特约商户及POS机管理办法

**第一章 总则**

第一条 为加强农村商业银行特约商户和POS设备的管理，根据《银行卡收单业务管理办法》、《中国人民银行关于加强银行卡业务管理的通知》等有关规定，结合本行实际，特制定本办法。

第二条 本办法中的特约商户，是指与本行签订银行卡受理协议、按约定受理银行卡并委托本行为其完成交易资金结算的企事业单位、个体工商户或其他组织。

第三条 POS机，是指用于受理银行卡结算的终端设备（含EPOS、内联POS机）。

第四条 本办法所指的收单行是指本行。

**第二章 组织管理体系**

第五条 信息科技部

（一）负责配合省联社制定POS机技术标准和设备的选型；

（二）负责本行POS管理系统及网络的管理和维护等工作；

（三）负责配合省联社做好POS机设备软件的开发、测试和版本管理工作，并根据业务部门提出的需求，配合省联社进行系统软件升级和技术测试工作；

（四）负责本行POS业务数据的提供等技术管理工作。

第六条 运营管理部负责特约商户和POS机消费款项的结算、账务核对、错账处理。

第七条 计划财务部负责特约商户和POS机押金的收取等财务核算工作。

第八条 合规管理部负责特约商户和POS机各项规章制度及业务的合规审查，监督特约商户和POS机各项规章制度、规定的贯彻执行情况。

第九条 风险管理部负责特约商户和POS机的风险监测、识别、控制管理工作。

第十条 审计部负责对收单业务的运行、管理、内部控制、考核等情况进行稽核监督。

第十一条 电子银行部

（一）负责特约商户的市场调研、客户分析、POS业务的指导；

（二）负责协调与银联（包括银联商务公司）、其他商业银行之间的业务联系；

（三）对营业网点的特约商户、POS机进行管理考核；

（四）受理处理客户有关特约商户的投诉和纠纷；

（五）负责拟定POS机购置计划，统一管理、分配、维护POS机设备；

（六）负责POS机业务知识的交流和专业人员培训；

（七）负责向信息科技部提出POS机新增功能的业务需求；

（八）督促银联商户公司对POS机进行升级、更新程序、保证及时调整到位；

（九）负责POS欺诈交易的监测、业务经营管理等其他工作。

第十二条 各营业网点

（一）负责特约商户的市场营销任务，负责特约商户和POS机各相关制度的贯彻执行；

（二）负责特约商户拓展和资料搜集工作，并确保资料的真实完整性；

（三）对商户的经营和业务情况进行审核、调查，填写《商户信息调查表》；

（四）负责与商户签订《银联网络特约商户受理人民币银行卡协议书》；

（五）负责监督检查商户日常使用情况，并填写《特约商户培训（回访、检查）登记表》；

（六）负责POS业务的日常指导与培训工作。

**第三章 特约商户的拓展**

第十三条 商品零售（批发）、文教、交通、旅游、医药等适合银行卡支付结算的行业，都是特约商户的发展对象。

第十四条 电子银行部、各营业网点应调查了解特约商户的经营范围和经营状况，对商户的交易量、发展前景等做详细的市场调研，选择经营状况良好、财务状况稳定的商户作为发展对象。

