

二代信用报告来了，将如何影响你我生活？

新华社北京1月19日电
记者 吴雨

中国人民银行二代征信系统已经正式上线，并于19日起面向社会公众和金融机构提供二代格式信用报告查询服务。此次央行征信系统升级，或影响超过10亿人、数千万户企业。与一代相比，二代信用报告有何不同？又将如何影响你我生活？

人民银行的一代征信系统于2006年正式运行，在促进金融交易、降低金融风险、提升社会信用意识等方面发挥了重要作用。截至2019年底，征信系统收录10.2亿自然人、2834.1万户企业和其他组织的信息，个人和企业征信系统累计查询量分别为24亿次和1.1亿次。

为更好地满足征信需求、适应金融科技发展趋势，央行征信中心适时启动二代征信系统建设工作，对征信系统进行优化升级。人民银行征信中心有关负责人介绍，与一代相比，二代征信系统提供的信用报告丰富了基本信息和信贷信息内容，改进了信息展示形式，提升了信息更新效率。

变化一：增加“共同借款”信息

央行征信中心介绍，为全面反映企业和个人信用状况，二代格式信用报告增加了“共同借款”信息。

“共同借款”是指一笔贷款由两个或两个以上借款人共同承担连带偿还责任的借款。比如夫妻共同贷款买房，两人就是共同借款人。

不过，记者从央行征信中心了解到，19日上线的二代格式信用报告中尚未展示个人“共同借款”信息，待进一步金融机构开始采用二代格式报送数据后，这类信息才开始展示。

变化二：展示个人“5年还款记录”

人民银行征信中心有关负责人介绍，为了直观、连续、完整展示借款人履约情况，二代格式个人信用报告设计增加了最近“5年（60个月）还款记录”，记录了还款状态、逾期金额等内容。

其实，一代格式个人信用报告也展示了5年还款记录，只是展示方式略有差异。记者了解到，二代

格式个人信用报告展示“5年还款记录”是基于二代格式信用报告中的“最近24个月还款记录”和“最近5年内逾期记录”内容，增加了最近2年的逾期金额，比一代格式信用报告更加全面展示个人按期还款信息，更为全面准确反映个人信用状况。

变化三：水费、电费预留展示格式尚未采集

征信所采集的信息中，除了个人信贷信息之外，还包含“先消费后付款”的公用事业缴费，以帮助缺乏信贷记录的信息主体建立信用记录，促进其获得信贷。

记者了解到，目前，二代征信系统尚未采集个人水费、电费缴费信息，仅在二代格式信用报告中设计预留了展示格式。人民银行征信中心有关负责人表示，未来在采集个人水费、电费等相关公用事业缴费信息时，征信中心将与相关数据源单位在取得信息主体授权同意，并确保数据质量和安全的前提下，才会进行采集和展示。

不过，二代征信系统将继承展示一代征信系统中已采集的个人电信正常缴费和欠费信息。央行征信

中心表示，在严把数据质量关的前提下，将对个人电信信息稳妥、谨慎地进行采集。

除了上述变化外，二代格式信用报告还增加哪些新内容？

记者了解到，在个人信息方面，二代格式信用报告增加了“个人为企业担保”“就业状况”“国籍”“联系电话”等信息，新增了“循环贷款”“信用卡大额专项分期”“授信协议信息”等数据项。在企业信息方面，报告增加了“上级机构”“企业规模”“所属行业”等信息，增加了“循环透支”“企业为个人提供担保”“逾期总额、本金和月数等逾期指标”等数据项。

央行征信中心方面介绍，新增数据项有待于下一步二代格式数据报送功能上线后，金融机构开始按照二代格式报送数据时才会展示。

专家表示，鉴于二代格式信用报告进一步丰富了个人和企业的信用信息，信息更新效率提高，更为全面、及时地反映了个人和企业的信用状况，建议个人和企业及时关注自身信用状况变化，切勿过度负债，按时足额还款，维护良好信用记录。

