

征信权益保护视角下对个人不良信息告知实践的反思

皮文爽

(中国人民银行武汉分行, 湖北 武汉 430071)

摘要: 为保护信息主体合法权益,《征信业管理条例》规定信息提供者在向征信机构提供个人不良信息前应当履行告知义务。在实践中,由于信息提供者对告知义务的相关内涵理解不到位以及相关实施细则的缺失,导致个人不良信息告知义务的履行存在相关问题,相关纷争和投诉时有发生。本文从征信权益保护的视角,对个人不良信息告知义务的内涵进行了简要介绍,梳理了当前告知义务履行存在的主要问题,对告知义务的履行进行了反思,并在此基础上提出了进一步完善告知机制的可行性路径。

关键词: 征信权益保护; 个人不良信息; 告知义务

中图分类号: F83

文献标识码: A

DOI: 10.12324/j.issn.1674-5221.2022.09.008

0 引言

征信的本质是信息共享,在信息共享的过程中,如何平衡个人隐私和保护商业秘密是一个重大挑战。我国征信业的发展亦是征信信息使用与信息主体权益保护不断平衡的历程,信息主体权益保护对我国征信业的健康发展具有非常重要的意义。2013年,我国征信行业第一部行政法规《征信业管理条例》(以下简称《条例》)正式出台,《条例》的重要目的在于规范征信活动,保护当事人合法权益,其中所明确的个人不良信息告知义务(以下简称“告知义务”)便是实现该目的的一个重要体现^[1]。

1 告知义务的相关内涵

1.1 告知义务的具体规定

根据《条例》规定,个人不良信息是指对个人信息主体信用状况构成负面影响的信息,包括个人信息主体在借贷、赊购、担保、租赁、保险、使用信用卡等活动中未按照合同履行义务的信息,是对信息主体的行政处罚信息,人民法院判决或者裁定信息主体履行义务及强制执行的信息,以及国务院征信业监督管理部门规定的其他不良信息。由于个人不良信息反映了个人信息主体的负面信用状况,在很多时候,个人不良信息对个人信息主体的声誉和相关授信活动具有更直接的影响,甚至构成实质性限制。因此,《条例》对个人不良信息的提供提出了更为严格的要求。具体而言,《条例》第十五条规定:“信息提供者向征信机构提供个人不良信息,应当事先告知信息主体本人。但是,依照法律、行政法规规定公开的不良信息除外。”

1.2 告知义务的主要特点

一是该告知并非“告知同意”,因此不要求“告知到”。《条例》中的告知义务与《个人信息保护法》中的“告知同意”不是同一概念,其允许未“告知到”的情形存在。信息主体不能以信息提供者未履行告知义务

为拒绝信息提供者向征信机构提供本人的不良信息。

二是该告知属于事先告知。《条例》明确了告知义务的履行是在信息提供者向征信机构提供个人不良信息之前,具有事先告知的特点,其目的就在于使信息主体能够尽早对错误信息进行修改或弥补,维护自身的征信权益^[2]。

1.3 告知义务对征信权益的维护

信息共享与信息主体权益保护之间存在天然的矛盾,信息共享越充分,信息主体需要对自身权益放弃的也越多。因此,在要求信息主体让渡了一定的隐私权或敏感信息之后,许多国家的法律会赋予信息主体一定的权利,包括知情权、同意权、重建信用记录权、异议权和救济权^[2]。其中,知情权和异议权是两个相互依存的权利^[3],对信息主体的权益保护具有十分重要的意义。基于事前告知的特点,告知义务的履行能够很好地维护信息主体的知情权和异议权。

知情权是指个人有权了解征信系统和自己的信用状况。个人不良信息提供的事先告知使得信息主体能够在信息提供前了解到该信息的相关情况,更好地维护了信息主体的知情权。异议权是指信息主体有权对自己认为错漏的信息提出异议,并要求更正。告知义务的履行使得信息主体能够在信息提供前对错漏信息提出异议并更正,更好地避免对自身权益造成实际侵害。

2 告知义务履行实践中的主要问题

2.1 告知内容不合规,无法充分履行告知义务

在实践中,相关告知短信模板或话术未能准确体现告知的内涵,主要表现在:以催收代替告知。相关模板如“您XX业务已逾期,请您尽快还款,否则我们会向金融信用信息基础数据库报送该笔逾期信息”,此类模板将报送行为作为催收手段,容易造成信息主体的误解。其二,以还款提醒代替告知,相关模板如“您XX贷款将于X月X日到期,请您提前准备相关款

