

第五篇

异议处理为哪般



个人信用报告出错了该怎么办？本篇为您全面解答这一问题。首先向您解释个人信用报告记载的内容为什么跟您认为的那样不一致，再告诉您对个人信用报告中的内容有异议时该怎么处理，如何维护自己的合法权益。

110. 如何看待个人信用数据库中个别数据不准的问题？

个人信用数据库的建设和维护是一个庞大的系统性工程，特别是在数据库建设的早期，不可避免地会出现数据不准的现象，但这只是个别现象。中国人民银行征信中心与商业银行等金融机构密切合作，确保数据的准确性。随着各项机制的逐步建立和健全，个人信用数据库将会更加完善。

111. 提高数据质量，您能做什么？

提高个人信用数据库中数据的质量，需要您的大力支持。您可以在以下几方面提供帮助：

准确、完整地填写信息。您在申请银行贷款、申请信用卡等时，要准确、完整地填写个人资料。

信息变化通知银行。如果您的基本信息，包括住址、婚姻状况、联系方式等发生了变化，要及时到银行等机构去更新个人信息，这样商业银行就能将您的最新信息报送到个人信用数据库，数据库就能够更全面、准确地记录您的情况。

关心自己的信用记录。要关心自己的信用记录，主动查询信用报告。您是信用报告的主体，对自己的情况应当是最清楚的，也最容易发现您的信用报告中存在的问题。所以应当主动查询自己的信用报告，特别是在您申请贷款或信用卡前，最好能查一下自己的信用报告，这样，您与商业银行交易时对自己的信用记录才能做到“心中有数”。

发现错误及时纠正。一旦发现信用报告出错，要及时与中国人民银行征信中心、人民银行的征信管理部门或者是提供错误信息的商业银行等机构取得联系，及时纠正错误，使个人信用数据库记录的您的信息更加准确。

112. 什么是异议？

异议就是个人对自己的信用报告中反映的信息持否定或者不同意见。产生异议的主要原因包括以下几种：一是个人的基本信息发生了变化，但您没有及时将变化后的信息提供

给商业银行等数据报送机构，影响了信息的更新；二是数据报送机构数据信息录入错误或信息更新不及时，使个人信用报告所反映的内容有误；三是技术原因造成数据处理出错；四是他人盗用或冒用个人身份获取贷款或信用卡，由此产生的信用记录不为被盗用者（被冒用者）所知；五是个人曾经与数据报送机构有过经济交易（如办了信用卡、贷过款）但自己却忘记了，因而误以为个人信用报告中的信息有错。

温馨提示：当个人对自己的信用报告反映的信息持有不同意见时，建议您到中国人民银行的征信管理部门提出异议申请，还可以到与自己有业务往来的数据报送机构核实情况和协商解决。

113. 提出异议申请需要哪些资料？

如果您亲自向中国人民银行的征信管理部门提出个人信用报告的异议申请，只需出示您本人身份证原件、提交身份证复印件即可。如果您委托代理人提出异议申请，代理人须提供委托人（您自己）和代理人的身份证原件及复印件、委托人的个人信用报告、具有法律效力的授权委托书。

114. 可以通过电话、互联网提交异议申请吗？

在征信系统运营初期，电话及互联网尚不具备在线核实身份的功能，所以目前暂时不能受理通过电话或互联网提交的异议申请。中国人民银行征信中心正在进行这方面的研究，相信在不久的将来，个人可以通过电话、互联网等更多的途径提交查询自己的信用报告的应用和提交异议的申请。

115. 异议申请多长时间能解决？

您提交的个人信用报告异议申请通常会在 15 个工作日内得到回复。

具体流程如下：中国人民银行分支机构征信管理部门的工作人员当日将您的异议申请通过网络送至中国人民银行征信中心。中国人民银行征信中心迅速完成异议信息的确认工作，如果确实存在异议信息，中国人民银行征信中心会在您的个人信用报告中对异议信息予以标注，并立即将您的异议信息发送到相关业务数据报送机构进行协查。异议信息经核查确实有错误的，有如下两种处理措施：一是业务数据报送机构向中国人民银行征信中心报送更正信息数据，中国人民银行征信中心在两个工作日内对异议信息进行更正。二是因

技术原因数据暂时无法更正的，中国人民银行征信中心会对该异议信息作出有别于其他异议信息的特殊标注。

异议信息经更正修改后，中国人民银行征信中心或中国人民银行分支机构征信管理部门会通知个人领取异议回复函。

温馨提示：请您一定要留下正确的联络方式，以便异议处理人员能及时将异议处理结果反馈给您。

116. 常见的异议申请有哪些？

目前，在异议处理工作中常常遇到的异议申请主要有以下几种类型：

第一类是认为某一笔贷款或信用卡本人根本就没申请过。典型的有以下几种情况：他人冒用或盗用个人身份获取信贷或信用卡；有些信用卡是单位或朋友替个人办的，但信用卡没有送到个人手上；自己确实办理过贷款或信用卡，但忘记了。

