

中国人民银行海口中心支行文件

琼银发〔2009〕127号

关于正确处理联网核查公民身份 信息工作社会公众投诉问题的通知

海口中心支行辖区各市县支行，省内各政策性银行、商业银行分行，邮政储蓄银行海南省分行，南商（中国）海口分行，省农村信用联社：

近一段时间以来，在联网核查公民身份信息工作中，国内少数银行业金融机构（以下简称银行机构）以联网核查结果不一致为由，拒绝为社会公众办理银行业务，引发了社会公众的投诉，对联网核查工作产生了一定的负面影响。为正确处理联网核查社会公众投诉工作，确保我省联网核查工作平稳顺利开展，现就有关事项通知如下：

一、设立海南省联网核查工作投诉专管员

人民银行海口中心支行及辖区各市县支行和各银行机构应选派 1-2 名熟悉联网核查业务并且工作认真细致、责任心强的正式人

员担任投诉专管员。投诉专管员主要负责处理联网核查工作社会公众投诉，向社会公众宣传、讲解联网核查系统数据架构、数据采集方式及联网核查规章制度（有关宣传口径见附件 1），询问投诉人办理联网核查业务的具体情况，并按本通知要求登记有关事项。

为便于联系沟通和及时处理投诉，人民银行海口中心支行辖区各市县支行和各银行机构省级行应向人民银行海口中心支行备案本单位投诉专管员的姓名及联系电话，如有变化应及时更新。请各单位认真填写《海南省联网核查投诉专管员联系表》（见附件 2），于 2009 年 8 月 5 日前传真至人民银行海口中心支行支付结算处，联系人：殷丹青，传真：68562826。

二、公告联网核查工作投诉处理电话

人民银行海口中心支行及辖区各市县支行和各银行机构应将联网核查工作投诉专管员联系电话及工作时间在营业大厅内醒目位置张贴，并通过报刊、电视等媒体予以公告。投诉专管员电话在工作时间内应保持应答。

三、正确、耐心处理社会公众投诉

（一）投诉的受理。人民银行海口中心支行及辖区各市县支行和各银行机构在接到社会公众投诉后，应热情接待，认真询问并记录社会公众反映的问题。

（二）投诉的处理。人民银行海口中心支行及辖区各市县支行和各银行机构应根据社会公众反映的问题，区分下列不同情况进行处理：

1. 社会公众投诉银行机构存在违反《中国人民银行 公安部关于切实做好联网核查公民身份信息有关工作的通知》（银发〔2007〕

345 号)、《银行业金融机构联网核查公民身份信息业务处理规定(试行)》(银办发〔2007〕126号)规定行为的,特别是涉及个人银行结算账户开立业务的,人民银行海口中心支行及辖区各市县支行应在3个工作日内对相关银行机构进行调查,经查实银行机构确实存在违规行为的,应责令银行机构立即改正,并及时将调查结果反馈投诉人。

2. 社会公众投诉联网核查人口数据质量问题的,人民银行海口中心支行及辖区各市县支行和各银行机构应仔细讲解联网核查系统人口数据的采集、使用及维护流程等,积极争取社会公众的理解与支持,认真登记公民身份信息,逐级报送人民银行海口中心支行,并根据《银行业金融机构联网核查公民身份信息业务处理规定(试行)》第八条和第九条的规定处理。

(三) 投诉的报告。人民银行海口中心支行及辖区各市县支行和各银行机构应根据社会公众反映的问题及投诉处理的情况,认真填写《联网核查工作社会公众投诉登记表》(见附件3),各银行机构报送当地人民银行,人民银行海口中心支行辖区各市县支行报送人民银行海口中心支行。人民银行海口中心支行辖区各市县支行于每月后2个工作日内将辖区内《联网核查工作社会公众投诉登记表》(电子版)汇总后,通过行务系统上报至支付结算处殷丹青。各银行机构省级行汇总海口地区的《联网核查工作社会公众投诉登记表》,于每月后2个工作日内传真到人民银行海口中心支行支付结算处。人民银行海口中心支行将《联网核查工作社会公众投诉登记表》汇总后上报人民银行总行支付结算司,同时抄送省级公安机关户籍管理部门。人民银行总行支付结算司将及时向公安部转交公

民身份信息有误的情况，协商公安部尽快予以改正，其数据库信息更正时限暂定为 1 个月。

四、加强联网核查工作社会公众投诉的管理

（一）人民银行海口中心支行及辖区各市县支行应根据社会公众投诉情况，对银行机构联网核查工作投诉情况进行排名，并通报辖区内所有办理联网核查业务的银行机构。人民银行海口中心支行辖区各市县支行如有通报情况，应上报人民银行海口中心支行备案。

