给一家真正的特约商店时，通过仔细地检查各项安全特征可以将其鉴别出来，全息激光防伪码和环绕 VISA 标志的徽印边框很难伪造。重新凸印往往会造成卡片变曲，而且凸印的字符周围有“鬼影(ghosting)”。重新编码的卡片通过比较从磁条上打印出来的帐户信息与凸印在卡正面上的信息来鉴别，另外，卡片验证值(CVV)也能用来鉴别电子伪造欺诈。

5. 虚假持卡人申请

指持卡人利用虚假信息申请信用卡。通常有两种主要途径：① 潜在的持卡人为了增加被批准的机会，而在其申请中使用虚假的情况，例如多报收入，少报支出，一旦卡片被批准并使用，持卡人可能无力支付。这也许是故意，也许是因为持卡人没有足够的钱。② 犯罪分子向几家不同的发卡行提出多项申请。“申请人”使用虚假信息，并在不同的申请中设置细微的差别，以增加其中一些申请通过发卡行监测系统的机率。

防范此类欺诈风险可主要集中于申请处理，如对申请进行交叉稽核；在申请表中选择一些项目，进行额外验证；发卡行间相互合作以发现多重申请和再次申请；发卡行也可与警方合作，对发现的案件进行起诉。为使这项工作有效，有一点很重要，这就是要在申请上清楚地说明申请表一旦填完，就是一份法律文件。

6. 虚假特约商户申请

指商户申请开立一个帐户处理支付卡的交易而进行的欺诈行为。

对于收单行来说，与一家特约商户签约使其接受信用卡支付，与向一公司贷出无额度限制的贷款是相同的，因此，应该同等谨慎。这一类型欺诈最糟的情况是特约商户尽力从收单行获得尽可能多的钱，并在欺诈被发现前消失。特约商户开立帐户，进行一系列的交单，以从收单行获得款项。实际上，这些交易是欺诈性的，例如使用伪造卡，并且商户在收单行收到发卡行发出的拒付之前逃之夭夭，这类风险通常比持卡人欺诈造成的损失更大。

防范这类风险，要注重对特约商户资信的调查。可以使用以下形式调查此商户：如通过电话证实申请信息的真实性，从银行取得参考，如从供货商、工商局等处获得其它业务参考，与其它会员行合作共享数据，对特约商户进行实地考察等。

在亚洲近期的一个案例中，一声称出售电器的特约商户开了一个帐户，进行

了一系列交单，然后，在收单行收到拒付之前，带着收单行的付款消失了。收单行经调查，发现商户该没有生意，申请表所提供的地址是一幢公寓的大门。所以实地考察是了解特约商户必不可少的一部分，应该持续地进行，甚至在申请已被接受之后也要进行实地考察。负责实地考察的职员应由风险管理部门培训。

以下是潜在的虚假商户的一些典型特征：如在当地没有足够的或根本没有用于支持营业的存货；很少或没有设备与资产；不适合业务的营业场所；为了迅速开立帐户，特约商户自愿存入一笔款项以防止可能的拒付；特约商户先开设一银行帐户，并存入一系列款项（以得到好的信用评估，Credit Rating），之后，请求开立处理支付卡的帐户。

远程营销特约商户是一类典型的高风险商户，注意以下几点：实地考察；审查商户情况及其母公司经营情况；审查业主的信用历史及过去注册情况；验证产品样品的价值；获得一远程营销的收据的复印件。同时在与特约商户协议之中应包含以下几项：授权程序的声明；界定对多重交易单据处理的限制；规定对持卡人的信息要保密；禁止“洗黑钱”和支取现金。

同时收单行应当每日监控交单，监控授权活动，监控拒付情况，包括理由代码，跟踪总销售额，复查合同和签署过程，复查与特约商户签署的合同条款，对于交易额大的商户，复查的间隔要短一些，对特约商户进行卡片受理程序和交单规则的培训。

7. 特约商户欺诈

指特约商户参与的欺诈活动。通常有以下几类：① 信息截获点。在持卡人不知道的情况下，获取真实持卡人的帐户信息用于欺诈。② “洗黑钱”。某一商户用其它商户处理的交易单据进行交单。③ 多次压卡。在持卡人不知道的情况下，商户用卡压了另一张交易单据，并用此进行欺诈性交单。④ 改动交易单据或伪造签购单。在持卡人签名之后，特约商户改动了交易单据上的金额或伪造持卡人签名的交易单据。⑤ 手工键入(EDC 终端)。这一欺诈有几种不同的方式。特约商户可利用手工录入设备，使用真卡的数据，输入欺诈性的交易，而无需出示卡片。特约商户可以在一次交易中多次刷卡(与多次压卡相同)，或者可以在第一次刷卡时将卡片的数据存入 PC 机，之后再进行“重放”。目前手工键入终端已经在很多地方禁止使用。⑥ 串通欺诈。特约商户故意接收欺诈性的卡片来处理交易，

如白卡、伪造卡、丢失/被盗卡。⑦ 远程营销欺诈。这是一种滥用帐户号的欺诈。特约商户使用一些推销技术通过电话获取持卡人的帐户号，然后将其用于虚假的交易。例如，商户打电话宣传“免费加勒比度假”的奖励，声称“只需提供信用卡的明细情况”就可以支付管理费用，确保订票。收单行特别易受远程营销欺诈的攻击，因为这些交易不需出示卡片，难以控制。

防范这类风险，收单行要加强对特约商户每日交易的监控。

8. 其他欺诈交易

这是指不属于以上几类的其它欺诈类型，例如以下几种情况：

（1）第一方欺诈。这是由持卡人进行的欺诈。真正的持卡人使用帐户号不诚实地获取好处，这不能与持卡人拖欠支付相混淆，通常后者被视为信用损失。

（2）虚假挂失。持卡人在向发卡行虚假地报告其卡片丢失或被盗后，继续使用卡片。之后，他们否认用卡进行的交易。也有可能持卡人在声称卡片丢失或被盗时，将卡片转卖了（被欺诈者所用）。对于发卡行来说，这类欺诈难以识别和证实，防范起来比较难。因此，发卡行一般冲销这些损失，所以此类欺诈发生的数量被低估了。

（3）特约商户受卡不当。指由于特约商户在接受卡片时未进行安全检查和正确的授权程序而造成的风险。

（4）内部作案或内外勾结。指银行内部人员擅自打制信用卡，冒充持卡人提取现金，伪造记帐凭证，非法授权，更改电脑资料等行为。

（5）持卡人变故。持卡人由于经济状况恶化，联系中断，单位倒闭、被兼并或拍卖，财产被冻结等以外情况发生而导致还款出现问题。

三、银行卡风险防范

（一）对持卡人的风险防范和控制

对持卡人的资信定期复查和签署意见。对信用卡初领者要按规定程序进行资信调查和评估。对于资信不好的持卡人，可要求进行信用担保和抵押担保以防范透支风险。

监督每天信用卡账户的交易情况，通过账户余额表和月结单分析持卡人用卡规律，对于存款低于限额的客户要及时发出补款通知书，尽快补齐存款。对透支户要进行及时的追索。对于以低于授权限额之下多次取现或购物消费的客户要建

立登记簿并尽快调查，防止恶性透支。

对于冒用、伪造、欺诈和内外勾结等案件应及时调查处理，催收欠款。

掌握信用卡的挂失、止付情况和最新的止付名单，建立健全信用卡风险案例档案。

可通过邮件、广告等宣传工具对持卡人进行培训，尽量减少信用卡使用不当而造成的损失。

挂失服务：当持卡人发现自己的卡片遗失或失窃时，应该能及时通报发卡行，这样发卡行就可以将此卡片进行冻结，以降低风险。例如 VISA 要求所有会员都必须参加遗失/失窃卡片通报服务系统。这使得持卡人可以随时通过电话挂失。提供给持卡人的电话号码可以是紧急援助中心的号码，可以是发卡行自己的号码，也可以是某一合格的第三方的号码。当持卡人选择向 VISA 紧急援助中心挂失时，VISA 紧急援助中心会在挂失报告中记录所有的细节，包括遗失卡的账户号码(如果没有账户号码则记录发卡行的名称、地点)，持卡人名字的正确拼法以及其他跟失落有关的细节。如果得到了账户号码，VISA 紧急援助中心会立即在 BASE I 的特殊档案中发出“冻结”信号，从而封闭该账号。VISA 紧急援助中心在接到持卡人挂失电话后 30 分钟内将挂失报告通知发卡行。在向发卡行发出通知后，将向发卡行寄出遗失/失窃卡片报告的复印件。如果持卡人不知道他们的账户号码，VISA 紧急援助中心会出示一份不完全报告，并将持卡人直接提交或转给发卡行，由发卡行进行姓名查找。在这种情况下，账户号码登记在特别档案上。当发卡行找到持卡人的账户号码时，他们必须将号码登记在特别档案中。当持卡人选择直接向发卡行报告挂失时，发卡行负责处理报告并同时在本地系统和 VISA 系统上封闭账户。当持卡人选择向其他成员挂失时，所有成员都必须接受来自任何 VISA 卡持卡人的挂失报告，并且必须立即通知 VISA 紧急援助中心或发卡行。

（二）对特约商户和特约营业机构的风险防范和控制。

监督特约商户的交易活动和资信情况，定期检查是否按照协议中的操作规程处理业务，特别注意有无漏查止付名单和紧急止付通知，对超限额交易是否申请授权，是否有分单压卡等现象。如发现上述非正常情况应及时采取措施，予以控制。

加强对特约营业机构取款网点的业务管理，督促检查经办人员是否按信用卡取款的操作规程受理业务。加强对经办人员的业务培训。如发现有到多个网点低限额取款的情况，应及时通报。

加强对特约商户的安全培训，以正确受理卡片，减少风险。

（三）对发卡银行和收单银行内部管理的风险防范和控制。

健全和完善内部管理制度，在业务岗位上实行操作分离，即各类岗位售货员之间要相互分开，不能互相串岗兼办。在各级各类人员之间建立起一种互相制约又互相协调、互相配合的机制。在具体操作中实行信用卡的会计记账人员与发卡人员相分离，会计、复核人员与授权人员相分离，打卡操作人员与计算机编程人员相分离等。加强白卡等重要凭证的管理，以遏制违章违纪，防范串通作案，从而避免风险产生。

制定风险防范的规章制度，不准单人操作；不经复核不允许对外办理业务；不准未经主管领导的审查批准，未经严格资信调查就给客户发卡；不准越权授权，未经有权批准的人员同意不准授权同意客户透支；此外还要制定相应的处罚条例，对违反规章制度，不严格按照规定办事、给银行造成信誉或资金损失者，要根据情节轻重给予处罚。

银行要与国家法律主管部门密切合作，加快信用卡业务的立法工作，依靠法律保护银行持卡人的合法权益，严厉打击利用信用卡诈骗的不法分子。

另外可以通过建立风险准备金 从发卡行的利润中按一定比例提取，以备补偿损失或利用信用卡保险机制防范信用卡意外风险。

拓展阅读 5-3

电子商务活动中的个人信用管理

电子商务交易活动主体（electronic commerce transaction activity subject）是指电子商务交活动中买卖双方及提供交易环境的服务商。服务商包括电子商务平台运营商、支付服务商、物流服务商、担保服务商、信用服务商等。按照参与主体的不同，电子商务可分为多种交易模式，如企业对企业（B2B）电子商务、企业对消费者（B2C）电子商务和消费者对消费者（C2C）电子商务，不同交易模式分别产生了相应的信用评价体系：B2B 电子商务活动中的信用评价体

系包括会员级别、第三方资质认证以及客户评价，B2C 电子商务活动中的信用评价体系包括资质认证和消费者评价，而 C2C 电子商务活动中主要涉及对个人信用的评价。

对于企业信用评价（enterprise credit assessment），在中国国际电子商务中心的指导下，我国设立了中国电子商务认证中心。电子商务诚信认证是指由独立的第三方权威机构，按照独立、公正、客观的原则，采用科学的方法和合理规范的程序，经过行业专家的权威论证，从商务信用角度对电子商务经营主体进行真实性审查、信用状况评价、信用行为巡查等全方面的第三方信用服务，并以简明的符号和数字表示出来，给消费者、合作伙伴、交易对象和政府管理部门等机构提供重要参考。统一、规范的评价方法，便于各类评价机构对企业在电子商务活动中的信用状况进行规范化、标准化、科学化的评价，促进信用体系的建立，规范企业电子商务交易活动。

个人信用评价（personal credit assessment）是根据规范的指标体系和评估方法，以客观公正的立场，对个人履约能力及其可信程度进行评价，并以一定的符号表示其信用等级的一种有组织的活动。为了规范电子商务交易信用评价活动，针对电子商务活动中个人的信用评价内容各异，评价标准不统一、结果表达方式不一致等问题，中国标准化研究院联合其他机构共同起草了电子商务活动中个人信用评价的一些相关规范。

（一）交易主体个人信用评价指标体系

根据信用国标《基于电子商务活动的交易主体个人信用评价指标体系及表示规范 GB/T 28041-2011》，在电子商务活动中，个人信用评价指标（personal credit assessment index）主要包括基本信息、交易信息、评价信息和提示信息。基本信息是电子商务活动中个人信用评价的基础评价要素，是对个人身份识别及网站地址识别等信息的真实性、准确性、及时性情况进行评价。交易信息是电子商务活动中个人信用评价的关键评价要素，是对个人交易情况、付费履约等情况进行评价。评价信息是电子商务活动中个人信用评价的重要参考评价要素，是对反映交易方评价的信息、投诉信息及第三方信用评价的信息。提示信息是电子商务活动中个人信用评价的重点评价要素，是反映个人在政府部门、司法机关或其他社会公共机构掌握的个人信用记录方面的信息，包括纳税信息、荣誉信

息、不良信息及其他相关信息等。个人信用等级的网络标识用符号“星(★)”表示,等级差别通过符号“★”的数量多少来体现。个人信用评价结果分为五个等级,从高到低分别用“五星级”、“四星级”、“三星级”、“二星级”、“一星级”表示。



了解买方个人信用评价和卖方个人信用评价的具体指标请访问工标网。

(二) 卖方交易信用信息披露

在电子商务交易活动中,第三方电子商务交易平台需要依据合规性、客观性、可验证性、充分性和时效性的原则,披露卖方交易信用信息。交易信用信息(credit information of transaction)是指商品交易发生前、交易过程中和交易完成后所形成的能反映交易主体信用状况的信息。电子商务交易平台负责采集、处理和提供电子商务交易信用信息,根据自身建设和管理要求,确定披露方式,并在页面显著位置如实对卖方交易信用信息进行披露和及时更新。

依据《电子商务信用卖方交易信用信息披露规范 GB/T 29622-2013》,卖方交易信用信息披露内容包括卖方基本信息、卖方交易行为记录、交易评价及统计信息三类,其中卖方交易行为记录分为应披露信息和宜披露信息。应披露信息是电子商务交易平台应该披露的信息,宜披露信息可根据电子商务交易平台具体情况进行选择性披露。



了解卖方交易信用信息项、分类及说明等详细内容请访问工标网。

(三) 交易主体个人信用档案

个人信用档案(consumer credit files)是自然人的信用记录集合,包括自然人的身份识别信息、基础信息和信用行为信息等。根据信用国标《基于电子商务活动的交易主体个人信用档案规范 GB/T 28042-2011》,电子商务中个人信用档案的基本内容主要包括身份识别信息、基础信息和信用行为信息。自然人身份识别信息数据项包括姓名、登录名、性别、出生日期和信用主体标识码。基础信息包括自然人联系信息、用户信息和网络环境信息。信用行为信息包括网上交

