

中国人民银行文件

银发〔2017〕45号

中国人民银行关于持续提升收单服务水平 规范和促进收单服务市场发展的指导意见

中国人民银行上海总部,各分行、营业管理部,各省会(首府)城市中心支行,深圳市中心支行;各国有商业银行、股份制商业银行,中国邮政储蓄银行;各非银行支付机构;中国银联股份有限公司;中国支付清算协会:

近年来,我国支付服务市场发展迅速、创新活跃,支付服务呈现多元化、智能化、线下和线上融合发展趋势,为各类实体和网络特约商户(以下统称特约商户)的经营发展提供了保障,有

力支持了实体经济发展。部分收单机构或聚合技术服务商创新开展“聚合支付”服务，为特约商户提供了融合多个支付渠道、一站式资金结算和对账的技术解决方案，满足了特约商户对降低系统投入和运营成本、提高资金结算和财务对账效率的实际需求。但部分聚合技术服务商涉嫌无证从事支付结算业务，扰乱了市场秩序，需要加以规范。为引导收单机构持续提升特约商户服务水平，规范和促进收单服务市场发展，现提出如下意见：

一、鼓励收单机构服务创新，持续改善特约商户支付效率和消费者支付体验

（一）积极开展服务创新。鼓励收单机构根据特约商户实际经营需求积极创新服务内容，在提供支付、结算、对账、差错争议处理等基本收单服务的基础上，融合商户会员管理、营销活动管理、库存信息管理、供应链管理、数据分析挖掘等个性化增值服务，精耕细作，为特约商户的经营活动定制综合支付解决方案，不断提升服务水平，助力特约商户经营发展。

（二）不断提高支付效率和支付体验。鼓励收单机构为特约商户提供“聚合支付”服务。即收单机构运用安全、有效的技术手段，集成银行卡支付和基于近场通信、远程通信、图像识别等技术的互联网、移动支付方式，对采用不同交互方式、具有不同支付功能或者对应不同支付服务品牌的多个支付渠道统一实施系统对接和技术整合，并为特约商户提供一点接入和一站式资金结算、对账服务，有效降低特约商户系统投入和运营成本，为消费

者提供多元化支付方式，提高特约商户支付效率和消费者支付体验，推动支付服务环境不断改善。

（三）充分保障特约商户和消费者合法权益。支持收单机构和特约商户平等协商服务价格，充分发挥市场的决定性作用，激发收单机构的创新动力，促进收单服务市场良性竞争。收单机构应通过协议约定并督促特约商户切实维护消费者合法权益，确保使用各种支付方式的消费者均享受一致性公平待遇，不得向使用特定支付方式的消费者转嫁或变相转嫁收单机构收取的服务费，不得无理拒绝消费者使用已经开通的支付方式。

二、加强特约商户和外包服务机构管理，强化收单机构管理责任

（一）切实履行特约商户管理责任。收单机构为特约商户提供银行卡支付或者基于近场通信、远程通信、图像识别等技术的互联网、移动支付方式的，对特约商户的拓展和管理、业务和风险管理均应执行《银行卡收单业务管理办法》（中国人民银行公告〔2013〕第9号公布）相关规定。收单机构应当按规定严格落实特约商户实名制管理，加强特约商户资质审核，健全业务和风险管理措施。

（二）严格规范聚合技术服务商业务合作。收单机构和聚合技术服务商等外包服务机构开展业务合作的，应当严格执行《中国人民银行关于加强银行卡收单业务外包管理的通知》（银发〔2015〕199号）相关规定。收单机构应当对聚合技术服务商进

行全面尽职调查并审慎选择合作机构，通过协议禁止并采取有效措施防止业务转让或转包。严禁收单机构将特约商户资质审核、受理协议签订、资金结算、收单业务交易处理、风险监测、受理终端（网络支付接口）主密钥生成和管理、差错和争议处理工作交由聚合技术服务商办理。严禁聚合技术服务商以任何形式截留特约商户结算资金，从事或者变相从事特约商户资金结算。

（三）持续强化“聚合支付”外包服务风险管理。收单机构将“聚合支付”服务外包给聚合技术服务商，并经过其业务系统与特约商户相互传输交易信息的，应负责事先对其业务系统的安全性、稳定性、技术标准符合性等进行全面评估，确保其业务系统符合《非金融机构支付业务设施技术要求》（银发〔2014〕350号文发布）。收单机构应严格落实《中国人民银行关于进一步加强银行卡风险管理的通知》（银发〔2016〕170号）相关要求，通过协议禁止并采取有效技术措施防止聚合技术服务商采集、留存特约商户和消费者的敏感信息，防止泄露特约商户和消费者的身份、账户或交易信息。收单机构应持续强化风险监测，参照《网络支付报文结构及要素技术规范（V1.0）》（银办发〔2016〕222号文发布），确保特约商户名称、编码、类别和交易类型等各项交易信息的真实性、完整性、可追溯性以及支付全流程中的一致性，采取有效技术措施防止聚合技术服务商伪造、篡改或隐匿交易信息。

三、强化行业自律管理，共同维护收单服务市场秩序

（一）健全特约商户和外包服务机构自律管理机制。中国支付清算协会应健全特约商户信息共享机制、外包服务机构信息共享和评级管理机制，组织从事收单业务的会员单位及时向相关信息共享系统报送和更新特约商户、外包服务机构信息，并结合共享信息和自律评价、自律检查结果对外包服务机构实行动态评级管理，会同会员单位共同维护市场秩序。特约商户或外包服务机构发生风险事件的，相关收单机构应按照中国支付清算协会有关工作要求，根据风险事件性质、等级等因素采取相应风险控制措施。

（二）完善支付结算违法违规行为投诉举报奖励机制。中国支付清算协会应将银行卡支付和各种基于近场通信、远程通信、图像识别等技术的互联网、移动支付方式，统一纳入支付结算违法违规行为投诉举报奖励机制，充分发挥社会监督作用。特约商户对使用特定支付方式的消费者采取歧视性措施、侵害消费者合法权益，被多次投诉举报并经查实的，中国支付清算协会应将其列入黑名单并予公布，各收单机构不得为其提供支付服务。

四、加强监督管理，加大对违规行为的检查和处罚力度

人民银行分支机构应对辖区内收单业务加强监督管理，重点对收单机构将特约商户资质审核、受理协议签订、资金结算等工作交由聚合技术服务商等外包服务机构办理的违规行为加大检查和处罚力度。收单机构违反有关规定的，人民银行及其分支机构

依照《非金融机构支付服务管理办法》（中国人民银行令〔2010〕第2号发布）、《银行卡收单业务管理办法》相关规定从严处罚；情节严重的，依照《中华人民共和国中国人民银行法》第四十六条规定，对相关机构及负有责任的董事、高级管理人员和其他直接责任人员进行处罚。



信息公开选项：主动公开

内部发送：办公厅, 支付司, 条法司, 科技司。

中国人民银行办公厅

2017年2月21日印发
