

# 中国支付清算协会文件

中支协发〔2024〕108号

## 中国支付清算协会关于印发 《收单外包服务自律管理办法》的通知

各有关会员单位：

为进一步加强收单外包服务自律管理，规范外包机构服务行为，促进外包服务市场健康发展，维护支付受理市场秩序，优化支付服务水平，根据《非银行支付机构监督管理条例》及其实施细则、《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》等法律法规、规章与规范性文件，中国支付清算协会组织制定了《收单外包服务自律管理办法》（见附件）。经第四届常务理事会第五次会议审议通过，现予以发布，自发布之日起实施。



中国支付清算协会

2024年9月4日

# 收单外包服务自律管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范支付外包服务行为，促进支付服务市场健康发展，有效防范支付风险，保护各市场主体合法权益，根据《非银行支付机构监督管理条例》《非银行支付机构监督管理条例实施细则》《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》等法律法规、规章与规范性文件，以及《中国支付清算协会章程》，制定本办法。

**第二条** 商业银行、非银行支付机构等市场主体（以下简称“持牌机构”）将向服务对象提供的非核心支付服务事项外包，以及承接持牌机构为其服务对象提供非核心支付服务事项的市场主体（以下简称“外包机构”）应当严格遵守国家法律、规章和有关政策规定。

**第三条** 持牌机构和外包机构应当践行“支付为民”理念，坚持市场化、法治化原则，以依法合规、诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新作为根本遵循，遵守国家关于反洗钱、反电信网络诈骗、打击赌博等相关规定，采取必要措施防范违法犯罪活动。

**第四条** 中国支付清算协会（以下简称协会）依法对持牌机构、外包机构及其行为进行自律管理，接受中国人民银行的监督指导。

持牌机构、外包机构及其从业人员应当接受行业自律管理。

**第五条** 中华人民共和国境内的持牌机构及有关外包机构，适用本办法，国家另有规定的除外。

## **第二章 持牌机构外包管理**

**第六条** 持牌机构与外包机构开展业务合作的，应当制定外包管理办法，明确外包服务范围、外包机构准入和退出的标准、流程及管理要求，外包风险管理和应急预案等内容。

**第七条** 持牌机构与外包机构开展合作前，应当进行全面尽职调查，审慎选择外包机构，调查内容包括但不限于管理团队、经营状况、财务状况、信用状况、内控水平、与持牌机构之间关联关系，以及外包服务相关资质、专业背景、从业经验、服务能力、业务合规及风险情况。

持牌机构应当选择商业信誉良好、外包服务规范的已备案外包机构开展合作，不得与被列入黑名单的外包机构开展合作。持牌机构应当按照适度分散原则审慎选择外包机构，有关外包机构业务集中度较高的，应有备选方案。

持牌机构委托个体工商户开展服务的，只得外包以人工方式处理的非核心业务。

**第八条** 持牌机构与外包机构开展合作，应当签订合作协议，明确各方权利、义务和责任。

协议中应明确外包服务范围（含服务内容及合作地域）、风

险管理责任、外包费用标准及保密要求，积极配合持牌机构履行监管部门和行业自律规定的职责义务等。

持牌机构应当通过协议明确禁止外包机构从事或变相从事支付核心业务；明确禁止外包机构转包、分包业务；明确禁止并采取有效技术措施防止外包机构采集、留存或泄露其服务对象的身份信息、账户信息或交易信息等敏感信息，法律允许或授权的除外。

**第九条** 持牌机构与外包机构开展合作后，应按照行业自律要求于合作协议生效之日起 20 个工作日内登记有关外包机构信息，并确保登记信息的真实性、完整性、准确性。

**第十条** 持牌机构对外提供支付外包服务的，应当对支付服务和外包服务分别进行管理。

**第十一条** 持牌机构应加强对外包服务的日常管理，建立风险管理制度及日常监测机制，每年对有关外包机构至少开展一次独立的安全评估，并形成报告存档备查，对风险较高的外包机构采取警告、扣缴违约金、停止业务新增直至终止合作等处置措施，对于未遵守相关协议约定的，应立即中止合作。

**第十二条** 持牌机构不得将商户资质审核、受理协议签订、收单业务交易处理、资金结算、风险监测、受理终端采购、受理终端（网络支付接口）密钥生成和管理、差错和争议处理等服务事项交由外包机构办理。

**第十三条** 持牌机构不得将服务对象的结算资金划转至外包

机构拥有或实际控制的银行结算账户或支付账户，并采取有效措施防止外包机构为服务对象设立和变相设立内部账户等，禁止外包机构代其发起资金结算指令。

**第十四条** 持牌机构的业务管理责任和风险承担责任不因外包关系而转移。有关外包机构发生经营问题、风险事件和违法违规行为，持牌机构应当及时采取风险提示、风险排查和终止合作等措施，切实保障相关当事人合法权益。

**第十五条** 持牌机构应当建立外包机构服务终止机制和应急管理机制，对因违反法律法规和监管规定、服务能力和质量下降、发生风险事件影响服务提供、服务中断且难以恢复等的有关外包机构，应当制定退出方案，确保外包机构相关服务的平稳退出，保证支付服务的连续性，确保服务对象资金和信息安全，保护当事人合法权益。

