

中国支付清算协会文件

中支协发〔2015〕76号

中国支付清算协会关于印发 《银行卡收单外包业务自律规范》及《银行卡 收单外包服务协议范本》的通知

各会员单位：

为保护会员单位以及有关市场参与主体的合法权益，规范银行卡收单机构业务外包行为，有效防范业务风险，维护银行卡收单外包服务市场秩序，中国支付清算协会制定了《银行卡收单外包业务自律规范》及《银行卡收单外包服务协议范本》，并经银行卡支付工作委员会第二届常委会第三次会议审议通过，现予以发布。请各会员单位遵照执行。

特此通知。



中国支付清算协会

2015年12月7日

银行卡收单外包业务自律规范

第一章 总则及基本要求

第一条 为规范银行卡收单机构业务外包行为，有效防范银行卡收单业务外包风险，促进银行卡收单业务健康有序发展，依据《银行卡收单业务管理办法》（中国人民银行公告〔2013〕第9号）、《中国人民银行加强银行卡收单业务外包管理的通知》（银发〔2015〕199号）、《商业银行信用卡业务监督管理办法》（中国银行业监督管理委员会令2011年第2号）、中国支付清算协会（以下简称“协会”）《银行卡业务风险控制与安全管理指引》（中支协发〔2014〕39号）等制度，制定本规范。

第二条 协会会员单位在中华人民共和国境内从事银行卡收单业务并将收单业务进行外包，以及从事银行卡转接清算业务，应遵循本规范。

第三条 收单机构不得将特约商户资质审核、受理协议签订、收单业务交易处理、资金结算、风险监测、受理终端主密钥生成和管理、差错和争议处理工作交由收单业务外包服务机构（以下简称“外包服务机构”）办理。

第四条 收单机构应根据业务监管部门业务制度和本规范的管理要求，制定本机构银行卡收单业务外包管理制度，明确外包的业务范围、外包服务机构的准入标准及管理要求、外包业务

风险管理和应急预案等内容，并督促外包服务机构依照制度要求开展外包业务。

第五条 收单机构应要求外包服务机构遵守国家法律、法规、监管机构的规定、行业自律规范，确保服务水平符合规范要求。

第六条 收单机构同时提供收单外包服务的，应当对收单业务和外包服务业务实施分别管理。

收单机构应通过成立事业部、设立独立部门等方式，实现其收单业务与外包服务隔离，确保收单业务管理人员及业务人员不得与外包人员兼岗，并在外包业务活动中严格遵守信息保密协议，不得泄露或利用其他收单机构的特约商户信息牟取不当利益。

第七条 收单机构应通过协议禁止并采取有效措施防止外包服务机构转让或转包业务。

第八条 收单机构作为收单业务主体的管理责任和风险承担责任不因外包关系而转移。由于外包服务机构的过失，造成银行卡清算机构、发卡机构、特约商户和持卡人资金损失的，收单机构应全额承担先行赔付责任，再由收单机构根据外包服务协议进行处理。

第九条 收单机构不得将外包服务机构拓展为特约商户并接收其发送的银行卡交易信息；不得将特约商户的结算资金划转至外包服务机构拥有或实际控制的结算账户。

第十条 会员单位应按照协会关于外包服务机构信息备案及信息共享机制的要求，客观、详实记录与外包服务机构启动和终止合作的具体情况，及时准确向协会报送、更新外包服务机构基本情况、业务合规及风险情况等信息。

第二章 收单外包服务机构管理要求

第十一条 与外包服务机构开展业务合作前，收单机构应进行全面尽职调查，审慎选择符合本规范准入要求的外包服务机构作为合作机构。

收单机构对外包服务机构的调查内容包括但不限于管理团队、经营状况、财务状况、内控水平以及收单业务外包相关资质、专业背景、从业经验、服务能力、业务合规、突发事件应对能力及风险情况。

收单机构的外包活动涉及多个外包机构时，应对这些外包机构进行关联关系调查。

第十二条 收单机构选择合作的外包服务机构应具备以下基本条件：

- （一）持有工商行政管理部门核准的营业执照，机构名称、经营场地必须与营业执照一致；
- （二）注册资本满足业务开展基本要求；
- （三）具有健全的组织架构、内控制度、反洗钱制度、业务和 risk 管理制度、信息安全及保密管理机制、业务运行应急预案、

完善的服务体系和服务支持能力等；

(四)外包服务机构至少应有2名以上熟悉银行卡收单业务的高级管理人员，具有从事经济、金融、会计、计算机、电子通信或信息安全行业工作经验，且具备与外包业务规模相匹配的人员队伍；

