附件2

**通过互联网查询个人信用报告
有关问题的问答**

一、哪里查？

中国人民银行征信中心已经在全国开通了通过互联网查询本人信用报告服务，查询网址为<http://www.pbccrc.org.cn>。

二、网上能查哪些信息？

一是个人信用报告，提供个人在征信系统中的信贷信息、公共信息和被查询记录等信息。二是个人信用信息概要，提供您在征信系统中的信贷信息、公共信息和被查询记录等的汇总信息。三是个人信用信息提示，提示在征信系统中是否有个人最近5年内的贷款、贷记卡逾期记录，以及准贷记卡透支超过60天的记录。

三、网上怎么查？

**第一步：进行用户注册。**填写注册信息（如个人姓名、证件类型、证件号码等个人基本信息），设置用户名和登录密码。

**第二步：用户登录后进行身份验证、提交查询申请。**按照注册成功的用户名和密码登录网站之后，进行在线身份验证，提交查询申请。

**第三步：获取信用报告。**通过身份验证后，一般在提交查询申请后的第2天，收到短信通知，可上网查看信用报告。

四、为什么要进行身份验证？

个人信用报告涉及个人身份信息和信贷信息等信用信息，一旦泄露，不但涉及个人隐私，还可能导致身份欺诈引起财产损失。为保障信息安全，确保本人信用信息不被他人非法查询，避免因身份被盗用引发的信息泄露风险，借鉴国际经验做法，网上查询设置了严格的身份验证程序，即选择通过数字证书验证、银行卡验证或私密性问题验证三种方式之一，确认个人身份的真实性。其中，数字证书验证和银行卡验证结果可以实时反馈，私密性问题验证结果在第二天反馈。严格的身份验证程序可能会给个人带来不便，但确是有效保护个人信息的必要手段。据统计，目前，征信中心互联网查询网站的身份验证平均通过率约为78%左右。

五、如何进行数字证书验证？

数字证书通常存储在个人办理网银业务使用的密钥（USBKey，如U盾等）中，个人只需将数字证书连接到电脑上，按相关说明操作即可通过验证。目前支持与中国金融认证中心（CFCA）合作的银行或机构发放的数字证书，例如中信银行、兴业银行、民生银行、华夏银行等银行。若个人以前从这些机构领取过数字证书且未过期，可继续使用，无需重新办理。

六、为什么数字证书验证覆盖商业银行范围不全？

目前商业银行使用的数字证书有两类，一类是使用中国金融认证中心发放的数字证书，大多数商业银行使用该机构的数字证书；另一类是自行开发的数字证书，主要有工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、招商银行等。

征信中心个人信用报告查询网站使用中国金融认证中心的数字证书进行认证。凡是使用中国金融认证中心发放的数字证书，均可以在网站上进行身份验证。目前，征信中心积极研发并已经推出了其他身份验证方式，如银行卡身份验证，努力为社会公众提供更加便捷、更广范围的服务。

七、什么是银行卡验证？

银行卡身份验证，是中国人民银行征信中心与中国银联合作推出身份验证方式。这种验证方式借助带有银联标识的信用卡或具有银联在线支付功能的储蓄卡，通过中国银联页面（https://cashier.95516.com）在线输入卡号、储蓄卡取款密码（信用卡背面末三位数和有效期）、姓名、证件类型、证件号码、预留手机号、短信验证码等信息，来确定个人真实身份。

银行卡身份验证方式具有**覆盖面广、验证效率高、安全有保障**等特点。一是可覆盖到数字证书验证方式不支持的银行，更加便捷社会公众进行身份验证。二是对在线提供的身份信息进行实时验证，身份验证结果实时反馈。三是输入证件、银行卡信息与手机号等认证信息，多维度验证身份。

八、哪些银行卡可用于身份验证？

目前支持身份验证的银行卡如下：

信用卡（贷记卡）：工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、招商银行、光大银行、兴业银行、浦发银行、平安银行、上海银行、北京银行、华夏银行、中信银行、民生银行、广发银行。

