

钦州市

住房公积金管理中心文件

钦市金管字〔2023〕26号

钦州市住房公积金管理中心关于印发《征信信息安全内部管理制度和操作规程》等 四项征信安全管理制度的通知

各科室、各县区管理部：

经研究，现将《钦州市住房公积金管理中心征信信息安全内部管理制度和操作规程》《钦州市住房公积金管理中心征信信息安全问责制度》《钦州市住房公积金管理中心征信信息安全风险应急预案》以及《钦州市住房公积金管理中心征信合规管理例会制度、信息安全自查制度及重大事项报告制度》四项征信安全管理制度印发给你们，请认真贯彻执行。2009年6月25日印发的《钦州市住房公积金管理中心个人信用报告查询业务操作规程》（钦市金管字〔2009〕39号）同时废止。

- 附件：1. 钦州市住房公积金管理中心征信信息安全内部管理制度和操作规程
2. 钦州市住房公积金管理中心征信信息安全问责制度
3. 钦州市住房公积金管理中心征信信息安全风险应急预案
4. 钦州市住房公积金管理中心征信合规管理例会制度、信息安全工作自查制度及重大事项报告制度

钦州市住房公积金管理中心

2023年7月14日



钦州市住房公积金管理中心 征信信息安全内部管理制度和操作规程

第一章 总则

第一条 为确保钦州市住房公积金管理中心(以下简称“市公积金管理中心”)各项征信业务合规顺利开展,根据国务院《征信业管理条例》《钦州市住房公积金管理中心个人信用信息基础数据库管理暂行办法》等有关规定,制定本制度及操作规程。

第二条 市公积金管理中心办公室(信息办)牵头管理个人信用信息基础数据库运行工作,负责与中国人民银行当地分支机构的沟通协调,负责建立和落实系统用户管理、数据报送,负责系统运行和维护等日常工作;信贷管理科、灵山县管理部、浦北县管理部负责个人信用信息的查询、使用、宣传等日常征信业务工作;稽查法规科负责开展征信业务的内部审计、异议处理等监督工作。

第三条 市公积金管理中心各项征信工作应遵循合规、及时和保密的原则。

第二章 用户管理

第四条 征信系统用户由中国人民银行征信管理部门负责创建和授权。用户第一次登录系统后必须更改密码,初始密码一经修改,即为办理账户权限移交。用户账号和密码如遗失或锁定须按规定向中国人民银行征信管理部门申请重置。

第五条 数据报送用户不得与业务查询用户互相兼任。各类用户实行一人一户，实名制，不得多人共用一个用户，不得混用，更不能设置“公共用户”。

第六条 用户必须妥善保管自己的用户名和密码，定期更改密码，更改后密码不能与初始密码相同。密码设置要符合复杂性原则，采用字母、数字、符号组合。

用户名是用户在中国人民银行征信系统中的身份标识，仅限本人使用。用户凭用户名和密码进行操作，将用户名和密码提供给他人使用或被他人盗用的，视为用户本人操作。

第七条 数据报送用户和征信查询用户必须与市公积金管理中心签署保密协议，使用的电脑实行专人专用，必须设置开机密码和屏保密码，所设密码由本人封存后交由市公积金管理中心分管征信领导保管。

用户离开征信电脑操作时，必须退出征信系统。

查询用户离岗离职，由所在科室、管理部在1个工作日内申报账户停用，及时修改查询使用电脑的密码。

第三章 信息查询和使用

第八条 市公积金管理中心在办理以下业务时，可以查询个人信用报告：

- (一) 审核个人贷款申请的。
- (二) 审核个人作为担保人的。
- (三) 对已发放的个人信贷业务进行贷后风险管理。
- (四) 处理客户个人异议申请和投诉的。

(五)应客户要求办理住房公积金提取审查,代理本人查询的。

(六)审查房地产开发商合作资格时,查询其法定代表人及出资人信用状况的。

第九条 查询个人信用状况时必须获得被查询人的书面授权,并按照与被查询人约定的用途使用个人信息,不得用作约定以外的用途,未经个人信息主体同意不得向第三方提供。

个人信用报告查询授权的适用期为市公积金管理中心受理该笔业务申请至业务办理终结,在拒绝客户业务申请或业务终结后,不得以办理业务为由继续查询客户信用报告。

第十条 因存量贷款贷后管理需要查询个人信用报告的,须由查询部门负责人书面授权的贷后管理人员进行查询,非经授权的人员不得以贷后管理名义查询客户信用报告。

第十一条 必须在监控范围内办理个人征信查询业务。客户书面查询授权既可以采取单独的查询授权书格式,也可以通过在贷款、提取、担保申请书中增加相应条款取得。征信授权书的填写应实行“一人一书”、“一次一书”,并查验本人有效身份证件原件,确认身份证件的有效期限,同时留存复印件备查。一份授权书对应一次查询记录,不得凭一份客户征信授权书反复查询征信信息。