第十五条 发展特约商户过程中，电子银行部应与相关部门密切配合，充分发挥本行综合营销优势。

第十六条 与特约商户签约时，应使用本行统一制式的《银联网络特约商户受理人民币银行卡协议书》，对协议书上未尽事宜可另行签订补充协议，明确双方权利和义务。

第十七条 本行应当按照中国银联特约商户编码规则对特约商户进行编码。当特约商户的主营项目或经营范围发生变更时，应重新编制商户编码。

第十八条 对于新增特约商户，收单行应布放相应数量的POS机设备，并协同特约商户在收银台的显著位置摆放、张贴统一的本行和银联标识。

**第四章 特约商户的准入条件**

第十九条 商户准入条件主要包括：

（一）具备合法经营资格的超市、批发零售、餐饮服务、学校等企事业单位、个体工商户以及其他经济组织，并同意在本行开立基本账户或一般结算账户；

（二）有专设的收银柜台，收银员素质符合要求；

（三）愿意严格执行协议的有关制度和义务。

第二十条 以下商户不列入准入范围：

（一）中国银联明确禁入的商户；

（二）不同意在我行开立账户的商户。

**第五章 特约商户的培训**

第二十一条 本行应做好商户的培训和再培训工作，提高商户受理、查验卡片和交易操作的效率和质量，以防止和减少特约商户操作不当而造成的风险损失。

第二十二条 对新发展的特约商户以及原有收银员发生变动的商户，必须对相关人员进行培训并确认其能够正确操作后方可允许其开办业务。

第二十三条 对特约商户的培训主要包括以下内容：

（一）机具的基本使用方法和简单的故障排除方法；

（二）可接受的银行卡、交易类型及操作流程；

（三）银行卡的基本知识、银行卡的识别及相关的银行卡风险防范；

（四）验卡、验证的基本知识及相关业务流程；

（五）各种凭证的正确使用方法；

（六）账务处理流程、收单行进行查询及差错业务处理流程。

**第六章 特约商户银行卡交易资金清算**

第二十四条 特约商户必须在本行开立账户，用于银行卡资金清算。

第二十五条 特约商户POS机连线交易，本行应于次日完成资金清算。

（一）对于预授权交易，本行须在30天的有效期限内完成资金清算；

（二）会计人员应认真核对POS机交易明细和特约商户消费票据，发现错账要及时冲正、调整并通知商户。

**第七章 对特约商户的管理**

第二十六条 本行应建立健全特约商户的档案资料，包括《银联网络特约商户受理人民币银行卡协议书》、《商户信息调查表》、《特约商户培训（回访、检查）登记表》、《机具协议》等。

第二十七条 本行须建立特约商户资料库，统计分析特约商户经营、受理客户持卡消费及持卡人对商户投诉情况等。

第二十八条 本行进行调单时，特约商户必须提供相应的交易资料，不得无故拒绝。对不能提供交易资料的，相应损失由特约商户承担。

第二十九条 本行要根据特约商户数量和业务开展情况配备特约商户管理员（拓展POS机的客户经理），负责商户管理和POS机设备的维护工作。

第三十条 特约商户管理员要根据银行卡各项促销活动的要求，积极争取特约商户支持和配合；经常与特约商户组织联谊活动，增进相互间的协作关系。

**第八章 POS机的管理**

第三十一条 本行POS机设备由电子银行部集中管理，特约商户需要新装或更换POS机时，特约商户管理员向本行电子银行部提出申请，审批同意后，在十日内完成设备安装、测试工作。

第三十二条 密钥管理

（一）POS机密钥由省联社生成，本行电子银行部灌入；

（二）机具密钥执行一机一密制度；

（三）严禁将同一特约商户信息配置在多台POS机具上。

第三十三条 电子银行部机具管理人员要对POS机出入库情况进行记录，建立POS机设备管理台账，记录POS机的型号、编号、装机位置和状态，确保账实相符。

第三十四条 电子银行部要指定专人负责POS机程序的保管、下载和POS机参数的设置等工作，并及时登记。

第三十五条 对发生故障的POS设备，电子银行部应及时与供货商取得联系争取尽快解决问题。

第三十六条 机具的回收

（一）对强制退出的商户，特约商户管理员在收到撤机申请批核后一个工作日内将机具收回；

（二）因其他原因而被退出的，在撤机申请批核后三个工作日内收回机具；

（三）撤机时，检验机具的完好性，并做好相应登记，撤回的机具在两个工作日内入库；

（四）因商户倒闭、失踪等原因而无法收回的机具，由特约商户管理员负责进行追查，追查超过半年仍无法收回的，向本行电子银行部申请报损处理。

**第九章 风险管理**

第三十七条 营业网点采取的商户风险管理措施包括：

（一）做好商户发展前的资信调查工作；

（二）做好商户的培训、维护和走访，及时了解和掌握商户经营状况；

（三）帮助商户提高卡片受理、资金清算等工作的效率和质量，增强风险意识和防范能力，防止和减少因收银员操作不当而造成的风险损失；

（四）做好不良客户的信息管理。

第三十八条 电子银行部负责监控POS机的日常业务，一旦发现有异动交易，及时通知营业网点，要求特约商户管理员查明真相，并及时做出相应的处理。

**第十章 特约商户管理程序**

第三十九条 商户调查

营业网点负责对商户的调查，并如实填写《商户信息调查表》：

（一）检查验证商户的营业执照等证件是否符合规定，并在上报的复印件资料上注明“与原件核对一致”;

（二）对收银员基本业务知识和操作技能的资格审核;

（三）对商户的经营场所进行实地考察，并拍照存档;

（四）调查商户实际营业范围与营业执照登记是否相符;

