

附件

外包机构备案十大常见问题的服务提示

为践行“支付为民”理念，中国支付清算协会（以下简称协会）对前期外包机构备案咨询热线答疑情况进行了总结，将最突出的十大常见问题通过协会网站、微信公众号等渠道向广大外包机构进行服务提示，并提供了解决问题的路径、方法，进一步提高备案工作质效。

问题 1. 收单机构未下发培训资料。如部分收单机构未给外包机构下发培训资料，导致外包机构对协会备案有关制度不了解、不熟悉，影响了备案工作。

温馨提示：向合作收单机构寻求培训资料或协会官网（<https://www.pcac.org.cn>）下载培训资料。

问题 2. 外包机构找不到备案模板。如，协会备案须知中有模板下载地址，但大多数外包机构未认真学习相关制度，找不到下载地址及标准模板。

温馨提示：在协会官网（<https://www.pcac.org.cn>）下载备案模板。

问题 3. 外包机构未按要求提供聚合支付协议内容。如：外包机构未认真阅读合作协议中是否已明确包含“聚合支付技术服务”或“电子支付指令传输”，且该协议内容页已随协议首尾页上传备案系统等内容，导致备案系统缺少相关协议内容。

温馨提示：补充相关协议内容并上传备案系统。

问题 4. 外包机构备案资料盖章错误。如，包含聚合支付技术服务业务的外包机构提交的备案资料中，协会要求加盖“单位公章”，部分外包机构与收单机构的业务合作合同错误加盖“单位合同章”。

温馨提示：备案资料准确加盖相关印章。

问题 5. 外包机构填报收单机构名称错误。如，外包机构合作的收单机构实际为 A 支付股份有限公司，错误填写为 AB 数字科技有限公司。

温馨提示：操作备案系统时准确填写收单机构名称。请注意系统中合作机构信息栏，合作信息（其中包括合作机构名称、合作机构证照类型、合作机构证照编号、合作机构类型、合作地域、业务合作内容、合作开始时间、合作终止时间等）应与上传合作协议中信息保持一致。

问题 6. 外包机构在备案系统上传错误证件信息。如，外包机构备案申请上传证件的位置，实际应为身份证，错误选择了上传护照或其他证件。

温馨提示：操作备案系统时准确选择证件类型。请按相对应的模块上传备案材料。例如：机构证照模块仅允许上传相对应的机构证照；合作协议模块仅允许上传相对应的合作协议，不可将推荐函或身份证件信息等混淆模块上传录入。

问题 7. 外包机构对备案审核时间理解不准确。如，备案须知中写明，协会原则上于外包机构提交备案申请后 20 个工作日内完成审核。对于信息真实性、准确性难以判断需要人工辅助核查验证的，备案审核时间可适当延长，但最长

不超过 60 个工作日。外包机构对上述规定不能准确理解，频繁打电话咨询具体哪天审核完毕。

温馨提示：一般业务在 20 个工作日内查看结果，协会工作人员正在按照流程认真办理并进行系统操作，请及时查看系统审核结果。需要人工辅助核查验证，协会工作人员也会按照规定时间核验并进行系统操作，请等待与理解，及时查看系统审核结果。

问题 8. 合作收单机构未能准确理解备案初审结果。如，协会在备案系统初审后即向外包机构合作收单机构发送初审结果，主要目的是反馈办理备案的进程，还不能实现具体操作，但部分合作收单机构不熟悉业务流程，反映备案系统无法操作，实际上收到复审结果后才能在备案系统进行操作。

温馨提示：请仔细阅读备案系统操作手册和其他辅助资料。相关要求请查阅备案须知问题解答（一）中第八点，外包机构可通过备案系统“进度中心—详情”查看审核进度。备案审核包含初审和复审两个环节，处于“审核中”“异议中”状态时，机构不可修改备案信息。

问题 9. 外包机构新展业无推荐函备案审核被驳回。如，某外包机构新展业，无合作意向收单机构推荐函，在备案系统提交资料后被协会驳回。

温馨提示：请仔细阅读备案系统操作手册和其他辅助资料。相关要求请查阅备案须知问题解答（一）中第十一点。如备案时未正式开展合作，无法提供合作协议，应由有合作意向的收单机构出具《推荐函》，《推荐函》模版可通过备案

系统“备案须知—模板下载”栏位进行下载。

问题 10. 外包机构人员忘记备案系统登录手机号码。如，外包机构因人员离职未进行工作交接或遗忘等原因，不知道备案系统登录手机号码，需协会发送邮件进行再次修改。

温馨提示：请督促本单位备案系统管理人员办好交接手续。必要时，请协会工作人员协助更新备案系统手机号码。相关要求请查阅备案须知问题解答（二）中第一点，请将相关说明材料发送至 rose@pcac.org.cn 邮箱。协会在收到相关材料后会尽快处理，并通过邮件反馈处理结果。