中 国 人 民 银 行 文 告

GAZETTE OF THE PEOPLE'S BANK OF CHINA

3月4日　　2024年　第2号　（总第557号）

目　　录

中国人民银行　国家金融监督管理总局公告〔2024〕第1号……（ 1 ）

中国人民银行关于印发《征信投诉办理规程》的通知 ……（ 2 ）

中国人民银行关于银行间债券市场柜台业务有关事项的通知 ……（13）

中国人民银行
国家金融监督管理总局 公告

〔2024〕第1号

《中国人民银行　中国银行业监督管理委员会关于进一步加强人民币收付业务管理的通知》（银发〔2009〕18号）自本公告发布之日起废止。

人民币收付业务管理按照《中华人民共和国人民币管理条例》、《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》（中国人民银行令〔2003〕第7号发布）和《中国人民银行货币鉴别及假币收缴、鉴定管理办法》（中国人民银行令〔2019〕第3号发布）等有关规定执行。

中国人民银行

国家金融监督管理总局

2024年2月26日

中国人民银行
关于印发《征信投诉办理规程》的通知

银发〔2024〕37号

中国人民银行上海总部，各省、自治区、直辖市及计划单列市分行；国家开发银行，各政策性银行、国有商业银行，中国邮政储蓄银行，各股份制商业银行；征信中心，百行征信有限公司，朴道征信有限公司：

为进一步规范征信投诉办理工作，更好地维护信息主体合法权益，现将修订后的《征信投诉办理规程》印发给你们，请遵照执行。

附件：征信投诉办理规程

中国人民银行

2024年2月7日

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，维护信息主体合法权益，根据《征信业管理条例》及有关法律法规规定，制定本规程。

第二条　本规程所称征信投诉，是指信息主体认为征信机构、金融信用信息基础数据库运行机构或者信息提供者、信息使用者侵害其合法权益，向中国人民银行分支机构反映，要求处理的行为。

本规程所称合法权益，是指根据《征信业管理条例》规定，信息主体在征信业务及相关活动中依法享有的各项权益。

本规程所称投诉人，是指认为自身合法权益受到侵害，向中国人民银行分支机构提出征信投诉的信息主体。

本规程所称被投诉人，是指投诉人反映侵害其合法权益的征信机构、金融信用信息基础数据库运行机构或者信息提供者、信息使用者。信息提供者一般为投诉人信用报告中展示的与投诉事项相关的数据发生机构、账户管理机构或者发卡机构，信息使用者一般为投诉人信用报告中展示的查询机构。

第三条　征信投诉办理应当遵循依法合规、便民高效、客观公正、属地管理原则。

第二章　材料接收与投诉受理

第四条　征信投诉由被投诉人所在地中国人民银行分支机构管辖。中国人民银行分支机构存在管辖争议的，可以报请共同上级单位指定管辖。

第五条　投诉人应当以书面形式向有管辖权的中国人民银行分支机构提起投诉，并通过现场、信函邮寄等方式提交以下材料：

（一）填写完整并由本人签名确认（或者本机构盖章）的《征信投诉申请单》（附1）。

（二）认为自身合法权益被侵害的事实及证据或者线索材料。

（三）有效身份证件或者其他身份证明文件（或者有效机构设立文件）复印件。

投诉人为法人或者其他组织的，除上述材料外，还应当提供法定代表人或者主要负责人的授权委托书原件、法定代表人或者主要负责人以及经办人的有效身份证件或者其他身份证明文件的复印件。

第六条　中国人民银行分支机构应当通过其官方网站向社会公布以下征信投诉有关事项：

（一）接待现场投诉的地址、办公时间。

（二）接收信函投诉的通讯地址、邮政编码。

（三）投诉应当提交的材料。

（四）咨询电话。

第七条　委托他人进行投诉的，除提供本规程第五条规定的材料外，还应当提供代理人的有效身份证件或者其他身份证明文件（或者有效机构设立文件）复印件和授权委托书原件。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、权限和期限，并由委托人签名或者盖章（参考附2）。

第八条　投诉人应当实事求是，对陈述事实及提供材料的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得提供虚假材料。

