



ZHONGGUO GONGSHANG YINHANG

中国工商银行 基于数据仓库 客户信用风险管理案例集

罗 熹 主编

 中国金融出版社

中国工商银行 基于数据仓库 客户信用风险管理案例集

罗 熹 主编

责任编辑：贾 真

责任校对：潘 洁

责任印制：裴 刚

图书在版编目 (CIP) 数据

中国工商银行基于数据仓库客户信用风险管理案例集 (Zhongguo Gongshang Yinhang Jiyu Shuju Cangku Kehu Xinyong Fengxian Guanli Anliji) / 罗熹主编. —北京: 中国金融出版社, 2010. 12 (2014.12 重印)
ISBN 978 - 7 - 5049 - 5714 - 6

I. ①中… II. ①罗… III. ①工商银行—信贷管理—案例—汇编—中国
IV. ①F832. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 208489 号

出版 **中国金融出版社**
发行

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010) 63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010) 63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010) 66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 保利达印务有限公司

尺寸 169 毫米 × 239 毫米

印张 16.25

字数 183 千

版次 2010 年 12 月第 1 版

印次 2014 年 12 月第 2 次印刷

定价 38.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5714 - 6/F. 5274

如出现印装错误本社负责调换 联系电话(010)63263947

编委会成员

主 编：罗 熹

副 主 编：刘志刚 陈道斌

编委会成员：郑允弢 朱耀稷 孙 谦 高 忻

范国英 董咸松 张嘉宏 王小平

俞浩进 冯建斌 卢 强 赵 巍

序

建设社会信用体系是党中央、国务院的一项重大战略决策。

中共十六大报告中提出了“整顿和规范市场经济秩序，健全现代市场经济的社会信用体系”的战略任务。十六届三中全会又进一步明确指出：“建立健全社会信用体系。形成以道德为支撑、产权为基础、法律为保障的社会信用制度，是建设现代市场体系的必要条件，也是规范市场经济秩序的治本之策。”中共十七大报告中又提出：“加快形成统一开放竞争有序的现代市场体系……规范发展行业协会和市场中介组织，健全社会信用体系”，“大力弘扬爱国主义、集体主义、社会主义思想，以增强诚信意识为重点……引导人们自觉履行法定义务、社会责任、家庭责任”。“推进金融体制改革，发展各类金融市场，形成多种所有制和多种经营形式、结构合理、功能完善、高效安全的现代金融体系。”

中国工商银行致力于建设“最盈利、最优秀、最受尊重的国际一流现代金融企业”，管理自身信用风



险，进而推动国家社会诚信体制和失信惩戒机制的建立是我们的责任和义务。为此，中国工商银行在 2004 年依托强大的数据仓库系统，建设了不良信用客户欠款扣收系统，运用信息化手段，准确、高效地甄别在中国工商银行既有欠款又有资产的不良信用客户，进而有效管理客户信用风险。几年来，总行、分行依据《商业银行法》、《民法通则》、《合同法》等相关法律法规，深入研究，加强实践，充分应用扣收系统信息，合规行使抵销权，利用扣收工作使得中国工商银行在信用卡、个人贷款、法人贷款等信用资产业务领域的风险管理成本更低、效率更高，同时在维护中国工商银行合法权益和全行安全性方面发挥了非常重要的作用。扣收工作在中国工商银行的深入开展，还产生了巨大的社会效益，促进了全社会诚信体制和失信惩戒机制的建立，推动了和谐社会的建设和科学发展观的深入贯彻执行。

各级行在深入开展合规扣收工作，高效、灵活应用扣收信息的过程中，积累了丰富的实践经验，产生了大量的特色案例。这次总行管理信息部及时牵头编纂《中国工商银行基于数据仓库客户信用风险管理案例集》，对于各级行学习、参考彼此有益经验，开拓新思路，解决新问题都将大有裨益。

