

开店宝支付服务有限公司

银行卡收单业务外包管理办法

目 录

第一章 总则.....	2
第一条 目的和依据.....	2
第二条 定义.....	2
第二章 管理与要求.....	2
第三条 外包服务机构的准入要求.....	2
第四条 外包服务机构拓展的商户资质要求.....	3
第五条 外包服务机构对特约商户的培训及管理.....	6
第六条 外包服务机构开展业务管理要求.....	8
第七条 设备采购及管理、维护要求.....	11
第八条 原始交易凭证保管与归档要求.....	12
第九条 外包服务商业务培训管理要求.....	12
第十条 信息保密要求.....	13
第十一条 外包服务机构检查制度.....	13
第十二条 违约责任.....	14
第三章 附则.....	14
第十三条 其他说明事项.....	14
第十四条 实施日期.....	14

第一章 总则

第一条 目的和依据

为了促进开店宝支付服务有限公司（以下简称“开店宝”）外包服务机构的标准化、规范化管理，增强外包服务机构风险管理的合规性、系统性和统一性，根据中国人民银行《非金融机构支付服务管理办法》及《中国人民银行关于加强银行卡收单业务外包管理的通知》等相关配套业务管理办法、相关法律法规，制定本办法。

第二条 定义

本办法所称收单业务外包服务机构，指按照国家相关法律、法规、监管规则等设立，在指定区域、特定行业领域内为开店宝提供非核心收单业务的专业化服务机构，包括外包服务机构、专业收单服务机构等。外包服务机构负责辅助开店宝进行商户拓展、协助开店宝进行商户管理与服务、机具的维护管理等工作。

第二章 管理与要求

第三条 外包服务机构的准入要求

外包服务机构申请开店宝的代理资格，须满足如下条件：

1、持有国家主管机关颁发的营业执照，经营业务必须符合国家法律法规，具有完善组织架构、业务管理、风险管理、内部控制、业务持续管理等制度。

2、具备良好的经营状况、财务状况、声誉状况、风险控制能力和责任承担能力。

3、具有提供专业化服务的必要营业场地、人员配置、服务体系和支持能力，具备商户回访、培训、机具问题和商户问题 24 小时内响应的服务能力。

4、须遵纪守法合规，无不良从业记录。

5、具有丰富的客户资源，能够提供预计拓展的客户类型、客户名称、所需产品和交易量预估等。

6、提供以下证明文件：

- A. 营业执照原件及复印件（盖章），
- B. 法定代表人（负责人）有效身份证件原件及复印件（盖章），
- C. 授权办理业务人员有效身份证件原件及复印件（盖章），
- D. 开户许可证复印件原件及复印件（盖章），
- E. 办公场所房产证明或租房协议、外包服务机构展业及风险管理相关规章制度，
- F. 外包服务机构意向调查表。

7、应于“银行卡收单业务市场拓展及设备专业化维护区域外包服务合作协议”（以下简称“外包服务协议”）签订 30 个自然日内，通过中国支付清算协会收单外包服务机构备案系统提出备案申请，相关材料按照支付清算协会官网要求自行准备。备案有效期为 2 年，到期日前 90 日内需再次申请报备。因未在规定时间内备案成功或到期不续申请，开店宝有权单方宣告终止外包服务协议，视其不具备开店宝的外包服务资格。

8、遵守开店宝及监管部门提出的其他合规要求。

9、外包服务机构同意接受并使用电子签约平台进行签约，认可在电子签约平台上的所有操作都是真实意愿的表示，认可在电子签约平台上签订的电子协议具备法律效力，认可在电子签约平台上的电子签名与手写签名具备法律效力。

第四条 外包服务机构拓展的商户资质要求

1、各业务部门负责监督外包服务机构须按照开店宝要求进行商户拓展，不得超代理地域范围拓展商户；优质品牌商户、资金归集行业客户、整体批发市场等不受区域和商户类型限制。

2、外包服务机构必须严格按照开店宝及中国人民银行、中国银联颁布的各项规章制度、监管要求和本管理办法开展代理业务，应充分了解商户经营情况及身份信息，不拓展禁入商户或有明显风险倾向的商户。