高级管理人员，包括总经理、副总经理、财务负责人、技术负责人或实际履行上述职责的人员。

(五)有良好的商业信誉，财务制度健全，经营状况良好，无重大违纪违规记录；

(六)不在银行卡清算机构或协会公示的外包服务机构黑名单内。

第十三条 收单机构在与外包服务机构签订协议前，应要求外包服务机构提供包括但不限于以下基本材料：

1、机构全称、实缴货币注册资本、从事外包服务的人员名册、当前所维护的商户与机具数量及所服务的收单机构等信息；

2、加盖公章的外包服务商工商营业执照复印件等能够证明企业资质的有效证件；外包服务商已取得《支付业务许可证》的，应同时提供加盖公章的《支付业务许可证》复印件。

3、法定代表人或主要负责人身份证件的复印件、高级管理人员身份证件的复印件及简历；

4、表明外包业务服务能力的其他材料。

第十四条 收单机构应对拟合作的外包服务机构开展实地

考察，确认其承担外包业务的各项资质和能力，并妥善保存相关资料备查。

第十五条 收单机构应强化对外包服务机构合作准入的审批管理，严格控制审批权限，明确审批流程，根据本机构风险控制状况及风险偏好，由总部（总行）或分支机构确定合作的收单机构外包服务机构，相关审批文档应留存备查。

第十六条 收单机构委托外包服务机构推荐商户的银行卡交易应直接提交收单机构业务系统进行处理。

第十七条 收单机构应严格执行终端主密钥管控要求，不得将终端主密钥灌装外包给外包服务机构。

第十八条 收单机构委托外包服务机构推荐商户，经收单机构审批准入后，与商户签约的收单业务协议，其签约主体应为收单机构。

第十九条 收单机构与外包服务机构签订的外包协议应包括但不限于以下内容：

（一）外包服务机构承诺遵守监管政策、行业自律规范，承诺因其自身违反相关政策制度时，承担相应责任；

（二）外包服务机构有义务配合收单机构接受监管部门、行业自律组织以及银行卡清算机构关于收单业务规章制度建设、业务运作和风险防范等方面的检查，配合公安等有关部门的调查；

（三）外包服务机构应承认银行卡清算机构品牌和商标专属权，履行维护银行卡清算机构品牌知识产权等义务；

(四) 双方就外包业务合作范围(含业务类型及合作地域), 外包费用标准及支付方式, 协议生效及终止时间的约定;

(五) 对外包服务机构关于推荐商户现场核实及提交商户申请材料应真实、有效的要求;

(六) 合作中业务监督管理, 保密要求等内容的约定;

(七) 业务保证金金额及处置办法的约定;

(八) 损失赔偿以及业务争议解决的约定;

(九) 定期通报外包活动的有关事项; 及时通报外包活动的突发事件;

(十) 客户信息安全存在风险或客户权利受到影响时, 收单机构有权随时终止外包合同;

(十一) 合作终止后, 外包服务机构有义务协助收单机构做好后续工作。

同时应在协议中明确禁止外包服务机构有以下行为:

(一) 冒用收单机构名义开展业务活动;

(二) 向其他机构转让、转包业务;

(三) 推荐非真实、违规经营的商户或协助商户以虚假材料申请入网;

(四) 存储客户银行卡密码、有效期、卡片验证码、磁道或芯片信息等敏感信息;

(五) 自主设置交易路由、加载未经收单机构同意的程序, 改造已经收单机构同意的程序;

（六）对推荐商户的银行卡交易通过编制、篡改、仿冒或重组交易报文等方式隐匿、歪曲真实交易；

（七）其他违反监管政策、行业自律规范及银行卡清算机构业务制度的行为。收单机构与外包服务机构签署的协议，应自协议终止之日起至少保存五年。

第二十条 收单机构与外包服务机构开展实体特约商户收单业务合作，应严格落实收单业务本地化经营管理要求。

收单机构将实体商户推荐业务（指商户信息提供、协助收单机构开展商户调查及商户资料的收集、整理与提交）外包的，应确保外包服务机构所推荐的实体商户位于收单机构法人所属省（区、市）域内或已设立的分支机构所属省（区、市）域内。如外包服务机构通过总对总方式推荐实体商户，收单机构应确保已在所推荐实体商户分支机构所属省（区、市）域内均设立分支机构。

收单机构将受理终端布放与受理标识张贴、特约商户培训、受理终端维护、特约商户调单等收单业务外包的，应确保外包服务机构在实体商户所属省（区、市）域内已设立分支机构并设立固定的营业场所。

第二十一条 收单机构与外包服务机构需终止协议的，收单机构应妥善处理善后事宜，并于终止协议之日起，根据协会相关规定，更新外包服务机构合作关系并向协会进行报备。

第三章 收单外包服务业务管理要求

第二十二条 收单机构应在收单外包服务业务开展前，根据外包服务机构业务开展情况、风险违规情况和外包服务机构资质制定对外包服务机构的培训方式、培训标准和培训频率。

第二十三条 收单机构应建立对外包服务机构的检查制度，了解外包服务机构开展业务的合规状况，及时控制业务外包风险。

收单机构应每年开展至少一次现场检查，形成检查报告并存档备查，检查包括但不限于以下内容：

- （一）业务经营及财务状况；
- （二）业务管理及风险控制状况；
- （三）人员状况及服务水平；
- （四）信息安全及保密管理情况；
- （五）协议条款履行情况。

