



网联业务差错处理规则

二〇一八年五月



一、总则

（一）概述

为规范网联平台（以下简称网联）业务差错处理，特制定本规则。本规则主要描述差错处理的基本原则、差错处理流程、要求和时限，解决网联业务中的交易差错问题。

（二）适用范围

除特别标明外，本规则适用于网联及成员机构。

在法律法规允许范围内，成员机构之间通过协议自行约定差错处理的，可以协议约定优先。

（三）基本原则

1. 严格遵守法规

（1）成员机构在差错处理中应遵守所有适用的法律法规。

（2）法律法规禁止成员机构执行规则的，以法律法规为准。

（3）法律法规未禁止成员机构执行规则但与规则要求不一致的，以较为严格的要求为准：如法律法规要求高于规则，应执行法律法规；如法律法规要求低于规则，应执行规则。

2. 维护各方合法权益

网联以及成员机构在差错处理过程中应积极配合，保障客户体验，共同维护各方合法权益。

3. 防止不当得利

成员机构及其客户不得因网联任何业务而不当得利，包

括但不限于一笔交易得到两次偿付。

4.名词定义

差错，是指由于交易参与方通讯、系统、设备异常等原因导致需要进行账务调整的情形。

付款行，是指原始交易中付款账户所属的银行。

收款行，是指原始交易中收款账户所属的银行。

核查，是指成员机构为确认原始交易状态或账务信息等而发起的查询请求。

差错提交，是指成员机构发现交易在对手方存在差错后向其发起的核实及处理请求。

贷记调整，是指成员机构发起将长款退还至短款方的请求。

原始交易，是指差错处理的目标业务交易。

例外交易，分为例外协商及例外长款，是指对无法使用标准差错流程或经标准差错流程处理但仍未能解决的差错交易，提供的用于差错交易双方进行协商及长款方主动进行账务调整的流程。

例外复核，是指对经过标准差错流程或例外交易无法解决的交易，成员机构提交至网联请求出具处理意见的过程。

二、差错处理要求

（一）基本要求

1. 差错处理请求由成员机构提交，网联不直接受理成员机构的客户发起的差错处理请求。

2. 网联及成员机构应明确专门部门，配备专门人员处理

差错工作，并指定差错处理联络人。

3.差错处理必须据实、准确、及时。

4.差错交易的处理路径必须同原始交易路径保持一致，原始交易未经网联转接的，差错处理路径应参照原始交易的路由进行处理。

5.差错处理过程中的原始交易状态及金额以网联系统记录的交易终态信息为准。

6.原因码及回复码的使用、处理时限、支持材料等应遵守本规则附录要求。

（二）处理渠道

1.差错处理系统

成员机构通过接口或公共页面访问网联差错处理系统。

在当日 24 点前提交的调账类差错交易，网联在下一自然日提供差错对账文件，并将相应资金纳入下一工作日 9 点场次清算。银行应在资金清算当日完成支付机构资金结算。

2.手工处理

如因差错处理系统故障无法使用的，成员机构可以通过手工处理方式完成差错处理，包括但不限于核查、差错提交、贷记调整、例外交易、例外复核。

（三）权利和责任

1.权利

成员机构在满足条件的前提下，可对有疑义的交易发起核查；支付机构可对其中账务处理有疑义的交易发起差错提交；成员机构对确认需进行账务调整的交易发起贷记调整，

对经标准差错流程无法解决的交易可发起例外交易、例外复核。

2.责任

(1) 主动发现并及时处理差错

各方应遵守对账要求，加强与网联之间的对账管理，发现长短款，一经核实应及时进行相应差错处理。

(2) 协助追索

对因系统处理或操作错误等情形引起的差错损失，各方应积极协助追索欠款。对追索不成功的，遵循过错责任原则处理。

(3) 提供真实交易资料

差错处理过程中各方应提供真实交易状态、账务信息及其他交易资料。

(4) 遵守处理时限

网联及成员机构应在规定时限内完成相关差错的处理工作，超过规定时限回复的，回复方将视为过错责任方，需承担可能产生的交易损失及相关违约责任。

注：本规则所规定的时限原则上为最长时限，如遇可能引发资金损失的大规模差错事件等特殊情形，成员机构应提高处理时效，保障客户体验。不可抗力情况除外。

(5) 保密责任

在差错处理过程中，网联及成员机构应对交易敏感信息承担保密责任。交易敏感信息包括但不限于身份信息、账户信息、交易信息。

（6）确保差错处理系统正常运行

网联应维持差错处理系统正常稳定运行以及差错交易指令准确处理。

若因差错处理系统故障导致差错交易无法正常提交和处理的，网联提供手工处理手段。同时，差错处理时限保持不变，若差错处理系统在 24 小时内仍无法修复，网联应承担相关经济损失。

