

中国支付清算协会文件

中支协发〔2022〕12号

中国支付清算协会关于印发 《收单外包服务机构自律规范（试行）》的通知

各有关商业银行，支付机构，清算机构，收单外包服务机构：

为加强收单外包服务机构（以下简称外包机构）自律管理，维护公平竞争的市场秩序，保障各参与方合法权益，防范支付风险，促进支付服务市场健康发展，中国支付清算协会（以下简称协会）组织制定了《收单外包服务机构自律规范（试行）》（以下简称《办法》），经协会第三届理事会第五次会议审议通过，现予以发布，自2022年5月1日起施行。有关事项通知如下。

一、限期完成自查整改工作

外包机构应对照《办法》要求进行全面自查。自查发现不符合《办法》规定的，外包机构应制定整改方案，形成自查整改报告存档备查，并于2022年2月28日前将自查整改报告报送全量合作收单机构。外包机构应于2022年4月30日前完成整改工作。

二、切实增强合规经营意识

外包机构应定期开展员工风险合规培训，积极组织高级管理人员及从事收单外包服务业务的员工参加协会组织的政策解读和业务培训，提高从业人员合规经营意识和创新发展能力。

三、收单机构加强合作外包机构管理

收单机构应切实履行收单业务主体责任，加强收单业务外包管理，督导合作外包机构持续落实《办法》规定。收单机构应结合外包机构提交的自查整改报告，对整改进度缓慢或拒不整改的外包机构，在确保商户服务延续性的前提下，采取有效风险控制措施。

四、建立外包机构记分管理机制

协会按照《办法》规定建立外包机构年度记分管理机制，记分结果纳入当年度外包机构评级结果。外包机构记分达到《办法》规定上限的，协会按规定取消备案。外包机构记分管理机制自协会收单外包服务机构备案系统相关功能正式上线后实施，具体时间另行通知。

附件：收单外包服务机构自律规范（试行）

(此页无正文)



附件

收单外包服务机构自律规范

(试行)

第一章 总 则

第一条 为加强收单外包服务机构自律管理，维护公平竞争的市场秩序，保障各参与方合法权益，防范支付风险，促进支付服务市场健康发展，根据《银行卡收单业务管理办法》《中国人民银行关于加强银行卡收单业务外包管理的通知》《收单外包服务机构备案管理办法(试行)》《收单外包服务机构评级指引》《特约商户巡检指引》等规范性文件和自律规范，制定本规范。

第二条 本规范适用于中华人民共和国境内接受收单机构委托从事收单外包服务业务的机构（以下简称外包机构）。

第三条 已开展或拟开展收单外包服务业务的外包机构应按照《收单外包服务机构备案管理办法（试行）》的规定向中国支付清算协会（以下简称协会）申请备案。

第四条 外包机构开展收单外包服务业务应当遵守国家相关法律法规，遵循安全高效、诚实守信和公平竞争的原则开展业务，不得损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益。

第五条 协会根据国家法律、法规及行业自律规范对外包机

构开展自律管理。

第二章 基本要求

第六条 外包机构开展收单外包服务业务，应具备以下基本条件：

（一）持有市场监督管理部门等有权机关颁发的营业执照等机构证照资料；

（二）实缴货币注册资本应当满足收单外包服务业务开展需要；

（三）机构和法定代表人/负责人不在监管机构或协会认定的黑名单内；

（四）有良好的商业信誉，经营状况良好，无重大违法违规记录；

（五）具有健全的组织架构、内控制度、风险管理制度、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；

（六）监管部门、协会要求应当具备的其他条件。

第七条 备案业务类型包含聚合支付技术服务的外包机构（以下简称聚合支付机构），除满足本规范第六条所规定的基本条件外，还应有至少 2 名熟悉收单业务的高级管理人员，其中 1 人应同时具有系统信息安全保护方面的工作经验或专业背景。上