A. 可合作商户基本要求

- 商户经营合法合规（已办理工商注册领取营业执照）以零售经营为主，有明确的对外营业店面且已正式营业；
- 持续经营能力强，经营业绩稳定且有一定规模；
- 经营状况和信誉良好，业务范围和业务规模与其经营地址、经营时间、软硬件设备、组织架构、员工配备等匹配合理；
- 经营管理规范，内部管理各项制度完善，岗位设置明确，人员稳定性强；
- 有专设收银柜台，收银员素质符合要求，通讯线路良好（可以拨打外线）。

B. 禁止合作商户类型

根据《银联卡收单机构商户风险管理规则》第二章规定，外包服务机构禁止发展下列商户：

- 非法设立的经营组织；
- 特殊行业商户：包括本国法律禁止的赌博及博彩类、色情服务类、出售违禁药品、毒品、黄色出版物、军火弹药等其他与本国法律、法规相抵触的商户；
- 可疑商户：商户或商户负责人（或法定代表人）已被列入中国银联的不良信息系统；
- 注册地及经营场所不在开店宝收单业务所在国的商户。

C. 建议谨慎发展的商户类型

具有风险倾向性商户，该类商户因其所出售的商品、服务或其经营活动的特殊性质，发生欺诈交易的可能性较一般商户要大，建议外包服务机构谨慎签约，并采取更为严格的筛查措施。常见风险倾向商户类型如下：

- 易成为伪冒卡使用目标的商户类型：机票代售点或手机专卖店、珠宝、工艺品、名牌服饰专卖店、各类娱乐场所如夜总会、卡拉OK、酒吧、桑拿按摩服务等；
- 易发生套现的商户类型：提供中介、咨询服务的商户、小型经贸公司、各类传销机构、批发类商户等；
- 易发生虚假交易的商户类型：电话营销及信函营销、音像制品出租等；
- 易恶意倒闭的商户类型：在跳蚤市场、二手市场和街头的个体商铺、预付款类商户，如旅行社、短期培训班、各种俱乐部等；
- 主动上门要求装机的小型商户：欺诈嫌疑较一般商户要大。

3、外包服务机构拓展商户应严格按照开店宝准入管理办法及相关实施细则，收集并核实商户的身份证明材料，并提交至开店宝审批；

4、外包服务机构应对目标商户在正常营业时间内实施现场调查，如实填写《商户信息登记表》，必须拍摄经营场所的内部和外部照片，以验证其经营的合法性和实现预期销售额的能力。现场调查包括的关键要素有：商户基本信息、商户经营信息、商户收单经验、商户道德信用等。当出现下列可疑迹象时，外包服务机构需予以额外关注，并深入调查以判断是否存在商户欺诈风险：

- 商户实际经营名称与营业执照注册名不符，且商户无法提交合理解释，表明商户存在蓄意隐瞒其实际经营活动的嫌疑；
- 商户拒绝透露与前收单机构终止协议的真实原因，表明商户有可能因风险原因而被前收单机构终止协议；
- 商户仅有小面积的办公场所，没有经营场所和货品，员工也非常少，说明商户申请受理银行卡的真实意图值得怀疑；
- 商户声称已经经营了一段时间，但没有存货或存货很少；或商户的存货与登记的经营范围不符，表明商户可能存在财务困难或欺诈嫌疑；

- 商户的经营地址非常偏僻，远离市中心，或是在私人住宅经营或办公，且经营或办公环境简陋，表明商户可能财务状况不佳或有欺诈嫌疑；
- 经与商户负责人或员工交谈，发现他们对经营状况不太了解，可能是虚假申请或恶意倒闭商户的欺诈迹象；
- 商户尚未正式营业，但负责人或员工催促银行收单机构尽快布放机具，并对清算款项的到账时间格外关注，表明商户有利用经营设备及场所进行欺诈活动的意图；
- 商户负责人强烈要求以其个人账户作为商户结算账户，并希望清算款项能尽快达账，表明商户负责人可能存在欺诈意图，并试图尽快卷走清算款；
- 商户负责人对风险敏感问题，如对商户违规操作的界定、风险责任的划分等格外关注，表明商户对于风险问题过于紧张，可能存在蓄意欺诈的意图。

