

宝鸡市住房公积金管理中心文件

宝市房金发〔2022〕51号

宝鸡市住房公积金管理中心 关于印发《宝鸡市住房公积金征信 异议处理制度》的通知

各科、管理部：

《宝鸡市住房公积金征信异议处理制度》已经党组同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

宝鸡市住房公积金管理中心

2022年10月28日



宝鸡市住房公积金征信异议处理制度

为加强征信信息管理，规范中心个人征信报告异议信息处理工作，根据国务院《征信业管理条例》、中国人民银行《个人信用信息基础数据库管理暂行办法》《关于进一步加强征信信息安全管理的通知》等文件要求，结合中心实际，制定本制度。

第一章 总则

第一条 本制度所称个人征信报告异议信息（以下简称“异议信息”）是指个人对中国人民银行个人信用信息基础数据库中关于本人的记录产生异议的相关信息。提出异议的个人称为异议申请人。

第二条 本制度所称个人征信报告异议信息处理（以下简称“异议处理”），是指宝鸡市住房公积金管理中心根据中国人民银行的的要求及异议申请人或其代理人的委托，受理、核查和更正异议信息的过程。

第二章 部门职责及岗位设置

第三条 中心异议处理部门为综合科，受理部门为各管理部。

第四条 综合科负责牵头制定异议信息处理制度；负责与当地中国人民银行征信管理部门进行异议信息处理的工作衔接；负

责组织对中心异议处理工作的检查和考核；负责受理人民银行征信管理部门、各管理部上报的异议信息；负责指导各管理部完成异议核查；负责配合人民银行完成更正报文内的错误数据。

第五条 各管理部负责受理异议申请人提出公积金业务系统中出错的信息而引发的异议；负责反馈相关事件、问题和数据变更的请求；做好异议核查所需数据查询；负责做好向异议申请人的解释回复工作。

第六条 岗位设置。中心综合科、各管理部各设置 2 名异议处理人员，实行 A、B 岗位管理。

第三章 异议信息申请与受理

第七条 异议申请人可以由本人或委托他人直接向中心各管理部提出书面异议申请，各管理部不得无故拒绝受理。

异议申请不属于中心权责范围的，异议处理人员应告知异议申请人至异议发生机构或当地人民银行征信管理部门提出异议申请。

第八条 各管理部在受理异议申请人的申请时，协助异议申请人填写《个人征信报告异议申请表》（附件 1，以下简称异议申请表），同时查验异议申请人的有效身份证件，并留存复印件备查。

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、委托人的征信报告供查验，各管理

部留存以上材料备查。

第九条 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、异议信息在征信报告中不存在的，或异议申请表中的异议信息描述不清楚的，各管理部不予受理。

第四章 内部核查流程及时限

第十条 各管理部在收到异议申请后应在3个工作日内通过人民银行个人征信系统查询异议申请人的征信报告，确认异议信息是否存在，并比对中心业务系统核实其真实性。如异议信息不存在，各管理部应及时回复异议申请人或其代理人；如异议信息存在，各管理部应向异议申请人或其代理人说明异议处理的程序、时限、解决方式等。

第十一条 各管理部负责填报《个人征信报告异议信息核查函》（附件2，以下简称异议核查函），根据中心确定的编号规则对异议核查函进行编号处理，统一上报至综合科。

第十二条 综合科在收到异议核查函及异议申请表3个工作日内，通过人民银行个人征信系统查询异议申请人的征信报告，并根据异议申请人提出的异议信息和上报的相关报文等信息确认该异议是否为报文生成、预校验、上报过程所产生的问题。

第十三条 综合科对确因工作原因导致异议信息存在的，将异议申请表及相关材料提交至中心分管领导审查后，填写《个人信用信息异议处理纠错申请》（附件4，以下简称纠错申请），同

时在中国人民银行异议处理系统中发起异议处理流程。

第十四条 综合科应及时更正异议信息，并通过异议处理系统修改该笔异议相关业务报文信息，完成纠错报文的编制并上报人民银行征信系统。对审核不通过的异议处理，该笔异议处理申请流程终结。

第十五条 综合科对异议核查结果以《个人征信报告异议核查回复函》（附件3，以下简称核查回复函）的方式反馈给各管理部。

第十六条 各管理部收到核查回复函后，立即填写《个人征信报告异议回复函》（附件5，以下简称异议回复函），加盖公章后通知异议申请人或其代理人领取，并将异议信息更正的后续进展情况及时告知异议申请人或其代理人。

第十七条 经内部核查无法确认异议信息存在错误，异议处理人员应及时向异议申请人进行明确告知，如异议申请人要求，异议处理人员可提供佐证材料。

第十八条 异议申请人对核查结果仍有异议的，综合科异议处理人员应及时向当地人民银行征信管理部门报告。

第五章 日常管理

第十九条 中心实行业务办理负责制，对有过错的异议核查结果，追溯过错具体情况，并采取切实有效措施，避免类似问题重复出现。

第二十条 对确需修改数据的，中心应优先组织对业务系统中信息进行更正，保证业务系统信息与个人征信信息一致，使征信信息连续、准确反映真实状况。

第二十一条 中心要对受理的个人异议信息处理情况建立异议信息核查台账（附件6）。

第二十二条 各管理部应妥善保管异议申请表、异议核查函、核查回复函、纠错申请、异议回复函、异议信息核查台账等异议信息处理档案资料，对异议信息处理相关档案资料的查阅应严格限定范围，任何人不得擅自查询、借阅和复制档案资料。

