

上海金融法院

行政判决书

(2025)沪74行终13号

上诉人乐某，男，汉族，1975年2月17日出生，住浙江省嵊泗县。

被上诉人中国人民银行上海市分行，住所地上海市浦东新区。

法定代表人金某，行长。

委托代理人刘某，中国人民银行上海市分行工作人员。

委托代理人徐某，某某律师事务所律师。

上诉人乐某与被上诉人中国人民银行上海市分行（以下简称“人行上海分行”）履行法定职责一案，不服上海市静安区人民法院（2024）沪0106行初1447号行政判决书，向本院提起上诉。本院于2025年8月8日受理后，依法组成合议庭，于2025年8月22日公开开庭审理了本案，上诉人乐某，被上诉人人行上海分行的委托代理人刘某、徐某到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

一审查明：2024年10月10日，人行上海分行收到乐某提交的《征信投诉书》，反映因信用卡办卡过程不规范，导致其某某银行信用卡透支钱款；后还清账单并注销信用卡，但逾期记录持续存在且某某银行某某中心1拒不调整；既然信用卡为违规性质，那么衍生的相关不良征信记录应予删除；某某银行某某中心1报送的不良征信记录对乐某个人信用评价构成了侵害，故请求人行上海分行依法履职，维护乐某合法权益，调整该卡相关不良征信。人行上海分行收到上述投诉书后，于2024年10月22日作出被诉《信访处理意见书》，答复如下：“关于您反映‘该卡为违规性质，那么该卡衍生的相关本人不良征信记录应予以删除……诉求……调整该卡相关不良征信’的诉求。根据《征信业管理条例》第二十九条之规定：‘从事信贷业务的机构应当按照规定向金融信用信息基础数据库提供信贷信息’，因此，某行卡中心有义务按照规定向金融信用信息基础数据库提供信贷信息。您反映的某行卡中心在办卡过程中存在违规行为并不影响其履行向金融信用信息基础数据库报送不良信息的义务。根据《征信业管理条例》第十六条之规定：‘征信机构对个人不良信息的保存期限，自不良行为或者事件终止之日起为5年；超过5年的，应当予以删除。在不良信息保存期限内，信息主体可以对不良信息作出说明，征信机构应当予以记载。’您的不良记录，自您结清之日起保存五年，五年后将予以删除。此外，您可通过发表个人声明的方式，阐述您对不良记录的解释和说明。发表个人声明的流程详见中国人民银行征信中心官网。有关民事争议，建议您可与某行卡中心自行协商或通过司法诉讼途径解决。”乐某收到该《信访处理意见书》后不服，提起诉讼。

一审另查明，针对乐某投诉所涉某某银行某某中心1违规办理信用卡的事项，人行上海分行还于2024年11月15日作出《举报答复意见书》（编号：JB-4352），答复：“经查，你来信提及的某某银行信用卡（尾号为5584）于2014年6月通过线下渠道申办，在办理过程中，你提供了身份证等材料，并签字确认同意了相关信用卡领用合约等。某行卡中心进行了实名制审核等，根据你的资信状况等向你核定了该信用卡的初始授信额度。上述信用卡领用合约说明了信用卡使用规则，提示了用卡风险等事项。根据你提供的证

据线索和现有调查情况，我行未发现某行卡中心存在违反中国人民银行信用卡管理规定和金融消费者权益保护管理规定的情形。”

一审再查明，某某局于2024年9月20日作出XXXX举复〔2024〕第009574号《举报事项答复书》，答复乐某如下：“ 经查，您于2014年6月通过某某银行舟山分行申请某某银行XXX信用卡，申请时填写了工作单位、工作收入等信息，申请资料中附有您的二代身份证正反面复印件及单位开具的个人收入证明原件等材料。申请表可见您本人签字。该中心在领用合约等信用卡申请材料中约定了收费项目、收费内容、收费标准等内容。授信审批阶段，该中心致电您预留手机号码核实相关信息，经综合评估后，某某银行某某中心1为您核发授信额度2万元的信用卡。根据某某银行某某中心1反馈，该中心已对分行提出要求，具有信用卡营销资格的人员应为总行系统中正式员工或派遣制员工。本次核查发现某某银行舟山分行存在违规办卡的问题，某某银行某某中心1对上述情况管理不到位，对此我局将责令该中心限期改正。”