收单机构应每年开展至少一次非现场检查，形成检查报告并存档备查。收单机构非现场检查方式包括：电话访谈、记录单据（如巡检记录、培训记录、相关表格单据等）抽检、业务报表及材料报送、舆情监测等。

收单机构在检查过程中发现外包服务机构有违规或违约行为、所维护特约商户风险较高或其他异常现象的，应向外包服务机构提出警告，并要求限期整改。对整改期限后仍出现违规行为或风险情形的外包服务机构，收单机构应采取必要的风险控制措

施。

第二十四条 对于外包服务机构推荐的所有实体特约商户，收单机构应每年独立开展至少一次现场核实，对特约商户经营状况、银行卡受理机具安全与维护、相关业务系统安全性以及收单业务风险情况等进行全面评估，并形成现场核实及评估报告存档备查。

第二十五条 开展终端布放与维护委托服务，收单机构应要求其合作外包服务机构遵守以下规定：

（一）收单机构直接承担被没收卡片的回收、登记、转递、销毁等工作；

（二）收单机构须全面掌握委托布放终端机具的准确地址等相关信息及其变更情况；

（三）外包服务机构须建立机具定期回访及问题维护响应机制；

（四）外包服务机构提供的服务人员数量应与合作业务、商户及机具规模相匹配。

第四章 风险管理要求

第二十六条 收单机构应将商户收单业务外包风险纳入本机构风险管理体系，制定和建立突发事件应急预案和机制，防范因专业化服务异常或中断出现的风险，确保收单业务的正常运行。

第二十七条 收单机构应建立外包服务机构考核评估机制，综合考虑外包服务机构的区域特征、业务规模、财务和资信状况、风险管理能力等因素，定期评估外包服务机构业务完成量、合规状况、风险事件（涉及欺诈交易金额、收单欺诈率）等重要指标。

对于风险等级较高的外包服务机构，收单机构可采取强化交易监测、增加检查频率、收取保证金、终止业务合作等风险管理措施。

第二十八条 收单机构或其分支机构应指定专职岗位负责商户收单业务外包的管理，其主要职责包括以下方面：

（一）负责拟定外包业务风险管理及内控制度等；

（二）负责外包服务机构的日常管理，包括尽职调查、业务抽查、定期检查、非现场监控、协议执行情况及风险状况监控、日常沟通等；

（三）负责制定外包服务机构与收单机构合作业务流程，协调落实客户服务和纠纷解决；

（四）负责外包服务机构的评估与考核，对服务内容进行完善。

第二十九条 收单机构可根据风险策略和经营原则，在开展业务合作前要求外包服务机构缴纳一定数额的保证金或提供质押担保，避免因外包服务机构违规或风险行为产生损失后无力清偿而转嫁至收单机构承担，并在协议中约定由于外包服务机构原因造成收单行损失的，收单机构有权从风险保证金中抵扣相应款

项。

第三十条 收单机构应要求外包服务机构推荐的商户真实有效，并全面掌握特约商户名称、地址、商户类别等关键信息，根据商户真实业务及实际需求审慎开通终端交易功能及交易类型，提高对新入网商户、使用个人银行结算账户、交易日当日结算以及开通无卡、无密、预授权类交易、消费撤销（冲正）、退货等高风险交易类型的商户巡查频率。

第三十一条 收单机构应通过设置交易限额、加强交易监测和回访检查等手段强化对外包服务机构所推荐商户的风险管控。

第三十二条 外包协议到期后双方协商约定不再续签或因法律、政策变化等不可抗力因素导致协议终止的，收单机构应按照协议约定妥善处理遗留事项。

外包服务机构出现以下情形的，收单机构应立即终止外包协议，强制外包服务机构中止合作关系：

（一）提供虚假材料，骗取收单机构合作资格；

（二）与不良商户勾结进行如虚假伪冒申请、伪卡盗刷、套现、洗钱、分单、虚假交易等活动；

（三）采取不正当竞争手段盗取、转移合作收单机构商户或受理终端；

（四）留存、窃取或泄露客户账号、身份证号码等敏感信息及交易信息；

（五）对商户的银行卡交易进行交易处理，自主设置交易路

由、加载未经收单机构同意的程序或改造已经收单机构同意的程序，通过编制、篡改、仿冒或重组交易报文等方式隐匿、歪曲真实交易；

（六）将外包业务进行转包、转让；截留商户结算资金进行二次清算；

（七）因自身行为严重影响收单机构声誉或给收单机构造成重大经济损失；

（八）外包服务机构经营范围变更，经收单机构确认已不适合与之合作开展收单业务；

（九）监管机构终止外包服务机构业务运作或营业执照，或外包服务机构被政府机构、司法机构列入破产清算。

（十）严重违反法律、法规或行业自律规定；

（十一）收单机构认为需要提前终止协议的其他行为。

外包服务机构退出后，收单机构应收回所有相关资料，并要求对方继续承担为收单机构资料及客户信息保密的责任。

收单机构应制定外包服务机构退出应对方案及应急管理机制，保证商户服务顺利过渡，确保外包服务机构退出后收单业务及商户服务质量不受影响。

第五章 银行卡清算机构外包业务管理要求

第三十三条 银行卡清算机构应根据监管部门业务制度、行业自律规范制定相应品牌的银行卡收单业务外包操作指引，并建

立健全外包服务机构信息备案、评价评估或资质认证等机制。

第三十四条 银行卡清算机构应在其成员机构收单业务外包相关制度中明确收单成员机构外包业务范围、外包服务机构资质、收单成员机构承担的职责和义务、外包合作协议基本内容等重要事项。