“愿乘长风，破万里浪。”希望全行上下高度重视信息流管理的重要性，支持包括信用风险管理在内的银行经营决策，维护金融体系“三性”，着力实践“工于至诚，行以致远”，进而推动整个社会和谐发展的伟大进程。

2010 年 11 月 15 日

前 言

信贷资产是商业银行最主要的资产，也是最主要的资金运用。中国工商银行一贯非常重视信贷资产质量管理。依靠企业级数据仓库（EDW）支持高效甄别不良信用客户、合规行使抵销权，是中国工商银行在国内金融领域的一大创新，是依法现金高效清收不良资产的重要辅助手段，在推进中国工商银行不良贷款及账销案存资产的精细化管理方面发挥了重要作用。

不良欠款抵销权行使的概念是2004年由姜建清董事长首次提出的。在此思路的指导下，管理信息部和法律事务部深入研究，依托企业级数据仓库海量的数据源，建设了不良信用客户欠款扣收系统，匹配出在中国工商银行既有欠款又有存款的客户，并依法行使抵销权，有效清收不良欠款。

企业级数据仓库是宝库。行使抵销权实现不良欠款清收工作是企业级数据仓库在信用管理领域的成功实践。没有企业级数据仓库的支持，就无法迅速、准确地定位每位客户在中国工商银行的欠款和资产情况，也就无法及时目标明确地采取措施清收不良欠款。依



托企业级数据仓库，不良欠款扣收工作成功打破了部门和地域之间的信息不对称，实现了主动发现不良信用客户、依靠信息系统主动收回欠款的重大创新。

截至2010年11月30日，中国工商银行通过开展不良欠款扣收工作，共清收不良信用客户欠款约26.10万笔，共计28.89亿元。其中，扣收个人客户欠款26.05万笔，共计23.36亿元；扣收法人客户欠款545笔，共计5.53亿元，有效压降了不良欠款，为全行信贷资产精细化管理和信用风险控制作出了积极贡献，充分显示了企业级数据仓库业务应用的显著价值。

为了总结全行不良信用客户欠款扣收工作中的好的经验和做法，根据行领导指示，管理信息部牵头编纂了本案例集，供各行学习借鉴。

中国工商银行管理信息部
2010年12月1日

目 录

第一部分 个人贷款违约案例	1
拒不执行法院判决 直接扣收清偿欠贷	3
有钱不还逾期贷款 扣收系统甄别抵销	5
胜诉未还核销六年 直接扣收抵销贷款	7
“优质”客户表现差 核销贷款扣收回	9
灵活应用扣催结合 帮助客户提高诚信	11
不良客户欠房贷 四十余万终扣回	14
贷款他人用 客户不还 系统示信息 银行扣收	16
房贷拒还已核销 扣收定期终还款	18
扣收系统全面甄别欠贷客户 关联客户活期定期尽抵欠款 ..	20
第三方存管显现客户资产 跨一级分行扣收核销贷款 ..	24
自称困难不还贷 理财信息促清收	27
无资产中止执行 核销贷款 用扣收发现保险 继续追欠 ..	29
三方存管资产显现 客户及时异地还款	31
依托基金与定期 说服客户还欠款	33
房产评估价低 执行中止 异地查封基金 客户震惊 ..	35
起诉执行力度小 监控基金自还款	39
问题楼盘无法立案 关注妻款丈夫还钱	41
夫妻被捕 欠款回收无望 财产共有 贷款提前抵销 ..	44
借款人经济困难 无法还贷 担保人资产显现 借机催收 ..	46



