

图 3 联机交互方式下交易应答异常时重发的处理规则

- 1—客户发起交易请求；
- 2—发起方向应答方发起业务数据处理请求；
- 3—交易应答异常，发起方自动向应答方发送重发交易；
- 4—应答方按以下规则处理重发信息并记载本方交易处理结果：
  - a) 交易处理成功的，不进行重复处理，向发起方反馈重发成功信息；
  - b) 交易处理失败的，进行重复处理，按处理结果向发起方反馈重发成功或失败信息。
- 5—发起方按以下规则处理应答方反馈的重发信息并向客户提示交易结果：
  - a) 重发信息为成功或失败的，记载本方交易处理结果；
  - b) 未收到重发反馈信息的，重复本规则第 3 条处理，直到达到参数设定的重发次数上限，仍未收到反馈信息的，记载交易处理结果为未知。
- 6—交易处理结果为未知的，可提供客户交易结果查询服务；
- 7—客户通过自助渠道提交的交易申请，发起方根据参数设定的时间间隔和次数上限，继续向应答方发送重发交易，直至发送次数达到上限或交易处理结果已调整为成功、失败或不一致，交易结果调整后发起方与应答方更新、记载交易处理结果；
- 8—交易处理结果调整为成功、失败的，发起方向提出交易结果通知申请的客户提示交易结果。

### 3.4 批量交互方式下的处理规则

### 3.5 批量交互处理总则

发起方与应答方采取批量交互方式处理客户交易申请时，应预先商定双方批量数据文件交互时间、交互频率、交互内容。

### 3.6 交互流程

批量交互方式下的交互流程如图4所示。

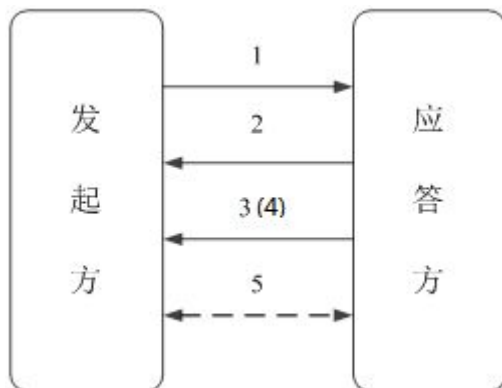


图 4 批量交互方式下的交互流程

- 1— 发起方在约定时间向应答方发送批量数据文件；
- 2— 应答方接收发起方发送的批量数据文件后，进行文件检查，文件检查无误后，应答方反馈批量数据接收成功信息；
- 3— 应答方进行本方业务处理，并生成处理结果文件于约定时间前反馈发起方，同时记载交易处理结果；
- 4— 发起方接收应答方发送的处理结果文件，文件检查无误后，进行本方业务处理，同时记载交易处理结果；
- 5— 应答方若在约定时间未收到发起方发送的批量数据文件，或发起方若在约定时间未收到应答方发送的处理结果文件，或文件检查有误，联系对方查找原因，待问题解决后由对方再次发送批量数据文件。

3.7 交互规则

批量交互方式下的交互规则如图5所示。

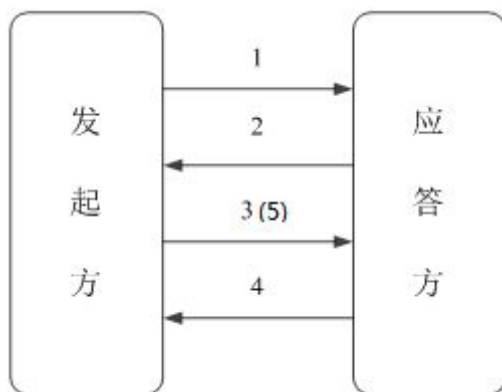


图 5 批量交互方式下的交互规则

- 1— 发起方首先将批量数据文件的大小及内容摘要发送给应答方，请求应答方接收批量数据文件；
- 2— 应答方向发起方反馈允许发送批量数据文件的信息；
- 3— 发起方发送批量数据文件；

- 4— 应答方完成批量数据文件接收后，验证批量数据文件的大小以及内容摘要，如果验证通过，向发起方反馈接收成功信息；如果验证不通过，向发起方反馈重新发送信息；
- 5— 发起方收到重新发送信息的，重复本规则第3条处理，直至收到应答方反馈的接收成功信息。