述高级管理人员应同时满足以下两个条件：

（一）具有从事经济、金融、会计、支付清算、法律、计算机、电子通信或信息安全行业 3 年（含）以上工作经验。

（二）学历为大专及以上学历。

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

第八条 外包机构应在拟从事外包业务前或在从事外包业务起 30 个自然日内通过协会收单外包服务机构备案系统（以下简称备案系统）向协会直接提出备案申请，从事外包业务起始时间以协议正式生效或签订协议时间为准。如业务信息发生变更的，应及时通过备案系统提交备案信息变更申请。

第九条 外包机构通过备案系统申请的收单外包服务业务类型应覆盖实际开展收单外包服务业务范围。实际开展收单外包服务业务范围以实际开展的收单外包服务业务，或与合作收单机构签订的收单外包服务协议约定内容为准。

第十条 外包机构应按照协会评级工作要求配合合作收单机构提供评级信息和证明材料，并在每年评级计划开始前通过备案系统报送评级信息及辅助证明材料，包括但不限于财务指标信息、业务合作信息以及经审计的财务报告等。外包机构可通过协会官网备案公示信息查询本机构评级等级。

第十一条 外包机构应建立健全内控制度，明确业务运营、会计财务、系统研发和运维等重点岗位职责，定期开展员工教育

培训工作。

第十二条 外包机构发生以下重大事项的，应当在 10 个工作日内通过备案系统向协会报告。

（一）公司名称、法定代表人/负责人、高级管理人员发生变更；

（二）控股股东、实际控制人或者执行事务合伙人发生变更；

（三）公司分立或者合并；

（四）公司、法定代表人/负责人或高级管理人员存在重大违法违规行为；

（五）依法解散、被依法撤销或者被依法宣告破产；

（六）监管部门、协会要求报告的其他重大事项。

发生本条所列示的（一）（二）项情形的，外包机构应同时通过备案系统提交备案信息变更申请。

第十三条 外包机构依法解散、被依法撤销或者被依法宣告破产的，应当主动通过协会备案系统提交取消备案申请，妥善解决因外包业务合作与收单机构、商户产生的争议与遗留问题，有序终止与收单机构的业务合作关系，切实保障客户合法权益。

第三章 业务管理

第十四条 外包机构应积极配合收单机构的调查评估，真实、准确、完整提供相关信息及证明材料，信息及证明材料内容包括

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机构备案情况、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等。

第十五条 外包机构接受收单机构委托，为特约商户提供收单外包服务业务及相应服务的，不得冒用收单机构名义开展业务活动，不得超出合作收单机构经监管部门核准的业务类型及业务覆盖范围。

第十六条 外包机构接受收单机构委托从事收单外包服务业务的，应与合作收单机构签订协议，明确各方权利、义务和责任。因业务开展需要，协调其他外包机构共同承办收单外包服务业务的，应要求共同承办收单外包服务业务的外包机构与合作收单机构签订协议。

第十七条 外包机构不得通过自有系统平台或收单机构以外的其他机构平台为特约商户提供收单结算账户的设置和修改服务。特约商户向外包机构提出设置或修改收单结算账户需求的，外包机构应明确提示特约商户直接通过收单机构提供的收单结算账户设置和修改入口自主进行设置和修改。

第十八条 外包机构不得以向特约商户提供服务等名义，向收单机构发起扣划商户结算资金的交易指令。外包机构不得接受特约商户委托向收单机构发起资金结算或提现的交易指令。

第十九条 外包机构接受收单机构委托从事受理标识张贴、特约商户维护、受理终端布放和维护的，外包机构法人应位于实

体商户所属省（自治区、直辖市）域内或已在该省（自治区、直辖市）域内设立分支机构，并具备固定的营业场所。

第二十条 外包机构应当建立健全商户服务制度，明确商户咨询及投诉受理流程，充分保障特约商户和消费者合法权益。

第一节 特约商户推荐

第二十一条 外包机构接受收单机构委托从事特约商户推荐的，所推荐特约商户应为依法设立、从事合法经营活动的商户。

第二十二条 外包机构应按照收单机构要求，如实提供商户信息资料，并协助收单机构开展商户调查。商户资料收集、整理与提交等工作过程中，外包机构不得伪造商户申请资料，或协助商户以虚假材料恶意申请入网。