易信息、评价信息和提示信息。

拓展阅读 5-4

大数据环境中的个人信用风险评估方法

在互联网金融浪潮中，个人及企业信用体系建设逐渐引起人们的重视，而在大数据时代，利用数据挖掘和云计算等技术手段进行信用评估成为一种新的趋势。

在美国，消费者数据产业协会(Consumer Data Industry Association，简称 CDIA)发布征信数据的标准征集模板(Metro1 和 Metro2)，统一了征信体系的数据采集格式，这样征信局能够及时低成本、高效率地更新自己的数据库，同时也为其他金融机构等征信业“原材料”生产部门上报数据提供了便利。三大征信巨头益百利(Experian)、艾克发(Equifax)和环联(Trans union)会利用各自先进的数据处理和模型评分技术，对原始数据进行加工处理。征信公司的核心技术有两个：一是个人信用数据的配对技术，即把有关某人的信用数据甄别出来，集中到一起形成整体；二是个人特征变量生成技术，即把有关某人的、数量庞大的原始数据进行加工，形成数个中间变量，最终生产出可供商业运作和商业数据模型开发的“特征变量”，使得这些变量能够准确、完整地刻画该人的风险特征和价值特征。例如，益百利(Experian)公司用来作数据处理的一个程序系统是 STAGG。STAGG 通过“过滤器”技术对征信数据进行筛选，将筛选出的数据放入相应的细分类别中，便于进行集中管理。除“过滤器”之外，STAGG 用的第二层工具被称为“变量”。变量是把经过初步分类即经过过滤的数据再进行一些计算，从而形成“特征变量”。至于信用评分模型，Fair Isaac 公司基于自己的 FICO 信用评分模型，针对三家不同的系统，为每家单独开发了相关的模型，如益百利(Experian)的 ExperianPFair Isaac Risk Model、艾克发(Equifax)的 BEACON 评分系统和环联(Trans union)的 FICO Risk Score, Classic 评分系统。由于三家信用管理局的信用评分模型是在相互独立的基础上开发的，可能导致同样的信息以不同的方式进行存储，这种微小的差异会最终带来分数上的不同，但是相差无几。FICO 评分模型中所关注的主要因素有五类，分别是客户的信用偿还

历史、信用账户数、使用信用的年限、正在使用的信用类型、新开立的信用账户。FICO 评分系统得出的信用分数范围在 300-850 分之间，分数越高，说明客户的信用风险越小。一般来说，如果借款人的信用评分达到 680 分以上，贷款方就可以认为借款人的信用卓著，可以毫不迟疑地同意发放贷款。如果借款人的信用评分低于 620 分，贷款方或者要求借款人增加担保，或者干脆寻找各种理由拒绝贷款。如果借款人的信用评分介于 620-680 分之间，贷款方就要作进一步的调查核实，采用其它的信用分析工具，作个案处理。

我国的信用体系建设起步较晚，自 2004 年至 2006 年，人民银行组织金融机构建成全国集中统一的企业和个人征信系统，2006 年全国个人信用信息基础数据库正式运行，由中国人民银行征信中心负责，实现了 127 家商业银行全国联网，信息涵盖个人基本信息、结算账户开立信息、银行信贷信息和住房公积金缴存信息等。今天的征信系统，已经建设成为世界规模最大、收录人数最多、收集信息全面、覆盖范围和使用广泛的信用信息基础数据库，基本上为国内每一个有信用活动的企业和个人建立了信用档案。2015 年 1 月 5 日晚，央行发布《关于做好个人征信业务准备工作的通知》，要求芝麻信用管理有限公司、腾讯征信有限公司等八家机构做好个人征信业务的准备工作，准备时间为六个月。个人征信系统的放开，特别是以互联网金融为代表的相关企业加入，可以有效补充央行的征信系统，也有助于我国征信市场的快速发展。近年来，随着信用体系的不断发展，利用数据挖掘技术，建立量化信用风险评估模型成为一种新趋势。

本章小结

1. 消费者信用风险管理指授信方根据对消费者的信用识别和评估结果，针对自己所能承受的信用风险及经济损失的严重程度，对授信过程以及之后账款管理的具体环节条件等进行调整和改良，力求达到风险最优化的结果。

2. 在消费者个人信用调查时，通常依据 5C1S 原则来考察消费者的信用，即重点关注信用申请人的品德与声望（Character）、还款能力（Capacity）、资金实力（Capital）、抵押担保（Collateral）、状况（Condition）和稳定性（Stability）。

3. 消费者信用风险管理分为三种类型，即零售信用管理、现金信用管理和服务信用管理。消费者信用管理部门应该具备五大功能，即：客户信用调查、客户授信、账户控制、商账追收和利用个人征信机构的个人征信数据库服务推销信用支付工具。

4. 造成不良授信的原因包括外部因素和内部因素两类。外因是指由外界不可抗力造成的坏账，所指的不可抗力一般包括消费者死亡、失业、逃亡等，还包括专业诈骗犯罪。内因是指由于授信机构的信用管理工作失误而产生的费用和造成的坏账。消费者信用管理工作流程主要包括信用的促销、申请的甄别、信用调查及风险评估、账户控制和收账。

5. 信用卡风险指信用卡运作过程中造成资金损失的可能性。信用卡风险管理主要包括持卡人管理、特约商户管理和发卡行与收单行管理。

专业名词

消费者信用风险管理 5C1S 原则 零售信用管理 现金信用管理 服务信用管理 信用卡风险

思考题

1. 消费者信用风险管理的主要内容是什么？
2. 简述 5C1S 原则。
3. 消费者信用风险管理有几种类型？有什么特点？
4. 造成不良授信的主要原因以及如何防范？
5. 简述消费者信用管理工作流程。
6. 如何防范信用卡风险？

延伸阅读

1. 《信用基本术语》：<http://www.doc88.com/p-1156079315294.html>
2. 《个人信用调查报告格式规范 基本信息报告》：
<http://www.doc88.com/p-9993303790634.html>
3. 《信用主体标识规范》：<http://www.doc88.com/p-387499091383.html>

4. 《基于电子商务活动的交易主体个人信用评价指标体系及表示规范》：
<http://www.doc88.com/p-959566449576.html>
5. 《基于电子商务活动的交易主体个人信用档案规范》：
http://wenku.baidu.com/link?url=8losldbzJolkjKaCRlweOsmAg5ruB0kgE5cqGJYleO0pmpsPFBrZx4I5_FNGJkj0uxlQ2erTmKVAnmcC5dIJxLJ9HQ2a0CI0mPNjp_m1uPT7
6. 《美国征信业研究分析》：<http://www.199it.com/archives/299552.html>

第六章 外部技术支持

章首引言

个人信用制度已成为西方发达国家基本的社会管理制度之一。经过长期的发展，西方发达国家的个人信用制度表现为一个比较完善的涵盖包括信用消费法律体系、规范的金融环境、便捷的信息网络化系统。而这些正是个人信用消费得以健全发展的重要物质基础。而在完善这样一个个人信用制度的过程中，让消费者信用管理方法发挥出控制风险的作用，需要征信行业提供的外部技术支持包括：个人信用登记机制、个人信用报告机制、个人信用评估机制等。

通过本章的学习，我们应该需要掌握、了解包括个人信用记录、个人信用报告、个人征信机构等方面的知识。能够熟知包括个人信用制度的建立、个人信用信息信用的记录、个人信用报告的结构和解读、个人征信机构的类别和个人征信服务等内容。

本章知识结构图



第一节 个人信用记录

建立在信任基础上的赊销行为实际古已有之。但是，在现代比较成熟的买方市场环境下诞生的“信用”概念发源于 19 世纪的英国。从那时起，西方国家逐渐建立完善的信用销售和信用管理模式，距今已有一百五十多年的历史。

个人信用状况主要是通过一系列有效的数据、证据和事实来说明的，个人可以通过信用方式获得支付能力而进行消费。

个人信用信息属于个人资料的一种。在我国，上海资信有限公司和深圳市个人信用中心为代表的地方性个人信用报告机构是个人征信行业出现的标志，它们分别成立于 1999 年和 2001 年。但是，由于不具备市场和政策环境，我国的个人征信行业发展缓慢。自 2006 年以来，我国只有中国人民银行征信中心的个人信用信息基础数据库发挥出作用，但仅限于为商业银行的消费信用工具投放风险控制提供外部信息和技术支持。2014 年，《社会信用体系建设规划纲要 2014-2020》发布以来，负责征信行业监管的人民银行总行积极落实，将就个人征信行业的发展和布局采取新举措，允许私营个人征信机构和互联网征信机构从事个人信用报告业务。2015 年 1 月，央行日前发出《关于做好个人征信业务准备工作的通知》，要求 8 家民营企业做好个人征信业务的准备工作，准备时间为 6 个月。这 8 家民营征信公司分别是：芝麻信用管理有限公司、腾讯征信有限公司、深圳前海征信中心股份有限公司、鹏元征信有限公司、中诚信征信有限公司、中智诚征信有限公司、拉卡拉信用管理有限公司、北京华道征信有限公司。

一、个人信用信息及其来源

（一）个人信用信息

个人信用是一种无须付款就可以获得资金、商品或者服务的能力。它建立在对个人特定期限能够履约、还款和给予承诺信任的基础之上，以各类信息作为载体表现出来。个人信用信息即市场经济活动中存在的与评价个人当前信用价值有关的各项信息，其范围可以涵盖到社会经济活动中的任何自然人。在现代市场经济活动当中，个人信用信息是一种极具价值和约束力的信息资源，它不仅包括个

人在资金与商品借贷过程中的偿还行为，还包括一个人在经济、法律、社会层面所反应出来的综合履约能力。

个人征信机构能够通过成套的个人信用信息和个人信用记录汇总来全面反映一个人的个人信用。

以央行的个人信用信息基础数据库规模来看，截至 2013 年 11 月，该数量已达 8.37 亿人。

单位：亿人

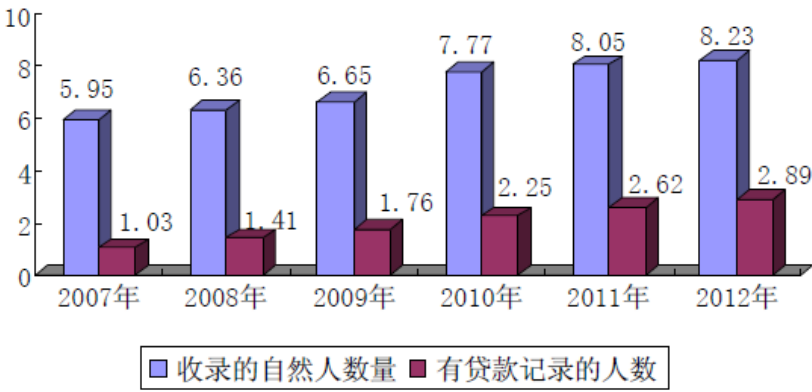


图 6-1 2007-2012 年个人信用信息基础数据库收录的自然人数量

(二) 个人信用信息的内容

- 个人信用信息主要包括（图 6-2 所示）
1. 能识别个人身份和反映个人家庭、职业、社保缴纳等情况的基本信息，例如：个人姓名、性别、国籍、民族、身份证件种类、号码及有效期、职业、联系方式、婚姻状况、家庭状况、住所或工作单位地址、个人参加社会保险以及个人财产状况及变动的记录等，在经济活动中主要起到对个人身份进行确认的作用；
 2. 银行往来信息，在各商业银行的个人贷款及偿还记录，个人信用卡使用等有关记录，在商业银行发生的其他信用行为记录例如：信用卡还款情况、贷款偿还情况等，个人与其他金融机构或者住房公积金管理中心等机构发生信贷关系而形成的个人信贷信息；个人与商业机构发生赊购关系而形成的个人赊购信息；
- 这类信息需要涵盖账户的基本信息、余额、信贷额度等，针对消费者信用价值或风险的评分计算时主要依靠此类信息。

3. 税务、司法信息，主要考虑有可能影响个人信用状况的涉及民事、刑事、行政诉讼和行政处罚的记录；涉及行政、税务和司法等机构在行使职权过程中形成的与个人信用相关的信息，例如个人于公安部门登记的触犯民事、刑事案件的记录以及牵涉到的司法判决的记录、偷漏税等；

4. 各类公用事业服务机构的缴费信息，即个人使用水、电、煤、天然气、电信等公共服务后的缴费信息；

5. 其他与个人信用有关的信息。

前文提及，征信机构采集个人信用信息，应当征得被征信个人的同意，但下列情形除外：

1. 在信贷、赊购、缴费等活动中形成的不良信用信息（恶意拖欠数额较大款项的信息）；

2. 鉴证、评估、经纪、咨询、代理等中介服务行业的执业人员，因违反诚实信用原则受到行业组织惩戒的记录；

3. 行政机关、行政事务执行机构、司法机关在行使职权过程中形成的可供公众查阅的公共记录信息；

4. 已经公开的个人信用信息。

与此同时，还需要注意个人信用信息为保护个人隐私的具体规定。例如：《征信业管理条例》规定：禁止征信机构采集个人的宗教信仰、基因、指纹、血型、疾病和病史信息以及法律、行政法规规定禁止采集的其他个人信息。征信机构不得采集个人的收入、存款、有价证券、商业保险、不动产的信息和纳税数额信息。但征信机构明确告知信息主体提供该信息可能产生的不利后果，并取得其书面同意的除外。

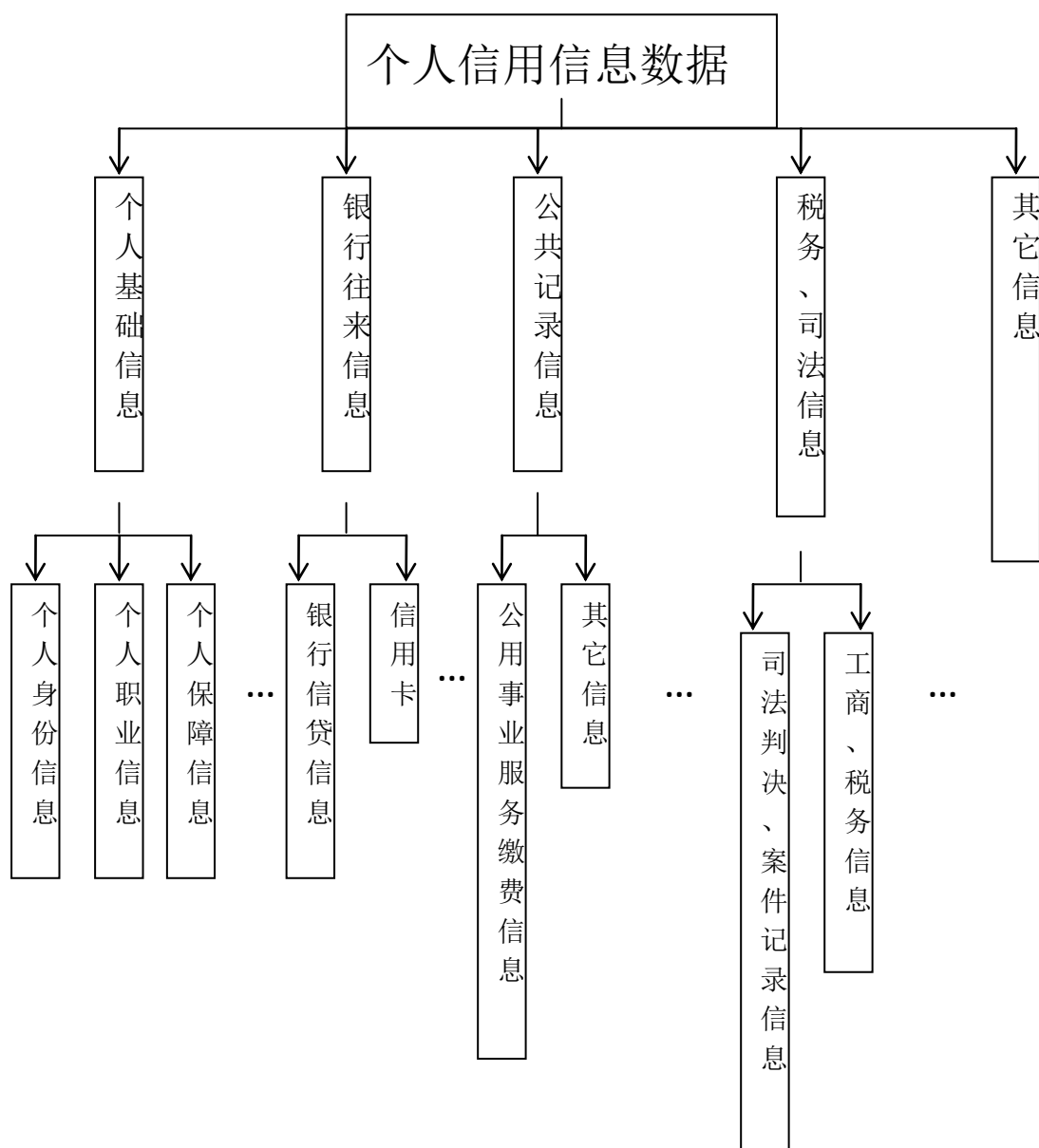


图 6-2 个人信用数据的内容

二、个人信用数据及其采集

个人信用信息指由特定机关建立的个人信用数据库所采集、整理、保存的，为商业银行和个人提供信用报告查询服务，为货币政策制定、金融监管和法律、法规规定的其他用途提供有关信息服务所使用的个人信用信息。

