

征信投诉办理规程

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为规范征信投诉办理工作，维护信息主体合法权益，根据《征信业管理条例》及有关法律法规规定，制定本规程。

第二条 本规程所称征信投诉，是指信息主体认为征信机构、金融信用信息基础数据库运行机构或者信息提供者、信息使用者侵害其合法权益，向中国人民银行分支机构反映，要求处理的行为。

本规程所称合法权益，是指根据《征信业管理条例》规定，信息主体在征信业务及相关活动中依法享有的各项权益。

本规程所称投诉人，是指认为自身合法权益受到侵害，向中国人民银行分支机构提出征信投诉的信息主体。

本规程所称被投诉人，是指投诉人反映侵害其合法权益的征信机构、金融信用信息基础数据库运行机构或信息提供者、信息使用者。信息提供者一般为投诉人信用报告中展示的与投诉事项相关的数据发生机构或账户管理机构，信息使用者一般为投诉人信用报告中展示的查询机构。

第三条 征信投诉办理应遵循依法合规、便民高效、客观公正、属地管理原则。

第二章 材料接收与投诉受理

第四条 征信投诉由被投诉人注册地中国人民银行分支机构管辖。被投诉人注册地与实际经营地不一致的，由被投诉人实际经营地中国人民银行分支机构管辖。中国人民银行分支机构存在管辖争议的，可以报请共同上级机构指定管辖。

第五条 投诉人应当以书面形式向有管辖权的中国人民银行分支机构提起投诉，并通过现场递交或信函邮寄的方式提交以下材料：

（一）本人签名确认（或加盖单位公章）的《征信投诉申请单》（附1）；

（二）认为自身合法权益被侵害的事实、证据或线索材料；

（三）有效身份证明文件（或有效机构设立文件）复印件。

投诉人为法人和其他组织的，除上述材料外，还应提供法定代表人授权委托书、法定代表人身份证复印件、经办人身份证复印件。

第六条 中国人民银行分支机构应当通过互联网站向社会公布以下征信投诉有关事项：

（一）接待现场投诉的地址、办公时间；

（二）接收信函投诉的通信地址、邮政编码；

（三）投诉应提交的材料；

（四）征信投诉咨询电话。

第七条 委托他人进行投诉的，除提供本规程第五条规定的材料外，还应当提供代理人的有效身份证明文件（或有效机构设立文件）复印件和授权委托书原件。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、权限和期限，并由委托人签名或者盖章。

第八条 投诉人应当实事求是，对陈述事实及提供材料的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得提供虚假材料。

第九条 征信投诉同时符合下列条件的，应当予以受理：

- （一）投诉材料齐全；
- （二）有明确的被投诉人；
- （三）投诉事项属于侵害投诉人合法权益的行为；
- （四）有反映被投诉人侵害投诉人合法权益的事实、证据或线索材料；
- （五）对被投诉人具有管辖权。

第十条 征信投诉有下列情形之一的，应当不予受理：

- （一）投诉材料不全，投诉人放弃补正或补正全部材料后仍不满足受理条件的；
- （二）无明确的被投诉人；
- （三）投诉事项不属于侵害投诉人合法权益的行为；
- （四）无反映被投诉人侵害投诉人合法权益的事实、证据或线索材料；
- （五）投诉事项已由中国人民银行分支机构依法处理或正在

处理过程中，投诉人的再次申请没有新事实、新证据或新线索材料的；

（六）核查投诉事项需要以司法或其他行政处理结果为关键依据，而相关处理结果尚未作出的；

（七）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

第十一条 中国人民银行分支机构应当自本单位收到投诉材料之日起的 10 个工作日内进行审查，并分别按以下情况处理：

（一）对不属于本机构管辖的征信投诉，应书面告知投诉人向有管辖权的中国人民银行分支机构提出。对属于下级中国人民银行分支机构管辖的征信投诉，可以转交至下一级中国人民银行分支机构办理，并书面告知投诉人（附 2）。

（二）认为需要补正材料的，应一次性书面告知投诉人在 10 个工作日内补正相关材料（附 3），投诉人无法联系或逾期未补正的，视为放弃补正。补正材料期间不计入审查期限。