（五）查阅商户财务报表，分析经营状况是否良好。

第四十条 商户审查

电子银行部受理商户资料后,对准入范围内的目标商户进行以下风险审查：

（一）审查商户或商户法定代表人（或负责人）是否已被列入中国银联不良信息系统；

（二）审查商户营业执照、税务登记证、法定代表人（负责人）身份证件等证照的有效性；

（三）对目标商户进行实地调查，商户是否在本行开设基本账户或一般结算账户。

第四十一条 商户审批

电子银行部审查岗完成对商户的审核后，将符合条件的商户协议递交电子银行部经理审批。对完成签约确认的商户，由电子银行部进行归档整理，归档材料包括商户协议书、商户信息调查表、商户补充协议、商户有关申请资料以及图片等材料。

第四十二条 商户签约

（一）商户须与本行营业网点签订《银联网络特约商户受理人民币银行卡协议书》和《收单设备出借协议》，并同意接受协议中的所有条款；

（二）商户签订协议时必须加盖本单位公章和法人代表印章；

（三）商户须提供营业执照、税务登记证、法定代表人身份证件或其他有效证件资料的复印件。

第四十三条 商户注册

电子银行部是商户注册的主管部门，负责对商户的信息录入，并向省联社进行注册登记等。

（一）电子银行部负责填写《商户入网注册表》，并将协议书、商户营业执照等资料扫描后，发送至省联社申请办理；

（二）省联社审核同意后进行商户注册；

（三）电子银行部在综合业务系统里进行基础数据录入，开通此项业务。

第四十四条 商户维护

特约商户管理员应定期对所辖商户进行巡检，每季度至少巡检一次，巡检内容包括：

（一）了解客户持卡消费情况，帮助商户解决业务受理中存在的问题；

（二）对POS机具、通讯线路及周边环境进行检查，确保交易正常运行。对现场不能解决的问题，应先为商户安装备用POS机，不得影响商户交易；

（三）根据商户的需要，及时配送签购单、标识牌、宣传材料等日常业务用品；

（四）对特约商户的业务进行风险检查，并定期组织培训；

（五）收集特约商户和持卡人对本行工作的意见和建议。

第四十五条 协议解除

（一）特约商户由于各种原因，需要与本行解除协议的，必须按协议规定提前以书面形式通知本行，到期后协议自动解除，停止受理POS机收单交易。协议解除后，在法律规定的有效期限内，商户仍需承担已发生交易的风险损失，收单行保留追索权利。

（二）特约商户有下列情形之一，本行可以书面通知特约商户解除协议，收回POS机具，并保留对发现损失的追索权利：

1．多次出现违规操作；

2．有欺诈行为的；

3．多次无故拒绝受理银行卡的；

4．多次无理拒绝或故意拖延收单行查询业务和调单要求的；

5．经营困难或即将破产的商户；

6．六个月内未办理POS收单交易的。

第四十六条 特约商户的暂停或撤销

（一）对于出现下列情况之一的商户，营业网点特约商户管理员落实情况后登记《特约商户培训（回访、检查）登记表》报电子银行部，经电子银行部经理批准后可暂停或撤销特约商户资格：

1．商户经营状况恶化，停业歇业；

2．商户经营人、经营范围发生变更，无法执行有关优惠协议；

3．商户经营地址和服务电话发生变更，超过一个月无法取得联系的；

4．商户营业规模发生变更，变更后规模远低于本行要求；

5．商户严重违规经营，社会形象不佳的；

6．客户投诉属实，多次不执行有关优惠协议的商户；

7．与金融同业签订优惠条件优于本行的类似特约商户协议的商户；

8．恶意损害本行形象，侵害本行标识、名誉权的商户；

9．其他经本行审核认为不合格的特约商户。

（二）发现商户出现以下风险情况之一，且情节严重的，应立即书面通知商户终止银联卡交易：

1．虚假申请：以虚假资料或盗用其他商户资料向本行申请为特约商户；

2．侧录：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POS机具上装载侧录仪器，盗录持卡人磁条信息，出卖给伪卡制作团伙或自行制作伪卡；

