

格兰德异议管理办法

(2022 修订版)

第一章 总则

第一条 为规范公司征信异议处理工作，维护信用信息主体合法权益，降低公司法律风险，根据《征信业管理条例》、《征信机构管理办法》制定本办法。

第二条 适用范围

人民银行收到客户对我公司的异议，并通过各种有效途径将异议信息反映到我公司相关部门(包括公司的各职能部门)，则形成异议，适用于本制度。

任何客户或者信息主体对我们提供的服务或产品有异议，并且通过各种有效的途径反映到相关部门(包括公司各职能部门等)，则形成异议，适用于本制度。

第三条 根据《征信业管理条例》第四章第二十五条“信息主体认为征信机构采集、保存、提供的信息存在错误、遗漏的，有权向征信机构或者信息提供者提出异议，要求更正。征信机构或者信息提供者收到异议，应当按照国务院征信业监督管理部门的规定对相关信息作出存在异议的标注，自收到异议之日起 20 日内进行核查和处理，并将结果书面答复异议人。经核查，确认相关信息确有错误、遗漏的，



信息提供者、征信机构应当予以更正；确认不存在错误、遗漏的，应当取消异议标注；经核查仍不能确认的，对核查情况和异议内容应当予以记载。”

第四条 我公司是在人民银行备案的企业征信机构，严格遵循《征信业管理条例》规定，“征信业务是指对企业、事业单位等组织的信用信息和个人的信用信息进行采集、整理、保存、加工，并向信息使用者提供的活动”。

第五条 所有异议事件应当及时登记、上报及处理，受理当日向总经办反馈，任何部门和个人不能隐藏或潦草处理。

第二章 异议受理流程

第六条 异议处理责任人接到异议当日，应首先在征信系统中对相关信息作出存在异议的标注，并在钉钉 OA 审批中提交《征信数据修改申请》业务流程，记载异议来源、异议申请人、异议事项、异议核查情况，以及异议人提交的证据材料等信息，逐级流转至办理部门进行处理，抄送总经办。

第七条 提出异议的信息主体需要提供必要的身份证明文件，异议主体为企业的需提供营业执照副本复印件（盖公章），异议主体为企业股东高管的，需提供身份证复印件。

第八条 异议处理责任人对于所有异议均需进行登记、跟踪、汇报，如实填写《征信异议事件办理明细表》（见附件 1），每月

向总经办汇报异议受理情况。

第九条 异议处理责任人应确保于收到异议之日起 20 日内完成异议的核查和处理，并将结果书面答复异议人。

第十条 异议有以下情形之一的，不予受理：

- 1、没有明确的异议事项和理由的；
- 2、已经就异议事项进行过核查处理，没有新情况、新理由的；
- 3、不符合法律、法规、规章有关规定的。

第十一条 接收到异议信息的当事人，包括客服人员、销售人员等即为异议处理的第一责任人，在异议处理流程中同时需要运作人员、技术人员等业务部门人员进行职责范围内的相关核实和校正。

第三章 异议类型处理规则

第十二条 信用信息修改

收到信息主体关于信用信息需要修改的异议时，首先在征信系统中对相关信息作出存在异议的标注，然后通过公示平台校对并结合异议人提供的证据材料等进行核查，如果相关信息确实需要修改，则应在 20 日内尽快处理，并书面答复异议人。

第十三条 信用信息删除

收到信息主体关于信用信息需要删除的异议时，首先在征信系统中对相关信息作出存在异议的标注，然后通过公示平台校对并结合异议人提供的证据材料等进行核查，如果相关信息确实需要删除，则应在 20 日内尽快处理，并书面答复异议人。

第十四条 关于“侵犯隐私”

收到信息主体关于“侵犯隐私”的异议。需向对方声明并耐心解释：我司是人民银行备案的第三方征信机构，业务开展均遵循行业法规《征信业管理条例》、《征信业务管理办法》等，作为提供信用信息服务的企业，具有对企业信用信息进行采集、整理、保存、加工并向信息使用者提供的资质，所采集企业信用信息均为合法、公开信息，不涉及商业秘密或个人隐私。

第十五条 平台用户退费

遇到平台用户要求退费时，首先根据充值协议有关规定告知用户不能退费，可以折扣价购买等价值的线上产品。如果用户坚持要求退费，则按照以下流程处理：

第一步：确认用户信用视界账号，确认充值行为属实，账号余额正确。

第二步：确认该账号为用户所有（验证手机号：客服在手机上采用验证码登录的方式登录用户账号，让用户提供验证码）。

第三步：确认该用户是否被销售人员认领（管理后台查看）

第四步：已认领用户由认领人进行沟通，了解退费原因后由认领人提交退费申请，根据总经办审批结果确定是否退费。

未认领用户由客服人员直接沟通（走认领流程先认领一下），了解退费原因后由认领人提交退费申请，根据总经办审批结果确定是否退费。

第五步：财务流程退费，并将账户余额清零。

附则

第十六条 本办法由青岛格兰德信用管理咨询有限公司负责解释。

第十七条 本细则自发布之日起实施。

青岛格兰德信用管理咨询有限公司



2022年2月14日

征信异议事件办理明细表

单位：青岛格兰德信用管理咨询有限公司

制表人：

受理时间	异议申请人	异议处理人	异议事项	异议要求	异议处理意见	异议处理结果	备注