### **第三章 外包机构的服务管理**

**第十六条** 外包机构通过人工方式或技术手段为持牌机构提供外包服务的，应当符合以下条件：

- （一）依法取得工商经营许可的企业或个体工商户；
- （二）具有与所从事外包服务相匹配的经营场所、安全保障措施、业务管理制度、流程及服务支持能力；
- （三）机构及其法定代表人/负责人、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)最近3年无重大违法违规记录。机构和法定代表人/负责人未被列入黑名单;

(四)高级管理人员具有履行职责所需的能力和水平。个体工商户具有提供外包服务所需的基础知识和技能;

(五)通过技术手段为持牌机构提供外包服务的,相关业务系统安全性应符合国家金融行业标准。

(六)监管部门、协会要求应当符合的其他条件。

**第十七条** 从事外包服务的外包机构应当按照行业自律管理要求,提供规定的备案信息及证明材料,获得备案证明。

备案时应当至少取得一家持牌机构出具的推荐函;在持牌机构与清算机构之间提供交易信息转接服务的,应当取得清算机构出具的确认函。

已备案外包机构自备案信息变更之日起20个工作日内做好相关信息及证明材料更新。

**第十八条** 外包机构应当建立健全外包服务管理制度,明确服务范围、服务流程、服务对象、人员管理、风险管理和应急预案等内容。

**第十九条** 外包机构应当围绕服务质量、安全保障等进行真实、合理的广告宣传,准确披露持牌机构名称及联系方式,广告内容中不得使用或者变相使用“零扣率”“低扣率”“费率自定义”“商户滚动切换”“一机多商户”“T+0”“D+0”“即时到账”“刷单”“套现”等涉嫌不正当竞争、误导消费者或者违法违规

行为的文字。禁止网上销售 POS 机（包括 MPOS）、刷卡器等受理终端。

**第二十条** 外包机构的服务不得超出与持牌机构约定的服务范围，不得超出监管部门对合作持牌机构核准的业务类型及覆盖范围。外包机构不得冒用持牌机构名义提供外包服务；不得实施、参与或协助洗钱、欺诈、赌博、套码、套现等违法违规行为。

**第二十一条** 外包机构不得从事或者变相从事服务对象资金结算，不得以任何形式截留服务对象结算资金，不得接受服务对象委托向持牌机构发起资金结算或提现的交易指令，不得私自发起交易指令转移资金或篡改持牌机构交易指令转移资金，不得通过自有系统平台或通过持牌机构以外的其他平台为持牌机构的服务对象设立和变相设立内部账户等。

**第二十二条** 外包机构应当遵守《中华人民共和国个人信息保护法》中关于个人信息保护的相关规定，不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息，不得从事危害国家安全、公共利益的个人信处理活动。

**第二十三条** 外包机构通过技术手段提供服务的，应当通过自有外包服务系统保证外包服务的安全性和稳定性，相关技术服务应符合国家规定及行业标准。外包机构不得采集、留存或泄露其服务对象的身份信息、账户信息或交易信息等敏感信息。

**第二十四条** 外包机构应当依据国家相关法律法规，建立健全风险管理机制，防范因自身服务异常或中断出现的风险，制定

和建立突发事件应急预案和处置机制。

**第二十五条** 外包机构应当配备与所从事外包服务相匹配的人员，有关从业人员应当遵守行业法律法规及《支付清算从业人员职业操守》。

**第二十六条** 外包机构从业人员应当具备从事外包服务所需的专业知识和业务能力，持续接受协会组织的业务、技术、管理等方面的培训和继续教育且每年不得少于 20 小时，不断增强专业服务能力，规范展业行为，符合从事外包服务所需的合规经营意识和业务水平要求。

