

银行业金融机构金融消费者投诉统计分类 及编码行业标准应用实施培训材料

中国人民银行金融消费权益保护局

中国银行保险监督管理委员会消费者权益保护局

2018 年 11 月

目 录

- 1、中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会关于实施银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的通知（银发〔2018〕243号）
- 2、中国人民银行关于发布《金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构》行业标准的通知（银发〔2018〕211号）
- 3、金融消费者投诉分类标准应用试点及制定过程介绍
- 4、银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准应用实施工作
- 5、银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准——投诉业务办理渠道解读
- 6、银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准——投诉业务类别解读
- 7、银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准——投诉原因解读

中 国 人 民 银 行 文件

中国银行保险监督管理委员会

银发〔2018〕243号

中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会 关于实施银行业金融机构金融消费者 投诉统计分类及编码行业标准的通知

中国人民银行上海总部，各分行、营业管理部、省会（首府）城市中心支行、各副省级城市中心支行；各银监局；国家开发银行、各政策性银行，各国有商业银行、股份制商业银行，中国邮政储蓄银行，外资银行：

为提高银行业金融机构对金融消费者投诉管理的规范化和

标准化，加强金融管理部门对银行业金融消费者投诉数据的调查统计和研究分析，切实保护金融消费者合法权益，防控系统性金融风险，人民银行和银保监会联合制定的《金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构》行业标准（以下简称《投诉分类及编码》标准）以银发〔2018〕211号文发布。现就推进《投诉分类及编码》标准应用实施，进一步做好金融消费者投诉受理与处理有关事项通知如下：

一、建立健全工作机制

（一）银行业金融机构应当有效落实金融消费权益保护工作的相关规定和要求，进一步畅通金融消费者投诉受理与处理渠道，完善投诉受理与处理流程，建立健全投诉管理配套制度体系。

（二）银行业金融机构应当充分运用自行和解、外部调解、仲裁等非诉讼方式，及时有效解决与金融消费者之间的金融消费争议。

（三）银行业金融机构应当提供充分资源保障，对所受理的金融消费者投诉进行分类管理、统计和分析，并向金融管理部门报送投诉数据信息。

（四）银行业金融机构应当加强投诉数据应用，在业务经营、内部控制与风险管理中充分考虑金融消费者投诉反映的问题和需求。

二、优化资源配置

（一）银行业金融机构应当指定专门部门牵头负责组织、协

调、督促、指导本级单位相关部门及下级单位开展《投诉分类及编码》标准应用实施工作。

（二）银行业金融机构应当安排专门人员，负责所有渠道受理的金融消费者投诉的管理、统计、分析和报送。

（三）银行业金融机构应当按照《投诉分类及编码》标准和《银行业金融机构金融消费者投诉分类统计表》（以下简称《投诉统计表》，见附件）要素内容要求，于2019年12月31日之前建立完善本单位金融消费者投诉管理系统，系统应至少满足以下要求：

1. 全面覆盖银行业金融机构的投诉渠道和方式，包括电话投诉、现场投诉以及其他方式投诉；
2. 投诉受理与处理信息的实时更新；
3. 投诉受理与处理过程的全程留痕；
4. 投诉信息的查询、检索、汇总、分析和报表生成等功能；
5. 连接金融管理部门投诉统计监测系统，并按照规定的频次和要求报送投诉数据信息；
6. 开展金融消费者权益保护工作需要具备的其他功能。

三、规范投诉数据统计与报送

（一）银行业金融机构应当按照《投诉分类及编码》标准和《投诉统计表》要素内容要求，真实、完整、准确、及时地对金融消费者投诉数据进行分类统计，并向人民银行及银保监会或其当地分支机构报送。

（二）自 2019 年 7 月起，银行业金融机构应当于每月初 15 个工作日内，以法人为单位向人民银行及银保监会或其当地分支机构报送 上月《投诉统计表》及相关资料。

（三）鼓励银行业金融机构以法人为单位，按年度向社会公布金融消费者投诉受理与处理情况。

（四）银行业金融机构及其相关工作人员应当对在投诉受理与处理工作中知悉的国家秘密、商业秘密和个人信息予以保密。

（五）银行业金融机构应当依据相关法律法规、监管要求留存投诉资料，投诉办结后留存时间不少于 3 年（法律法规另有规定的，从其规定），并采取有效措施加强投诉资料的安全和保密。

四、完善保障措施

（一）银行业金融机构应当做好金融消费者投诉管理系统的技术支持工作，定期进行数据备份，建立金融消费者投诉管理应急处置机制，有效应对系统突发性风险。

（二）银行业金融机构应当积极开展对投诉管理岗位人员的教育和培训，提高投诉管理岗位人员的思想认识和工作技能，不断提升金融消费者投诉分类的全面性和准确性，确保所有投诉信息如实全面录入金融消费者投诉管理系统。

（三）银行业金融机构应当将投诉管理纳入经营绩效考核评价制度体系，综合考量投诉处理质量、效率和金融消费者满意度等因素，不以投诉量作为考核评价的唯一标准。

（四）银行业金融机构应当自本通知印发之日起按照要求开

展《投诉分类及编码》标准应用实施工作，于每季度结束后 15 个工作日内向人民银行及银保监会或其当地分支机构报告《投诉分类及编码》标准应用实施进展情况，并于 2019 年 12 月 31 日前完成对本机构的部门、人员、制度、系统等的配置完善。

五、强化监督管理

(一) 人民银行及银保监会各级机构将对各银行业金融机构《投诉分类及编码》标准应用实施情况、投诉数据统计报送情况及投诉数据的真实性、完整性、准确性等情况进行定期或不定期监督检查。

(二)《投诉分类及编码》标准应用实施情况、投诉数据统计报送情况及投诉数据的真实性、完整性、准确性等情况将纳入人民银行及银保监会各级机构对银行业金融机构的考核评价内容。

(三) 对未按规定统计报送投诉数据或投诉数据不真实、不完整、不准确的银行业金融机构，人民银行和银保监会或其当地各级机构将视情节轻重对该类银行业金融机构分别作出约谈、责令改正、通报批评、行政处罚等处理措施。

请人民银行上海总部，各分行、营业管理部、省会（首府）城市中心支行、各副省级城市中心支行会同所在省（区、市）银保监会派出机构将本通知转发至辖区内银行业金融机构，并结合辖区实际部署《投诉分类及编码》标准实施具体工作，有关进展及时报告人民银行和银保监会。

中国人民银行联系人及电话：

杨 佩：021-20897491

舒 雄：021-20897218

中国银行保险监督管理委员会联系人及电话：

周 宇：010-66278387

田新宽：010-66279644

附件：银行业金融机构金融消费者投诉分类统计表



银行业金融机构金融消费者投诉分类统计表 表一：金融消费者投诉业务办理渠道
(年月)

法人银行业金融机构名称：

法人银行业金融机构名称： 投诉数量合计	金融消费者投诉业务办理渠道										中、后台业务渠道	
	前台业务渠道					电子渠道						
	营业现场	自助机具	网银渠道	电话渠道	移动客户端	网络公众平台	短信渠道	其他	小计	小计		
总行本级												
信用卡中心												
北京												
天津												
河北												
山西												
内蒙古												
辽宁												
吉林												
黑龙江												
上海												
江苏												
浙江												
安徽												
福建												
江西												
山东												
河南												
湖北												
湖南												
广东												
广西												
海南												
重庆												
四川												
贵州												
云南												
西藏												
陕西												
甘肃												
青海												
宁夏												
新疆												
大连												
宁波												
厦门												
青岛												
深圳												
合计												

填表日期： 联系电话：

银行业金融机构金融消费者投诉分类统计表 表二：金融消费者投诉业务类别
(年 月)

法人银行业金融机构名称：		金融消费者投诉分类统计表												金融消费者投诉分类统计表											
		银行业务						个人金融业务						个人金融业务						个人金融业务					
投诉类别		银行业务		个人金融业务		银行业务		个人金融业务		银行业务		个人金融业务		银行业务		个人金融业务		银行业务		个人金融业务		银行业务		个人金融业务	
投诉类别		银行业务	个人金融业务	银行业务	个人金融业务	银行业务	个人金融业务	银行业务	个人金融业务	银行业务	个人金融业务	银行业务	个人金融业务	银行业务	个人金融业务	银行业务	个人金融业务	银行业务	个人金融业务	银行业务	个人金融业务	银行业务	个人金融业务		
总计																									
总行本部																									
总行本部中心																									
北京																									
天津																									
河北																									
山西																									
内蒙古																									
辽宁																									
吉林																									
黑龙江																									
上海																									
江苏																									
浙江																									
安徽																									
福建																									
江西																									
山东																									
河南																									
湖北																									
湖南																									
广东																									
广西																									
海南																									
贵州																									
云南																									
西藏																									
陕西																									
甘肃																									
青海																									
宁夏																									
厦门																									
青岛																									
深圳																									
合计																									

填表人： 填表日期： 联系电话：

填表人：

银行业金融机构金融消费者投诉分类统计表 表三：金融消费者投诉原因
(年月)

法人银行业金融机构名称：	投诉数量合计	金融消费者投诉原因													
		服务态度	因服务态度及服务质量引起的投诉	业务操作及效率	业务差错	营业秩序	小计	因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	因信息披 露引起的投诉	因自主选择权引起的投诉	因产品收费标准引起的投诉	因合同条款引起的投诉	因消费者资金安全引起 的投诉	因消费者信息安全引起 的投诉
总行本级															
信用卡中心															
北京															
天津															
河北															
山西															
内蒙古															
辽宁															
吉林															
黑龙江															
上海															
江苏															
浙江															
安徽															
福建															
江西															
山东															
河南															
湖北															
湖南															
广东															
广西															
海南															
重庆															
四川															
贵州															
云南															
西藏															
陕西															
甘肃															
青海															
宁夏															
新疆															
大连															
宁波															
厦门															
青岛															
深圳															
合计															

填表人： 填表日期： 联系电话：

填写说明：

- 1.表一、表二、表三是按照不同类别进行统计，各表投诉数量合计应保持一致。
- 2.表一、表二、表三投诉类别的具体说明，详见《金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构》行业标准。
- 3.为便于汇总统计分析全行业数据，银行业金融机构应按照该统计表格式报送，未发生投诉的类别项应填写0。

中国人民银行文件

银发〔2018〕211号

中国人民银行关于发布《金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构》行业标准的通知

中国人民银行上海总部，各分行、营业管理部，各省会（首府）城市中心支行，各副省级城市中心支行；国家开发银行，各政策性银行、国有商业银行、股份制商业银行，中国邮政储蓄银行：

《金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构》行业标准已经全国金融标准化技术委员会审查通过，现予以发布，并就有关事项通知如下：

一、标准的编号及名称

JR/T 0169—2018 《金融消费者投诉统计分类及编码 银行

业金融机构》

二、标准自发布之日起实施

请人民银行分支机构将本通知转发至辖区内地方性银行业金融机构。

联系人及电话：杨 佩 021-20897491

王思源 010-66199546

附件：金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构



信息公开选项：主动公开

抄 送：国家标准管理委员会；银保监会，证监会；中国人民银行各直属企事业单位。

内部发送：各司局。

中国人民银行办公厅

2018年9月7日印发

JR

中华人民共和国金融行业标准

JR/T 0169—2018

金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构

Statistical classification and coding of financial consumer complaints -
Banking institutions

2018 - 09 - 04 发布

2018 - 09 - 04 实施

中国人民银行 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 分类和编码方法与代码结构.....	3
4.1 分类和编码方法.....	3
4.2 代码结构.....	3
5 金融消费者投诉统计分类及编码.....	3
5.1 投诉业务办理渠道分类及编码.....	3
5.2 投诉业务类别分类及编码.....	4
5.3 投诉原因分类及编码.....	9
参考文献.....	11

前　　言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会提出。

本标准由全国金融标准化技术委员会（SAC/TC 180）归口。

本标准主要起草单位：中国人民银行金融消费权益保护局、中国银行保险监督管理委员会消费者权益保护局。

本标准参与起草单位：中国人民银行济南分行、广州分行、成都分行、营业管理部、重庆营业管理部、银川中心支行，中国银行保险监督管理委员会上海监管局、河南监管局、福建监管局，中国农业银行、招商银行、兴业银行、重庆银行，中国金融电子化公司。

本标准主要起草人：余文建、马绍刚、张永军、舒雄、田新宽、杨佩、杨洋、卢静、贾晓雯、单琳琳、周华、姚艳、芮思学、周薇、刘侃、江迪、王雷、王向榕、张涛、王子辰、陆文雯、谢瑜、邓琳莹。

引　　言

为提高银行业金融机构投诉管理的规范化和标准化水平,促使银行业金融机构进一步完善内部管理,提升服务质量,维护金融消费者合法权益,提高市场竞争力,同时便于金融管理部门更好地分类汇总和比较分析全行业金融消费者投诉数据,及早识别、发现、预警和处置全行业共性问题和风险,加强金融消费者保护,防控系统性金融风险,特制定本标准。

本标准使金融机构能够统一金融消费者投诉分类的界定和投诉数据报送的口径,有利于汇集全行业、全口径金融消费者投诉数据,更好地实现投诉数据综合利用,为相关工作决策做好数据支撑,促进金融业持续健康发展。

金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构

1 范围

本标准规定了金融消费者投诉业务办理渠道、业务类别和原因的分类及编码。

本标准适用于中华人民共和国境内的所有银行业金融机构的金融消费者投诉统计、分析、报送和管理等工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB/T 10113—2003 分类与编码通用术语

GB/T 20001.3—2015 标准编写规则 第3部分：分类标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

金融消费者 financial consumer

购买、使用金融产品和服务的自然人。

3.2

投诉 complaint

金融消费者对金融机构提供的产品或服务不满意，并提出诉求的行为。

3.3

分类 classification

按照选定的属性（或特征）区分分类对象，将某种具有共同属性（或特征）的分类对象集合在一起的过程。

[GB/T 10113—2003，定义2.1.2]

3.4

分类对象 objects of classification

被分类的事物或概念。

[GB/T 10113—2003，定义2.1.4]

3.5

线分类法 method of linear classification

将分类对象按所选定的若干属性逐次地分成相应的若干层级的类目和/或项目，并形成一个逐渐展开的分类体系。

[GB/T 20001.3—2015, 6.3.1.1]

3.6

面分类法 method of area classification

将所选定的分类对象的若干属性视为若干个独立的“面”，每个“面”中又可分成彼此独立的若干个项目。

[GB/T 20001.3—2015, 6.3.1.2]

3.7

混合分类法 method of composite classification

将线分类法和面分类法组合使用，以其中一种分类法为主，另一种做补充的分类方法。

[GB/T 20001.3—2015, 6.3.1.3]

3.8

编码 coding

给事物或概念赋予代码的过程。

[GB/T 10113—2003, 定义2.2.1]

3.9

代码 code

表示特定事物或概念的一个或一组字符。

注：这些字符可以是阿拉伯数字、拉丁字母或便于人和机器识别与处理的其他符号。

[GB/T 10113—2003, 定义2.2.5]

3.10

投诉业务办理渠道 business channel involved in a complaint

金融消费者投诉所涉及的业务办理方式和途径。

3.11

投诉业务类别 business category involved in a complaint

引起金融消费者投诉的，由金融机构提供的金融产品和服务以及相关经营行为。

3.12

投诉原因 cause of a complaint

金融消费者进行投诉的动机。

4 分类和编码方法与代码结构

4.1 分类和编码方法

本标准采用混合分类法和组合编码方法,将金融消费者投诉划分为门类、大类、中类和小类四级。门类代码用一位拉丁字母表示,即用字母A、B、C……依次代表不同门类;大类代码用两位阿拉伯数字表示,按不同门类分别从01开始顺序编码;中类代码用四位阿拉伯数字表示,前两位为大类代码,后两位为中类顺序代码;小类代码用五位阿拉伯数字表示,前四位为中类代码,第五位为小类顺序代码。

大类和中类如果不再细分则用阿拉伯数字“0”补齐至第五位。大类、中类、小类中的“其他”类用“99”、“9”表示。

4.2 代码结构

本标准采用的代码结构图见图1。

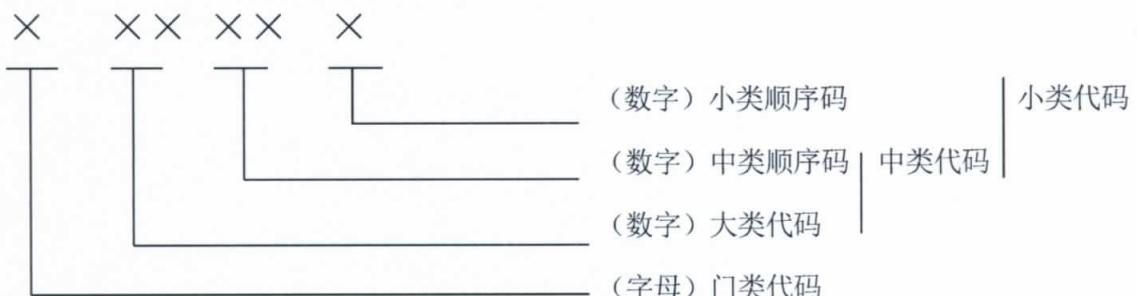


图1 代码结构图

5 金融消费者投诉统计分类及编码

5.1 投诉业务办理渠道分类及编码

投诉业务办理渠道分类及编码表见表1:

表1 投诉业务办理渠道分类及编码表

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
A				投诉业务办理渠道	
	01	0100	01000	前台业务渠道	金融消费者通过银行前端进行咨询或办理业务发生的投诉;
		0101	01010	营业现场	——通过营业现场(含网点、流动柜台、驻点等)的柜面人员、大堂经理、理财经理、客户经理、保安等咨询或者办理业务时发生的投诉;
		0102	01020	自助机具	——通过自动取款机(ATM)、循环自动柜员机(CRS)、远程视频柜员机(VM)、自助发卡机、自助查询机等自助机具办理相关业务时发生的投诉(不含POS机);