作者简介: 皮文爽,男,湖北武汉,硕士,中级经济师,研究方向:征信合规管理与征信权益保护。

项，按时还款，以免产生逾期，影响您的自身信用”，此类模板中相关不良信息尚未产生，并不涉及告知义务的履行，属于还款提醒。

2.2 告知时点选择不合理，无法有效实现告知目的

在相关调查中发现，不同信息提供者所选择的告知时点有所不同，大体分为四类：一是信息提供者在不良信息产生时自动触发告知，即一旦认定信息主体形成逾期，便通过短信平台向信息主体发送告知短信；二是信息提供者在不良信息报送之前触发告知，即完成不良信息告知短信发送后便自动将不良信息向征信机构报送；三是信息提供者在不良信息产生后某时间段内或某固定时间点进行告知；四是信息提供者无固定告知时点^[4]。上述告知时点中，第二类占比最大，该告知时点能够较好地满足不良信息的及时报送和事前告知要求，但由于与数据报送时点间隔太小，无法为信息主体提供足够的反馈时间，告知目的无法有效实现。

2.3 告知方式不合适，无法有效证明告知义务的履行

因告知并不要求“告知到”，信息提供者在履行告知义务后，相关证据的留存显得十分重要。但在实践中，为简化告知流程、减少告知成本，信息提供者往往会选择当面告知等方式，此类方式在形成有效佐证资料方面存在困难，无法形成如“告知短信”一类的直接性证据，只能以常识间接推断告知义务履行的概率，证据有效性不足^[5]。

2.4 告知频次要求不明确，容易导致监管不当

告知义务应是按项告知，即每产生一项不良信息，在报送之前都要告知信息主体。但由于对“一项”不良信息的判定标准没有明确，在某些特殊情况下，监管机构容易产生监管不当的问题。例如对不同情况下的连续逾期，监管机构对其所涉及的不良信息数量未有统一的认定标准，告知频次也无法明确，导致了“同案不同罚”以及“过罚不当”等问题的出现。

3 对告知义务履行的相关思考

3.1 不良信息产生、告知与报送间的关系

告知义务的履行与个人不良信息的产生与报送息息相关，三者之间既前后关联，又互相印证。从时间逻辑上看，个人不良信息的产生是告知与报送的前提。从维护征信权益的角度而言，在报送个人不良信息前，应当对信息的准确性进行验证评判，对存在错误或已及时弥补的个人不良信息可不予报送。告知义务的履行对不良信息准确性的验证提供了机会，进一步促进了不良信息报送质量的提升。

3.2 履行告知义务的主要事项

在具体履行告知义务时，我们要紧密围绕两个问题：告知什么；怎样告知。“告知什么”是指告知的内容，主要体现为告知的模板或话术；“怎样告知”是指

告知的具体操作，主要包括渠道、时点和频次的选择。

3.2.1 告知内容

因为告知义务的履行是以个人不良信息产生为前提，以维护信息主体征信权益，提升不良信息报送质量为主要目的。因此，告知的模板应明确三个信息：不良信息已产生；不良信息将予以报送；提醒信息主体对该不良信息予以关注并采取相关措施。相关模板为：“您XX贷款已发生逾期，请您知晓并尽快还款。对产生的不良信息，我们将按照《征信业管理条例》的要求向金融信用信息基础数据库报送。如有疑问，请及时与我们联系”。

3.2.2 告知渠道

要优先选择能够方便、长久留存有效告知记录证据的渠道，例如短信息、电子邮件。有效的告知记录证据主要是指直接性证据，如短信记录、电子邮件记录，此类证据可以直接展示发送人、发送内容、发送时间、接收人等，无需结合其他佐证资料证实告知义务的履行，证据有效性较高。

3.2.3 告知时点

告知时点的选择要确保所给予的信息主体对不良信息核对或弥补的反馈时间尽量足够。应尽可能地将告知时点前移，将其确定在不良信息产生之时，即信息提供者应当在不良信息形成时自动触发告知行为。

3.2.4 告知频次

告知频次的选择主要取决于对“一项”不良信息的理解和判断。由于首笔逾期的发生意味着信息主体未按合同履行行为“开始”，是不良信息产生的最早标志，因此对还款合同约定下的每一期还款、首笔逾期均应单独算作一项不良信息。对同一还款期下（包括合同到期后）首笔逾期后的连续逾期，由于均指向合同约定的同一个履约期次，从信息主体实际违约情况看，应合并算作同一次违约；且从告知目的而言，首笔逾期后的告知已给予信息主体进行不良信息核实或弥补的机会，连续逾期的产生是因信息主体自身原因放弃该机会所致，再次告知的实际作用已不大。

4 完善个人不良信息告知机制的可行性路径

4.1 加强培训和宣传，准确把握告知内涵，提高合规及信用意识

对告知义务内涵理解不到位是当前个人不良信息告知纷争及投诉产生的主要原因之一。因此，信息提供者加大履行告知义务的培训和宣传显得尤其必要。其一，加强对信息提供者的合规培训力度。培训重点围绕告知的内涵及主要事项，结合相关维权案例进行专题培训。通过厘清个人不良信息产生、告知与报送三者间关系，充分理解与把握告知的目的，提高相关岗位人员的认识水平和合规意识，避免因理解不到位导致工作出现漏洞。其二，信息提供者加强对信息主体的信用宣传力

