附件

支付清算行业反电信网络诈骗工作指引

第一章 总则

第一条 为全面贯彻落实党中央、国务院关于打击治理电信网络诈骗犯罪的指示精神及中国人民银行有关工作要求，不断完善支付清算行业反电信网络诈骗自律管理框架，持续提升自律管理效能，督促会员单位落实相关法律法规及监管要求，保护人民群众合法权益，根据《中华人民共和国反电信网络诈骗法》（以下简称《反电诈法》）《中华人民共和国数据安全法》等法律法规及监管要求，研究制定本指引。

第二条 本指引适用于从事支付清算业务的银行业金融机构、非银行支付机构、特许清算机构等会员单位。其他相关市场主体的反电信网络诈骗工作参照本指引执行。

第三条 本指引所称电信网络诈骗，是指以非法占有为目的，利用电信网络技术手段，通过远程、非接触等方式，诈骗公私财物的行为。

第四条 会员单位开展反电信网络诈骗工作，应遵循依法合规、安全可靠、务实合作原则，并遵守国家相关法律法规和部门规章要求。

第二章 行业治理

第五条 支付清算行业应加强联动协同，建立完善行业联防联控体系，提升打击治理电信网络诈骗工作的整体性、系统性，不断提高治理效率，降低综合成本，改进服务体验。

第六条 支付清算行业倡导基于共建共享共治的原则，在合法合规前提下，探索建立完善风险信息共享机制，加强对电信网络诈骗风险案例、事件，涉电信网络诈骗商户和账户等风险信息共享，并综合运用跨机构风险信息，支持对电信网络诈骗行为的全流程、穿透式分析。

第七条 支付清算行业应强化科技应用，深化在反电信网络诈骗技防能力与规则模型构建等方面的交流合作，共同探索带动中小银行等提升风险识别和拦截能力的方式方法。

第八条 支付清算行业通过政策培训解读、理论与实务研究、专题研讨交流、业务案例分享等方式，加强对反电信网络诈骗法律法规、形势、策略的跟踪研究，为反电信网络诈骗工作开展提供信息参考。

第九条 支付清算行业持续探索完善涉电信网络诈骗举报奖励机制，畅通客户投诉渠道，加强客户权益保护。

第十条 支付清算行业持续深入组织开展反电信网络诈骗宣传教育，推动将《反电诈法》纳入会员单位领导干部学法用法范围。结合实际组织开展《反电诈法》普法宣传进学校、进企业、进社区、进农村、进家庭、进两新等活动，推

动《反电诈法》的宣传在全社会有效覆盖。

第十一条 中国支付清算协会（以下简称协会）依据相关法律法规、部门规章及本指引，建立完善反电信网络诈骗自律管理评价指标，并将评价结果纳入相关考核。

第三章 内部治理

第十二条 会员单位应建立健全与本单位业务规模、业务特点、业务类型相适应的反电信网络诈骗业务管理制度，明确本单位相关业务产品和服务在反电信网络诈骗方面的管理要求，对可能被用于电信网络诈骗的薄弱环节进行有效监测、识别、评估、控制。

第十三条 会员单位应建立常态化工作机制，通过成立专职部门、专班或工作组等形式，加强反电信网络诈骗工作牵头部门及各相关部门的协同配合，落实好主体责任。

第十四条 会员单位为客户提供账户服务、支付结算服务、进行特约商户拓展与管理，应当按照监管要求严格实行实名制管理，并加强风险监测及检查。

为客户开立账户时，会员单位应加强反电信网络诈骗教育和风险提示，通过服务协议或单独约定等形式对客户进行法律责任告知，要求客户承诺合法开立和使用账户。

与客户、特约商户主动终止业务关系的，会员单位应明确其销户原因。

第十五条 会员单位应加强对纳入本单位黑灰名单的客户及特约商户的日常交易行为监测分析，提高管理效率。

会员单位应对本单位黑灰名单、白名单进行动态清单管理。

第十六条 会员单位应根据监管要求对新业务、新技术、新应用、新设备进行安全风险评估，防范其被用于电信网络诈骗违法犯罪活动。

第十七条 会员单位应建立完善风险防控系统，积极研究开发电信网络诈骗反制技术，提升精准识别能力、完善风险防控措施的规范性，有效实现对电信网络诈骗风险的识别、监测和控制。

