

# 《金融科技创新应用声明书》

创新应用 基本信息	创新应用编号	91510000X21601577W-2025-0001	
	创新应用名称	基于 API 技术的“医疗医保医药”线上支付服务	
	创新应用类型	金融服务	
	机构信息	统一社会信用代码	91510000X21601577W
		全球法人识别编码	5493002ERZU2K9PZDL40
		机构名称	中国工商银行股份有限公司四川省分行
		持有金融牌照信息	牌照名称：中华人民共和国金融许可证 机构编码：B0001B251010001 发证机关：中国银行保险监督管理委员会四川监管局
	拟正式运营时间	2025 年 5 月 10 日	
	技术应用	1. 基于应用程序接口 (API) 技术，建立统一的支付数据入口，助力全省各医疗机构、线上购药平台快速改造接入系统，实现医保资金与自费资金的线上支付，有效提升公众在就医、购药过程中的医保资金使用便利性。 2. 针对就诊、购药支付场景中易出现的高并发情况，运用分库分表、数据缓存、负载均衡、消息队列、容器部署等技术，稳健高效地处理用户支付请求，减少用户的等待时间，提升相关服务的可靠性。 3. 基于大数据技术，通过综合运用用户的医疗支付数据以及在银行的资产、流水、信用评估等数据，丰富银行智能风控数据支撑，助力银行精准开展产品营销，增强相关用户的金融服务获得感。	
	功能服务	本应用以医保移动支付场景为切入点，联合省医保局、各大医院、线上购药平台等，构建统一的支付数据入口，在就诊支付、线上购药等场景中为医疗机构、药店提供线上收单服务，实现医保资金与自费资金的线上支付，有力提升社会公众就医过程的线上支付便捷性。同时，通过综合运用用户的医疗支付数据以及在银行的资产、流水、信用评估等数据，丰富银行智能风控数据支撑，助力银行精准开展产品营销，有效增强相关用户的金融服务获得感。 本应用由中国工商银行四川省分行负责研发及运营，并通过医疗机构微信公众号（小程序）、线上购药平台提供金融应用场景。	
	创新性说明	1. 在标准建设上，工商银行四川省分行联合四川省医保局，在全省首批实现医保资金与自费资金的线上支付和统一清算，并制定《四川省医保移动支付间联模式建设标准》，为	

		<p>全省其他金融机构开展医保接入改造提供有效参考。</p> <p>2. 在数据应用上，本应用将用户的医疗支付数据与用户在银行的资产、流水、信用评估等数据融合应用，有效评估客户信用风险，为客户匹配恰当的金融产品和服务，提升客户的金融服务可得性。</p> <p>3. 在便民服务上，提升了“医保、医疗、医药”三医融合场景中的资金结算效率，缓解了医疗机构医保缴费排队时间长等问题，有利于提高服务质量，改善医患关系，同时，补齐了线上购药医保支付的短板，为个人客户带来更好的就医及购药体验。</p>
	预期效果	实现医保资金与自费资金的线上支付，提升医保局和医疗机构、线下药店的医保资金结算效率，补齐了线上购药医保支付的短板，为个人客户带来更好的就医及购药体验。
	预期规模	相关服务预计覆盖全省 300 家医疗机构和 100 家线下药店，预计年支持笔数达 1500 万笔、涉及资金 30 亿元，惠及公众达 200 万人。
创新应用 服务信息	服务渠道	<p>诊疗场景：各医疗机构微信公众号、小程序</p> <p>购药场景：美团、饿了么、京东等互联网购药平台</p>
	服务时间	<p>诊疗场景：7×24 小时</p> <p>购药场景：7×24 小时</p>
	服务用户	医疗机构就诊或线上购药的个人客户
	服务协议书	<p>本应用服务协议包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>《服务协议书-我的医保凭证小程序隐私政策》（见附件 1-1-1）</li> <li>《服务协议书-医保展码清算合作协议》（见附件 1-1-2）</li> <li>《服务协议书-医保移动支付产品开通申请及承诺函》（见附件 1-1-3）</li> <li>《服务协议书-中国工商银行商户收单业务申请书(2023 年版)》（见附件 1-1-4）</li> <li>《服务协议书-中国工商银行特约商户线上收单业务协议书》（见附件 1-1-5）</li> </ol>
	评估机构	中国工商银行四川省分行机构金融业务部
合法合规 性评估	评估时间	2025 年 2 月 10 日
	有效期限	2 年
	评估结论	本应用严格按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国消费者