（二）对于社会公众投诉较多的银行机构，人民银行海口中心支行及辖区各市县支行应重点监督检查其联网核查业务办理情况。

（三）发生涉及法律纠纷、影响较大的媒体报道等重大投诉事件的，人民银行海口中心支行辖区各市县支行和各银行机构应及时向人民银行海口中心支行报告，由人民银行海口中心支行汇总上报人民银行总行支付结算司。

（四）人民银行海口中心支行及辖区各市县支行和各银行机构应进一步健全与当地公安机关的良好沟通机制，定期或不定期书面通报辖区内社会公众投诉事件，共同协商、处理重大投诉事件，减小社会不良反映。

（五）人民银行海口中心支行及辖区各市县支行应将联网核查投诉情况纳入对银行机构支付结算工作的考核内容。人民银行海口中心支行将对辖区各市县支行的联网核查投诉处理工作情况进行年度考核。

- 附件：1. 联网核查工作宣传口径
2. 海南省联网核查投诉专管员联系表
3. 联网核查工作社会公众投诉登记表



主题词：支付结算 联网核查 通知

抄 送：海南省公安厅。

内部发送：刘仁伍行长，曹协和副行长，办公室，支付结算处。

联系人：殷丹青

联系电话：68562819

（共印 6 份）

中国人民银行海口中心支行

2009 年 7 月 27 日印发

附件 1

联网核查工作宣传口径

一、什么是联网核查公民身份信息系统？

2007 年 6 月，人民银行会同公安部建成运行了联网核查公民身份信息系统（以下简称联网核查系统），连接了全国 17 万个银行机构网点。银行机构履行客户身份识别义务，按照法律、行政法规或部门规章的规定需要核对相关自然人居民身份证的，可通过该系统核查相关个人的姓名、公民身份号码、照片信息，从而方便、快捷地验证客户出示的居民身份证件真实性。

联网核查的基本方法是，银行机构在为客户办理业务时，向联网核查系统提交相关个人的姓名和公民身份号码。当系统核对一致时，反馈核对一致的提示以及相关个人的身份证照片；当公民身份号码存在但与姓名不匹配或者公民身份号码不存在时，系统进行相应的提示。

二、建设运行联网核查系统有什么意义和作用？

银行账户实名制是我国重要的金融基础制度安排，执行银行账户实名制是我国银行机构的一项法定义务。长期以来，由于银行机构普遍缺乏识别个人身份证件真伪的有效手段，难以对个人身份证件进行核查，因此不法分子利用虚假居民身份证骗取开立假名账户、假贷款等现象还时有发生。

建设和运行联网核查系统，是人民银行和公安部推动银行账户实名制切实落实的一项重要举措，得到广大银行机构的真诚欢迎和

积极响应，意义重大、影响深远。其一是有利于进一步落实银行账户实名制，规范经济社会秩序。联网核查系统为银行机构识别客户身份、辨别身份证件信息真伪提供了一种权威、有效的手段，客观上将对不法分子骗取开立假名账户产生巨大的威慑和预防作用。二是有利于减少因账户假名或匿名造成的经济纠纷，遏制金融欺诈特别是针对普通百姓的金融诈骗，保护社会公众的资金安全和银行机构的合法权益，切实维护社会公众的根本利益。三是有利于银行机构完善基础管理制度，健全内控机制，降低经营风险，履行社会责任，持续健康发展。

三、目前联网核查工作开展情况如何？

自 2007 年 6 月联网核查工作开展以来，联网核查工作得到了广大银行机构的欢迎以及社会公众的理解和配合。联网核查对不法分子伪造、变造身份证件办理银行业务起到了巨大的威慑作用，成功堵截了大量持假证开立账户、大额取现、挂失骗取存款、假名或冒名贷款等行为；银行账户实名制，使一些不法分子留下了痕迹，使其在发现、打击和遏制金融诈骗、洗钱等违法犯罪活动，保护社会公众和银行资金安全，维护正常的经济金融秩序等方面发挥了重要作用，取得了明显的社会效益。

据不完全统计，截至 2009 年 4 月底，全国共发生联网核查业务约 17 亿笔，日均业务量达到 400 万笔。银行通过该系统发现客户出示虚假居民身份证的案例共 12 万起，其中 4460 多起具有违法犯罪嫌疑的案件已移送公安机关；身份信息可疑的相关个人自动放弃办理业务的事件近 110 万人次。

四、联网核查系统的人口数据来自哪里？为什么会出现人口数

据不正确的情况？

联网核查系统由公安部信息共享系统和人民银行信息转接系统两个核心系统组成。公安部信息共享系统存储了公民身份信息数据，接收人民银行信息转接系统发出的核查请求，并反馈核查结果。人民银行信息转接系统与银行机构业务系统、公安部信息共享系统连接，接收银行机构的核查请求并向公安部信息共享系统转发，同时接收并向银行机构转发公安部信息共享系统的核查结果。

