

征信投诉处理的国际经验与中国启示

撰文_张超 张晓洋 曹腾飞 付惠茹 房浩天

当前，征信记录已深度渗透至公众金融业务办理、职业发展规划及日常生活等方方面面，成为影响个人与经济社会活动的关键参考。从国际监管实践来看，全球主要经济体在征信投诉处理机制建设、流程优化等方面已积累诸多成熟经验与可行路径。

征信投诉应对的国际实践启示

“一站式”申诉处理机制及其权威性保障

欧盟通过《通用数据保护条例》(GDPR)建立了一套以数据主体权利为核心的申诉机制。根据《通用数据保护条例》，各成员国必须设立独立的数据保护机构(DPA)，负责统一受理和处理包括征信数据在内的个

人数据纠纷。这些机构不仅拥有广泛的调查权，还可以发出具有法律约束力的纠正命令，并对违规企业处以高额罚款。数据主体可直接向数据保护机构提出申诉，数据保护机构必须在接到申诉后三个月内进行处理并反馈结果。这种集中、权威的申诉机制，简化了消费者的维权路径，提升了处理效率与公信力。

韩国通过国家主导的金融监管架构实现了一站式纠纷处理。金融服务委员会(FSC)和金融监督院(FSS)作为核心监管机构，全面负责征信业的许可、监督与纠纷调解。特别是在金融监督院内部设立的金融纠纷调解委员会(FDSC)，作为一个准司法机构，专门处理金融消费者与机构之间的纠纷。

其调解结果一经双方接受，即具有与法院判决同等的法律效力，为消费者提供了一个高效、权威且具有终局性的救济渠道。

日本设有个人信息保护委员会(PPC)作为监管机构，但其在个体征信争议中的直接调解作用有限。实践中，大多数征信纠纷通过行业自律组织，如日本行业协会(JBA)的客户关系中心进行调解。日本行业协会接收消费者投诉后，会转交至相关会员银行并要求其处理，若消费者对处理结果不满意，还可申请进入更正式的调解程序。这种以行业为主导的调解机制，虽不具有强制执行力，但在日本特有的协商文化背景下，成为解决征信争议的主要途径。

此外，其他国家也建立了类似的集中处理机制。例如，加拿大设立金融消费者服务局(FCAC)，统一接收、调查并裁决包括征信在内的所有金融消费投诉，其裁决对金融机构具有强制力，缩短纠纷解决周期，极大简化流程并提升公信力。英国则由信息专员办公室统一管理信息主体的投诉，同时对信用修复机构实施日常监管，对拒绝承担义务的相关机构

进行处罚，以确保有效监督，形成有效震慑，保护信息主体的权益。

标准化流程与严格时限约束

美国《公平信用报告法》(FCRA)建立了一套高度结构化、有时限约束的争议处理程序。消费者可通过书面形式向征信机构(CRA)或信息提供方提出异议。征信机构必须在30天内(特殊情况下可延至45天)完成调查，并在收到争议后5个工作日内将争议详情转交至信息提供方。信息提供方则必须进行调查并在规定时间内反馈结果。若信息错误，其必须通知所有相关的全国性征信机构予以更正。这一严格的时限规定和明确的流程分工，显著提升了争议处理的效率和可预期性。

欧盟《通用数据保护条例》同样规定了明确的处理时限。数据主体行使更正权时，数据控制者(即征信机构)必须“毫不延迟地”进行处理，原则上应在一个月内完成。在此期间，征信机构需采取合理步骤核实数据准确性，并可根据情况暂停处理争议数据。这种对时限的严格要求，保障了数据主体权利得以及时实现，也倒逼征信机

构建立高效的内部处理机制。

英国征信机构在英国信息专员署(ICO)监督下建立标准化投诉响应流程，明确各环节处理时限与申诉渠道，需在受理后15个工作日内出具初步结论。

日本、韩国在法律层面未明确规定统一的处理时限，但在实际操作中仍强调效率。日本依赖行业协会的自我约束，韩国则通过金融纠纷调解委员会等机构确保纠纷快速解决，体现出虽路径不同但对处理效率的共同追求。

数据质量源头管控与治理机制

美国《公平信用报告法》明确规定了信息提供方(如银行、信贷机构)对数据准确性的首要责任。其《信息提供方规则》要求信息提供方必须建立并遵循合理程序以确保报送信息的准确性，在接到征信机构转来的争议后，必须进行合理调查并反馈结果。若发现信息错误，除更正外，还须系统性通知所有曾接收该错误信息的征信机构。联邦贸易委员会(FTC)和消费者金融保护局(CFPB)有权对屡次出错或拒不配合的机构提起诉讼并处以罚款，从源头压实了数据质量责任。