3．泄露账户及交易信息：商户违反保密条款，将银行卡账户及交易数据信息泄露给不法分子使用；

4．套现：商户与不良持卡人或其他第三方勾结，或商户自身以虚拟交易套取现金；

5．洗单：商户将其他未签约商户的交易在本商户的POS机上刷卡，假冒本商户交易；

6．恶意倒闭：商户接受用卡支付的预付款后故意破产，使本行承担退单损失；

7．虚假交易：在持卡人不知情的情况下利用其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；

8．伪冒交易超过一定比率：商户一定时期内的伪冒交易超过规定比率；

9．名义经营范围与实际情况不符：商户名义上经营范围正常，或以正常名义申请成为特约商户后，实际从事禁入商户类型的经营活动；

10．因银行卡欺诈交易已被司法机关立案或介入调查；

11．中国银联已书面通知收单机构强制解约；

12．已被其他卡组织认定为高风险商户；

13．经营不善，已破产或停业；

14．其他风险原因。

（三）对强制退出的商户，本行应将其列入不良商户名单，收单行在两年内，不得与其再次签约受理银行卡业务。

第四十七条 商户变更

（一）对于商户名称、所在地、联系电话、主营项目、经营范围、法定代表人（负责人）、绑定的结算账户等信息发生变更时，商户应及时提交加盖本单位公章的《商户入网注册表》，并提供相关证明材料；

（二）电子银行部经办岗审核《商户入网注册表》后报省联社，由省联社进行商户信息变更。

第四十八条 特约商户的投诉处理

（一）客户因以下原因或情形可以向电子银行部进行投诉：

1．业务承诺没有兑现；

2．客户对提供的服务不满意；

3．其他事宜。

（二）电子银行部收到客户投诉后，与信息科技部维护负责人员联系共同解决，必须在3个工作日内给予回复并及时向客户作出解释。

（三）各营业网点收到客户投诉后，需填写《特约商户受理和处理客户投诉报告表》，并注明客户姓名、联系方式、特约商户名称及投诉原因，于1个工作日内传至电子银行部。电子银行部收到各营业网点转来客户投诉后，应通知特约商户管理员，核实情况和提出整改措施，于3个工作日内直接回复客户，同时将整改情况反馈相应网点。

**第十一章 档案管理**

第四十九条 在商户正常开展业务期间，商户与本行签订的《银联网络特约商户受理人民币银行卡协议书》，提供的营业执照、税务登记证、法定代表人（负责人）身份证件或其他有效证件资料复印件以及《商户信息调查表》等档案资料需永久保存。在与商户解约后，从协议终止日起，资料仍需至少保存两年以上。

第五十条 商户保管的银联卡交易签购单凭证，保存期限自交易日起至少一年，在保存期间应协助本行对产生的交易异议进行调单等手续。

**第十二章 罚则**

第五十一条 本行员工在POS机运行过程中存在违规行为的，对相关责任人按《员工违规违章行为记分考核办法》记分，并视情节轻重，追究相关人员的行政和法律责任。

**第十三章 附则**

第五十二条 本办法由负责解释和修订。

第五十三条 本办法自印发之日起执行。

**附件：**

1．商户信息调查表

2．银联网络刷卡电话终端商户受理人民币银行卡协议书

3．特约商户培训（回访、检查）登记表

4．特约商户受理和处理客户投诉报告表

5．收单设备出借协议

附件1:

**商户信息调查表**

注：打“★”为必填项,须仔细核实。

1．商户基本信息

|  |  |
| --- | --- |
| ★商户名称（营业执照注册名）： | |
| ★商户代码： | |
| ★注册登记号： | ★税务登记号： |
| ★注册地址： | ★营业地址： |
| ★法人代表： | ★联系人： |
| ★联系电话： | ★传真号码： |
| ★注册资本： | ★开业时间： |
| ★商户服务类别码（MCC）： | 商户知名度： |
| ★商户交易类型：□ 实地交易 □ 网上交易 □ 电购□ 邮购 □ 其他 | |
| ★商户付款方式：□ 预付款 □ 钱货两清 □ 分期付款 □ 赊购 | |
| ★商户性质：  □ 国营 □ 集体 □ 私营 □ 合资 □ 股份制 □ 其他 | |

2．商户经营信息

|  |  |
| --- | --- |
| ★营业用地性质：□ 自有 □ 租用 | ★营业用地面积： |
| ★经营地段： □商业区 □ 工业区 □ 住宅区 | |
| ★经营区域： □城区 □ 郊区 □ 边远地区 | |
| ★营业时间： | ★员工人数： |
| ★经营范围：主业：  副业： | 分支机构：范围：  数量： |
| 前一年营业额： | 前一年利润： |
| 预计月平均银行卡营业额（人民币）： | |
| 预计每张签购单平均交易额（人民币）： | |

3．商户收单经验信息

|  |  |
| --- | --- |
| ★是否有内卡收单经验：  □ 有 □ 无  开始收单日期：  收单银行： | ★是否有外卡收单经验：  □ 有 □ 无  开始收单日期：  收单银行：  受理卡种： |
| ★收银员卡片受理业务知识和操作技能：  □ 经验丰富，受卡设备操作熟练  □ 有一定受理经验，能完成基本操作  □ 无任何受理经验，不会使用受卡设备 | |