储蓄卡（借记卡）：工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、邮储银行、光大银行、兴业银行、浦发银行、平安银行、上海银行、北京银行、华夏银行、中信银行、广发银行。

九、为什么私密性问题难回答？

私密性问题是基于个人在银行办理信贷业务过程中形成的身份信息和信贷交易信息设计的。私密性问题验证需要本人在一定时间内，在线正确回答一定数量的问题才能通过。在国外，个人信用报告互联网查询也需要经过私密性问题验证身份。

如果个人从未在银行办理过贷款，也没有使用过信用卡，就没有足够的信息对个人进行身份真实验证，个人将无法使用私密性问题验证方式确认身份。如果个人对自身信用交易状况不熟悉，未能正确回答所提问题，或本人的真实信息与征信系统收集的信息不一致，就无法通过私密性问题验证。

个人身份验证没有通过属于正常情况，个人可以转用数字证书或银行卡方式进行身份验证，也可以到人民银行分支机构现场查询。

十、为什么查询结果不能当时反馈？

互联网查询网站与基于人民银行内联网（专网）运行的个人征信系统实行物理隔离。查询网站用于验证个人身份的信息和信用报告信息存储在个人征信系统中，系统每日会对查询网站的注册和查询申请集中处理，并需要在两网间进行数据交换。因此，查询网站无法实现实时交付征信产品，一般会在个人提交查询申请的第二日反馈查询结果。对于那些急需查询信用报告的个人，建议通过现场查询的方式获取个人信用报告。

 十一、他人或其他机构也可以上网查询个人信用报告吗？

征信中心提供的互联网查询服务，仅是对个人信息主体**本人**提供的查询服务，目前他人或机构无法通过互联网查询个人信用报告。

十二、个人应该采取哪些措施防范自身信息泄露？

个人应重视保护自身信用信息安全，注意保管好自己的用户名和密码，不要透露给他人，并注意定期更换密码；避免在公共网吧、使用公共开放网络查询及保存个人信用报告；警惕钓鱼网站，查询时注意核对正确的网站地址，不要点击陌生电子邮件及链接网址等，防止个人信息泄露。

十三、征信中心采取哪些措施防范互联网潜在信息安全风险？

征信中心从健全信息安全制度、强化信息网络安全保护策略、采用先进的信息安全技术手段和基础设备、建立较强的应急响应机制等方面，建立全方位的信息安全管理体系，努力防范病毒和[黑客](http://baike.baidu.com/view/1960.htm)的攻击所引起的[网络拥塞](http://baike.baidu.com/view/1452069.htm)、[系统崩溃](http://baike.baidu.com/view/765121.htm)和数据丢失，最大限度地保障信息安全。

基于互联网运行的个人信用报告查询网站与基于人民银行内联网（专网）运行的个人征信系统实行物理隔离。互联网查询网站已经通过国家权威机构的信息安全风险评估，从访问、传输、存储等各环节均按照安全等级标准采取了相应的技术防范措施。

互联网查询网站不存储个人注册的身份标识信息（姓名、证件类型和证件号码）。在网上查得的个人信用报告中，客户的证件号码只展示后4位数字，其余数字用星号进行屏蔽。从获得可以查询的反馈通知之日起，查询结果仅在互联网网站保存7天，到期后系统自动删除。

十四、信用报告中基本信息没有更新怎办？

需要个人到业务发生银行进行变更。如果个人基本信息发生变化或有错时，当事人应及时、主动通知业务发生银行变更个人信息，银行才会及时将信息报送给征信系统，个人信息才会在信用报告中得到更新。

十五、对网上查询有疑问或认为信息不准确时怎么办？

若个人在互联网查询中有任何疑问，可以拨打征信中心全国统一客服电话400-810-8866进行咨询。人工客服时间为工作日的9:00-17:00。如果个人认为查询到的信用信息有错误、遗漏的，请您到人民银行分支机构或业务发生银行提出异议申请，以便及时核实。