英国王室同意哈里夫妇退出公职

新华社伦敦1月18日电（记者张代蕾）英国王室18日晚发表声明，同意哈里王子及妻子梅根退出王室公职。这一安排将于今年春季正式生效。

白金汉宫的声明说，根据新安排，哈里夫妇将不再使用王室头衔，不再代表王室出席活动，也不再获得用于支持王室职务的公共资金。

根据声明，王室允许哈里保留目前他们一家三口在英国的住宅。哈里夫妇表示有意愿还当初为翻修这栋住宅而花掉的纳税人的钱。但

声明没有提及哈里夫妇未来安插安排和费用。

英国女王伊丽莎白二世当天发表声明说：“哈里、梅根和阿奇永远是我家中深受喜爱的成员……我支持他们追求更加独立生活的愿望。”

英国王位第六顺位继承人哈里王子与美国女演员梅根2018年5月在美国成婚，育有一子阿奇。两人本月初发表声明，表示不想继续担任王室高级成员职务，希望能逐步寻求经济独立，在英国和北美生活。

也门政府军遭胡塞武装导弹袭击 至少40人死亡

新华社科威特城1月18日电（记者聂云鹏 王薇）亚丁消息：也门卫生部18日说，也门政府军位于中部马里卜省的一处基地当天傍晚遭胡塞武装导弹袭击，造成至少40名士兵死亡。

一名不愿透露姓名的也门卫生部门官员告诉新华社记者，胡塞武装使用一枚弹道导弹对政府军在马里卜省东北部的基地实施了袭击。事发时政府军士兵刚结束训练，准备前往基地内的清真寺做礼拜。

他说，袭击还造成数十人受伤。

胡塞武装尚未对此作出回应。胡塞武装于2014年占领也门首都萨那和部分南部地区，迫使总统哈迪前往沙特阿拉伯避难。2015年3月，沙特等国军事介入也门局势，支援也门政府军打击胡塞武装。2018年12月，在联合国斡旋下，也门政府和胡塞武装就荷台达停火、战俘交换等重要议题达成一致，但是不久后双方即互相指责对方破坏停火。

恪尽职守 臻于至善

——中国银行宁波市分行做有温度的银行

回首2019年，这是中国银行谋求发展的一年，也是中国银行砥砺前行的一年。这一年里，有许多闪耀的时刻，也诞生了很多温暖的瞬间。在宁波日报主办的“2019年度市民满意文明示范网点评选”活动中，中行宁波市分行多家网点光荣上榜。是什么让中国银行在客户需求日趋多元化和竞争日益激烈的金融市场中脱颖而出？为何各家网点能受到广大市民的频频点赞，好评如潮的品牌名片背后又有怎样的故事？在此，我们将为广大市民回顾在中国银行宁波市分行多家网点发生的那些温暖的故事。



镜头一 细节赢得客户 服务成就口碑

“我本来以为要等到下周才能办呢，正愁怎么向客户交代，没想到中国银行慈溪周巷支行的员工居然周六加班加点前来帮助。”黄某是慈溪一家公司的财务人员，一个周五的晚上，他突然发现周巷支行开立银行承兑汇票后，交易对手无法在网银中签收。周巷支行客户经理本可以待下个周一再为其解决，但考虑到企业情况紧急，便主动提出上门服务。周六早上9时，黄某就接到了支行工作人员的电话，说他们已经在单位门口了。“我当时就很感慨啊，为了我的方便，他们牺牲了自己的休息时间。”回想起那天的情形，黄某还是很感动。

除了做好客户所求所想以外，周巷支行的工作人员认为，“真诚服务”不仅体现在礼貌的微笑和积极的态度上，还体现在设身处地为客户着想，预防、解决在工作中可能会出现的问题上。

某企业客户银行承兑汇票业务量非常大，每次遇到承兑解付和开立时，回单数量往往有几百张且顺序混乱。一名支行员工发现了这一点后，便细心地将回单按顺序整理整齐，并自制汇总清单与回单一起送至企业，不但清晰明了，还极大地减少了企业财务人员的工作量。企业财务人员连连致谢：“没想到这样的细节居然被你们注意到了，实在是太贴心了。”