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
		0103	01030	电子渠道	——通过电子渠道咨询或办理业务时发生的投诉；
			01031	网银渠道	·通过网上银行咨询或办理业务发生的投诉；
			01032	电话渠道	·通过拨打电话咨询或办理业务发生的投诉；
			01033	移动客户端	·通过移动客户端咨询或办理业务或通过直销银行等手机软件咨询或办理业务发生的投诉；
			01034	网络公众平台	·通过官网、微信公众号、微信银行、微博等网络公众平台咨询或办理业务发生的投诉；
			01035	短信渠道	·通过短信方式办理业务发生的投诉；
			01039	其他	·通过其他电子渠道咨询或办理业务时发生的投诉；
		0104	01040	第三方渠道	——通过银行合作商户或其他合作的第三方渠道咨询或办理业务发生的投诉；
		0199	01990	其他	——通过上述之外的其他渠道了解、咨询或办理业务时发生的投诉。
02	0200	02000	中、后台业务渠道		银行的产品设计、业务规则或进行风险管理等操作时引发的投诉，如信用卡积分赠送、账户异常、征信异议、信用卡账单等。

5.2 投诉业务类别分类及编码

投诉业务类别分类及编码表见表2：

表2 投诉业务类别分类及编码表

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
B				投诉业务类别	
	01	0100	01000	人民币储蓄	通过存折、存单等办理人民币存取款业务引起的投诉（通过银行卡办理存取款业务引起的投诉除外、因办理个人外汇储蓄业务引起的投诉除外）。
	02	0200	02000	贷款	在贷款申请、办理、偿还过程中引起的投诉：
		0201	02010	个人住房贷款	——办理个人住房贷款引起的投诉；
		0202	02020	个人汽车消费贷款	——办理个人汽车消费贷款引起的投诉；
		0203	02030	教育助学贷款	——办理国家助学贷款或一般商业性助学贷款引起的投诉；

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
		0204	02040	其他消费贷款	——办理其他消费贷款引起的投诉；
		0205	02050	个人生产经营性贷款	——购买生产工具、商业用房等经营性贷款引起的投诉；
		0299	02990	其他	——除上述之外的其他贷款业务引起的投诉。
	03	0300	03000	银行卡	
		0301	03010	借记卡	
			03011	借记卡账户管理	•与借记卡账户开户、销户、查询、对账及其他账户类业务有关的投诉；
			03012	借记卡收费及挂失	•与借记卡年费和手续费及挂失有关的投诉；
			03013	借记卡使用	•因借记卡使用（如使用借记卡存取现金、刷卡消费、转账结算等）引起的投诉（本标准已有明确业务分类的不纳入此项。如个人贷款、理财、代收代付、外汇业务等；因支付通道问题引起的转账结算、刷卡消费投诉计入支付结算的电子支付项下）；
			03014	借记卡市场活动及增值服务	•与借记卡市场活动及增值服务有关的投诉；
			03015	借记卡盗刷	•因借记卡被盗刷或疑似被盗刷引起的投诉；
			03019	其他	•因有权机关查询、冻结、扣划引起的投诉； •其他与借记卡有关的投诉；
		0302	03020	信用卡	
			03021	信用卡申请、开卡及换卡	•与信用卡申请（额度审批）、卡片寄送、激活、到期换卡、毁坏换卡、卡类转换等有关的投诉；
			03022	信用卡使用和还款	•与信用卡取现、转账、查询及对账、刷卡消费、分期还款、延期还款、额度调整等有关的投诉，包括因消费者对相关息费有异议引起的投诉（因支付通道问题引起的转账结算、刷卡消费投诉计入支付结算的电子支付项下）；
			03023	信用卡账单服务	•与信用卡账单服务有关的投诉（因账单服务导致的征信异议纳入信用卡个人信用信息项下）；
			03024	信用卡市场活动、积分及增值服务	•与信用卡市场活动、积分、增值服务有关的投诉；
			03025	信用卡挂失及注销	•与信用卡挂失、补卡及信用卡账户注销有关的投诉，包括因相关收费引起的投诉；

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
			03026	信用卡盗刷	•因信用卡被盗刷或疑似被盗刷引起的投诉，包括因疑似盗刷导致个人信用信息异议引起的投诉；
			03027	信用卡个人信用信息	•在办理、使用信用卡过程中与个人信用信息有关的投诉（因信用卡盗刷导致个人信用信息异议引起的投诉除外）；
			03029	其他	•因有权机关查询、冻结、扣划引起的投诉； •其他与信用卡有关的投诉；
	0303	03030	03030	准贷记卡等其他卡类业务	——办理、使用功能介于信用卡与借记卡之间的卡类引起的投诉。
04	0400	04000	04000	自营理财	银行自营理财产品引起的投诉（银行代理理财产品放入银行代理业务项下）。
05	0500	05000	05000	支付结算	与支付结算业务有关的投诉；
	0501	05010	05010	账户管理	——包括账户的开户、销户、挂失、查询及其他账户类业务（不含银行卡、票据、外汇账户）；
	0502	05020	05020	资金汇划	——与资金汇划、转账结算、清算有关的投诉（不含银行卡、票据、外汇资金汇划）；
	0503	05030	05030	票据	——与票据开立、承兑等业务有关的投诉；
	0504	05040	05040	联网核查	——在相关业务办理中，因联网核查所引起的投诉；
	0505	05050	05050	电子支付	——银行业金融机构电子支付业务（包括网上支付、电话支付、移动支付、ATM业务、POS业务和其他电子支付业务）引起的投诉；
	0506	05060	05060	非银行支付机构网络支付	——通过非银行支付机构办理网络支付业务引起的投诉；
	0507	05070	05070	汇兑业务	——因办理按址汇款、密码汇款等汇兑业务引起的投诉；
	0508	05080	05080	多用途预付费卡	——因办理多用途预付费卡业务引起的投诉；
	0599	05990	05990	其他	——除上述之外的其他支付结算类业务引起的投诉。
06	0600	06000	06000	人民币管理	与人民币业务管理有关的投诉；
	0601	06010	06010	残损、污损币兑换（收存）	——在残损、污损币兑换或收存过程中引起的投诉，不包括纪念币（钞）兑换收存引起的投诉；
	0602	06020	06020	假币鉴定与收缴	——在假币鉴定与收缴过程中引起的投诉；
	0603	06030	06030	小面额人民币兑换（收存）	——在小面额人民币兑换或收存过程中引起的投诉，不包括纪念币（钞）兑换收存引起的投诉；

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
		0604	06040	纪念币(钞)	——纪念币(钞)预约、发售(兑换)、流通、回收过程中产生的投诉;
		0699	06990	其他	——除上述之外的其他人民币管理业务引起的投诉。
	07	0700	07000	外汇	涉及外汇管理业务的投诉(因外汇理财业务引起的投诉应根据实际情况分别计入自营理财项下或银行代理业务项下):
		0701	07010	个人结售汇	——与个人购汇、结汇和外币兑换有关的投诉;
		0702	07020	个人外汇汇款	——与个人外汇汇款及外汇资金划转有关的投诉;
		0703	07030	个人外汇交易	——与个人买卖外汇或交易外汇投资产品有关的投诉;
		0704	07040	个人外汇储蓄	——与个人外汇储蓄业务有关的投诉;
		0705	07050	外汇账户管理	——与个人外汇账户管理有关的投诉;
		0799	07990	其他	——其他与个人外汇业务有关的投诉。
	08	0800	08000	贵金属	与贵金属业务有关的投诉:
		0801	08010	自营实物贵金属	——金融机构自营的,与个人有关的购买、委托代保管和回购实物贵金属等业务以及因贵金属品质引起的投诉;
		0802	08020	自营账户贵金属	——金融机构自营的,个人开设贵金属账户,及对账户中的贵金属份额进行买卖、保证金缴纳等业务引起的投诉;
		0803	08030	代理贵金属交易	——代理贵金属交易过程中引起的投诉;
		0899	08990	其他	——其他与贵金属业务有关的投诉。
	09	0900	09000	个人金融信息	与个人金融信息有关的投诉 (与信用卡个人信用信息有关的投诉除外):
		0901	09010	个人信用信息采集	——与金融机构采集个人信用信息有关的投诉;
		0902	09020	个人信用信息使用	——与金融机构使用个人信用信息有关的投诉,包括查询、存储、保管、处理、分析和销毁等;
		0903	09030	个人信用信息异议处理	——因个人信用信息不准确及异议处理引发的投诉;
		0904	09040	除信用信息之外的个人金融信息的收集与	——与金融机构收集、查询、保存、加工、使用、提供和销毁个人金融信息有关的投诉(与个人信用信息有关的投诉除外);

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
				使用	
		0999	09990	其他	——其他与个人金融信息有关的投诉。
	10	1000	10000	银行代理业务	与银行代理业务有关的投诉 (与银行代理贵金属业务有关的投诉除外):
		1001	10010	代理保险业务	——因银行业金融机构代理保险业务引起的投诉;
		1002	10020	代理证券业务	——因银行业金融机构代理证券业务引起的投诉;
		1003	10030	代理期货业务	——因银行业金融机构代理期货业务引起的投诉;
		1004	10040	代理信托业务	——因银行业金融机构代理信托业务引起的投诉;
		1005	10050	代理基金业务	——因银行业金融机构代理基金业务引起的投诉;
		1006	10060	代理他行业务	——因代理中央银行、政策性银行、其他商业银行业务(如代理理财等)引起的投诉;
		1099	10990	其他	——其他银行代理业务引起的投诉。
	11	1100	11000	其他中间业务	涉及其他银行中间业务的投诉:
		1101	11010	个人资信证明	——涉及个人资信证明的投诉;
		1102	11020	保管箱	——涉及保管箱业务的投诉;
		1103	11030	代收代付业务	——涉及接受客户委托代为办理指定款项的收付事宜的投诉;
		1199	11990	其他	——涉及上述业务之外的中间业务的投诉。
	12	1200	12000	债务催收	金融机构自身或委托第三方进行债务催收引起的投诉:
		1201	12010	信用卡债务催收	——与信用卡债务催收有关的投诉,包括金融机构自身或委托第三方进行的信用卡债务催收;
		1202	12020	贷款债务催收	——与贷款债务催收有关的投诉,包括金融机构自身或委托第三方进行的贷款债务催收;
		1299	12990	其他	——其他与债务催收有关的投诉。

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
	13	1300	13000	国库	与行政性收费、事业性收费等代理国库收付业务有关的投诉;
		1301	13010	国债	——与国债的购买与兑付有关的投诉;
		1302	13020	税收与行政事业性收费	——与个人税费、行政事业性收费的缴纳、退付有关的投诉;
		1303	13030	资金拨付	——与低保、社保发放等国库类资金拨付有关的投诉;
		1399	13990	其他	——其他与国库业务有关的投诉。
	99	9900	99000	其他	
		9901	99010	功能类业务	——涉及回单打印、系统功能、窗口排队等,与具体业务无关或消费者不愿提供业务类别的投诉;
		9902	99020	其他银行业务	——除上述业务,因其他银行业务引起的投诉;
		9903	99030	呼叫服务	——因金融机构客服服务、包括客户服务热线外拨,如金融机构营销、客户调查等引起的投诉;
		9999	99990	其他投诉	——不属于以上各类的投诉。

5.3 投诉原因分类及编码

投诉原因分类及编码表见表3:

表3 投诉原因分类及编码表

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
C				投诉原因	
	01	0100	01000	因服务态度及服务质量引起的投诉	与金融机构或其工作人员服务态度及服务质量相关的投诉;
		0101	01010	服务态度	——与营业网点工作人员(大堂经理、客户经理、柜面人员、保安等)、电话服务中心工作人员服务语言、服务态度、服务形象、服务礼仪相关的投诉;
		0102	01020	业务操作及效率	——与工作人员业务操作熟练程度、服务效率相关的投诉;
		0103	01030	业务差错	——与金融机构及其工作人员业务差错、业务解释不准确、错账、分支行执行政策不一等相关的投诉;

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
		0104	01040	营业秩序	——与营业网点和电话服务中心服务时间、排队等候时间、客户引导分流、营业秩序等相关的投诉。
	02	0200	02000	因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉	与金融机构网点窗口设置、服务设施、设备、业务系统相关的投诉。
	03	0300	03000	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	与金融机构管理制度、业务规则与流程相关的投诉。
	04	0400	04000	因营销方式和手段引起的投诉	与金融机构及其工作人员营销方式和手段相关的投诉。
	05	0500	05000	因信息披露引起的投诉	与金融机构信息披露、消费者知情权相关的投诉。
	06	0600	06000	因自主选择权引起的投诉	与消费者自主选择权（包括消费者自主选择金融机构、产品品种、服务方式，自主决定购买或者不购买产品或服务，以及进行比较、鉴别和挑选的权利等）相关的投诉。
	07	0700	07000	因定价收费引起的投诉	与金融机构产品和服务定价、收费项目、收费标准等相关的投诉。
	08	0800	08000	因产品收益引起的投诉	与产品收益相关的投诉。
	09	0900	09000	因合同条款引起的投诉	与产品和服务合同条款相关的投诉。
	10	1000	10000	因消费者资金安全引起的投诉	与消费者资金、账户安全相关的投诉。
	11	1100	11000	因消费者信息安全引起的投诉	与消费者个人信息真实性、准确性和安全性相关的投诉。
	12	1200	12000	因债务催收方式和手段引起的投诉	与金融机构债务催收相关的投诉。

参 考 文 献

- [1] GB/T 7027—2002 信息分类和编码的基本原则与方法
- [2] GB/T 10113—2003 分类与编码通用术语
- [3] GB/T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
- [4] GB/T 20001.3—2015 标准编写规则 第3部分：分类标准
- [5] JR/T 0061—2011 银行卡名词术语
- [6] JR/T 0115—2014 金融信用信息基础数据库用户管理规范
- [7] JR/T 0117—2014 征信机构信息安全规范
- [8] 国务院. 征信业管理条例（中华人民共和国国务院令第631号）. 2013年1月21日.
- [9] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见（国办发〔2015〕81号）. 2015年11月4日.
- [10] 中国人民银行. 中国人民银行金融消费者权益保护实施办法（银发〔2016〕314号文印发）. 2016年12月14日.



金融消费者投诉分类标准 应用试点及制定过程介绍

中国人民银行金融消费权益保护局
舒雄
2018年11月



工作背景

2013年，中国人民银行金融消费权益保护局（以下简称“人民银行消保局”）在开发建设“金融消费权益保护信息管理系统”和“金融消费权益保护数据库”过程中发现：

- 各银行业金融机构之间金融消费者投诉分类标准不一；
- 有的大型银行业金融机构内部不同部门之间金融消费者投诉分类标准也存在差异；
- 投诉数据呈现碎片化状态，难以通过对投诉数据进行深度挖掘得出有价值的信息。

人民银行消保局于2014年6月启动探索建立金融消费者投诉分类标准工作，在对域外分类经验和国内分类实践进行分析基础上，结合人民银行系统状况提出了建立金融消费者投诉标准化分类体系的框架和建议。



目标与意义

■ 目标

- 在银行业建立科学、统一的金融消费者投诉标准，使金融机构对投诉分类的界定和投诉数据的报送口径形成统一理解。

■ 意义

- 有利于金融机构提高自身投诉管理规范化和标准化水平，促使金融机构进一步完善内部管理，提升服务质量，维护金融消费者合法权益，提高市场竞争力；
- 便于金融管理部门汇总分析全行业、全口径投诉数据，及早识别、发现、预警和处置全行业共性问题和风险，为相关工作决策提供数据支撑。

3



域外经验（一）： 美国金融消费者投诉分类标准

■ 美国金融消费者保护局（CFPB）对金融消费者投诉的分类有两个维度：一是按照金融产品或服务类型进行划分；二是在第一维度下，按照金融消费者反映的不同问题再进行划分（如下图所示）。

EXAMPLE OF DIFFERENT ISSUES FOR EACH SUB-PRODUCT

Product		
Sub-product 1	• Issue 1	○ Sub-issue ○ Sub-issue
	• Issue 2	○ Sub-issue ○ Sub-issue
Sub-product 2	• Issue 1	○ Sub-issue
	• Issue 2	○ Sub-issue ○ Sub-issue

4


中国人民银行
 THE PEOPLE'S BANK OF CHINA
 

域外经验（一）： 美国金融消费者投诉分类标准

■ 以金融产品或服务为标准，CFPB将金融消费者投诉分为9大类，48子类。

- 住房按揭（6子类）
- 债务催收（9子类）
- 信用报告、信用修复服务和其他消费者个人报告（3子类）
- 信用卡或预付费卡（7子类）
- 支票或储蓄账户（4子类）
- 车辆贷款或租赁（2子类）
- 学生贷款（2子类）
- 发薪日贷款、（车辆）所有权贷款和个人贷款（5子类）
- 汇款、虚拟货币和货币服务（10子类）