第三十五条 银行卡清算机构应建立外包服务机构信息备案机制，明确备案流程和手续，组织收单成员机构开展外包服务机构的信息备案工作。

第三十六条 银行卡清算机构可建立外包服务机构评价评估机制，明确评价评估流程和手续，对外包服务机构进行评价评估，并根据外包服务机构的业务开展情况和风险状况实施动态管理。

第三十七条 银行卡清算机构可建立外包服务机构资质认证机制，明确资质认证流程和标准，按照标准对外包服务机构开展某一类业务的资质能力等方面进行认证。

第六章 监督检查

第三十八条 收单机构应在本规范发布之日起开展对合作外包服务机构的审查评估工作，对于不符合本规范要求的外包服务机构，要求其限期整改，外包服务机构整改达不到要求的，收单机构应制定相应的外包服务机构更换和业务应急方案，有序终止业务合作。

第三十九条 对因会员单位外包业务管理不善或未有效落实本规范而导致发生重大风险事件，对行业造成负面影响的，协会将依据《中国支付清算协会银行卡行业自律公约》、《网络支付行业自律公约》、《移动支付行业自律公约》等有关自律性惩戒措施对其进行处理。

第七章 附则

第四十条 银行卡收单业务，是指收单机构与特约商户签订银行卡受理协议，在特约商户按约定受理银行卡并与持卡人达成交易后，为特约商户提供交易资金结算服务的行为。

特约商户是指与收单机构签订受理协议，受理银行卡的商户。

收单机构，包括从事银行卡收单业务的银行业金融机构，获得银行卡收单业务许可、为实体特约商户提供银行卡受理并完成资金结算服务的支付机构，以及获得网络支付业务许可、为网络特约商户提供银行卡受理并完成资金结算服务的支付机构。

银行卡清算机构，是指经中国人民银行批准，通过设立银行卡清算标准和规则，运营银行卡业务系统，为发卡银行和收单机构在境内提供银行卡交易转接处理，协助完成资金结算服务的机构。

收单成员机构，是指获准加入相应银行卡清算机构，从事银行卡收单业务的收单机构。

收单业务外包服务机构，是指经工商行政管理部门批准成立，接受收单机构委托，承接银行卡收单非核心业务并提供相应服务的企业。

第四十一条 本规范由中国支付清算协会负责解释和修订。

第四十二条 本规范自发布之日起实施。

银行卡收单外包服务协议范本

甲方（服务外包方）： _____

法定代表人： _____

地址： _____

邮编： _____

传真： _____

电子邮箱： _____

乙方（服务供应商）： _____

法定代表人： _____

地址： _____

邮编： _____

传真： _____

电子邮箱： _____

经甲、乙双方友好协商，本着自愿、互利和共赢的原则，根据《中华人民共和国合同法》、中国人民银行《非金融机构支付服务管理办法》、《银行卡收单业务管理办法》等国家法律法规、规章及相关业务规定（以下简称“法律法规”），就乙方向甲方提

供银行卡收单外包业务服务事项达成协议如下：

术语定义

1. “支付服务”是指甲方依照《非金融机构支付服务管理办法》、《银行卡收单业务管理办法》等相关法律法规在收付款人之间作为中介机构提供的货币资金转移的相关服务。

2. “外包服务”是指支付服务中不涉及支付交易下货币资金转移的，法律法规及监管机关允许支付机构按照规定外包给具备一定标准和条件机构的服务事项。本协议下指乙方向甲方提供的银行卡收单外包业务服务事项。

3. 银行卡收单外包业务是指除特约商户资质审核、受理协议签订、收单业务交易处理、资金结算、风险监测、受理终端主密钥生成和管理、差错和争议处理业务以外的服务内容，主要包括特约商户推荐、受理终端布放与受理标识张贴、特约商户培训、受理终端维护、耗材配送、特约商户调单等。

4. “受理终端”是指通过读取或输入银行卡相关信息，发起交易并提示操作方完成的读取或输入银行卡相关信息，发起交易并提示操作方完成的专用设备及其终端程序。

5. “特约商户”是指与收单机构签订银行卡受理协议，按约定受理银行卡并委托收单机构为其完成交易资金结算的企事业单位、个体工商户或其他组织，以及按照国家工商行政管理机关有关规定，开展网络商品交易等经营活动的自然人。

6. “交易证明材料”是指在银行卡交易过程中形成的，能够证明交易真实、有效的相关资料，包括但不限于交易签购单、持卡人消费明细、购物发票、特约商户发货凭证、持卡人收货凭证、特约商户销账凭证、电子交易数据等。