3. 违规责任

成员机构在差错处理中未遵守相关业务规则，包括但不限于滥用、误用规则赋予的业务处理权利且未及时纠正，拒绝履行或未履行规则要求的义务并导致纠纷升级行为，需承担相应违规责任，并接受相关约束性、限制性管理措施，如警告、通报、限期整改等。

三、差错处理流程

差错处理流程包括核查、差错提交、贷记调整、例外交易（例外协商及例外长款）、例外复核。其中，核查、差错提交、例外协商用于信息交互；贷记调整、例外长款用于资金调整。

成员机构发起的差错处理请求，由网联对请求信息进行检查后，将有效请求转发接收方。接收方收到差错请求后，核实并进行相应处理。

（一）核查

核查由成员机构对有疑义的交易向网联或相关成员机构发起，用于查询原始交易状态及账务信息等。

1. 核查原因码

原因码	原因描述	提交时限
2001	向网联核查交易状态及金额	360 个自然日
2201	向付款行核查扣款信息	360 个自然日
2301	向收款行核查到账信息	360 个自然日
2502	核查备付金账户账务信息	360 个自然日
2102	向支付机构核查交易详情	360 个自然日
2401	核查账户签约状态	360 个自然日
2402	核查交易失败原因	360 个自然日

2. 回复码

回复码	回复描述	回复时限
11	已扣款或已到账	3 个工作日
12	未扣款或未入账	3 个工作日

3. 核查处理要求

(1) 核查需在对账完成后发起。

(2) 成员机构对原始交易状态或银行账务信息等有疑问的，均可发起核查，核查后无异议的，无需发起后续差错流程。

(3) 成员机构对于接收到的账务核查请求，应通过回复码 11 或 12 及时回复当前实际账务情况。

(4) 非账务类的核查请求，接收方应根据发起方请求据实准确回复相应信息。

(5) 支付机构获取核查结果后仍有异议，认为对手方存在单边账务的，可发起差错提交通知银行及时进行单边账处理。

(6) 核查作为信息交互手段，不涉及资金调整。

（二）差错提交

成员机构发现交易在对手方存在差错后向其发起的核实及处理请求。

1. 差错提交原因码

原因码	原因描述	提交时限
3201	交易失败，被扣款	120个自然日
3202	交易成功，未扣款	120个自然日
3301	交易失败，资金到账	120个自然日
3302	交易成功，资金未到账	120个自然日
3401	账务金额与交易金额不一致	120个自然日
3206	备付金账户扣款有异议	120个自然日
3306	备付金账户入账有异议	120个自然日

2. 回复码

回复码	回复描述	回复时限
01	已做账务调整	3个工作日
02	无需账务调整	3个工作日
03	账务调整失败	3个工作日

3. 差错提交处理要求

- （1）差错提交需在对账完成后发起。
- （2）在差错提交前可先向网联或收付款行发起核查，核实原始交易状态、金额或账务信息。
- （3）现有差错提交原因码适用于支付机构发起，请求接收方及时进行单边账调整。
- （4）对每笔交易必须分别发起差错提交，不得将多笔差错交易合为一笔处理。
- （5）针对一笔原始交易多次发起差错提交的，网联仅