（一）个人信用信息数据的特征

1. 信用信息的客观存在性

对于所采集的信息，其内容因某种特定的经济行为而客观存在。即：采集人通过各种方法、技术和手段，将其收集、汇总，并为采集人所用。

征信方凭借信息，或凭借信息所揭示的已知事实和未知事实之间存在的逻辑关系，基于在此类已知的事实基础上，对未知事实和结果做出预判。

2. 信用信息适用的关联性

强调信用信息中包含的某些事实与待确认的事实确实具有实质性的联系，这种联系能为人们所认识并加以利用。例如：一个消费者的实际收入和其信用卡的授信额度之间就存在一定的关联性。从实质性角度来说，信用信息适用的关联性必须针对的是其所针对的实质性问题。

有些信用信息尽管它与需要关联的事实有某种客观联系，但由于某种原因，这种联系不能作为风险对抗的凭证，它仍然没有关联性。例如：一个消费者的年龄和其还款意愿之间。对于信用信息的关联性，并无可依据的法律明文规定，因而对于信用信息关联性的判别如何能够更有逻辑性，便成为影响信用信息质量好坏的重要因素。

3. 信用信息适用的相对性

信用信息主要在特定的法律关系之间发生法律效力拘束力，只有信用信息关联的当事人一方能基于风险对抗要求而援引抗辩，从主体方面看相对性，是指信用信息的适用只能发生在特定的法律关系主体之间，一方当事人只能向另一方当事人提出风险抗辩的情形下才能得以适用；从内容的角度看，是指除法律、法规另有规定以外，只有相对法律关系当事人才能享有适用信用信息对抗的权利义务，除此以外的任何第三人不能主张合同上的权利。

以《个人信用信息基础数据库管理暂行办法》规定为例，从该项部门规章定义的信用信息可以看出，其目的是防范和降低商业银行信用风险，维护金融稳定，促进个人消费信贷业务的发展。从该目的性可以看出，个人信用信息的基本目的就在于界定商业银行风险和个人信用之间的问题，该问题就是一个私权范畴的问题，说的明确一点，《办法》的主要的目的就是界定法人和自然人之间、自然人之间的风险分配问题，所以该问题的界定只能限制在私权领域。因此在适用上要有相对性，不能进行无限制的扩大适用，只能在特定的抗辩理由出现时，才能援引，诸如需要根据当事人的信用状况来决定是否授信，根据个人信誉做出对自己的与相对人现关联的抗辩适用。而不能够将个人信誉信息适用于非相对事项。

（二）个人征信数据的采集

以美国为例，个人征信局的工作方式决定了它们必须使用大型数据库工作方式，造成进入这个行业的资金门槛非常高。大型的个人征信数据库一般按照栏目存储征信数据，所存储的只是制作消费者个人信用调查报告的各种“原材料（Ingredients）”，但在一个检索系统下，形成完整的一套数据，并同时填充到一种报告的格式之中。只有在接受合法用户的查询申请时，个人征信局才将需要的征信数据汇集起来，形成用户所指定种类的消费者信用调查报告。也就是说，个人征信局的征信数据库以标准的数据项格式保存个人征信数据的，信息存储是以分数据项形式进行的。个人征信局采取大型数据库记录方式的理由有三个，有利于进行保密管理、降低设备成本和提高检索速度。当然，在一些落后的地区或者以私家侦探方式工作的小型的地方征信局，不乏有使用半手工方式进行数据操作的，只有它们会在其电脑中以完整报告形式保存个人征信数据。

我国以公共征信占据主导地位，形成了以中国人民银行个人征信系统为主，其他政府部门的行业专项个人征信系统为辅助的公共征信体系。主要收录金融机构数据的中国人民银行个人征信系统，是目前世界上最大的个人信用信息基础数据库，是我国个人征信体系的主体。与此同时，我国现有个人征信体系所采集的个人信用信息的种类，各地区、各行业存在一定的差异。

如《上海市个人信用征信管理试行办法》中规定，个人信用信息包括下列内容：

1. 据以识别个人身份以及反映个人家庭、职业等情况的个人基本信息；
2. 个人与金融机构或者住房公积金管理中心等机构发生信贷关系而形成的个人信贷信息；
3. 个人与商业机构、公用事业服务机构发生赊购关系而形成的个人赊购、缴费信息；
4. 行政机关、行政事务执行机构、司法机关在行使职权过程中形成的与个人信用相关的公共记录信息；
5. 其他与个人信用有关的信息。

此外，还规定了征信机构可以不征得被征信个人的同意进行采集的信息：

1. 在信贷、赊购、缴费等活动中形成的不良信用信息；

2. 鉴证、评估、经纪、咨询、代理等中介服务行业的执业人员，因违反诚实信用原则受到行业组织惩戒的记录；

3. 行政机关、行政事务执行机构、司法机关在行使职权过程中形成的可供公众查阅的公共记录信息；

4. 已经公开的个人信用信息。

如，《深圳市个人信用征信及信用评级管理办法》中规定，征信机构征集的个人信用信息限于可能影响个人信用状况的下列信息：1、个人身份情况：姓名、性别、出生日期、身份证号、户籍所在地住址、居所、婚姻状况、家庭成员状况、收入状况、工作单位、职业、学历等；2、商业信用记录：在各商业银行的个人贷款及偿还记录，个人信用卡使用等有关记录，在商业银行发生的其他信用行为记录，以及个人与其他商业机构发生的信用交易记录；3、社会公共信息记录：个人纳税、参加社会保险以及个人财产状况及变动等记录；4、特别记录：有可能影响个人信用状况的涉及民事、刑事、行政诉讼和行政处罚的记录。

如《江苏省个人信用征信管理暂行办法》与上海的管理办法很类似，值得一提的是该办法中特别规定了禁止采集下列个人信息，但本人自愿提供的除外：1、民族、种族、宗教信仰、政治信仰；2、身体形态、基因、血型、疾病和病史等可能影响被征信人正常生活的信息；3、其他与个人信用无关或者法律、法规禁止采集的个人信息。

再如 2012 年底出台的我国《征信业管理条例》中规定，采集个人信息应当经信息主体本人同意，未经本人同意不得采集。但是，依照法律、行政法规规定公开的信息除外。企业的董事、监事、高级管理人员与其履行职务相关的信息，不作为个人信息。禁止征信机构采集个人的宗教信仰、基因、指纹、血型、疾病和病史信息以及法律、行政法规规定禁止采集的其他个人信息。征信机构不得采集个人的收入、存款、有价证券、商业保险、不动产的信息和纳税数额信息。但是，征信机构明确告知信息主体提供该信息可能产生的不利后果，并取得其书面同意的除外。



了解更多征信知识请访问中国政府网的“百姓征信知识问答”。

（三）不可作为信用信息采集的内容

对于个人隐私权的范畴，在欧洲法系和英美法系中均有各自不同的规定。欧洲对于征信的立法最初是源于对个人隐私的保护，因此与美国相比，欧洲具有较严格的个人数据保护法律。1995年10月，欧洲议会通过了欧盟《个人数据保护纲领》，这是欧盟第一个涉及个人征信的公共法律，该部法律的立法宗旨和基本原则是在保护人权和开放数据之间取得平衡。

一般来说，其判定标准是考虑该类信息对个人征信风险的抗辩，是否存在积极的意义。答案若是否定的，则该信息就因该被认为是个人的隐私权，而不能被以任何的方式采集。

以《上海市个人信用征信管理试行办法》为例，征信机构不得采集下列个人信息：

1. 与个人信用无关的信息；
2. 民族、种族、家庭出身、宗教信仰、政治信仰以及身体形态、基因、血型、疾病和病史等可能使被征信个人受到歧视的信息；
3. 法律、法规规定应当保密或者禁止采集的其他个人信息。如：公民的社会关系；公民的档案材料；公民过去的或现在纯属个人的情况，如：多次失恋、离婚等，种族、家庭出身、个人收入、宗教信仰以及法律和行政法规规定应当保密的其他信息。以其中个人收入为例，涉及储蓄存款、纳税数额等与个人资产有关的内容，除非被征信人自愿提供，否则征信机构不得采集。目前，上海资信有限公司的个人信用信息数据库中尚无个人存款信息，因此，个人信用报告中也没有个人存款信息。

公民的任何属于私人内容的个人数据，不可非法搜集、传输、处理利用。信用信息的适用，只能援引隐私权范畴以外的信息，充分的尊敬信息对象人的隐私权保护，援用的个人信息作为信用信息抗辩实现，不能以损害相对人的意思利益，

如果援用隐私权范畴的信息，只有在法律有明文规定的情形，否则即使引用也不能成为实质信用信息功用的理由实现。

按照美国现行法律框架分析，主要包括：在个人信息收集阶段对隐私权的保护。出于对被征信人的个人隐私的保护，美国对征信机构采集个人信息的范围进行了明确规定，严格限制其采集个人信息的范围，避免采集与市场交易无关却有损于隐私权的个人信息。美国不仅以法律的形式明确规定了征信机构所出售的征信产品中所允许包含的个人信息，相关法律还明确规定了作为征信产品的信用报告所禁止包括的内容，比如政治派别、病史等与市场交易无关的隐私内容。

在个人信息储存和加工阶段对隐私权的保护。美国的相关法律明确规定，作为信用信息采集者的征信公司每年都必须向被征信人提供公司所采集的个人信息制作成的该个人信用报告的副本。其次还规定，涉及个人隐私的个人信用报告在不需要使用后要立即销毁，以防止个人隐私的泄露。

在个人信用产品销售和使用阶段对隐私权的保护。在个人信用产品销售和使用阶段，美国同样很重视对被征信人隐私权的保护，在相关的法律法规中以列举的方式规定了五种可以合法使用消费者信用报告的情况：从事信用交易的对方；试图了解应聘者的雇主；从事保险业的保险公司；进行各类执照的颁发，以及从事社会救助与福利发放的政府部门；司法机关尤其是法院的传票。

在我国，对隐私权保护虽然已经有了一定的制度框架，但个人征信体系的建立要求更多个人信息的公开，这就对隐私权的保护提出了更高、更专业化的要求。我国现有法律法规中有关隐私权的规定过于含糊、宽泛，已经束缚了个人征信业的发展。个人征信立法则要明确划清个人信息公开和隐私权范围的界限。但这并不意味着个人隐私权要受到侵害，相反，个人征信立法的目的正是为了规范个人信息的收集和使用，保护个人隐私。因此，在个人征信的立法中，应当明确规定被征信个人的安全请求权等权利以及在个人权益受到侵害后相关的救济途径和方法。个人征信立法规定的越详细越完整，个人隐私权的保护便越有保障。

三、个人信用记录及其类型

个人信用记录是指对居民个人信用状况的记录。该记录不取决于消费者个人的意愿。也就是说，在各国个人征信数据库中，一般都储存有一个国家或经济体个人的信用记录。

以美国的个人征信局为例，在其实际操作中，个人征信局的个人征信数据库中至少会存储个人姓名、地址、社会安全号码、出生日期、教育背景、工作经历等个人标识信息和个人简历，从法院或政府的社会保障部门获得破产、逃税、经济纠纷判决、子女抚养等记录，并合并信用申请人在申请表中填写的个人收入和家庭状况信息。个人征信局还有一个特别的信息采集渠道，即由个人征信局组织的授信机构网络，以取得来自赊销商、金融机构、信用卡公司、公用事业单位等的投诉，这些机构会向个人征信局提供消费者偿贷记录和失信记录。个人征信局会将将来不同渠道的信息分类存储在个人征信数据库中，随时形成事实报道性质的定性描述个人信用调查报告，或者让数据通过信用评分数学模型，产生数量化描述消费者信用状况的个人信用评分值。

常见的个人信用记录的类型包括：

（一）个人信用报告

个人信用报告是征信机构把依法采集的信息，依法进行加工整理，最后依法向合法的信息查询人提供的个人信用历史记录。它必须是对个人信用信息的客观记录。具体包括：与金融机构发生信贷关系形成的履约记录；与其他机构或个人发生借贷关系形成的履约记录；与商业机构、公用事业单位发生赊购关系形成的履约记录；与住房公积金、社会保险等机构发生经济关系形成的履约记录；欠缴依法应交税费的记录；各种受表彰记录；以及其他有可能影响个人信用状况的刑事处罚、行政处罚、行政处分或民事赔偿记录。

在我国，个人信用报告目前主要用于银行的各项信贷业务。随着社会信用体系的不断完善，个人信用报告将更广泛地被用于各种商业赊销、信用交易和招聘求职等领域。此外，个人信用报告也为查询者本人提供了审视和规范自己信用历史行为的途径，并形成了个人信用信息的校验机制。

个人信用报告是授信人迅速、客观决定是否给予受信人授信的重要参考。

对于个人信用报告的管理，根据《上海市个人信用征信管理试行办法》的规定，只有在下列四种情形下，上海资信有限公司才可以提供个人信用报告：

1. 被征信个人本人要求提供；
2. 具有向被征信个人提供信贷、赊销、租赁、就业、保险、担保等意向或者其他正当理由，并经被征信个人授权；

3. 具有对被征信个人进行商账催收等业务意向，且提供相关证明材料；

4. 法律、法规、规章规定的其他情形。上海资信有限公司将严格遵照法律的规定来向外提供个人信用报告。其次，为确保系统和数据的安全性，系统在访问权限管理和数据内审方面做了严格设定。一是在技术上确保只有授权用户才能访问征信系统，防止了对数据的越权访问和被滥用。系统在银行设置的所有查询网点，均实行专岗专人，每个操作人员都有一个只有本人知晓的操作员密码；二是严格查询制度。查询必须由本人授权，消费者只能查询自己的信用报告；三是在访问形式方面，采用企业专网，使征信系统与 Internet 物理隔离，有效防止了来自公共网络的非法攻击；四是在数据传送方面，采用先进技术对所传输的信息进行加密；五是通过设置数据审计岗位，记录用户及内部人员的每一个操作痕迹，完善对系统的监测和审计机制。

英国的个人征信局益百利（Experian）^⑤是全球最大的个人征信机构，其美国分公司曾经推出过 1 美元初次查询信用分数的服务，如果需要对自己的信用分数进行实时监控，那么则需支付 40 美元左右的年费。不过，美国后来通过《公平信用报告法》修正案，要求征信机构每年免费向个人提供一份信用调查报告。德国最大的民间个人征信机构 Schufa 也提供网上查询和邮寄报告等服务，普通人每年可以免费查询一次，之后申请一份信用档案得花 25 欧元左右，开通网上查询要付 18.5 欧元，年费为 10 欧元。在英国，Experian 也提供首次免费查询，之后每次花 2 英镑可以收到一份简略的个人信用报告，但想要了解更具体的信息或是收到信用预警、防止信用账号被盗等服务，得花更多的钱。在我国，个人信用报告的查询每年可以免费两次。

（二）个人信用评分

1. 定义

个人信用评分是个人征信活动中最核心的数据分析手段，它是指运用先进的数据挖掘技术和统计分析方法，通过对个人的基本概况、信用历史记录、行为记录、交易记录等大量数据进行系统的分析，挖掘数据中蕴含的行为模式和信用特征，捕捉历史信息和未来信息表现之间的关系，以个人信用评分的形式预测个人未来的信用风险。