## 4 对账处理规则

### 4.1 对账处理总则

根据对账内容的不同，对账处理方式分为明细对账处理和余额对账处理两种方式，对账处理应遵循以下基本规则：

- 发起方与应答方应预先商定对账处理的责任主体和对账数据文件的交互时间、交互频率、交互内容，以及对账差错调整方式；
- 明细对账处理方式主要用于发起方与应答方采取联机交互方式处理客户交易申请的产品；
- 余额对账处理方式主要用于发起方与应答方采取批量交互方式处理客户交易申请，且双方设置了反映同一业务内容并有对应关系账户的产品；
- 采取明细对账处理方式的产品，还可根据业务需要定期进行余额对账处理。

### 4.2 对账处理流程

对账处理流程如图6所示。

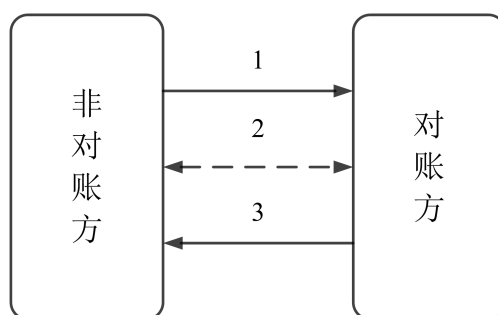


图 6 对账处理流程

- 1—非对账方在约定的时间向对账方发送对账数据文件，对账方对对账数据文件进行检查，检查无误后进行对账处理；
- 2—若在约定时间未收到非对账方发送的对账数据文件或对账数据文件检查有误的，对账方应主动联系对方查找原因，并待问题解决后由非对账方再次发送对账数据文件；
- 3—对账方反馈对账结果。

### 4.3 对账确认业务数据一致的处理规则

银行与合作方进行对账时应遵循以下规则：

- 联机交互方式下交易结果为未知的交易，经对账确认双方交易处理结果一致后更改本方交易处理结果；
- 交易结果未知且涉及客户的，应向提出交易结果通知申请的客户提示交易结果；——客户反映业务数据不一致的，对账确认双方业务数据一致后，应向客户提示交易结果；
- 如无特殊原因，对账出现双方不一致的情况时，应以银行方账务为准先行结算。

### 4.4 对账确认业务数据不一致的处理规则

双方使用明细对账方式或余额对账方式发生业务数据不一致时，应遵循以下规则：

- 对账方应生成交易明细对账差错清单或余额对账差错清单，并将对账结果反馈给对方；
- 对账方应分析差错原因，同时进行明细对账和余额对账的产品，对账方可结合两种对账结果共同分析差错原因；
- 若对账方无法单方面确认差错原因的，则应联系对方共同确认原因；
- 若差错仅体现为交易明细差错，由调账方视需要进行差错调整；若差错体现为交易明细差错及账户余额差错，由调账方通过对原交易冲账或补账完成差错调整；
- 调账方完成差错调整后应生成差错调整清单，并将差错调整结果反馈给对方；
- 对于涉及客户的交易，双方应向提出交易结果通知申请的客户发送调整结果信息；
- 客户反映业务数据不一致的交易，完成调账双方业务数据一致后，交易处理涉及客户的应向客户发送调整结果信息。

## 5 客户服务规则

### 5.1 客户服务总则

银行与合作方均应为客户提供交易结果通知、交易结果查询及反映业务数据不一致的服务。若合作方确有困难不能提供上述服务时，应向银行说明原因，在获得银行认可后，可委托银行作为服务窗口提供相关的客户服务。

发起方和应答方宜通过营业网点、客服电话及互联网等渠道，受理客户的申请。

发起方和应答方应积极配合对方查询交易处理结果和交易处理状态。

客户能提供原交易序号的，按交易序号进行相关处理；客户无法提供交易序号的，双方系统可通过客户交易账号、交易金额、交易日期等信息，向客户提示符合条件的交易明细及对应的交易序号，供客户核实确认，按客户确认的交易序号进行相关处理。