7. “收单收益”是指甲方作为收单机构提供银行卡收单支付服务所获得的，在银行卡交易收益中扣除发卡、转接机构服务费以及转接机构品牌服务费和其他约定费用的，最终实际取得的收入；不含甲方为特约商户提供银行卡收单外信息/技术等服务取得的收入。甲方与特约商户约定的银行卡交易手续费，是特约商户接受银行卡支付服务而由收单机构一并收取的，含应付发卡机构、交易转接机构和收单机构等各方的费用。

8. “账户信息”是指银行卡上记录的所有账户信息以及与银行卡交易相关的用户身份验证信息。记录在银行卡上的账户信息包括卡号、卡片有效期、磁道信息（含芯片等效磁道信息）、卡片验证码（CVN及CVN2）等信息；与银行卡交易相关的用户身份验证信息包括个人标识代码（PIN）、网上业务、电话银行、手机银行等业务中的用户注册名、登录密码、支付密码、真实姓名、证件号码、手机号码、动态验证码、生物特征等信息。

第一条 合作内容

经双方确认，甲方委托乙方在_____期间、
_____地区，为甲方的下列第_____项银行卡收单外包业务提供专业化服务。

1. 特约商户推荐：是指按照收单机构或其分支机构的要求，向其推荐有意向受理银行卡业务的商户，提供商户信息并协助收单机构完成商户调查，商户资料收集、整理与提交等工作，特约商户协议由甲方负责审批和签约。

2. 受理终端布放与受理标识张贴，是指为特约商户安装终端设备，配备业务受理用品，进行操作培训，张贴受理标识，使特约商户能够正常受理银行卡的业务处理过程。

3. 特约商户培训，是指对特约商户相关人员（包括财务、收银人员等）进行银行卡受理业务知识培训，使特约商户相关人员了解、掌握受理银行卡的知识和技能，达到提高特约商户银行卡受理服务质量、防范业务风险、创建良好用卡环境的目的。

4. 受理终端维护，是指对安装在特约商户的终端设备进行故障排除、参数维护、应用程序升级换装以及终端部件更换等业务处理的过程。

5. 特约商户调单，是指调取特约商户相关交易证明材料及特约商户相关申请资料的过程。包括签购单、发票、收货单等交易证明材料，以及特约商户退货申请表、特约商户信息变更申请表、特约商户新增终端申请表等。

6. 其他服务：_____

提供的服务相关指标和标准双方另行约定。

第二条 甲方权利和义务

1. 甲方有权要求乙方遵守国家法律、法规、监管机构的规定、行业自律规范和市场规则，确保服务水平符合要求。

2. 甲方有权对乙方推荐的收单商户按照甲方特约商户准入标准进行审批，与商户签署相关的收单协议。

3. 甲方有权决定由甲方或乙方作为所拓展特约商户受理终端的提供方。甲方提供的受理终端所有权归甲方所有，乙方提供的受理终端所有权归乙方所有。

甲方若与乙方提供受理终端的特约商户终止收单合作，甲方应在收单系统中将该商户置停用并通知乙方进行受理终端撤销，此特约商户不再纳入甲方服务范围。

4. 甲方有权要求乙方制定相关内控制度和业务规范，提供相关合作业务统计分析报表、合作特约商户资料信息、合作特约商户交易签购单等资料，并对乙方提供的资料进行核实、调查，乙方应积极配合，对于发现问题的，乙方应在甲方要求的时限内进行纠正。

5. 甲方有权根据自身业务管理需要设计相应的考核指标体系，对乙方的业务开展情况进行检查、考核及评价。

6. 甲方有权根据业务发展要求调整任务总数量、时间进度等工作计划。

7. 甲方有权在乙方发生以下情形时，与乙方终止服务合同：

(1) 提供虚假材料，骗取收单机构合作资格；

(2) 与不良商户勾结进行如虚假伪冒申请、伪卡盗刷、套现、

洗钱、分单、虚假交易等活动；

(3) 以套用、变造与真实商户类型不相符商户编码等各类手段变相降低刷卡手续费率，恶意争抢客户；

(4) 采取不正当竞争手段盗取、转移合作收单机构商户或受理终端；

(5) 留存、窃取或泄露客户账号、身份证号码等敏感信息及交易信息；

(6) 对商户的银行卡交易进行交易处理，自主设置交易路由、加载未经收单机构同意的程序或改造已经收单机构同意的程序，通过编制、篡改、仿冒或重组交易报文等方式隐匿、歪曲真实交易；

(7) 将外包业务进行转包、转让；将特约商户结算资金通过其他机构进行二次清算；

(8) 因自身行为严重影响收单机构声誉或给收单机构造成重大经济损失；

(9) 外包服务机构经营范围变更，经收单机构确认已不适合与之合作开展收单业务；

(10) 监管机构终止外包服务机构业务运作或营业执照，或外包服务机构被政府机构、司法机构列入破产清算；

(11) 严重违反法律、法规或行业自律规定；

(12) 收单机构认为需要提前终止协议的其他行为。

8. 甲方有权要求乙方缴存保证金-----元，应自协议生

效之日起----日内划入甲方指定账户。保证金不计算利息。在乙方违反本协议约定或因乙方过失，造成银行卡清算机构、发卡机构和持卡人资金损失的情况下，甲方可先行从其保证金账户中直接扣收相应款项，并保留对乙方进一步追偿的权利。保证金被扣收后，乙方应在----个工作日内补齐差额。合同终止后且善后工作完成，甲方将保证金退还给乙方。

