

**CITY UNIVERSITY OF HONG KONG**  
香港城市大學

**Research on the Factors Influencing Customer  
Default Behavior in Private Financial  
Institutions: From the Dual Perspectives of  
Individuals and Institutions**  
基於個人與機構雙重視角下的民營類金融機構客  
戶違約行為影響研究

Submitted to  
College of Business  
商學院  
in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Doctor of Business Administration  
工商管理博士學位

by

**Zhang Changsong**  
张长松

**January 2026**  
二零二六年一月

---

## 摘要

在金融市場體系中，民營類金融機構作為不可或缺的組成部分，發揮著獨特且重要作用。近年來，隨著我國經濟的持續發展以及金融改革的逐步深化，民營類金融機構迎來了廣闊的發展空間，其業務範圍不斷拓展，市場份額逐步擴大，金融產品反覆迭代創新，在滿足中小企業和個人多樣化金融需求方面成效顯著。然而，隨著民營類金融機構的快速發展，客戶違約問題也日益凸顯，成為制約其穩健發展的重要因素。客戶違約不僅給民營類金融機構帶來直接經濟損失，還可能引發一系列連鎖反應，影響金融市場的穩定。因此，深入研究影響客戶違約行為的因素，對於民營類金融機構有效防範違約風險、提高風險管理水準具有重要的現實意義。

本文以民營類金融機構客戶違約行為為研究目標，從個人特徵和機構特徵的雙重視角出發，綜合運用資訊不對稱理論、契約理論和信貸風險管理理論，深入分析影響客戶違約行為的關鍵因素。本次研究基於香港某上市公司 2018—2023 年的經營資料，藉助描述性統計等科學的量化分析方法，對借款人個人特徵、典當機構組織特徵以及外部貸款因素與客戶違約率之間的關係進行了實證檢驗。

研究發現，借款人的年齡、婚姻狀況和職業類型對其違約行為有顯著影響，其中年齡越大、婚姻狀況越不穩定、為創業者身份的借款人違約率越高。典當機構的貸款金額與違約率呈正相關，而利率與違約率未表現出顯著直接關係。外部貸款因素中，抵押率越高、無擔保的客戶違約率越高。此外，外部貸款因素對借款人特徵與典當組織特徵和違約率之間的關係具有調節作用，有擔保和低抵押率的客戶在這種關係中表現出更穩定的特徵。

本研究的創新之處在於採用多重視角分析方法，不僅關注直接影響因素，還探討了外部因素的調節作用，豐富了相關理論研究內容。研究結果為民營類金融機構的風險管理提供了科學依據，有助於其優化貸款審批流程，降低違約風險，促進行業穩健發展。未來研究可進一步拓展樣本範圍，深入分析宏觀經濟環境和信貸政策的影響，探索更多影響客戶違約行為的因素，並關注金融科技在風險管理中的應用。

---

## Abstract

In the financial market system, private financial institutions, as an indispensable component, play a unique and important role. In recent years, along with the sustained growth of China's economy and the progressive deepening of financial reform initiatives., private financial institutions have welcomed a broad space for development. Their business scope has been continuously expanding, and their market share has been gradually increasing. They have delivered outstanding outcomes in addressing the diverse financial needs of SMEs and individuals. However, with the rapid development of private financial institutions, the problem of customer default has become increasingly prominent, becoming an important factor that restricts their stable development. Customer default not only brings direct economic losses to private financial institutions but may also trigger a series of chain reactions, affecting the stability of the financial market. Therefore, in-depth research on the factors affecting customer default behavior is of great practical significance for private financial institutions to effectively guard against default risks and improve their risk management level.

This thesis takes the default behavior of customers of private financial institutions as the research object. Starting from a dual perspective of individual characteristics and institutional characteristics, it integrates the theories of information asymmetry, contract theory, and credit risk management to deeply analyze the key factors affecting customer default behavior. The study is based on the pawn business data of a listed company in South China from 2018 to 2023. It employs descriptive statistics, correlation analysis, and regression analysis to empirically test the relationship between borrower characteristics, pawn institution organizational characteristics, external loan factors, and customer default rates.

The study finds that the age, marital status, and occupation type of borrowers have a significant impact on their default behavior. Specifically, borrowers who are older, have unstable marital status, and are entrepreneurs have higher default rates. The loan amount of pawn institutions is positively correlated with the default rate,

---

while the interest rate does not show a significant direct relationship with the default rate. Among external loan factors, a higher collateral ratio and unsecured customers are associated with higher default rates. Moreover, external loan factors play a moderating role in the relationship between borrower characteristics, pawn organizational characteristics, and default rates. Customers with secured loans and low collateral ratios exhibit more stable characteristics in this relationship.