第二类是认为贷款或信用卡的逾期记录与实际不符。有以下几种典型情况：个人的贷款按约定由单位或担保公司或

其他机构代个人偿还，但单位或担保公司或其他机构没有按时到银行还款造成逾期；个人办理的信用卡从来没有使用过，因欠年费而造成逾期；个人不清楚银行确认逾期的规则，无意识中产生了逾期。例如，贷款合同规定每月20日还款，而有些人认为只要月底之前还款就行，结果就造成个人每个月都有逾期还款记录。

第三类是身份、居住、职业等个人基本信息与实际不符。异议申请人当初在申请资料上填的就是错误信息，或者后来基本信息发生了变化却没有及时到银行去更新；个人信用数据库每月更新一次信息，系统未到正常更新时间。

第四类是对担保信息有异议。一般存在以下几种情况：个人的亲戚或朋友以个人的名义办理了担保手续，个人忘了或根本不知道；个人自己保管证件不善，导致他人冒用个人

温馨提示：目前，由于各家银行的贷记卡年费扣收方式都不相同，个人在申办贷记卡业务时一定要仔细阅读申办协议及合同内容，明确年费扣收方式，不要只听凭营销人员的口头承诺，避免因拖欠年费造成负面信用记录。

的证件办理了担保手续；个人曾为别人贷款或信用卡申请进行了担保，却不记得了。

117. 常见的非个人主观原因造成的“异议”有哪些？

非个人主观原因造成的“异议”事件被记录在个人信用报告中，作为个人信用报告主体的当事人可能觉得很委屈，但一般来说，这类事件经核查后，都是确实确实发生过的事件，只能记录在当事人的个人信用报告中。常见的案例有以下几种：

(1) 个人办理类似个人汽车贷款等消费信贷业务，以及由房地产开发商代为办理的按揭业务，按约定由汽车经销商、房地产开发商、代理方等第三方代理还款，而第三方没有每月按时还款，甚至还将款项挪作他用，致使个人信用报告中存在逾期记录。

(2) 个人购房办理按揭贷款后又因各种原因退房，开发商退还了个人首付款，但并没将银行按揭贷款办理结清，继续将款项挪用并且不按时还款，造成个人信用报告中存在逾期记录。

(3) 个人办理按揭贷款购房后将房屋出售，没有到银行

办理转按揭贷款，后来房主不按时还款造成个人信用报告中显示逾期记录。

(4) 个人办理的住房公积金贷款，每月从住房公积金中扣还款的，因单位缴存不及时，或公积金中心和银行之间划账存在时间差造成逾期记录。

(5) 因为个人不了解银行还款日的规定或银行工作人员没有明确告知还款日，或者贷款利率调整、还款日变更时银行没有告知个人等原因造成个人没有按合同约定及时还款，结果个人信用报告中出现逾期记录。

(6) 个人信用报告中涉及个人没有收到的信用卡因扣收年费造成逾期记录。

(7) 由于与出售物品的商家或银行产生争议而没有按期还款造成逾期记录。

(8) 个人信用报告涉及的住址、工作单位等发生变动后没有让银行及时更新造成基本信息展示与实际不符。

(9) 个人近期才办理的贷款或信用卡结清业务信息，因征信系统信息更新周期原因暂时没有反映。

小知识：对于经过核实确认信用报告中记录与事实有误的，中国人民银行征信中心会督促相关部门进行更正。上述第（1）—（4）类情况，经过异议处理程序核实以后确认报告记录未错，属于第三方行为导致个人信用记录受损的，您可以向法院提起诉讼，分别起诉对个人信用记录造成不良影响的相关当事人。经司法部门裁定确认非您本人责任的，可以要求相关金融机构修改信用信息。对于第（5）类情况，按照大多数商业银行和贷款人签订的合同，由于贷款利率调整造成的还款变化，银行将不另行通知，建议您一定要关注自己的还款日期及还款金额。对于第（6）、（7）类情况，建议您尽快完善还款手续，及时还款，同时，对于逾期记录的原因，您可以申请在个人信用报告上添加个人声明予以说明。对于第（8）类情况，您需要及时与经办银行联系，更新您个人的基本信息。第（9）类情况为正常情况，到一定周期个人的信贷业务信息自然会被更新，另外，您还可以找经办银行为您开具相关的还款证明。

118. 个人对信用卡未激活欠年费被记入个人信用报告不服，可以通过提出异议解决吗？

要看合同，如果合同中规定信用卡只有激活才有效，可以提出异议；如果合同规定未激活就有效，扣收年费造成的逾期记录就不属于异议申请受理范围。

温馨提示：据了解，目前许多商业银行对未激活或未使用的信用卡都要收取一定年费，商业银行贷记卡申办合约中明确规定甲方（银行方）依照国家有关规定有权收取年费、挂失费等费用。一些银行推出了信用卡激活使用几次后免年费的优惠政策，但这并不存在信用卡不激活就不收取年费的问题。如果欠交年费，相应的逾期信息会记录在个人信用报告中。所以，为了避免不必要的麻烦，如果您不打算使用信用卡，最好将未激活且还未产生年费的信用卡及时注销。