5

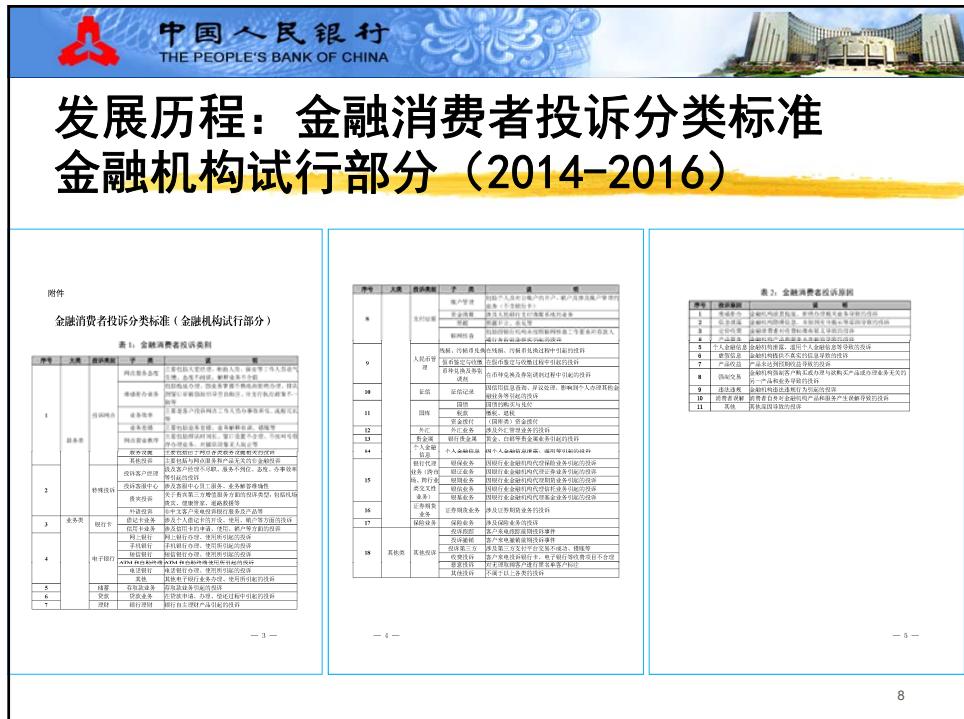
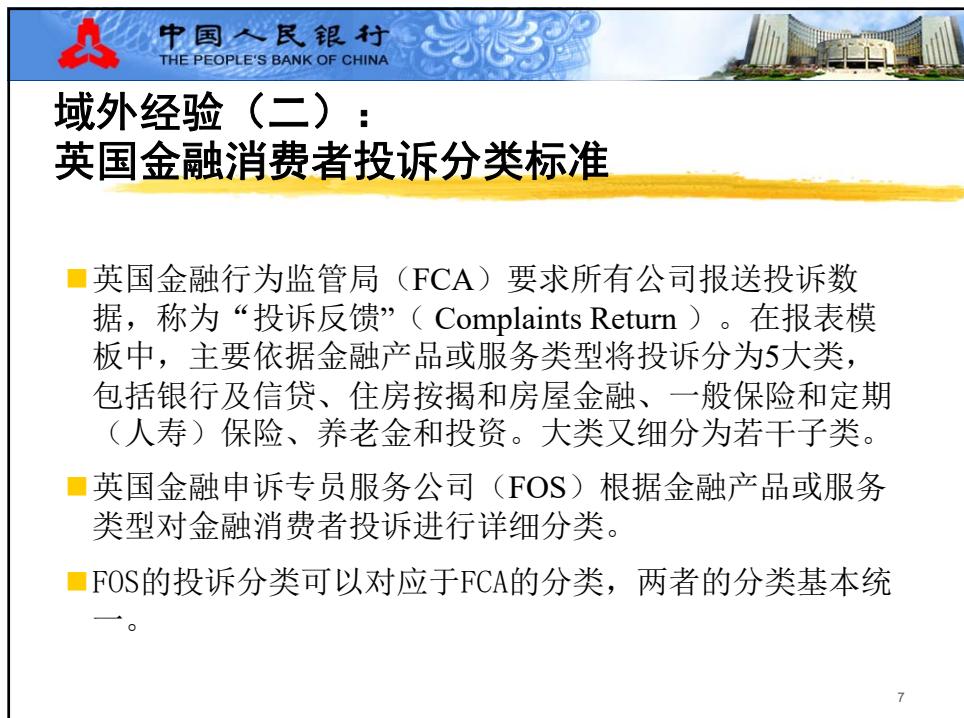

中国人民银行
 THE PEOPLE'S BANK OF CHINA
 

域外经验（一）： 美国金融消费者投诉分类标准

■ 以金融消费者反映的不同问题为标准，CFPB将投诉分为大类问题和子类问题。

产品	子产品	大类问题	子类问题
学生贷款	联邦学生贷款	与贷款人或服务商打交道	贷款的获取
			支付（还款）过程中遇到问题
			对费用有疑义
			贷款信息有问题 (有误、不完整、不精确)
			需要贷款余额信息或贷款合同条款
			持续收到跟贷款有关的来电
			有关客户服务的问题
		还款困难	有关降低每月还款额的问题
			无法临时推迟还款
			无法采取其他还款计划
信用报告或信用评分的问题			

6





发展历程： 第一批标准应用试点工作

- 2014年12月，人民银行消保局印发《中国人民银行金融消费者权益保护局关于试点开展金融消费者投诉统计监测工作的通知》
 - 四川、重庆、黑龙江、青海、宁夏
- 2015年5月26日，人民银行印发《中国人民银行关于在中国农业银行开展金融消费者投诉分类标准应用试点工作的通知》
- 2015年9月8日，人民银行印发《中国人民银行关于在交通银行开展金融消费者投诉分类标准应用试点工作的通知》

9



发展历程： 第二批标准应用试点工作

- 2016年4月18日，人民银行印发《中国人民银行关于在中国银行、中国建设银行开展金融消费者投诉分类标准应用试点工作的通知》
- 2016年4月，人民银行消保局印发《中国人民银行金融消费者权益保护局关于试点开展金融消费者投诉分类标准应用试点工作的通知》
 - 天津、辽宁、河北、河南、甘肃、新疆

10


中国工商银行
 THE PEOPLE'S BANK OF CHINA

发展历程： 第一、二批标准应用试点工作

附件

金融消费者投诉分类标准（金融机构试行部分）

序号		大类		投诉类别		子类		子类别		细类	
1	咨询投诉类	金融产品类	理财产品类	理财产品销售							
		金融产品类	理财产品类	理财产品销售							
		金融产品类	理财产品类	理财产品销售							
	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类
		投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类
		投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类
		投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类	投诉咨询类
业务类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	
	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	银行卡类	

— 3 —

2014-2016年

•11


中国工商银行
 THE PEOPLE'S BANK OF CHINA

发展历程：金融消费者投诉分类标准 金融机构试用版（2017）

2017年，人民银行消保局在第一、二批试点工作基础上，组织部分分支机构对金融消费者投诉分类标准进行了优化和完善，制定了升级版本，并选择了第三批试点机构试用该标准。

- 金融消费者投诉业务渠道（5大类，10个子类）
- 金融消费者投诉业务类别（16大类，74个子类）
- 金融消费者投诉原因（9大类，16个子类）

三个维度，30大类，100个子类。

12



发展历程： 试点工作开展情况

- 完善系统
 - 升级改造原有信息管理系统，将金融消费者投诉分类标准嵌入本单位OA办公系统；
 - 开发建设新的客服系统或投诉管理系统。
- 完善标准
 - 适当细化和完善金融消费者投诉分类标准涵盖的分类及释义；
 - 结合自身需要适当增加统计维度。
- 完善制度
 - 制定或修订本单位金融消费权益保护工作，特别是投诉管理工作相关制度，涵盖投诉受理处理操作规范、统计分析、考核标准和奖惩机制等。
 - 一些试点机构从金融消费者投诉反映出的重大、紧急、共性问题或风险入手，推动对本单位产品、服务或业务流程进行有针对性的改进，取得了良好成效。

15



《金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构》行业标准

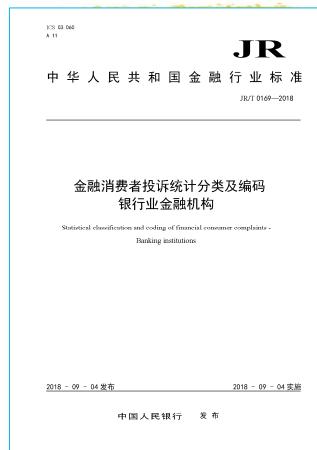
在开展标准应用试点工作的过程中，人民银行消保局积极会同银保监会消保局开展银行业金融机构金融消费者投诉分类行业标准制定工作。联合成立标准编制工作领导小组和标准起草工作组，制定标准编制工作方案。标准编制工作于2017年12月6日正式启动。

16

中国人民银行
THE PEOPLE'S BANK OF CHINA



金融行业标准制定发布

	2017年11月9日	金融行业标准制定计划正式下达
	2017年12月6日	人民银行消保局、银保监会消保局联合组建标准起草工作组，启动编制工作
	2018年1月30日	形成标准征求意见稿并向金标委各委员、专家征求意见
	2018年4月9日	征求意见结束，根据相关意见修改完善标准，形成送审稿及相关材料
	2018年5月4日	金标委组织委员单位对标准送审材料进行审查
	2018年7月4日	标准送审稿通过审查，根据审查意见进一步完善标准，形成报批稿和相关材料
2018年	2018年9月4日	标准正式发布（银发〔2018〕211号文），金融行业标准编号：JR/T 0169-2018

20

中国人民银行
THE PEOPLE'S BANK OF CHINA



谢谢！

银行业金融机构金融消费者投诉统计 分类及编码行业标准应用实施工作

2018年11月

《金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构》行业标准

人民银行与银保监会联合牵头制定的《金融消费者投诉统计分类及编码 银行业金融机构》行业标准于2018年9月4日发布实施。

编制原则

- 坚持从维护金融消费者合法权益，防范系统性金融风险，支持金融业持续健康发展的全局出发，以全面准确反映金融消费者意见和需求以及全行业共性问题和风险为目标，开展标准制定工作。
- 坚持“科学、合理、适度、可行”的编写原则，既要考虑行业当前实际，又要顾及前瞻性和可持续性，既要能够反映出行业共性问题和风险，又不能过于繁琐，给具体操作人员增加过度负担，既要规范、准确，又要便于理解、易于执行。

3

适用范围

- 该标准规定了金融消费者投诉业务办理渠道、业务类别和原因的分类及编码。
- 该标准适用于中华人民共和国境内的所有银行业金融机构的金融消费者投诉统计、分析、报送和管理等工作。

4

投诉的定义

1. 是指消费者对金融机构提供的产品或服务不满意的表示；
2. 是指消费者对金融机构提供的产品或服务不满意，要求维护其权益的明示或隐含的表示；
3. 是指消费者对金融机构提供的产品或服务不满意，向银行业金融机构提出诉求并要求予以处理的行为；
4. 是指消费者对金融机构提供的产品或服务表示不满意，并向金融机构提出诉求并要求予以处理的行为；
5. 是指消费者对金融机构提供的产品或服务不满意，提出诉求并要求予以处理的表示；
6. 是指金融消费者对金融机构提供的产品或服务不满意，并提出诉求要求处理的表示；
7. **是指金融消费者对金融机构提供的产品或服务不满意，并提出诉求的行为；(√)**
8. 是指金融消费者对金融机构提供的产品或服务不满意，并提出诉求的表示。

主要内容

■ 金融消费者投诉业务办理渠道

是指金融消费者投诉所涉及的业务办理方式和途径。分为前台业务渠道和中、后台业务渠道2大类。前台业务渠道包括营业现场、自助机具、电子渠道（网银渠道、电话渠道、移动客户端、网络公众平台、短信渠道和其他）、第三方渠道和其他。

投诉业务办理渠道是指引发消费者投诉的业务的办理渠道，不是消费者提出投诉的渠道。

由银行业机构管理行为发起，而非消费者主动办理的业务，如账户管理、账单服务、征信异议等，在投诉业务渠道维度有“中后台业务渠道”类别加以包含。

主要内容

■ 金融消费者投诉业务类别

是指引起金融消费者投诉的，由金融机构提供的金融产品和服务以及相关经营行为。包括人民币储蓄、贷款、银行卡、自营理财、支付结算、人民币管理、外汇、贵金属、个人金融信息、银行代理业务、其他中间业务、债务催收、国库和其他等14大类。

投诉业务分类依据是消费者自己办理的业务，标准对于金融消费者的定义实际已经暗含了消费者本人与银行业金融机构间有业务联系的要求。

如果从消费者投诉内容中无法确定消费者办理的业务或投诉不涉及具体业务，标准中也专门设置了功能类业务（因涉及打印回单、系统功能、窗口排队等，与具体业务无关或消费者不愿意提供业务类别的投诉）、其他银行业务等类型项目可供归类。

7

主要内容

■ 金融消费者投诉原因

是指金融消费者进行投诉的动机。包括服务态度及服务质量，金融机构服务设施、设备、业务系统，金融机构管理制度、业务规则与流程，营销方式和手段，信息披露，消费者自主选择权，定价收费，产品收益，合同条款，消费者资金安全，消费者信息安全，债务催收方式和手段等12大类。

投诉原因原则上以消费者的陈述为判断依据，如果以调查结果为依据，一方面会导致投诉登记时无法分类，另一方面会影响投诉调查工作，出现实质上类似“有责”“无责”的判断，影响投诉分类的一致性。

8

推进标准应用实施

人民银行、银保监会联合下发《关于实施银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的通知》（银发〔2018〕243号）推进标准实施工作。从以下五方面着手：

- **建立健全工作机制**，包括进一步规范投诉受理与处理流程，积极利用多元化非诉讼纠纷解决方式解决金融消费争议，对投诉进行分类管理、统计、分析和报送，加强投诉数据应用等；
- **优化资源配置**，包括制定专门部门牵头负责该标准应用实施工作，安排专门人员负责投诉的管理、统计、分析和报送，建立完善本单位投诉管理系统等；
- **规范投诉数据统计与报送**，包括对投诉数据统计与报送的总体要求、时间及频次要求、保密要求、投诉资料保存时间要求等，并鼓励银行业金融机构向社会公布投诉受理与处理情况；

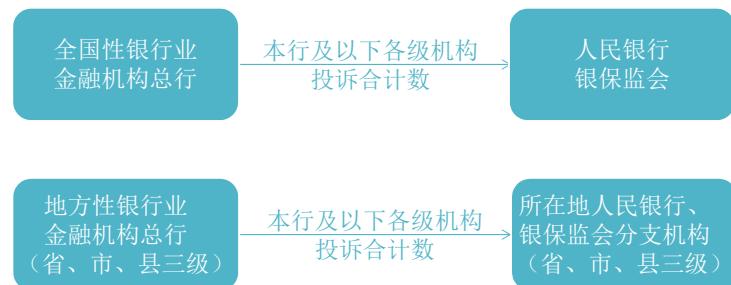
9

推进标准应用实施（续）

- **完善保障措施**，包括投诉管理系统技术支持工作、投诉管理岗位人员教育培训工作、投诉管理考核评价工作、标准应用实施进展情况报送工作等。
- 人民银行及银保监会各级机构也应当**强化监督管理**，通过开展监督检查、考核评价和采取监管措施等手段，确保标准应用实施成效。

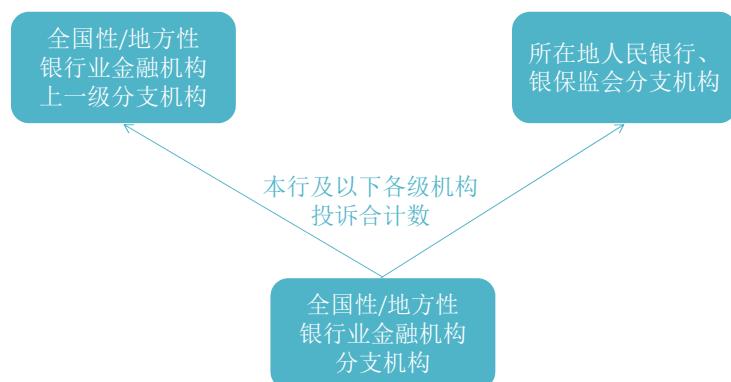
10

投诉数据统计报送流程—— 银行业金融机构



11

投诉数据统计报送流程—— 银行业金融机构（续）



12

投诉数据纠错模式

- 对于全国性金融机构统计报表错误，出现错误的金融机构分支机构应逐级上报至本机构总行，由金融机构总行与人民银行总行、银保监会确定是否修改。如最终决定需要修改，由该金融机构总行完成本行统计报表修改，由人民银行总行完成全国报表修改，并及时抄送银监会和反馈人民银行省级分支机构。
- 对于地方性金融机构统计报表错误，出现错误的金融机构应逐级上报至本机构总行，由本机构的数据报送机构与数据接收机构沟通协商，并确定是否修改。如最终决定需要修改，由该金融机构总行完成本行统计报表修改，由该行数据接收机构分别向人民银行总行、银保监会上报，完成全国报表的修改。
- 对于金融机构分支机构统计报表错误，出现错误的金融机构应根据所在地人民银行、银保监会分支机构的要求做好数据修改工作。

13

应用操作解答

■ 投诉的定义

投诉是指金融消费者对金融机构提供的产品或服务不满意，并提出诉求的行为。不论消费者以“投诉”、“建议”、“咨询”、“举报”等何种形式提出，只要符合“投诉”的定义，均视为投诉。

■ 统计和报送的口径

金融机构统计和报送的数据范围是：金融机构通过各种渠道（包括但不限于：热线电话、电子邮件、网络平台、来信、来访、有关部门转办、媒体舆情等）收到的所有金融消费者投诉，而不仅仅是经过金融机构调查后，认定本单位“有责”的“有效”投诉。不论金融机构对投诉事件“有责”、“无责”，均应报送。

14

应用操作解答

■ 采集投诉数据的目的是什么？投诉数量多少会影响金融监管部门对金融机构的考核评价内容吗？

采集和统计金融消费者投诉数据，是为了汇总分析全行业的共性问题，查找风险点，不是对金融机构进行问责。同时，金融机构也应当加强投诉数据应用，在业务经营、内部控制与风险管理中充分考虑金融消费者投诉反映的问题和需求。