第十二条 业务查询用户在查询客户信用报告时,需选择正确的查询原因。审批个人贷款申请的,应选择“贷款审批”;审核个人作为担保人的,应选择“担保资格审查”;对已发放的个人信贷进行贷后风险管理的,应选择“贷后管理”;处理客户异议的,应选择“异议核查”等。

第十三条 业务查询用户严格按照程序进行查询,建立查询

登记簿，如实记载查询工作人员的姓名，查询的时间、内容及用途。不得违反规定的权限和程序查询信息，不得将查询结果用于规定以外的其他目的，不得泄露工作中获取的信息。

杜绝在非工作日、非工作时间进行征信查询操作。确需查询的，由所在部门填制申请单，报分管征信领导批准后，方可以在工作日的中午进行征信查询操作。

第十四条 查询结果应当与相关的提取、贷款及合同、身份证件复印件等资料一同并入档案保管，以备中国人民银行征信管理部门检查。

对于业务申请未通过的征信查询档案、客户异议处理档案和查询登记簿参照业务档案管理制度单独保管，并于年末进行整理、装订、归档。

征信档案销毁按档案管理规范操作，并做好销毁档案的登记工作。

第十五条 所有查询的征信报告必须打印存档，严禁使用下载功能，严禁保存电子资料。

第十六条 查询使用部门每季度对征信业务办理情况开展一次自查，形成自查报告。市公积金管理中心不定期开展有针对性的检查，每年开展征信业务的内部审计。

第四章 异议处理

第十七条 客户认为市公积金管理中心征集、上报的个人信用信息不准确、不完整、不相关或者已经过时的，可以通过中国人民银行征信管理部门或直接向市公积金管理中心提出异议，要求

予以更正。

异议信息经核实确不属于市公积金管理中心征集、上报的，市公积金管理中心不予受理，并告知客户应向当地中国人民银行征信管理部门或涉及的商业银行经办机构提出申请。

异议信息经核实确属于市公积金管理中心征集、上报且有必要更正的，市公积金管理中心当场受理，并向客户说明异议处理程序、时限，以及对处理结果有争议时可以采取的救济手段。

第十八条 异议信息经核查确实有误的，应自收到异议之日起 10 个工作日内进行核查和处理，将结果书面答复异议申请人，并及时向中国人民银行征信管理部门报送更正信息。

对于中国人民银行征信管理部门转交的异议核查，市公积金管理中心应在接到征信管理部门异议信息核查通知起 10 个工作日内完成对异议信息的核查和回复。

第五章 罚 则

第十九条 业务查询用户存在下列情形之一的，应当立即予以停用权限：

- (一) 未经授权查询个人信用信息的。
- (二) 将查询结果用于本制度规定之外的其他目的的。
- (三) 因过失泄露信息的(含外接设备泄露信息,用户名、用户密码和被查询人信息泄露等)。
- (四) 违法提供和出售个人信息的。

第二十条 数据报送用户、业务查询用户和异议处理用户存在下列情形之一的，由用户本人或所在部门向市公积金管理中心

作书面检查。情节严重或者造成严重后果的，依据有关法规，对直接责任人给予纪律处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理：

(一) 未经同意越权查询个人信用信息的。

(二) 因过失泄露信息的(含外接设备泄露信息,用户名、用户密码和被查询人信息泄露等)。

(三) 将查询结果用于本制度规定之外的其他目的的。

(四) 违法提供和出售个人信息的。

(五) 违反本制度外其他管理要求的,侵害信息主体合法权益的。

(六) 未按照规定处理异议或者对确有错误、遗漏的信息不予更正的。

第六章 附 则

第二十一条 本制度由钦州市住房公积金管理中心负责解释。

第二十二条 本制度自发布之日起施行。

钦州市住房公积金管理中心

征信信息安全问责制度

第一条 为加强征信信息安全责任管理体制，进一步强化工作责任制，严格管理并杜绝各类征信信息职务失职行为，特制定本制度。

第二条 本制度根据“有职就有责、任职要负责、失职要问责”的原则，对问责对象及其管辖的部门在履职过程中，由于故意或者过失、不履行职责或者不正确履行职责等行为，导致征信信息安全事故，违反账户信息安全管理规定的事件发生，进行责任追究。

第三条 问责对象为负责征信信息维护、管理、使用等相关人员部门和各级负责人。中心主要领导为征信信息安全第一责任人，分管领导、责任科室(管理部)负责人、征信系统及相关信息数据库的用户（即数据报送用户、业务查询用户和异议处理用户）为直接责任人。