9. 甲方有权将因业务违规或风险原因而终止合作的外包服务机构相关信息报送至监管部门、协会及银行卡清算机构，实现风险信息共享。

10. 甲方负责受理终端的主密钥管理工作，并有权监督乙方落实非主密钥管理、网络安全、系统安全、机房安全等各项技术安全要求。

11. 甲方负责新特约商户入网的相关工作，包括将受理终端接入甲方银行卡业务处理系统，设置并开通特约商户号和终端号。

12. 甲方负责银行卡交易系统后台的维护，并根据银行卡业务规范和时限要求，做好收单特约商户的资金清算、账务核算处理、错账查询和调整等工作。必要时，错账查询和调整可要求乙方提供协助。

13. 甲方负责对乙方推荐发展的收单特约商户进行日常风险管理，包括但不限于交易监控、高风险特约商户抽检和违规特约商户处理。

14. 甲方负责向乙方提供外包业务相关培训。

15. 法律法规规定和本协议约定的其他权利义务。

16. 甲方作为收单业务主体的管理责任和风险承担责任不因外包关系而转移。

第三条 乙方权利和义务

1. 乙方承诺遵守相关法律、行政法规、国家管理部门出台的行业规章及市场规则，遵守甲方相关制度规定。不得损害国家利益、社会公众利益、持卡人、发卡机构和银行卡清算机构的合法权益。

2. 乙方负责在与甲方开展合作的地区设立分支机构，制定与合作业务相关的内控制度、操作规程、设备维护规定和服务方案，并送甲方备案。乙方应配备能满足业务需要的足够数量专业化人员履行与甲方约定的合作事项，并向甲方提供业务合作工作进展情况。乙方不得超出甲方授权的区域、业务范围开展业务活动。

3. 乙方如负责收单特约商户推荐，推荐的收单商户需满足甲方特约商户准入标准。在商户推荐工作中，乙方不得推荐非真实、违规经营的商户，不得伪造商户申请资料，不得主动为商户或协助商户以虚假材料恶意申请入网，不得夸大、歪曲甲方业务范围、能力等情况，不得超过甲方授权范围向商户进行营销、宣传等活动，不得就特约商户推荐工作向商户收取任何费用。

对于乙方推荐的商户给甲方造成的风险和损失，乙方应与商

户承担连带责任，除非乙方能证明该风险是由商户自身原因造成的，与乙方无关，且乙方已尽了审慎推荐、严格审查的义务。

4. 乙方如负责特约商户维护，须履行以下义务：

(1) 负责对其维护的特约商户进行收单受理业务的使用培训和银行卡使用业务知识培训，培训内容包括：受理终端的操作使用、保养知识；银行卡识别、受理、风险防范知识；账务处理知识等，培训频率不得少于每（月/季度/半年/年）___次；

(2) 提供全天候服务支持和应急处理，应及时响应甲方及其特约商户需求，为甲方及其特约商户解答收单业务相关的技术、业务及账务知识，具备严格的特约商户维护日志登记制度与处理时效考核系统；

(3) 乙方应对其负责维护的实体特约商户进行定期回访，

回访和巡检频率不得少于每（月/季度/半年/年）___次；做出书面的回访和巡检记录，妥善保留相关记录，并向甲方定期提供特约商户回访记录报告；

(4) 接受甲方或特约商户委托，开展账务查询及账务调整的沟通协调工作，以及特约商户调单等工作；如由于乙方自身原因在接到甲方调单通知后未及时进行调单处理而造成甲方不能在有效时间内顺利完成单据调阅，影响有关业务差错处理而造成资金损失，乙方将承担相应责任；

(5) 配合甲方的风险监控、高风险特约商户抽检、违规特约商户处理等要求，及时报告特约商户的违规、违法行为，有效降

低银行卡欺诈风险;

(6) 对交易量较大的重点特约商户, 增加培训次数, 重点做好收银员的集中培训和跟进培训工作;

(7) 乙方如发现特约商户有变更收单机构的情况, 应及时通知甲方, 并做好挽留工作, 力争特约商户不流失。

5. 乙方如负责终端提供和终端维护, 必须满足以下设备及技术要求条款:

(1) 乙方保证为此项业务所投入的 POS 受理终端等硬件设备具备原制造厂商的铭牌、标志, 所有设备均应符合国家、金融行业、行业协会、银行卡清算机构的技术标准和相关信息安全管理要求, 并通过符合相关技术安全标准的检测和认证, 符合制造商公布的质量标准, 所有硬件设备通过合法渠道获得。凡出现的任何涉及设备的纠纷, 均由乙方承担全部法律责任;