第九条　征信投诉同时符合下列条件且不存在不予受理情形的，应当予以受理：

（一）投诉材料齐全。

（二）有明确的被投诉人。

（三）投诉事项属于侵害投诉人合法权益的行为。

（四）有反映被投诉人侵害投诉人合法权益的事实及证据或者线索材料。

（五）对被投诉人具有管辖权。

第十条　征信投诉有下列情形之一的，应当不予受理：

（一）投诉材料不全且补正全部材料后仍不满足受理条件。

（二）无明确的被投诉人。

（三）投诉事项不属于侵害投诉人合法权益的行为。

（四）无反映被投诉人侵害投诉人合法权益的事实、证据或者线索材料。

（五）投诉事项已由中国人民银行分支机构依法处理，投诉人的再次投诉没有新事实、新证据或者新线索材料。

（六）投诉事项已通过司法途径完成处理。

（七）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

第十一条　中国人民银行分支机构应当自收到投诉材料之日起的10个工作日内进行材料审查，并分别按以下情况处理：

（一）对不属于本单位管辖的征信投诉，应当告知投诉人向有管辖权的中国人民银行分支机构提出。对属于下级单位管辖的征信投诉，可以转交下级单位办理，并告知投诉人。

（二）需要补正材料的，应当一次性告知投诉人在10个工作日内补正相关材料；逾期未补正的，视为放弃本次投诉。收到补正材料后重新计算审查期限。

（三）符合本规程第九条规定的，应当予以受理并告知投诉人；告知之日为受理之日。

（四）具有本规程第十条规定情形之一的，应当不予受理并告知投诉人。

（五）材料审查期间投诉人撤回征信投诉的，应当终止审查并告知投诉人。

第十二条　出现下列情形之一的，无需告知：

（一）匿名投诉或者投诉人联系电话、通讯地址不清等不具备告知条件。

（二）已告知不予受理，投诉人以同一事实和理由重复投诉。

第三章　事实核查与投诉处理

第十三条　中国人民银行分支机构受理征信投诉后，应当及时将征信投诉材料复制件转送被投诉人。

第十四条　被投诉人收到中国人民银行分支机构转送的征信投诉材料复制件后，应当就投诉事项的实际情况和发生原因向中国人民银行分支机构提交加盖公章的书面说明，并附相关证明材料。

第十五条　中国人民银行分支机构认为被投诉人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，可以要求被投诉人限期补充材料。

中国人民银行分支机构可以根据办理投诉需要依法对被投诉人进行调查。

第十六条　中国人民银行分支机构应当自受理征信投诉之日起30日内作出处理结论，制作《征信投诉答复意见书》（附3）。

第十七条　《征信投诉答复意见书》应当载明：

（一）投诉人。

（二）被投诉人。

（三）投诉事项。

（四）对投诉事项的核查和处理结果。

（五）其他需要说明的事项。

第十八条　在投诉处理过程中出现下列情形之一的，可以中止处理：

（一）发生自然灾害、重大突发公共卫生事件等不可抗力事件，无法开展取证与核查。

（二）核查投诉事项需要以司法或者其他行政处理结果为关键依据，而相关处理结果尚未作出。

（三）其他应当中止的情形。

决定中止处理的，应当告知投诉人并说明中止原因。中止期间不计入投诉办理期限。中止原因消除后，应当恢复投诉处理并告知投诉人。

第十九条　在投诉处理过程中出现下列情形之一的，应当终止处理：

（一）投诉人撤回征信投诉。

（二）投诉人捏造、歪曲事实，提供虚假材料。

（三）冒名投诉或者隐瞒代理关系。

（四）中国人民银行分支机构受理投诉后，发现存在本规程第十条规定的情形。

决定终止处理的，应当书面告知投诉人并说明终止原因（附4）。

第二十条　在投诉处理过程中出现下列情形之一的，可以合并处理：

（一）投诉人对同一投诉事项提出新事实、新证据或者新的线索材料。

（二）投诉人对同一被投诉人提出新的征信投诉事项。

决定合并处理的，应当重新受理征信投诉。

第二十一条　中国人民银行分支机构制作的《征信投诉答复意见书》等相关文书，应当加盖本单位印章或者征信投诉办理专用章，由投诉人或者其委托代理人现场领取，或者通过信函方式寄送投诉人或其委托代理人。

第四章　日常管理

第二十二条　中国人民银行分支机构、被投诉人在办理征信投诉过程中，应当保障投诉人信息安全，防止投诉人信用信息泄露或者被滥用。

第二十三条　对中国人民银行分支机构在处理征信投诉过程中制作以及收到的各种文书、获取的证据材料等，应当参照行政执法案卷信息管理。

中国人民银行分支机构应当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、保存。征信投诉档案资料保存期限为自征信投诉办结之日起10年。