欧盟《通用数据保护条例》则将数据准确性原则直接赋予作为“数据控制者”的征信机构。征信机构不能仅作为信息传递者，而必须对其处理的全部数据的准确性承担最终法律责任。当数据主体提出异议时，征信机构负有积极核实义务，若无法核实准确性则必须删除数据。此外，《通用数据保护条例》要求在处理争议期间对相关数据标注“争议冻结”状态，暂停其使用，防止错误信息继续产生负面影响。

韩国通过《信用信息使用和保护法》(CIA)强化了对信息提供方的监管义务，要求金融机构定期开展内部数据质量检查，并向金融监管机构报告。同时，消费者有权对自动化信用评估提出异议并要求解释，进一步从使用环节保障了数据质量的透明与可信。

前置调解与多元纠纷解决路径

日本在征信争议解决中高度依赖行业性替代性争议解决机制。日本银行业协会设立的客户关系中心是处理银行相关征信纠纷的主要渠道。消费者可先向日本银行业协会投诉，由日本银行业协会转交银行处理；若未解

决，可进一步提交至日本银行业协会的正式调解委员会。这种行业主导、分层推进的调解机制，契合日本协商和解的文化传统，有效分流了大量纠纷，减轻了司法和行政压力。

韩国则通过国家设立的准司法调解机构——金融纠纷调解委员会提供高效且具有约束力的庭外解决途径。金融纠纷调解委员会在金融监督院领导下运作，其调解结果一经接受即具有法律效力，为消费者提供了诉讼之外的高效选择。此外，韩国还设有信用恢复委员会(CCRS)，专门为信用受损群体提供咨询、债务重组和信用修复服务，体现出对弱势群体的倾斜保护，丰富了征信纠纷解决的层次。

欧盟虽然以向数据保护机构申诉为主要渠道，但也允许数据主体直接向法院提起诉讼，甚至可对处理不力的数据保护机构本身提起诉讼，形成申诉、诉讼并行的多元救济体系。

澳大利亚设立金融申诉服务机构(AFCA)，作为法定的外部争议解决机构，其裁决对金融机构具有约束力，为消费者提供便捷、专业的救济渠道。

新加坡金融业争议调解中心(FIDReC)提供低成本甚至免费的独立调解服务，在诉讼前有效化解含征信争议在内的大量纠纷，减轻监管与司法压力。

常态化、精准化金融素养提升

韩国高度重视金融消费者教育，将其作为减少征信纠纷的基础性工作。2009年颁布的《经济教育支援法》明确要求加强金融知识普及，提高消费者权利意识，其中包含大量征信知识普及内容。韩国金融监督院也开展广泛金融教育项目，助力消费者

新加坡金融业争议调解中心(FIDReC)提供低成本甚至免费的独立调解服务，在诉讼前有效化解含征信争议在内的大量纠纷，减轻监管与司法压力。

借鉴国际经验构建符合国情的“一站式受理、标准化处理、多元化化解、源头化治理”体系。

提升金融素养，从源头上减少因误解或信息不对称引发的征信争议。

日本银行业协会在提供投诉调解服务的同时，也承担着一定的消费者咨询与教育职能，通过解答疑问、提供指引，间接提升了消费者的正确、理性维权能力。

中国香港金管局与个人资料私隐专员公署持续开展多渠道征信知识普及，发布通俗易懂的指南，重点讲解信用报告解读、异议权行使、投诉途径等，提高公众认知水平，减少因误解产生的无效投诉。

欧盟各国数据保护机构也普遍开展数据保护宣传，发布通俗易懂的指南，解释数据主体权利行使的正确方式，增强公众对征信系统的理解和信任。

强有力的监管执法与法律责任约束

美国通过私人诉讼权与行政监管双重机制强化法律威慑。《公平信用报告法》赋予消费者对征信机构或信息提供方提起诉讼的权利，可要求赔偿实际损失、惩罚性赔偿及律师费。这一制度设计使法律义务真正具有强制力。同时，消费者金融保护局和联邦贸易委员会积极行使执法权，对违规机构进行调查、处罚并公布案例，形成持续的外部压力。

欧盟通过数据保护机构行使强大的纠正和处罚权。数据保护机构可对违规数据控制者处以高额罚款，其决定具有法律约束力。这种严厉的处罚机制确保了《通用数据保护条例》的各项规定得以有效执行。