第二十三条 外包机构应协助收单机构与特约商户逐一签订受理协议。严禁外包机构以自身与商户已签订协议为由，阻挠、拖延收单机构与特约商户签订受理协议。

第二十四条 外包机构向特约商户进行营销、宣传等活动时，不得以提供特约商户入网服务等名义向商户收取费用。

第二十五条 外包机构接受收单机构委托推荐实体特约商户的，应严格落实收单业务本地化经营管理要求，确保所推荐的实体商户位于收单机构法人所属省（自治区、直辖市）域内或已设立的分支机构所属省（自治区、直辖市）域内。

第二节 受理标识张贴

第二十六条 外包机构接受收单机构委托从事受理标识张贴的，外包机构应充分告知商户可受理的支付工具范围及受理交易类型，征求商户同意后进行交易测试。

第二十七条 外包机构张贴的受理标识应以收单机构提供的受理标识为准，外包机构不得未经收单机构授权私自增加或变更标识内容。

第三节 特约商户维护

第二十八条 外包机构接受收单机构委托从事特约商户培训服务的，应对特约商户财务、收银等相关人员进行支付工具受理业务知识培训，确保特约商户相关人员了解、掌握受理支付工具的知识和技能，提高商户受理服务质量，防范业务风险。

第二十九条 外包机构接受收单机构委托开展商户培训的内容包含但不限于：

- （一）支付工具及收单受理、欺诈行为与风险交易识别、反洗钱及消费者权益保护等相关知识；
- （二）受理终端基础操作、应急处理、常见故障解决等；
- （三）签购单、交易小票等交易凭证保管要求；
- （四）假卡、伪卡识别等风险防控知识；

(五) 收单机构业务政策辅导宣传;

(六) 收单机构委托培训的其他内容。

第三十条 外包机构接受收单机构委托从事特约商户调单的, 外包机构应按照收单机构时限要求如实、完整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, 包括但不限于签购单、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。

第三十一条 外包机构接受收单机构委托从事特约商户巡检的, 应按照《特约商户巡检指引》以及与收单机构约定的巡检流程和巡检内容开展业务, 妥善保管巡检记录并及时移交收单机构归档。

第四节 受理终端布放和维护

第三十二条 外包机构为特约商户安装终端设备、布放条码台牌或配备辅助受理终端的, 应核实安装终端商户信息是否与收单机构提供信息一致, 对商户进行操作培训, 确保商户能够正常受理相关支付工具。

第三十三条 外包机构应根据与收单机构协议约定定期对安装在特约商户的终端设备进行交易测试、设备保养, 及时进行故障排除、参数维护、应用程序升级换装以及终端部件更换, 并按时对安装在特约商户的终端设备签购单、打印纸等有关耗材进行

配送、更换。

第五节 聚合支付技术服务

第三十四条 聚合支付机构应自外包备案公示之日起半年内开展聚合支付技术服务业务。如未实际开展聚合支付技术服务或中止开展聚合支付技术服务，应在备案公示之日起或中止服务之日起半年内通过备案系统提出取消“聚合支付技术服务”业务类型的备案信息变更申请。

第三十五条 聚合支付机构接受收单机构委托提供交易指令转发服务的，应在与收单机构的协议中明确双方合作内容包含“聚合支付技术服务”或“电子支付指令转接”等内容，并及时在备案系统中更新合作关系和协议。

第三十六条 聚合支付机构应当具备必要的、独立的系统、设施和技术，提供安全、稳定且可持续的聚合支付技术服务。其中，独立的系统是指聚合支付系统逻辑独立并与其他业务系统显著隔离。

