



升级5G套餐遇“套路” 被“偷查”征信还被办了信用购

云投 诉

华西都市报-封面新闻
记者 叶海燕

“我只是到营业厅升级了手机套餐，却神不知鬼不觉地被一家小额贷款公司查了个人征信，还被办理了‘信用购’业务。”5月6日，再次收到运营商发来的“信用购”业务还款提醒短信后，乐山市夹江县市民陈楠(化名)向封面新闻云投诉平台反映了该事。

当天下午，华西都市报、封面新闻记者来到涉事营业厅，该营业厅工作人员承认，办理套餐时未告知陈楠会查询她的个人征信和办理“信用购”业务。律师表示，未经本人授权查询征信属违规行为，当事人可向征信业监督管理部门派出机构投诉。

投诉

个人征信被“偷查” 还被办理了“信用购”

5月6日，记者在夹江县一家通讯营业厅门口见到了陈楠。据她回忆，1月26日，在该营业厅工作人员的协助下，办理了一款298元/月的5G套餐。“以前我用的是268元/月的套餐，只能绑定4张电话卡，工作人员告诉我，如果升级到298元/月的套餐，就可以绑定5张电话卡，还能提升宽带速度，并且2年内不降低套餐资费，还可以送一台价值2000余元的5G手机。”她说。

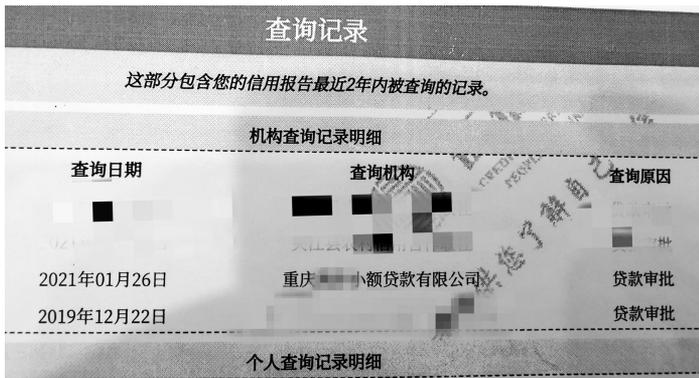
“办理套餐的过程中，工作人员录入了我的身份证号，还让我进行了人脸识别。”陈楠说，在此过程中，工作人员还使用她的手机进行了一系列操作。因为工作人员介绍得比较清楚，她以为这是营业厅的常规操作，就配合工作人员录入了信息。

但在4月底查询个人征信报告时，陈楠发现了蹊跷。“我在银行工作，单位每年都要求提交个人征信报告。一查询我就发现了问题，在机构查询记录明细一栏中，出现了一条重庆某小额贷款有限公司的查询记录，查询日期是1月26日，但我从来没有同意这家公司查询我的征信。”她仔细回想，发现小贷公司查询时间与3个月前到营业厅办理套餐的时间刚好吻合。

不仅被查询了个人征信，陈楠还被办理了“信用购”业务。她翻出5月6日当天上午运营商发来的提醒短信，内容为：“5月13日是您的信用购业务最后还款日，本期应还105.71元，本期是您的第4期还款，剩余20期，请确保账户资金充足，以免逾期产生其他费用。”

“1月26日办理套餐时，工作人员让我把话费存够，不要欠费，但从来没有提及‘信用购’业务。”陈楠回忆起了一个细节，“当时工作人员把我的手机拿去操作一番后，就收到了一条开通相关账户业务的短信。”“工作人员告诉我，办这个套餐需要开通这个账户业务，不用管它。”陈楠说。

被“偷查”征信，被办理了“信用购”业务，这让陈楠感觉被骗了。



陈楠的个人征信被小贷公司“偷查”。

回应

承认未告知消费者 “其他客户不会很在意征信被查”

随后，记者陪同陈楠进入了营业厅，一名身穿工作制服的男性工作人员接待了陈楠。

陈楠问对方：“作为银行工作人员，征信查询记录对我来说很重要。营业厅的工作人员当初为什么不告知我，小额贷款公司会查询我的个人征信，以及还要办理‘信用购’业务？”

对于质疑，该工作人员承认办理套餐时，未告知陈楠会被查询个人征信和办理“信用购”业务。“我们在给很多客户办理套餐时，都不会说得如此详细，而且其他客户也不会很在意自己的个人征信被查。因为你在银行工作，所以才会如此重视和敏感。”

涉事小贷公司与运营商是何关系？陈楠每月缴纳的298元的套餐费用中，是否包含了“信用购”业务的扣款？该工作人员解释：“小贷公司与运营商

太琨律创始合伙人、四川琨爵律师事务所主任朱界平表示，在本人未授权的情况下，企业或机构查当事人征信的行为是违法的。信息主体认为征信机构或者信息提供者、信息使用者侵害其合法权益的，可以向所在地的国务院征信业监督管理部门派出机构投诉。

是合作关系，运营商从小贷公司贷款购买了手机，分24期还款，这笔钱是由运营商来还，与每月298元的套餐费用无关。”