4．商户道德信用

|  |
| --- |
| ★商户是否被列入中国银联或其他卡组织的可疑商户名单：□ 是 □ 否 |
| 商户以前是否被收单银行或其他收单机构拒绝：□ 是 □ 否 |
| 商户是否有卷入法律诉讼：□ 是 □ 否 |
| 商户负责人（法人代表或高层管理者）是否有卷入法律诉讼：□ 是 □ 否 |
| 商户被执法部门的处罚记录（如工商、税务、环保等）： |
| 商户与银行往来记录：  负债额： 信用额： 信用期：  是否有债务逾期：□ 是 □ 否 |
| 商户负责人（法人代表）信用状况：  是否被列入中国银联或其他卡组织的不良持卡人名单：□ 是 □ 否  是否有债务逾期：□ 是 □ 否 |

5、考察情况及意见：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ★（全部）商户考察情况及意见：  1、是否检查验证商户的营业执照等证明文件  □ 是，符合规定。  □ 否，原因：  2、是否对收银员进行业务知识和操作技能的资格审核  □ 是。  □ 否，原因：  3、是否向商户所在地工商部门、联合征信机构进行企业信用状况查询  □ 是，查询结果：  □ 否。  4、是否对商户进行实地考察  □ 是，在商户营业时间进行实地考察。  □ 否，原因：  5、商户营业范围与营业执照登记是否相符  □ 是，营业范围与营业执照登记相符。  □ 不符，原因：  6、是否有足够的存货来支持销售？  □ 是。  □ 否，存货数量不够或存货与营业执照登记的营业类型不匹配。  7、商户经营状况  □ 商户经营总体良好。  □ 商户经营状况一般。  □ 商户经营状况较差，但会有改善。  □ 商户经营状况差，风险很高。  8、是否向商户索取财务报表  □ 是，前 年的财务报表。  □ 否。  9、商户考察意见：  □ 优质商户。  □ 一般商户，风险较低。  □ 一般商户，有一定风险，需要对其业务有所监控。  □ 高风险等级商户，暂不考虑发展。 | | |
| 客户经理姓名： | 填写日期： | 支行、部签章 |
| 客户经理电话： | 支行、部负责人签署： |

附件2：

**银联网络刷卡电话终端商户受理人民币银行卡协议书**

甲方： 支行

乙方：

甲方和乙方经友好协商，本着自愿、互助、互利的合作原则，就乙方加入中国银联银行卡网络（以下简称银联网络），使用联网刷卡电话终端受理银联网络开通此项业务的所有银行卡，达成如下协议：

一、甲方为确保乙方正常受理联网人民币银行卡，应由甲方（或甲方委托的经银联认可的第三方专业化服务机构）为乙方提供下列服务：

1、提供联网刷卡电话终端并及时进行终端的维护保养；

2、提供银行卡受理业务培训；

3、在银联业务规则规定的时间内及时提供交易投诉、查询、查复、差错处理及账务调整等服务；

4、提供刷卡电话终端操作指南、签购单、银联宣传标贴等业务用品；

5、负责或协助有关方为乙方提供银行卡交易的资金结算服务；

6、负责对收单业务的全过程进行风险监控和管理。

二、乙方由甲方发展加入银联网络，成为可受理联网人民币银行卡的银联网络刷卡电话终端特约商户。乙方应承担以下责任与义务：

1、乙方应严格按照《银联网络特约商户银行卡受理规程》（见附件）的要求受理银行卡及操作联网刷卡电话终端，并不得进行如下违规操作：涂改签购单上交易要素、分单操作、套现、虚假交易、超授权限额使用、不仔细核对签名及银行卡有效期、以现金方式退货、超过规定期限请款等。乙方未按上述有关规定受理银行卡或有以上违规操作行为的，甲方有权追索由此给甲方造成的经济损失，所产生的经济损失均由乙方承担。

2、乙方有义务组织收银员参加甲方组织的业务培训活动，乙方收银员均须接受甲方的业务培训后方可上岗受理银行卡交易，凡因未接受甲方业务培训而未能按有关上述规定受理银行卡所造成的经济损失由乙方承担。

