

附件 2

个人信用信息基础数据库异议处理规程

为规范异议处理工作，根据《个人信用信息基础数据库管理暂行办法》中异议处理的有关规定，制定本规程。

第一章 异议的申请与受理

第一条 个人可以或委托他人向所在地的中国人民银行分行、营业管理部、省会(首府)城市中心支行、地市中心支行征信管理部门，或直接向中国人民银行征信服务中心（以下简称征信服务中心）提出书面异议申请。

个人可以直接向异议信息涉及的商业银行经办机构提出质询。经办机构的异议处理人员可以接受个人的委托向所在地征信管理部门或征信服务中心提出异议申请。经办机构应当同时启动核查、更正程序。

第二条 个人提出异议申请时，应当填写《个人信用报告异议申请表》（见表 1，以下简称异议申请表），同时提供有效身份证件供查验，并留身份证件的复印件备查。

委托代理人申请的，代理人应当提供委托人和代理人的有效身份证件、授权委托书、授权委托公证证明或委托人的信用报告供查验，并留授权委托书、授权委托公证证明或委托人的信用报告，以及身份证件的复印件备查。

第三条 异议申请人或其代理人无法提供有效身份证件、相关申请材料不全或异议申请表中的异议信息描述不清楚的，征信管理部门或征信服务中心不予受理。

征信管理部门或征信服务中心在受理异议申请后，应当向异议申请人或其代理人说明异议处理程序、时限，以及对处理结果有争议时可以采取的救济手段。

第四条 征信管理部门接收异议申请后，应当立即在《个人信用报告异议申请登记表》（见表 2，以下简称异议登记表）中登记，并在下班前将当日填写的异议登记表通过个人信用信息基础数据库异议处理专用邮箱（以下简称专用邮箱）发送至征信服务中心。

第五条 征信服务中心接到异议申请后，应提取该异议申请人的信用报告，对异议信息进行确认。

信用报告没有错误或错误已更正的，征信服务中心应当通过征信管理部门或直接回复异议申请人。

异议信息存在的，征信服务中心应当在异议申请人的信用报告中对异议信息予以标注，并立即启动内部核查程序。

第二章 异议的内部核查

第六条 征信服务中心应当在 2 个工作日内完成内部核查。

第七条 征信服务中心内部核查发现异议信息是由于个人信用信息基础数据库的数据处理过程造成的，征信服务中心应当对异议信息予以更正。

内部核查未发现问题的，征信服务中心异议处理人员应当立即填写《个人信用报告异议信息协查函》（见表 3，以下简称外部协查函），并通过专用邮箱发送至报送异议信息的商业银行进行外部协查。

第三章 异议的外部协查

第八条 商业银行应当在接到外部协查函的 10 个工作日内完成对异议信息的核查，并将核查结果以《个人信用报告异议信息协查回复函》（见表 4，以下简称外部协查回复函）通过专用邮箱发送至征信服务中心。

第九条 异议信息经核查确实有误的，商业银行应当在答复外部协查结果的同时，向征信服务中心报送更正信息。

商业银行不能在接到外部协查函的 10 个工作日内报送更正信息的，应当在外部协查回复函中说明不能及时更正的原因。

异议信息经核查没有发现错误的，商业银行应当在答复外部协查结果的同时，向征信服务中心提供能够证明核查结果的相关材料。

第四章 异议信息的更正和反馈

第十条 征信服务中心收到商业银行报送的更正信息后，应

当在 2 个工作日内对异议信息进行更正。

异议信息确实有误，但因技术原因商业银行无法及时报送更正信息或征信服务中心暂时无法更正的，征信服务中心应当对该异议信息做出有别于其他异议信息的特殊标注。

第十一条 征信服务中心应当在接受异议申请后的 15 个工作日内，填写《个人信用报告异议回复函》（见表 5，以下简称异议回复函），通过专用邮箱将异议回复函发送至提交异议申请的征信管理部门或直接通知异议申请人领取。

异议信息已得到更正的，征信服务中心应当在发出异议回复函的同时提供一份更正后的信用报告。

异议信息确实有误但因技术原因暂时无法更正的，征信服务中心应当在异议回复函中予以说明。待异议信息更正后，再提供更正后的信用报告。

第十二条 接收异议申请的征信管理部门应当在接到异议回复函的 2 个工作日内，通知异议申请人领取异议回复函（包括更正后的信用报告）。

第十三条 征信服务中心经过核查，无法确认异议信息存在错误的，要在异议回复函中对核查结果进行说明，并附商业银行提供的相关证明材料，但不得按照异议申请人要求更改相关个人信用信息。