镜头二 奋斗者永远年轻 前行永无止境

来到中国银行北仑大榭支行，2019年“万马奔腾开门红”竞赛“重点突围（存款拓展）奖”、宁波市分行“开门红”竞赛“存款争先奖”第一名等奖杯奖状映入眼帘，记录着这一网点曾取得的成绩。

记者注意到，每一名客户走进大厅时，马上就有工作人员走上前仔细倾听客户的问题，并在很短的时间内引导客户走向业务点。尽管前来办理业务的客户络绎不绝，但仔细留心就能发现，并没有客户长时间地等待。关于这一点，大榭支行的大堂经理颇有心得：“我们要求在工作中多换位思考，多想想平时自己去其他地方排队是怎样的体验，才能设身处地地理解客户的感受。为客户提供帮助时，要讲究‘快、好、准’三个要点，力求在最短的时间内，准确地帮助客户解决问题。”

考虑到许多客户平时工作时间紧张，没有时间出来办理业务，大榭支行积极鼓励员工“走出去”。行长和客户经理常常主动上门，从前期合作策划到跟进流程，再到业务落地维护，每一个环节都实地跟进，亲自盯紧。不少客户打趣道：“你们真是急我们所需，替我们省心啊！”

Z公司是一家国有大型石化贸易企业，2013年1月在大榭支行开立结算账户，5年里，一旦有适合该企业的产品，大榭支行工作人员总是第一时间咨询客户需求，量身定制方案。5年如一日的真诚，风雨无阻的服务，大榭支行用行动向客户证明了他们对“真诚服务”的理解绝不仅仅是嘴上功夫和“三分钟热情”。

对于大榭支行而言，这仅是日常工作中普通的一幕，是工作中该有的坚持。正是这些对每一名客户、每一件小事的坚持，才形成了千万客户对中国银行好评的浪潮。

镜头三 携手智能科技 服务更上层楼

中国银行海曙高桥支行成立于2008年7月，是目前海曙支行下属的全功能型旗舰网点，并在2019年进行了全新的装修升级。高桥支行曾在2017年、2018年连续被评为中国银行宁波分行优秀网点。去年，高桥支行以其贴心的服务、智能化的设备等优势再次被评为中国银行宁波市分行优秀网点。

走进高桥支行，一股“高大上”的科技感扑面而来。咨询引导区位于大厅中间醒目位置，客户一进门就能看到服务人员；右边是配备了3台智能柜台的智能银行服务区，区别于传统的柜台，在这里通过简单操作即可快速办理业务，无需排队等待；左边是营销服务区，记者去体验的时候，刚好有几位客户在这里等待叫号，询问起对新装修的营业厅的评价时，他们都表现出肯定的态度：“看起来很舒服，尤其是现在天气冷了，这里的座椅坐上去比冷冰冰的铁凳好多了。”

对于因各种原因无法到网点体验、办理业务的客户，无论路程多远，支行工作人员都会不辞辛苦、主动上门。去年11月，工作人员接到一名客户的电话，称其个人账户中留存大额资金均为活期存款，本想用于购买理财产品，但自己并未开通手机银行理财功能，且目前处于待产中，行动不便，无法前往柜台进行操作。在听完客户的诉求后，高桥支行团队迅速召开开会，为这名客户制订了几种理财方案，同时决定携带最新的智能一体机上门为她办理全套业务。就这样，即使客户在医院里，高桥支行工作人员也能做到“服务必达”。

镜头四 立足本职 励志笃行

中国银行科技中山支行地处市区号称“浙东第一街”的中山东路上。“我们常说，这里地理位置好，人流量大，是展示中行品牌形象和服务水平的重要窗口，更要高标准地要求自己。”中山支行客户经理说。