^⑤ 益百利也拥有巨大的商业数据库，存储在市政府注册的美国小企业（可比我国的个体工商户）；该机构也提供企业征信服务。

虽然授信者通过人工分析客户的历史信用资料，同样可以得到这样的分析结果，但是，利用个人信用评分机制可以更加快速、更加客观、更具有一致性。个人信用评分其实是信用服务中介机构使用专门的数学模型，根据个人信用报告所记录的内容，对个人信用能力进行评估、测算，给出一个人的风险分数。

拓展阅读 6-1

个人信用报告的查询

美国每一个公民出生时都会有一个社会保障号(social security number)，在就业、领取工资、消费、信贷、纳税、租房等活动时都要登记该号码。这样，每个个人从事这些活动的相关信息也都被记录下来，形成信用记录并存档。在需要的时候向法律规定的机构和个人（例如：信贷机构、金融机构、法人）提供信用报告。内容有：

（1）消费者的个人身份信息，包括姓名、出生年月、家庭住址、工作职务等；

（2）消费者的信用交易记录，包括债务情况、破产记录、财产转移记录、个人信贷收支情况等；

（3）个人信用评估分数(FICO)，该分数是由个人征信局的通用个人专用的信用评分模型进行评估打分的，信用分在 325-900 分之间，分数越高信用越好。个人信用分达到 680 分以上为信用卓著，金融机构会毫不犹豫地发放贷款；信用分低于 620 分，金融机构会拒绝贷款或要求增加担保

（4）信用数据查询记录，包括查询人的姓名、身份、查询目的等。每个公民的个人信用状况都可以通过个人征信机构做出的个人信用报告（我国央行征信中心称“个人信用报告”）而得到评估。报告能为金融机构（商业银行和若干种非银金融机构）、雇主、国家安全调查提供可靠的个人信用记录及其汇总评价，同时也将能够终生制约一个人的行为。

2. 个人信用评分模型

个人信用评分模型有各种类型，能够预测未来不同的信用表现。常见的有信用局风险评分、个人破产评分、征信局收益评分、申请风险评分、交易欺诈评分、申请欺诈评分等等。

传统的个人信用评分模型就是将预先通过统计方法确定的权重分配给申请人主要信用特征指标，由此产生出一个信用分数。最常用的个人信用评分用来预测信用申请者准时且足额偿还信贷的可能性，如果评分的分值比分界值高，那么申请人即得到许可。

个人信用评分模型可以从服务商那里购买，也可以根据自己拥有的信用数据开发。信贷机构往往将购买一般性的模型作为一种权宜之计，待它们自己积累了充足的样本数量，就会根据自己的顾客样本构建自己的系统。

在最简单的情形下，高于一定评分之上的消费者就可以获得授信，低于这个数字的就被拒绝。随着 FICO 评分的流行，它直接地大大节省了借贷成本，扩展了信用消费。而该公司的销售额也从 1990 年的 2500 万美元增加到 1999 年的超过 2.76 亿美元。不仅仅是 FICO 公司，几乎所有的个人征信局都有为授信机构提供信用评分的产品服务，不少授信机构也开发了自己的评分模型。

信用评分模型首先是在个人信用领域内有效的运行，而在商业贷款领域中的运用却要滞后很多。这是由于：第一，面向企业的放贷者普遍认为企业贷款是一个非常复杂、多方面的决策过程，它一定需要专家的判断而不能简单地交给一个定量的模型；而对于个人信用提供者来说，它们更多地是从销售的角度而不是放贷的角度来看待它们的产品，因而个人信用决策通常更需要、也更适宜于模型的方法。第二，从分析的角度来看，构建消费信用模型相对更容易一些，这是因为某个信用申请提供了固定数量的信息，而且有很大的消费者信用经验的统计数据库可以用来对该模型进行检验和完善。第三，消费者组合的损失特点是数量相对较多但单个规模较小，而企业贷款组合信用损失的特点则是数量相对较少但单个规模较大。许多人认为企业违约不易预测，那么依赖于一个模型就显得不明智了。

根据信用评分模型的用途可以分为信用额度、追账模型、账户取消模型、欺诈鉴别模型等。

（1）信用额度模型

基于这样的事实：信用限额的使用程度与该信用的品质高低呈反向相关关系。为了鼓励品质良好的用户使用他们的信用额度，放贷者愿意增加他们的信用额度，并诱以其他的措施，例如分层定价。信用额度模型的构建是在综合考虑原有额度使用程度及偿付及时性基础上的，因此可以辨识出那些可以提高信用额度，但又不会带来拖欠概率显著增加的客户。

（2）追账模型

针对的是信用阶梯的另外一端，即当某客户有较高的风险，将会演变成坏账的情况下，需采取哪些强化的追账措施。经验表明早期的干预能够有效地使拖欠最小化，同时也能减少真正变成坏账的账户及其带来的损失。追账模型用于收费及偿付活动的持续监控，以辨别出正在恶化的账户的模式。用于追账模型中的变量包括信用分数、账户来源，信用额度利用模式、月偿付占余额的百分比及拖欠历史等。尽管银行通常不向征信机构订购关于这些借款人的定期的信用报告，但在一些特定情况下也会订购使用。预测未来问题的能力取决于模型捕捉预警信号如迟延的偿付及较低的偿付率。

（3）取消模型

用于限制某个账户的继续提款，甚至完全取消这个账户(如果不采取这样的行动，该客户会借出越来越多的款项，并最终却成为坏账冲销)。取消模型类似于追账模型，但通常是在一个新的组合被购人之后，发现它包含较少的良好信用，此时它才会发挥作用，如果没有法律上的限制，取消模型可以成为限定并预先支付损失以获得组合回购条款下的减免的有效途径。

欺诈鉴别模型通过与以往欺诈经验中类同模式的比较来辨别欺骗性的账户。例如，假如某账户提款只比信用额度限额略小，这可能是表明该信用卡已被盗窃的一种信号。从直觉上来看，可由某个特定地理位置、某个商店及某个商品类型的在不正当的时间内，不正常地连续大量购人，而且不正常地大额透支而追查出来。用神经网络模型可以辨识出正常的信用使用额度的模式，并在出现与正常模式发生偏离的行为时发出警告，特别是当这种偏离的发生是与一些特定商品的购买相关联时更是如此，这些商品如珠宝或大宗消费品等。消费者的欺骗行为也可能是宣布破产的前兆。在客户宣布破产之前采取取消或转移资产等方法 是银行应

对欺骗性破产的常用措施，包括贷款申请在内的申请者信用历史的计算机记录，均可能对预测和分析欺骗性破产是有所帮助的。

3. 信用评分的作用

个人信用评分让消费者可以及时、快捷地获得授信，而且还有助于降低申请费用和借贷成本。对授信机构来说，好处是明显的：一是快速，借助计算机系统，客户的申请可以在几秒内做出评分，是否贷款可以非常快地决策。二是准确，所有有关信用评分的要素都被同样地考虑和运用，避免人为的错误。三是一致，使用相同的规则对客户进行信用评分分析，可以保持评估过程的一致性。四是减少坏账损失，接受新客户时，有关信用决策过程的所有必要因素都被评分，高风险的客户会被排除在外。五是减少人工成本。评分还可以用于收账管理和信用政策的执行检查。

（三）个人信用档案

个人信用档案是指关于自然人信用状况的原始记录，是信用社会和信用制度的基础。个人信用档案被形象地称为第二张身份证。在发达国家或地区，每一个参与信用交易活动的经济主体都会有一份对应的信用档案。

个人信用档案是个人信用的原始资料，一般包括三方面内容。一是个人基本资料，包括姓名、年龄、职业、贷款历史、居住、收入、婚姻情况等方面的信息；二是个人的银行信用，包括各商业银行提供的个人信用记录、信用卡使用情况，尤其是未偿还的债务情况和信用卡透支情况；三是个人的社会信用和特别记录，包括曾经发生的金融诈骗等不良记录，个人司法、纳税等方面的信息，恶意透支、赊账不还、偷逃税或者受到公安机关处罚等不良行为，都将作为不良信用收录在案。

该档案中记录了评价个人信用价值的信用记录，是各类信用信息的集合，以电子数据形式进行存储。

个人征信机构制作的个人信用档案受到法律的限制，法律原则是既满足信用经济发展信用信息的需要，又要维护个人隐私不受到侵犯。因此，法律严格规范制作个人信用档案的征信机构的业务操作，包括信息采集。

信用档案的管理模式，与信用体系的构建相关，目前，我国各地的信用体系在侧重点上存在不同，因此信用档案的管理模式现处于一个多元化的阶段，同时这也是一个选择的阶段。

二战以后，美国个人信用报告机构发展很快，目前一次信用查询的在线答复时间只需要几秒钟。（注意：美国公民可以依据法律，不允许个人征信局使用自己的 SSN。因此，个人征信局才使用配对技术。在中国，商业银行和央行征信中心强制性使用居民身份证号码。

信用档案管理的美国模式是以市场为主导的模式。在这种模式下，各个征信机构以其拥有的信用档案数据库而成为社会主要信用档案管理部门，个人信用档案的管理主要由征信机构通过市场化的运作方式实现。

个人信用档案可由第三方的征信机构进行商业化管理必须具备如下条件：

1. 信贷非常发达

信用消费已成为美国人的基本消费方式。消费者申请信用消费时，信用授予方都需要对消费者的信用资格、信用状况和信用能力进行评价，这种评价的主要依据是征信公司建立的信用档案。

2. 消费信用记录完备。计算机网络的普及、货币电子化为信用档案的建立提供了极大的便利，银行和资信机构可以通过互联网获得全面的信用信息。目前每月有 20 亿条消费者信息进入信用档案，记录与更新更加快捷。

3. 市场环境良好，法律体系健全。

就我国目前情况分析，并不适合美国这种商业化管理个人信用档案的模式。

四、主观信息和大数据分析

个人信用信息用于反映或描述个人信用主体状况的数据和资料等与个人信用状况密切相关的基本信息，主要包括个人的身份、信用意愿、信用能力方面的基本状态和特征。

如北京市地方标准 DB11/T 467.1—2007《信用信息目录》第一部分中规定，个人信用信息分为五大类信息：

1. 身份辨识信息

用以识别个人基本身份的信息，包括姓名、身份证号码、住址、婚姻状况、联系方式、最高学历、工作单位、资格证书、职务和职称等。

2. 收入与资产信息

用以判断个人偿债能力的信息，包括工资收入、自有房产、自有车辆等信息。

3. 金融信贷交易信息

用以反映个人与金融机构发生的信贷交易行为的信息，包括住房贷款、汽车贷款、信用卡等信贷的金额、日期、还款情况的历史记录等。

4. 社会交易行为信息

用以反映个人在日常生活中的信用行为信息，包括个人拖欠公共事业费、通信费信息，以及商业信用交易行为信息。

5. 公共记录信息

用以反映个人在司法机关、仲裁机构、政府部门及相关管理机构、企事业单位的记录信息，包括院判决信息、公安处罚信息、纳税记录、仲裁记录、职业失信行为信息等。

个人的信用信息可分解为主观和客观两个方面。主观方面主要指主体的信用观念和守信的意愿，客观方面涉及主体的守信能力，主要包括主体的履约能力、经营能力、资本和资产等。

在进入大数据时代的今天，对于主观信用信息的评价范围愈发广泛，涉及的数据项种类多、信息量大。

一般来说，大数据具有四个关键的特征，分别是：海量化，数据量成指数增长，达到“EB”“ZB”的规模；多样化，数据来源广泛，数据格式众多；快速化，数据分析和处理的速度随着高性能计算机的应用而不断提升，体现出的特点是线上和实时分析；价值化，隐藏在海量数据中信息的价值需深入挖掘。

云计算和数据挖掘等技术的进步，将推动传统征信服务升级并扩大信用信息的应用范围。例如，民生银行利用逻辑回归与决策树分类技术构建客户流失预测模型以预测客户流失的可能性。广东发展银行通过对个人或企业的行为、消费模式和还款数据进行跟踪和监控，建立相应的数据挖掘模型并根据模型结果调整信用评价。

蚂蚁金服的征信数据



图 6-3 蚂蚁金服的数据量

毫无疑问，随着互联网应用的爆发性增长及大数据技术推行，信用信息的采集和整合方式也随之改变。与以往的信用征集方式不同，大数据信用更多依靠机器对海量信息进行收集和分析，从而产生更加客观的信用体系。比如，大数据对个人的网络活动进行整合，网络上形成一个“虚拟”的自己，这意味着网络上个人信用将成为可能。

传统征信业模式在发达国家已经有成功的历史，我国征信业虽然落后，但随着《征信管理条例》等相关法律、法规的出台，征信牌照发放，征信业将迎来了前所未有的发展机遇。而互联网和大数据产业在我国并未落后于全球任何国家，各级政府都在制定大数据发展规划，各行业基于大数据的应用层出不穷，行业内的企业也不乏成功者。

互联网时代，尤其是移动互联网的全面到来使人类的日常社会活动与互联网息息相关，人们在互联网上的行为某种程度上就是现实行为的反映和体现，对互联网行为数据的深度挖掘分析，将能够更为全面的体现个人的信用度。因此大数据时代征信业的发展需要转变思路，一方面加快相关立法和政策的进程，促进政

府基础信息的公开共享,另一方面要充分利用互联网大数据解决个人信用评价所需的数据量和维度。

可以通过网络了解个人的交易行为和日常生活工作状态的信息,例如:电商交易、电商评价、购买喜好、搜索关键字、社交网站发言、论坛的专业发帖,旅游出行行为,朋友圈评价、支付行为、生活缴费行为等等。业内多家知名企业已经开始利用自身的数据进行信用评价,并提供延伸各类金融服务。

大数据征信现存的问题包括:

1. 法律和合规性

网络行为信息与传统征信数据不同点在于行为信息包罗万象,数据量和维度远远大于征信数据项,如何做到主体的精确授权,是否会侵害主体的合法权益,是首要的问题;

2. 有效整合网络数据信息模式的建立

收集的个人信息越多,维度越宽,信用评价就越准确,但各类信息都存在于互联网商业企业中,甚至是相互竞争的企业,必须建立起一个有效整合各类上网行为信息的商业模式,方能完成大数据征信;

3. 网络数据与个人信用情况之间关系的判定

上网行为数据已经广泛应用到精准营销等领域上,因为行为可以客观上直接反映用户对某类事务或商品的感兴趣程度,但这些上网行为与个人信用情况是否有关系,如何定性和定量地反映到个人信用评价体系中,同样是实际应用中的难点;

4. 网络行为信息与征信个体的串接

现实社会中的个人以居民身份证信息作为唯一标识,互联网行为数据的标识存在多样性,除了身份信息外,还有手机号、各网站用户注册名、IP地址、IMEI号,微信号、邮箱、QQ号等都可作为索引项,如何将各类互联网行为信息进行有效串接,准确地纳入实际个人征信主体名下;

5. 数据处理技术要求的升级

传统征信结构化数据,易于收集加工处理,互联网上非结构化数据与征信标准化数据如何融合利用,这些在数据技术处理上也是一个挑战。

芝麻信用的数据来源



图 6-4a 芝麻信用的数据来源



图 6-4b 芝麻信用的数据来源



图 6-5 芝麻分的构成



图 6-6 芝麻分评价体系

第二节 个人信用报告

个人征信机构完成数据采集后，根据收集到的数据和分析结果，加以综合整理，最终形成信用报告。个人信用报告是征信机构前期工作的智慧结晶，体现了征信机构的业务水平，同时也是客户了解被征信人信用状况、制定商业决策的重要参考。因此，个人征信机构在生成信用报告时，务必要贯彻客观性、全面性、隐私和商业秘密保护的科学原则。

一、个人信用报告的含义

个人信用报告是指由信用评级机构出具的反映受评对象信用状况和信用评级的具有标准版式的文件，它属于个人信用调查报告中的当“事人信用报告”类别，是个人征信局的主流报告产品。个人信用报告目前主要用于银行的各项消费信贷业务。随着社会信用体系的不断完善，参考国外的情况，个人信用报告可能更广泛地被用于各种信用交易和招聘求职等领域。