贷款借款人失踪无影 银行无法催收 连带保证人存款现形 客户现身还款·····	49
利用家庭关联 扣催不良贷款·····	51
锁定嫂子存款 联合劝说哥俩 多次控制资产 贷款全额收回·····	53
认真分析 扣收共同债务人 耐心解释 赢得赞赏与信任·····	55
胜诉无产导致核销 发现定期异地扣收·····	57
两地合作角色互换 彼此支持跨省追欠·····	59
合理借助司法机关 跨省扣收不良贷款·····	61
扣收司法双管齐下 定期活期一并收回·····	63
胜诉催收仍无果 284 万全扣收·····	65
一屋二卖糊涂账 八年难题扣收解·····	67
借款人保证人拒不还款 先扣划又发现两次扣收·····	69
利用扣收系统收回假按揭不良欠款逾 42 万·····	72
系统供线索联合客户 迫使开发商还假按揭·····	75
合理履行通知义务 两省合作扣收欠款·····	77
系统发现工资账户 追回违约百期贷款·····	79
分析账户流水 追收核销贷款·····	81
以扣促催不蛮干 温情清收客户赞·····	83
跨省合作因地制宜 沟通客户主动还贷·····	85
躲债客户 因扣收信息现身 合理追索 帮客户筹款还贷·····	88
第二部分 信用卡违约案例·····	91
核销六年卡透支 扣收一朝全追回·····	93
充分依托扣收系统快速清偿信用卡欠款·····	96
大额透支“主动”隐匿 存款现形直接扣划·····	99
不良客户恶意透支 扣收震慑全额收回·····	101
无影客户不还款 一年欠款终扣收·····	103
用卡违约无从联系 扣收存款终还欠款·····	105
运用扣收系统清收“白金卡”+“理财金”客户大额透支欠款·····	107
追透三年终有果 扣收四万理财金·····	109



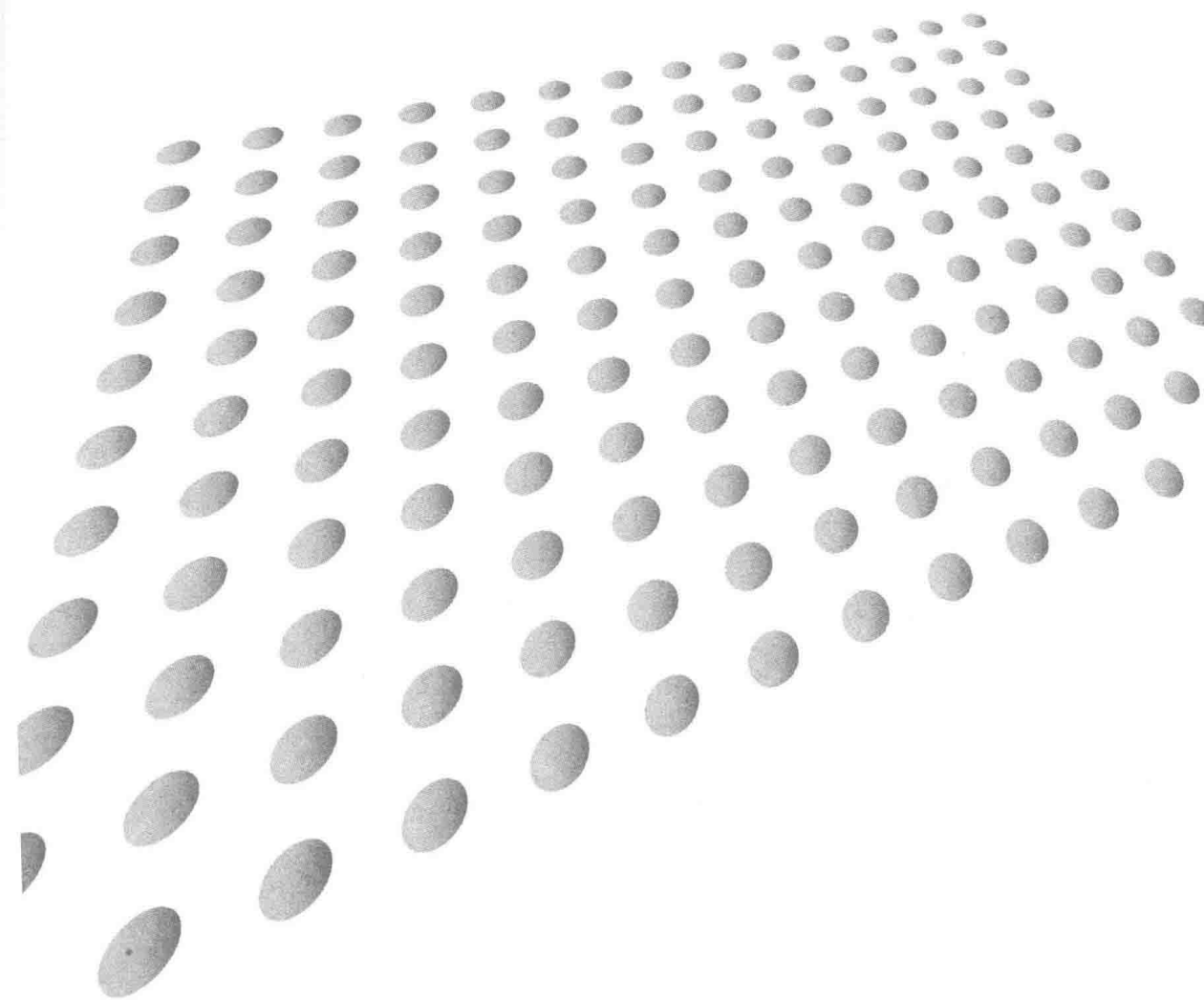
逃避债务“钉子户” 存单现形主动还	112
定期活期跨行显现 客户现形主动还款	115
客户推说手头紧张不还 银行依托灵通快线清欠	117
创新开展扣收工作 顺利收回外币存款	119
监控基金资产 客户终还欠款	122
分析基金资产 多方协助清欠	124
控公务卡存款 还信用卡欠款	126
多次催收用卡人无用 扣划共同借款人还款	128
依关联信息 促夫债妻还	130
依托担保人信息 扣收信用卡欠款	132
运用关联信息 成功清收欠款	134
跨行协作亲密无间 收回欠款成效显著	136
陕沪联手 高效清收	139
深入充分沟通 及时跨市扣收	141
客户联系中断 异地成功扣收	143
利用扣收系统 跨一级分行收回大额透支	145
透支申报核销 跨省高效扣回	147
为追欠款准备起诉 系统支持异地扣收	149
无线索 法院执行被中止 现曙光 扣收信息显神通	151
法庭胜诉无从执行 扣收追索不良透支	153
发现工资账户 扣收全额透支	155
加大账户监控力度 法院解冻立即扣收	157
客户失踪存款被冻 协商法院先行扣收	159
借助公安支持 存款弥补透支	161
银行提供优质服务 客户提高信用意识	163
第三部分 法人贷款违约案例	165
公司八年不愿还贷 百万欠款一朝扣回	167
依托信息要求第三方保证 小型企业百万欠款全额清	170