第三十七条 聚合支付机构不得对特约商户的支付指令通过编制、篡改、仿冒或重组交易报文等方式隐匿、歪曲真实交易。

第三十八条 聚合支付机构应根据与收单机构的协议约定，按照收单机构提供的支付报文规范执行指令信息的采集与传输，并确保支付指令的完整性、准确性与信息传输的安全性。

第三十九条 聚合支付机构接受收单机构委托，为特约商户提供收单外包服务业务及相应服务的，应当遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，遵循公开、透明原则，公开客户信息处理规则，明示处理的目的、方式和范围。基于客户同意处理个人信息的，该同意应当由个人在充分知情的前提下自愿、明确作出。

聚合支付机构从支付指令中获取的非敏感信息和从支付指令以外获取的客户信息，应切实保护信息主体合法权益，保障信息安全，防范客户信息泄露、丢失、毁损或者被滥用，不得侵犯个人隐私和商业秘密。

第四十条 聚合支付机构应按照《个人金融信息保护技术规范》（JR/T 0171-2020）等相关要求，建立完善的客户信息安全管理和技术保障体系，从信息收集、存储、传输、使用、修改、删除、销毁等各环节制定相应的安全保护措施，采取有效技术手段防止信息泄露，聚合支付业务系统等相关系统应符合国家金融行业标准。

第四十一条 聚合支付机构不得违规读取和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。确需保存商户名称、交易金额、交易时间、客户 APP 标识、客户 IP 地址、交易介质等非敏感信息的，聚合支付机构应对相关数据进行妥善保管，防止信息泄露。

第四章 业务风险管理

第四十二条 外包机构应依据国家相关法律法规，建立健全风险管理机制和业务流程，制定和建立突发事件应急预案和处置机制，防范因外包服务异常或中断出现的风险，确保收单外包服务业务及商户服务的正常运行。

第四十三条 外包机构提供收单外包服务过程中，发现商户存在下列情形的，应及时向收单机构反馈，由收单机构核实后采取关停、收回终端等风险处置措施。

（一）商户出现搬迁、倒闭等情况导致无法正常提供收单外包服务的；

（二）商户实际经营信息与入网信息不符的；

（三）商户支付受理终端超范围使用或丢失未及时报备导致无法进行维护和巡检的；

（四）商户存在违法违规经营行为的；

（五）其他异常经营情形。

第四十四条 外包机构应积极配合协会、收单机构、清算机构以及监管机构，开展风险协查与疑似风险商户调查处置工作。

第五章 自律管理

第四十五条 外包机构应自觉接受协会自律管理，认真配合

协会开展的现场和非现场自律检查，及时、准确、完整提供自律检查所需要的数据信息和证明材料。

外包机构应积极配合协会开展的调查研究，及时按照调研要求准确、完整反馈相关数据信息和资料。

第四十六条 外包机构应组织高级管理人员及从事收单外包服务业务的员工参加协会组织的政策解读和业务培训，提高从业人员合规经营意识和业务水平。

第四十七条 协会建立收单外包服务机构年度记分管理机制。外包机构自完成协会收单外包服务机构备案之日起自动纳入当年度记分管理。年度累计记分周期为自然年（次年重新记分），当年度记分上限为 24 分。

第四十八条 协会对存在本规范第四十九、五十、五十一条违法违规经营行为或拒不配合协会自律管理工作的外包机构进行记分处理，外包机构记分结果将纳入收单外包服务机构备案评分和评级机制范畴。当年度累计记分达到 24 分的机构，协会将取消其收单外包服务机构备案资格，并对其进行公示，取消备案后 2 年内不得重新备案。