个人信用报告全面记录了个人信用活动，反映了个人信用状况的文件，是个人信用信息基础数据库的基础产品。为了结构清晰，根据信息类别不同将信用报告内容划分为多个部分，每个部分为一个段，并将每一段进一步划分为多个子段。个人信用报告由“信用报告名称”和“信用报告内容”组成。信用报告内容包括信用报告头、信用报告主体、信用报告说明三个部分。

1999年7月，上海市政府实行个人信用联合征信制度试点，并成立了由政府主导的上海资信有限公司，为本地银行等单位提供个人和企业信用报告。它曾经是建国后中国首家地方性个人征信局。目前，央行允许八家符合资质的机构开展个人征信工作。2000年6月28日，上午10点34秒，中国内地第一份个人信用报告出炉。在这份由上海资信提供给中国工商银行、编号“200006280200010000000001”的个人信用报告里，详细记载着被查询人张先生的姓名、身份证号码、家庭住址、工作单位、银行贷款(发生日、笔数、余额和还款情况)、信用卡(申领日期、额度和还款情况)等信息，还预留了社会信誉、特别记录和查询记录等栏目。

目前，中国人民银行征信中心提供两种版本的个人信用报告，即银行标准版和个人查询版。两者的共同点是全面反映了个人信用数据库采集的关于个人的信用信息，主要区别在于银行标准版主要供商业银行查询，在信用交易信息中，该报告不展示除查询机构外的其他贷款银行或授信机构的名称，目的是保护商业秘密，维护公平竞争；个人查询版供本人查询使用，在这个版本中，贷款银行等授信机构的名称全部展示。

个人信用报告的查询

2013 年 10 月起，9 省份可网上查询央行个人信用报告，2014 年 4 月，央行个人信用报告网上查询服务试点扩至 15 个省份。可查询到的记录内容除个人账户数、逾期未还账户数、为他人担保笔数等信息，最近 5 年内的欠税记录、民事判决记录、强制执行记录、行政处罚记录甚至电信欠费记录等。

个人信用报告有严格的管理规定，所以虽然个人信用查询试点扩大，但民众不必担心会发生泄露信息的情况。只要不是本人查询自己的信用报告，都需要本人的书面授权。

扩大个人信用报告试点，可以让自然人更好地遵循民法的诚实信用原则，通过评估自己的守法进程，预防个人和银行之间发生信贷法律风险。如果发现个人信用报告信息有误，本人或者其代理人可以到银行现场提出异议申请，携带身份证原件及其复印件，填写异议申请表。

水电煤等公共事业费用的缴纳也已经纳入此次个人信用报告扩大试点。借鉴的是国外通行的做法，个人负面信息保留 5 年。

查询流程：



图 6-7 个人信用状况网上查询步骤

二、职业信用

在国务院的《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020 年）》中提及，突出自然人信用建设在社会信用体系建设中的基础性作用，加强重点人群职业信用建设，推广使用职业信用报告，引导职业道德建设与行为规范。

（一）职业信用与职业信用报告

职业信用是指是对职业人的职业资质、职业行为、职业成果等职业信息的真实、动态记录与认证，反映职业人在诚信度、合规度、履约度方面的信誉和能力。

全国个人职场诚信公共服务平台于 2014 年 11 月正式启动。在全国个人诚信档案查询网上，企业注册会员后，即可根据应聘者的姓名、身份证号码、本人提供的加密码查询应聘人员此前在其他单位真实的工作表现，避免应聘者“简历注水”蒙蔽企业，从而降低企业用人风险。职业信用在我国尚属新生事物，而在美国，当雇主出于雇佣目的从 CRA（消费者报告机构）寻求有关某位候选人、员工或独立契约人的任何书面、口头或其它类型的消费者信息（不只是信用记录，还有任何犯罪记录、驾驶记录等）时，该行为受 FCRA（《公平应用报告法》）的监管。根据 FCRA 的规定，CRA 可以提供两种类型的报告：“消费者报告”和“调查性消费者报告”。消费者报告是指消费者报告机构所提供的任何书面、口头或其它形式的消费者信息，包括消费者的信用度、信誉、信用能力、性格、声誉、个人特点或生活方式，用来作为决定聘用与否的因素之一。犯罪记录、驾驶记录、教育背景核实、信用报告以及资格证书核实都属于消费者报告的内容，也是雇主的雇佣调查流程所需收集的消费者信息。而这些报告的提供、CRA 的操作以及雇主对报告的使用都需要符合 FCRA 的规定。“调查性消费者报告”则由 CRA 通过消费者的邻居、朋友或对消费者了解的人收集整理消费者信息。雇主通常使用的证明人核实是调查性消费者报告的具体例子之一。

所谓职业个人信用报告，其主要内容包括：户籍基本信息、身份校验信息、高等教育信息、社会保险信息、职业变动信息、工作单位信息等。通过查询职业版个人信用报告，招聘单位可以迅速了解应聘者的个人学识及工作情况，及时发现编造虚假教育背景和工作经历的不诚信行为。

职业版个人信用报告与教育部学历信息系统对接，主要内容是教育部承认的包括大专以上的高等教育信息，包括毕业院校、所学专业、入学时间、毕业时间

等信息。同时，该报告也包含职业变动信息、工作单位等信息，为用人单位能够更好了解应聘者，减少学历造假奠定了一定的基础。

当受信人(一般指雇员)从事某一职业或担任某一职位时，通过证明其职业信用情况的职业信用报告，能够了解其在职业规范要求的基础上，在履行职业行为过程中所表现出来的关于职业技能、职业道德和各个方面素质的综合记录和评估结果。在职业信用报告中，需要重点体现被报告个人对工作所负责任的承诺和遵守程度。中国有自己的国情和发展实际，职业信用报告是中国社会信用体系建设中个人征信的一个起点。

职业信用是个人商业信用、资产信用、信贷信用的基础，它反映个人学识和经验提升的过程、工作责任的承诺与遵守、职业形象、收入或财产来源的渠道，甚至身体健康的状况，是企业识别和配置人力资源的基本依据。在职场中，职业信用报告一方面保证企业的能够吸纳合格守信的人才，另一方面更保障职业人正常的职业行为和利益。

(二) 职业档案

职业信用档案用于存储各类职业信用信息。具体由两部分组成：第一部分为个人创建部分，记录职业人的基本情况、教育经历、工作履历、证件证书、家庭成员、社团经历等相关信息；第二部分为用人单位创建部分，记录职业人职业异动情况、在职期间的表现、考核与奖励、重大失误、离职记录等信息。职业信用档案中除个人基本信息外，均需得到关联方的认证。个人职业信用档案具有以下几个特性：

1. 权威性

除个人基本信息外，所有纪录均需经过对方认证才显示为真实信息。除个人基本信息外个人无权修改其他信息。

2. 全面性

为个人信息最全的纪录，包括教育经历、职业经历、社会机构活动经历等，包括在职期间企业对职业人的全面考核记录。

3. 唯一性

个人职业信用档案中记录的内容具有唯一性，不可出现在不同的平台所记录内容存在明显出入。

（三）职业信用体系

职业信用体系应当包括相对完善的职业信用法律法规，使用职业信用行为有法可依，有法可行。应当由专门从事职业信用的机构及工作人员来负责具体操作，具体指从事职业信用的公司和方兴未艾的职业信用管理师。同时，还应当包括政府相关职能部门的有力监管。

我国的职业信用制度尚处空白，其重要性还没有获得广大企业和民众的认知。具体表现在：

1. 全社会劳动力市场，职业信用观念淡薄。经权威机构调查显示，在中国的求职者中，有 45% 的个人简历存在实际工作经历、学习、培训，甚至学历造假。违背职业道德的行为更是比比皆是，从业者为了追求个人利益，撒谎、欺骗甚至使用不法手段进行违反行规的内幕交易十分常见。在目前国内不规范的社会诚信体系下，企业在人才的选拔中对能力要求要胜于对其职业信用要求，无异于饮鸩止渴，更加速了从业人职业信用的沦丧。

2. 缺乏健全、系统的信用法律法规。我国有关信用制度的法律规定很少，各行业内的行业惩戒机制也不完备，导致了失信者无法可管、无法能管、任意背信，不计后果的混乱局面。比如：很多职业经理人离职后带走企业原有人才，和商业机密，做同类业务，传播不利于原企业的信息等。例如：如原微软中国总经理吴士宏辞职后，就以一本《逆风飞扬》便兜出了 IBM 和微软的老底，使企业一度陷入尴尬。

3. 全社会没有建立起统一的职业信用网络平台，使得企业在面对一个失信的求职者时，无法完全掌握他的职业信用程度，导致求职者在一地的失信行为，在另一地完全查不到的情况，最终使企业承担所有风险。

4. 职业信用专业机构和从业人员刚刚起步，整个行业尚处普及初期。可以说，职业信用作为社会的诚信体系的一部分，有如企业的商业信用，是求职人的第二张身份证。目前国内职业信用行业尚处于普及初期，职业信用知识的宣导工作仍需要培训出大量的专业人员进行。

三、金融版个人信用报告

金融版个人信用报告主要应用于银行信用卡发放、贷款审核、保险购买、担保投资等金融领域。通过查询金融版个人信用报告，金融机构可以了解受信对象的历史信用支付情况，从而有效防范和化解个人信贷风险。

金融版个人信用报告的内容包括：个人身份信息、个人综合信用评分、个人在商业银行的贷款和信用卡信息，个人在社会保险、公安、工商等部门的信息，以及个人在商业机构和公共事业部门中的信用信息等。详细地说，包括消费信息，信用卡信息，缴纳过电话、水、电、燃气费、个人住房公积金缴存等公共事业费用信息，还有诸如法院的相关信息和公安机关的相关信息，可以说金融版个人信用报告是对个人从事金融业务的全面评价。

金融版个人信用报告主要应用于银行信用卡发放、贷款审核、保险购买、担保投资等金融领域。

四、个人信用报告的解读

个人信用报告是全面记录个人信用活动，反映个人信用状况的文件，是个人信用信息基础数据库的基础产品。个人信用报告由信用报告名称和信用报告内容组成。个人信用报告内容包括信用报告头、信用报告主体、信用报告说明三个部分。其中，个人信用报告头主要包括报告编号、报告时间、查询信息等内容。信用报告主体由基本信息、信用交易信息、特殊交易信息、特别记录、本人声明、查询记录六段组成，主要展示了被征信人的基本信息和信用信息。信用报告说明是对信用报告内容的一些解释信息和征信服务中心对信用报告所涉及的权利和责任的说明。

下文就其中一些主要点展开解释：

（一）“查询时间”和“报告时间”

个人信用报告中显示的“查询时间”是指系统收到查询者提出查询请求的时间；“报告时间”是指生成个人信用报告的时间。

在正常情况下，两者间隔时间非常短，通常在 5 秒以内。一般来说，信用报告中反映的信息，应当是截至“报告时间”时，个人数据库中所拥有的关于被查询人的所有的最新信息，如：报告编号：2014031600000052583999 查询时间：2014.03.16 16:14:20 报告时间：2014.03.16 16:16:21。

（二）个人身份信息的由来

个人信用报告中的个人身份信息是由各商业银行上报的。通常是个人在商业银行办理信用卡或贷款业务时填写的相关申请表上的个人基本信息。

由于一个人可以在不同的时间向不同的商业银行申请信用卡或贷款业务，而且不同时候填写的个人身份信息可能不同，个人信用报告中显示的个人身份信息是各商业银行上报的同类信息中最新的一条，但仍可能与个人当前的实际情况不符，原因是该人在最近一次把信息留给银行后，个人情况可能又发生了变化。因此，如果个人基本信息发生了变化，需要及时到与自己发生业务的商业银行更改资料，以确保个人信用报告中身份信息的及时性和准确性。

（三）明细信息

个人信用报告中的明细信息是指信用交易信息中的每一张信用卡（包括贷记卡和准贷记卡）的授信额度、每次使用（透支）和还款情况的具体信息；每一笔贷款的金额、每次还款情况等具体信息。前者反映个人每张信用卡的使用情况，后者反映个人每笔贷款的相关情况。

（四）“信用额度”与“共享授信额度”

信用额度是指商业银行根据信用卡申请人的收入状况、信用记录等，事先为申请人设定的最高使用金额，这反映了商业银行对个人信用程度的肯定。在卡片有效期和信用额度内，申请人使用信用卡并还款后，信用额度会自动恢复，从而可循环使用信用卡。

共享授信额度，是指两个或两个以上的信用卡及其账户共享同一个信用额度，当任意卡片及账户消费一定金额后，这几个卡片及账户的可使用的信用额度均会相应减少。

（五）信用卡的最大负债额

在每个账单周期内，发卡机构一般会为持卡人统计出一个账单周期内当期应还的金额，信用卡的最大负债额就是各个账单周期内应偿还金额的最高值。

（六）逾期

逾期，即过期，指到还款日最后期限仍未足额还款。特别需要注意的是，以下情况属于逾期行为，都会被记入个人信用报告：

1. 比到期还款日晚一两天还款；

2. 过了到期还款日，银行工作人员电话催缴后，客户还清了欠款；

3. 客户已经在到期还款日之前还款，但由于不清楚应还的具体金额，没有足额还款。

（七）当前逾期期数、累计逾期次数与最高逾期期数

这三个项目较容易混淆，我们通过一个例子来说明：

假设 2013 年 1 月某客户申请了一笔住房贷款，按合同每月需还款 2000 元。但因暂时的资金周转不灵，3 月至 7 月连续 5 个月未还款。下边我们来计算该客户 7 月的当前逾期期数、累计逾期次数和最高逾期期数。

当前逾期期数是一个连续的概念，是指当前连续未还最低还款额或者贷款合同规定金额的次数，由于该客户连续 5 个月也就是 5 期没有还款，所以当前逾期期数是 5。

累计逾期次数是一个累计数，只要逾期 1 次，就累加 1 次，所以也是 5 次；

最高逾期期数是当前逾期期数的历史最大值，即在 3 月至 7 月的当前逾期期数中取最大的一个数字，也是 5。

假设 2013 年 8 月该客户把前 5 个月应归还的贷款共 10 000 元还了，此时这三个数据项发生了什么变化呢？

首先，当前逾期期数：虽然 8 月之前已经没有欠款，但该客户没有还 8 月的 2 000 元，即 8 月逾期 1 次，所以当前逾期期数等于 1。

其次，累计逾期次数：由于前 5 个月累计逾期次数是 5 次，第 6 个月再逾期 1 次，累计逾期次数增加到 6 次。

第三，最高逾期期数：取 3 月至 8 月“当前逾期期数”的历史最大值，即 5 次。

（八）当前逾期总额

当前逾期总额是截至信息获取时间前最后一个结算日应还未还的款项。

对贷记卡而言，是指当前未归还最低还款额的总额；

对贷款而言，是指当前应还未还的贷款额合计，应还贷款额（包括本金和利息）的构成应视具体合同规定而定。

对准贷记卡，该数据项无意义，所以显示为 0。

（九）贷款信息中的逾期 1 天与逾期 180 天是否有区别

设某笔贷款的还款方式为按月还款，且在此之前从没有过逾期记录，那么，当逾期 1 天时，信用报告中相应的当前逾期期数体现为 1，而逾期 180 天时，当前逾期期数为 6。个人信用报告对此不作信用评价，只是如实的记载，但是，信用报告使用者可以对此给出不同的判断。要说明的是，这里的数字 1 和 6 对商业银行判断风险而言，一般会存在很大差别。

（十）贷记卡 12 个月内未还最低还款额次数

客户的该张贷记卡在结算月往前数的最近 12 个月内未还最低还款额的次数。贷记卡按月结算，“贷记卡 12 个月内未还最低还款额次数”是几，就是有几个客户没有还信用卡的最低还款额。

（十一）个人信用报告中，贷款中反映还款情况和逾期记录的信息

账户状态、当前逾期期数、当前逾期总额、累计逾期次数、最高逾期期数、逾期 31-60 天未归还贷款本金、逾期 61-90 天未归还贷款本金、逾期 91-180 天未归还贷款本金、逾期 180 天以上未归还贷款本金、贷款最近 24 个月每个月的还款状态记录等。