(2) 乙方采购的 POS 等受理终端类型需符合甲方的受理终端相关规定。

(3) 乙方应首先确认甲方或其分支机构已与特约商户签署收单业务合作协议书, 并确认在甲方收单系统或银行卡清算机构系统内进行特约商户注册后, 再布放 POS 等相关受理终端。受理终端应在接到甲方的装机通知后 ___ 日内完成 POS 受理终端安装和收银员培训工作。

(4) 乙方负责受理终端的安装、测试及开通、日常维护、管理保养、耗材提供和上门配送、设备维修和零配件更换;

(5) 乙方应建立 POS 等受理终端台账，及时向甲方提供布放 POS 等受理终端的准确地址等相关信息及变更情况，并将统计数据报送甲方；

(6) 乙方应按照甲方要求进行应用软件及操作系统的升级、优化，配合甲方验收、安装；

(7) 乙方未经甲方同意不得对 POS 等受理终端进行随意更换、转移或加装，不得对终端程序进行修改，不得自行灌装未经甲方同意的终端程序。对于特约商户提出的更换、维护 POS 等受理终端的要求，需按甲方要求履行必要的核实程序，以避免不法分子冒充特约商户人员利用 POS 等受理终端进行欺诈；在 POS 等受理终端上增加任何增值服务项目，需事先征得甲方书面同意，其操作范畴不得违背监管部门的相关规定；如乙方过失导致不法分子利用 POS 等受理终端进行欺诈的，乙方应对甲方承担责任，赔偿甲方因此遭受的损失；

(8) 乙方应确保接入甲方系统的安全性，若乙方提供的 POS 终端、设备、软件等给甲方系统、设备、软件等造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

6. 乙方不得转移甲方特约商户资源，即将甲方特约商户转变为其他收单机构的特约商户。

7. 乙方不得参与开展银行卡套现、受理伪卡、洗钱等违法违规活动。

8. 乙方应保证甲方特约商户和持卡人相关信息安全。乙方不

不得以任何形式存储银行卡磁道信息或芯片信息以及银行卡密码、有效期、卡片验证码等银行卡敏感信息。

9. 乙方不得生成、管理受理终端主密钥，不得自主设置交易路由或加载未经甲方同意的程序。

10. 乙方不得以特约商户名义接入收单机构，乙方不得下挂二级特约商户，乙方不得通过编制、篡改、仿冒或重组交易报文等方式隐匿、歪曲真实交易。

11. 乙方应保证为甲方配备专业化人员队伍以提供特约商户业务服务。

12. 乙方应每____日向甲方通报特约商户拓展、维护等经营活动的有关事项；及时通报经营活动的突发性事件。

13. 乙方应配合甲方接受监管机构、行业自律组织以及银行卡清算机构的检查以及公安等有关部门的调查活动。

14. 乙方不得侵犯银行卡清算机构的品牌和商标权益，乙方不得冒用甲方或银行卡清算机构的名义开展业务活动。

15. 乙方不得将对甲方服务的事项及承诺进行转让、转包或者变相转包。

16. 乙方使用的所有业务资料须经甲方同意，并有义务应甲方要求及时归还或销毁。业务资料包括但不限于：银行卡清算机构业务规章、业务规则及规范，委托外包业务产生的文件资料，如特约商户申请、特约商户协议、交易单据等。

17. 乙方不得因提供收单业务外包服务而实际拥有、控制特

约商户结算资金,为特约商户提供二次清算。

18. 合作终止后,乙方有义务协助甲方处理后续事项。

19. 乙方有权要求甲方提供开展外包业务需要的相关业务培训及技术支持。

20. 乙方有权要求甲方在按甲方要求履行外包服务的职责后,向乙方支付相应的报酬。

第四条 特约商户服务费用标准

甲方与乙方协商约定服务费标准:_____。

甲方按_____ (周/月/季)向乙方支付其提供专业化服务获得的报酬,在_____ (指定时间)汇入乙方指定账户,并向乙方提供相关计算依据。

乙方开户行名称:

乙方账号:

乙方户名:

第五条 违约责任

1. 甲方违约责任

(1) 甲方未按照约定向乙方提供业务合作相关的文件资料、设备、环境等,甲方承担相应的赔偿责任;

(2) 在乙方没有违约行为的前提下,甲方未按照约定足额、按时向乙方支付服务费用,需向乙方支付违约金-----。

2. 乙方违约责任

如乙方违反下列条款的，甲方有权从乙方缴纳的保证金里扣除相应的款项：

(1) 乙方因违反国家管理部门出台的行业规章、市场规则及甲方相关制度规定给甲方带来相关损失，乙方应及时改正并对甲方的损失进行赔偿；

(2) 乙方转移甲方特约商户资源，即将甲方存量特约商户转变为其他收单机构的特约商户，甲方有权解除合同，取消合作，乙方应赔偿由此给甲方造成的损失，需向甲方支付违约金-----；

