



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者权益保护局、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，并形成一個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（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）；

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	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	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	支付结算	与支付结算业务有关的投诉:
		0501	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	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	票据	——与票据开立、承兑等业务有关的投诉;
		0504	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	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	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	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	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	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	人民币管理	与人民币业务管理有关的投诉:
		0601	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	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	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	——因金融机构客户服务、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.
-