

中国支付清算协会 银行卡基支付工作委员会文件

中支协银行卡基发〔2021〕1号

中国支付清算协会银行卡基支付工作委员会 关于加强特约商户管理 规范银行卡收单业务 的风险提示

各有关会员单位：

近期，中国支付清算协会经举报调查发现，部分收单机构对拓展的特约商户管理不够到位，存在错误设置特约商户行业类别码、签购单显示信息与事实不符、上送商户受理地区位置信息与机具实际布放地不符等违规行为。为加强特约商户管理，规范银行卡收单市场秩序，现对各会员单位进行风险提示如下：

一、收单机构违规基本情况

在 2020 年已调查属实、涉及银行卡收单业务的举报中，错

误设置商户类别码的占比 32.65%，签购单显示信息与事实不符的占比 29.59%，上送商户受理地区代码与机具实际布放地不符的占比 22.45%，三类举报合计占比接近 85%。

上述行为主要违反了《银行卡收单业务管理办法》（中国人民银行公告〔2013〕第 9 号）第二十五条“收单机构应当根据特约商户受理银行卡交易的真实场景，按照相关银行卡清算机构和发卡银行的业务规则和管理要求，正确选用交易类型，准确标识交易信息并完整发送，确保交易信息的完整性、真实性和可追溯性。交易信息至少应包括：直接提供商品或服务的商户名称、类别和代码，受理终端（网络支付接口）类型和代码，交易时间和地点（网络特约商户的网络地址），交易金额，交易类型和渠道，交易发起方式等”的规定及《银行卡收单业务风险管理指引》（中支协发〔2017〕51 号印发）第三十一条第三款“收单机构应真实、准确、完整传递交易信息，不得采用虚假信息骗取发卡银行的交易授权，不得仿冒、变造或伪造交易信息。特约商户类别代码应符合国家、金融行业标准。收单机构应确保刷卡签购单等银行卡交易凭证或电子记录准确反映收单机构名称、特约商户名称及编码、受理终端（网络支付接口）编码、经屏蔽处理的银行卡号、交易类型、交易时间及金额等内容”的规定。

二、部分收单机构在特约商户管理方面存在的风险漏洞

（一）对特约商户入网审核不严格

部分收单机构未严格落实特约商户入网资质审核流程及标准，未按照相关规范设置商户名称；未严格按照特约商户营业执照显示的主营业务类型设置商户类别码；造成特约商户基本信息

设置错误，影响持卡人辨别交易，引发投诉举报。

（二）对特约商户巡检不到位

部分收单机构未按照规定对特约商户进行定期有效巡检，未及时发现商户信息错误设置问题或在商户变更商户名称及主营业务后未及时进行更新。

（三）对相关客户投诉未进行深入核查

部分收单机构对客户投诉事项不够重视，对前期投诉未进行深入核查及有效整改，导致客户举报该类问题趋势明显上升。

三、自律管理要求

各收单机构应严格执行《银行卡收单业务管理办法》《银行卡收单业务风险管理指引》等部门规章、规范性文件及相关自律制度，加强特约商户管理，对各类违规行为都要引起重视，对照监管要求、自律制度开展核查，防微杜渐，抓早抓小，确保交易信息真实、准确、完整。

（一）准确设置特约商户交易信息

各收单机构应根据特约商户受理银行卡交易的真实场景及主营业务开展情况，为特约商户正确设置商户名称、受理机构代码并准确选用商户类别码；完整准确上传设备信息、地理位置信息等要素，确保交易信息的完整性、真实性和可追溯性。

（二）加强特约商户巡检

各收单机构要建立并落实特约商户巡检制度，明确特约商户巡检频率、巡检内容、巡检记录等管理要求，落实巡检责任。对于有固定经营场所的实体特约商户，应每年独立开展至少一次现场核实。在巡检特约商户时要检查签购单上显示的各项要素是否

有缺失，是否如实反映了特约商户的真实交易场景。对于不具备固定经营场所的实体特约商户，应定期采集其经营场所影像或照片、开展受理终端定位监测等方式落实巡检要求。

（三）妥善处理相关投诉

各收单机构要建立健全客户投诉处理机制，明确投诉处理流程，及时做好客户投诉的核查和反馈工作。同时举一反三，加大对连锁类等商户的排查力度，及时发现并解决问题。

各收单机构应在2021年8月31日前对照风险提示要求完成核查和整改工作。协会将跟进收单机构整改情况，对整改落实情况较差、举报投诉数量居高不下的机构，将按照有关规定采取自律措施。

中国支付清算协会
银行卡基支付工作委员会
2021年2月4日

内部发送：秘书处领导，法律与权益保护部、业务协调一部。

银行卡基支付工作委员会办公室

2021年2月4日印发