金融监管部门不会单以投诉数量的多少作为对金融机构的考核评价标准。人民银行及银保监会各级机构会将标准应用实施情况、投诉数据统计报送情况及投诉数据的真实性、完整性、准确性等情况纳入对银行业金融机构的考核评价内容。同时，要求银行业金融机构将投诉管理纳入经营绩效考核评价制度体系，综合考量投诉处理质量、效率和金融消费者满意度等因素，但不以投诉量作为考核评价的唯一标准。

15

应用操作解答

■ 投诉数据应如何报送？有电子化的报送方式吗？

金融机构应按照相关通知要求报送投诉数据。在标准应用实施初期，金融机构应当按照统一的报表模板要求准确填写相关数据并通过金融管理部门要求的方式报送。最终，金融机构内部投诉管理系统应实现与金融管理部门相关系统对接，实现投诉数据信息实时报送，提高报送效率和投诉数据信息的真实性、完整性、准确性。

■ 金融机构需要新建投诉管理系统吗？

金融机构应当结合自身实际情况，根据金融管理部门要求实现的功能，在规定的期限内完成投诉管理系统开发建设或对现有投诉管理系统的改造升级。若有特殊情况，银行业金融机构应及时向金融管理部门报告并提交相关依据，金融管理部门会视情况给予一定的延期。

16

应用操作解答

■ 金融机构在使用标准时，能否自行设置部分一级项目，以更好地适应业务发展的需要？

金融机构必须按照相关统计报表的要求报送投诉数据，但可在不影响投诉数据报送的情况下，结合自身实际情况和需要适度设置一些细化指标。

■ 标准有投诉业务办理渠道、投诉业务类别和投诉原因三个统计维度，三者之间具体是什么关系？

为全面反映金融消费投诉的情况，标准设立了三个维度来统计投诉事项，这三个维度各自都能够反映金融机构投诉的总量，而不是加总等于投诉总量。如，A银行在一季度发生80笔投诉，那么投诉业务办理渠道下应有80笔数据，投诉业务类别项下应有80笔投诉数据，投诉原因项下也应有80笔投诉数据。

17

应用操作解答

■ 一笔投诉涉及多个业务渠道、业务种类和原因时，应如何归类统计？

此种情形在现实生活中非常普遍，金融机构在做统计分类时应遵循两条原则：一是“总量既定”原则。即一笔投诉在统计时不可因涉及多渠道、多业务和多原因就进行拆分统计，体现在统计数据上就只能是一笔投诉。二是“关键指标”原则。在一个维度下涉及多个指标的投诉，应将其统计到最为根本和关键的指标项下，以最大程度地还原投诉的关键要素。

同时，应建议金融机构在遇到类似复杂投诉事项时，积极与监管部门沟通咨询，一方面确保统计最优化，另一方面，可以做成典型案例，为同业机构统计提供参考。

18

应用操作解答

■一线客服人员对金融消费者投诉进行准确分类比较困难，可否由后台管理人员进行审核调整？

金融机构应当真实、完整、准确、及时地报送各种渠道收到的所有金融消费者投诉。标准在编制过程中对投诉重点领域进行了细化，并已平衡考虑投诉分类应能够反映出的行业共性问题和风险，同时不会给一线客服人员增加过度负担。金融机构应当积极推动投诉分类标准在本单位的全流程应用，加强对一线客服人员的培训，确保其准确理解和掌握投诉分类标准。

■随着银行新业务的不断发展，现有的分类标准难以反映出相应的问题。

根据《金融行业标准管理办法》，标准应具有先进性和前瞻性，以保证在行业中长期适用。将在标准应用实施过程中持续收集金融机构和监管部门的意见和建议，适时修订完善，与金融发展的实践保持同步。

19

谢谢！



银行业金融机构金融消费者投诉统计分类 及编码行业标准——投诉业务办理渠道解读

*Classification standard complaint business processing channel
part of interpretation*

人行重庆营管部

目录

- 01. 投诉业务办理渠道分类及代码
- 02. 投诉业务办理渠道部分的编制思路
- 03. 填报注意事项及填报案例

PART 01

投诉业务办理渠道分类及代码

Classification and code of complaint handling channel

• 投诉业务办理渠道分类及代码 •

Classification and code of complaint handling channel



投诉业务渠道：金融消费者投诉所涉及的业务办理方式和途径。

该部分分为四级共13个指标：

2个大类----前台业务渠道、中/后台业务渠道；

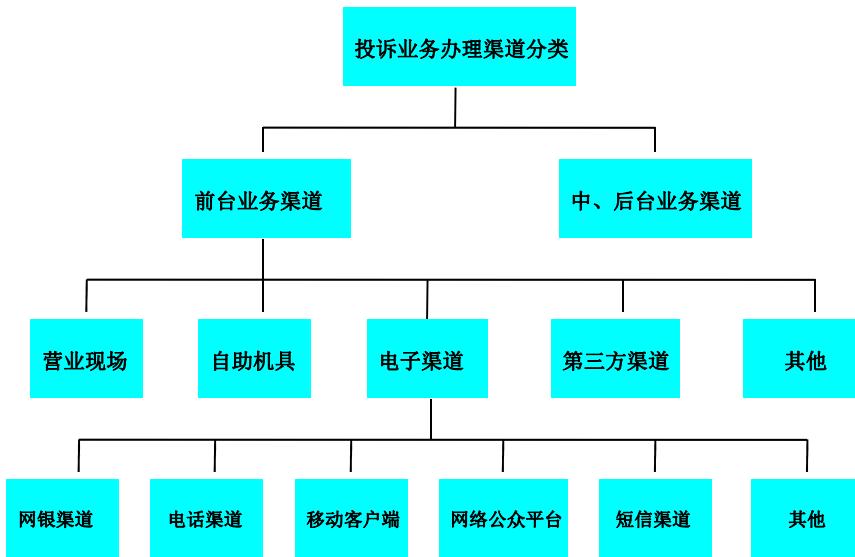
5个中类----营业现场、自助机具、电子渠道、第三方渠道、其他；

6个小类----网银渠道、电话渠道、移动客户端、网络公众平台、短信渠道、其他。



投诉业务办理渠道分类及代码

Classification and code of complaint handling channel



投诉业务办理渠道分类及代码

表1 投诉业务办理渠道分类及编码表

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
A				投诉业务办理渠道	
	01	0100	01000	前台业务渠道	金融消费者通过银行前端进行咨询或办理业务时发生的投诉;
		0101	01010	营业现场	——通过营业现场(含网点、流动柜台、驻点等)的柜面人员、大堂经理、理财经理、客户服务经理、保安等咨询或者办理业务时发生的投诉;
		0102	01020	自助机具	——通过自动取款机(ATM)、循环自动柜员机(CRS)、远程视频柜员机(VTM)、自助发卡机、自助查询机等自助机具办理相关业务时发生的投诉(不含POS机);
		0103	01030	电子渠道	——通过电子渠道咨询或办理业务时发生的投诉;
			01031	网银渠道	——通过网上银行咨询或办理业务发生的投诉;
			01032	电话渠道	——通过拨打电话咨询或办理业务发生的投诉;
			01033	移动客户端	——通过移动客户端咨询或办理银行业务发生的投诉;
			01034	网络公众平台	——通过官网、微信公众号、微信银行、微博等网络公众平台咨询或办理银行业务发生的投诉;
			01035	短信渠道	——通过短信方式办理业务发生的投诉;
			01039	其他	——通过其他电子渠道咨询或办理业务时发生的投诉;
	0104	01040		第三方渠道	——通过银行合作商户或其他合作的第三方渠道咨询或办理业务发生的投诉;
	0199	01990		其他	——通过上述之外的其他渠道了解、咨询或办理业务时发生的投诉;
02	0200	02000		中、后台业务渠道	银行的产品设计、业务规则或进行风险管理等操作时引发的投诉,如信用卡积分赠送、账户异常、征信异议、信用卡账单等。

投诉业务办理渠道分类及代码

Classification and code of complaint handling channel



1. 编码方法：标准采用混合分类法和组合编码方法，将金融消费者投诉划分为门类、大类、中类和小类四级。门类用一位拉丁字母表示，即用A、B、C依次代表不同门类；大类代码用两位阿拉伯位数字表示、打破门类界限，从01开始顺序编码；中类代码用四位阿拉伯数字表示，前两位为大类代码，后两位为中类代码；小类用五位阿拉伯数字表示，前四位为中类代码，第五位为小类顺序代码

2. 代码规则：大类和中类如果不再细分则用数字“0”补齐至第五位。大类、中类、小类中的“其他”类用“99”、“9”表示。

3. 代码的作用：代码意在说明某项指标在其分类体系中的位置，也就是表明该项指标与其上下级项目或同层级项目之间的隶属或并列关系，或者说是反映该项指标对某一指标群组的归属关系以及各指标群组之间的关系

分类代码编制原则

唯一性原则

必须保证每一个编码对象仅有唯一的一个代码，即每个代码与指定的分类指标一一对应。

简明性原则

代码应简明、易记、易校验、不宜过长。

层次性原则

代码要层次清楚，能清晰地反映分类关系和分类体系内部固有的逻辑关系。

可扩性原则

在代码结构体系里应留有足够的备用码，以适应新类目的增加。

稳定性原则

代码确定后要在一定时期内保持稳定，不能频繁变更。

PART 02

投诉业务办理渠道部分的编制思路

Thoughts on the preparation of complaint handling channels

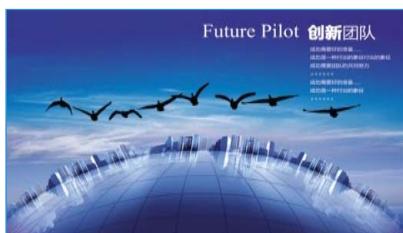
投诉业务办理渠道部分的编制思路

Classification and code of complaint handling channel



分类原则

既考虑分类对象的属性，也考虑了使用者管理方面的需要和要求，同时兼顾传统上已经习惯的管理范围和方法。



例如：

根据前台业务渠道形态（对象属性）的不同，将通过面对面办理的归为营业现场一类，将在网点自助办理的归为自助机具一类，通过银行渠道远程办理的归为电子渠道一类，通过银行以外的第三方办理的归为一类。同时又为了方便银行管理需要将自助机具单独列出来。对于电子渠道下的内容则使用传统上已经习惯的分类方式。

编制说明

1.为什么分为前中后台业务渠道?

一项业务的发生除了可能由消费者主动发起外，还可能由银行发起。这两类业务办理的渠道不一样。

消费者主动发起的业务：存取款、办卡、转账等。

银行发起的业务：信用卡积分、营销活动、账单还款、账户异常状态管理、征信记录、卡片寄送及换卡、催收等等；

消费者主动发起的业务通常是通过银行的**前端渠道办理**，前端渠道一般存在具体的媒介，如柜台、自助机具、电子渠道、第三方渠道等；

银行发起的业务则通常是通过其**后台直接办理**。如征信记录、账户异常管理、催收等是由银行的风险管理部门发起；信用卡积分、营销活动权益等通常由银行的产品部门管理，其涉及的投诉点主要在于产品设计、业务规则方面。

编制说明

2.为什么将自助机具渠道与电子渠道并列?

银监会发布的《电子银行业务管理办法》中对电子银行进行了定义，“电子银行业务是指商业银行等银行业金融机构利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以及银行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向客户提供的银行服务。电子银行业务包括利用计算机和互联网开展的银行业务，利用电话等声讯设备和电信网络开展的银行业务，利用移动电话和无线网络开展的银行业务，以及其他利用电子服务设备和网络，由客户通过自助服务方式完成金融交易的银行业务。”按照该定义，自助机具应该也是电子渠道的一种。

通过对金融机构的调查，我们发现目前银行的自助机具与电子渠道通常由不同的部门进行分开管理，且因自助机具导致的投诉较多，考虑到投诉分类的最终目的是发现问题，并进行针对性的改进，因此我们认为将自助机具单独划分为一类更有利与银行的管理，改进服务。

编制说明

3.为什么用营业现场而不用柜面业务渠道？

目前营业现场渠道是指通过营业现场（含网点、流动柜台、驻点等）的柜面人员、大堂经理、理财经理、客户经理、保安等咨询或者办理业务时发生的投诉。

试点中，我们发现除了网点可以办理业务外，信用社等农村金融机构经常派工作人员深入农村、社区现场办理银行业务；部分银行还指派客户经理前往高校为在校师生办理批量开卡业务，或为已获批按揭额度的楼盘售楼部驻点为购楼客户办理个人住房按揭贷款业务。此类业务与通过网点工作人员办理业务类似，均是通过面对面的方式办理，若发生投诉，引发投诉原因多为银行工作人员对业务不熟或操作失误等，因此其改进方向同样是需要加强人员培训，故归为同类。

编制说明

4.POS机渠道的业务应归为第三方渠道。

第三方渠道的业务是指通过银行合作商户或其他合作的第三方渠道咨询或办理业务发生的投诉。

自助机具渠道的业务不含POS机渠道的业务。

试点过程中部分银行工作人员习惯将POS设备归于自助机具，我们采纳了海口中支关于在“自助机具”的说明中明确提示自助机具渠道“不含POS机”的建议。

意见采纳情况

单位	投诉分类指标	意见建议	意见采纳情况
重庆银行	所有投诉业务渠道指标（自助机具除外）	目前网上银行、手机银行、微信银行等渠道已有或正在设立在线客服，与网点现场等一样也会提供咨询服务，可能因咨询业务引发投诉，因此建议在说明中增加咨询的内容。	已增加。
	自助机具	银监会发布的《电子银行业务管理办法》中对电子银行进行了定义“是指商业银行等银行业金融机构利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以及银行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向客户提供银行服务。电子银行业务包括利用计算机和互联网开展的银行业务，利用电话等声讯设备和电信网络开展的银行业务，利用移动电话和无线网络开展的银行业务，以及其他利用电子服务设备和网络，由客户通过自助服务方式完成金融交易的银行业务。”按照该定义，自助机具应该也是电子渠道的一种。	未采纳。通过对金融机构的调查，我们发现目前银行的自助机具与电子渠道通常由不同的部门进行分开管理，因此我们认为将自助机具单独划分为一类更有利银行的管理。
	短信渠道	若短信渠道的投诉量占比非常少，是否考虑放在电子银行渠道其他中。	未采纳。经调查，目前一些大型银行的短信渠道类投诉较多。
	微信渠道	若微信渠道的投诉量较多，是否考虑单列出来。	未采纳。经调查，目前多数银行此类投诉较少。

意见采纳情况

单位	投诉分类指标	意见建议	意见采纳情况
广州分行	其他	较多投诉事件是由产品权益、业务活动等方面规则问题（如信用卡积分赠送、营销活动权益等）引起，按监管部门的投诉分类工作指引，该部分事件应归为其他类，导致“其他类”占比比较大，建议对投诉业务渠道进行细化，如增加“营销渠道”类。	已通过增加前、中后台业务渠道层级解决。因为此类投诉主要涉及产品设计、业务规则等后台业务，故将此类投诉归入后台业务渠道类。
	柜面	对于指派客户经理前往高校为在校师生办理批量开卡业务、指派客户经理为已获批按揭额度的楼盘售楼部驻点为购楼客户办理个人住房按揭贷款业务，对获批贷款额度、贷款利息、费用构成不清楚引发的投诉，因此类业务引发的投诉不宜选为“柜面”，同时又没有其他合适的分类项目，只能勾选其他，故建议增加投诉业务渠道种类，以便各金融机构更准确地进行分类。	已将此类归为“柜面”改为“营业现场”。因柜面业务及驻点办理业务等引发投诉原因多为银行工作人员对业务不熟或操作失误等，因此主要是需要加强人员培训，故建议将通过网点柜面或其他流动服务平台咨询或办理业务产生的投诉归为一类。

单位	投诉分类指标	意见建议	意见采纳情况
海口中支	柜面	因信用社等农村金融机构经常派工作人员深入农村、社区现场办理银行业务，建议对此种方式的渠道归属予以明确，在“柜面”的描述说明中明确“通过流动柜台方式办理业务的也属于柜面渠道”。	已采纳。
	自助机具	按照总行的《标准》，POS设备的业务渠道应归入“第三方渠道”，但部分银行工作人员习惯于将POS设备归于自助机具，建议在“自助机具”的描述说明中明确“不含POS设备”。	已采纳。
	其他	消费者未在银行办理业务，也可能因其在银行被人冒名贷款，产生不良征信记录产生投诉，建议对“其他”的描述说明修改为“通过上述之外的其他渠道办理业务时发生的投诉或未办理业务却发生的投诉。”	已通过增加前、中后台业务渠道层级解决。因为此类投诉主要涉及风险管理等中台业务，故将此类投诉归入中台业务渠道类。
杭州中支	其他	部分归入“其他”类的投诉主要为非业务办理过程中发生的投诉，如信用卡使用过程中的账单还款、账户异常状态、征信异议、卡片寄送及换卡、疑似盗刷等争议情况，建议增加业务渠道类别，对非业务办理过程中产生投诉的业务渠道进行进一步细分。	已通过增加前、中、后台业务渠道层级解决。因为此类投诉主要涉及风险管理等中台业务，故将此类投诉归入中台业务渠道类。