		权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（中华人民共和国国务院令第 778 号）、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第 5 号）、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令 2022 年第 9 号公布）、《银行卡收单业务管理办法》（中国人民银行公告〔2013〕第 9 号）等国家法律法规及金融行业相关政策文件要求进行设计开发、在数据收集和使用过程中采取了有效技术措施保护支付信息和客户敏感信息安全，所提供金融服务符合相关法律法规要求，可依法合规开展业务应用。经我行机构金融业务部评估，本应用未违反法律法规禁止性规定，可以依法合规开展业务。		
	评估材料	《合法合规性评估报告-基于 API 技术的“医疗医保医药”线上支付服务》（见附件 1-2）		
	评估机构	中国工商银行四川省分行金融科技部		
	评估时间	2025 年 2 月 10 日		
	有效期限	2 年		
技术安全性评估	评估结论	本应用严格按照《信息安全技术个人信息安全规范》（GB/T 35273-2020）、《个人金融信息保护技术规范》（JR/T 0171—2020）、《金融业数据能力建设指引》（JR/T 0218—2021）、《金融科技创新应用测试规范》（JR/T 0198—2020）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T 0199—2020）、《金融科技创新风险监控规范》（JR/T 0200—2020）、《金融领域科技伦理指引》（JR/T 0258—2022）、《金融大数据平台总体技术要求》（JR/T 0237—2021）、《基于大数据的支付风险智能防控技术规范》（JR/T 0202—2020）、《金融数据安全数据安全分级指南》（JR/T 0197—2020）、《金融数据安全数据生命周期安全规范》（JR/T 0223—2021）、《中国金融移动支付 支付标记化技术规范》（JR/T 0149—2016）、《商业银行应用程序接口安全管理规范》（JR/T 0185—2020）等相关金融行业技术标准规范要求进行设计开发并进行全面安全评估。经我行金融科技部评估，本应用符合现有相关金融行业标准要求。		
	评估材料	《技术安全性评估报告-基于 API 技术的“医疗医保医药”线上支付服务》（见附件 1-3）		
风险防控	风控措施	1	风 险 点	在数据采集、存储、传输、使用等过程，由于技术缺陷或业务管理漏洞，可能会造成数据的泄露风险。

		防范措施	遵循“用户授权、最小够用、全程防护”原则，充分评估潜在风险，加强数据全生命周期安全管理，严防用户数据的泄露、篡改和滥用。数据采集时，通过隐私政策文件、信息授权书等方式明示用户数据采集和使用目的、方式以及范围，获取用户明确授权后方可采集。数据存储时，通过加密等技术将原始信息进行脱敏，并与关联性较高的敏感信息进行安全隔离、分散存储，严控访问权限，降低数据泄露风险。数据传输时，采用加密通道进行数据传输。数据使用时，借助加密技术，在不归集、不共享原始数据前提下，仅向外提供密文形式的融合计算结果，仅结果获取方可解密为明文使用。
2	风险点		创新应用上线运行后，可能面临网络攻击、业务连续性中断等方面风险，亟需采取措施加强风险监控预警与处置。
	防范措施		在应用实施过程中，将按照《金融科技创新风险监控规范》(JR/T 0200—2020)建立健全风险防控机制，掌握创新应用风险态势，通过制定应急预案并进行定期演练，结合灾备计划方案，保障业务安全稳定运行，保护金融消费者合法权益。
	风险点		资金清算中涉及个人客户医保基金、个人账户等信息，可能存在非本人授权、盗刷等风险。
3	防范措施		<p>1. 所有场景的支付结算，都建立在医保官方授权的基础上，通过医保官方小程序完成客户鉴权及授权动作，确保业务开展过程中合法合规。</p> <p>2. 支付结算的过程中，所有的资金交易均建立在强实名认证的整体框架下完成，有力防范盗刷风险。</p>
	风险补偿机制	本应用按照风险补偿方案（见附件1-4），建立健全风险补偿机制，明确风险责任认定方式、制订风险处理机制，配套风险拨备资金、保险计划等补偿措施，切实保障金融消费者合法权益。在金融消费者因使用该金融服务而出现资金损失时，涉及医保基金、医保个账的资金部分，由医保局及医疗机构与客户确认后按照风险补偿机制进行处理；自费的部分由中国工商银行四川省分行及互联网合作方共同确认后根据风险补偿机制进行处理。	
	退出机制	本应用按照退出机制（见附件1-5），在保障用户资金和信息安全的前提下进行系统平稳退出：	

