

天创信用服务有限公司异议处 理流程

天创在搭建平台的同时也制定了规范、完整的异议处理流程机制，形成完整的服务闭环。

1、数据修正的处理规范

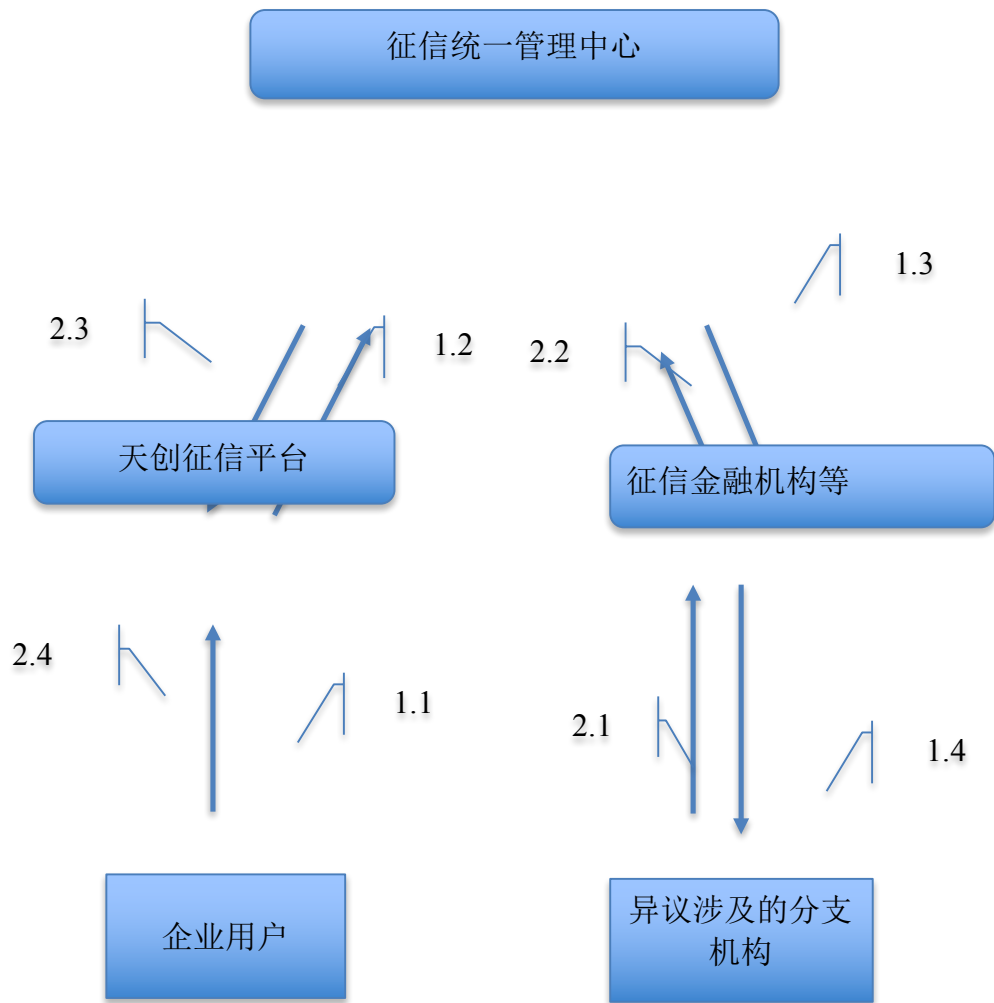
天创按照如下规定完成对应的数据修复修正的处理，尽力避免征信系统所出现的错误，修正的方式如下：

- 天创征信系统具备一定的监控自动发现能力，出现问题，运营人员或者风险审核人员需要申报错误异常情况，经过总监级别以上的人员审批，进行规范化修改，并存档记录。
- 征信报数机构发现所送报的数据有错误，我方需要进行核对、校验等方式对接受的数据进行抽样检查，涉及到重点数据需要全部抽查验证，并将发现错误的的数据反馈给报数来源机构，有报数机构核实后在重新报送。
- 用户直接接到报数结构核实后重新合适报送。

上述的数据修正处理规范必须做到严格记录审查，结果可追溯，风险可把控，具备一定权限和职责的人员把控逐层升级的原则。

2、征信异议处理机制

数据的修正处理规范除上述所规范的方法外，目前还需要严格遵守征信行业和机构提出的异议流程，进行更正可能的错误数据，天创征信异议处理机制流程如下：



异议处理流程：

1. 企业用户向天创平台提出异议申请；
2. 天创征信平台风险和运营人员受理申请人请求，向征信管理中心提出上报异议申请
3. 征信统一管理中心向金融机构发出协助调查函，确保金融机构予能够予以受理来自天创的征信管理分中心的申请；
4. 金融机构收到来自统一征信管理中心的调查函并转发协助调查函给涉及到异议涉及的分支机构或单位。

2.1 异议涉及的分支机构受理并处理后，第一时间回复金融机构确认异议数据已经完成受理，并将受理的结构和异议的数据更正情况回复给金融机构；

2.2 金融机构将结果含有合适的结果、对错误数据的处理时间、处理意见都一并按照标准规范反馈给征信统一征信管理中心；

2.3 征信中心回复给天创征信中心，天创征信平台会进行归档统计，异议数据不一定是错误数据，但大多数的异议数据最终能够通过异议处理流程验证数据的准确性；

2.4 天创征信中心第一时间讲结果反馈给提交申请的企业单位。

3、异议处理优化机制

第一步：天创风险和运营人员需要严格审查，判断是否属于企业异议的范畴；

第二步：符合企业异议受理条件是，受理人民银行接到的异议信息处理申请后，进入征信企业新题的异议处理分系统，运用“异议信息查询：功能查询定位异议的准确内容和信息。

第三步：异议申请登记。受理人民银行根据异议申请人填写的“异议信息申请表”，登陆企业征信系统进行异议档案的登记；

第四步：受理人民银行通过“异议信息查询”确认异议发生的机构为辖内的金融机构，则给当地异议发生机构发送外部协助调查函要求对内容和信息进行准确核实；

第五步：异议发生机构（协查机构）接收到协查函后，核实异议信息，对错误信息进行纠错后，通过异议处理分系统对协查函进行回复确认。

第六步：待查机构完成“外部协查回复后”，受理人民银行查看“外部协查回复函”的内容，并运用“异议信息查询”功能进行核实异议信息是否完成纠错准确。若尚未纠错或“外部协查回复函”内容不足以完成最终异议回复，则受理人民银行继续向异议发生金融机构发出“外部协查函”；若“外部协查函”内详实、准确并且异议信息准确完成纠错则填写异议回复确认函，并将处理结果一并返回通知给异议申请人。

第七步：若异议信息确认无法纠错，受理人民银行可以接受异议申请人的“借款人声明”

申请。

异议处理的流程存在一定的局限性，全部流程完成流转预计时间过长超过 15 个工作日，大部分的异议最初都产生在业务的办理机构，比如银行在查询借款人的信用报告时，借款人否认了报告内容，违背了诚信真实性，这需要企业或者个人本人到提出异议申请，并按照异议处理流转流程处理。

天创二级异议处理机制，就是将结合国内中国人民银行的征信中心的分中心辖内的异议由分中心处理，跨分中心的异议由征信中心处理。天创将有异议的企业处理数据反馈给二级异议处理中心，简化处理流程，优化效率。