一审法院认为，根据《征信业管理条例》第四条的规定，人行上海分行具有对征信业进行监督管理的法定职责。人行上海分行在收到乐某的投诉材料后，在法定期限内作出相应答复并寄送乐某，程序合法。《征信业管理条例》第二十九条规定，从事信贷业务的机构应当按照规定向金融信用信息基础数据库提供信贷信息。故某某银行某某中心1应当履行向金融信用信息基础数据库报送乐某不良信息的义务。根据一审查明的事实，乐某并非认为信用卡中心在上报其逾期信息数据时存在错误或未按规定处理其征信异议，而是认为其信用卡办卡过程被认定存在违规后，信用卡中心应将该卡产生的不良征信记录予以删除。根据《征信业管理条例》第十六条的规定，征信机构对个人不良信息的保存期限，自不良行为或者事件终止之日起为五年；超过5年的，应当予以删除。在不良信息保存期限内，信息主体可以对不良信息作出说明，征信机构应当予以记载。乐某以办卡过程违规要求删除其不良信息无事实和法律依据。一审遂据此判决：驳回乐某的诉讼请求。

上诉人乐某上诉称：首先，一审判决认定事实错误。上诉人向被上诉人递交的是征信投诉书，被上诉人却按信访事项答复，在答复程序上明显错误，在内容上规避了其监管职责，存在行政不作为。一审法院对上诉人诉讼的这一本案主要事实未作审理和认定。其次，一审判决适用法律不当。本案是行政诉讼案件，一审完全未提及关键投诉事项及监管部门的调查结论，却仅适用《征信业管理条例》第十六条，关于个人不良征信信息保存五年档案期限的规定驳回上诉人诉请，适用法律与本案的行政诉讼性质和上诉人的诉请大相径庭，没有关联性。《征信投诉办理规程》第一条、第二条第三款、第十三条、第十四条、第十五条第二款、第十六条、第十七条，明确规定了被上诉人的职责和对征信投诉应该采取的措施及投诉人的权益保障，但被上诉人并未依法履职。故上诉请求：1.撤销上海市静安区人民法院（2024）沪0106行初1447号行政判决；2.判令撤销被上诉人2024年10月22日出具的关于上诉人征信投诉事项的答复并责令其依法重新处理上诉人2024年10月10日的征信投诉；3.本案诉讼费用由被上诉人承担。

被上诉人人行上海分行辩称，乐某的上诉请求无事实和法律依据，一审判决认定事实和适用法律均正确，请求二审法院驳回上诉，维持原判决。

二审期间，上诉人、被上诉人均未出示新证据。经审理查明，原审认定事实清楚，本院予以确认。

本院认为，本案争议焦点是被上诉人人行上海分行是否已就上诉人投诉事项履行相应职责。《征信投诉办理规程》第二条第一款规定：“本规程所称征信投诉，是指信息主体认为征信机构、金融信用信息基础数据库运行机构或者信息提供者、信息使用者侵害其合法权益，向中国人民银行分支机构反映，要求处理的行为。”本案中，上诉人就某某银行某某中心1报送征信信息行为向人行上海分行提出投诉，有明确的投诉对象和请求，形式上属于征信投诉处理范围。被上诉人以信访答复形式作出回复，在履行职责形式上确实存在瑕疵。但上诉人在征信投诉中提出的主张，系认为发开机构在信用卡办理过程中存在违规，故该卡衍生的相关不良征信记录也应予以删除。但诉讼中，上诉人确认其就信用卡违约以及征信信息报送取得其本人事先同意等不持异议。本院认为，《征信业管理条例》第二十九条规定，“从事信贷业务的机构应当按照规定向金融信用信息基础数据库提供信贷信息。”本案中发卡机构上报的上诉人违约信息本身并非错误，上诉人请求予以删除该违约信息并无相应法律依据。故被上诉人就此作出答复在实体认定上并无不当。据此，依照《中华人民共和国行政诉讼法》第八十九条第一款第一项之规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费人民币50元（已预交），由上诉人乐某负担。

本判决为终审判决。

审	判	长	葛翔
审	判	员	吴剑峰
	人	民	陪
	审	员	张倩晗
			二〇二五年九月四日