第二十三条 中心每年至少组织一次现场检查，重点检查异议处理的登记信息的完整性、个人征信与业务系统信息的一致性，以及管理落实、岗位设置、异议受理、核查、客户告知的合规性。

第六章 罚 则

第二十四条 异议处理人员有下列情形之一的，给予相关责任人处以纪律处分；对于造成严重后果，涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

（一）未有数据错误的事实依据而擅自编造纠错申请或擅自修改源系统的。

（二）异议核查后确实存在错误数据而未能准确编制和及时提交纠错申请，影响异议处理时效的。

（三）未取得纠错申请擅自修改报文的。

(四) 对提交虚假材料、与他人或第三方勾结串通、篡改或毁损个人信用记录的。

(五) 其他未按本制度规定进行异议信息处理的。

第七章 附 则

第二十五条 本制度由宝鸡市住房公积金管理中心负责解释。

第二十六条 本制度自发布之日起施行。

- 附件：
- 1.个人征信报告异议申请表
 - 2.个人征信报告异议信息核查函
 - 3.个人征信报告异议核查回复函
 - 4.个人信用信息异议处理纠错申请
 - 5.个人征信报告异议回复函
 - 6.异议信息核查台账

附件 1:

个人征信报告异议申请表

异议申请人信息			
申请人姓名		申请人证件类型	
申请人证件号码		申请人联系电话	
代理人信息			
代理人姓名		代理人证件类型	
代理人证件号码		代理人联系电话	
申请人授权			
已授权宝鸡市住房公积金管理中心在征信异议期间查询申请人征信报告。			
异议信息内容描述			
异议信息所属 征信报告版本	<input type="checkbox"/> 个人版 <input type="checkbox"/> 个人明细版 <input type="checkbox"/> 银行版		
申请方式	现场	核查结果反馈方式	<input type="checkbox"/> 现场反馈 <input type="checkbox"/> 电话通知
签字确认			
经办机构名称			
异议申请人(代理人)签字		机构经办人签字	
申请日期		受理日期	

- 备注: 1. 代理人代理异议申请时, 代理人信息内容为必填项。
 2. 本表一式两份, 由异议申请人和接收机构分别保存。
 3. 提出异议申请表示授权宝鸡市住房公积金管理中心在异议处理期间可以查询您的征信报告。

附件 2:

个人征信报告异议信息核查函

异议核查函编号		核查机构	
异议申请人姓名		异议申请人证件类型	
异议申请人证件号		异议信息所在报文	
异议信息发生机构		异议信息所属账户	
异议描述:			
发出核查函机构联系人		发出核查函机构联系电话	

发出核查函机构

年 月 日

附件 3:

个人征信报告异议核查回复函

核查回复函编号			
异议申请人姓名		异议申请人证件类型	
异议申请人证件号		异议信息所在报文名	
异议信息发生机构		异议信息所属账户	
核查回复结果:			
核查联系人		联系电话	

综合科

年 月 日

注：核查回复函编号与异议核查函编号保持一致。

附件 4:

个人信用信息异议处理纠错申请

中心领导:

根据_____号个人征信报告异议信息核查函要求,经审查,此异议信息确实存在错误。现申请根据下列清单更正报文错误数据。

需要更正的错误数据清单:

序号	错误数据	更正后的数据
1		
2		
3		

综合科

年 月 日

附件 5:

个人征信报告异议回复函

异议回复函编号:		异议核查函编号:	
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		异议申请日期	
异议描述:			
处理结果:			
领取人(签字):		领取日期: 年 月 日	

异议申请表接收机构:

年 月 日

注: 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。

附件 6:

异议信息核查台账

序号	异议核查函编号	接收或编制异议 核查函日期	回复函日期	异议种类	处理结果

注：本台账由各管理部核查登记

个人征信报告异议信息核查函编号规则

核查函编号由“管理部代码+年月+编号”组成。

例如：ZS（直属管理部）202204（2022年4月）0024（第24号）

各管理部代码：

直属管理部：ZS	渭滨管理部：WB	金台管理部：JT	陈仓管理部：CC
凤翔管理部：FX	岐山管理部：QS	眉县管理部：MX	扶风管理部：FF
麟游管理部：LY	千阳管理部：QY	陇县管理部：LX	太白管理部：TB
凤县管理部：FE			

异议种类

A.客户否认办理过某笔贷款 B.客户提出贷款还款的逾期记录有误 C.客户反映已结清贷款未见结清信息
D.客户提出个人基础信息有误 E.客户提出一笔贷款被重复报为两笔 F.客户反映数据未及时上报
G.客户否认征信报告中所展示的为他人担保信息 H.其他

抄送：中国人民银行宝鸡市中心支行，

中心班子成员，一级、二级、三级、四级调研员。

宝鸡市住房公积金管理中心

2022年10月28日印发