单位	投诉分类指标	意见建议	意见采纳情况
农业银行	投诉定义	建议进一步明确投诉定义。标准（征求意见稿）中对“诉求”的定义未明确，并且具有主观性，在具体执行时具有一定的难度，各商业银行在实际操作中，可能会出现解读差异，统计口径不一致等现象。建议将定义调整为以“可能侵犯金融消费者合法权益”为核心概念的相对客观的概念，提高标准的可执行性。	未采纳。考虑到投诉分类统计的目的是要提高金融机构服务质量，对于一些诸如因服务态度差、等候时间长等虽然未侵害消费者权益，也应当纳入投诉予以改进，另外，‘对可能侵犯金融消费者合法权益’的判断较为主观，金融机构在操作中可能判断不一致，因此未予采纳。

意见采纳情况

单位	投诉分类指标	意见建议	意见采纳情况
交通银行	前中后台业务渠道	该类主要是从业务办理渠道分类，建议不要区分前中后台，将中后台业务归至其他，相对简化，便于操作。	未采纳。一是第三批试点过程中，杭州中支等反馈部分归入“其他类”的投诉主要为通过银行中后台办理业务过程中发生的投诉，因此我们增加了前中后台业务渠道层级解决这一问题。 二是若将中后台渠道的投诉与其他渠道合并，则随着业务渠道的不断更新，该类别的投诉既包含消费者采用前端的新兴的业务渠道自发办理业务产生的投诉，也包含了银行中后台业务渠道办理业务发生的投诉，这两类投诉实质是区别较大的两类投诉，且会导致其他类投诉量较多，不利于针对性改进金融机构服务质量。

PART 03

填报注意事项及填报案例

Notes and reporting case

填报注意事项

Notes for attention



1. 对投诉的统计口径如何界定？消费者对金融机构的咨询、建议是否需要统计？

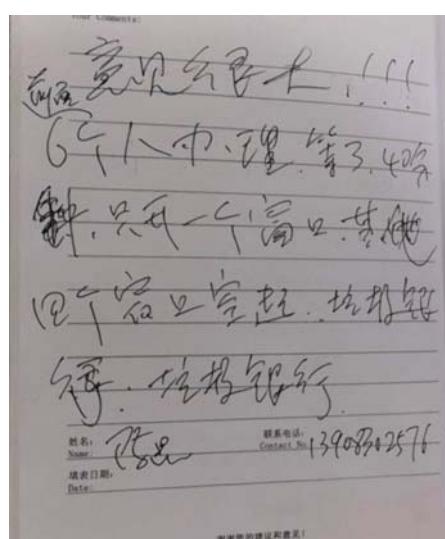


标准中对“投诉”的定义是金融消费者对金融机构提供的产品或服务不满意，并提出诉求的行为。包括期望得到回复或解决的明示或隐含的表示。在实践中，不论消费者以“投诉”、“建议”、“咨询”等任何形式提出，只要符合投诉的定义，均视为“投诉”。



填报注意事项

Notes for attention

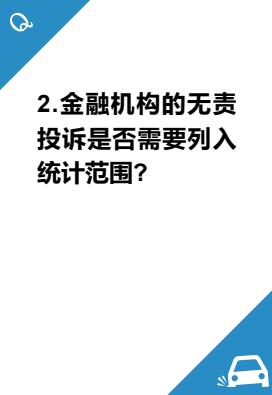


填报注意事项

Notes for attention

2.金融机构的无责投诉是否需要列入统计范围?

金融机构统计和报送的数据范围是：金融机构通过各种渠道（包括但不限于热线电话、电子邮件、网络平台、来信、来访、有关部门转办、媒体舆情等）收到的所有金融消费者投诉，不论金融机构对投诉事件“有责”、“无责”均应报送，采集数据目的，不是对金融机构进行问责，而是汇总分析行业共性问题，查找风险点。



填报的原则



1.抓住关键信息



2.便于银行发现问题环节



3.便于后期针对性改进

填报案例

Report a case

案例一：A客户打电话给客户经理咨询房屋按揭贷款提前结清问题，因多次拨打电话无人接听，对客户经理的服务进行投诉，并要求主动告知结清流程。



答案：投诉业务渠道选择电话渠道。易选为营业现场或其他。虽是通过客户经理，但因不是面对面，故不选营业现场；部分银行工作人员认为客户经理的电话不属于电子渠道，因此归为A01990的其他类，但根据银监对电子银行的定义应选择此类下面的电话渠道。



案例二：客户投诉信用卡提供的机场接送机服务存在司机未举牌、车内有烟味及开车玩手机等问题，并质疑车辆营运资质真实性。.



填报案例

Report a case

答案：投诉业务渠道选择第三方渠道。因客户投诉的是银行增值服务，易选为中后台业务渠道，但投诉的问题在于对第三方提供的接送机服务不满意，选择第三方渠道更便于后期针对性改进。



填报案例

Report a case

案例三：客户通过ATM机取款时提示账户异常、交易失败，投诉银行未提前通知就冻结其账户。

答案：投诉业务渠道选择中、后台业务渠道易选为自助机具。虽然投诉的发生是在使用ATM机具后，但实际其投诉的是冻结账户事项，发生在银行的后台，因为ATM不是问题所在，故选择中、后台业务渠道更能反映关键问题症结所在，便于后期改进。

案例四：客户通过A银行的手机银行转账到B银行用于购买理财产品，A银行已经出账，而B银行至今未入账。客户认为是B银行系统问题导致，投诉B银行要求尽快入账。

填报案例

Report a case

答案：投诉业务渠道选择移动客户端。易选为第三方渠道。虽然客户通过非本行的手机银行办理，但客观上业务办理通过的是移动客户端，且根据指标说明第三方渠道主要是指与银行合作的商户等渠道。

填报案例

Report a case

案例五：客户收到了信用卡逾期通知短信，客户称未发送短信或进行电话通知提示，导致其未能及时还款，要求减免产生的违约金、利息以及清除逾期不良征信记录。



答案：投诉业务渠道选择中、后台业务渠道，易选为短信渠道或电话渠道。因客户投诉的问题是银行的信息提示不到位，而非短信渠道或电话渠道不畅通。



感谢您的观看指导



主要内容

投诉业务类别的概念与指标总体设置思路

14个大类指标的设置思路和填报关注点

业务类别填报中常见问题与处理方案



主要内容

投诉业务类别的概念与指标总体设置思路



投诉业务类别的概念与指标总体设置思路

▪ 业务类别的概念

投诉业务类别：引起金融消费者**投诉**的，由金融机构提供的**金融产品和服务**以及**相关经营行为**。

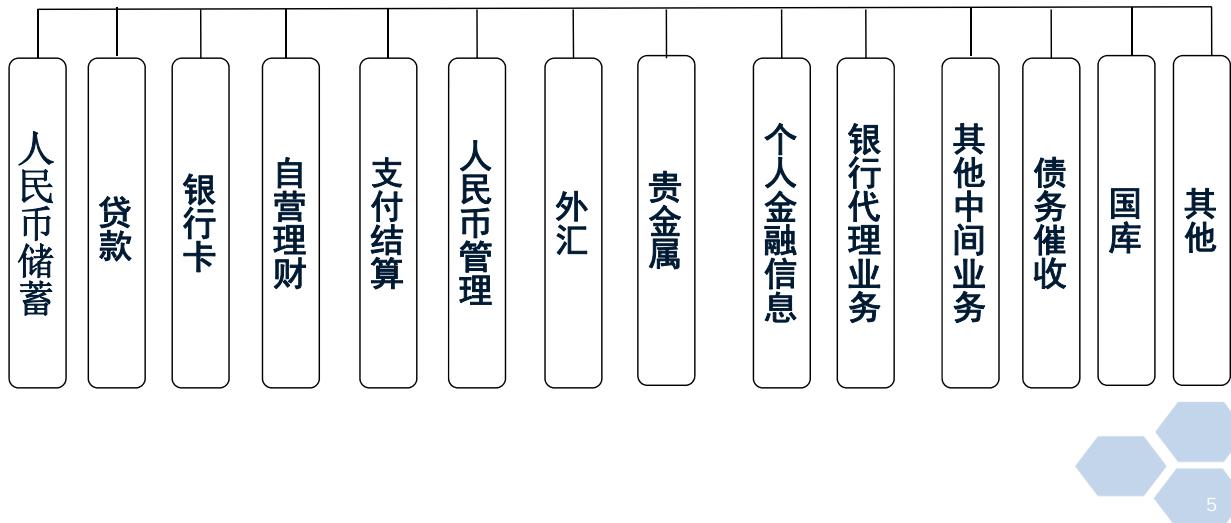
营销、债务催收

投诉：金融消费者对金融机构提供的产品或服务不满意，**并**提出诉求的行为。



投诉业务类别的概念与指标总体设置思路

▪ 业务类别指标的总体设置思路



投诉业务类别的概念与指标总体设置思路

▪ 业务类别指标的总体设置思路

1. 结合《标准》近四年的试点工作经验，设置指标统计金融消费者投诉数据，掌握投诉领域分布和热点，监测分析其发展态势（如债务催收指标）；
2. 掌握金融行业投诉数据是第一步，通过挖掘数据查找行业的难点、痛点，采取针对性的改进和整改措施是《标准》的重要价值。
3. 尽可能涵盖银行业金融机构的主要个人业务（与《标准》的适用范围保持一致）；
4. 重点统计人民银行、银保监会监管职责范围内的业务，同时设置兜底指标统计占比较低的混业型业务；
5. 采用业务的广义定义，与《标准》中投诉的定义相呼应（如功能类业务指标）；

投诉业务类别的概念与指标总体设置思路

▪ 业务类别指标的整体摆布情况

1. 十四个大类指标:

常见指标11个：储蓄、贷款、银行卡、理财、支付结算、人民币、外汇、贵金属、国库、银行代理业务、其他

特殊指标3个：个人金融信息、债务催收、其他中间业务

2. 指标排序的总体原则

一是按照银行业金融机构传统业务习惯排序；

二是按照试点阶段各业务类别投诉发生的频次高低排序；



主要内容

14个大类指标的设置思路和填报关注点



14个大类指标的设置思路和填报关注点

14个大类指标的设置思路和填报关注点

每个指标大致从以下方面进行阐释：

- 1.指标说明：**理解大类指标的具体内涵；
- 2.指标设计思路：**怎样设置指标统计该类业务的投诉情况；（怎么选择尺子？）
- 3.填报关注点：**具体确定一笔投诉归类时需要关注的事项
- 4.常见问题：**在指标设置中遇到的问题及相关解答和取舍



14个大类指标的设置思路和填报关注点

01人民币储蓄

指标说明：通过存折、存单等办理人民币存取款业务引起的投诉（通过银行卡办理存取款业务引起的投诉除外、因办理个人外汇储蓄业务引起的投诉除外。）

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
B	01	0100	01000	人民币储蓄	通过存折、存单等办理人民币存取款业务引起的投诉（通过银行卡办理存取款业务引起的投诉除外、因办理个人外汇储蓄业务引起的投诉除外。）。



14个大类指标的设置思路和填报关注点

01人民币储蓄

指标设计思路：统计人民币储蓄业务项下发生的投诉，同时通过明确业务办理载体，与银行卡指标统计的内容进行区分。

填报注意事项：包含存款、取款两项内容。币种为人民币。



14个大类指标的设置思路和填报关注点

01人民币储蓄指标常见问题

（1）人民币储蓄指标与账户类别的关系。金融机构提出：根据人民币结算管理相关制度，银行账户分个人结算账户和个人储蓄账户，且账户按照币种不同，分为人民币、外币，根据是否含有子账户，又分为单一账户和多币种账户。人民币储蓄指标是否单指存折（个人储蓄账户、人民币）；多币种或个人结算账户是否归入“5支付结算类-账户管理”。

【解答】储蓄业务是金融机构常见业务，此处指标设计并未考虑与账户类别建立对应关系。无论何种账户，只要是消费者通过非银行卡媒介办理人民币存取款业务引发的投诉（无其他交叉情况）都可以考虑归入此指标项下。



14个大类指标的设置思路和填报关注点

01人民币储蓄指标常见问题

（2）为何该指标项下未设立三级指标？建议在“储蓄”类别项下增加大额存单、个人零存整取等细化指标。

【解答】从前期试点情况看，人民币储蓄业务项下的投诉量相对较少，情节一般也不复杂，因此《标准》未进一步细化此统计指标。各金融机构如有需要，可内部自行细化统计指标。



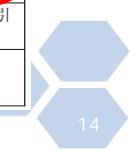
13

14个大类指标的设置思路和填报关注点

02贷款

指标说明：在贷款申请、办理、偿还过程中引起的投诉。

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
B	02	0200	02000	贷款	在贷款申请、办理、偿还过程中引起的投诉：
			0201	02010	个人住房贷款 ——办理个人住房贷款引起的投诉；
			0202	02020	个人汽车消费贷款 ——办理个人汽车消费贷款引起的投诉；
			0203	02030	教育助学贷款 ——办理国家助学贷款或一般商业性助学贷款引起的投诉；
			0204	02040	其他消费贷款 ——办理其他消费贷款引起的投诉；
			0205	02050	个人生产经营性贷款 ——购买生产工具、商业用房等经营性贷款引起的投诉；
			0299	02990	其他 ——除上述之外的其他贷款业务引起的投诉。



14

14个大类指标的设置思路和填报关注点

02贷款

指标设计思路：与银行办理贷款业务相关的投诉列入此项下。该指标的说明采用了**全流程**的视角来界定指标的内涵。而为了便于数据的具体分析，又从**贷款用途**的视角设置了5个具体的统计子项。

填报注意事项：大类上看，贷款用途可区分为消费类贷款和经营性贷款，在选择时可以先行判断大类，对属于消费类贷款的投诉再进一步细分，选择对应的指标填报。



14个大类指标的设置思路和填报关注点

02贷款指标常见问题

(1) 增加按客户类型或行业投向的细化统计指标。如农户贷款、农业贷款等。

【解答】贷款指标项下的统计子项是按照贷款用途进行划分的，农户贷款则是按照贷款主体进行一种划分。实践中，农户贷款按用途划分也可区分为生产经营性贷款或消费类贷款。为减少交叉重复，《标准》只使用了贷款用途这一分类方式。



14个大类指标的设置思路和填报关注点

02贷款指标常见问题

（2）建议按贷款办理流程设置指标细项，将分类调整为“贷款申请”、“贷款利率”、“贷款审批”、“贷款发放”。

【解答】按业务办理流程对贷款业务进行划分也是一种可借鉴的思路。但经综合考量，《标准》依然按照贷款用途进行分类统计。主要有以下两点考虑：一是贷款流程的环节较为繁琐，投诉容易出现在多个环节，相较于贷款用途更容易产生交叉重复的情况。二是从对贷款投诉数据的分析需求看，先框定类别，再挖掘流程上的问题相对容易一点。



14个大类指标的设置思路和填报关注点

03银行卡

指标说明：《标准》未对银行卡指标进行专门说明，主要考虑到该指标项下所含内容较为广泛，业内对相关指标的理解较为统一，《标准》并未对其内涵和外延做特殊的增减处理。

指标设计思路：按照银行卡的性质，该项下指标主要设有三个子项，即借记卡、信用卡和准贷记卡等其他卡类。



14个大类指标的设置思路和填报关注点

03银行卡

借记卡	
借记卡账户管理	——与借记卡账户开户、销户、查询、对账及其他账户类业务有关的投诉；
借记卡收费及挂失	——与借记卡年费和手续费及挂失有关的投诉；
借记卡使用	——因借记卡使用（如使用借记卡存取现金、刷卡消费、转账结算等）引起的投诉（本标准已有明确业务分类的不纳入此项。如，个人贷款、理财、代收代付、外汇业务等；因支付通道问题引起的转账结算、刷卡消费投诉计入支付结算的电子支付项下）；
借记卡市场活动及增值服务	——与借记卡市场活动及增值服务有关的投诉；
借记卡盗刷	——因借记卡被盗刷或疑似被盗刷引起的投诉；
其他	——因有权机关查询、冻结、扣划引起的投诉； ——其他与借记卡有关的投诉。

信用卡	
信用卡申请、开卡及换卡	——与信用卡申请（额度审批）、卡片寄送、激活、到期换卡、毁坏换卡、卡类转换等有关的投诉；
信用卡使用和还款	——与信用卡取现、转账、查询及对账、刷卡消费、分期还款、延期还款、额度调整等有关的投诉，包括因消费者对相关息费有疑义引起的投诉（因支付通道问题引起的转账结算、刷卡消费投诉计入支付结算的电子支付项下）；
信用卡账单服务	——与信用卡账单服务有关的投诉（因账单服务导致的征信异议纳入信用卡征信异议项下）；
信用卡市场活动、积分及增值服务	——与信用卡市场活动、积分、增值服务有关的投诉；
信用卡挂失及注销	——与信用卡挂失、补卡及信用卡账户注销有关的投诉，包括因相关收费引起的投诉；
信用卡盗刷	——因信用卡被盗刷或疑似被盗刷引起的投诉，包括因疑似盗刷导致个人信用信息异议引起的投诉；
信用卡个人信用信息	——在办理、使用信用卡过程中与个人信用信息有关的投诉（因信用卡盗刷导致个人信用信息异议引起的投诉除外）；
其他	——因有权机关查询、冻结、扣划引起的投诉； ——其他与信用卡有关的投诉。

对比两项指标，可以看出，子项设置基本遵循着“开卡—使用—挂失—还款—账单”这样一个流程逻辑来设置。同时设了市场增值活动和盗刷两个投诉频发的子项，外加兜底子项。

19

14个大类指标的设置思路和填报关注点

03银行卡

填报注意事项：易与贷款、支付结算等业务指标产生交叉。



20

14个大类指标的设置思路和填报关注点

03银行卡指标常见问题

(1) 删除银行卡类别下的“借记卡账户管理”指标，将有关内容合并到“支付结算”类别下的“账户管理”。因为两者所指的账户都是个人银行结算账户。

【解答】《标准》对两者进行区分设置的主要考量是：银行卡是消费者在日常金融消费中经常使用的载体，也是容易引发投诉的领域。为了更为准确地统计银行卡业务引发投诉的具体业务环节，当前借记卡、信用卡指标的都是按照从开户到销户的一个全流程的维度进行设计的。因此，在银行卡项下单独列出了账户管理有关的统计指标，在支付结算指标下则排除了银行卡开户的情形，既有利于较为完整反映银行卡领域投诉分布情形，也有效避免了交叉和重复。