度。信息主体是个人不良信息产生的直接来源，加大对信息主体的诚实守信宣传，促进其信用意识的提高，对减少个人不良信息的产生有着积极作用。同时，信息提供者将信用信息保护、异议申请、征信投诉等方面的政策制度、申请途径、典型案例纳入宣传内容，将帮助信息主体掌握维护自身权益的必备知识和技能^[5]，进一步提高信息主体的维权意识。

4.2 研究出台关于告知义务履行的相关细则，统一认识和评判标准

目前，对相关情形下告知义务的履行仍存在标准不统一、认定不明确的问题，亟待研究制定相关实施及监管细则。其一，信息提供者全面梳理告知义务履行流程，对个人不良信息告知模板、告知渠道、告知时点以及告知频次等主要事项进行规范，并结合实际，对连续逾期等特殊情形下的告知要求与认定标准进行讨论，形成共识。其二，信息提供者加强与法律部门的研讨力度，在适当时机进一步完善相关行政处罚裁量标准，引导监管更多地体现在告知义务履行的系统或制度设计层面，不局限于认定具体的未告知次数，要认真分析背后的问题原因，将整改建议及处罚落点集中在问题原因上，督促信息提供者关注问题本质，有效解决相关风险隐患。

4.3 全面推进并完善触发式系统化自动告知模式，构建告知义务履行长效机制

触发式系统化自动告知模式主要是指将告知操作平台与业务系统有效对接，当业务系统中产生个人不良信息时，将自动触发告知操作平台发送告知信息。该模式的好处是通过系统自动化判断与决策，该模式将不良信息的产生与告知义务的履行紧密结合，实现告知时点的最优化，提高告知效率。目前，通过短信平台统一发送短信是信息提供者履行告知义务的主要方式，信息提供者应进一步优化短信平台，将平台与业务系统有效对接，通过系统自动筛选、匹配告知对象，实现告知操作的自动化，全面推进触发式系统化自动告知模式。同时，信息提供者要进一步完善该模式，重点建立对个人客户基本信息的录入核对与修改机制，将客户的手机号码等关键信息设置为必填项，并增加有效性校验机制；同时信息提供者定期进行核对，及时发现并修改错误的手机号码，避免出现因手机号码空缺、无效导致短信告知失效的问题^[4]。

4.4 完善事前提醒和事后等待机制，实现与履行告知义务的有机结合

信息提供者应着重建立完善事前提醒和事后等待机制，将告知义务的履行与两者有机结合，互为补充，实现对征信权益的全方位维护。其一，信息提供者将还

款提醒服务作为贷后管理的有效措施，充分发挥其风险预警作用，提高告知义务履行的有效性。还款提醒作为个人不良信息告知的有效补充，可以更好地规避因疏忽导致的个人不良信息产生。信息提供者应不断完善还款提醒服务，将其作为有效的前置预警手段嵌入贷后管理系统流程中，并通过设置相关提醒规则实现自动触发，确保还款提醒对各信贷业务的有效覆盖，提高告知义务履行的有效性。其二，信息提供者充分结合还款安排中相关配套优惠方案，探索建立不良信息报送等待机制，促进告知目的的有效实现。在实践中，银行通常会为客户的还款安排提供相关配套优惠方案，如信用卡容时容差服务、设置贷款宽限期等，对按优惠方案进行的还款行为，相关不良信息不再向征信机构报送，有效弥补了不良信息带来的负面影响，实现了告知目的。信息提供者应充分利用还款安排中的配套优惠方案，将其与告知义务的履行紧密结合，研究设置个人不良信息告知等待核实期，为客户提供对拟报送不良信息的申辩机会和渠道，预留相关反馈时间，帮助客户通过容时容差、宽限期内及时还款等方式，在告知等待核实期内及时弥补不良信息的负面影响，有效实现告知目的^[5]。

5 结语

随着2021年《个人信息保护法》的出台，个人信息保护成为当前社会关注的焦点，特别是在征信领域，个人信息主体的征信权益保护已成为我国征信业发展研究的主要课题，对我国征信业的健康发展具有重要意义。从征信权益保护的视角来看，告知义务履行的主要意义在于充分维护信息主体的知情权和异议权，其在实践中面临的相关问题与其具有的“非同意”以及“事先”特点紧密相关。为更好地履行告知义务，需要我们充分认识告知义务与不良信息产生及报送前后关联、互相印证的关系，准确把握告知的内容、方式、时点和频次，通过加强培训宣传、统一认识标准、推进系统触发、完善事前提醒和事后等待机制等方式进一步完善个人不良信息告知机制，最终实现对个人信息主体权益的有效保护。

参考文献

- [1] 安建,刘士余,潘功胜.《征信业管理条例》释义[M].北京:中国民主法制出版社,2013.
- [2] 王小明.征信体系构建制度选择与发展路径[M].北京:中国金融出版社,2015.
- [3] 尼古拉·杰因茨.金融隐私——征信制度国际比较[M].北京:中国金融出版社,2009.
- [4] 翟泉明.对个人不良信息事先告知义务履行现状的调查分析[J].征信,2021(2):17-18.
- [5] 白云峰.征信弱势群体权益保护模式研究[J].征信,2016(11):47-50.