（三）符合本规程第九条规定的，应当予以受理并书面告知投诉人（附 4），告知之日为受理之日。

（四）具有本规程第十条情形之一的，应当不予受理并书面告知投诉人（附 4）。

第三章 事实核查与投诉处理

第十二条 中国人民银行分支机构受理征信投诉后，应当及时将征信投诉材料复制件转送被投诉人。

第十三条 被投诉人收到中国人民银行分支机构转送征信投诉材料复制件后，应当就投诉事项的实际情况和发生原因向中国人民银行分支机构提交加盖公章的书面说明，并附相关证明材料。

第十四条 中国人民银行分支机构认为被投诉人提交的相关材料不能充分证明投诉事项是否存在以及理由、原因不清的，可以要求被投诉人限期补充材料。

中国人民银行分支机构可以根据办理投诉需要依法对被投诉人进行调查。

第十五条 中国人民银行分支机构应当自受理征信投诉之日起 30 日内做出处理结论，制作《征信投诉答复意见书》（附 5）。

第十六条 《征信投诉答复意见书》应当载明：

- （一）投诉人；
- （二）被投诉人；
- （三）投诉事项；
- （四）对投诉事项的核查和处理结果；
- （五）其他需要说明的事项。

第十七条 出现下列情形之一的，可以暂停投诉处理：

- （一）发生自然灾害、重大突发公共卫生事件等不可抗力事由，无法开展取证与核查的；
- （二）其他应当中止的情形。

决定暂停征信投诉处理的，应当告知投诉人并说明暂停原因

(附6)，暂停期间不计入投诉办理期限。暂停原因消除后，应当恢复投诉处理并告知投诉人。

第十八条 出现下列情形之一的，应当终止投诉处理：

- (一) 投诉人撤回征信投诉的；
- (二) 投诉人捏造、歪曲事实，提供虚假材料的；
- (三) 中国人民银行分支机构受理投诉后，发现存在本规程第十条有关情形的。

决定终止征信投诉处理的，应当书面告知投诉人并说明终止原因(附6)。

第十九条 出现下列情形之一的，可以合并投诉办理：

- (一) 投诉人对同一投诉事项提出新事实、新证据或者新理由的；
- (二) 投诉人对同一被投诉人提出新的征信投诉事项的；

决定合并征信投诉处理的，应当书面告知投诉人并说明原因(附6)。投诉办理期限自收到新的投诉材料之日起重新计算。

第二十条 中国人民银行分支机构制作的《征信投诉答复意见书》等相关文书，应当加盖本单位印章，由投诉人或其委托代理人现场领取或通过信函方式寄送投诉人或其委托代理人。

第四章 日常管理

第二十一条 中国人民银行分支机构、被投诉人在处理征信投诉过程中，应当保障投诉人信息安全，防止投诉人信用信息泄

露或者被滥用。

第二十二条 中国人民银行分支机构在处理征信投诉过程中制作以及收到的各种文书、获取的证据材料等应当参照行政执法案卷信息管理。

中国人民银行分支机构应当按照档案管理有关规定对征信投诉档案资料进行整理、归档、保存，投诉档案资料保存期限为自征信投诉办结之日起10年。

第二十三条 中国人民银行分支机构应当建立征信投诉办理统计和报告制度，按年向上级机构报告本辖区征信投诉办理情况。

第五章 附则

第二十四条 本规程由中国人民银行负责解释。

第二十五条 本规程自X年X月X日起实施，《征信投诉办理规程》（银办发〔2014〕73号文印发）同时废止。

附：1. 征信投诉申请单（自然人、法人和其他组织）

2. 征信投诉管辖告知书

3. 补正征信投诉材料告知书

4. 征信投诉受理情况告知书

5. 征信投诉答复意见书

6. 暂停/终止/合并征信投诉告知书

附 1

征信投诉申请单（自然人）

投诉人名称：	投诉人联系电话：
投诉人有效身份证明文件类型及证件号码：	
投诉人通讯地址及邮编：	
代理人姓名：	代理人联系电话：
代理人有效身份证明文件类型（或有效机构设立文件类型）及证件号码：	
被投诉人：	
投诉事项：	
证据等材料名称、内容：	
<p>本人确认以上内容和提交的材料真实有效，并承担提交虚假材料的所有法律责任。</p> <p>本人确认提出征信投诉是本人真实意思表示，本人充分了解委托他人办理征信投诉可能存在的信息泄露、身份被盗用、诈骗等风险。</p> <p>本人确认并声明填写的通讯地址及手机号码均为有效联系方式，征信投诉中涉及的各项文书通过现场领取或邮寄的方式均视为送达。</p>	
投诉人（签字）：	
代理人（签字）：	
年 月 日	

