

# 中国人民银行办公厅文件

银办发〔2014〕73号

---

## 中国人民银行办公厅关于印发 《征信投诉办理规程》的通知

中国人民银行上海总部，各分行、营业管理部，各省会（首府）城市中心支行，各副省级城市中心支行；国家开发银行，各政策性银行、国有商业银行、股份制商业银行，中国邮政储蓄银行：

为规范征信投诉办理工作，维护信用信息主体合法权益，根据《征信业管理条例》，人民银行制定了《征信投诉办理规程》，现予以印发，请遵照执行。

请人民银行分支机构将本通知转发至辖区内地方性金融机

构、征信机构。

附件：征信投诉办理规程

## 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 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，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。

**预览已结束，完整报告链接和二维码如下：**

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11\\_443](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_443)

