

ICS 号 03.060

中国标准文献分类号 A11

团 体 标 准

T/HBPFS 002-2022

个人信用报告代理自助查询网点 管理规范

Personal Credit Report Agent Self Service Inquiry Network
Management Specification

2022-12-27 发布

2022-12-27 实施

河北省金融学会 发布

目次

| | |
|-----------------------|---|
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 自助查询机用户管理 | 2 |
| 4.1 用户申请 | 2 |
| 4.2 用户管理 | 2 |
| 5 自助查询机管理 | 2 |
| 5.1 机具 | 2 |
| 5.2 布放 | 2 |
| 5.3 新增、变更、撤销 | 2 |
| 5.4 检测 | 2 |
| 5.5 报废 | 2 |
| 6 查询管理 | 2 |
| 6.1 代理查询点服务原则 | 2 |
| 6.2 查询时间公布 | 2 |
| 6.3 查询场所信息公示 | 2 |
| 6.4 设备维护 | 3 |
| 6.5 人员服务 | 3 |
| 6.6 收费提醒 | 3 |
| 7 安全管理 | 3 |
| 7.1 紧急情况处理 | 3 |
| 7.2 信息资料所有权 | 3 |
| 7.3 代理查询点重大事项报备 | 3 |
| 7.4 安全问题处理 | 3 |

前 言

本标准按照 GB / T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

本标准由中国人民银行衡水市中心支行、沧州银行股份有限公司衡水分行、河北银行股份有限公司衡水分行提出。

本标准由河北省金融学会归口。

本标准起草单位：中国人民银行衡水中心支行、沧州银行衡水分行、河北银行衡水分行。

本标准主要起草人：黄深义、贾文瑞、滕朝阳、赵侃、李昆、李玲肖、彭城、李凤坤、彭松亚、马广宁。

全国团体标准信息平台

个人信用报告代理自助查询网点管理规范

1 范围

为规范河北省商业银行个人信用报告代理自助查询业务管理,提升代理查询服务与管理水平,确保个人信用信息安全,结合河北省实际,特制定本规范。

本规范规定了商业银行营业网点个人信用报告代理自助查询服务环境、个人信用报告自助查询机查询用户管理、自助查询机管理等基本内容。本规范适用于河北省辖区商业银行代理查询网点。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

《征信业管理条例》(中华人民共和国国务院令 第 631 号)

《个人信用信息基础数据库管理暂行办法》(中国人民银行令〔2005〕第 3 号)

《征信业务管理办法》(中国人民银行令〔2021〕第 4 号)

GB/T 32320-2015 银行营业网点基本服务要求

GA 1280-2015 自动柜员机安全性要求

GA 745-2017 银行自助设备、自助银行安全防范要求

GB/T16676-1996 银行营业场所安全防范工程设计规范

GB/T18789.2-2016 信息技术 自动柜员机通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 银行营业网点 bank branches

由监管部门认可并颁发《金融许可证》和《营业执照》、面向社会提供金融服务的独立营业场所。

3.2 个人信用报告自助查询机 personal credit report self-service inquiry machine

在局域网内运行,为用户提供在服务器及相关业务系统的支持下,自助完成个人信用报告查询打印等业务的专用设备。

3.3 个人信用报告代理查询点 personal credit report proxy query point

由金融机构自愿申请,中国人民银行选定,通过布放个人信用报告自助查询机,代理中国人民银行进行自助查询业务的商业银行网点。

3.4 自助服务 self-service

自助服务是指客户利用银行智能设备,无需银行人员授权、审核等干预,自助完成的服务。

4 自助查询机用户管理

4.1 用户申请

经中国人民银行授权成为代理查询点的银行营业网点，应向中国人民银行申请个人信用报告自助查询机查询用户。

4.2 用户管理

个人信用报告查询用户应由代理查询点指定专人保管，不得任意透露查询用户信息。用户限定用于绑定的自助查询机，不得使用此用户直接登录征信系统页面。用户保管人发生变更时，应及时向当地中国人民银行提交变更申请。

5 自助查询机管理

5.1 机具

代理查询点自助查询机应满足中国人民银行征信中心制定的《金融信用信息基础数据库个人信用报告自助查询终端技术及安全检测标准》，并带有自助查询机安全检测报告及与提供商签订的信息保密协议。自助查询机应能接入河北省征信查询前置系统。自助查询机在外观上不得留有 USB 接口。