（十二）特殊交易信息记录

特殊交易信息记录是指在信贷业务过程中发生的展期（延期）、担保人代还、以资抵债等方面的有关信息。

（十三）个人住房公积金信息

个人住房公积金信息采集了个人住房公积金缴纳单位、缴纳时间、月缴存额、缴存比例等方面的信息。住房公积金信息的核心是为个人缴纳住房公积金的单位名称，可以帮助商业银行判断个人真实的工作单位。

住房公积金账户封存是指职工因各种原因致使住房公积金缴存中断，其住房公积金账户无法转移且又不符合销户条件时所处的状态。封存的住房公积金账户为封存户。

住房公积金账户的启封是指恢复原封存的住房公积金账户的行为。住房公积金账户被封存的职工重新就业或者与原单位恢复工资关系时，职工及其所在的单位应按规定缴存住房公积金。职工恢复缴存住房公积金时，其住房公积金账户恢复正常状态。

表 6-2 个人住房公积金代码说明

代码	代码说明
/	未开立账户
*	当前已开户，但尚未开始缴纳
M	账户已开始缴纳，但当月没有缴款（包括正常缴纳和不缴）
N	正常（缴款人已经按时缴纳该月应缴纳金额的全部）
S	补缴（缴款人当月没有按时缴纳当月应缴公积金，但在之后的月份补缴了当月的欠缴公积金）
K	封存

（十四）个人养老金信息

个人养老金信息分为缴存和发放两种。缴存信息主要包括养老金缴纳单位、缴费状态等信息，可以通过养老金缴纳单位来判断其工作单位和个人的工作稳定性。发放信息主要是个人原工作单位名称、离退休类别、本月实发养老金合计等信息。个人养老金信息也包括养老金最近 24 个月的缴存（发放）状态，但需要说明的是，缴存和发放状态仅仅说明个人养老金的缴存和发放状况，不代表当事人的信用状况。

表 6-3 个人养老金代码说明

缴存		发放	
代码	说明	代码	说明
0	未参保	1	养老保险正在发放
1	参保缴费	2	养老保险暂停发放 （中断）
2	暂停缴费（中断）	3	养老保险终止发放
3	终止缴费	#	未知，没有此期数据
#	未知，没有此期数据		

（十五）负面信息

个人信用报告中的负面信息是指没有按约履行合同的信息，主要出现在以下几个地方：

1. “贷款明细信息”中的“累计逾期次数”、“最高逾期期数”是较常见的负面信息。

2. “贷款最近 24 个月每个月的还款状态记录”中出现“/”、“*”、“N”、“C”以外的标记，比如是数字 1 到 7，这表明个人有欠款逾期未还信息。

3. “信用卡明细信息”的贷记卡“未还最低还款额次数”出现 0 以外的情况，比如是数字 1 到 7。

4. “信用卡明细信息”的“准贷记卡透支 180 天以上未付余额”出现数额。



了解“个人信用报告范本” 请访问中国人民银行征信中心网站。

五、个人信用报告的传播限制

由于个人信用报告中相当多信息涉及个人隐私，因此在其传播中需要有一定的限制和规定。

（一）我国个人信用报告传播规定

1. 他人

根据《个人信用信息基础数据库管理暂行办法（中国人民银行令[2005]第 3 号）》，商业银行只有在办理审核个人贷款申请、审核个人贷记卡和准贷记卡申请、审核个人作为担保人、对已发放的个人信贷进行贷后风险管理和受理法人或其他组织的贷款申请或其作为担保人，需要查询其法定代表人及出资人信用状况等业务时，才可以向个人信用数据库查询个人信用报告。除此之外，商业银行查询个人信用报告时须取得被查询人的书面授权以及制定和查询管理程序。而征信服务中心可以根据个人申请有偿提供其本人信用报告，此时，如果有申请查询，则须核实申请人身份。同时，查询人员、查询时间、查询原因等，该数据库都有记录。其它个人等类似商业银行，同样不可以随意查询他人个人信用报告，如果想查询其他人的信用报告必须经过其他人本人的书面授权才可以。

2. 被报告人本人

本人可以查询自己的信用报告。一般通过两个途径，即线上查询或线下通过所在地央行征信中心查询。

（二）个人信用报告查询与隐私权（此处烦请林老师权衡）

征信过程必将大量涉及对企业和消费者个人的信用记录进行评价，以及对评价结果公开和广泛传播，从而涉嫌触及个人隐私权问题。于是，西方国家纷纷制定法律，将涉及个人隐私的数据和合乎国际惯例的征信数据加以区分，并规定合法使用消费者个人信用调查报告的用户类型和传播目的，做到既保护消费者的隐私权不受到侵犯，又使得与消费者个人进行信用交易的授信金融机构或者赊销商取得授信的依据。同时，由于各国的信用体系的模式不同，各国个人征信相关立法的倾向性有很大差别。

总体看，欧洲国家在包括隐私权在内的个人权利保护方面规定更为严格。相比之下，美国更为注重征信行业运作的成本和行业发展。并且，从立法的方式上来看，除美国以外，几乎所有发达国家都是以个人数据保护为主要立法对象。

根据世界成熟经验来看，我国在个人信用报告中信用信息公开的内容方面，可以参考美国、欧盟等的相应的规定和做法。通过完善隐私权类法律来约束信用信息可以公开的信息，及传播条件。

拓展阅读 6-5

中国的个人信息数据库与个人信用报告

信息 1：我国征信体系建设始于 1999 年。



图 6-8 我国征信体系建设情况

目前，查询信用信息大致可分为：1、企业或个人与银行发生信贷关系时，银行可作为授信机构查询企业或消费者个人的信用信息资料。2、公检法等执法部门在办案过程中，可向人民银行提出查询申请，但要遵循‘管理权限上收’原则。3、任何个人或企事业单位机构如想查询其他个人或企事业单位机构的信用记录，必须征得信用主体同意。如果被查询的本人不同意，政府也无权查询这个人的信用信息。”

信息 2：个人信用报告的构成

个人信用报告是个人征信系统提供的最基础产品，它记录了可能影响到个人信用质量的各类信息，并汇总形成个人信用报告。个人信用报告中的信息有六个方面（图 6-9）：公安部身份信息核查结果、个人基本信息、银行信贷交易信息、非银行信用信息、本人声明及异议标注和查询历史信息。

公安部身份信息核查结果实时来自于公安部公民信息共享平台的信息。个人基本信息包括身份信息、婚姻信息、居住信息、职业信息等内容。银行信贷交易信息是客户在各商业银行或者其他授信机构办理的贷款或信用卡账户的明细和汇总信息。非银行信用信息是个人征信系统从其他部门采集的、可以反映客户收入、缴欠费或其他资产状况的信息。

本人声明是客户本人对信用报告中某些无法核实的异议所做的说明。

个人信用报告的使用目前仅限于商业银行、依法办理信贷的金融机构（主要是住房公积金管理中心、财务公司、汽车金融公司、小额信贷公司等）和人民银行，消费者也可在人民银行获取到自己的信用报告。根据使用对象的不同，个人征信系统提供包括银行版、个人查询版和征信中心内部版三种版式的个人信用报告。

不管是商业银行、消费者还是人民银行，查询者查询个人信用报告时都必须取得被查询人的书面授权，且留存被查询人的身份证件复印件。

根据《个人信用信息基础数据库暂行办法》的规定，商业银行仅在办理如下业务时，可以向个人征信系统查询个人信用报告：

- （1）审核个人贷款、贷记卡、准贷记卡申请的；
- （2）审核个人作为担保人的；

(3) 对已发放的个人信贷进行贷后风险管理的；

(4) 受理法人或其他组织的贷款申请或其作为担保人，需要查询其法定代表人及出资人信用状况的。

消费者可以查询本人信用报告的书面申请。只需填写《个人信用报告本人查询申请表》，同时提供有效身份证件供查验，并留身份证件复印件备查。

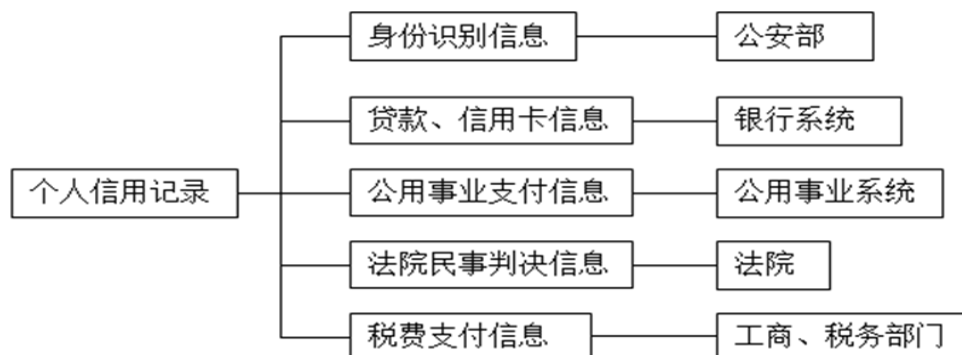


图 6-9 个人信用记录

讨论：

1. 现有的个人信用信息结构是否合理？
2. 信用信息报告的查询和个人隐私之间如何平衡？

第三节 个人征信机构

西方发达国家的个人征信行业基本可以第二次世界大战为界划分为两个发展阶段。在二战以前，西方国家的个人征信行业发展缓慢。即使在美国，个人征信行业也不发达。当时只有极少数的零售商采用信用销售，而且其客户也仅限于那些非常知名的客户，因为缺乏便捷有效的交通工具与通讯设施，人们的信贷活动受到很大局限。1910 年，摩利斯计划银行开始向消费者个人放贷，它可以被算作是最早提供消费信贷的银行。。1916 年，一个名为拉塞尔·塞奇（Russell Sage）的慈善机构制订出“小型贷款统一法”，该规则为消费贷款提供了一个最早的框架。

在二战结束后的二十年中，由于科学技术快速发展，生产力极大提高，促进了消费者对商品、服务的需求，信用交易成为市场经济发达国家中极其重要的促

销手段，而且信用交易额剧增，个人征信机构的规模也迅速扩大。由于市场发展的需要，消费者信用管理方法步入了现代信用管理阶段，并取得了快速发展。

从西方发达国家的情况来看，个人信用制度是市场经济发展到一定时期的产物，也是对消费者信用活动实施管理的重要保障。

个人信用制度已成为西方发达国家基本的社会管理制度之一。个人信用档案被西方人看作第二身份证。个人信用制度的建立对于西方形成诚信的社会道德规范，以及建立信用良好的市场经济运行秩序，均起到了重要的促进作用。

经过长期的发展，西方发达国家的个人信用制度表现为一个比较完善的涵盖包括信用消费法律体系、规范的金融环境、便捷的信息网络化系统。而这些正是个人信用消费得以健全发展的重要物质基础。而在完善这样一个个人信用制度的过程中，让消费者信用管理方法发挥出控制风险的作用，需要征信行业提供的外部技术支持则包括：个人信用登记机制、个人信用报告机制、个人信用评估机制等。

征信机构是指依法设立的专门从事征信业务即信用信息服务的机构，它是信用交易双方之外的第三方机构，拥有一定规模的信用信息数据库。征信机构一般从事下列部分或者全部征信业务：采集信用信息，保管和存储信用信息，加工、整理、分析信用信息，提供信用评估报告或者其他信用咨询服务。

个人征信机构的出现，原因很简单，是因为市场上有涉及自然人的信用交易存在。

一、个人征信机构及其类别

所谓个人征信机构，也称为：“个人征信局”。是指从事消费者个人信用调查的专业公司，俗称个人征信公司，消费大众和业内人士又通常简称个人征信局为征信局。个人征信机构的业务主要是调查服务，调查的目的是要让信用交易中的授信方能够了解对方，单方面消除信用交易中的信息不对称状况，保证信用交易的成功。

个人征信机构通常采取数据提供者自愿报数（通过签署数据共享互惠协议）的模式，广泛采集各类信用数据，并提供多样化的征信产品和服务，帮助信贷机构做出信贷决策。在一些国家和地区，通常是在征信业的发展初期，法律会强制

要求有关各方进行数据共享，并使用征信机构的服务，此外，还会赋予监管机构相应的权利，以督促信贷机构加入征信系统并监控其加入情况。

在成熟的市场上，个人征信机构是个人信用调查服务和个人信用报告产品的最主要提供者，其它机构提供的消费者信用调查在数量上可以忽略不计。个人征信机构都拥有的巨大规模的个人征信数据库，依靠数据库提供各种报告服务是征信局的工作方式，这种工作方式能够快速地和低成本地向合法用户提供消费者信用调查报告服务。由此可见，个人征信机构经营的是消费者个人的信用信息及其增值服务，它们一般不经营实地调查类型的服务。既然个人征信机构是消费者个人信用调查报告的供应商，它们理所当然地属于信用管理行业，并单独形成了信用管理行业的一个分支。

个人征信机构的市场定位必须是公正、高效率的第三方。主要为信贷机构提供个人借款人以及微型、中小企业的信用信息。它们从银行、信用卡发行机构和其他非银行金融机构等各类信贷机构采集标准化的信息，同时还采集各类公共信息，如法院判决、破产信息、电话簿信息，或担保物权登记系统等第三方数据库的信息。此外，它们也会采集一些非传统信用数据，如零售商对消费者的赊销信息，以及煤气、水、电等公共事业缴费信息，有线电视、电话、网络等其他先使用服务后付费服务的缴费数据，以便提供更好、更完善的信用报告。

（一）个人征信机构的业务

个人征信机构的主营业务分两大部分，即生产消费者信用调查报告和有偿地向合法用户提供报告。调查报告的生产包括收集和技术处理消费者信用信息，再按照用户需要的固定格式，将经归类整理或经过统计处理的消费者个人信息形成征信数据库中的记录，随时根据合法用户的请求制作出某种调查报告。

关于在市场上传播消费者信用信息，征信机构有偿地向合法用户提供报告是消费者信用记录，包括向授信机构和雇主传播有信用价值的消费者和有失信行为的“黑名单”。

有偿服务指的是向合法用户销售消费者信用调查报告类个人征信产品，个人征信局依靠将消费者信息增值而赢利。从这个意义上看，征信机构是一种专业性质的中介机构。由于消费者个人信用问题相对比较敏感，发达国家都制订了信用管理相关的法律，立法的原则是保护处于市场弱势方的消费者和维护市场的

公平竞争，所以消费者信用调查和报告机构都严格按照法律的有关规定存储和传播消费者个人的信用记录。

以从事企业资信调查业务的企业征信机构，也可称“企业征信局”，例如邓白氏称自己为企业征信局。对比说明，企业征信机构有能力调查世界 200 多个国家和地区的任何一家“有限责任”类企业。也就是说，如果有足够的资本，企业征信机构可以建立几乎全球所有企业的档案，它们能够做全球做业务。企业征信机构可以拥有大型企业征信数据库，但不一定拥有记录任何一个国家所有企业的完整数据库。但是，个人征信机构不像企业征信机构，它们只建立一国或者一个地区的消费者个人信用记录。例如美国三大个人征信机构之一的益百利公司

(Experian) 拥有美国和加拿大两国全体居民的信用记录。经营个人征信机构业务的人都知道，个人征信机构的记录必须是相对完整的，至少要拥有一个城市全体居民的信用记录。也就是说，不存在有能力做全球消费者个人信用调查的个人征信局，而且二者的经营方法很不相同。由此可见，个人征信机构有一个特点，它们都是大型公司，一个可以提供服务的个人征信类数据库至少是录入一个城市全部居民信用记录的数据库，一般投资规模相当大，不是仅拥有几百上千万元资本能力的投资人可以涉足的。从投资角度看，进入征信局行业的门槛相当高。

(二) 我国成立个人征信机构条件

根据《征信业管理条例》，设立经营个人征信业务的征信机构，应当符合《中华人民共和国公司法》规定的公司设立条件和下列条件，并经国务院征信业监督管理部门批准：

1. 主要股东信誉良好，最近 3 年无重大违法违规记录；
2. 注册资本不少于人民币 5000 万元；
3. 有符合国务院征信业监督管理部门规定的保障信息安全的设施、设备和制度、措施；