The innovation of this study lies in the use of a multi-perspective analysis method, which not only focuses on direct influencing factors but also explores the moderating effects of external factors, enriching the content of relevant theoretical research. The research results provide a scientific basis for risk management in private financial institutions, helping them optimize loan approval processes, reduce default risks, and promote stable development. Future research can further expand the sample scope, conduct in-depth analyses of the impact of the macroeconomic environment and credit policies, explore more factors affecting customer default behavior, and pay attention to the application of financial technology in risk management.

---

**CITY UNIVERSITY OF HONG KONG**  
**Qualifying Panel and Examination Panel**

Surname: ZHANG  
First Name: Changsong  
Degree: Doctor of Business Administration  
College/Department: College of Business

The Qualifying Panel of the above student is composed of:  
*Supervisor(s)*

Prof. XU Jingjun David    Department of Information Systems  
City University of Hong Kong

Prof. LING Hong            Department of Information Management and  
Information Systems  
Fudan University

*Qualifying Panel Member(s)*

Prof. LIU Ben              Department of Information Systems  
City University of Hong Kong

Prof. ZHANG Cheng        Department of Information Management and  
Information Systems  
Fudan University

This thesis has been examined and approved by the following examiners:

Prof. LIAO Shaoyi        Department of Information Systems  
Stephen                    City University of Hong Kong

Prof. XU Jingjun David    Department of Information Systems  
City University of Hong Kong

Prof. ZHANG  
Chenghong                Department of Information Management and  
Information Systems  
Fudan University

Prof. LING Hong            Department of Information Management and  
Information Systems  
Fudan University

Prof. ZHOU Zhongyun     Department of Management Science & Engineering  
Tongji University

---

## 致 謝

週末午後的辦公室裡，陽光灑在案頭的論文稿上，鍵盤敲擊的餘音已漸漸消散。2025 年的尾聲悄然臨近，元旦的鐘聲即將敲響，在這新舊交替的時刻，我滿懷感恩與不舍，寫下這封感謝信。

回溯 2021 年，我毅然踏上管理學博士的漫漫征途，一路走來，這段學術苦旅的點點滴滴仍清晰如昨。我深刻體會到凌鴻教授經常說的一句話：“做博士是嚴謹的思維邏輯訓練過程，雖然艱辛，但當最終收穫研究成果時，會發現一切的努力都意義非凡”。在研讀與寫作的關鍵時期，全球疫情仿佛在一瞬間讓世界進入了停頓狀態，正是這個停頓卻也讓我有時間將目光聚焦到每天從事的看似常規的工作領域。在那段相對沉寂的時間裡，我有了更多獨處思考的機會，開始以更冷靜、更理性的視角，重新審視我每天從事行業的底層邏輯，基礎信貸過程中客戶為什麼違約？哪些人容易違約，影響違約的要素是什麼？

飲水思源，我首先要衷心感謝凌鴻教授，您不辭辛勞，始終如一地指導與督促我，是我學術道路上最堅實的引路人；感謝許景俊教授，您的嚴謹治學、精準回饋以及關鍵點撥，是我在學術的迷霧中前行的引路燈塔！感謝答辯評審委員會的廖少毅教授、張成洪教授以及同濟大學的周中雲教授，感謝你們提出的中肯意見和寶貴建議，為論文的最後完善指明了關鍵方向。感謝趙付春博士，正是您的悉心梳理，幫我在紛繁複雜的學術資料中找到了方向。感謝陳彩霞老師、顧丹老師、周娜琦老師以及親愛的同學們，在我學習和班級生活中給予的熱心幫助！

尤其要感謝我的同事徐思曼，在資料整理的繁瑣工作中，你不辭辛勞，組織團隊協助我整理了大量資料，為後續的學術探索過程奠定了實證基礎。待資料收集整理完成，在論文的攻堅階段，清華大學的竇吉芳博士在數學建模方面給予了我專業且耐心的指導與幫助。你們的智慧與付出，為我的論文注入了強大的動力，讓我在面對複雜的數學模型時不再望而卻步，這份恩情我銘記於心。