第五条 外包服务机构对特约商户的培训及管理

1、对特约商户的培训

外包服务机构必须严格根据开店宝制定的《外包服务机构培训手册》、《支付设备采购及管理、维护要求》，对特约商户进行日常业务培训，包括 POS 机硬件培训、安装打印纸培训、银行卡知识培训、POS 操作培训、签购单培训、收银主管培训、故障处理培训、帐务处理培训、风险防范培训、POS 机保管培训等，确保特约商户严格按照上述要求开展业务。

外包服务机构未按照开店宝要求对特约商户进行收单业务培训，导致大量投诉或发生大量风险交易（“风险交易”指因外包服务机构所发展的特约商户未按照银联标准要求，规范操作银行卡交易而导致的伪卡盗刷、持卡人拒付或其他导致持卡人银行卡资金损失的交易行为）的；开店宝有权根据实际损失抵扣外包服务机构的服务费，情节严重的，开店宝有权单方宣告终止合作协议。

特约商户根据培训情况填写《商户培训记录表》，对培训情况进行打分签字确认后交给外包机构培训人员。外包服务机构将培训档案递交至开店宝，开店宝根据客户权益保护制度保存好原件以及电子档案。

2、对特约商户的管理

外包服务机构如发现特约商户存在以下风险的，应及时向开店宝反馈，并及时终止与特约商户的合作。

- (1) 虚假申请：以虚假资料或冒用其它商户的资料申请为特约商户；
- (2) 参与洗钱、诈骗、恐怖融资、网上赌博等违法犯罪活动；
- (3) 无正当理由拒绝受理用户使用开店宝支付服务系统进行交易；
- (4) 侧录：特约商户默许、纵容、与不法分子共谋或发现后不制止不法分子在支付终端设备机具上装载侧录仪器，盗录持卡人磁条信息，出卖给伪卡制作集团或自行制作伪卡；
- (5) 泄露账户及交易信息：特约商户违反保密义务，将持卡人账户资料及交易数据信息泄漏给不法分子使用；
- (6) 套现：特约商户与持卡人或其它第三方勾结，或特约商户（及其下属方员工）使用自有银行卡，以虚拟交易套取现金；
- (7) 洗单：特约商户将其它未签约商户的交易在本商户的支付终端设备或压印机上刷卡或压卡，假冒本店交易与开店宝进行结算；
- (8) 恶意倒闭：特约商户接受持卡人支付的预付款后故意破产，使开店宝承担退单损失；
- (9) 虚假交易：在持卡人不知情的情况下，特约商户利用持卡人账户编造虚假交易或在持卡人消费的同时多压印单据或重复刷卡，并冒用持卡人签名进行虚假交易；
- (10) 名义经营范围与实际情况不符；
- (11) 中国银联已书面通知强制解约；
- (12) 已被其他卡组织认定为“高风险商户”；
- (13) 因经营不善停业整顿、申请解散或申请破产以及停业或破产；
- (14) 故意诋毁或损害开店宝声誉；
- (15) 被工商部门注销登记、吊销营业执照、由于违反国家法令法规或相关行业规定被有关机构查处；
- (16) 银行卡欺诈交易已被司法机关立案或介入调查等风险情况时；
- (17) 无故、恶意拒绝或故意引导持卡人，造成持卡人未成功使用银行卡交易的行为；
- (18) 其他违反中国银联商户风险管理规定的行为。

如特约商户发生上述情形，外包服务机构未及时向开店宝反馈，造成损失或影响的，外包服务机构需承担每商户 3 万元以下的违约金或扣除月服务费，情节严重的，可以单方宣告终止合作协议。