征信投诉申请单（法人或其他组织）

投诉人名称：	投诉人联系电话：
投诉人有效设立文件及号码：	
投诉人通讯地址及邮编：	
经办人姓名：	联系电话：
经办人有效身份证明文件类型及证件号码：	
代理人姓名：	联系电话：
代理人有效身份证明文件类型（或有效机构设立文件类型）及证件号码：	
被投诉人：	
投诉事项：	
证据等材料名称、内容	
本机构确认以上内容和提交的材料真实有效，并承担提交虚假材料的所有法律责任。	
投诉人公章： 经办人（签字）： 代理人（签字）： 年 月 日	

附 2

中国人民银行 XX 分行/营业管理部/中心支行/支行 征信投诉管辖告知书

_____（投诉人）

本单位于____年 月 日收到你（单位）的《征信投诉申请单》。
你（单位）反映：_____（被投诉人及投诉事
项）。

（情形一：不属于本机构管辖）

根据属地管辖原则，_____（被投诉人）
不属于我单位管辖，建议你向有管辖权的_____（中国人民银行分
支机构名称）反映，其办公地址为_____，邮寄地址
为_____，邮政编码为_____。

（情形二：属于下级机构管辖）

根据属地管辖原则，我单位已将你（单位）的投诉材料转
_____（中国人民银行分支机构名称）处理。

中国人民银行 XX 分行/营业管理部/中心支行/支行

（印章）

年 月 日

一式二份，一份交投诉人，一份附卷

附 3

中国人民银行 XX 分行/营业管理部/中心支行/支行 补正征信投诉材料告知书

_____（投诉人）：

本单位于____年__月__日收到你（单位）的征信投诉材料。经审查，你（单位）提交的投诉材料不齐全，需要补正。请你（单位）自收到本告知书之日起 10 个工作日内向本单位补正下列材料：

一、

二、

.....

如逾期未补正（以材料寄出时间为准），视为放弃补正，本单位将按照《征信投诉办理规程》第十条规定不予受理。

中国人民银行XX分行/营业管理部/中心支行/支行

（印章）

年 月 日

一式二份，一份交投诉人，一份附卷。

附4

中国人民银行 XX 分行/营业管理部/中心支行/支行 征信投诉受理情况告知书

_____ (投诉人)：

本单位于____年__月__日收到你(单位)的征信投诉材料。你
(单位)反映：_____ (被投诉人及投诉事项)。

其中：

针对_____等事项，根据《征信投诉办理规程》
第九条规定，我单位决定受理。

针对_____等事项，鉴于_____ (写明
不予受理理由)，根据《征信投诉办理规程》第十条规定，我单
位决定不予受理。

中国人民银行 XX 分行/营业管理部/中心支行/支行

(印章)

年 月 日

一式二份，一份交投诉人，一份附卷。

附 5

中国人民银行 XX 分行/营业管理部/中心支行/支行 征信投诉答复意见书

_____ (投诉人)

本单位于 _____ 年 月 日受理你 (单位) (证件号码: _____) 的征信投诉。你 (单位) 反映:
(被投诉人投诉事项)。

现答复如下:

一、关于 XX 问题 (核查及处理结果)。

二、关于 XX 问题 (核查及处理结果)。

.....

X、其他事项。

中国人民银行 XX 分行/营业管理部/中心支行/支行
(印章)

年 月 日

一式二份, 一份交投诉人, 一份附卷

附 6

中国人民银行 XX 分行/营业管理部/中心支行/支行 暂停/终止/合并办理征信投诉告知书

_____（投诉人）：

本单位于____年__月__日收到你（单位）的征信投诉材料。你（单位）反映：_____（被投诉人及投诉事项）。

鉴于_____（写明理由），根据《征信投诉办理规程》第十七/十八/十九条规定，我单位决定暂停/终止/合并办理投诉办理。

中国人民银行XX分行/营业管理部/中心支行/支行
(印章)

年 月 日

一式二份，一份交投诉人，一份附卷