

中国人民银行贵阳中心支行文件

贵银发〔2017〕101号

中国人民银行贵阳中心支行关于印发 《贵州省商业银行代理个人信用报告 自助查询服务管理办法》的通知

人民银行各市州中心支行、各县市支行，国家开发银行省分行，各政策性银行、国有商业银行省分行，邮政储蓄银行省分行，各股份制商业银行贵阳分行，各外资银行贵阳分行，各城市商业银行，各农村商业银行，各村镇银行，省农村信用联社：

为进一步提升征信服务水平，便捷公众查询个人信用报告，人民银行贵阳中心支行决定在我省启动商业银行代理个人信用

报告自助查询服务工作。现将《贵州省商业银行代理个人信用报告自助查询服务管理办法》印发给你们，请遵照执行。

附件：贵州省商业银行代理个人信用报告自助查询服务管理办法

中国人民银行贵阳中心支行

2017年7月21日

附件

贵州省商业银行代理个人信用报告 自助查询服务管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强商业银行代理个人信用报告自助查询服务的管理，确保代理业务规范、有序、高效运行，提高征信服务质量和效率，保护信息主体合法权益，根据《征信业管理条例》（中华人民共和国国务院令 第 631 号）、《个人信用信息基础数据库管理暂行办法》（中国人民银行令〔2005〕第 3 号）等法规、规章、制度，制定本办法。

第二条 本办法适用于贵州省内开展代理自助查询服务的商业银行（以下简称“代理行”）。

第三条 本办法所称的代理自助查询服务，是指各承担代理自助查询服务的商业银行网点（以下简称“代理点”），在其营业场所放置个人信用报告自助查询机（以下简称“自助查询机”），向社会公众办理个人信用报告本人自助查询以及向查询人解读信用报告内容的业务过程。

第二章 代理点的确定

第四条 代理点的确定实行统筹规划、自愿申请、合理布局、

分级管理的原则。

统筹规划是指中国人民银行贵阳中心支行指导人民银行各市州中心支行以提升服务便利度为目标，综合考虑需求分布、服务半径等因素后确定本辖区内布放个人信用报告自助查询机的总体规划。

自愿申请是指商业银行根据人民银行各市州中心支行的自助查询机布放规划，结合本行现实条件，按照自愿原则向当地人民银行提出代理自助查询服务的书面申请。拟同时在同一地区内多个县（市、区）开展代理自助查询服务的商业银行市级分支机构，直接向所属辖区人民银行市州中心支行提出申请。

合理布局是指人民银行各市州中心支行根据辖内代理点申请情况，结合自助查询机布放规划，把地理位置和风险防范等作为主要考量因素，合理确定自助查询机的布放地点。同一家商业银行申请多个代理点的，人民银行各市州中心支行要坚持“便民”导向，既要考虑查询密度比较高的地点，又要考虑偏远地区和金融基础设施薄弱地区群众的查询需求，合理确定其代理网点的区域和数量。

分级管理是指人民银行受理商业银行的书面申请后，由拟开展代理自助查询服务的商业银行网点所在地人民银行进行实地核查并提出初审意见报送市州中心支行（未设人民银行分支机构的县（市）和城郊区，由所在地中心支行或所在地中心支行指定的代管县支行负责现场核查。），市州中心支行根据合理布局原则

确定代理点并报贵阳中心支行备案。

第五条 代理点应有充足的技术、人员和设备保障，确保自助查询机的正确、安全、合理和持续使用，主要包括以下条件：

（一）场地条件。营业场所宽敞，服务设施齐全，服务质量优良。

（二）业务条件。工作人员熟练掌握征信业务和征信系统相关操作。

（三）技术环境。网络畅通，已接入人民银行个人征信系统，符合人民银行对自助查询设备后台管理的要求。

（四）内控条件。内部管理规范，内控机制健全，未发生过信息安全事故，安保力量较强，监控措施到位。

第三章 机构管理

第六条 代理自助查询服务是人民银行个人信用报告查询服务网络的延伸，由人民银行向社会发布公示，接受社会监督。

第七条 对代理点实行双重管理制度，落实安全管理和风险防范各层级责任。

（一）代理自助查询服务遵循属地管理原则，代理点接受当地人民银行的管理和业务指导。

（二）商业银行省级分行（总部）应将代理自助查询服务纳入本行内控管理工作和定期开展的征信业务合规性自查范围。

第八条 未经中国人民银行贵阳中心支行同意，代理行不得

自行终止代理自助查询服务。

第九条 出现以下情况，中国人民银行贵阳中心支行终止代理行的代理自助查询服务：

（一）违反《征信业管理条例》等有关法规、规章、制度，侵害信息主体权益；

（二）出现较多客户投诉，反映无人值守答疑、服务质量较差、不按公布时间提供服务等情况；

（三）对自助查询设备维护不当，多次造成设备非正常损坏；

（四）将信息主体本人自助查询信用报告替代代理行信贷业务办理流程中的查询；

（五）代理行撤销、迁址以及其他不适宜继续提供自助查询服务的情况；

（六）其他违反国家法律、法规的行为。

第四章 设备和人员管理

第十条 代理点负责自助查询设备的日常维护以及代理自助查询服务存续期间的后续维护。

第十一条 代理点应当采取严密的防水、防潮、防暴力破坏等保护措施，防止非正常损坏行为，确保自助查询设备的安全运行。

第十二条 自助查询设备专机专用，不得直接或间接连接互联网。

第十三条 当地人民银行为自助查询设备开通专门的个人征

信系统查询用户，专户专用，按照人民银行相关规定进行管理。

第十四条 代理点应为代理自助查询服务指定具体的管理和经办部门及人员，并报当地人民银行备案。

第十五条 代理自助查询服务人员设置 A、B 角，确保在正常营业时间有专人负责自助查询机运维和相关服务工作。

第十六条 代理自助查询服务人员熟练掌握自助查询机操作后上岗，职责为：

- （一）自助查询设备的日常运营、维护；
- （二）指导客户操作自助查询设备获取本人信用报告；
- （三）解答客户咨询；
- （四）遵守保密规定，保护客户信息的安全；
- （五）中国人民银行贵阳中心支行规定的其他职责。

第十七条 代理自助查询服务人员如有变动，应在变动之前报告当地人民银行，并报备新的人员名单。

第五章 业务要求

第十八条 各代理点对外挂牌“个人信用报告自助查询服务代理点”；代理点应将代理自助查询服务内容、时间、地点等事项通过网络、电话、公告等形式进行公开；代理点应在自助查询服务专区显要位置张贴自助查询操作流程，公布自助查询服务时间、风险提示等重要事项。

第十九条 代理点应维护好服务秩序，保障代理自助查询服务有序进行。

第二十条 代理点自助查询服务专区应有监控设施覆盖，并确保不留死角。

第二十一条 代理点要严格对查询服务人员进行管理，设备出现故障应迅速组织维修，遇突发状况应妥善处理，并报当地人民银行。

第六章 附 则

第二十二条 本办法由中国人民银行贵阳中心支行负责解释。

第二十三条 本办法自印发之日起实施。

信息公开选项：主动公开

内部发送：征信管理处、法律事务处（金融消费权益保护处）。

联 系 人：刘 宇

联系电话：0851-85650524

中国人民银行贵阳中心支行办公室

2017 年 7 月 24 日印发