处理首次提交的一笔，对较晚提交的请求系统提示拒绝，交易关联方在差错处理系统中可查询交易相关差错处理记录。

(6) 对于超过时限的差错提交请求，可通过例外协商处理。

(7) 差错提交作为信息交互手段，不涉及成员机构间资金调整。

(三) 贷记调整

1. 贷记调整原因码

原因码	原因描述	提交时限
6301	交易资金无法入账	120个自然日

2. 贷记调整处理要求

(1) 贷记调整需在对账完成后发起。

(2) 对于确认需进行贷记调整的交易，差错发起方应及时提交请求。

(3) 贷记调整金额必须小于或等于原始交易金额。

(4) 每笔原始交易只能发起一次贷记调整，不得将多笔贷记调整合为一笔处理。

(5) 对于成员机构提交完成的贷记调整，网联转发通知至贷记调整接收方，并将对应资金纳入下一个工作日清算。

(6) 对于超过时限的贷记调整请求可通过例外协商处理。

(7) 各方不得通过贷记调整处理退款等非差错业务。

(四) 例外交易

1. 例外交易原因码

原因码	原因描述	提交时限
-----	------	------

5001	贷记调整失误	360个自然日
5002	经标准流程无法解决	360个自然日

2.例外交易处理要求

(1) 例外交易分为例外协商及例外长款两个差错类型。

(2) 5001、5002 均作为例外协商、例外长款的原因码。

(3) 例外协商用于差错协商及调整意愿确认，差错交易双方均可发起例外协商，提交和回复均不涉及资金的清算。

(4) 例外协商无回复时限要求，但各方应友好协作及时处理，避免造成资金损失。

(5) 例外协商作为灵活便捷的沟通渠道，对回复内容暂不做统一要求。

(6) 成员机构对于确认的长款，无法通过标准差错流程处理的，可直接发起例外长款。

(7) 例外长款用于长款一方主动发起，提交成功后纳入下一工作日清算。

(8) 对于可通过标准差错流程处理的，各方不得使用例外交易处理。

(五) 例外复核

1.例外复核流程

例外复核是指对经过标准差错流程或例外交易无法解决的交易，发起方提交至网联请求出具处理意见的过程。

以下情况经各方核实确认后仍有疑义的，成员机构可向网联发起例外复核处理：

(1) 差错处理双方对于差错金额无法达成一致的；

(2) 清算行对于清算资金有异议的；

(3) 其他无法通过标准差错流程及例外交易解决或标准差错流程及例外交易流程完成后仍有异议的。

网联对提交例外复核的原始交易信息及差错处理过程进行核实，出具处理意见并将结果回复至提交方，并根据需要通知该笔交易关联方。例外复核结果包括交易信息、对账信息、清算信息、处理意见等。

差错发起方与其他关联方收到通知后，应根据例外复核结果检查其系统内账务处理情况，并进行相应资金调整。

对于超过上述规定时限的差错交易，成员机构可通过其他途径协商解决。

2.例外复核处理要求

差错发起方发起例外复核需提供相关支持材料，包括但不限于差错处理过程情况说明及其他证明资料。

网联在收到例外复核请求后3个工作日内处理并出具复核意见。在复核过程中如涉及调取其他成员机构相关资料的，成员机构应及时提供，同时，复核时效适当延长。

差错发起方及交易相关方在收到网联复核结果后3个工作日内处理并回复处理结果。

(六) 收付调整

收付调整作为网联对差错交易进行资金收付的手段，可在网联清算异常、例外复核等情形使用。

1.收付调整原因码

原因码	原因描述	提交时限
1001	调收	无
1002	调付	无

2.收付调整流程

网联通过差错处理系统提交调收或调付。差错处理系统对提交的信息检查通过后，将相应资金纳入下一工作日清算。

四、附则

本规则由网联业务管理委员会负责解释和修订。

本规则自发布之日起生效。

附录

差错处理原因码使用说明

在实际差错处理过程中，差错处理原因由本附录明确的数字代码表示。

一、核查原因码

核查原因码现启用 7 个，提交时限为原始交易日后 360 个自然日。

2001—向网联核查原始交易状态及金额

- 适用条件

根据网联交易流水号核查原始交易状态及金额。

- 发起方

付款行、收款行、支付机构。

- 回复方

网联。

- 回复时限

1 个工作日。

- 处理

回复网联系统记录的原始交易状态及金额。

2201—向付款行核查扣款信息

- 适用条件

根据网联交易流水号查询付款行相关账务信息。

- **发起方**
收款行、支付机构、网联。
- **回复方**
付款行。
- **回复时限**
3 个工作日。
- **处理**
付款行回复对应交易的扣款状态。

2301—向收款行核查到账信息

- **适用条件**
根据网联交易流水号查询收款行相关账务信息。
- **发起方**
付款行、支付机构、网联。
- **回复方**
收款行。
- **回复时限**
3 个工作日。
- **处理**
收款行回复对应交易的到账状态。

