

# 乐刷科技有限公司 外包商服务管理办法

版本号：A0

修订日期：2020年8月12日

## 目录

第一章 总则	3
第二章 代理商业务开展运作环节的规范化要求	3
第三章 代理商分类评级管理	5
第四章 代理商分类评级结果及应用	6
第五章 附则	8

## 第一章 总则

第一条 乐刷科技有限公司（下称“公司”）为落实监管单位严管外包服务工作的指导精神，加强代理商管理规范化要求，防范业务风险，保护业务各方的合法权益，特制定本办法。

第二条 本办法就代理商在业务开展和和运作环节的规范化要求、代理商分类评级管理、代理商分类评级的结果运用三个方面进行明确。

第三条 代理商是指：符合公司业务外包服务商准入资质在协议约定范围内对公司产品或服务进行对外宣传、推广、客户关系搭建和维护相关事宜的合法企业单位。

## 第二章 代理商业务开展运作环节的规范化要求

第四条 代理商入网应严格参照法律法规、监管规章制度的要求，满足以下资质：

（一）持有市场监督管理部门核准的营业执照等机构证照材料，机构名称、经营场地等应与机构证照资料一致，且在国家企业信用信息公示系统无经营异常信息。

（二）注册地址为中国境内，并且在开展合作业务区域内有固定办公场所、从业团队等。

（三）注册资本满足业务开展基本要求。

（四）成立时间在六个月以上。

（五）具有健全的组织架构、内控制度、反洗钱制度、业务和风险管理制度、信息安全及保密管理机制、业务运行应急预案、完善的服务体系和服务支持能力等。

（六）至少应有 2 名以上熟悉银行卡收单业务的高级管理人员，具有从事经济、金融、会计、计算机、电子通信或信息安全行业工作经验，且具备与外包业务规模相匹配的人员队伍。

（七）具有良好的财务状况，具备持续经营能力。

（八）具有良好的商业信誉，经营状况良好，无重大违法违规记录。

（九）代理商或其法定代表人、负责人不在银行卡清算机构、监管机构或中国支付清算协会或公司认定的黑名单内。

（十）代理商交易未曾出现在银行卡清算机构或协会公示的风险商户或风险交易名单之列。

第五条 代理商业务合作申报时，应当收集并保存以下资料：

符合业务合作资质的代理商在业务合作过程中应遵循如下规范要求。

（一）代理商入网资料规范

根据《银行卡收单外包业务自律规范》等相关法律法规、监管规章制度要求，代理商开展业务前应全套提供包括但不限于以下基本材料：

（1）营业执照的照片或复印件。

（2）法定代表人或负责人身份证或其他有效证件的照片或复印件。

- (3) 开户许可证或结算账户资料的照片或复印件。
  - (4) 经营场所产权证或租赁协议的照片或复印件。
  - (5) 实地考察照片或经营照片（包括但不限于门头照、业务经理与代理商法人合照、业务经理与代理商 LOGO 合照、经营场所照片）。
  - (6) 银行卡收单外包合作协议。
  - (7) 其他能够证明企业资质的有效证件。
  - (8) 从事外包服务的人员名册。
  - (9) 当前所维护的商户与机具数量机具及交易基本信息和日常经营情况。
  - (10) 表明外包业务服务能力的其他材料，如内部运作流程及合规经营规章和制度。
  - (11) 上述资料均须在有效期内。
  - (12) 上述资料如为复印件，须加盖公章。
- (二) 代理商结算须为对公或对私法人结算。
  - (三) 代理商开展业务前，需签署相关的业务合作协议、保密协议及相关的附件协议。
  - (四) 代理商与我司签订的合作协议在有效期范围内且无潜在经营风险，政策风险，结算风险。

第六条 代理商在业务合作过程中，应履行以下义务：

代理商应加强规范业务拓展过程和商户的尽职管理要求。

(一) 按照外包协议约定，履行特约商户营销拓展、培训、现场检查，终端机具布放、维护，信息保密等相关义务。拓展的特约商户有下列行为之一的，公司应立即停止服务，不向代理商支付该特约商户的服务费：

- (1) 参与洗钱、诈骗、恐怖融资、套现、网上赌博等违法犯罪活动。
- (2) 无理由拒绝受理用户或客户使用公司银行卡收单服务系统进行交易。
- (3) 将公司提供的支付服务用于约定用途之外的。
- (4) 故意诋毁或损害公司声誉。

