

附件

# 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，维护信用信息主体（以下简称信息主体）合法权益，根据《征信业管理条例》，制定本规程。

第二条 信息主体认为征信机构、信息提供者、信息使用者侵害其合法权益，向所在地中国人民银行分支机构进行投诉的，适用本规程。

第三条 本规程所称投诉人是指向中国人民银行分支机构提出投诉的信息主体。

第四条 征信投诉办理工作遵循依法、公正、及时、便民的原则。

## 第二章 投诉受理

第五条 中国人民银行分支机构接到投诉后，如实填写《征信投诉受理单》（见附表），记载投诉人或代理人基本情况、投诉事项、投诉要求，以及投诉人或代理人提交的证据材料名称、内容等信息，并请投诉人或代理人在《征信投诉受理单》上签字确认。

第六条 投诉人为自然人的，中国人民银行分支机构应当登记其有效身份证件；投诉人为法人或其他组织的，登记有效

的机构设立文件、经办人身份证件，留存介绍信。

投诉人委托代理人进行投诉的，人民银行分支机构还应当登记代理人的有效身份证件（或有效机构设立文件），留存授权委托书。

第七条 投诉人确因客观原因无法到人民银行分支机构提交材料并签字确认的，也可以通过传真、书信、电子邮件等形式提出投诉并提交附带本人签名的相关材料。

人民银行分支机构收到投诉后，应当采取有效方式确认投诉人身份。

第八条 人民银行分支机构认为投诉人或代理人提交的投诉材料不完整的，应当一次性告知投诉人或代理人补正。

第九条 人民银行分支机构接到投诉后，能够当场答复是否予以受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应当于接到投诉之日起5日内，做出是否受理的决定，并告知投诉人或代理人。

对于决定不予受理的投诉申请，还应当明确告知不予受理的理由。

第十条 投诉有以下情形之一的，人民银行分支机构不予受理：

- （一）无明确的投诉对象；
- （二）无具体的投诉事项和理由；

（三）人民银行相关分支机构已经就投诉事项进行过核实处理，无新情况、新理由；

（四）投诉事项已通过司法等途径受理或处理。

第十一条 投诉人所在地与被投诉机构所在地不一致的，投诉人可以向任一人民银行分支机构投诉。

接到投诉的人民银行分支机构应当与相关人民银行分支机构协商处理该投诉。

### 第三章 投诉的取证与核查

第十二条 人民银行分支机构应当在做出投诉受理决定之日起 5 日内，将《征信投诉受理单》及相关材料副本转送被投诉机构。

第十三条 被投诉机构应当在收到《征信投诉受理单》之日起 10 日内就投诉事项的实际情况和发生原因向人民银行分支机构做出书面说明，并提供相关证明材料。

第十四条 人民银行分支机构认为被投诉机构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，可以要求被投诉机构在 3 日内补充材料。

被投诉机构拒不提供相关材料或提供虚假材料的，人民银行分支机构可以依法进入被投诉机构进行调查。

第十五条 人民银行分支机构认为投诉人和被投诉机构双方提交的证据材料不一致、需要进一步查明具体情况的，可以组织人员向投诉人、被投诉机构调查情况，听取意

见。

调查情况时，调查人员不少于两人，并向投诉人、被投诉机构出示工作证件，制作调查笔录。

#### 第四章 投诉的处理决定

第十六条 人民银行分支机构应当在投诉受理之日起 30 日内做出处理决定，并及时送达投诉人和被投诉机构。

处理决定应当载明投诉人信息、投诉事项、投诉要求和处理意见等内容。

第十七条 被投诉机构对投诉处理结果无异议的，应当在收到处理决定之日起 10 日内按照处理意见进行整改，并将整改情况向人民银行分支机构报告。

被投诉机构未按照要求整改的，人民银行分支机构可以依据《征信业管理条例》给予处罚。

第十八条 投诉人、被投诉机构对投诉处理结果持有异议的，可以向做出投诉处理决定的人民银行分支机构上一级机构申请复议。

第十九条 被投诉机构与投诉人达成和解协议，投诉人撤销投诉的，人民银行分支机构可以终止投诉处理。

第二十条 人民银行分支机构在投诉处理过程中发现被投诉机构有违反有关法律、法规和规章等情形的，应当依法予以处理。

## 第五章 日常管理

第二十一条 人民银行分支机构应当指定专人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、保管、利用和销毁。

第二十二条 人民银行分支机构应当建立征信投诉办理情况报告制度。

人民银行省会（首府）城市中心支行以上分支机构应当于每季度第一个月 10 日前向人民银行总行报送辖区内上季度的征信投诉办理情况。

## 第六章 附则

第二十三条 本规程由人民银行负责解释。

第二十四条 本规程自发布之日起实施。

附：征信投诉受理单

附

## 征信投诉受理单（个人）

受理单位：

编号：

投诉人姓名	投诉人证件类型	投诉人证件号码
投诉人手机号码	投诉人固定电话	投诉人电子邮箱
投诉人通讯地址及邮编		
代理人姓名	代理人证件类型	代理人证件号码
代理人手机号码	代理人固定电话	代理人电子邮箱
代理人通讯地址及邮编		
投诉事项：		
投诉要求：		
有效证据（投诉人提交的证据材料名称、内容等）：		
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。 投诉人或代理人（签字）： 年 月 日		
受理意见（是否受理，以及不受理的原因）：    受理工作人员签名： 年 月 日		

## 征信投诉受理单（法人或其他组织）

受理单位：

编号：

投诉人名称	
投诉人有效机构设立文件	
投诉人有效机构设立文件号码	
投诉人通讯地址及邮编	
联系人	联系电话
投诉事项：	
投诉要求：	
有效证据（投诉人提交的证据材料名称、内容等）：	
<p>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。</p> <p>经办人（签字）： 年 月 日</p>	
受理意见（是否受理，以及不受理的原因）：	
<p>受理工作人员签名： 年 月 日</p>	