3. 拟任董事、监事和高级管理人员符合本条例第八条规定（第八条 经营个人征信业务的征信机构的董事、监事和高级管理人员，应当熟悉与征信业务相关的法律法规，具有履行职责所需的征信业从业经验和管理能力，最近 3 年无重大违法违规记录，并取得国务院征信业监督管理部门核准的任职资格）的任职条件；

4. 国务院征信业监督管理部门规定的其他审慎性条件。

未经国务院征信业监督管理部门批准，任何单位和个人不得经营个人征信业务。此外，经营个人征信业务的征信机构设立分支机构、合并或者分立、变更注册资本、变更出资额占公司资本总额 5%以上或者持股占公司股份 5%以上的股东的，应当经国务院征信业监督管理部门批准。经营个人征信业务的征信机构变更名称的，应当向国务院征信业监督管理部门办理备案。

（三）个人征信机构的类别

通常，消费者信用调查的委托方是信用交易中的授信方，授信方大量为法人，也不排除是自然人，而信用交易的受信方为自然人性质的消费者个人。随着个人征信机构的发展，授信方不被严格地限于金融机构，雇主调查应聘者的需求越来越多。

有能力提供个人征信机构的单位很多，包括一些不属于信用管理行业的机构，例如律师事务所、派出所、政府人事部门、私人侦探所、讨债公司等。但是，对于现代信用管理而言，个人征信机构作为提供消费者信用调查的主流，它们围绕消费者信用调查，向其合法用户提供多种报告和服务，有的大型个人征信机构声称能够提供三十种以上的个人信用调查报告。对于个人征信局的广大合法用户，最常使用的报告有普通版本的消费者信用调查报告、当事人报告、消费者信用评分、雇主报告等，其它服务主要包括广告贴标、消费者身份识别、寻人、自然人类型客户的风险管理软件、财产征信等。在第二次世界大战以后，发达国家的个人征信机构变得非常普及。

按照各国征信体系的不同，可以将个人征信机构分为：

1. 公共的个人征信机构

这种类别的机构以在采用公共征信体系的国家居多。由政府直接出资建立公共的个人征信机构，并由政府专门部门对其进行直接控制和管理，政府同时充当监管者和操作者的角色，是非营利性的。在具体的控制和管理中，中央政府运用手中的行政权力，强制要求个人向公共征信机构提供个人信用信息及数据，建成垄断的、较为权威的个人信用数据库，并通过法律保障这些信息及数据的真实性。公共征信的数据库一般以银行信贷登记信息为主体，主要为金融机构提供服务，并为金融监管和货币政策决策提供信息支持。欧洲大陆国家大多实行公共征信体

系，其中德国、法国、意大利、西班牙、葡萄牙、比利时、丹麦、荷兰、奥地利等国较为典型，捷克、斯洛伐克、保加利亚、立陶宛等欧盟新成员也都设立了公共的个人征信体系。

需要强调的是，在欧洲这些国家，政府对个人征信机构的介入比较多，但这种服务机构仍然不能称为是政府部门。

以法国为例，法国实行的是最严格的公共征信体系。法国只有一家征信机构——信用服务调查中心，该中心由法兰西国家银行于 1946 年全资设立。在法兰西国家银行的组织下，法国信用服务调查中心建立了包含企业信贷登记系统（FIBEN）和个人信贷登记系统（FICP）两个子系统的全国信贷登记系统，这是一种集中的公共信用登记系统。其中，法国的个人信贷登记系统拥有一套独特的信息共享机制，它按照严格的公共政策路线进行结构设计，具有特别明显的集中性和非竞争性。

2. 市场化的个人征信机构

市场化的个人征信机构通过商业运作形成个人征信体系，依靠行业的自我管理形成具体的运作细则，经过较长时间的市场竞争，逐步形成以一些大公司为主体的征信咨询管理系统，向社会提供全方位的商业征信服务，以利益导向为核心。私营的征信公司自主收集、整理、变更各方面的个人信息，使客户向该公司购买相关个人的信用记录资料时能够提供尽量全面的、可信的信用报告。

美国的个人征信机构完全由独立于政府之外的私营单位组建和运营。从 1869 年美国第一家有记载的个人征信机构发展至今，形成了三家全国性大型个人征信机构和 500 余家小型个人征信机构并存的市场体系。环联公司（Trans Union）、益百利公司（Experian）和艾克菲公司（Equifax）等三家在市场中占据主导地位的全国性大型个人征信机构收集了美国超过 2 亿成年人的信用资料，每月数据处理量高达 20 多亿份次，年销售个人信用报告 6 亿多份次，年营业额超过百亿美元，市场份额约 95%。美国的每个个人征信机构都各自建立了庞大的个人信用数据库，自己采集、加工和经营个人信用信息，部分小型个人征信机构经常依赖“三大”个人征信机构的数据弥补自有数据的不足。这种独立性成为美国个人征信机构中立、客观、公正立场的保证，也是它们获得市场认可的基础。

3. 行业协会个人征信机构

个人征信机构由各会员单位在自愿的原则下共同出资组建，各会员单位按照会员义务向会员制征信机构提供各自掌握的个人信息，汇总到统一的数据库，由会员制征信机构存储、整理后仅向其会员提供个人征信服务，用以降低会员单位的经营成本，便于尽快进行信贷等决策。会员制征信机构的收费仅用于维持征信机构的正常运转，不以盈利为目的。日本、爱尔兰实行的都是行业协会征信体系。

以日本为例，1973 年，东京银行业协会组建了日本第一个个人征信机构（个人情报中心），1988 年 10 月，日本全国银行协会联合设置并直接负责运营日本全国银行个人信用情报中心，把全国 60 家银行协会组织到一个统一的全国性的个人征信机构之中。但各地方个人征信机构除了参与全国银行个人信用情报中心信息互联外，仍同时在本地区范围内独立运营。到 2007 年 3 月，日本全国银行个人信用情报中心有个人信用信息 1.3 亿件，拥有会员 1466 个。

二、个人信用报告的服务方式

在美国，个人信用机构以前一般出售纸质信用报告，近年来，随着互联网的普及，增加了互联网方式向用户提供服务。以 Trans Union 公司为例，“三大公司合成的个人信用报告”收费：29.95 美元/份；“三大公司合成的个人信用报告”+“三个公司的信用分数”收费： $29.95+9.95=39.9$ 美元/份；个人也可以监视自己在三大信用公司的信用报告，以防止自己的信用信息中被加入自己没有的负面信息，即防止被欺骗，收费：10.95 美元/季等。

在我国，对于个人信用报告的服务方式常见的一般包括两类：其一，央行征信中心查询：领取一张申请表，填写自己相关的身份信息，并且复印身份证，然后将表交给工作人员后排队等候，等轮到自己再由工作人员核对信息进行信用报告查询打印；其二，通过互联网平台查询：在查询过程中，查询人除了要正确填写姓名、证件类型和证件号码等基本信息外，还需通过问题验证或数字证书验证的方式确认身份的真实性。其中数字证书验证需要插入个人信用信息服务平台所支持的商业银行的 UKey。问题验证信息则包括“某年某月某日曾在哪家银行办理过信用卡”、“某年某月某日期间的个人贷款还款金额为每月多少元”、“最近一笔贷款的金额为多少”、“授信额度最高的一张信用卡信用额度为多少元”等。在回答完问题后，系统将审核问题是否回答正确。查询人必须耐心等待手机短信通知是否通过审核，等待时间一般是 24 小时内。如果审核未通过，则要重

新验证。个人信用信息服务平台无法实现实时交付征信产品，一般会在个人提交查询申请的次日反馈查询结果。此外，新近还推出 ATM 机人脸识别自助查询等服务方式。从 2014 年 6 月 3 号起，央行征信中心开始对个人查询本人信用报告“收费”，但每人每年有两次免费查询的机会，超过两次的，每次收取服务费 25 元。

三、个人征信行业

我国征信业的发展，自 1932 年第一家征信机构——“中华征信所”诞生算起，已经有了八十多年的历史。

（一）个人征信的管理职责明确

2004 年，人民银行建成全国集中统一的个人信用信息基础数据库。2008 年，国务院将中国人民银行征信管理职责调整为“管理征信业”并牵头社会信用体系建设部际联席会议，2011 年牵头单位中增加了国家发展改革委员会。2013 年 3 月，《征信业管理条例》正式实施，明确中国人民银行为征信业监督管理部门，征信业步入了有法可依的轨道。

《征信业管理条例》对征信机构的设立条件和程序、征信业务的基本规则、信用信息主体的权益，金融信用信息基础数据库的法律地位及运营规则、征信业的监管体制和法律责任等内容进行了规定，解决了征信业发展中无法可依的问题。有利于加强对征信市场的管理，规范征信机构、信息提供者和信息使用者的行为，保护信息主体权益；有利于发挥市场机制的作用，推进社会信用体系建设。

（二）拥有支持征信业运行的数据库系统

（三）个人征信业的牌照管理

根据《中国征信业发展报告(2003—2013)》，截至 2012 年底，我国有各类征信机构 150 多家，征信行业收入约 20 多亿元，其中信用评级机构占了大部分。宏源证券行业分析师预测，我国 13.5 亿人口的市场应有 1030 亿元的个人信用报告市场空间。央行及其派出机构依法对征信业进行监督管理。经营企业征信业务的机构需备案，经营个人征信业务的机构注册资本不少于 5000 万元，且需要经过央行审批。这意味着，类似于第三方支付行业，央行将对个人征信业务实行牌照管理。

（四）征信标准建设

2005 年起，人民银行把征信标准化建设作为征信管理的重要手段之一，启动了征信标准化建设。一是发布信用信息系统开发建设的基本标准规范。制定和发布了《征信数据元数据元设计与管理》等五项金融行业标准，促进了信息跨部门、跨行业共享和应用。

四、提供个人征信服务的公共征信系统

个人信用信息基础数据库是我国社会信用体系的重要基础设施，它是一个提供个人征信服务的公共征信系统。是在国务院领导下，由中国人民银行组织商业银行建立的个人信用信息共享平台，其日常运行和管理由中国人民银行征信服务中心承担。该数据库依法采集、保存、整理个人的信用信息，为个人建立信用档案，记录个人过去的信用行为，为商业银行和本人提供信用报告查询服务，为货币政策、金融监管和其他法定用途提供有关信息服务。目前，个人信用数据库日常的运行维护由中国人民银行征信中心承担。

个人信用信息基础数据库是在 1992 年贷款证制度、1999 年个人征信上海试点、2002 年银行信贷登记咨询系统三级数据库的实践基础上，人民银行于 2004 年开始组织商业银行启动金融信用信息基础数据库建设工作，并于 2006 年 1 月和 6 月正式宣布全国联网运行，提供查询服务。截至 2012 年底，个人信用信息基础数据库为 8.2 亿自然人建立了信用档案（图 6-8，6-10）。

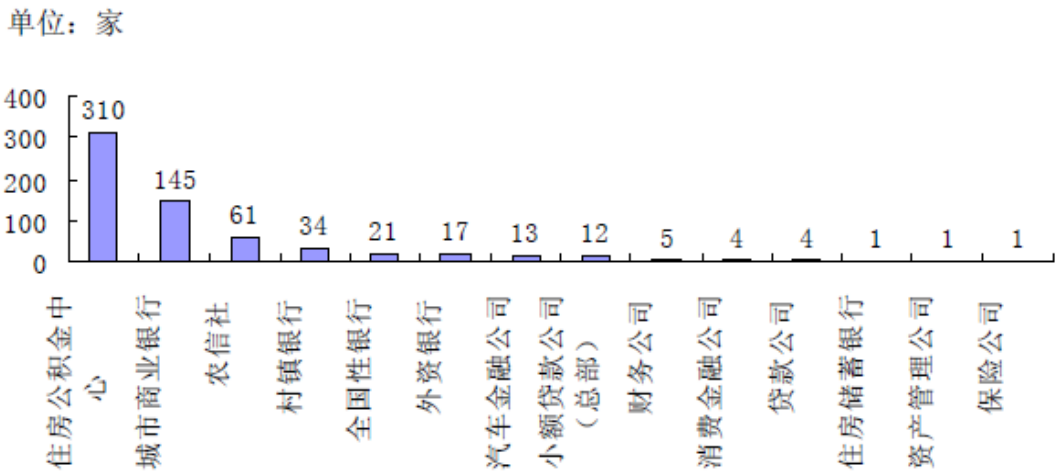


图 6-10 2012 年底个人信用信息基础数据库服务的机构用户

五、外国著名的个人征信机构

欲在市场上扩大面向消费者个人的信用销售 (Retail Credit, Consumer Credit)，成功的关键是该国的消费者个人资信调查服务是否发达，基础建立若

千个能够做全国业务的个人征信局。在发达国家，提供消费者资信调查服务的专业公司是很成熟的。

有资料显示，早在两个世纪以前，欧洲地区就出现个人征信机构，当时有的贸易商雇佣私人侦探来调查交易对方的偿债能力或支付能力。也有贸易商请求一些社团组织提供对其会员的信誉介绍。早期的个人征信机构规模极小，而且多属于手工操作的私人侦探性质服务，价格昂贵且速度太慢。现代消费者个人信用调查服务是建立在大规模征信记录和个人征信数据库基础上的服务，它起源于美国。在 1906 年，纽约州罗切斯特市的一个征信公司老板 William H. Burr 发起邀请全国征信公司的经理参加“全国消费者信用行业协会（National Association of Retail Credit Agencies）”的筹备大会。以后，这个组织更名为“联合征信局（Associated Credit Bureaus, Inc., ACB）”，也称全国信用报告协会。自从 1906 年，六家小型征信公司组合在 ACB 旗下，达成信息交换的协议，使得 ACB 得以发展。在今天，ACB 是美国唯一的个人征信行业的行业协会，它大约有 600 个左右的会员单位，它还提供培训和颁发行业从业执照。时至今日，世界上拥有巨型数据库的超级个人征信局分别为英国的益百利公司、美国的 Equifax 公司和美国的环联公司（Trans Union）。

（一）美国的三大个人征信局

在美国，有三家私有股份制的个人大征信局。在欧洲，有以法国中央银行的贷款登记咨询系统为代表的个人征信机构。虽然英国的益百利（Experian）、美国的 Equifax 公司和 Trans Union 公司以北美的业务为主，但是它们在欧洲和亚洲四小龙国家或地区的业务量也相当大，而且不断向东欧国家、墨西哥、印度、南美诸国扩大业务和投资，也在与我国的消费者信用调查业者合作，它们是世界上最大型的消费者资信调查服务公司。在前面的章节曾经提到过，大型征信局都是拥有巨型个人征信数据库的，其中最少拥有一国绝大多数公民的信用档案。

美国第一家个人征信局于 1860 年在美国纽约的布鲁克林成立。但直到在第二次世界大战以前，零售商很少采用信用交易手段，个人征信局的业务发展缓慢。当时，影响征信局发展的另一个原因是记录和通讯手段落后。第二次世界大战以后，随着西方国家经济恢复的需要和消费者信用消费的快速发展，个人征信局业务蓬勃发展起来，大征信局基本都是经过不断地兼并壮大的，例如在 1989 年，

TRW 公司就兼并了总部设在德克萨斯州的 Chilton 公司，使其数据库的规模和客户网达到历史规模。

在美国，影响最大的个人征信局当数益百利公司（Experian），它成立于 1996 年 11 月 14 日，现在是英国资本的公司。益百利公司不是从零开始建立消费者信用调查业务的，当时英国的 The Great Universal Stores PCL 兼并了一直居消费者信用调查行业老大的美国 TRW 公司（Thompson-Romo-Wooldrige Inc.）的消费者信用信息部门（Credit Information Solution），这个部门曾是 TRW 公司的四项业务之一。然后，将收购的美国消费者信用调查业务与同总部设在英国诺丁汉（Nottingham）的征信公司 CCN 合并，组成了益百利公司。因此，益百利公司的消费者信用调查业务是站在 TRW 的“地基”上发展的。益百利公司大约有 12000 名员工，该公司在 2001 年的产值为 10 亿英镑。