(二) 机构名称、法定代表人、联系人、负责人、注册地址、业务范围等基本信息发生变更时，及时向我司提供变更申请及相关资料。

(三) 对实体特约商户进行本地化经营和管理，通过在特约商户及其分支机构所在地市的外包服务机构或其分支机构提供服务，不得跨地市开展外包服务。

(四) 终止合作时，应配合公司做好商户的交接工作；未能做好商户移交工作导致不良后果的，可以扣除其分润和风险保证金；给公司带来经济损失的，应当进行追偿。

第七条 代理商在业务开展过程中不得有下列行为：

- (一) 向特约商户不实宣传和承诺。
- (二) 冒用其他银行、银联、公司名义进行市场拓展和宣传的。
- (三) 捏造、散布虚伪事实，损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。
- (四) 在特约商户接入时，未恪守诚实告知原则，隐瞒特约商户实际经营情况，协助特约商户对资质材料进行伪造或变造。

- (五) 明示或者暗示特约商户可以进行套现、公转私等违法违规操作。
- (六) 以套用、变造与真实商户类型不相符商户编码等各类手段变相降低银行卡刷卡手续费率，恶意争抢客户。
- (七) 在服务过程中，故意拖延业务处理的时间。
- (八) 未经公司同意，向公司以外的支付机构介绍特约商户。
- (九) 提供虚假申请资料，骗取相关外包资格。
- (十) 向其他机构转让、转包业务。
- (十一) 在未授权地区拓展市场。
- (十二) 被监管机构终止业务运作，或被政府机构、司法机关列入破产清算。
- (十三) 对终端有改造行为。
- (十四) 以任何形式存储银行卡磁道信息或芯片信息、卡片验证码、卡片有效期、个人标识码等敏感信息。
- (十五) 未经公司授权收取或经手商户资金或存在类似行为。
- (十六) 串通特约商户和持卡人进行信用卡套现、交易分单等违法经营行为。
- (十七) 与特约商户串通利用公司提供的银行卡收单服务从事洗钱、赌博、套现、诈骗、恐怖活动等违法活动。
- (十八) 其他违反银行卡收单市场秩序的行为。

### 第三章 代理商分类评级管理

第八条 代理商的分类评级是指以代理商的合规经营情况、风险管理水平、可持续发展能力为基础，按照本办法评价和确认代理商的类别、级次。

我司根据代理商的分类评级结果采取差异化、针对性的监管措施。

第九条 代理商分类评级遵循以下原则：

- (一) 业绩贡献与风险防控相结合。在综合评估代理商的业绩贡献情况下，结合代理商的防线防控能力进行评定。
- (二) 全面与重点相结合。在全面分析代理商的经营管理、业务拓展、风险管控等情况基础上，以风险控制和合规为导向，重点评价代理商的业务合规情况。
- (三) 定量与定性相结合。综合定量因素与定性因素对代理商进行评价。

第十条 评价指标及方法：

代理商的分类评级指标包括经营资质和背景、合规要求、展业规范、风险防控、业绩贡献、持续发展能力六项。

- (一) 经营资质和背景。主要评价代理商证照材料及机构履历、商业信誉，经营状况，

无重大违法违规记录。

(二) 合规要求。主要评价代理商承接支付业务外包服务过程中的合规管理执行情况,规范运作等能力。

(三) 风险防控。主要评价代理商业务开展过程中的风险识别、风险防范、风险管控、风险治理能力。

(四) 展业规范。主要评价代理商在业务宣传及拓展过程中的合法合规相关政策要求履行情况。

(五) 业绩贡献。主要评价代理商在基于商业合作基础上的产能及收益贡献情况。

(六) 持续发展能力。主要评价代理商的持续发展潜力。

第十一条 代理商分类评级按照《代理商分类评级指标与标准》(附件1), 100分为基准分值。

第十二条 公司依据行业及市场发展情形和政策监管要求结合实际情况,对代理商分类评级管理的相关条款进行调整,并于生效执行前对代理商进行公示。

## 第四章 代理商分类评级结果及应用

第十三条 公司根据代理商的评价计分,将代理商分为A类(I级90分以上、II级80分-89分、III级70分-79分)、B类(60分-69分)、C类(低于60分)共3类5级。

A类I级代理商:六项基本评价指标整体优异。经营资质和背景优质,合规状况好,展业行为规范,风险防控能力强,业绩贡献突出,可持续发展能力强,主动积极配合公司各项管理要求。

A类II级代理商:六项基本评价指标整体表现良好,个别指标表现一般。经营资质和背景良好,合规状况好,展业行为规范,风险防控能力较强,业绩贡献良好,具有一定的可持续发展能力,配合公司各项管理要求。

A类III级代理商:六项基本评价指标整体表现一般,部分指标存在问题。经营资质和背景一般,具有合规意识,展业行为表现一般,风险防控能力较弱,业绩贡献一般,可持续发展能力一般。