第六条 外包服务机构开展业务管理要求

- 1、外包服务机构违法违规宣传的行为，包括但不限于：
 - (1) 冒充银行工作人员宣传、冒充中国银联工作人员宣传、冒充其他同业机构工作人员宣传；
 - (2) 采取电话营销、短信营销等方式远程销售 POS 终端设备的；或在网
上售卖 POS 终端设备、任何零售形式及电话等新媒体推销形式售卖 POS 终端设备；
 - (3) 以“开店宝”“开店宝集团”等名义，采取承诺、秒杀、比较等欺骗性或者误导性的语言、文字、图片、计量单位等标价，诱导他人进行宣传；
 - (4) 擅自使用开店宝品牌标识，并且向其他第三方进行“开店宝”的品牌授权，使用与开店宝公司名称、品牌名称类似、及 LOGO 相同、相似、相近字样及图案，对外进行任何形式的各类商业或非商业宣传及合作。另外外包服务机构使用或授权任何第三方使用本业务相关的品牌 LOGO 及知识产权；
 - (5) 采取绝对化用语宣传，夸大宣传、散布虚假信息；
 - (6) 以免费、赠送、返利等误导性的语言或文字等方式在未明确收单业务收费情况下进行虚假宣传；
 - (7) 采用诋毁、贬低、辱骂等不良性质的语言、低俗文字和图片等方式进行负面宣传；
 - (8) 使用或变相使用“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”、“秒到”、“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宣传；
 - (9) 使用“开店宝”、“开店宝集团”名义收取或变相收取客户终端设备等不正当押金行为；
 - (10) 外包服务机构与商户串谋，经开店宝核实，存在恶意“薅羊毛”套取开店宝费用等行为。

2、外包服务机构违规违法展业的行为：

- (1) 因外包服务机构违反中国人民银行或中国银联、各国有及商业银行的相关管理办法及监管要求，导致开店宝按照银联、“Visa”、“MasterCard”、“JCB”、“AMEX”、中国人民银行、各国有及商业银行等卡组织、发卡行规则或生效判决对第三方承担赔偿责任的；
- (2) 因外包服务机构原因造成与特约商户、持卡人任一方与开店宝发生的任何纠纷；应当依法处理自身相关纠纷，不得以开店宝名义转移矛盾，不得鼓励、煽动或默认纠纷方来到开店宝或开店宝合作方或相关监管部门寻衅滋事；
- (3) 外包服务机构持续 3 个月未拓展新特约商户的；
- (4) 外包服务机构协助特约商户变造、伪造特约商户签约申请资料、调单资料的；
- (5) 有明确证据证明外包服务机构协助特约商户进行违规交易的；
- (6) 外包服务机构未配合开店宝进行商户巡检的；
- (7) 外包服务机构未按照开店宝要求对商户进行日常运营服务并受到多次投诉的；
- (8) 在发生风险交易时，外包服务机构未配合开店宝进行商户调单和退款追索工作的；
- (9) 外包服务机构存在其他违反法律法规政策或监管机构规定的行为的。

3、外包服务机构品牌管理

- (1) 外包服务机构在对外宣传开店宝相关信息时，必须声明为“开店宝外包服务机构”身份；
- (2) 外包服务机构所使用的“开店宝外包服务机构”字样需出现在展示区域显著位置；
- (3) 外包服务机构需要使用开店宝品牌标识（例如：招商会），需向市场部进行申请，获得审批通过后，方可使用。

4、外包服务机构宣传报备要求

- (1) 外包服务机构在发布宣传物料、投放广告前，应向市场部进行宣

传设计报备，获得审批通过后，方可发布投放。

- (2) 外包服务机构可以向开店宝、项目组提交邮件申请，并附相关电子设计稿；
- (3) 开店宝、项目组对相关资料进行初步审核并反馈审核意见；并将初步审核后的宣传物料申请提交至市场部进行审批；
- (4) 外包服务机构活动审批批准后进行正式使用，对于公众媒体宣传的物料，应在发布后向市场部提供上上刊报告或照片，最终由合规部归档保存。