发现定期与基金 灵活应对终扣收	172
依托系统存款信息 担保企业全额还款	175
合理应用扣收信息 抢抓机遇主动追索	178
经营恶化 胜诉执行不力 发现存款 果断直接扣收	181
小企业抵押物无人要 存款实施扣收还欠款	184
无财产可执行 法院执行中止 依法扣划收贷 维护合法权益	186
企业拒绝还贷 银行扣收存款	188
和解协议强制执行 均不奏效 发现存款直接扣收 偿还欠款	190
扣收系统信息全 破产企业存款现	192
直接扣划收回法人不良欠款	194
扣收系统具慧眼 有的放矢追欠款	196
误用商务卡致欠款 扣收提醒客户归还	198
运用抵押保证信息 成功收回风险贷款	201
利用扣收信息收回法人账销案存欠款	203
扣收系统辟通途 账销案存成功收	205
分析债权债务 扣收核销法贷	208
凭基金资产 “钉子户” 还款	210
扣人民币控制外币 积极收回不良贷款	212
诉讼执行进展无力 账销案存扣收美元	214
查封抵押房产与机器设备 扣收小企业主与公司存款	216
依托担保企业存款 成功清收全额欠息	218
抓住机遇因势利导 全额扣收不良贷款	220
行抵销权司法保全并举 小企业主公司存款同催	222
扣收提供收购线索 八千万元欠款归还	224
依托扣收信息谈判 企业清偿逾期贷款	227
两小企业破产清算 发现存款有利受偿	229
扣收信息示铁证 “无钱” 客户终低头	231
依据扣收线索诉讼 庭外和解偿还百万	233
附录：案例分类索引	236