第四条 坚持“实事求是”和“追究过错与责任相结合、责任问责与改进工作相结合，教育与惩罚相结合”的准则。

第五条 对问责对象追究责任时，必须坚持“责任原因未查明不放过、责任人未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受到教育不放过”和“谁主管、谁负责”的要求，对在征信信息维护、管理、使用过程中造成征信信息安全事故或损失的，都要严格追究相应责任。

第六条 发生征信信息安全事故后，市公积金管理中心应迅速进行应急处理或采取抢救措施，最大限度地减少损失，并对发生征信信息安全事故的情况，按规定及时报告中国人民银行征信管理部门。

第七条 用户有下列行为之一的，应进行责任追究：

(一) 未经同意越权查询个人信用信息的。

(二) 因过失泄露信息的(含外接设备泄露信息,用户名、用户密码和被查询人信息泄露等)。

(三) 将查询结果用于本制度规定之外的其他目的的。

(四) 违法提供和出售个人信息的。

(五) 违反本制度外其他管理要求的,侵害信息主体合法权益的。

(六) 未按照规定处理异议或者对确有错误、遗漏的信息不予更正的。

第八条 责任追究方式：

(一) 由用户本人或所在部门向市公积金管理中心作书面检查。

(二) 情节严重或者造成严重后果的，依据相关法律法规及部门规章，对直接责任人分别给予待岗、调离岗位、警告、记过、记大过、降级、撤职直至开除处分。

(三) 用户在征信信息维护、管理、使用工作中违反征信业务规则、征信条例规定，受到中国人民银行征信管理部门责令限期改正的，应立即改正，市公积金管理中心视情节严重程度相应地

给予直接责任人待岗、调离岗位、行政警告处分;中国人民银行征信管理部门对直接负责的主管人员和其他直接责任人员所處的罰款, 应由本人承担, 同时市公积金管理中心视情节严重程度相应地给予直接责任人记过、记大过、降级、撤职直至开除处分。

(四)用户在征信信息维护、管理、使用工作中违法失职, 有违法所得的予以追缴并给予相应的行政纪律处分, 移交纪检监察机关、检察机关处理。给信息主体造成损失的, 由直接责任人依法承担民事责任;构成犯罪的, 移送司法机关依法追究刑事责任。

第九条 本制度由钦州市住房公积金管理中心负责解释。

第十条 本制度自发布之日起施行。

钦州市住房公积金管理中心征信 信息安全风险应急预案

第一条 目标

本预案旨在全面提高应对信息安全风险各种突发事件的能力，提供科学的指挥方案，最大限度地减少突发事件所造成的信息安全风险。

第二条 工作原则

(一)贯彻统一领导、分级负责、反应及时、措施果断、依靠科学、加强合作的原则。

(二)遵循预防为主、常抓不懈的方针。随时做好应对突发事件的思想准备；强化信息安全风险的日常监控；通过技术创新和技术进步完善监控和预警手段；制定完善的应急处理流程。

第三条 组织结构与职责

(一)成立征信合规和应急工作领导小组，负责征信合规管理工作和安全风险应急预案的决策，具体成员如下：

组 长：黄荣恒

副组长：刘水材、檀志

成 员：黄成新、黎强、陈美春、黄琦珊、陈少丽、杨东方、刁基山、林郁

(二)领导小组下设办公室，办公室主任由刘水材兼任，副主任由黎强兼任，办公室工作职责主要有：

1. 贯彻执行上级领导部门及中国人民银行征信管理部门的工

作部署。

2. 进行征信信息安全教育，定期演练。

3. 组织日常征信信息安全检查。

4. 应急措施的落实和整改。

第四条 预防预警

结合征信业务实际，定期排查、评估征信业务流程中的风险，关注异常情况的苗头，确保对苗头性、倾向性、趋势性的问题早发现、早预防、早整治，应对征信信息安全可能面临的威胁和挑战。建立相应的预防预警标准，并加强跟踪、监测；设置风险预警线，一旦发生征信信息安全事件，要把握好事态控制的关键节点，及时做好风险事件上报与处置工作，确保处置及时、措施得当，及时发现、中止违法违规行为，有效预防信息安全突发事件发生。

第五条 日常信息安全管理

(一) 征信接入网络不得直接或间接与公共互联网连通。

(二) 与中国人民银行通信的服务器和客户端不得直接或间接使用公共互联网。

(三) 网络接入处部署专用防火墙、防病毒、防入侵、日志审计、交换机以及专用计算机等设施。防火墙等安全设备设置安全访问策略，统一连接到自治区住建厅住房公积金监管处进行特征库升级等集中管理，确保网络安全。

(四) 接入网络应配备必要的信息安全防范措施，包括物理安全、病毒木马防护、漏洞补丁更新、身份鉴别、密码设置更新策略、安全审计、入侵监测与防范。

(五)网络设备及机房门禁日志记录时间需要保存1年以上。

(六)严禁泄露征信用户信息，征信业务人员不得向任何机构或个人提供本单位征信系统数据报送用户、查询用户信息，不得将本人征信系统用户名和密码提供或出借给他人使用，也不得为外单位或他人查询征信系统提供场地、网络、技术等便利。