第二十四条　中国人民银行分支机构应当建立征信投诉办理统计和报告制度，按年向上级单位报告本辖区征信投诉办理情况。

第五章　附　　则

第二十五条　本规程由中国人民银行负责解释。

第二十六条　本规程自2024年4月15日起施行。原《征信投诉办理规程》（银办发〔2014〕73号文印发）同时废止。

附：1. 征信投诉申请单

2. 授权委托书

3. 征信投诉答复意见书

4. 终止征信投诉处理告知书

附1

征信投诉申请单（自然人）

投诉人（必填）：*李××（示例）*	投诉人联系电话（必填）：*13××××××××××（示例）*
投诉人有效身份证件类型及号码（必填）：*身份证110××××××××××××××××（示例）*	
投诉人通讯地址及邮编（必填）：*北京市西城区××××街道××××号（示例）*	
代理人：*王××（示例）*	代理人联系电话：*13××××××××××（示例）*
代理人有效身份证件/有效机构设立文件类型及号码： *身份证110101××××××××××××××（示例）*	
被投诉人（必填）：*××银行××分行（示例）*	
投诉事项（必填）： *（示例）* *1.向中国人民银行征信系统提供本人不良信息，未事先告知本人。* *2.向中国人民银行征信系统提供本人信贷信息，未取得本人同意。* *3.通过中国人民银行征信系统查询本人信用报告，未取得本人同意。* *4.未及时答复本人提出的征信异议。*	
证据等材料名称、内容（必填）： *（示例）* *1.个人信用报告。* *2.贷款合同复印件。* *3.征信异议申请。*	
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。 **本人确认提出征信投诉是本人真实意思表示，以上投诉事项为本次投诉的全部内容，如与其他提交材料不一致，以征信投诉申请单为准。** **本人确认并声明填写的通讯地址及电话号码均为有效联系方式，知晓征信投诉涉及的各类文书通过现场领取或者信函寄送的方式均视为送达。** **如委托他人办理征信投诉，本人确认充分了解可能存在的信息泄露、身份被盗用、诈骗等风险，并承担委托行为带来的法律后果。** 投诉人签字（必填）：*李××（示例）* 代理人签字/公章：*王××（示例）* 年　　月　　日	

征信投诉申请单（法人或者其他组织）

投诉人（必填）：	投诉人联系电话（必填）：
投诉人有效机构设立文件类型及号码（必填）：	
投诉人通讯地址及邮编（必填）：	
经办人（必填）：	经办人联系电话（必填）：
经办人有效身份证件类型及号码（必填）：	
代理人：	代理人联系电话：
代理人有效身份证件/有效机构设立文件类型及号码：	
被投诉人：	
投诉事项（必填）：	
证据等材料名称、内容（必填）：	

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。

本机构确认提出征信投诉是本机构真实意思表示，以上投诉事项为本次投诉的全部内容，如与其他提交材料不一致，以此征信投诉申请单为准。

本机构确认并声明填写的通讯地址及电话号码均为有效联系方式，知晓征信投诉涉及的各类文书通过现场领取或者信函寄送的方式均视为送达。

如委托他人办理征信投诉，本机构确认充分了解可能存在的信息泄露、诈骗等风险，并承担委托行为带来的法律后果。

投诉人公章（必填）：

代理人签字/公章：

年　　月　　日

附2

授权委托书（自然人）

委托人：

有效身份证件类型及号码：

通讯地址：　　联系电话：

受托人：

有效身份证件/有效机构设立文件类型及号码：

通讯地址：　　联系电话：

现委托受托人代为处理向中国人民银行＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（分支机构）提起的对＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（被投诉人）的征信投诉相关事宜。授权权限包括：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（如：代为提起征信投诉、代为接收征信投诉答复意见书等程序性行为；变更投诉事项、变更投诉要求、撤销征信投诉等实体性行为）。

授权期限自授权委托之日起，至本次投诉办理终结止。

委托人签字：

受托人签字/公章：

日期：

提示：为了避免您在委托他人办理征信投诉中出现信息泄露、身份被盗用、诈骗等风险，建议委托您熟悉的自然人或者依法合规的法人、其他组织。

授权委托书（法人或者其他组织）

委托人：

有效机构设立文件类型及号码：

通讯地址：　　联系电话：

受托人：

有效身份证件/有效机构设立文件类型及号码：

通讯地址：　　联系电话：

现委托受托人代为处理向中国人民银行＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（分支机构）提起的对＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（被投诉人）的征信投诉相关事宜。授权权限包括：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（如：代为提起征信投诉、代为接收征信投诉答复意见书等程序性行为；变更投诉事项、变更投诉要求、撤销征信投诉等实体性行为）。

授权期限自授权委托之日起，至本次投诉办理终结止。

委托人公章：

法定代表人/主要负责人签字:

