

附件：

河南省社会信用体系建设典型案例推荐表

推荐单位	中国人民银行邙县支行		
联系人	韩梦阁		
联系电话	0375-5578609	邮箱	jxrhzhywb@163.com
案例题目	人民银行邙县支行创新征信异议处理流程		
案例特色或亮点	创新征信异议处理流程，建立绿色通道，加快本地异议处理速度。针对网贷业务异议处理，总结经验，提高异议处理效率，全心全意为人民服务。		
案例内容	<p>人民银行邙县支行在日常征信异议处理工作中，牢固树立全心全意为人民服务思想，加强政治学习和业务学习，练就本领，依据《中国人民银行征信中心关于印发企业及个人信用报告查询和异议处理业务操作规程的通知》（银征信中心【2013】97号）精神，创造出了一套非常实用、高效的异议处理流程，对于比较复杂的异议处理能够抓住重点，化繁为简，提高处理效率，获得广大人民群众的一致好评。</p> <p>认真处理征信异议、投诉，对外公布举报电话，建立台账，全年处理征信异议、投诉65件，群众满意度100%。邙县农联社和农行邙县支行前几年发生案件，假冒贷款和盗刷信用卡比较多，现在人行邙县支行还经常接到客户对邙县农</p>		

联社和农行邾县支行的异议处理申请,为了能够快速处理这个问题,邾县支行多次到邾县农联社和农行邾县支行调查了解,并进行约见谈话,对于邾县农联社和农行邾县支行的异议申请建立绿色通道,要求邾县农联社和农行邾县支行严格按照征信异议处理办法快速处理此类问题,对于客户到人民银行申请异议处理,及时告知处理流程,并告知邾县农联社和农行邾县支行异议处理员和人行异议处理的电话和姓名,明确告诉投诉人如果对邾县农联社和农行邾县支行的处理不满意,可以直接给人行异议处理人员打电话进行投诉,大大提高了异议处理的效率,客户的评价比较满意。

在日常征信服务工作中,经常会遇到群众反映网贷公司的异议处理问题,并且一次就来很多名,基本反映的都是同一个问题,有一部分是上当受骗,轻易相信别人说的只要签字就可以免费或者以极低的价格领手机,业务办理后没多久,就会接到网贷公司的催款电话,找当时的组织者时已不知去向,网贷公司的办公地都在外地,电话联系客服又无法解决,向当地公安部门报案又无法及时处理。

面对群众反映的问题,因为一次人员众多,

并且反映的都是同一个案件，我们积极想办法解决，一方面是及时进行异议处理，另一方面是电话联系网贷公司。通过各方面了解，发现网贷公司的客服人员一般都是雇佣的第三方或者是临时聘用人员，对群众反映的问题回答不专业。我们深入分析发现比较正规的网贷公司一般都设置的有征信异议处理部门，只是电话等联系方式不太好发现。经过我们或者客户直接联系网贷公司征信异议处理部门，很快就受理了群众的异议处理，并快速的处理完毕。并且由于反映迅速，网贷公司及时到公安部门报案，抓获了相关涉案人员 30 多人，一次性解决了众多群众反映的问题，受到广大人民群众的好评，也找到了快捷、方便解决网贷公司异议处理问题。

单
位
意
见

本单位承诺对参评案例的真实性、有效性负责。