(3) 由乙方原因导致甲方特约商户或持卡人信息泄露的，乙方应承担由此产生的相关责任，赔偿给甲方造成的损失，并需向甲方支付违约金-----；

(4) 乙方泄露非主密钥或由乙方原因影响网络、系统、机房等各项技术安全的，乙方应承担由此产生的相关责任，赔偿给甲方造成的损失，并需向甲方支付违约金-----；

(5) 乙方对甲方及特约商户或持卡人进行欺诈，如协同特约商户伪造申请资料恶意套取银行资金等，甲方有权解除合同，中止合作，乙方应赔偿由此给甲方造成的损失；特约商户出现涉嫌欺诈及其他违法行为，乙方知晓却不及时向甲方报告，需承担相关责任，并赔偿甲方因此而遭受的损失；

(6) 乙方在特约商户发展工作中，夸大、歪曲甲方业务范围、

能力等情况，超过甲方授权范围向商户进行营销、宣传等活动，就特约商户推荐工作向商户收取费用，乙方应自行承担相应赔偿责任，并赔偿给甲方造成的损失；

(7) 由于乙方原因造成甲方受理终端丢失或损坏的，乙方应按照甲方相同受理终端购置金额进行赔偿；

(8) 在合作期内，若乙方未完成相关服务指标和标准中约定的内容，则扣除乙方服务费用-----；

(9) 如因商户对乙方服务质量不满意造成甲方特约商户流失或转移的，乙方应承担相应责任，支付甲方此商户上一合作年度服务费-----%的违约金；

(10) 双方合作终止，乙方未配合甲方处理善后事宜的，则扣除乙方服务费用-----。

3. 若因不可抗力造成本合同中的条款无法履行，双方均无须承担违约责任。

4. 与保密、赔偿损失等相关的条款不因本协议的解除、终止、变更而失效。

第六条 保密条款

双方应当对本合同的内容以及在签订、履行本合同过程中知悉或获得的所有有关对方、商户及持卡人的信息(即“保密信息”)予以保密，包括但不限于一方(披露方)向另一方(接受方)直接或间接披露的有关披露方商户的相关信息以及与披露方的业

务、业务计划、业务战略、销售情况、营运情况、业务关系、财产、营运模式、现有产品或拟开发产品有关的信息，而不论此信息是否由披露方制作。除非该信息是：披露方以书面方式明确注明为非保密性质的信息；或公众已经知晓的或通过公开渠道可获得的信息；或接受方从有权披露该信息的第三方获取的信息，且接受方对该信息无保密义务。

未经披露方书面同意，接受方不得将保密信息用于本合同以外的目的，并不得将其泄漏给任何第三方。接受方的雇员为履行本合同约定而必须接触相关保密信息时，接受方可以将此部分保密信息披露给该雇员，但接受方应当告知该雇员相关的保密义务并和其签署与本保密条款在实质上相当的书面保密协议。

双方有权根据法律法规及监管要求而披露相关保密信息。本条款在本协议终止或解除后继续有效。

第七条 协议的补充、变更与终止

1. 本协议签订后如需修改变更，须经甲、乙双方协商一致后，以签订补充协议进行修改。

2. 本协议有效期内除遇不可抗力或协议中规定的原因外，双方不得单方面终止本协议的执行。

3. 本协议未尽事宜，甲乙双方应协商解决。协商不能达成一致意见时，可提交至协会进行调解处理。如对调解结果仍存争议的，任何一方均可向甲方所在地法院诉讼解决。

当产生任何争议及任何争议正在诉讼时，除争议事项外，双方应继续行使其剩余的相关权利，履行其合同项下的其他义务。

第八条 协议的生效

本协议一式肆份，双方各执贰份，经双方法定代表人（负责人）或其授权代理人签字并加盖公章之日起生效。

本协议有效期___年，如协议到期双方无异议，自动顺延相同期限，以此类推。若一方希望不再续约的，该方应在协议到期自动顺延前至少提前_____日以书面形式通知对方。

第九条 通知与送达

1. 除非本协议另有约定，本协议项下双方之间的一切通知均可通过挂号信邮递、传真、特快专递、电子邮件送达以下地址：

甲方：_____

地址：_____

联系人：_____

电话：_____

传真：_____

电子邮箱：_____

乙方：_____

地址：_____

联系人： _____

电话： _____

传真： _____

电子邮箱： _____

2. 通知在下列日期视为送达被通知方：

(1) 由挂号信邮递，发出通知一方持有的挂号信回执所示日；

(2) 由传真传送，收到成功发送确认后的第 1 个工作日；

(3) 由特快专递发送，以收件人签收日为送达日，收件人未签收的，以寄出日后第 4 个工作日为送达日；

(4) 由电子邮件发送，以发送人电脑系统确认邮件已经成功到达对方邮箱后的第 1 个工作日；

(5) 一方的通讯地址、联系人、联系方式如发生变动，应立即书面通知对方，因未及时通知而造成的损失由通讯地址、联系人、联系方式变动方自行承担。

甲方：（盖章）

法定代表人或授权代理人签字：

日期： 年 月 日

乙方：（盖章）

法定代表人或授权代理人签字：

日期： 年 月 日

抄 送： 人民银行支付结算司。

内部发送： 协会秘书处，各工作委员会、专委会。

中国支付清算协会秘书处

2015年12月7日印发