21

14个大类指标的设置思路和填报关注点

03银行卡指标常见问题

(2) 将银行卡由大类指标降为小类指标，归并入支付结算指标下。因为银行卡作为支付工具的一种，与票据等一样都是支付结算业务的一部分。

【解答】银行卡的确是支付工具的一种，但作为消费者日常经常使用的业务载体，与其相关的投诉数量多，情形也比较多样和复杂。《标准》单独列出该指标更有利于精准地统计掌握消费者在此领域的投诉分布情况，全面、整体地把握银行卡领域的投诉情况。满足金融机构、监管部门对投诉多发领域的统计、分析和管理需求。

22

14个大类指标的设置思路和填报关注点

03银行卡指标常见问题

（3）保留信用卡指标，但将借记卡指标的相关内容纳入支付结算模块。

【解答】借记卡和信用卡是消费者办理支付结算业务的重要载体，从属性上看，也都属于银行卡的范畴。相比较单独将借记卡纳入支付结算业务类别的做法，《标准》目前将银行卡作为一个大类与支付结算并列处理更有利于对投诉分布情况进行宏观掌握。



23

14个大类指标的设置思路和填报关注点

03银行卡指标常见问题

（4）删除“借记卡疑似盗刷”和“信用卡疑似盗刷”子类，因为此两项并非业务类型，而是投诉原因。

【解答】借记卡盗刷和信用卡盗刷兼具业务和原因两种属性。从消费者投诉的情况看，银行卡盗刷是引发投诉的重要情形，在作为投诉原因统计的基础上，《标准》从业务维度，对信用卡、借记卡盗刷的情况也予以分类统计有利于全面掌握相关数据。

同时，金融机构提出上述建议的原因是对投诉业务采用了狭义的界定和理解。**从投诉分类标准的目标和意义**（寻找金融投诉数据揭示出的金融产品和服务问题，观察其趋势演变）来看，业务类别应包含金融机构日常业务办理中的所有环节，而非狭义上的业务种类。因此，结合投诉热点和投诉实际寻找业务中易引发投诉的内容，将其列为业务类别的一种是可行的。



24

14个大类指标的设置思路和填报关注点

04自营理财

指标说明：银行自营理财产品引起的投诉（银行代理理财产品放入银行代理业务项下）。

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
	04	0400	04000	自营理财	银行自营理财产品引起的投诉（银行代理理财产品放入银行代理业务项下）。



25

14个大类指标的设置思路和填报关注点

04自营理财

指标设计思路：理财领域的产品种类和环节都很繁杂，《标准》着重对银行自营理财和代理理财进行了区分，以便准确定位和比较理财业务中易引发投诉的领域。

填报注意事项：理财指标项下未设置细项指标，因此做好自营理财与代理理财的区分是填报时应着重注意的。



26

14个大类指标的设置思路和填报关注点

04自营理财指标常见问题

(1) 可否按理财销售过程设置指标，如将其划分为“理财产品销售前风险告知”、“理财产品销售中双录管理”、“理财产品销售后维护管理”和“理财产品收益”等细项。

【解答】从理财业务领域的投诉情况看，大部分投诉是由产品收益未达预期引发的，且争议大多集中在银行售前的风险告知是否到位。根据此实际情况，考虑到不同理财产品的售前、售后存在差异，《标准》依然采用了与贷款指标类似的设置思路，即先找出大的领域，再寻求具体流程，即从银行自营和代理理财的角度对理财业务投诉先进行大类定位，再视情况挖掘具体的产品设计和服务流程方面存在的问题。



27

14个大类指标的设置思路和填报关注点

05支付结算

指标说明：与支付结算业务有关的投诉。《支付结算办法》（中国人民银行令，银发【1997】393号）对支付结算的概念进行了界定，但是此概念总体看还是比较宽泛，业内也还有一定的争议，因此《标准》采用了宽泛的界定说法。

指标设计思路：《标准》主要从监管要求和关注重点出发设置该指标的细项。

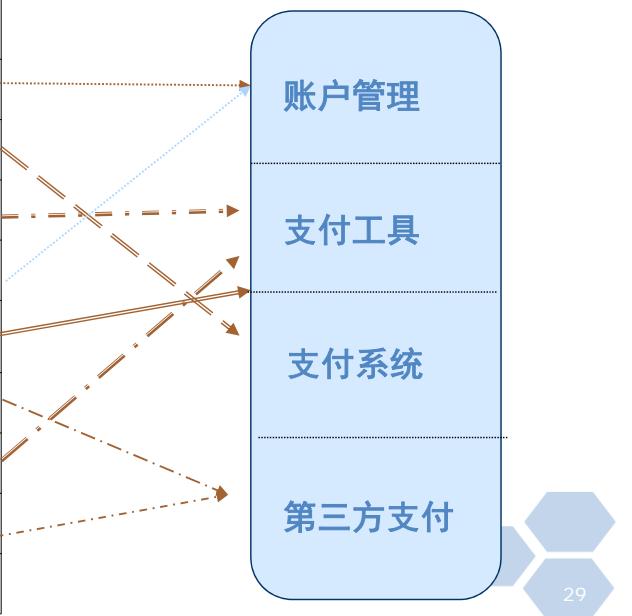
填报注意事项：支付结算指标与银行卡、理财、贷款、个人金融信息等业务都密切相关，易产生交叉，填报时应做好甄别和区分。



28

14个大类指标的设置思路和填报关注点

支付结算	与支付结算业务有关的投诉:
账户管理	——包括账户的开户、销户、挂失、查询及其他账户类业务(不含银行卡、票据、外汇账户);
资金汇划	——与资金汇划、转账结算、清算有关的投诉(不含银行卡、票据、外汇资金汇划);
票据	——与票据开立、承兑等业务有关的投诉;
联网核查	——在相关业务办理中,因联网核查所引起的投诉;
电子支付	——银行业金融机构电子支付业务(包括网上支付、电话支付、移动支付、ATM业务、POS业务和其他电子支付业务)引起的投诉;
非银行支付机构网络支付	——通过非银行支付机构办理网络支付业务引起的投诉;
汇兑业务	——因办理按址汇款、密码汇款等汇兑业务引起的投诉;
多用途预付费卡	——因办理多用途预付费卡业务引起的投诉;
其他	——除上述之外的其他支付结算类业务引起的投诉。



14个大类指标的设置思路和填报关注点

05 支付结算常见问题

(1) 支付结算账户有个人结算账户也有对公结算账户, 建议《标准》予以补充完善。

【解答】根据《实施办法》, 金融消费者是指购买、使用金融机构提供的金融产品和服务的自然人。《标准》的统计口径与《实施办法》保持一致, 暂不统计非自然人的投诉。因此, 《标准》未涉及对公类业务。各金融机构如有需要, 可自行统计。

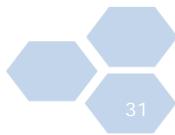


14个大类指标的设置思路和填报关注点

06人民币管理

指标说明：与人民币业务管理有关的投诉。

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
06	0600	06000	06000	人民币管理	与人民币业务管理有关的投诉：
			06010	残损、污损币兑换(收存)	——在残损、污损币兑换或收存过程中引起的投诉，不包括纪念币（钞）兑换收存引起的投诉；
			06020	假币鉴定与收缴	——在假币鉴定与收缴过程中引起的投诉；
			06030	小面额人民币兑换(收存)	——在小面额人民币兑换或收存过程中引起的投诉，不包括纪念币（钞）兑换收存引起的投诉；
			06040	纪念币（钞）	——纪念币（钞）预约、发售/兑换、流通、回收过程中产生的投诉；
			06990	其他	——除上述之外的其他人民币管理业务引起的投诉。



31

14个大类指标的设置思路和填报关注点

06人民币管理

指标设计思路：与支付结算指标类似，《标准》主要从现有监管要求出发设定了人民币管理指标及其细项。

填报注意事项：该指标与其他大类指标产生重复交叉的概率较低，主要是根据投诉具体情况，选择能够最为精准反映投诉情况的子项指标。



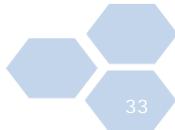
32

14个大类指标的设置思路和填报关注点

07外汇

指标说明：涉及外汇管理业务的投诉（因外汇理财业务引起的投诉应根据实际情况分别计入自营理财项下或银行代理业务项下）。

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
07	07	0700	07000	外汇	涉及外汇管理业务的投诉（因外汇理财业务引起的投诉应根据实际情况分别计入自营理财项下或银行代理业务项下）；
		0701	07010	个人结售汇	——与个人购汇、结汇和外币兑换有关的投诉；
		0702	07020	个人外汇汇款	——与个人外汇汇款及外汇资金划转有关的投诉；
		0703	07030	个人外汇交易	——与个人买卖外汇或交易外汇投资产品有关的投诉；
		0704	07040	个人外汇储蓄	——与个人外汇储蓄业务有关的投诉；
		0705	07050	外汇账户管理	——与个人外汇账户管理有关的投诉；
		0799	07990	其他	——其他与个人外汇业务有关的投诉。



33

14个大类指标的设置思路和填报关注点

07外汇

指标设计思路：以现有个人外汇业务为主，设计统计的子项指标。

填报注意事项：该项下有一个排除项，即因外汇理财业务引起的投诉应根据实际情况分别计入自营理财项下或银行代理业务项下。



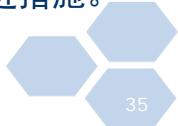
34

14个大类指标的设置思路和填报关注点

07外汇

外汇	涉及外汇管理业务的投诉（因外汇理财业务引起的投诉应根据实际情况分别计入自营理财项下或银行代理业务项下）：
个人结售汇	——与个人购汇、结汇和外币兑换有关的投诉；
个人外汇汇款	——与个人外汇汇款及外汇资金划转有关的投诉；
个人外汇交易	——与个人买卖外汇或交易外汇投资产品有关的投诉；
个人外汇储蓄	——与个人外汇储蓄业务有关的投诉；
外汇账户管理	——与个人外汇账户管理有关的投诉；
其他	——其他与个人外汇业务有关的投诉。

从此项下剔除外汇理财的原因：从现有个人外汇业务看，结售汇、汇款、储蓄、账户等都有相对独立的规定，应当与人民币相应的业务有所区分，且并非投诉高发区。而理财业务作为消费者投诉的高发领域之一，不做币种区分更有利于掌握整体情况，采取相应的监管改进措施。



35

14个大类指标的设置思路和填报关注点

08贵金属

指标说明：与贵金属业务有关的投诉。

门类	代码	大类	中类	小类	名称	说明
	08	0800	08000	08000	贵金属	与贵金属业务有关的投诉；
		0801	08010	08010	自营实物贵金属	——金融机构自营的，与个人有关的购买、委托代保管和回购实物贵金属等业务以及因贵金属品质引起的投诉；
		0802	08020	08020	自营账户贵金属	——金融机构自营的，个人开设贵金属账户，及对账户中的贵金属份额进行买卖、保证金缴纳等业务引起的投诉；
		0803	08030	08030	代理贵金属交易	——代理贵金属交易过程中引起的投诉；
		0899	08990	08990	其他	——其他与贵金属业务有关的投诉。



36

14个大类指标的设置思路和填报关注点

08贵金属

指标设计思路：选取贵金属业务中与个体消费者密切相关的部分。先将贵金属业务划分为自营和代理两大板块，再将自营贵金属业务区分为账户与实物两类。

填报注意事项：代理贵金属交易过程中引起的投诉计入该项下而非银行代理业务项下。



14个大类指标的设置思路和填报关注点

08贵金属常见问题

(1) 建议将代理贵金属指标纳入银行代理业务项下统计，作为银行代理业务的一个子项。

【解答】《标准》中“**10000银行代理业务**”指标的设置主要是考虑统计与跨市场、跨机构业务有关的投诉，《标准》保留了“**08030代理贵金属交易**”指标。这样处理主要还是考虑有利于监管部门掌握、分析贵金属领域的整体投诉情况。



14个大类指标的设置思路和填报关注点

09个人金融信息

指标说明：与个人金融信息有关的投诉（与信用卡个人信用信息有关的投诉除外）。

指标设计思路：鉴于个人金融信息的重要性，《标准》单设了此指标。同时，考虑到个人信用信息的重要性和特殊性，将个人金融信息首先划分为信用信息、非信用信息两大类，再对信用信息的指标进行合理细化。



39

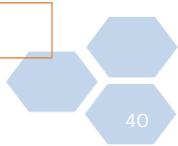
14个大类指标的设置思路和填报关注点

个人金融信息	与个人金融信息有关的投诉 (与信用卡个人信用信息有关的投诉除外):
个人信用信息采集	——与金融机构采集个人信用信息有关的投诉;
个人信用信息使用	——与金融机构使用个人信用信息有关的投诉，包括查询、存储、保管、处理、分析和销毁等;
个人信用信息异议处理	——因个人信用信息不准确及异议处理引发的投诉;
除信用信息之外的个人金融信息的收集与使用	——与金融机构收集、查询、保存、加工、使用、提供和销毁个人金融信息有关的投诉（与个人信用信息有关的投诉除外）;
其他	——其他与个人金融信息有关的投诉。

个人信用信息，按照采集、
使用、异议处理的流程设立
子项

除个人信用信息之外的其他
个人金融信息（全流程视角）

兜底条款



40

14个大类指标的设置思路和填报关注点

09个人金融信息

填报注意事项：1.个人金融信息 ≠ 个人信用信息

2.此项下单列了个人信用信息，同时将信用卡项下的信用信息剔除，统计到银行卡项下。

3.个人金融信息是各类金融业务办理中经常涉及的内容，因此易产生交叉，填报时要做出甄别和选择。



41

14个大类指标的设置思路和填报关注点

09个人金融信息常见问题

（1）取消个信类别，哪一类业务导致的征信问题归到哪一类中去，比如信用卡逾期导致的征信投诉，归到信用卡；贷款逾期导致的征信投诉，归到贷款类。

【解答】完全隐去个人金融信息投诉指标，将相应的投诉融入具体业务进行统计是一种指标设置方式。在每一类具体业务项下单设个人金融信息的统计指标进行统计是第二种处理方式。但这两种处理方式都存在较大的弊端：第一种处理方式无法统计出主要与个人金融信息有关的投诉情况，不利于我们掌握分析个人金融信息领域的权益保护情况。第二种处理方式将凸显与个人金融信息有关的投诉的业务领域属性，却无法定位和反映出个人金融信息投诉产生的具体情形，且会使得标准变得冗长。因此在综合考量基础上，《标准》依然保存了个人金融信息保护统计指标，并结合其特性，从流程角度进行设置。



42

14个大类指标的设置思路和填报关注点

09个人金融信息常见问题

(2) 将“个人金融信息”从业务类别中去掉，放入“金融消费者投诉原因”中，因为其本身不是一项业务。

【解答】《标准》对金融业务的界定采用了较为宽泛的定义标准，不仅包含具体的、传统的金融业务，也包含金融机构日常业务办理中的所有环节乃至经营行为。其实质是结合投诉热点和投诉实际，寻找金融机构业务办理中易引发投诉的内容和领域。个人金融信息并非一种具体的业务类型，但却是金融消费者合法权益的重要内容，也是金融机构在业务办理中易引发消费者投诉的领域，因此，在业务类别维度下设置相关指标，有利于统计分析投诉的情形和分布情况。



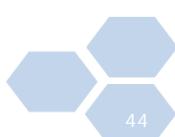
43

14个大类指标的设置思路和填报关注点

10银行代理业务

指标说明：与银行代理业务有关的投诉（与银行代理贵金属业务有关的投诉除外）。

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
10	1000	10000	10000	银行代理业务	与银行代理业务有关的投诉 (与银行代理贵金属业务有关的投诉除外)；
			1001	代理保险业务	——因银行业金融机构代理保险业务引起的投诉；
			10010	代理证券业务	——因银行业金融机构代理证券业务引起的投诉；
			1002	代理期货业务	——因银行业金融机构代理期货业务引起的投诉；
			10020	代理信托业务	——因银行业金融机构代理信托业务引起的投诉；
			1003	代理基金业务	——因银行业金融机构代理基金业务引起的投诉；
			10030	代理他行业务	——因代理政策性银行、中央银行、其他商业银行业务(如代理理财等)引起的投诉；
			10040	其他	——其他银行代理业务引起的投诉。
			1005		
			1006		
			1099		
			10990		



44

14个大类指标的设置思路和填报关注点

10银行代理业务

指标设计思路：主要用于统计跨机构、跨行业、跨市场的代理业务，兼顾其他代理业务。

填报注意事项：要注意区分代理业务性质，同时剔除排除项--代理贵金属业务。



14个大类指标的设置思路和填报关注点

11其他中间业务

指标说明：涉及其他银行中间业务的投诉

指标设计思路：广义上看，银行中间业务是一个很宽泛的概念，理财、支付结算、银行卡等都可视为银行的中间业务。第11项大类指标在兜底的同时，也列出了三项具体的业务，即个人资信证明、保管箱、代收代付，这三项业务本身可能并不必然具备金融属性，但却是中间业务中较为常见、较常发生的业务。



14个大类指标的设置思路和填报关注点

11其他中间业务

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
	11	1100	11000	其他中间业务	涉及其他银行中间业务的投诉；
				个人资信证明	——涉及个人资信证明的投诉；
				保管箱	——涉及保管箱业务的投诉；
				代收代付业务	——涉及接受客户委托代为办理指定款项的收付事宜的投诉；
				其他	——上述业务之外的中间业务。



