

中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会 文件

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者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。