119. 朋友用我的身份证向银行贷款却不还款，相关的信息记在我的信用报告中，可以提出异议吗？

不可以。从反映出来的问题看，出借身份证是您主动、

自觉的行为，您要对以自己名义进行的活动负责。从法律的角度看，《中华人民共和国居民身份证法》规定，出租、出借、转让居民身份证是违法行为，公安机关将给予警告，并处二百元以下罚款，有违法所得的，没收违法所得。

120. 对个人基本信息有异议怎么办？

个人信用报告中涉及的基本信息内容包括：姓名、性别、身份证号码、出生日期、工作单位、通讯住址、邮政编码、户籍地址、联系电话、电子邮箱、最高学历、最高学位、婚姻状况、配偶姓名、配偶身份证号码、配偶单位、配偶联系电话等。

如果个人对信用报告中涉及姓名、性别、身份证号码等信息有异议，您也可以向中国人民银行征信中心或中国人民银行分支行征信管理部门提交异议申请，如经过核查证实个人信用报告展示的某些信息有错误，中国人民银行征信中心会督促报送数据的商业银行等机构及时对错误信息进行修改。

如果对个人信用报告中其他基本信息有异议，最简便的方法就是您到与您有业务往来的商业银行更新、更正您的信息，商业银行会在下一次报送数据时报送您更新、更正过的

信息，相应地，您在个人信用数据库的基本信息也会得到更新或更正。

121. 对个人养老金和住房公积金信息有异议怎么办？

如果您认为自己的信用报告中反映的个人养老金信息或住房公积金信息与实际情况不符，可以直接向当地社保经办机构或当地住房公积金中心核实情况和更改信息，也可以向当地中国人民银行征信管理部门提出书面异议申请。

温馨提示：如果由于社保信息或公积金信息失真，影响了您办理贷款或信用卡业务，可请当地社保部门或住房公积金中心出具书面证明材料。

122. 对个人电信缴费信息有异议怎么办？

如果您对个人电信缴费信息有异议，可以持您本人的有效身份证件及电信缴费收据直接到电信公司核实情况和更改信息，也可以到当地中国人民银行征信管理部门申请异议处理。

123. 对个人结算账户信息有异议怎么办？

如果您对个人结算账户信息有异议，可以持您本人的有效身份证件到开立个人结算账户的金融机构核实情况和更改信息，也可以到当地中国人民银行征信管理部门申请异议处理。

124. 如果个人信用报告漏记了个人的信用交易信息怎么办？

如果个人信用报告漏记了个人的信用交易信息，您可以通过当地中国人民银行征信管理部门申请异议处理，中国人民银行征信管理部门或中国人民银行征信中心会要求商业银行等机构将遗漏的信用交易信息补上。在提交异议申请时，请提供有关交易的详细情况。

125. 异议原因是信息滞后怎么办？

在国外，征信机构更新个人信息的频率大致有三类：实时更新、次日更新或次月更新。在我国，考虑到商业银行结算周期多以月为单位，相应地，个人信用数据库是每月更新一次数据库中的信息，因此，最新的信用信息一般要间隔一个月以后才会在个人信用报告中展示出来。今后，随着技术

的进步，个人信用数据库会逐步提高信息更新的频率，逐步解决信息反映滞后的问题。

126. 在什么情况下需要使用“异议标注”？

前面已经提到，“异议标注”是中国人民银行征信中心根据需要在个人信用报告上添加的说明文字。需要使用“异议标注”的情形为以下两种：一种是对处于异议处理过程中的信息，中国人民银行征信中心会对该条信息添加标注，表明该信息正处于异议处理过程中，还没有最后结果。另一种情形是经过核查后，证实个人信用报告上展示的某些信息有错误，但由于各种原因无法立即进行更正。

127. 对异议处理仍有异议怎么办？

如果您对异议处理结果仍然有异议，您可以通过以下三个步骤进行处理：

第一步，向当地中国人民银行征信管理部门申请在个人信用报告上发表个人声明。“个人声明”是当事人对异议处理结果的看法和认识，中国人民银行征信中心只保证“个人声明”是由本人发布的，不对异议声明内容本身的真实性负责。

第二步，向中国人民银行征信管理部门反映。

第三步，向法院提起诉讼，借助法律手段解决。

128. 在哪些情况下可以使用“个人声明”？

在某些情况下，逾期既不是您本人原因造成的，也不是商业银行等数据报送机构的过错，这时可以使用“个人声明”对相关情况进行解释说明。比如，个人购房办理按揭贷款后又因各种原因退房，开发商退还了首付款后并没将银行按揭贷款办理结清，从而形成负面信用记录，此时，您就可以申请添加个人声明。

温馨提示：有些情况不适合发表“个人声明”，比如，由于出差、工作忙等个人原因造成的逾期，就不能发表个人声明。