由于中山支行地处宁波主干道，常有路人过来问路，什么街、什么道，该行人员常答不灰；因为地处地铁口，门口又有公交车站，接待零币兑换客户便成了家常便饭。只要有人开口求助，他们就会热情地走上前去提供帮助。记者到营业厅的时候，前台一名工作人员正在清点零币，走上前问了才知道，她已经清点将近一个小时了，平均每周四五千元的量。问她累不累、手痛不痛的时候，她笑着说：“不累，我们都是轮流做的，就当锻炼了我们的零币包扎能力。”

在提升服务质量方面，客户经理向记者介绍了他们创造的五大举措：一是大力开展岗位业务技能和服务礼仪培训，每名工作人员通过层层考试和培训才能上岗；二是开展微笑服务、质效服务；三是以调查问卷的形式，摸清服务中存在的不足和客户需求，迅速改进服务质量；四是坚持每日晨会制度，让员工相互总结前一日的服务工作；五是每个月通过录像发现的问题并加以改进。五管齐下，多措并举，让中山支行的网点服务处于行内领先地位。

镜头五 客户服务无小事 主动上门暖人心

“现在都倡导个性化定制的服务，我们的客户经理定期上门与企业联络人进行沟通，拉近和客户的距离，了解他们的需要，再根据客户的需要量身定制服务方案。如果客户有需要而没有时间，我们就第一时间主动上门服务。”谈起最近银行工作方面的变化，中国银行镇海庄市支行相关负责人感触颇多，“从前光服务好上门的客户就够了，现在我们这里的员工一部分在大厅服务，另一部分到处走动，上门给客户服务。”

五一工会卡是中国银行近几年推出的一项特色业务，在各大企业中取得了不错的反馈。近期，因一笔工会费需打入五一工会卡内，不少客户前来办理或补办五一工会卡。庄市街道实验小学的教师平时要教书备课，不方便前去网点办理。庄市支行得知消息之后，立刻安排工作人员进行上门服务，为实验小学40多名教师批量申请了五一工会卡。新申领的五一工会卡送到网点之后，庄市支行又立刻安排工作人员上门帮教师把卡激活。

“以后讲起爱岗敬业的主题的时候，就又多了一个素材了。”上门服务结束后，教师们对工作人员笑道。

镜头六 七旬老人行动难 上门服务添温暖

每年9、10月份，是我市社保卡激活业务的高峰期。为了保证工作有序、高效完成，为当地群众提供更多便利，中国银行鄞州姜山支行除了增加大厅服务人员外，还专门为部分年龄较高或因病等特殊原因无法亲自到网点办理社保卡激活业务的客户安排了上门服务。去年10月初，70多岁的王大爷到网点办理社保卡激活业务，网点员工接过社保卡后发现非王大爷本人。王大爷解释说，他的百岁老母亲腿脚不便，无法亲自前来，所以他代老母亲来激活社保卡。网点员工当即主动提议约定时间进行上门服务。王大爷在采访中热泪盈眶，他说：“我和我的母亲年纪都大了，家里年轻人又在外工作，我去一趟银行得乘半个小时的公交车。中行这些小伙子和小姑娘一听到我的情况，就热心地帮助我们，感觉像看到了自己的孩子一样，温馨呐！”

考虑到近几年金融诈骗花样百出，惠及客户每一笔存款的不易，姜山支行工作人员更加感觉到普及防诈骗知识的义不容辞。为此，姜山支行定期开展“反诈防骗反传销民间借贷法律维权”“普及金融知识、守住‘钱袋子’”等活动，向当地居民，尤其是容易受骗的老年群体普及常见的金融诈骗手段。巧的是，去年7月，在华泰星城社区进行的宣传活动结束后，前来听讲的陈小姐就接到电话称信用卡遭到盗刷。陈小姐笑着说：“你看，这反面案例马上就送上门来了。”



李沁阳/文 中国银行宁波市分行供图

- ①中行慈溪周巷支行
- ②中行北仑大榭支行
- ③中行海曙高桥支行
- ④中行科技中山支行
- ⑤中行镇海庄市支行
- ⑥中行鄞州姜山支行