5.2 布放

代理查询点自助查询机布放区域承重、面积范围、光线、温度、湿度等条件应符合设备安装要求，且处于监控摄像头取景范围内，应确保 24 小时不间断监控，录像回放能清晰显示监控区域内人员活动情况、体貌特征和行为操作，影像记录保存时间不少于 6 个月。

5.3 新增、变更、撤销

自助查询机新增、变更或撤销后 2 个工作日内，代理查询点应及时向当地中国人民银行备案。

5.4 检测

代理查询点应每年对自助查询机至少开展一次安全检测，也可委托具备信息安全相关资质（包括但不限于具备中国合格评定国家认可委员会（CNAS）检验机构认可证书、信息安全风险评估服务一级资质、信息安全管理体系认证证书、信息技术服务管理认证证书等）的第三方检测机构进行安全检测。经检测不合格的设备应立即暂停服务，同时向中国人民银行申请停用查询用户。

5.5 报废

自助查询机达到报废期限，需报废时，代理查询点应及时报告当地中国人民银行，按照有关规定执行报废流程。

6 查询管理

6.1 代理查询点服务原则

代理查询点要充分认识到征信服务的重要性，以“安全、便民、高效”为原则，明确岗位职责及服务标准，严格按照制度规定对外提供征信服务。

6.2 查询时间公布

代理查询点应向社会公布个人信用报告查询时间，并按时对外提供服务，不得无故或以非正当理由停止对外提供征信服务。

6.3 查询场所信息公示

代理查询点自助查询场所应张贴基本操作指引、收费公告、发票领取指南、当地中国人

民银行业务咨询电话等信息。

6.4 设备维护

设备维护应符合以下要求：

a) 代理查询点应按时开关自助查询机，每日营业前做好自助查询机外观清洁工作，疫情期间还应做好自助查询机及场所消毒工作。每日营业终了应切断自助查询机电源，防止打印机因长时间通电导致发生故障。应定期对服务区进行巡检，检查监控设备运行状况，维护查询秩序。疫情防控期间还应做好进入查询点人员的体温检测工作。

b) 代理查询点应根据查询流量情况，配备充足的硒鼓、纸张等耗材，确保设备正常运转。设备发生故障时应及时联系维保服务商报修，并张贴暂停服务公告。如遇故障严重无法立即修复影响业务查询等情况时，应于故障处置前及故障处置完成业务查询恢复后分别向当地中国人民银行报备。

6.5 人员服务

代理查询点自助查询机管理人员应对社会公众使用自助查询机提供现场指导和个人征信业务咨询等服务，对待服务对象要热情友善、用语规范，杜绝发生因服务态度差引发的投诉或举报事件。

6.6 收费提醒

当年三次及以上查询涉及收费的，代理自助查询机支持二维码支付及电子发票申领。需使用现金交费的，代理查询点应提醒社会公众到中国人民银行信用报告查询窗口办理。

7 安全管理

7.1 紧急情况处理

代理查询点应加强安全管理意识，制定人员疏导等紧急情况处置预案并定期演练。如遇突发状况，应按照处置预案妥善处置，并按处置预案规定时间报告当地中国人民银行。如发生信息泄露或征信服务安全事件，中国人民银行将追究代理查询点及代理查询机构责任。

7.2 信息资料所有权

自助查询机所保存的各种信息资料所有权归中国人民银行所有，代理查询点应采取措施维护自助查询机个人信息安全，不得复制、下载、存储、提供自助查询机产生的各种信息资料。

7.3 代理查询点重大事项报备

代理查询点所属机构名称、股东、组织架构等发生变化，或可能发生或已经发生重整、破产、解散等情形，或遭受重大行政处罚、司法调查、监管部门处罚或涉及重大诉讼或群体性诉讼等情形，中国人民银行将根据实际情况暂停或终止自助查询机查询服务。一旦发生上述情况，代理查询点要及时以书面形式报告当地中国人民银行，并妥善处理后续事宜。

7.4 安全问题处理

中国人民银行发现或有理由相信代理查询点出现危及、可能危及征信系统安全的行为、违反《征信业管理条例》等管理要求引发个人信息泄露等问题时，将要求代理查询点对自身系统进行检查并提出完善建议和整改要求，视问题严重程度及处置情况暂停或终止自助查询机查询服务。