受托人签字/公章：

日期：

提示：为了避免您在委托他人办理征信投诉中出现信息泄露、诈骗等风险，建议委托您熟悉的自然人或者依法合规的法人、其他组织。

附3

中国人民银行×××分行
征信投诉答复意见书

_____（投诉人）：

本单位于_____年　　月　　日受理你（机构）的征信投诉。你（机构）反映：_____（被投诉人及投诉事项）。

现答复如下：

一、关于××××问题（核查及处理结果）。

二、关于××××问题（核查及处理结果）。

……

中国人民银行×××分行

（印章）

年　月　日

注：本意见书一式二份，一份交投诉人，一份附卷。

附4

中国人民银行×××分行
终止征信投诉处理告知书

_____（投诉人）：

本单位于_____年　　月　　日受理你（机构）的征信投诉。你（机构）反映：_____（被投诉人及投诉事项）。

由于_____（写明理由），根据《征信投诉办理规程》第十九条规定，本单位决定终止投诉办理。

特此告知。

中国人民银行×××分行

（印章）

年　月　日

注：本告知书一式二份，一份交投诉人，一份附卷。

中国人民银行
关于银行间债券市场
柜台业务有关事项的通知

银发〔2024〕45号

中国人民银行上海总部，各省、自治区、直辖市及计划单列市分行，中国外汇交易中心（全国银行间同业拆借中心）、银行间市场清算所股份有限公司、中国银行间市场交易商协会、中央国债登记结算有限责任公司，各柜台业务开办机构：

为促进银行间债券市场柜台业务规范发展，根据《全国银行间债券市场债券交易管理办法》（中国人民银行令〔2000〕第2号发布）、《银行间债券市场债券登记托管结算管理办法》（中国人民银行令〔2009〕第1号发布）、《全国银行间债券市场柜台业务管理办法》（中国人民银行公告〔2016〕第2号公布）、关于进一步便利境外机构投资者投资中国债券市场有关事宜的公告（中国人民银行　中国证券监督管理委员会　国家外汇管理局公告〔2022〕第4号）等规定，现就投资者通过柜台业务开办机构投资银行间债券市场有关事项通知如下：

第一条　本通知所称投资者是指符合《全国银行间债券市场柜台业务管理办法》第九条规定的投资者，包括个人投资者、企业和金融机构。

第二条　本通知所称柜台业务开办机构是指符合《全国银行间债券市场柜台业务管理办法》第四条规定的金融机构。

第三条　投资者可通过柜台业务开办机构投资国债、地方政府债券、金融债券、公司信用类债券等银行间债券市场债券品种，投资者适当性应当符合《全国银行间债券市场柜台业务管理办法》的规定。

已在银行间债券市场交易流通的各类债券品种通过柜台投资交易，不需要经发行人认可。

第四条　柜台业务开办机构应当为投资者开立债券账户和办理债券登记、托管、结算等业务。已在银行间债券市场登记托管结算机构开立债券账户的投资者，在柜台业务开办机构开立债券账户，不需要经中国人民银行同意。获准进入银行间债券市场的境外投资者，可通过柜台业务开办机构和境内托管银行开立债券账户。

第五条　柜台业务开办机构自主向投资者提供各类报价交易服务，也可与银行间债券市场做市商合作，向投资者提供各类报价交易服务。

柜台业务开办机构可通过双边报价、请求报价等多种形式，为投资者通过其柜台投资的债券提供流动性支持。

第六条　银行间债券市场登记托管结算机构应当与发行人、柜台业务开办机构充分协商，做好债券付息兑付资金划转安排，保障柜台债券付息兑付工作顺利进行，确保投资者及时收到债券付息兑付资金。如遇特殊情况，柜台业务开办机构应当及时告知投资者。

第七条　柜台业务开办机构与金融机构通过柜台开展债券回购、债券借贷、衍生品等交易时，可在适用银行间债券市场统一主协议基础上，双方协商签订补充双边协议，也可直接一对一签订双边协议。

柜台业务开办机构为金融机构提供柜台债券业务服务的，应当在银行间债券市场债券投资、交易量均居前列，且具备健全的内控机制和良好的金融资产登记托管、结算、资金清算能力。

第八条　柜台业务开办机构应当制定柜台业务规则，建立合理的投资者适当性管理制度，向投资者提供与其风险承受能力相匹配的债券品种与交易品种。

第九条　柜台业务开办机构应当加强柜台业务内控管理和系统建设，做好交易服务全程留痕，严格规范柜台债券交易流转、托管结算、信息安全等相关操作流程，切实防范柜台业务风险。

柜台业务开办机构应当明确与投资者之间的风险权责关系，充分揭示风险，完善纠纷处理机制，有效保障投资者合法权益。

第十条　柜台业务开办机构应当按照中国人民银行有关规定，及时将投资者柜台业务的交易、托管、结算等明细数据信息报送至全国银行间同业拆借中心，全国银行间同业拆借中心同步将相关信息传输至银行间债券市场登记托管结算机构，并抄送中国银行间市场交易商协会。

全国银行间同业拆借中心、银行间债券市场登记托管结算机构应当根据本通知修订柜台业务交易结算规则，明确有关数据报送与结算要求，每月向中国人民银行报告投资者柜台业务开展情况。

第十一条　本通知由中国人民银行负责解释。本通知未尽事宜按照《全国银行间债券市场柜台业务管理办法》有关规定执行。中国人民银行关于柜台业务的其他规定与本通知冲突的，适用本通知。

第十二条　本通知自2024年5月1日起实施。

中国人民银行

2024年2月21日