

谁投诉：在佛山从事电商生意的陈先生

为何事

陈先生2012年贷款遭拒，查询征信记录发现名下有一张信用卡存呆账，而信用卡非自己办理，便联系银行处理。4年过去了，不良信用记录仍未消除。

谁主管：办理信用卡的银行

在佛山从事电商生意的陈先生2012年欲购车贷款遭到拒绝，经调查发现有人冒用他的身份信息，在一家银行广州分行办理一张信用卡，卡上存在呆账，并录入了个人征信记录。陈先生说，该银行有关人员当时回复身份确实存在被冒用可能，陈先生也在派出所报了案，但今年自己再次要贷款的时候，却发现不良信用记录仍未清除。

对此，涉事银行相关人员回复，陈先生报案后，因派出所未有结果，故信用卡状态一直为“存疑”。目前，初步判断陈先生的情况应属别人冒用身份信息办卡，已经上报总行核实。若核实为真，会帮陈先生消除相关记录。

贷款买车遭阻碍：原名下离奇多出欠款信用卡

陈先生说，自己2012年10月到佛山桂城海八路一车行，欲贷款购买一辆标价7.3万元的车辆，填完贷款单。几天后，却接到车行人员电话，“对方说贷款不通过，说是信用不良，不批”。

陈先生透露，在车行人员建议下，他跑到中国人民银行分点查询个人征信记录，发现2008年11月20日在涉事银行广州分行办理一张信用卡，卡上存在一笔呆账为11423元。所谓“呆账”即超过偿付期限，经催缴未能收回，处于呆滞状态，有可能成为坏账的应收款项。

“我没有办过这张卡呀！”陈先生不解。他告诉南都记者，自己2003年-2009年虽然在广州东圃工作，但并未办理过该信用卡。因着急买车，贷款又批不下来，他只能付全款。此后，他拨打涉事银行客服电话反映情况。在客服人员指引下，他到该银行天河北路的分行。分行信用卡部经理接待他，当即让他填一份承诺书，承诺信用卡并非本人办理。

之后，陈先生到石牌派出所报警备案。陈先生说，3天后，对方电话回复说“通过查询当时信用卡办理一些文件，陈先生确有被冒用身份的可能，若核实了，会帮助把不良信用记录删除”。

## 贷款换车又碰壁：原是不良信用记录仍没有清除

陈先生以为事情已告一段落。陈先生说，谁知今年6月底他想贷款另买一部车，结果又碰壁。车行回复信用审核没通过。此时他记起2012年的事情，“不良信用记录，一定没有清除”。

陈先生查询自己个人信用报告，名下涉事银行信用卡呆账仍没有消除。陈先生致电涉事银行客服。客服回访提到当时办理信用卡记录，卡上留了两个联系人，一是陈先生的妹妹，一是一个陌生人的名字，“我之前办理过信用卡，联系人也写过我妹妹。”陈先生说，自己目前身份证有效期限是2008年2月19日开始，换新身份证系因旧身份证到期。而个人征信记录显示，有呆账的信用卡系2008年11月20日办理，照理到期身份证不能办卡。

陈先生说，2009年-2010年坐公交车时，丢失过身份证，但办卡时间为2008年，不可能有人冒用自己丢失身份证办卡，“会不会办卡时候，有人拿到我这些资料，再去办信用卡？”

客服回访完毕，陈先生7月1日又跑到该银行天河北路分行。陈先生说，当时得到的答复是需要查询以前备案记录，要一定时间，他很着急，“我还要买车呢！”

## 链接：市民应如何保护个人信息？

南都记者浏览网上新闻发现，各地类似被冒用身份信息办理信用卡导致卡透支或信用受损的新闻层出不穷。业内人士表示，反映被冒用身份信息办理信用卡的情况主要集中在2005年-2008年这段办卡时间，因当时正是信用卡推出初期，各大银行为抢占市场，在发卡程序上存在一些风险管控问题，甚至凭一张身份证即可办卡，没有相应回访，审核不严。现在，办卡需要严格审核机制，基本不会出现冒用身份信息办卡问题。

他提醒，为了应对身份信息被冒用办卡，可以经常上网查询自己征信报告。若发现自己被冒用信息办卡，可以联系办卡银行上报予以消除。市民在日常生活中要保管好身份证信息，如身份证丢失后一定要及时挂失，身份证复印件最好要标注出特殊用途，并声明“再次复印无效”。

## 银行回应：初步判断系事主身份被冒用

南都记者联系上涉事银行相关工作人员，该工作人员却给出不同版本。工作人员说，陈先生2012年时主要系因被催收贷款方才找到银行，并非陈先生所说的查询征信记录有问题。后来，银行根据陈先生反映的情况，建议他去派出所报警。陈先生报

警后，银行标注陈先生的信用卡为“存疑”状态，停止催收。因派出所一直没有结果，陈先生的信用卡一直维持在“存疑”状态，“当时，我们工作人员也没有帮助陈先生清除信用记录的承诺。”

该工作人员透露，最近陈先生到银行反映情况，银行一直配合陈先生。根据查询陈先生当时办卡所用的身份证，发现该身份证系旧身份证，在此之前陈先生已经更换新身份证，这作为一个证据可以初步判断陈先生的情况应当系属于别人冒用身份信息办卡，目前正把情况上报总行，由总行核实。若陈先生被人冒用信息为真，会帮助陈先生消除该行呆账记录。

律师说法：事主可以名誉侵权提起诉讼

上报总行

广东伯方律师事务所的朱光辉律师分析，若确认陈先生系被人冒用身份信息办卡，则呆账可以不予支付，这笔呆账的承担者应该系银行或被盗刷款项打入的商家(若商家存在审核不严情况)。陈先生如果觉得征信报告的信息影响到自己的名誉，可以名誉侵权提起诉讼，因为银行应该对信用卡办卡进行审核，“我个人倾向于，银行与侵权人即冒用身份者应该承担共同侵权责任”。

你还可以关注一个特别正（随）经（便）的公众号，深卡网卡达人（ ），回复“提额”获得提额秘籍。