5、外包服务机构业务开展业务的管理

外包服务机构违反第六条任一条款，开店宝有权根据实际发生金额抵扣外包服务商的服务费，经开店宝通知整改，拒不整改的，开店宝有权单方宣告终止合作协议。

- (1) 对于存在初次发生违规违法开展业务或宣传的行为，因及时发现并未造成不良影响或轻微影响的外包服务机构，给予口头警告，并限于 2 个自然日内消除或完成对违规违法开展业务或宣传的行为的整改，并将整改情况于第一时间告知相关部门。
- (2) 对于存在连续发生 2 次违规违法宣传，或引起监管部门行政类问责（包括但不限于电话通知、现场约谈、现场走访、口头警告、罚款等行为）、各类媒体渠道关注对公司产生一般不良影响的外包服务机构，给予暂停新增业务甚至暂停发放服务费，责令其对违规展业行为进行自查整改。外包服务机构以书面报告形式明确写出其违规情况及事件原委，并提供相应整改报告、明确整改期限，待开店宝相关部门审核通过后，逐步恢复其业务及服务费用发放，同时限于 1 个自然日内消除或下架违规违法宣传内容与相关影响（包含各网络媒体信息），涉及到投诉问题的，应当及时主动引导其通过原有渠道进行撤诉、撤销举报处理，并于 1 个自然日内告知撤诉情况。
- (3) 对于存在连续发生 2 次以上违规违法宣传，或引起各类媒体渠道关注产生不良舆论影响、导致经济损失的，开店宝给予书面警告并直接扣发 1 个月服务费以及要求赔偿 10 万元违约金，同时由外包服务机构直接承担相应经济损失，对违规展业行为进行整改，以书面报告形式明确写出其违规情况及事件原委，并提供相

应整改报告，同时限于1个自然日内消除或下架违规违法宣传内容与相关影响（包含各网络媒体信息），涉及到投诉问题的，应当及时主动引导其通过原有渠道进行撤诉、撤销举报处理，并于1个自然日内告知撤诉情况。

- (4) 对于因外包服务机构违规违法宣传引起的公众事件、群体事件造成大量负面舆论并产生经济损失的，开店宝直接扣发6个月服务费并要求赔偿50万元违约金，责令其对违规展业行为进行整改。外包服务机构以书面报告形式明确写出其违规情况及事件原委，并提供相应整改报告、明确整改期限。同时限于1个自然日内消除或下架违规违法宣传内容与相关影响（包含各网络媒体信息）；涉及到投诉问题的，应当及时主动引导其通过原有渠道进行撤诉、撤销举报处理。该外包服务机构须无条件配合开店宝进行事后处理工作并承担期间发生的开店宝一切损失；对于拒不配合开店宝且性质极为恶劣的，开店宝有权单方面终止与该外包服务机构的所有合作，并保留进行公示与追究其法律责任的权利。

第七条 设备采购及管理、维护要求

1、设备采购

因本业务为支付业务，所有设备均为交易使用，只有经开店宝认证通过的设备及设备供应商才具有设备供应资质，外包服务机构必须严格根据开店宝发布及认证通过的指定设备供应商处，按开店宝对设备的要求及标准进行采购。

2、支付设备的使用

外包服务机构必须严格按照开店宝的《外包服务机构培训手册》要求不得私自对设备的密钥体系进行任何解密操作，更不得将未经开店宝授权的其它程序与业务相关程序共同灌装。

3、支付设备的日常维护

外包服务机构必须严格按照开店宝的《外包服务机构培训手册》要求，定期对已经安装在特约商户处的设备进行日常维护及巡检，确保不因特约商户的擅自移机或其它操作对代理业务造成风险，同时必须严格根据

开店宝对特约商户的服务承诺按标准提供抢修、维护服务。因外包服务机构不对特约商户提供标准支付设备维护服务，经开店宝警告整改后拒不整改的，开店宝有权重新委托外包服务机构。

对于外包服务机构在日常运作中所涉及使用的运营物料，例如：POS 设备、热敏纸、移动 SIM 卡、门贴、商户签约协议、程序下装配件等，开店宝不承担相关费用。

第八条 原始交易凭证保管与归档要求

1、所有涉及业务协议的修订必须经开店宝最终确认，如未经开店宝确认擅自修订合作条款均为无效，并视为外包服务机构违规操作。外包服务机构必须根据开店宝最终确认的协议内容与业务相关方签署协议。