47

14个大类指标的设置思路和填报关注点

12债务催收

指标说明：金融机构自身或委托第三方进行债务催收引起的投诉。

指标设计思路：债务催收是引发消费者投诉的重要事项，特别是不当催收容易对消费者合法权益形成侵害。而信用卡、贷款领域是债务催收的高发区，因此单列此两项具有可行性和必要性。



48

14个大类指标的设置思路和填报关注点

12债务催收

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
12	1200	12000	12000	债务催收	金融机构自身或委托第三方进行债务催收引起的投诉；
				信用卡债务催收	——与信用卡债务催收有关的投诉，包括金融机构自身或委托第三方进行的信用卡债务催收；
				贷款债务催收	——与贷款债务催收有关的投诉，包括金融机构自身或委托第三方进行的贷款债务催收；
				其他	——其他与债务催收有关的投诉。



49

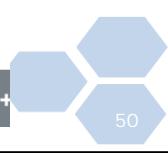
14个大类指标的设置思路和填报关注点

13国库

指标说明：与行政性收费、事业性收费等代理国库收付业务有关的投诉。

指标设计思路：主要涉及与个体消费者相关或可能相关的国库类业务。

代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
13	1300	13000	13000	国库	与行政性收费、事业性收费等代理国库收付业务有关的投诉；
				国债	——与国债的购买与兑付有关的投诉；
				税收与行政事业性收费	——与个人税费、行政事业性收费的缴纳、退付有关的投诉；
				资金拨付	——与低保、社保发放等国库类资金拨付有关的投诉；
				其他	——其他与国库业务有关的投诉。



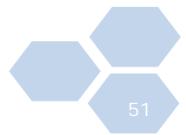
50

14个大类指标的设置思路和填报关注点

99其他

指标设计思路：作为一项总体的兜底指标，该指标涵盖了日常实践中经常会遇到，但很难归类于某项具体业务类别的投诉，如窗口排队、打印回单等与具体业务无关或消费者不愿提供业务类别的情况，也有金融机构特别关心的呼叫中心服务引发的投诉等，可全部纳入此项统计。

	99	9900	99000	其他	
		9901	99010	功能类业务	——因打印回单、系统功能、窗口排队等与具体业务无关或消费者不愿提供业务类别的情况；
		9902	99020	其他银行业务	——除上述业务，因其他银行业务引起的投诉；
		9903	99030	呼叫服务	——因金融机构客服服务、包括客户服务热线外拨，如金融机构营销、客户调查等引起的投诉；
		9999	99990	其他投诉	——不属于以上各类的投诉。



51

14个大类指标的设置思路和填报关注点

99其他

填报注意事项：

- 1.兜底指标的**优先等级**要排在具体指标之后，即能够确定具体业务指标的，不能随意列入兜底指标中统计。
- 2.总体兜底指标的**优先等级**要排在单项兜底指标之后。



52

14个大类指标的设置思路和填报关注点

99其他指标常见问题

(1) 建议只保留**99**一个其他指标，删除其余**12**个兜底子项。

【解答】《标准》在设立此兜底指标的同时，在较为复杂的业务类别项下都单列了一个小类指标的“其他”，分别用于兜底统计具体业务类别下的特殊情形和不常见情形。主要是为了避免《标准》使用者在面对较为复杂的业务投诉时，直接将其归入一个大类的兜底指标，导致其他指标项下的统计数据过多，降低投诉数据的使用和分析价值。



53

14个大类指标的设置思路和填报关注点

小结：

1.金融业务类别的种类繁多，《标准》设置的初衷和原则决定了不同业务领域指标的设定规则、详略程度和具体统计项目的设置。

2.实际发生的投诉可能会同时涉及多个业务类别，要按照“总量既定”的原则进行统计，确保1笔投诉不拆分在两个代码项下统计。供参考的原则有两个：一是实质损害最大原则也可理解为关键指标原则，即选择对消费者合法权益实质性损害最大、最关键的指标。最需要金融机构或监管部门关注并采取措施的领域。二是“先具体，后笼统”的原则。例如前面提及的对兜底指标的选择次序就是依此原则提出。

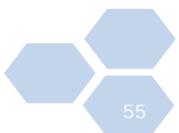
3.业务类别的更新与修改。《标准》会随着金融发展和投诉处理实际进展而不断更新。



54

主要内容

业务类别填报中常见问题与处理方案



业务类别填报中常见问题与处理方案

1. 经调查，与业务办理无关的投诉可否只选择投诉原因和投诉渠道，而不选择业务类别。

【解答】为全面反映金融消费投诉情况，《标准》设立了三个维度来统计投诉事项，这三个维度各自都能够反映金融机构投诉的总量和全貌，即每笔投诉都有三个维度来体现，每个维度项下的投诉量相等。如，A银行在一季度发生80笔投诉，那么投诉渠道下应有80笔数据，投诉业务类别应有80笔投诉数据，投诉原因项下也应有80笔投诉数据。

对于确实与具体业务办理无关的投诉，《标准》已经在业务类别维度设了兜底指标来解决此问题。



业务类别填报中常见问题与处理方案

2. 对遇到的新业务，金融机构感到难以准确判断业务类别归属应该怎么办？

【解答】建议金融机构积极与监管部门沟通咨询，一方面确保统计指标选择的最优化，另一方面，可及时形成填报典型案例，为同业机构统计提供参考，提高数据统计总体水平。



57

业务类别填报中常见问题与处理方案

3. 建议合并业务分类的一级类别，便于投诉统计人员识记和快速定位查找。

【解答】经过四年的试点，《标准》在设定统计指标时已对金融机构统计效率和统计需求进行了多次平衡和考量，一级指标已减少至14个，有效减轻了投诉人员对大类的识记负担。且随着统计信息化的发展，此问题可以借助科技手段有效解决。



58

业务类别填报中常见问题与处理方案

4. 建议补充部分业务分类，如：个人网银、掌上银行和电话银行等既是渠道，也是业务产品，目前的业务编码中并没有相关分类指标，建议补充完善。

【解答】增加网银掌银等业务类型，会导致投诉业务与投诉渠道的交叉，而《标准》现有的99010/99020指标均能够涵盖涉及电子渠道的投诉，银行如有需要，可进行细化统计。

对比问题3和4，可以发现《标准》没有最好只有更好。不同的使用者对《标准》指标的设置需求不同。有的希望细化指标，有的希望压缩指标。

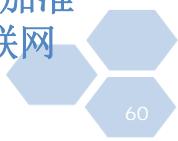


业务类别填报中常见问题与处理方案

具体应用举例之一：

联网核查在许多柜面交易中都有使用，包括借记卡开户、重置密码、解除挂失、大额交易等，如果客户在借记卡开卡过程中出现因为联网核查无法通过，柜台人员拒办引发投诉的，应归入“5支付结算-联网核查”还是“2银行卡-借记卡”项下。

【处理方案】此类问题是典型的指标交叉情形。在实际业务办理中经常会遇到，从大类上看是消费者前来金融机构办理借记卡业务中发生的问题，但引发投诉的具体业务则是联网核查，为更加准确地反映投诉的实质，因联网核查引发的投诉应归入“05040联网核查”项下。以体现关键指标原则。

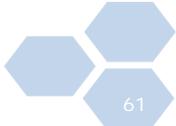


业务类别填报中常见问题与处理方案

具体应用举例之二：

客户A到某行营业网点办理简单的储蓄业务，前面几位客户均办理的是开卡等较为复杂、所需时间较长的业务，导致客户A等待时间很长。轮到客户A办理业务时，他非常生气，拨打投诉电话投诉柜员工作效率低下，而且不愿告知客服其办理什么业务。

【处理方案】为了解决实际操作中投诉业务类别难以确定或消费者不愿提供所办业务类别的情况，标准设置了B99010功能类业务，将“打印回单、系统功能、窗口排队等与具体业务无关或消费者不愿提供业务办理情况”的投诉归入此项下。



61

业务类别填报中常见问题与处理方案

具体应用举例之三：

客户通过银行柜面办理信用卡，消费后无力偿还，客户家属投诉银行，表示客户属于无民事行为能力人，银行不应为其核发信用卡，要求银行冻结卡并协商还款。

【处理方案】从业务类别的角度，有两个备选指标，信用卡申请、开卡及换卡，信用卡使用与还款。该投诉两者都涉及，但考虑到这笔投诉的关键症结和争议所在在于开卡办理环节，还款只是附带的结果，因此选择B03021信用卡申请、开卡及换卡。



62

谢谢大家！



银行业金融机构金融消费者 投诉统计分类及编码 行业标准——投诉原因解读

成都分行金融消费权益保护处

汇报人：杨丽萍 日期：2018年11月

目录

PAGE DIRECTORY

- 01 投诉原因定义及统计目的
- 02 制定过程和设计思路
- 03 指标设置思路和填报案例
- 04 相关意见采纳情况





投诉原因定义及统计目的



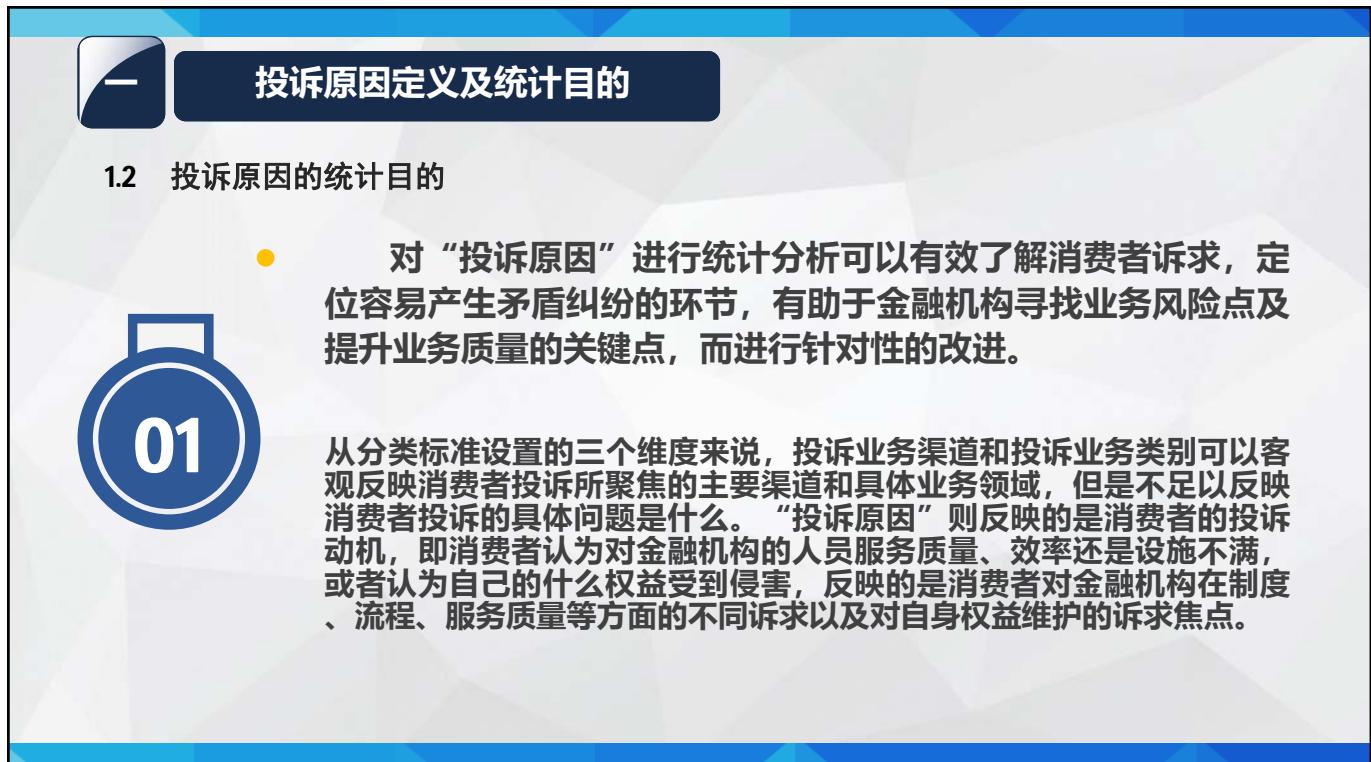
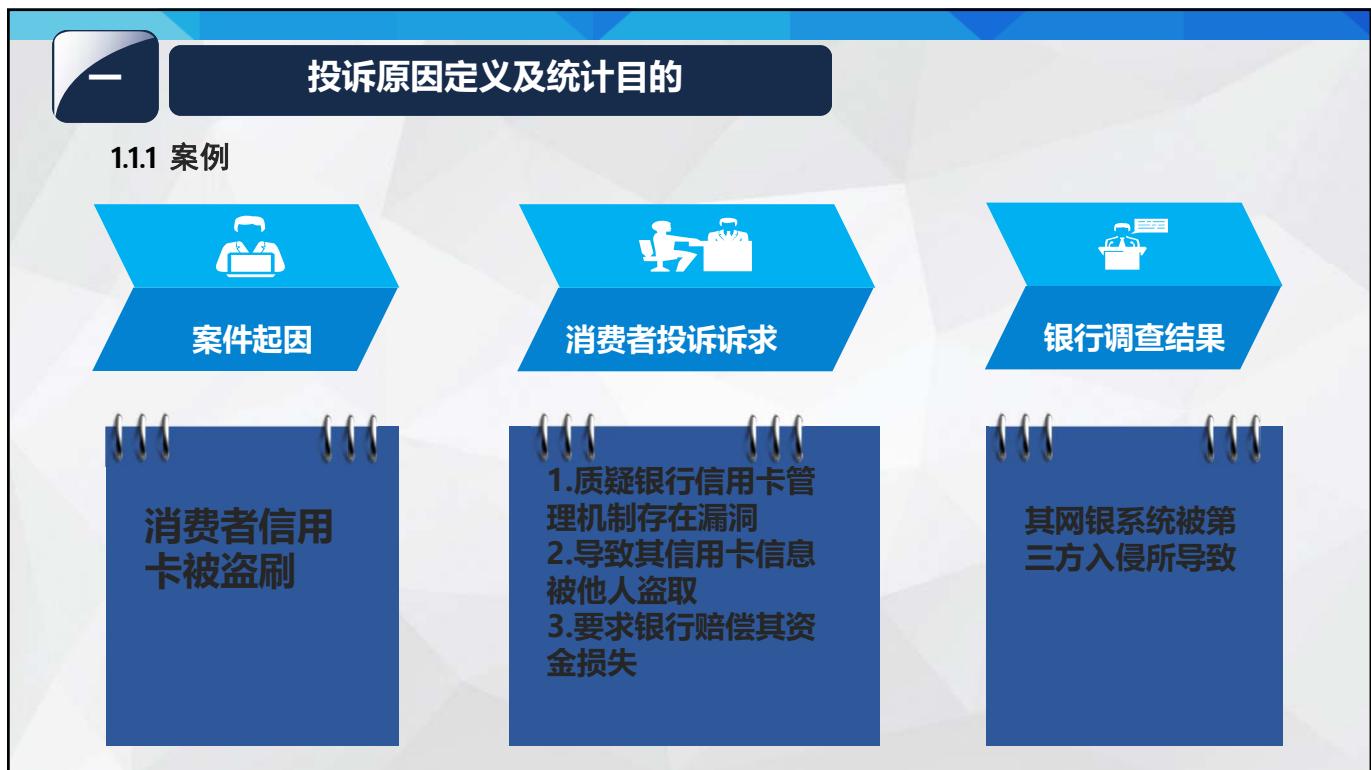
投诉原因定义及统计目的

1.1 投诉原因定义

金融消费者投诉原因是指金融消费者的投诉动机，反映对金融机构产品或服务不满并投诉的事项或事由，而不是分析引起消费者投诉的原因或责任归属。



包括金融机构服务态度及服务质量，金融机构服务设施、设备、业务系统，金融机构管理制度、业务规则与流程，营销方式和手段，信息披露，自主选择权，定价收费，产品收益，合同条款，消费者资金安全，消费者信息安全，债务催收方式和手段共12个大类，15个中类（小类）。





投诉原因定义及统计目的

1.2 投诉原因的统计目的



- 有助于金融监管部门识别、发现、预警和处置行业共性问题和风险，切实保护金融消费者，维护金融稳定。投诉原因的统计有利于金融监管部门定位当前金融消费者对其权益维护的诉求和所关注的金融服务的重点方面，从而识别金融监管的重点，为相关法律法规制度起草和监管工作提供强有力的数据支撑



标准制定过程和设计思路

二

标准制定过程和设计思路

2017年末开始，“金融消费者投诉原因”分类标准起草小组在领导小组指导下，在前期试点基础上，围绕“投诉原因”判定主体、判定标准、分类依据、标准周延性、标准操作性等方面，向多地人民银行分支机构、银保监会分支机构和金融机构等广泛征求意见建议共70余条，并对相关建议进行认真整理分析与统筹考虑，经过3次修订形成了“投诉原因”标准。

二

标准制定过程和设计思路

周延性原则

指分类标准能够覆盖所有的投诉，尽量防止遗漏。

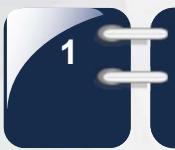
“关键指标原则”

对“多因一果”的投诉，应将其归入最为根本、最主要的指标项下，以最大程度地还原投诉关键要素。



统一性原则

按照同一个分类依据对投诉原因进行分类，避免重叠交叉等问题。



1

周延性原则：
分类标准能够覆盖所有的投诉,尽量防止遗漏。

一方面,消费者投诉主要集中在对金融机构提供产品和服务的环节、流程存在不满。为此,我们梳理了可能引发投诉的金融机构服务的所有环节流程,涉及人员服务、业务系统和设施设备、产品、营销推介、债务催收等重要环节。