2502—核查备付金账户账务信息

- **适用条件**

根据网联交易流水号查询备付金账户相关账务信息。

- **发起方**

收款行或付款行、支付机构、网联。

- **回复方**

付款行或收款行、网联。

- **回复时限**

3 个工作日。

- **处理**

备付金银行或网联回复对应交易的账务状态。

2102—向支付机构核查交易详情

- **适用条件**

根据网联交易流水号查询交易信息详情。

- **发起方**

付款行、收款行、网联。

- **发起要求**

发起方应备注需要回复的信息。

- **回复方**

支付机构。

- **回复时限**

5 个工作日。

- **处理**

根据发起方的查询请求，支付机构回复交易详情，包括：交易平台、商户名称或地址（含网址）等。

2401—核查账户签约状态

- 适用条件

根据协议号或交易流水号向指定银行查询对应账户签约状态。

- 发起方

支付机构。

- 回复方

签约行。

- 回复时限

3 个工作日。

- 处理

签约行回复对应账户的签约或解约状态。

2402—核查交易失败原因

- 适用条件

根据网联交易流水号查询指定交易失败原因。

当原始交易失败返回码如下时，支付机构可发起该原因码核查。

返回码	返回码说明	发生业务范围	业务状态参考
EB000099	其他请求失败	通用	失败
PB511098	其他账户状态推定失败	签约	失败
PB511099	其他签约失败	签约	失败
PB512099	其他异常，解约失败	解约	失败
PB520095	其他因付款账户状态导致的失败	支付交易通用	失败

PB521096	其他因协议状态原因导致的失败	协议支付	失败
PB522099 RB622099	其他退款失败	退款	失败
RB620095	其他收款账户状态导致的失败	支付交易通用	失败
RB620097	其他入账失败	支付交易通用	失败
PB523099 RB623099	其他付款失败	付款	失败
PB500098 RB600098	其他原因请求失败	通用	失败

- **发起方**

支付机构。

- **回复方**

交易相关银行或网联。

- **回复时限**

3 个工作日。

- **处理**

交易相关银行或网联回复对应交易失败的原因。

二、差错提交原因码

差错提交原因码现启用 7 个，提交时限为原始交易日后 120 个自然日。

3201—交易失败，被扣款

- **适用条件**

网联记录原始交易失败，用户账户扣款成功。

- **发起方**

支付机构。

- **回复方**
付款行。
- **回复时限**
3 个工作日。
- **回复码**
 - 01 已做账务调整
 - 02 无需账务调整
 - 03 账务调整失败
- **账务调整权利**
调整金额为原始交易金额。
- **处理**
 - 回复码为 01，付款行完成内部单边账务的调整。
 - 回复码为 02，差错发起方经核实后仍有疑义的可提交例外协商。
 - 回复码为 03，差错发起方可提交例外协商。