第四十九条 外包机构存在以下类型违规行为，一次记分分值为 6 分。

（一）违反本规范第十八条相关规定，以向特约商户提供服务为名义，向收单机构发起扣划商户结算资金的交易指令的；

（二）违反本规范第十八条相关规定，代理特约商户向收单

机构发起资金结算或提现交易指令的；

（三）其他经协会认定一次记分分值为 6 分的情形。

第五十条 外包机构存在以下类型违规行为，一次记分分值为 3 分。

（一）违反本规范第九条相关规定，外包机构实际开展收单外包服务业务类型超出备案系统申请的收单外包服务业务类型范围的。

（二）违反本规范第十四条相关规定，外包机构拒不配合收单机构的调查评估或提供虚假材料的；

（三）违反本规范第十六条相关规定，接受收单机构委托从事收单外包服务业务的，但未与合作收单机构签订协议的；因业务开展需求，未要求共同承办收单外包服务业务的外包机构与合作收单机构签订协议的；共同承办收单外包服务业务的外包机构与合作收单机构未签订协议的；

（四）违反本规范第十七条相关规定，为特约商户提供收单结算账户设置和修改服务的；

（五）违反本规范第四十五条相关规定，外包机构拒不配合协会开展的自律检查和调查研究的。

（六）其他经协会认定一次记分分值为 3 分的情形。

第五十一条 外包机构存在以下类型违规行为，一次记分分值为 1 分。

（一）违反本规范第十条相关规定，未按时通过备案系统录

入评级信息，或录入的评级信息存在虚假或错误的；

（二）违反本规范第十九条、第二十五条相关规定，未严格落实收单外包服务本地化管理要求的；

（三）违反本规范第三十四条相关规定，聚合支付机构备案公示后超过半年未开展聚合支付技术服务业务或中止聚合支付业务超过半年，且未及时通过备案系统提交取消“聚合支付技术服务”业务类型的备案信息变更申请的；

（四）其他经协会认定一次记分分值为1分的情形。

第五十二条 外包机构参加协会组织的政策解读和业务培训的，每期可获得2分积分，每一个记分周期内累计积分不超过6分。

外包机构通过参加培训所获积分可用于冲抵本机构违反本规范第四十九、五十、五十一条的记分，抵扣分值上限为6分。

第五十三条 协会对外包机构完成记分操作后，通过备案系统向外包机构发送系统提示，外包机构可通过系统查询记分情况。

第五十四条 外包机构对协会记分处理存在异议的，应当于5个工作日内通过备案系统向协会提出异议申请并提交相关证明材料，协会核实确认后将结果反馈提出异议的机构。

第五十五条 外包机构违反本规范第三十四条规定，协会可直接取消其备案业务类型中包含的“聚合支付技术服务”业务类型。自取消之日起，该外包机构两年内不得再次申请聚合支付技

术服务业务类型备案。

第五十六条 外包机构违反本规范第三十七条规定的，协会将取消其备案。

第五十七条 外包机构存在违反相关法律法规或协会自律管理规范行为的，协会可按照本规范相关规定予以处理。

第六章 附 则

第五十八条 本规范所称收单外包服务机构是指经市场监督管理机构或国家有权机关批准成立，接受收单机构委托，承办收单外包服务业务并提供相应服务的企业等合法设立的机构。

本规范所称收单外包服务业务主要包括特约商户推荐、受理标识张贴、特约商户维护（含特约商户培训、特约商户调单、特约商户巡检等）、受理终端布放和维护（含受理终端布放、受理终端维护、受理终端巡检、耗材配送等）、聚合支付技术服务等业务。

本规范所称收单机构，包括从事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支付工具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支付工具受理并完成资金结算服务的支付机构。

聚合支付技术服务是指外包机构根据与收单机构的协议约

定提供的电子支付指令信息转接技术服务。

第五十九条 国家法律、法规、部门规章或规范性文件对收单外包服务管理另有规定的，从其规定。

第六十条 本规范自 2022 年 5 月 1 日起施行，由中国支付清算协会负责解释和修订。

抄 送：总行支付结算司

内部发送：秘书处领导

中国支付清算协会秘书处

2022年1月27日印发