第六条 应急处置措施

(一)中国人民银行征信系统服务故障影响市公积金管理中心相关业务生产的，应急领导小组办公室应积极会同业务科室、管理部与技术部门排查问题、制定应对措施，同时商请中国人民银行征信管理部门提供技术支持。征信查询服务暂时中断导致业务申请相关人员的信用报告无法查询的，不得先行向客户承诺有关贷款、提取等事项。

(二)对于不属实的个人信用信息，引发客户投诉市公积金管理中心违规贷款、泄露信息等负面事件，各职能科室应相互配合，加快信息核查与纠错处理，同时做好客户解释与疏导工作。

(三)各职能科室应加强对异常查询、违规查询、非法提供、违规使用、信用报告泄露等风险事件的日常监管。发生征信信息安全风险事件的，则应立即上报相关情况。

第七条 后期处理

在应急处理完成后，应急工作领导小组办公室要及时做好后期的整理、恢复工作，总结应急处理过程中的问题，完善应急预案和应急处理流程，并及时整理、归档。

第八条 宣传、培训和演练

应急工作领导小组办公室要定期组织相关的应急宣传和培训，不断加强安全意识。定期组织应急演练，使相关人员熟悉应急流程。加强技术培训，增强应急处理能力。

第九条 本预案由钦州市住房公积金管理中心负责解释。

第十条 本预案自发布之日起施行。

钦州市住房公积金管理中心征信合规管理例会制度、信息安全工作自查制度及重大事项报告制度

为贯彻落实中国人民银行关于加强征信合规管理工作的相关要求，进一步提升征信信息安全，切实防范违规查询和非法出售征信信息等行为的发生，维护客户合法权益，切实做好征信信息保护工作，严防客户个人信息泄露，从源头上控制信息安全风险，确保个人信息安全，特制定本制度。

一、征信合规管理例会制度

每季度，由征信合规和应急工作领导小组牵头，组织各相关科室、管理部以及征信业务具体操作人员召开征信合规管理例会，通报征信业务合规管理情况，及时传达征信信息安全工作的各项要求，不断加强征信工作人员的合规意识和维护信息安全的主动意识。

二、征信信息安全自查制度

征信合规和应急工作领导小组于每季度末，组织相关部门开展征信信息安全自查及征信合规检查，对征信信息管理系统管理、用户管理、信息采集、信息查询、异议处理等方面进行重点排查，确保及时发现本单位征信信息安全管理方面存在的风险，进一步强化内控管理，提高制度执行力，促进相关部门认真做好公民个人信息安全管理工作，严防个人信息泄露事件发生。

(一)重点排查用户设置、登录账户和密码管理、查询权限、

异常查询监测、接口查询系统功能等方面。全面摸清征信制度建设、查询用户管理、查询权限控制、信用报告查询授权情况、信用报告打印等情况，对征信信息查询使用中可能存在的风险和问题及时进行整改。

(二)每季度对征信业务办理情况开展一次自查，形成自查报告。

(三)市公积金管理中心根据自查报告结果，有针对性的开展检查。征信合规和应急领导小组办公室定期或不定期对查询业务开展检查，将征信查询台账和档案管理、异议及错误数据处理列为征信管理常态化检查项目，每季度对查询使用部门征信业务办理情况进行一次全面检查，并向市公积金管理中心提交全面检查报告。

(四)对日常监测发现的风险线索以及异常查询线索，与对应的信贷业务进行逐笔核实，从授权、审核、查询、使用等各环节梳理，排查可能存在的各类风险隐患。

(五)重点关注存在业务量差异较大、异地查询客户占比过高、单日查询量过大等情况的用户，要逐一核实，一经发现存在非法查询、下载、出售个人征信信息的，立即停止该账户查询权限，并向当地中国人民银行征信管理部门报告。涉嫌犯罪的，依法移交公安机关处置。

(六)加大责任追究力度，认真开展自查自纠，建立应急处置机制，着力维护信息主体的合法权益。

(七)自查自纠情况按季向当地中国人民银行征信管理部门报

告。

三、重大事项报告制度

如发生征信信息安全风险、个人征信信息泄露等重大事项立即上报当地中国人民银行征信管理部门，实行“一事一报”。同时，建立健全征信信息安全控制机制，强化日常监督检查工作，加强征信信息安全教育，提高征信查询合规意识，进一步提升市公积金管理中心征信信息的安全性，杜绝发生个人征信信息风险和泄露事件。

四、本制度由钦州市住房公积金管理中心负责解释。

五、本制度自发布之日起施行。

公开方式：依申请公开

钦州市住房公积金管理中心办公室

2023年7月14日印发