

附件 2

征信投诉办理规程

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者信息提供者、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、账户管理机构或者发

卡机构，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 征信投诉办理应当遵循依法合规、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所在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，可以报请共同上级单位指定管辖。

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、信函邮寄等方式提交以下材料：

（一）填写完整并由本人签名确认（或者本机构盖章）的《征信投诉申请单》。

（二）认为自身合法权益被侵害的事实及证据或者线索材料。

（三）有效身份证件或者其他身份证明文件（或者有效机构设立文件）复印件。

投诉人为法人或者其他组织的，除上述材料外，还应当提供法定代表人或者主要负责人的授权委托书原件、法定代表人或者主要负责人以及经办人的有效身份证件或者其他身份证明文件的复印件。

第六条 中国人民银行分支机构应当通过其官方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）接收信函投诉的通讯地址、邮政编码。
- （三）投诉应当提交的材料。
- （四）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件或者其他身份证明文件（或者有效机构设立文件）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且不存在不予受理情形的，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及证据或者线索材料。
- （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）投诉材料不全且补正全部材料后仍不满足受理条件。

（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、证据或者线索材料。

（五）投诉事项已由中国人民银行分支机构依法处理，投诉人的再次投诉没有新事实、新证据或者新线索材料。

（六）投诉事项已通过司法途径完成处理。

（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收到投诉材料之日起的 10 个工作日内进行材料审查，并分别按以下情况处理：

（一）对不属于本单位管辖的征信投诉，应当告知投诉人向有管辖权的中国人民银行分支机构提出。对属于下级单位管辖的征信投诉，可以转交下级单位办理，并告知投诉人。

（二）需要补正材料的，应当一次性告知投诉人在 10 个工作日内补正相关材料；逾期未补正的，视为放弃本次投诉。收到补正材料后重新计算审查期限。

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

（四）具有本规程第十条规定情形之一的，应当不予受理并告知投诉人。

（五）材料审查期间投诉人撤回征信投诉的，应当终止审查并告知投诉人。

第十二条 出现下列情形之一的，无需告知：

（一）匿名投诉或者投诉人联系电话、通讯地址不清等不具备告知条件。

（二）已告知不予受理，投诉人以同一事实和理由重复投诉。

第三章 事实核查与投诉处理

第十三条 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。

第十四条 被投诉人收到中国人民银行分支机构转送的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。

第十五条 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。

第十六条 中国人民银行分支机构应当自受理征信投诉之日起 30 日内作出处理结论，制作《征信投诉答复意见书》。

第十七条 《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。

第十八条 在投诉处理过程中出现下列情形之一的，可以中止处理：

- （一）发生自然灾害、重大突发公共卫生事件等不可抗力事件，无法开展取证与核查。
- （二）核查投诉事项需要以司法或者其他行政处理结果的关键依据，而相关处理结果尚未作出。
- （三）其他应当中止的情形。

决定中止处理的，应当告知投诉人并说明中止原因。中止期间不计入投诉办理期限。中止原因消除后，应当恢复投诉处理并告知投诉人。

第十九条 在投诉处理过程中出现下列情形之一的，应当终止处理：

- （一）投诉人撤回征信投诉。
- （二）投诉人捏造、歪曲事实，提供虚假材料。

（三）冒名投诉或者隐瞒代理关系。

（四）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规定的情形。

决定终止处理的，应当书面告知投诉人并说明终止原因。

第二十条 在投诉处理过程中出现下列情形之一的，可以合并处理：

（一）投诉人对同一投诉事项提出新事实、新证据或者新的线索材料。

（二）投诉人对同一被投诉人提出新的征信投诉事项。

决定合并处理的，应当重新受理征信投诉。

第二十一条 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或者征信投诉办理专用章，由投诉人或者其委托代理人现场领取，或者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

第二十二条 中国人民银行分支机构、被投诉人在办理征信投诉过程中，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。

第二十三条 对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。征信投诉档案资料保存期限为自征信投诉办结之日起 10 年。

第二十四条 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，按年向上级单位报告本辖区征信投诉办理情况。

第五章 附 则

第二十五条 本规程由中国人民银行负责解释。

第二十六条 本规程自 2024 年 4 月 15 日起施行。原《征信投诉办理规程》（银办发〔2014〕73 号文印发）同时废止。