3、乙方对所有已入网的银行卡受理必须一视同仁，不得以任何理由刁难或拒绝任何一种银行卡的合法交易。乙方对持卡人使用银行卡支付费用必须与支付现金一视同仁，不得采用不同价格或提供低于采用现金支付水平的服务。乙方不得将应付的银行卡交易手续费转嫁给持卡人，否则一经查实，甲方将对该笔交易款项予以拒付并退单，所造成的经济损失由乙方承担。

4、乙方应在其营业场所门面和收银台的显著位置张贴或摆放银联标识，表明乙方可受理联网人民币银行卡。

5、（仅在刷卡电话终端产权属于甲方时使用该条款）乙方应妥善使用和保管甲方提供的刷卡电话终端，不得随意转借他人，不得随意挪至其他经营场所或在不同收银台之间调换，并保证该刷卡电话终端除由甲方或甲方授权的相关人员进行维护和更换外，其他人员不得对该刷卡电话终端进行检测、维护、更换、移动或加装设备；如因使用、保管不当造成刷卡电话终端丢失、灭失、损坏或其他不良后果，乙方应负全部责任并全额赔偿。

6、乙方应提供足够的操作空间摆放刷卡电话终端，提供接有地线的电源插座及电话线路，保证线路畅通并承担相关费用。

7、乙方不得将签购单、银联标识牌、联网刷卡电话终端用于受理协议许可范围以外的用途，也不得给受理协议许可范围以外的第三方使用，不得将其他商户的交易假冒本商户交易参与结算。当乙方发生业务承包或转让时（包括受理银行卡业务）应及时通知甲方，若确需委托或转让，应事先征得甲方同意，并重新办理入网手续。

8、在正常业务范围内，乙方同意甲方使用其风险信息，同时乙方有责任向甲方提供有关银行卡诈骗案件中必要的线索和证据，并协助甲方和有关部门处理案件。

9、当本协议签定之时，乙方应配合甲方客户经理认真填写《商户信息调查表》，并提供其营业执照复印件、税务登记证复印件、法定代表人或负责人身份证复印件。当甲方为乙方提供回访服务或进行联网刷卡电话终端相关业务检查时，乙方应积极配合甲方相关人员工作，如甲方提出合理的签字、盖章等要求，乙方不得拒绝。

三、甲、乙双方应遵守中国人民银行制定的管理规定和办法，遵守中国银联股份有限公司与各入网成员机构共同制定的有关管理规则和办法，执行各入网成员机构银行卡业务章程和中国银联股份有限公司的决定，认真履行相关职责。

四、交易手续费及账务处理

1、银行卡交易手续费由中国银联根据中国人民银行的有关规定在银行卡交易资金清分中进行分配；

2、按照中国人民银行的有关规定，乙方银行卡交易净金额（已扣除本协议规定的银行卡交易手续费）在乙方消费支付交易成功后（刷卡电话终端显示屏显示“交易成功”字样及显示“终端流水号”）由甲方划拨至乙方指定的在甲方开立的账户中，清算数据以银联银行卡交易电子数据为准；

3、乙方须在甲方开户，若乙方需变更账户，需提前7天以书面方式加盖公章后正式通知甲方，甲方按乙方提出的变更时间和新的银行卡账户更改系统注册，并从约定的时间起按新的账户划拨乙方银行卡交易资金；

4、若乙方需要变更商户地址、联系方式等信息要素，需提前7天以书面形式加盖公章后正式通知甲方，甲方按乙方提出的变更信息在系统中重新注册更新，并进行刷卡电话终端的开通以及与银行卡账户的重新绑定；

5、乙方财务人员每天应对当日发生的联网刷卡电话终端交易总额与所划拨至指定银行卡账户的交易资金进行核对，如有不符，应及时向甲方反映；

6、持卡人对银行卡交易有疑议时，甲方有权要求乙方进行查询、查复或提供持卡人原始交易的有效签购单，乙方均应在5个工作日内回复或提交有效签购单。如未能按时回复、提交或提交无效签购单而造成入网成员机构退单的，甲方有权拒付并从乙方银行卡交易资金中抵扣相应款项或提出追索，由此产生的一切经济损失由乙方承担。

7、经查询确认，需要乙方将交易款项退还给持卡人的，乙方应主动向甲方提交帐务调整申请书，甲方凭帐务调整申请书从乙方账户上扣除调帐金额，在乙方帐户金额不足的情况下，乙方应主动将调帐款项划至甲方，由甲方做差错退款处理。

8、持卡人对银行卡交易有疑议或发生差错时，可通过乙方或持卡人的发卡银行向甲方查询投诉，各方均不得以任何理由推诿和拒绝受理查询投诉，同时甲方或乙方在收到持卡人投诉或相关方处理要求后，甲方及乙方均有责任积极配合进行交易纠纷的调查取证和业务投诉，并及时按照有关规定办理相关交易的差错处理。