第一部分

个人贷款违约案例





拒不执行法院判决 直接扣收清偿欠贷

关键词 胜诉 个人贷款 直接扣收 跨行 活期

摘要 法院判决客户赵某向重庆市分行两路口支行支付欠款，但客户拒不执行。重庆市分行两路口支行利用扣收系统的信息，成功清收了该不良信用客户的欠款 173016.71 元。

一、案例情况

重庆市分行两路口支行于 2006 年 12 月 8 日向客户赵某发放个人综合消费贷款 20 万元，期限为 5 年。该笔贷款从 2007 年 1 月起逾期，多次催收，客户仍不能正常还贷，直至 2007 年 6 月该笔贷款劣变为次级类贷款。截至 2010 年 5 月 9 日，客户的违约本金 113333.22 元，利息 52353.81 元，合计 165687.03 元。之后两路口支行分别采取了电话、信函、客户经理上门和委托律师事务所代理等措施催收，但均无效果。早在 2008 年 12 月 18 日，两路口支行委托律师事务所将该客户诉至法院。2009 年 7 月 16 日，法院作出判决，判令该客户支付贷款本



息。该客户从判决、申请执行，直至申请处置抵押物皆未还款。

2010年5月14日，扣收系统显示该客户在重庆市分行另一支行有活期存款175016.71元。两路口支行当日迅速出具“扣收意见书”和“处理通知书”，通过营业网点对该客户账户实施严密关注。由于该客户于当日已取款22000元，该账户实际余额153016.71元。两路口支行立即调阅了与该客户签订的借款合同，确认合同约定了相关扣收条款。该客户存、贷款在同一家分行的不同支行，符合扣收和严密关注的条件，两路口支行于严密关注后的第二天通过特快专递向该客户发送了“行使抵销权通知书”和“债权转让通知书”。严密关注7个工作日后，两路口支行按照总行相关制度进行了扣收，扣收金额153016.71元抵偿了大部分欠款。按照法院判决，抵销后该客户尚欠款12670.32元，两路口支行再次通过特快专递向该客户发出“催收通知书”进行余款的催收。

二、总结与启发

启示一，通过以上案例我们可以看到，有些不良信用客户，即便法院判决其还款，但由于存在侥幸心理，认为法院、银行不知道客户存款情况，坚称无钱，拒绝还款，导致银行执行困难。

启示二，通过扣收系统可以较好地解决信息不对称问题，全量匹配、主动发现，使客户在银行的可扣资产无处隐匿。

启示三，如果能够将全部银行乃至金融系统实现联网，则遏制不良信用客户恶意欠款的功效会更大，有助于提高整个社会的诚信水平，构建和谐社会。

(重庆市分行两路口支行 杨盛龙)



有钱不还逾期贷款 扣收系统甄别抵销

关键词 综合消费贷款 直接扣收 活期存款

摘要 黑龙江省鹤岗市分行工农支行利用扣收系统提供的信息，及时行使抵销权，成功收回两笔不良贷款，清收本息合计26943.62元。

一、案例情况

客户钱某于2007年10月26日在黑龙江省鹤岗市分行工农支行分别办理了两笔5年期综合消费贷款，共计20万元。贷款发放后，由于该客户的资金周转不畅，不久就开始出现逾期，每月工农支行都需要多次上门催收，该客户才能勉强还款。2009年6月，该客户向银行表示已无还款能力，开始拒绝还款。截至2009年11月，其中一笔累计逾期15期，当期逾期2期；另一笔累计逾期18期，当期逾期5期，均已形成不良贷款。

2009年11月，工农支行扣收人员利用扣收系统，发现该客户在