---

最後，我要把最深沉的感恩獻給我的妻子王志賢，我的孩子張景亮和張景順，你們的愛與支持，是我在學術道路上披荊斬棘的底氣，也是我疲憊時最溫暖的港灣。

值此元旦佳節來臨之際，願我愛的和愛我的人們，在 2026 年萬事順遂，幸福安康！

---

# 目 錄

摘 要 .....	i
<b>Abstract</b> .....	ii
<b>Qualifying Panel and Examination Panel</b> .....	iv
致 謝 .....	v
第一章 緒論 .....	1
1.1 研究意義 .....	1
1.1.1 研究背景 .....	1
1.1.2 研究問題 .....	2
1.1.3 研究价值 .....	3
1.1.4 研究亮点 .....	4
1.2 技術策略 .....	5
1.2.1 技術路線 .....	5
1.2.2 研究方法 .....	9
第二章 文獻綜述 .....	11
2.1 金融機構借貸風險管理研究 .....	11
2.1.1 國外相關研究綜述 .....	11
2.1.2 國內相關研究綜述 .....	12
2.2 金融機構借貸風險識別研究 .....	14
2.2.1 專家評分法 .....	14
2.2.2 相關分析法 .....	15
2.2.3 回歸分析法 .....	15
2.2.4 非財務指標視角下基於人口統計學特徵與違約風險識別 .....	16
2.3 金融機構借貸風險評估研究 .....	17
2.3.1 國外相關研究綜述 .....	17
2.3.2 國內相關研究綜述 .....	19
2.4 金融機構借貸風險控制研究 .....	21
2.4.1 國外相關研究綜述 .....	21

---

2.4.2 國內相關研究綜述 .....	23
2.5 研究文獻評述 .....	25
第三章 理論概述 .....	27
3.1 資訊不對稱理論 .....	27
3.2 契約理論 .....	36
3.2.1 契約理論的分類 .....	37
3.2.2 完全契約理論與不完全契約理論 .....	38
3.3 信貸風險管理理論 .....	41
3.3.1 信貸風險管理發展歷程 .....	41
3.3.2 信貸風險管理制度 .....	42
3.3.3 信貸風險管理流程分類 .....	44
3.4 本章小結 .....	46
第 4 章 現代典當行業風險特征案例分析 .....	48
4.1 現代典當行業發展情況 .....	48
4.1.1 現代典當行起源及初期監管 .....	48
4.1.2 典當行業發展規模 .....	48
4.1.3 基於風險導向視角下的典當行業的 PEST 分析 .....	51
4.1.4 基於風險視角下的典當行業波特五力模型分析 .....	55
4.2 典當行與商業銀行的業務及風險特征異質性 .....	58
4.2.1 業務模式差異對比 .....	58
4.2.2 客戶群體差異對比 .....	60
4.2.3 典當行業於商業銀行風險特征差異總結 .....	63
4.3 企業案例：以蘇南 A 上市公司為例 .....	64
4.3.1 實際研究案例的選擇考量 .....	64
4.3.2 A 公司的發展歷程 .....	65
4.4 研究變量選擇的實證意義 .....	72
4.4.1 個人特徵變量：錨定客戶風險的獨特性 .....	73
4.4.2 典當業務核心特徵變量：業務條款與風險的強綁定 .....	74
4.4.3 外部貸款因素變量：彌補風險緩釋手段的單一性 .....	75

---

4.4.4 隨機抽樣統計資料的補充驗證價值 .....	76
4.5 本章小結 .....	76
第五章 模型假設與方法設計 .....	78
5.1 模型假設 .....	78
5.1.1 借款人的個人特徵所產生的影響 .....	78
5.1.2 典當行的組織特徵所產生的影響 .....	80
5.2 方法設計 .....	86
5.2.1 資料來源 .....	86
5.2.2 資料介紹 .....	87
5.2.3 變數介紹 .....	90
5.3 本章小結 .....	90
第六章 研究進程與結果分析 .....	93
6.1 研究邏輯 .....	93
6.2 研究結果與分析 .....	93
6.2.1 描述性統計 .....	93
6.2.2 相關性分析 .....	98
6.2.3 回歸性分析 .....	101
6.3 穩健性回歸檢驗 .....	104
6.4 本章小結 .....	105
第七章 研究結論與展望 .....	107
7.1 研究結論 .....	107
7.2 本研究的創新點 .....	108
7.3 未來研究展望 .....	109
參考文獻 .....	111
附錄一 典當業務調查報告 .....	126
附錄二 2024 年度隨機 50 筆逾期授信業務多維度統計 分析報告 .....	128