9、本协议适用于持卡消费者在乙方使用联网人民币银行卡进行消费支付的每一笔交易，有关方发生银行卡交易投诉、差错和纠纷时，甲方和乙方应接受和执行中国银联的处理结果，若仍有争议，可经由中国银联及其入网成员机构共同组成的“银行卡争议处理委员会”裁定后执行。

五、保密条款

1、甲方和乙方均应严格遵守《银联卡账户及交易数据安全管理规则》的相关保密规定；

2、在本协议的签定过程中、存续期间以及协议终止后，乙方始终负有保守其与甲方之间银行卡交易信息等商业秘密的义务，乙方应承担因泄露商业秘密而造成的一切损失的赔偿责任；

3、未经甲方书面同意，乙方不得向任何单位、个人透露银行卡持卡人资料、银行卡卡号以及使用银行卡交易的任何资料，国家另有规定的除外。

六、协议的终止

1、乙方出现下述任一种情况，经指出仍拒不纠正的，甲方有权单方面书面通知乙方终止本协议：

（1）自本协议签定之日起，连续三个月未受理银行卡业务的；（2）多次无故拒绝受理银行卡的；（3）多次严重违反银行卡业务受理操作规程的；（4）屡次无理拒绝或故意拖延甲方及/或见证方查询，查复和调单要求的；（5）多次受到持卡人投诉，无法妥善处理相关问题的；（6）违反“一柜一机”原则，与多家收单机构重复签约的；（7）经相关方申诉，甲方及/或见证方确认有严重违规行为的。

2、乙方出现以下任何一种欺诈行为或风险状况时，甲方及/或见证方有权单方面无条件终止本协议，且无须事先通知乙方，并立即终止其银行卡交易，收回设备（刷卡电话终端产权为甲方），所产生的相关经济损失由乙方承担，同时甲方还有权依法追究乙方相应的法律责任，并对其不良行为予以曝光：（1）虚假入网申请；（2）侧录；（3）泄露帐户及交易信息；（4）套现；（5）洗单；（6）恶意倒闭；（7）虚假交易；（8）名义经营范围与实际情况不符；（9）因银行卡欺诈交易已被司法机关立案或介入调查；（10）中国银联已书面通知收单机构强制解约；（11）已被其他卡组织认定为“高风险商户”；（12）经营不善，已破产或停业；（13）其他欺诈风险原因。具体欺诈行为及风险状况定义见中国银联颁发的《银联卡收单机构商户风险管理规则》。

3、乙方不得通过银行卡交易进行洗钱活动，一经发现或被举报，甲方有权单方面无条件终止本协议，且无须事先通知乙方，并立即终止其银行卡交易，收回设备，同时甲方还有权上报有关反洗钱主管部门，查处和追究乙方的法律责任，并对其不良行为予以曝光。

4、缔约一方如因本条第1、2款之外的其他原因需终止本协议时，必须提前30日以书面方式通知另一方。在此期间，双方必须继续履行本协议直至完成在协议期间发生的一切未了责任后，协议方可终止。

5、协议终止后，乙方应将产权归甲方的原有设备和业务单据退还甲方，甲方在确认收回后退还乙方所缴纳的相应押金。

6、协议终止后的24个月内，如有因以往交易引起的查询，乙方仍有义务配合甲方工作；如有交易因乙方违反本协议的条款导致发卡方拒付或退单的，甲方有权向乙方追索已付款项，由此造成的甲方的损失、发生的费用(包括但不限于诉讼费、仲裁费、律师代理费等）以及原交易损失均由乙方承担。

七、其他

1、乙方应及时以书面方式向甲方提出申请，并通过甲方向见证方申报以下变更事项：（1）乙方法人代表、负责人姓名、地址、经营许可范围、联系方式、所有权结构、理财卡账户等；（2）乙方业务经营或销售方式变动或终止。

2、乙方在受理银行卡时，若遇银联网络及其成员机构系统因故临时中断或其他原因造成持卡人支付交易不成功，甲方不承担相关责任，乙方应与持卡人商洽，采用其他方式进行支付结算。

3、本协议受中华人民共和国法律、法规和条例约束，双方因本协议发生纠纷，应本着友好协商的原则商议解决，若协商不成，任何一方均有权提交南京市仲裁委员会进行仲裁。除非另有规定，仲裁期间双方应当继续履行协议规定的义务。若本协议部分条款被裁定无效或不能执行时，不影响其他条款的有效性、合法性，也不影响其他条款的履行。