其中，公安部信息共享系统的数据来源于全国人口基本信息资源库。全国人口基本信息资源库的数据则是从全国各省（自治区、直辖市）的公安机关人口数据库收集而来的。因此，在各省（自治区、直辖市）公安机关人口数据向公安部全国人口基本信息资源库传输时，可能会出现数据传输时滞，从而造成联网核查系统反馈的结果与当地公安机关核查的结果出现不一致。

五、如果联网核查结果不一致，银行机构是否有权拒绝为该客户办理相关业务？

当联网核查结果不一致时，银行机构不能以此为由拒绝为客户办理相关业务。目前，导致联网核查结果不一致的主要原因：一是客户出具的居民身份证确实是伪造、变造或者冒用他人的居民身份证；二是全国人口基本信息资源库的数据存在少量误差。

根据有关规定，当联网核查结果不一致时，银行机构履行客户尽职调查义务应当采取其他手段，进一步核实居民身份证的真伪，可采用的手段包括：

（一）银行机构向公安机关申请核实；

（二）银行机构在客户自愿的基础上，商请客户出示户口簿、

护照、机动车驾驶证、户籍证明等身份证明文件作为佐证；

（三）银行机构有二代证鉴别机具的，可采用二代证鉴别机具进行鉴别；

（四）采取其他手段进一步核实。

经进一步核实后，如果能够确切判断或者经核实后确认客户出示的居民身份证件为虚假身份证件，则应拒绝为该客户办理相关业务；其中，对于客户以虚假身份证件骗取开立账户或办理其他银行业务的，还应及时向当地公安机关报案。

如果客户出示的居民身份证件为真实证件的，则应当按照有关规定继续为客户办理业务。

六、目前公安部共享信息系统数据库中还存在少量误差信息，请问将采取哪些措施进一步提高人口基础信息数据的质量？

目前，公安部的人口基础数据库存贮了大约 13 亿人的信息，是世界上最为庞大的人口基础信息数据库。这些数据是由千百万基层工作人员收集起来并逐步汇总的，难以避免会出现一些差错或者相片扫描不清楚等现象，也有可能会出现居民身份证是真的，但核查反馈要素不一致的情况，以致给少数客户造成不便。

为进一步提高公安部人口基础信息数据库的质量，公安部正在采取如下措施：一是公安部门建立人口数据直报系统，缩短人口基础信息报送和更新周期；二是建立更加顺畅、快速的疑义信息反馈和核实机制。

此外，人民银行将督促银行机构规范操作，要求银行机构在联网核查时准确、完整地提交待核对的公民身份号码和姓名，尽量减少误操作和重复录入等现象的发生，并将定期向公安部提交在联网

核查工作中收集到的公民身份信息有误的情况，公安部核实后将尽快予以更正，更正期限大约为 1 个月。

联网核查是一项利国利民的重要基础性工作，有利于保护社会公众的根本利益，我们希望能够得到社会公众的理解和支持，共同把这项工作做好。

海南省联网核查投诉专管员联系表

填表单位（盖章）：

姓名	部门	职务	办公电话	传真	手机

注：请于 2009 年 8 月 5 日前交海口中心支行支付结算处，传真：68562826。

联网核查工作社会公众投诉登记表

年 月 日至 年 月 日

序号	受理时间	受理单位名称	客户身份信息				投诉的银行信息			投诉内容		投诉处理情况 (时间、措施及结果)	备注
			姓名	身份证号码	户籍所在地 (省(自治区、直辖市)/ 地市(州、盟))	联系电话	联网核查 结果	名称	银行机构 代码	办理业务 种类	具体情况		

填表说明：

- 1.客户户籍所在地：填写客户户籍所在省(自治区、直辖市)、所在地市(州、盟)。客户户籍地为县级城市的，填写该县所属的省及地区(州、盟)名称，不填写县名称。同时注意客户户籍所在地不同于居民身份证签发机关所在地。
- 2.联网核查结果：填写联网核查系统反馈的结果，A：姓名与号码相符但照片不存在，B：姓名与号码相符但照片错误，C：号码存在但与姓名不匹配，D：号码不存在，E：其他情况的，请直接在本栏说明。
- 3.银行机构名称及银行机构代码：银行机构代码填写社会公众投诉的银行机构在人民币银行结算账户管理系统中的银行机构代码。如客户仅投诉联网核查人口数据质量，本栏可不填写。
- 4.表中时间请填写至年月日时。