2、外包服务机构必须严格根据开店宝要求与建立代理业务合作的特约商户签署相关协议，所有协议在正式签署生效后 5 个工作日内，必须由外包服务机构将协议原件回收并寄回开店宝进行备案存档。

3、交易凭证即银行刷卡交易签购单等涉及到代理业务的交易凭证，该凭证由外包服务机构每月定期向特约商户进行回收，每月 5 日前将上一月回收的所有交易凭证汇总寄回公司总部进行备案存档。当特约商户发生整笔大额交易时，开店宝有权冻结该笔交易清算款项，外包服务机构必须调取交易凭证，确认持卡人签字有效性后，开店宝再进行清算打款操作，如因持卡人否认交易，而外包服务机构调取交易凭证无效时，外包服务机构需承担因此造成的法律风险和 Related 经济损失。

4、外包服务机构有责任和义务根据开店宝要求向特约商户调取保留在特约商户处的交易凭证，以配合代理业务所需的错账调账及监管部门的相关要求，如外包服务机构未积极配合或在回收时造成遗失，外包服务机构需承担因此造成的法律风险和 Related 经济损失。

第九条 外包服务商业务培训要求

1、为协助外包服务机构有效的在代理区域和行业开展代理业务，开店宝将针对代理商不定期进行相关培训，培训内容包括风险控制培训、展业培训、POS 机管理及维护培训、日常巡检培训、产品操作培训等，外包服务机构必须根据培训要求派指定人员参加，所有涉及培训的相关差旅费用等均由外包服务机构自行承担。

2、外包服务机构可要求开店宝派员至外包服务机构公司进行一定周期的驻场培训及管理辅导工作，凡涉及需要驻场培训及辅导的，开店宝所派人员的差旅等相关费用均由外包服务机构承担。培训期间开店宝所派培训人员将参与到外包服务机构日常业务运营管理中，并给予外包服务机构与代理业务相关的各项改进指导意见，但不参与外包服务机构实际的业务决策。

第十条 信息保密要求

1、外包服务机构不得向任何第三方透露开店宝与其建立的所有合作内容及日常沟通内容。

2、外包服务机构不得向任何第三方透露其代理区域和行业所有与代理业务相关的业务数据。

3、外包服务机构不得私自保留并向第三方透露与代理业务相关的特约商户信息，包括但不限于：持卡人信息、特约商户的相关信息或商业信息。

第十一条 外包服务机构检查制度

1、外包服务机构必须严格按照开店宝制定的财务管理要求按月、按季、按年度定期向开店宝提交财务报表，如实反应公司经营情况。

2、外包服务机构存在问题被开店宝要求限期整改，对于多次发现问题的外包服务机构视情节严重情况给予业务暂停整改处理或开店宝有权单方终止合作。

3、外包服务机构对于发现的风险商户需加强监督，对有严重问题的特约商户向开店宝申请关停并清退处理。

第十二条 违约责任

外包服务机构违反上述条款，除特别约定外，按照以下标准承担违约责任：

1、针对第一次违规行为，开店宝有权扣除外包服务机构当月 10% 服务费，涉及到违规的内容需在 3 个工作日完成整改；

2、针对第二次违规行为，开店宝有权扣除外包服务机构当月 30% 服务费，涉及到违规的内容需在 3 个工作日完成整改；

3、针对第三次违规行为，开店宝有权扣除外包服务机构当月 50% 服务费，涉及到违规的内容需在 3 个工作日完成整改；

4、针对三次以上的违规行为，开店宝有权单方面终止合作协议，并终止违规操作产生的收益发放；

5、所有的违法 / 违规行为，外包服务机构承担该行为产生的所有经济损失/名誉损失，开店宝有权不予结算违法 / 违规操作产生的收益，并视情况追究外包服务机构的法律责任。

第三章 附则

第十三条 其他说明事项

如外部法律法规或监管机构有相关规章制度管理规范规定的，可参照外部规定执行。各部门应参照本办法制定的实施细则执行。

第十四条 实施日期

本办法自发布之日起实施。