益百利公司的征信数据中心设在美国落衫矶南部的橙县（Orange County），它支持着其个人信用信息中心的客户服务。益百利公司的征信数据库

（Creditbase）保存近 2 亿人的个人信用档案。依靠它的个人征信数据库，它向其用户提供包括公民个人的姓名、地址、年龄、婚姻、职业、信用历史等信息，及各种信息增值服务。商业银行等金融机构是益百利公司的最大客户，它的客户分布在全球 50 多个国家和地区。除传统的消费者信用调查报告以外，益百利公司还可以提供贷款评级、银行储蓄户评级和破产监测等服务。益百利公司使用一种零售风险模型进行个人信用评分，在 2000 年 6 月 16 日开始应用，它的评分使用 1 至 999 分的数值计分法，分数越低，风险越高。在个人征信数据库中，消费者的良好信用记录被永久保留。为了避免违反美国的《公平信用报告法》，在技术操作上有一定的裕量，消费者的失信记录要被保存 6 年零 9 个月，破产信息保留 9 年零 9 个月。

早在 1996 年，TRW 公司计算机资料中心的已经规模相当庞大，设备先进，楼层面积达 45 万平方英尺。当时它拥有四部 AMDAHL 大型计算机，其运算速度为每秒 450 Bits，所有 CPU 合计每秒可执行 14 亿个指令，处理能力强大。另外，拥有 12 部自动化磁带取/读码机，平均每 40 至 50 秒更换一卷磁带。电脑设备 CPU、RAM、硬盘机、自动化磁带取读机等皆分装于不同机房，利用地板下铺设整齐的电源线路及高频宽光织线路相互连接。资料库方面，使用 DB2 处理 1 亿 8

千万笔个人信用资料；1500 万笔法人信用资料则利用 Oracle 软件处理。用户界面则由 13 个 CICS Region 来处理。TRW 电脑资料中心拥有完善的电力控制机组，除数量庞大的不断电设备外，另备有 23000 匹马力发电机 4 组（3 部供电，1 部备援），其发电量足可供 800 户民宅所需。发电机备油量在二万加仑左右，可供连续发电 60 小时。不断电设备电池亦可充分提供电脑设备持续运转 30 分钟。在系统管理方面，电脑机房由八位系统工程师负责处理各项问题，每日三班，每班有三位助理系统工程师及三位网络工程师值勤，以确保系统及网络的正常运作。该中心每日负责处理约 90 万笔信用报告，以传输网络或邮递方式送达全美各大城镇。

益百利公司在美国和英国都是最大的征信局，它还在欧洲大陆极力扩张，包括东欧地区，并收购法国的消费者信用数据库。益百利公司不仅提供消费者个人信用调查服务，还提供企业资信调查和不动产征信等服务。其实，早在 1976 年，TRW 公司就设立了“企业信用服务处”，开始与标准普尔（Standard & Poor）合作，生产企业资信调查报告，与企业征信局中的巨无霸—邓白氏公司争夺企业征信市场。从本世纪开始，益百利公司开始注重在中国发展业务，其香港办事处相当活跃。

Equifax 公司是北美市场上最大的征信局，在美国本土，该公司雇有 5200 名员工。在 2000 年的财务报告中显示，其产值超过了益百利美国公司的产值。Equifax 公司由凯特·伍福特（Cator Woolford）创立，始建于 1899 年，总部设在美国南部的亚特兰大市。Equifax 公司于 1971 年在纽约上市，是世界 500 强公司。它在 2001 年的产值超过 11 亿美元，其股票是在纽约股市表现最好的 5 只股票之一。

Equifax 公司是一家跨国征信公司，拥有北美信息服务中心、支付服务中心、欧洲分部、南美分部和知识工程系统。在北美、南美、英国、欧洲大陆和一些亚洲国家都设有 17 个分支机构。Equifax 公司的业务已经扩张到世界 50 个国家和地区，其客户群总数超过 10 万个企业。Equifax 公司的资料数据库庞大，拥有超过一亿九千万美国人和一千五百万加拿大人的消费者个人资料档案。在个人征信数据拥有量上，Equifax 公司掌握智利、阿根廷、秘鲁、萨尔瓦多、西班牙、葡萄牙、加拿大的个人征信数据最多，世界排名第一。

Equifax 公司的服务领域集中在信用服务和保险信息服务两个方面，主要涉及商业银行、信用卡组织、保险、零售、通信、交通、医疗卫生、政府等。它在多国设立信用卡业务服务中心，帮助信用卡组织核实和查证申请人的信用情况。它还是最大的雇主报告服务机构，帮助雇主查询应聘者的信用和背景。其信用服务功能由四个部门实现，它们是：

1. 消费者信用调查报告服务。它可以通过网上或联机传送报告，包括一些信用管理咨询服务；
2. 决策系统。提供分析用数学模型建立，用来分析市场和客户信息；
3. 信用卡服务。提供给各种卡的促销信息，包括比较好的信用卡潜在客户名单，Equifax 的支付处理程序可以对信用工具的授权、结算、对账等提供统一的解决方法。
4. 支票真伪鉴别服务。

Equifax 公司的保险信息服务是向美国和加拿大的保险业提供风险管理信息，信息内容包括个人生活、健康、资产、健康预测、病历、违反交通规则报告、医院账单等。这些信息用于向保险公司索赔和各险种销售。就产品而言，Equifax 公司共有 39 类产品，支持这些产品的系统包括，诸如：自动传递系统（ADS），它为 Equifax 的主通讯系统，它完成美国和加拿大的系统对接尖端档案；雇佣咨询系统；公用事业支持系统和主动辨识系统；信用卡和邮购电子市场系统；信用预警系统（BEACON），提供消费者个人信用评分、授信前客户偿还能力复查；逾期预警系统，提供客户破产预报；催账支持系统（SAFESCAN），受委托寄送合法的催帐提示函，提供债务人行踪等。

总部设在芝加哥的环联公司（Trans Union）是美国的三大“征信局”之中最年轻的一员。自从 1988 年起，环联公司才开始提供美国全国性消费者信用调查报告，可以说它是在短短十几年内跻身于美国拥有巨型数据库的三大征信局之列的，其数据库的中 3 亿 4 千万消费者姓名和档案资料，覆盖北美的美国、加拿大、维尔京群岛、波多黎哥。环联公司采用了尽量兼并或合并的策略，兼并了一些地区性征信局，并迅速在各个重要城市开设征信局服务处。仅仅用了两年时间，在 1990 年，环联公司已经直接拥有 45 家地区性征信局，以及 220 家代办处，足以同其它两家征信局竞争。在三大征信局中，环联公司是最注重向海外发展的。

它发展了一些海外分支机构，经常与邓白氏公司一起开拓国际市场。环联公司早在 1990 左右，就开始为进入中国市场做准备，环联公司控股的香港资信有限公司一直在中国推销它的服务和产品。2000 年，在上海资信有限公司的招标活动中，环联公司中标，取得建立上海资信有限公司个人征信数据库咨询和消费者信用评分模型建设的工程。

环联公司的 Ameri-fact 部门向雇主提供工作申请人的背景调查。居民住宅服务部门为房屋贷款机构提供贷款申请人的资信情况报告。保险部门提供风险管理服务、测谎、收账工具和市场战略顾问服务，服务对象是保险公司、通讯行业、能源行业和公共事业部门。洪水鉴定公司帮助客户确定其用地是否在洪水地带。Tfi 软件公司，它是世界上技术领先的预测、决策、信用管理应用软件开发商。环联公司最先于 1970 年将信用报告服务推上联机检索服务和网络服务，它为推动授信机构的办公自动化做出了贡献。这个 CRONUS 系统闻名于世，它的英文全名为 Credit Reporting On-Line Network Utility System。

在美国，个人征信局的工作量是非常大的，它们每个月接受的调查数量在 20 亿件以上，但是即使是最复杂的报告，征信局也可以在 1 小时内完成，普通的调查报告在几分钟内就可以传递到服务终端。征信局的服务网络也非常发达，大型用户可以直接取得征信局的网上传递服务，传真的方式也很常用。截止 2000 年，征信局出品的普通报告的零售价格为 8 美元，从一些专业服务机构和信用修复公司处，还可以订购三大征信局的合并报告，包括简单的解释或分析在内的服务。例如消费者可以通过一个免费的 800 局电话，从“信用档案服务中心

（CREDCO）”订购联合报告，联合报告的名称是 Confidential Credit。消费者共需要支付 30.95 美元，其中的 26 美元是报告的工本费，以及 4.95 美元的手续和邮寄费用。

在美国，还有大约 400 家地方征信局，这是 2000 多家征信局相互兼并的结果。做全国业务的三十大征信局之所以不能完全取代地方征信局，是因为地方征信局的地方数据、服务、方便程度都更好，采用虚拟数据库形式，成本相当低。

（二）欧洲国家采用的个人信用登记服务

完全市场化的个人征信局形式是典型的美国模式的个人征信机构。自 1946 年以来，在欧洲地区，一些国家的中央银行直接出面组织和指导消费者信用管理

服务，通过一种“信用登记系统”提供个人征信机构，即所谓的“欧洲 7 国信用登记系统”。先后施行中央银行信用登记系统服务方式的国家包括法国、德国、西班牙、意大利、比利时、葡萄牙和奥地利，但其中法国中央银行的信用登记系统服务方式最具特点，影响较大。尽管在第二次世界大战之前，德国的专业机构就曾存在，但由于历史原因，其影响有限。

这种方式有些类似人总行的“信贷登记系统”，在方式上与美国的个人征信局方式不同，它是由政府投资建立且提供服务的消费者信用调查机构。法国中央银行的信用登记系统，建立在中央银行的贷款登记联网咨询系统的基础之上，它由两个子系统组成，即：企业信用登记系统(FIBEN)和个人信用登记系统(FICP)。在法国的信用登记系统中，有 95%法国公民有信用档案，个人的失信记录会在系统中保存 5 年。与美国个人征信局的做法不同，一旦一个违约拖欠付款的消费者付清账款，法国的个人信用登记系统就会将记录消掉。作为可控的征信数据源，向信用登记系统提供动态数据的机构主要包括商业银行、外资银行、基金会、保险公司、金融中介等，系统通常以季度为周期更新数据。法国的个人信用登记系统的工作方式受到《消费者保护法》有关条款的规范，政府的具体监管部门是“银行和金融管理委员会（Banking and Financial Regulatory Committee）”，该机构成立于 1986 年。欧洲式信用登记系统所提供的消费者信用信息与美国征信局提供的有所不同，信用登记系统的信息来源主要是银行信息，包括消费者借贷、偿贷、信用卡、拖欠、金融诈骗等。依据美国的“公平法”系列的说法，美国式的个人征信局是信用信息报告机构，功能相对广泛。采集自建立以来，法国中央银行的信用登记系统随着银行统计和结算系统的改进有过两次重大的设备和技术的提升，即 60 年代的计算机化和适应欧洲中央银行系统（ESCB）。

由中央银行的信用登记系统提供个人征信机构的方式，比较适用于两种国家，小国或者信用管理专业法律不健全的国家。20 世纪 90 年代以来，南美洲的许多国家纷纷建立个人征信机构体系，不约而同地借鉴法国中央银行的信用登记系统的经营和服务模式。采用这种模式的国家还有墨西哥和印度。关于对个人的失信记录的保存，欧洲各国要求的资料保存期限各不相同。在英国，在德国，个人违约或者债务未被偿清的记录会被保存 5 年，个人破产记录会被保存 30 年，这也是债务允许被追讨的期限。

近年来，在 TRW 的消费者信用调查部门被英国公司并购以后，所形成的益百利集团（Experian）在欧洲快速扩张，特别是开辟东欧地区的业务。美国的环联集团（Trans Union）也积极涉足包括东欧在内的国际业务。欧洲的个人征信机构的原有格局开始产生变化。在欧洲，由于每个国家都相对比较小及欧盟组织的存在，企业资信调查服务的主渠道逐渐被欧洲各国的大征信机构整合成三个大型的信用信息联营网络集团，即欧洲商业信息集团（BIGNet）、欧门集团（Eurogate）和邓白氏的欧洲集团公司。

最近，有报道显示，益百利集团的企业资信调查和消费者信用调查报告服务开始通过欧洲商业信息集团的网络向客户提供服务。

六、私家侦探和财产征信问题

“私家侦探”作为调查机构在某些范围内活动，其业务范围相当广泛且取得了一定的社会效果。在中国，自公安部 1993 年颁布的 91 号文件后，有关部门对“私家侦探”始终是城门高悬。工商机关也没有批准一家私人侦探所的执照，“私家侦探”大多打着“调查中心”、“信息咨询”的旗号，玩着“擦边球”的游戏。在北京的几家调查公司工商执照上的经营范围一栏大都写着“信息咨询”、“社会调查”。

对比美国，通过“私家侦探”或“资产调查”用来揭露企业或者个人财务状况，是能够被认可的一种方法。实施资产调查的原因有很多种。诈骗侦察，获得判决的赔偿，揭露隐藏的资产来支持小孩或者赡养费，案件的评估以及案件的解决都是进行资产评估的合法目的。可以通过侦探方式展开资产调查的类别包括，如：收入来源，即：目标人物的收入来源；附属的企业，确定与目标人物有关联的企业；知识产权的所有权；其他的资产，其他的资产包括有价值的乐器，硬币的收集品，艺术品以及其他的属于目标人物所有的财产；房产所有权以及历史，含所有权，所有权的变更记录以及用这个房产抵押的借款，房产的估价的信息；拥有的汽车；拥有的飞行器和船只；银行账户，对个人名下的银行账户的调查；拥有的股票；安全信托柜；个人资产；银行关系和隐藏的以及困难的资产调查等。

本章小结

1. 个人信用信息即市场经济活动中存在的与评价个人当前信用价值有关的信息，其范围可以涵盖到社会经济活动中的任何自然人。
2. 个人征信机构完成数据采集后，根据收集到的数据和分析结果，加以综合整理，最终形成信用报告。个人信用报告是指由信用评级机构出具的反映受评对象信用状况和信用评级的具有标准版式的文件。个人信用报告，含各种类别的个人信用报告、个人信用报告的解读。
3. 个人征信机构是从事消费者个人信用调查的专业公司，在成熟的市场上，个人征信机构是个人信用调查服务和个人信用报告产品的最主要提供者。
4. 个人信用信息基础数据库是我国社会信用体系的重要基础设施，它是一个提供个人征信服务的公共征信系统。该数据库依法采集、保存、整理个人的信用信息，为个人建立信用档案，记录个人过去的信用行为，为商业银行和本人提供信用报告查询服务，为货币政策、金融监管和其他法定用途提供有关信息服务。

专业名词

个人信用交易	个人信用信息	个人征信
个人信用报告	个人信用档案	个人征信机构

思考题

1. 简述个人信用信息的主要来源。
2. 在采集个人征信数据过程中，如何注重个人隐私权的保护？
3. 尝试去调查一次自己的信用报告并解读它。
4. 对我国个人征信机构发展的建议。
5. “私家侦探”在我国应用于个人资产调查，合理吗？给出你的对策和建议。
6. 对于“职业信用”，在我国应该如何规范其发展？其与传统意义中我们所知道的“个人档案”区别在哪里？

延伸阅读

1. 主题：个人信用信息基础数据库管理暂行办法

http://www.pbc.gov.cn/history_file/files/att_18779_9.pdf

2. 主题：上海市个人信用征信管理试行办法

<http://www.shanghai.gov.cn/shanghai/node2314/node3124/node3141/node3153/u6ai1217.html>

3. 主题：个人信用报告范本

<http://www.pbccrc.org.cn/zxxz/grzx/201401/2141558a28cd4f8dae8e2a6e70728210.shtml>

4. 主题：如何读懂个人信用报告

<http://www.pbccrc.org.cn/zxxz/jgyhfw/201401/57a8271ca3ed455a8c8b1e5ce50f8c22.shtml>