便民宝商户管理办法

**第一章 总则**

第一条 为建立和完善管理体系，规范便民宝商户行为，提升金融服务水平，根据《中国人民银行关于推广银行卡助农取款服务的通知》、《圆鼎借记卡管理办法》、《便民宝业务管理办法》等文件规定，特制定本办法。

第二条 本办法适用便民宝所有商户。

第三条 本办法所指便民宝是本行布放的，为辖内持有圆鼎借记卡和活期存折的农户提供查询、转账、消费、缴款、小额取款等服务的电话终端。

**第二章 资金管理**

第四条 便民宝业务办理过程中所需的资金，均为商户自有资金，商户须有足够的实力、资金从事便民宝相关业务。

第五条 商户圆鼎借记卡上的资金及常备现金量须满足本地客户日常取款、新农保缴费等业务办理的资金需求。商户现金不足时，须及时组织现金，现金过多时须将多余的现金及时解缴到开户网点绑定卡上。

**第三章 风险防范**

第六条 商户在办理业务完毕后，必须保管好由客户签字确认的交易凭条，及时将交易凭条粘贴于业务登记簿，并将每笔业务及时登记到《便民宝业务登记簿》，由客户签名或按指纹确认，每月由营业网点分工客户经理核对确认。

第七条 商户必须每天进行轧账，轧账方法为：用上次轧账余额加上绑定卡转入金额，减去绑定卡转出金额，得到本期余额，然后在便民宝上查询出绑定卡余额，两个余额核对一致，则轧账成功；若不一致，则应仔细核对登记簿，查找原因。若仍然无法核对正确，则应联系开户网点，请开户网点提供便民宝发生明细及绑定卡业务发生明细协助查找。

第八条 商户要向持卡人明示安全用卡须知、假币识别、举报投诉电话等事项。要加强宣传，引导客户全面了解并正确使用便民宝提供的服务，培养持卡人正确的用卡习惯。

第九条 商户要保证便民宝业务办理场所的安全，安装防盗门、窗，配备保险箱（柜），必要时须安装监控设备。商户到本行解缴、提取现金时，要有必要的安全防范措施，在此过程中出现的安保问题由商户自行负责。

第十条 商户对客户的交易记录等资料负有保密义务，不得向第三方透露，法律另有规定的除外。

第十一条 同一持卡人在商户处办理取现业务时，每卡每日提现不得超过2000元，每月提现累计不超过12次；消费每卡每日不超过2次；转账每卡每日转出不超过2笔；新农保预缴款每季转入卡号必须为新农保签约卡，每季转入卡号转入笔数不超过3笔；电费预缴款转入卡号必须为电费签约卡，每月转入卡号转入笔数不超过5笔。业务办理金额及次数的限制本行可根据相关规定予以调整。

**第四章 差错处理**

第十二条 出现系统通讯故障，交易未完成（未成功）的，不要重复交易。

办理取款业务，商户要通过查询持卡人卡余额、明细和自己绑定卡余额、明细，确认一致后才能付款。

办理缴费业务，商户要通过查询持卡人卡余额、明细和自己绑定卡余额、明细，确认一致后，再决定是否收现。

信息核对不一致，需要稍作等待再重新查询，必要时联系开户网点协助查找。

第十三条 因商户操作失误引起的差错，商户应迅速联系差错持卡人，及时协商解决问题的办法。

**第五章 纠纷处理**

第十四条 持卡人对现钞有争议的，商户应当场处理。

第十五条 持卡人对交易有争议的，商户应立即轧账，确认业务无差错后才能继续办理下一笔业务；若出现账务差错且无法查找的情况，可联系开户网点协助查找。

**第六章 其他**

第十六条 商户应将便民宝等设备放置在指定位置，机器上的易碎标签应保持完整，且不得改动或者加装其他设备。

第十七条 商户应保持便民宝设备及使用环境的整洁卫生。

第十八条 本行与商户之间为合作关系，商户在为持卡人办理业务时产生的通讯费用，本行将根据实际情况给予补贴。

第十九条 本行与便民宝商户签订《便民宝服务协议》，该合作协议为一年一签，在每年协议到期前应与本行续签下一年的合作协议。

第二十条 商户有（但不仅限于）下列情况之一的，本行将终止与商户的协议：

（一）商户违反本协议，将便民宝藏匿、损毁影响使用的；

（二）恶意拆分业务逃避交易限制的，除终止协议外，本行将向商户追索虚假业务产生的通讯费；

（三）因年龄较大等原因丧失便民宝业务操作能力的；

（四）信誉差、借便民宝业务强制销售商品、服务态度差、消费者反映强烈的；

（五）营业不正常，业务量偏低，难以履行为民服务职责的；

（六）申请时隐瞒劣迹事实，在当地有负面影响，消费者普遍对其反感的；

（七）停业转行或营业场所搬迁至偏僻区域，不便持卡人办理本行业务的；

（八）商户与第三方发生类似本协议的服务行为的；

（九）商户参与吸储、放贷、集资以及民间借贷等活动的；

（十）其他有损坏本行声誉、损害消费者利益的。

第二十一条 对存在欺诈、套现、卡片侧录、利用受理终端不正当牟利、故意使用假币等行为的商户，本行应立即终止协议、收回受理终端和标识牌，构成犯罪的，将移交司法机关。

**第七章 附则**

第二十二条 本办法由负责解释和修订。

第二十三条 本办法自文发之日起执行。