据陈楠介绍，她每个月只缴纳了298元的套餐费，确实

未缴纳过105.71元的“信用购”款项。

尽管不用自己掏钱，但陈楠认为她依然蒙受了损失。“被查询征信的记录无法更改。如果一旦有过类似查询，很多银行可能会拒绝贷款。”她表示，接下来会要求营业厅取消“信用购”业务，并且出示一份是在她不知情的前提下查询个人征信的书面证明。

律师说法

未经本人授权查询征信违规 可向征信监管部门投诉

针对陈楠的遭遇，记者向太琨律创始合伙人、四川琨爵律师事务所律师朱界平进行了咨询。

朱界平表示，根据《征信业管理条例》第十八条、十九条规定：向征信机构查询个人信息的，应当取得信息主体本人的书面同意并约定用途，法律规定可以不经同意查询的除外。征信机构不得违反前款规定提供个人信息。因此在本人未授权的情况下，企业或机构查当事人征信的行为是违法的。

当事人如何进行维权？朱界平建议：“信息主体认为征信机构或者信息提供者、信息使用者侵害其合法权益的，可以向所在地的国务院征信业监督管理部门派出机构投诉。受理投诉的机构应当及时进行核查和处理，自受理之日起30日内书面答复投诉人。信息主体认为征信机构或者信息提供者、信息使用者侵害其合法权益的，可以直接向法院起诉。”

“史上最严征信报告”来了 个人征信自助查询 1分钟就可搞定

2020年1月19日，央行二代征信系统正式上线，所有板块将在今年5月全部切换完毕。被称为“史上最严征信系统”的二代征信系统到底有什么不同？

5月7日，华西都市报、封面新闻记者成都市锦江区一银行网点进行了体验，将身份证放置在个人信用报告自助查询机感应区，现场拍照进行人脸信息对比后，根据提示输入手机号码，点击打印，即可完成个人信用报告的获取，整个过程不到1分钟。

个人信息更详尽 还款记录延长至5年

从拿到手的“详细版”个人信用报告来看，报告包括个人基本信息、信息概要、信贷交易信息明细、公共信息明细以及查询记录共五项内容。

值得注意的是，新版征信报

告对个人信息记录十分全面，除了姓名、出生日期、身份证件、婚姻状况等基本身份信息外，还完整展示了学历信息、就业情况、工作单位和联系电话，包括近几年个人居住信息的变更也都记录在册。

据了解，旧版征信报告仅保留近两年的征信记录情况，新版征信报告则将还款记录延长至5年。

记者在2018年6月开通了一张信用卡，征信报告完整展示了2018年6月-2021年4月的还款记录。同时，如果存在逾期，逾期天数是30天以内是超过半年，报告也会详细列出。

电信、自来水业务 缴费信息尚未展示

据媒体此前报道，新版征信中，电信、自来水业务缴费、欠税、民事裁决、强制执行、行政处分、低保救助等信息都被记录。

记者拿到的个人征信报告中，电信、自来水缴费等信息尚未显示，但在编制说明一栏对电信业务的还款状态进行了详细划分，包括“服务已开通但本月不需缴费”“正常”“欠费超过宽限期不足1个月”“正常销户”等。缴费习惯或能从侧面体现客户还款意愿。

此前，大家关于新版征信报告讨论最多的是对“假离婚买房”行为的遏制。据悉，旧版征信报告中，夫妻双方共同还款，男方主贷，女方征信报告中则不体现负债。而在新版征信中，夫妻双方作为共同借款人，双方的征信均体现负债。即便离婚，非主贷人再次买房也属于有房有贷，无法享受首套房的“低首付”等各种优惠。

同时，对于车位贷款、装修贷款等大额专项分期信息，新版征信报告将体现分期时间和分期金额，更加细化。

通过正常渠道查询 不会对个人征信造成伤害

有市民担心，频繁查询个人征信报告会被银行认为是个人信用不佳，从而影响贷款申请。

对此，银行业人士介绍，个人通过中国人民银行征信中心等渠道查询本人征信，不会对征信造成伤害。但个人查询本人信用报告，每年仅前两次免费，3次及以上的，每次收取查询服务费10元。

除此之外，还有贷后管理查询、信用卡审批、贷款审批等征信查询。其中，从风险要素来看，因信用卡审批、贷款审批查询个人征信的，属于负面类操作，尤其是短期内多次查询，可能会被金融机构认为是财务状况不佳，从而影响贷款申请进度。

华西都市报-封面新闻
记者 熊英英

个人征信怎么查？

线上方式

可在中国人民银行征信中心官网查询，一般查询成功后次日获取，最快当日可获取；也可通过商业银行网银或是手机银行APP查询。截至目前，已有12家银行已开通网银个人信用报告查询服务。

线下方式

中国人民银行通过分支机构查询点、部分商业银行网点提供7000多台自助查询机查询。本人可携带身份证前往个人信用报告自助查询处进行查询。