**第二十七条** 持牌机构被监管部门暂停或终止支付业务资质的，外包机构应依法暂停或终止业务合作，妥善处理与外包服务相关的争议、纠纷与投诉，保障外包服务有序恢复或退出，维护相关当事人的合法权益。

**第二十八条** 外包机构依法解散、被依法撤销或者被依法宣告破产的，应妥善解决因外包服务合作与持牌机构、服务对象产生的争议与遗留问题，有序终止与持牌机构的合作关系，切实保障客户合法权益。

#### **第四章 外包服务自律管理**

**第二十九条** 协会依规建立外包机构信息共享及服务评价机制。

**第三十条** 持牌机构应当客观、详实记录与外包机构启动和



终止合作的具体情况，及时向协会报送和更新外包机构经营状况、业务合规及风险情况等信息。

协会依规向持牌机构客观展示外包机构终止合作情形等信息。

**第三十一条** 外包机构发生风险事件的，有关持牌机构应当按照协会要求自风险认定或核实之日起5个工作日内报送风险信息，确保风险信息的真实性、完整性和准确性。协会依规及时向其他持牌机构共享外包机构风险信息。

**第三十二条** 外包机构发生如下违法违规行为，协会依规将其列入黑名单并取消备案，该机构及其法定代表人或负责人不得再次申请备案，持牌机构自有关外包机构列入黑名单或取消备案之日起10个工作日内，有序终止业务合作。

（一）因违规经营被市场监督管理机构或其他有权机构采取没收违法所得、没收非法财物，责令停产停业，暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照，或企业负责人被行政拘留等行政处罚；

（二）被监管机构纳入无证经营支付业务机构名单；

（三）违规从事或者变相从事支付核心业务，包括商户资质审核、受理协议签订、收单业务交易处理、资金结算、风险监测、受理终端采购、受理终端（网络支付接口）密钥生成和管理、差错和争议处理等；

（四）实施、参与或协助洗钱、欺诈、赌博、套码、套现等违法违规行为；

(五) 违规从事或者变相从事服务对象资金结算, 以任何形式截留服务对象结算资金, 接受服务对象委托向持牌机构发起资金结算或提现的交易指令, 私自发起交易指令转移资金或篡改持牌机构交易指令转移资金, 通过自有系统平台或通过持牌机构以外的其他平台为持牌机构的服务对象设立和变相设立内部账户等;

(六) 采集、留存或泄露其服务对象的身份信息、账户信息或交易信息等敏感信息;

(七) 伪造或变造服务对象的交易信息;

(八) 外包备案弄虚作假, 提供虚假材料骗取持牌机构合作资格;

(九) 网上销售 POS 机 (包括 MPOS)、刷卡器等受理终端;

(十) 使用或者变相使用“零扣率”“低扣率”“费率自由定义”“商户滚动切换”“一机多商户”“T+0”“D+0”“即时到账”“刷单”“套现”等涉嫌不正当竞争、误导消费者或者违法违规行为的文字开展违规宣传;

(十一) 冒用持牌机构名义提供外包服务;

(十二) 其他违法或情节严重的违规行为。

**第三十三条** 外包机构存在以下违反行业自律规定行为的, 根据情节严重程度, 协会依规对其降低评价、取消备案、纳入黑名单管理, 并按照《中国支付清算协会自律惩戒实施办法》采取警告、约谈高级管理人员、强制性培训教育、通报批评、公开谴

责等自律惩戒措施：

（一）从事支付外包服务，但未与合作持牌机构签订协议，或实际服务范围超出与持牌机构协议约定；

（二）虚假宣传；

（三）拒不配合行业自律检查和调查；

（四）协会在举报处置、自律检查中认定其存在风险信息；

（五）拒不配合持牌机构的调查评估或提供虚假材料；

（六）违规改装受理终端；

（七）其他违反行业自律规定行为。

**第三十四条** 持牌机构对外包管理不善或未有效落实本办法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《中国支付清算协会自律惩戒实施办法》实施自律性惩戒，并视情况移送有权机关处理。

**第三十五条** 持牌机构根据协会组织制定的收单外包服务评价管理规范，按期完成对有关外包机构的评价工作，协会根据评价结果实施自律管理，并定期发布评价结果。

**第三十六条** 评价结果为不合格的，持牌机构不得与其开展外包服务合作。已开展合作的，应在评价结果公示之日起20个工作日内，有序终止合作。

**第三十七条** 持牌机构及有关外包机构合作中的违法违规行为，纳入协会支付结算违法违规行为举报奖励，接受社会公众和消费者监督。

**第三十八条** 协会工作人员应依法履职，对外包机构的相关信息严格保密，不得泄露履行职责过程中知悉的国家秘密、商业秘密或者个人信息。

**第三十九条** 清算机构的外包服务管理可参照本办法。

## 第五章 附 则

**第四十条** 本办法由中国支付清算协会负责解释和修订。

**第四十一条** 本办法与国家法律法规及相关规定不一致的，以国家法律法规及相关规定为准。

**第四十二条** 本办法自公布之日起施行。

---

抄 送：总行支付结算司

内部发送：秘书处领导、各部门。

---

中国支付清算协会秘书处

2024年9月4日印发

---