B类代理商:潜在风险较大。经营资质和背景较差,合规意识淡薄,业务拓展和宣传存在不规范的行为,风险防范意识薄弱,业绩贡献较差,未实质性开展业务或业务发展停滞。

C类代理商:存在严重风险隐患。经营资质和背景差,业务合规及业务拓展存在重大不符合项,业绩贡献差,不配合公司各项管理要求。

第十四条 公司依据业务发展情况,结合以前年度评价及当年评价计分综合评定A类三级代理商的具体级次。

第十五条 公司根据分类评价结果，衡量代理商整体情况、风险程度、确定对应管制措施。

(一) 对 A 类 I 级代理商，除日常交易监测外，不采取特别的管制措施。

(二) 对 A 类 II 级代理商，除日常交易监测外，还应采取对部分项目指标一般的项目进行限期整改措施。

(三) 对 A 类 III 级代理商，除日常交易监测外，还应采取以下措施：

1. 风险提示。
2. 定期约谈。

第十六条 代理商在评定期内存在以下情形的，视影响程度及具体情况，直接评定为 B 级或 C 级。

1. 代理商违反办法管理要求中明文约束不得存在的情形。
2. 代理商发展的商户或对应交易出现在银行卡清算机构或协会公示的风险商户或风险交易名单之列的。
3. 因相关交易引了银联相关争议业务处置导致我司承担相关资金损失的。
4. 因相关交易引起相关媒体网站或社会舆论给我司或品牌形象带来关联影响的。
5. 较长时间未登陆系统，未对商户进行维护或执行相关管理义务的。

第十七条 针对评定得分为 B 级（有潜在风险）及以下（或已经发生相关风险）的代理商，为保障业务合作各方的权益，公司有权采取以下措施：

1. 启动代理商账户权益保护机制。
2. 公司有权随时除名代理商资质、收回代理商权益，并提留代理商分润或关联收益分成部分作为风险保证金。
3. 公司有权终止合作，终止合作涉及代理商账户及分润残值处理的，公司有权在终止合同告知发出后一个月内联系代理商无果的情况下，视作代理商自动放弃分润残值处置参与权进行清理。

4. 对代理商采取相关约束处置，处置参照下列梯度：

(1) 代理商首次涉及合规或风险排查认定的不符合项时，提留分润金额 1 万元作为风险违约金。

(2) 代理商整改无成效再次涉及合规或风险排查认定的不符合项时，提留分润金额参照所涉不符合项的原交易金额全额且不得低于 3 万元作为风险违约金。

(3) 代理商多次涉及合规或风险排查认定的不符合项时，提留分润金额参照所涉不符合项的原交易金额的五倍且不低于 10 万元作为风险违约金。

第十八条 对于风险监测疑似发生差错账、超范围销售 POS 机、电销、网销、赌博、退单追偿、诈骗行为的代理商，公司有权冻结代理商分润账户订单对等金额作为风险准备金；

第十九条 对于发生差错账、超范围销售 POS 机、电销、网销、赌博、退单追偿、诈骗或其他关联不规范展业行为引发外部投诉的代理商，公司有权划扣代理商分润账户订单对等金额

作为风险违约金，且处罚不低于 5 万元的罚款；

第二十条 对于发生差错账、超范围销售 POS 机、电销、网销、赌博、退单追偿、诈骗或其他关联不规范展业行为引发监管单位核查的代理商，公司有权划扣代理商分润账户订单金额 2 倍的金额作为风险违约金，且处罚不低于 10 万元的罚款，当所涉监管核查金额大于 10 万元时，公司有权划扣分润账户全部余额并建立 10 万元处罚金额差额部分对应的止付计划金额，只到处罚金额执行完成为止。

#### 第二十一条 组织实施

（一）代理商分类评级每季度实行一次，评价期为上一季度，上季度的评价结果运用于下本季度的代理商管理及相关处置的实行。

（二）代理商分类评级结果于评定结束后以通知的形式分别反馈至各代理商知晓。

（三）公司针对分类评级后代理商存在的问题以及整改建议，通过文件、约谈、会议的方式与代理商进行沟通，并督促整改。

（四）公司针对要求代理商整改的方面定期跟踪代理商整改结果。

（五）针对多次评定结果为 B 级以下的，或相同问题多次整改无效的代理商，公司可直接采取相关处置措施或清退代理商。

## 第五章 附则

第二十二条 本办法由公司负责解释、修订。

第二十三条 本办法自发布之日起施行。

附：《代理商分类评级指标与标准》