第五章 个人声明

第十四条 对于无法核实的异议，异议申请人可以到当地征信管理部门或征信服务中心领取个人声明表（见表 6）。

第十五条 提出个人声明的异议申请人应当将内容完整的个人声明表、异议回复函、身份证件复印件邮寄或送达至征信服务中心。

第十六条 个人声明不得包含与异议信息无关的内容，异议申请人应当对个人声明内容的真实性负责。

第十七条 征信服务中心应当将材料齐全以及与异议信息相关的个人声明加入个人信用报告；对材料不齐全或与异议信息无关的个人声明不予加入个人信用报告，并通知异议申请人。

第六章 档案管理

第十八条 征信管理部门和征信服务中心应当指定专人负责异议处理相关档案资料的整理、归档以及保管。

第十九条 接收异议申请的征信管理部门负责保管异议申请人（包括代理人）身份证件复印件、授权委托书、授权委托书公证证明（或异议申请人信用报告）、异议申请表以及异议回复函等档案资料。

征信服务中心负责保管直接接收的异议申请人（包括代理人）异议申请表身份证件复印件、授权委托书、授权委托书公证证明（或异议申请人信用报告）、异议申请表，异议回复函以及个人声明表等档案资料。

第二十条 征信管理部门和征信服务中心要安排专门的档案柜存放异议处理相关档案，并做好对档案存放地的防火、防潮、防虫、防鼠等“八防”安全措施。

第二十一条 对异议处理档案资料的借阅应当严格限定范围，无征信管理部门或征信服务中心异议处理部门主管的审批，任何人不得擅自查询、借阅和复制档案资料。

第二十二条 异议处理相关档案资料保管期限为三年，到期可对档案资料进行销毁。对档案资料的销毁要遵照《中国人民银行档案管理规定》（银办发〔2004〕259号）中的有关规定执行。

第七章 附则

第二十三条 本规程由中国人民银行负责解释。

第二十四条 本规程自发布之日起实施。

附表:1. 个人信用报告异议申请表

2. 个人信用报告异议申请登记表

3. 个人信用报告异议信息协查函

4. 个人信用报告异议信息协查回复函

5. 个人信用报告异议回复函

6. 个人声明表

附表 1

个人信用报告异议申请表

异议申请表编号：（4位异议申请地清算代码 + 8位异议申请年月日 + 3位流水号）

存在本异议的信用报告编号：

申请人姓名		申请人证件类型	
申请人证件号码		申请人电话号码	
申请人手机号码		申请人电子邮箱	
申请人通讯地址		申请人通讯地址邮编	
代理人姓名		代理人证件类型	
代理人证件号码		代理人电话号码	
代理人手机号码		代理人电子邮箱	
代理人通讯地址		代理人通讯地址邮编	

异议描述：

接收机构		接收机构联系人	
接收机构联系电话		接收机构电子邮箱	
接收机构通讯地址		接收机构邮编	
申请人（签字）：	申请日期： 年 月 日		
接收人（签字）：	接收日期： 年 月 日		

注：异议申请表一式两份，分别由异议申请人和接收机构保存。

表 2

个人信用报告异议申请登记表

接收机构：

接收日期： 年 月 日

接收机构联系人、电话：

异议申请表编号	异议申请人姓名	异议申请人证件类型	异议申请人证件号码	异议申请人电话号码	异议申请人手机号码	异议申请人电子邮箱	异议申请人通讯地址	异议申请人通讯地址邮编	异议描述

注：请在每天下班前将当日接收的异议申请登记到本表中，并通过个人信用信息基础数据库异议处理专用邮箱发送至征信服务中

心。

表 3

个人信用报告异议信息协查函

协查银行		异议申请表编号	
异议申请人姓名		异议申请人证件类型	
异议申请人证件号码		异议信息所在报文名称	
异议信息发生机构		异议信息所属账户	

异议描述:			
征信服务中心联系人			联系电话
通讯地址			邮政编码

中国人民银行征信服务中心

年 月 日

表 4

个人信用报告异议信息协查回复函

异议申请表编号			
异议申请人姓名		异议申请人证件类型	
异议申请人证件号码		异议信息所在报文名称	

异议申请人证件号码		异议申请日期	
异议描述:			
处理结果:			
领取人（签字）:		领取日期: 年 月 日	

中国人民银行征信服务中心

年 月 日

注:

1. 异议回复函一式两份，分别由异议申请人（或代理人）和接收机构保存。
2. 异议无法核实的，异议申请人可到当地征信管理部门或征信服务中心提出个人声明。

表 6

个人声明表

姓名		证件类型	
证件号码		联系电话	
异议申请表编号			
异议回复函编号			
声明内容（100字以内）			
本人保证以上声明内容不违反国家的法律规定以及公民的基本道德行为准则，并对上述声明内容的真实性负责。			
申请人签名：		申请日期： 年 月 日	