### 5.2 交易结果通知处理规则

银行与合作方在提供交易结果通知服务时，宜遵循以下规则：

- 向客户提供交易结果手机短信通知的，应提示客户提供手机号码；
- 客户已留存手机号码的，应自动回显客户留存的手机号码，供客户核实确认，同时支持客户重新指定接收处理结果的手机号码。
- 发起或应答方亦可选择与客户事先约定的方式与客户确认或将结果通知客户。

### 5.3 交易结果查询处理规则

### 5.4 发起方受理客户交易结果查询的处理规则

发起方在受理交易结果查询时，宜遵循以下规则：

- 如本方交易处理结果为成功、失败或不一致的，向客户应答处理结果；
- 如本方交易处理结果为未知的，应通过系统向应答方系统确认交易结果，更新本方交易处理结果后，向客户应答处理结果；
- 可向未申请交易结果通知的客户提示可申请交易结果通知服务。

### 5.5 应答方受理客户交易结果查询的处理规则

应答方在受理交易结果查询时，宜遵循以下规则：

- 通过本方系统无法明确交易序号的，应提示客户通过发起方查询交易处理结果；
- 交易序号明确的，如已完成对账，根据本方记载的交易处理结果应答客户；如未完成对账，应通过系统主动向发起方系统确认交易结果，并将发起方反馈的交易处理结果应答客户；
- 如客户在交易时间外查询，应提示客户在交易时间内或到发起方查询交易结果。

#### 5.6 客户反映业务数据不一致的处理规则

#### 5.7 发起方受理客户反映业务数据不一致的处理规则

发起方在受理客户反映业务数据不一致业务时，宜遵循以下规则：

- 按照与客户事先约定的通知方式（支持客户重新指定通知方式）向客户提示信息，供客户核实确认；
- 交易处理结果为处理未完成的，将处理状态通知客户；
- 如已完成对账，应联系应答方确认双方业务数据是否一致，业务数据确为不一致的，进行差错调整并根据调整结果通知客户最终交易处理结果；
- 如未完成对账，交易处理结果为成功、失败或不一致的，根据本方记载的交易处理结果即时通知客户；交易处理结果为未知，发起方系统应向应答方确认交易处理结果，更新本方交易处理结果，并将更新后的交易处理结果即时通知客户；
- 客户在交易时间外反映业务数据不一致的，根据本方记载的交易处理结果即时通知客户，后续由对账方通过对账进一步确认双方业务数据是否一致，并再次通知客户最终交易处理结果。

#### 5.8 应答方受理客户反映业务数据不一致的处理规则

应答方在受理客户反映业务数据不一致业务时，宜遵循以下规则：

- 按照与客户事先约定的通知方式（支持客户重新指定通知方式）向客户提示信息，供客户核实确认；
- 交易序号无法明确的，应提示客户到发起方反映业务数据不一致问题；
- 如已完成对账，根据本方记载的交易处理结果即时通知客户，并明确在进一步核对后会再次发送通知信息；后续应联系发起方进一步确认双方业务数据是否一致，业务数据确为不一致的，进行差错调整并通知客户最终交易处理结果；
- 如未完成对账，应通过系统主动将本方交易处理结果及交易序号发送给发起方，根据发起方反馈的交易处理结果即时通知客户；
- 发起方系统在收到应答方的查询申请后，应根据应答方发送信息确认交易处理结果，如双方记载交易处理结果不同，发起方应更新本方交易处理结果，并将更新后的交易处理结果反馈给应答方；
- 客户在交易时间外反映业务数据不一致，应提示客户在交易时间内或到发起方反映业务数据不一致问题。

#### 5.9 客户提示用语规则

发起方与应答方系统通过用户终端、交易回单、手机短信、网络银行信件等方式向客户反馈的提示用语，包括但不限于交易序号、交易类型、各方交易处理结果、后续处理方式等要素，同时宜遵循如下规则：

- 针对同一业务的客户提示用语内容应一致；
- 内容清晰、简明扼要，避免使用易产生歧义的用语；
- 使用通俗易懂的语言，避免使用客户难以理解的技术或专业术语；

JR/T 0126-2015

- 确保发起方与应答方权责对等，避免客户纠纷；
  - 交易处理结果不明确的应告知客户后续处理方式。
-