3202—交易成功，未扣款

- **适用条件**
网联记录原始交易成功，用户账户未被扣款或扣款失败。
- **发起方**
支付机构。
- **回复方**
付款行。
- **回复时限**

3 个工作日。

- **回复码**

- 01 已做账务调整

- 02 无需账务调整

- 03 账务调整失败

- **账务调整权利**

- 调整金额为原始交易金额。

- **处理**

- 回复码为 01，付款行完成内部单边账务的调整。

- 回复码为 02，差错发起方经核实后仍有疑义的可发起例外协商。

- 回复码为 03，差错发起方可提交例外协商。

3301—交易失败，资金到账

- **适用条件**

- 网联记录原始交易失败，用户账户收到结算资金。

- **发起方**

- 支付机构。

- **回复方**

- 收款行。

- **回复时限**

- 3 个工作日。

- **回复码**

- 01 已做账务调整

02 无需账务调整

03 账务调整失败

- **账务调整权利**

调整金额为原始交易金额。

- **处理**

回复码为 01，收款行完成内部单边账务的调整。

回复码为 02，差错发起方经核实后仍有疑义的可提交例外协商。

回复码为 03，差错发起方可提交例外协商。

3302—交易成功，资金未到账

- **适用条件**

网联记录原始交易成功，用户账户未收到结算资金。

- **发起方**

支付机构。

- **回复方**

收款行。

- **回复时限**

3 个工作日。

- **回复码**

01 已做账务调整

02 无需账务调整

03 账务调整失败

- **账务调整权利**

调整金额为原始交易金额。

- **处理**

回复码为 01，收款行完成内部单边账务的调整。

回复码为 02，差错发起方经核实后仍有疑义的可提交例外协商。

回复码为 03，差错发起方可提交例外协商。

3401—账务金额与交易金额不一致

- **适用条件**

网联记录原始交易成功，用户账户结算资金与交易金额不一致。

- **发起方**

支付机构。

- **回复方**

收款行或付款行。

- **回复时限**

3 个工作日。

- **回复码**

01 已做账务调整

02 无需账务调整

03 账务调整失败

- **账务调整权利**

调整金额为原始交易金额。

- **处理**

回复码为 01，银行完成内部单边账务的调整。

回复码为 02，差错发起方经核实后仍有疑义的可提交例外协商。

回复码为 03，差错发起方可提交例外协商。

3206—备付金账户扣款有异议

- **适用条件**

支付机构备付金账户的扣款金额与应结算金额不一致。

- **发起方**

支付机构。

- **回复方**

付款行、网联。

- **回复时限**

3 个工作日。

- **回复码**

01 已做账务调整

02 无需账务调整

03 账务调整失败

- **账务调整权利**

调整金额为原始交易金额。

- **处理**

回复码为 01，回复方完成内部单边账务的调整。

回复码为 02，差错发起方经核实后仍有疑义的可提交例外协商。

回复码为 03，差错发起方可提交例外协商。

3306—备付金账户入账有异议

- **适用条件**

支付机构备付金账户的入账金额与应结算金额不一致。

- **发起方**

支付机构。

- **回复方**

收款行、网联。

- **回复时限**

3 个工作日。

- **回复码**

01 已做账务调整

02 无需账务调整

03 账务调整失败

- **账务调整权利**

调整金额为原始交易金额。

- **处理**

回复码为 01，回复方完成内部单边账务的调整。

回复码为 02，差错发起方经核实后仍有疑义的可提交例外协商。

回复码为 03，差错发起方可提交例外协商。

三、贷记调整原因码

贷记调整原因码现启用 1 个，提交时限为原始交易日后 120 个自然日。

6301—交易资金无法入账

- **适用条件**

网联记录原始交易成功，收款行收到清算资金，但因客户账户销户等原因收款行无法为用户入账，需要回退资金的。

- **发起方**

收款行。

- **账务调整权利**

调整金额为入账失败金额。

- **处理**

网联对差错发起方提交的贷记调整请求进行核实，对超过时限的予以拒绝。对核实通过的请求，网联转发通知至贷记调整接收银行，并将对应资金纳入下一个工作日清算。

四、例外协商原因码

例外协商原因码现启用 2 个，提交时限为原始交易日后 360 个自然日。

5001—贷记调整失误

- **适用条件**

成员机构确认贷记调整失误后向原贷记调整接收方协商请求退回相应资金。

- **发起方**

收款行。

- **回复方**

支付机构。

- **处理**

发起方可详细备注差错原因及实际情况，回复方收到后据实回复并对确认可进行资金退回的交易发起例外长款。

5002—经标准流程无法解决

- **适用条件**

经标准差错流程无法解决或无法进入标准差错流程的交易，成员机构可发起例外协商请求与对手方协商处理。

- **发起方**

付款行、收款行、支付机构。

- **回复方**

交易对手方。

- **处理**

发起方可详细备注交易差错原因及实际情况，对手方据实回复并对确认可进行资金调整的交易发起例外长款。

五、例外长款原因码

例外长款原因码现启用 2 个，提交时限为原始交易日后 360 个自然日。

5001—贷记调整失误

成员机构确认对手方贷记调整失误后向原贷记调整发起方退回相应资金。

- **发起方**

支付机构。

- **处理**

对提交成功的例外长款请求，网联转发通知至交易对手方，并将对应资金纳入下一个工作日清算。

5002—经标准流程无法解决

- **适用条件**

经标准差错流程无法解决或无法进入标准差错流程的交易，成员机构发现交易长款可进行资金退回。

- **发起方**

付款行、收款行、支付机构。

- **处理**

对提交成功的例外长款请求，网联转发通知至交易对手方，并将对应资金纳入下一个工作日清算。