4、《银联网络特约商户受理银行卡规程》是本协议的附件，与本协议具有同等法律效力。

5、本协议一式贰份，甲、乙双方各执一份，贰份合同具有同等法律效力。甲方和乙方若仍有未尽事宜可以增定补充协议，但补充协议的条款不得与本协议条款相违背。

6、乙方声明：甲方已采取合理方式提请其注意本协议的全部条款，并对此作出了说明，乙方自愿同意按照本协议的规定行使权利和履行责任与义务。

7、本协议先由甲、乙双方盖章后生效，有效期为 年。本协议有效期届满后若甲方或乙方无任何异议将继续执行，直至甲方或乙方提出异议后本协议终止。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）

授权代表： 授权代表：日期： 日期：

乙方填写：

1、乙方同意按照以下标准支付银行卡交易手续费：

2、工商注册名称：

3、工商注册编号：

4、工商注册所在地址：

5、邮政编码：

6、主营项目和经营范围：

7、税务登记号：

8、法人代表姓名： 职务：

身份证号：

9、联系人姓名： 联系电话：

传真号码：

10、银行卡开户银行：

户名： 卡（账）号：

11、乙方采用：□ 甲方提供的联网刷卡电话终端

□ 甲方指定自行购买的刷卡电话终端

□ 其他：

甲方填写：

1、机构代码：

2、商户类型代码（MCC）:

3、特约商户编码：

4、特约商户终端编码：

5、安放刷卡电话终端数量： 套

6、终端机押金￥ 元/台 总计：￥ 元（大写）

7、客户服务电话：

8、商户服务人员姓名：

9、联系电话：

附件3：

**特约商户培训（回访、检查）登记表**

年 月 日

|  |
| --- |
| 特约商户名称： |
| 培训（回访、检查）内容： |
| 培训（回访、检查）发现的问题及解决办法或建议： |
| 被培训（回访、检查）商户反馈意见：  客户签字： |
| 培训（回访、检查）人员签字:  支行、部业务章 |

注：每次必须培训（回访、检查）内容：(1)、清洁机具，检查机具标贴；(2)、终端线路检测；(3)、主机、电源、打印机、密码键盘检测；(4)、补充业务用品；(5)、检查银联标志；(6)、补充业务培训；(7)、了解近期银行卡受理情况；(8)、财务人员回访；(9)、检查收银员操作的合规性。

附件4：

**特约商户受理和处理客户投诉报告表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 特约商户名称 |  | | 投诉人 | |  | 传真/电话 | |  |
| 投诉事件记录：  记录人/日期： | | | | | | | | |
| 投诉人要求：  记录人/日期： | | | | | | | | |
| 调查结果：  调查人/日期： | | | | | | | | |
| 处理结果：  处理人/日期： | | | | | | | | |
| 接受反馈人： | |  | | 反馈时间： | | |  | |
| 客户反馈电话： | |  | | 客户反馈结果： | | |  | |

注：电子银行部告知客户投诉处理结果并征询反馈意见。如有必要将此表传真至客户处，请客户填写反馈意见。

附件5：

**收单设备出借协议**

甲方： 支行

乙方：

为方便乙方使用有银联标识的信用卡收款，甲乙双方本着合作、友好、共赢的原则，对乙方收款设备的借用、保管、退回等签订如下协议：

一、甲方责任：

1、甲方负责为乙方免费上门安装刷卡收款设备；

2、甲方负责对乙方借用设备的免费维护；

3、甲乙双方的收款协议终止后，乙方将完好设备交还甲方，甲方凭开出的收据将押金退还给乙方。

二、乙方责任：

1、乙方应在设备安装前向甲方缴纳押金 元；

2、甲方安装完成后，乙方不得随意拆卸甲方的收款设备，由此引起的设备损坏，乙方应按原价赔偿给甲方；

3、乙方与甲方的收单协议终止后，乙方将完好设备及押金收据退还给甲方时，甲方退还押金给乙方。

三、其他事项：

1、乙方在业务经营中如出现违规、违法使用POS机的，一经发现农商行有权立即收回设备，乙方必须无条件配合；

2、六个月内，总业务量低于12笔或总交易额低于3万元的，甲方有权从乙方处收回借出设备；

3、如乙方确属优质客户可免收押金。

以上协议，一式两份，甲乙双方各执一份，双方签字后生效。

甲方（签章）： 乙方（签章）：

年 月 日