韩国则通过金融服务委员会和金融监督院实现对征信机构的全面、穿透式监管。其监管不仅关注个体纠纷的解决，更将争议数据视为监测金融机构风险管理能力的指标，从而实现从微观纠纷处理到宏观审慎监管的有效联动。

完善我国征信投诉治理的政策建议

借鉴国际经验构建符合

国情的“一站式受理、标准化处理、多元化化解、源头化治理”体系，是切实保护信息主体合法权益、维护征信系统公信力的务实路径。

健全法规体系与投诉处理机制

强化监管协同与法律保障。鉴于征信投诉可能涉及多领域，建议与金融监管局、公安、网信、司法等部门建立常态化信息沟通协调机制，形成工作合力，高效解决跨部门的征信纠纷。同时，推动出台相应的征信投诉处理实施细则，赋予征信监管机构独立调查权和处罚权，明确投诉处理结果的法律效力。

强化违法产业治理与市场规范

一是严打非法征信中介。坚决遏制不法代理投诉等灰色产业链，联合市场监管部门建立“黑名单”制度，对诱导客户虚假投诉、恶意投诉、收取高额费用的中介机构实施联合惩戒。积极会同市场监管、公安等部门建立联合执法机制，对投诉处理中发现的“征信修复”线索等违规行为形成震慑。二是规范征信服务市场秩序。制定征信服务机构准入标准，要求其具备专业资质和合规能力，禁止虚构“征信修复”

承诺。三是加强技术手段监控。利用大数据监测非法中介活动，通过舆情分析、资金流向追踪等技术手段锁定高风险主体。建议联合网信、市场监管、文化、广电等部门开展征信领域“清朗网络空间、净化征信市场”专项行动，一是联系抖音、快手、百度等互联网平台，及时清理和下架有关恶意营销、代理维权及传导错误政策的违法违规内容。二是指导互联网平台优化信息过滤、筛选、推荐等机制，规范算法行为规则。三是严查在上述平台发布的、与征信相关的煽动性、恐慌性言论及虚假信息。

构建多元纠纷调处化解体系

一是探索建立专业征信调解机制。制定征信纠纷专门调解规则和简易程序，配备具备专业知识的调解员。鼓励投诉双方优先选择调解，尽可能达成具有约束力的调解协议。二是建立“异议申诉绿色通道”，切实发挥征信异议在化解征信投诉案件中“减压阀”和“舒缓器”作用，结合信息主体反映的困难和诉求，坚持征信异议“能受理、尽受理”。三是探索对偶发、金额较小、非主观恶意的逾期记录的“特定征信失信主体”实施

救济，对“特定征信失信主体”的征信报告进行精准画像，综合考虑其还款能力，综合判断其还款意愿，深入调查和分析不良征信记录的发生原因和主观恶意程度，在把握信贷风险的基础上尽力满足“特定征信失信主体”的合理融资需求，促进矛盾有效化解。

压实数据报送责任与源头治理

一是探索建立接入机构征信异议和投诉处理自律机制，将自律机制作为征信监管之外的补充力量，建立健全相关内控制度和操作流程，强化征信数据质量管理，加强自我约束。二是压实商业银行等数据报送机构对数据准确性的主体责任及其在异议核查中的首要响应与修正义务。加大对数据报送机构迟报、错报、漏报及拒不配合异议核查行为的监督检查与处罚力度。三是加强对征信一线服务人员的培训力度，提升处理投诉的专业能力和沟通技巧。针对疫情政策解读、不良信息告知、征信上报授权、格式合同条款等高频问题，建立标准化的答复流程和处理指引。

科技赋能提升处理效能与透明度

一是探索运用人工智能

自动识别高频投诉问题，生成标准化核查指引，减少人工判断的偏差，提升征信投诉处理效率。二是推动跨部门信息共享。在保障安全和条件成熟的前提下，打通征信系统与法院、民政等部门的数据壁垒，从源头解决“婚姻状态”等基本信息不准确、“强制执行”“民事判决”等公共信息更新慢等难题，减少此类异议和投诉问题的发生。

深化征信知识普及与认知提升

一是通过短视频、直播、社区讲座等形式向公众普及信用报告相关知识，开展常态化征信知识普及，增加通俗解释说明，降低公众理解门槛。二是联合媒体、地方相关部门发布典型案例，揭露非法中介骗局，增强公众风险防范意识。三是鼓励高校开设征信相关课程，培养专业人才，为征信体系长期健康发展提供智力支持。

□ 责任编辑：宋 扬