包括:因服务态度及服务质量引起的投诉,因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉,因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉,因营销方式和手段引起的投诉,因定价收费引起的投诉,因产品收益引起的投诉,因合同条款引起的投诉,因债务催收方式和手段引起的投诉



2

周延性原则：
分类标准能够覆盖所有的投诉,尽量防止遗漏。

另一方面,消费者提起投诉的动机还主要在于认为自己权益受损。经分析投诉情况,我们发现金融消费者的八大基本权利中,针对部分权利受侵害而投诉的情况较多。

因信息披露引起的投诉(知情权),因自主选择权引起的投诉,因消费者资金安全引起的投诉,因消费者信息安全引起的投诉。



2

统一性原则：按照同一个分类依据对投诉原因进行分类，避免重叠交叉等问题。



标准将“投诉原因”的分类依据确定为消费者投诉动机。这个判断标准不包含对责任的认定。



征求意见过程中，有很多机构建议用“恶意投诉”“有责投诉”“撤销投诉”“消费者误解”“涉嫌违法违规”这几项具有责任和过错认定的分类。但是我们认为投诉原因应该为引起消费者对金融机构产品或服务不满并投诉的事项或事由，对具体投诉原因的说明应尽量客观、中性，不涉及对责任和过错的认定。



3

“关键指标”原则：对“多因一果”的投诉，应将其归入最为根本、最主要的指标项下，以最大程度地还原投诉关键要素。

对“多因一果”的投诉，可能有两种处理方式。一是由金融机构在处理过程中根据实际情况，选取多因中最主要最根本的原因来分类。该划分方式优点是比较单一，但是对相关人员工作水平、责任心要求均较高。二是涉及到较为复杂背景的投诉，由金融机构将导致投诉的所有原因以“多选”方式全部罗列。其优点是分类划分相对简单，缺点是投诉原因分析数据将大于投诉总数，可能增加分析难度。



指标设置思路和填报案例

指标设置					
代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
C				投诉原因	
	01	0100	01000	因服务态度及服务质量引起的投诉	与金融机构或其工作人员服务态度及服务质量相关的投诉
		0101	01010	服务态度	-与营业网点工作人员（大堂经理、客户经理、柜面人员、保安等）、电话服务中心工作人员服务语言、服务态度、服务形象、服务礼仪相关的投诉；
		0102	01020	业务操作及效率	-与工作人员业务操作熟练程度、服务效率相关的投诉
		0103	01030	业务差错	-与金融机构及其工作人员业务差错、业务解释不准确、错账、分支行执行政策不一等相关的投诉
		0104	01040	营业秩序	-与营业网点和电话服务中心服务时间、排队等候时间、客户引导分流、营业秩序等相关的投诉

指标设置					
代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
C				投诉原因	
	02	0200	02000	因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉	与金融机构网点窗口设置、服务设施、设备、业务系统相关的投诉
	03	0300	03000	因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉	与金融机构管理制度、业务规则与流程相关的投诉
	04	0400	04000	因营销方式和手段引起的投诉	与金融机构及其工作人员营销方式和手段相关的投诉
	05	0500	05000	因信息披露引起的投诉	与金融机构信息披露、消费者知情权相关的投诉
	06	0600	06000	因自主选择权引起的投诉	与消费者自主选择权（包括消费者自主选择金融机构、产品品种、服务方式，自主决定购买或者不购买产品或服务，以及进行比较、鉴别和挑选的权利等）相关的投诉

指标设置					
代码				名称	说明
门类	大类	中类	小类		
C				投诉原因	
	07	0700	07000	因定价收费引起的投诉	与金融机构产品和服务定价、收费项目、收费标准等相关的投诉
	08	0800	08000	因产品收益引起的投诉	与产品收益相关的投诉
	09	0900	09000	因合同条款引起的投诉	与产品和服务合同条款相关的投诉
	10	1000	10000	因消费者资金安全引起的投诉	与消费者资金、账户安全相关的投诉
	11	1100	11000	因消费者信息安全引起的投诉	与消费者个人信息真实性、准确性和安全性相关的投诉
	12	1200	12000	因债务催收方式和手段引起的投诉	与金融机构债务催收相关的投诉

(一) 因服务态度及服务质量引起的投诉

- ◆ 细分为服务态度、业务操作及效率、业务差错、营业秩序4项。
- ◆ 在投诉原因里，仅有这一类投诉有二级分类，主要在于从近年来试点填报情况来看，金融消费者关于金融机构服务态度及服务质量的投诉占比较大，二级分类的设置将为金融机构判定问题和改进服务等方面提供数据支持。

(一) 因服务态度及服务质量引起的投诉

服务态度

反映与营业网点工作人员（大堂经理、客户经理、柜面人员、保安等）、电话服务中心工作人员在服务过程中的语言、态度、形象、礼仪等相关的投诉。

业务操作及效率

反映与工作人员业务操作熟练程度、服务效率相关的投诉。

业务差错

“业务差错”反映与金融机构及其工作人员业务差错、业务解释不准确、错账、分支行执行政策不一等相关的投诉。

营业秩序

反映与营业网点和电话服务中心服务时间、等候时间、客户引导分流、营业秩序等相关的投诉。



注意：“业务操作及效率”与“营业秩序”的分类容易存在混淆，但业务效率主要反映业务人员的具体操作及效率问题，而营业秩序反映的是金融机构金融服务秩序维护方面的问题。

➤ **案例：消费者到某行营业网点办理简单储蓄，前面几位客户均办理开户等较为复杂的业务，导致消费者等待时间过长，于是他投诉称诉该行业务办理效率低下。**

(二) 因金融机构服务设施、设备、业务系统引起的投诉

主要反映与金融机构网点窗口设置、服务设施、设备、业务系统相关的投诉。

- ◆ 服务设备业务系统包括自助机具、手机银行、网上银行等。
- ◆ 对于消费者投诉ATM机吞卡和金额差错，由于这是ATM机设备使用的常见故障和问题，我们认为应该归入该分类，而不是“因资金安全引起的投诉”中。
- ◆ 但如果客户投诉通过网络银行办理金融业务，出现账户盗用的情况，客户投诉账户资金损失问题，其主要投诉动机应是资金安全，而不是支付平台本身故障或其他问题。

(三) 因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉

比如消费者认为金融机构具体业务流程（开销户、信息查询、代理业务等）过于烦琐、存在风控漏洞或有歧视某类人群的倾向等而投诉。

- 例一、消费者手机银行在其不知情时被犯罪分子开通了贵金融交易，该交易不需要U盾和验证信息，消费者认为对于这种高风险交易，银行的业务操作体系存在严重风险控制漏洞而投诉。
- 例二、投诉人因银行为其有信用卡逾期情况的妻子核发了信用卡，认为该银行信用卡审核管理不严而投诉。
- 例三、投诉人反映在银行办理一笔助学贷款，现需还款，但身份证丢失，拿临时身份证和其他辅助证明到该网点进行还款，工作人员告知按照本行业务规定不能办理该业务。
- 例四、客户反映自己带着自己肢体及智力残疾的女儿到银行办理银行卡开立业务，但银行工作人员以其未提交医院的相关证明资料为由拒绝办理，认为不合理。

(四) 因营销方式和手段引起的投诉

定义：是指消费者对金融机构开展的宣传、产品推介、广告等营销活动的方式和手段的投诉。

表现形式：营销方式和手段存在不当

- 消费者投诉银行发送的商业短信构成骚扰。
- 消费者投诉称银行的营销广告用语存在年龄歧视的不当问题。

(四) 因营销方式和手段引起的投诉

注意：如果消费者的投诉事项和动机主要是金融广告侵犯消费者知情权和自主选择权等方面，应选择相对应的其他类别。

➤例一：客户投诉银行在办理提前还贷的业务过程中，要求客户先购买1500元的相关产品后才予排队，客户投诉银行要求处理。有银行表示在营销方式和自主选择权方面存在争议，但根据关键指标原则，这个案例客户的投诉动机主要在于被强制购买1500元产品，而并非是营销方式的不妥。

(四) 因营销方式和手段引起的投诉

注意：如果消费者的投诉事项和动机主要是金融广告侵犯消费者知情权和自主选择权等方面，应选择相对应的其他类别。

➤例二：消费者投诉银行在广告中未清楚区分是存款还是理财产品，致使消费者误以为是存款，这个投诉涉及的主要事项也不是营销方式的问题，而是知情权的问题。

➤例三：消费者投诉接到银行短信提示，询问是否办理信用卡，但其并未向该银行透露该方面意向，后消费者发现该银行推出办理信用卡推荐制度，其姓名和手机号码均为第三人推荐给银行。该投诉动机也主要在信息安全，并非是营销方式。

(五) 因信息披露引起的投诉

反映与金融机构信息披露、消费者知情权相关的投诉，比如消费者认为金融机构未充分提示风险，未明确告知产品属性、费用标准、利率、收益等与消费者切身利益相关的重要信息而投诉。

根据《人民银行金融消费权益保护实施办法》第十四条，金融机构应当依据金融产品和服务的特性，向金融消费者披露下列重要内容：（一）金融消费者对该金融产品和服务的权利和义务，订立、变更、中止和解除合同的方式及限制；（二）金融机构对该金融产品和服务的权利、义务及法律责任；（三）金融消费者应当负担的费用及违约金，包括金额的确定、支付时点和方式；（四）金融产品和服务是否受存款保险或者其他相关保障机制的保障；（五）因金融产品和服务发生纠纷的处理及投诉途径；（六）其他法律法规和监管规定就各类金融产品和服务所要求的应当定期或者不定期披露或者报告的事项及其他应当说明的事项。

(五) 因信息披露引起的投诉

- **例一、消费者因银行未充分提示黄金积存业务风险而投诉。**
- **例二、消费者因认为银行工作人员未明确告知产品实为保险而投诉。**
- **例三、消费者投诉其有一张信用卡未收到还款短信提醒，造成逾期，影响个人征信。**
由于其投诉动机在于未收到影响其还款金额和支付时点等信息披露，而非对征信不良记录不满，因此我们认为应该归入“信息披露”分类中。

(六) 因自主选择权引起的投诉

反映与消费者自主选择金融机构、产品品种、服务方式，自主决定购买或者不购买产品或服务，以及进行比较、鉴别和挑选的权利相关的投诉。

- 例一、消费者因银行在其未知情时为其办理ETC虚拟账户而投诉。这个投诉当然也涉及知情权，但消费者主要投诉动机还是在于银行为其办理虚拟账户侵犯其自主选择权。
- 例二、消费者因其银行卡被银行认定为“睡眠卡”，在其不知情时被批量注销而投诉。
- 例三、消费者投诉称银行以交易异常将影响征信信息为由，强制其办理分期还款业务。
- 例四、投诉人称在不知情的情况下银行为其办理了社保卡，导致无法在工作地点办理社保卡。

(七) 因定价收费引起的投诉

反映与金融机构产品和服务收费项目、收费标准等相关的投诉。

- 例一、消费者因金融机构拒绝其借记卡免年费的申请，认为金融机构违反关于《关于印发商业银行服务政府指导价政府定价目录的通知》相关内容而投诉。
- 例二、消费者认为金融机构在信用卡止付后仍收取年费的做法不妥而投诉。
- 例三、消费者因金融机构多次更改分期付款业务收费标准和收取方式而投诉。
- 例四、消费者对贷款利率适用问题产生疑问而投诉。

(八) 因产品收益引起的投诉

涉及包括存款、国债、理财产品、贵金属、外汇等各类产品收益问题，反映直接因产品收益问题引发的投诉。

- 例一：消费者因购买的基金产品亏损而投诉。
- 例二：消费者因购买银行代销的资产管理计划产品亏损而投诉。

(九) 因合同条款引起的投诉

反映直接由金融机构与消费者订立的合同内容引发的投诉，如约定不明引发纠纷，存在误导、欺诈等内容，含有减轻或免除己方责任、加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权利等不合理条款等。

- 例一、消费者因合同约定的贷款“计息天数”为365天，而不是“计息基数”（日利率=年利率/360天）采用的360天而投诉。
- 例二、消费者因信用卡格式合同规定罚息以消费刷卡总金额为基数计算（罚息=消费刷卡总金额×5%×天数），认为该规定为霸王条款，有违公平交易原则而投诉。
- 例三、消费者对贷款合同中提前还贷的时间和条件存在不满而投诉。

(十) 因消费者资金安全引起的投诉

反映直接因消费者资金安全问题引发的投诉。

- 例一、消费者因不满其银行账户被扣除第三方支付公司“年费”，认为银行未保障其账户安全而投诉。
- 例二、消费者因假冒的客服短信致银行卡资金损失，其认为银行对该损失负有责任而投诉。
- 例三、消费者因银行卡挂失后仍被盗刷而投诉。

(十一) 因消费者信息安全引起的投诉

是指消费者因金融机构采集、使用、对外提供个人金融信息的真实性、准确性和安全性而引发的各类投诉。

- 真实性和准确性主要是指金融机构所收集、保存、对外提供的金融消费者信息的真实准确性。
- 安全性则是指消费者对金融机构违规收集，保管不当，或者使用和对外提供个人信息中存在滥用、盗用等现象提起投诉。

(十二) 因消费者信息安全引起的投诉

是指消费者因金融机构采集、使用、对外提供个人金融信息的真实性、准确性和安全性而引发的各类投诉。

- 例一、消费者因个人信用报告被异常查询而投诉。
- 例二、消费者因个人信息被盗用开立冒名账号而投诉。
- 例三、消费者发现在某银行网站上只需输入任意身份证号码就可查询对应持卡人信用卡状态，认为该银行未尽到保护持卡人信息的义务而投诉。



标准制定过程中的 相关意见及采纳情况

(一) 增加分类

建议增加“恶意投诉”、“有责投诉”、“撤销投诉”“因消费者误解引起的争议”和“因金融机构涉嫌违法违规导致的投诉”分类，以真实、全面反映投诉情况。

【解答】标准中投诉原因的分类依据为引起消费者对金融机构产品或服务不满并投诉的事项或事由，对具体投诉原因的说明应尽量客观、中性，不涉及对责任和过错的认定。恶意投诉在一定程度上确实存在，但由于相关判断由各金融机构自行作出，其公正性不宜客观把握。有责投诉、撤销投诉、“因消费者误解引起的争议”和“因金融机构涉嫌违法违规导致的投诉”是投诉调查处理后的责任认定及处理结果，可以由各商业银行自行添加管理标签。

(二) 增加“第三方原因”

目前因客户关联银行卡通过诸如支付宝、财付通等第三方支付平台进行消费转账时，出现账户盗用的情况时有发生，在调查核实时，客户将主要矛盾集中在银行方，银行处理也较为被动，客户也不容易接受银行的处理结果。由于客户和银行方对此类投诉的发生均比较敏感，建议在投诉原因分类中增加“第三方原因”。

【解答】投诉原因是指引起金融消费者投诉的事项或事由，而非指业务办理的渠道或者投诉所涉及的机构。投诉业务办理渠道中已设置有“第三方渠道”。在投诉原因方面，此类投诉应选择C10000因消费者资金安全引起的投诉。

(三) 增加“因信息披露引起的争议”子项

建议在“因信息披露引起的争议”项下细分“信息披露不准确”、“信息披露不充分”、“信息未有效送达消费者”和“其他”4个子项。

【解答】未采纳该建议。过于细化，不利于分类体系统一性和操作便利性，在标准应用实施过程中，金融机构可以在不影响数据统计报送的情况下，根据实际需要自行进一步细分

(四) 增加“索赔”子项

建议增加“因利率、收费、索赔引起的争议”：具体说明改为“对利率、收费、索赔有争议导致的投诉”，细分项增加“索赔”。

【解答】标准中“因产品收益引起的投诉”“因定价收费引起的投诉”已涵盖涉及利率、收费的相关投诉。“索赔”为诉求，不是引发投诉的原因。

(五) 增加投诉原因类别

建议增加投诉原因类别：“因消费者数据错误、数据更新不及时、数据匹配失误等引起的投诉”。（补充）

【解答】部分采纳该建议。C11000 “因消费者信息安全引起的投诉”包括涉及信息真实性、准确性和安全性等的投诉，已经涵盖了针对“数据错误、更新不及时、匹配失误”等投诉内容。

(六) 允许各个投诉选择多项投诉原因

投诉可能涉及到多种原因，如业务操作慢和服务态度差等原因混合在一起，建议允许各个投诉选择多项投诉原因。（新增）

【解答】未采纳该建议。如允许选择多种原因，将会导致投诉原因分类数据大于投诉总数，增加操作和分析难度。对于“多因一果”的原因选择，应选择最主要、最根本的原因进行填报统计。

(七) 增加“因产品缺陷引起的争议”

建议增加“因产品缺陷引起的争议”。

【解答】金融产品缺陷有不同的表现，分类中“因消费者资金安全引起的投诉”“因定价收费引起的投诉”“因产品收益引起的投诉”“因合同条款引起的投诉”等分项都指向了明确的产品设计缺陷，可以根据具体投诉内容，分析引发问题的最主要缺陷，选择对应选项。

(八) 增加管理制度子项

建议“因管理制度、业务规则与流程及业务系统引起的争议”下设两个子项，即“因金融机构管理制度、业务规则与流程及业务系统引起的争议”及“因监管部门、政府有关部门管理制度、规则与流程及系统引起的争议”。

【解答】考虑到监管部门、政府有关部门管理制度、规则与流程最终应内化、落实为金融机构相应的内控制度、业务规则与流程，因此未采纳此建议。

谢谢聆听