会员单位应密切关注电信网络诈骗违法犯罪的新手法、新模式、新特征，采取相应策略持续优化支付可疑交易监测规则模型及拦截机制。

会员单位对监测发现涉电信网络诈骗的可疑账户、商户、终端设备等，应及时核实。核实后无法排除可疑的，应采取相应的管控措施。

第十八条 会员单位对异常开户情形，应加强核查并根据核查结果采取必要的防范措施，建立异常开户复核机制；对监测识别的异常账户和可疑交易，应当根据风险情况，采取核实交易情况、重新核验身份、延迟支付结算、限制或者中止有关业务等必要的防范措施。

第十九条 会员单位应依法积极配合公安等有权机关开展涉电信网络诈骗犯罪案件的协查和排查，依法开展处置工作。

会员单位应在合法合规前提下，在风险信息共享、涉电信网络诈骗信息核验等方面积极探索与同业机构、电信运营商、市场监督管理部门等的外部合作，形成打击治理电信网络诈骗犯罪的合力。

第二十条 会员单位应按照国家有关规定，完整、准确传输直接提供商品或者服务的商户名称、收付款客户名称及账号等交易信息，保证交易信息的真实、完整和支付全流程中的一致性。

第二十一条 会员单位应按照法律法规要求，建立业务数据安全管理制度，规范开展业务数据的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、清除或销毁等工作，确保数据安全。

第二十二条 会员单位应在营业网点、柜台或为客户提供服务的页面等醒目位置，做出防范电信网络诈骗提示，并提醒客户阅知。

会员单位应结合本单位业务管理流程，着重在开户、资金转出等重点环节对客户防范电信网络诈骗做出提示，对可能受到电信网络诈骗的客户及时作出提醒，对非法买卖、出租、出借账户被用于电信网络诈骗的法律责任和惩戒措施作出警示。

第二十三条 会员单位应自觉维护客户的合法权益，建立长期、稳定、方便、有效的客户服务体系，及时受理和解决客户咨询、查询、投诉和申诉方面的问题。对于客户投诉，

应及时受理并核查，核查有效的，应妥善解决客户问题，满足客户合理诉求，维护客户合法权益。

第二十四条 会员单位应加强对客户及本单位员工的反电信网络诈骗宣传教育，积极参加监管机构和协会组织的反电信网络诈骗培训、宣传、研讨等活动，切实提高公众对各类电信网络诈骗方式的防骗意识和识骗能力。

第四章 纪律与责任

第二十五条 会员单位应接受协会对反电信网络诈骗工作的自律管理。协会组织会员单位及时总结反电信网络诈骗工作成果，对于认真贯彻落实反电信网络诈骗监管及自律要求，积极配合和参与协会组织的反电信网络诈骗相关工作的会员单位，协会将定期给予适当激励。

第二十六条 会员单位开展反电信网络诈骗工作存在下列情形之一，并经查证属实的，协会视情节轻重，依据《中国支付清算协会自律惩戒实施办法》对其采取相应的自律惩戒措施；情节严重的，报告中国人民银行:

（一）未建立反电信网络诈骗相关管理体系、内部控制机制及安全责任制度的;

（二）未履行尽职调查义务和有关风险管理措施的;

（三）未履行对异常账户、可疑交易的风险监测和相关处置义务的;

（四）未按照规定完整、准确传输有关交易信息的;

（五）为涉电信网络诈骗犯罪提供支付结算服务的;

（六）未建立数据安全管理制度，造成客户信息泄露的。

第五章 附则

第二十七条 国家法律、法规和监管部门规章制度另有规定的，从其规定。

第二十八条 本指引由协会负责解释、修订。

第二十九条 本指引自发布之日起实施，原《支付清算行业反欺诈工作指引》（中支协发〔2017〕116号）即行废止。