		<p>1. 在业务方面，中国工商银行四川省分行按照退出方案终止有关服务，及时告知客户并与客户解除协议。如遇法律纠纷，按照服务协议约定进行仲裁、诉讼。涉及资金的，按照服务协议约定退还客户，对客户造成资金损失的通过风险补偿机制进行赔偿。</p> <p>2. 技术方面，中国工商银行四川省分行对系统进行下线。涉及数据的，按照国家及金融行业相关规范要求做好数据清理、隐私保护等工作，切实保障金融交易主体合法权益。</p>
	应急预案	<p>本应用按照中国工商银行四川省分行建立的应急处置预案（见附件 1-6）妥善处理突发安全事件，切实保障业务稳定运行和用户合法权益。建立日常生产运行监控机制，7×24 小时实时监控系统运行状况，第一时间对核心链路、接口、功能模块、硬件资源等的异常情况进行告警。一旦发生突发事件，根据其影响范围和危害程度，及时采取有针对性措施进行分级分类处理，视需要及时关闭增量业务，妥善处置受影响的存量业务，切实保障用户资金和信息安全。</p>
投诉响应机制	机构投诉	<p>投诉渠道</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>客户电话：致电客户服务热线（95588），选择人工服务联系客服代表。</li> <li>手机银行 APP：登陆工商银行手机银行 APP 进行投诉。</li> <li>网上银行：登陆网站（<a href="http://icbc.com.cn">http://icbc.com.cn</a>）发送投诉内容。</li> </ol>
		<p>投诉受理与处理机制</p> <p>受理途径：95588 客服热线      受理时间：全天 24 小时      处理流程：在接到投诉事件后，客服受理人员负责对事件进行了解和分析，在确认投拆原因和相关问题后，协调相关技术部门或业务部门进行处理解决，并及时将处理进度反馈投诉人员。      处理时限：15 个工作日内。</p>
	自律投诉	<p>投诉渠道</p> <p>受理单位：中国支付清算协会      投诉网站：<a href="http://cfp.pcac.org.cn/">http://cfp.pcac.org.cn/</a>      投诉电话：010-66001918      投诉邮箱：<a href="mailto:fintechts@pcac.org.cn">fintechts@pcac.org.cn</a></p>
		<p>投诉受理与处理机制</p> <p>中国支付清算协会是经国务院同意、民政部批准成立的全国性非营利社会团体法人。为保护金融消费者合法权益，营造遵守国家宪法、法律、法规和社会道</p>

		<p>德风尚的良好金融科技创新监管环境，推动金融科技创新行业健康可持续发展，按金融管理部门工作要求，协会以调解的形式，独立公正地受理、调查以及处理金融科技创新监管工具实施过程中出现的投诉举报等相关事宜。</p> <p>对于涉及相关地区的金融科技创新应用的投诉举报事项，中国支付清算协会将依照规定的程序进行调解，由协会举报中心对投诉情况进行沟通、记录后，相关业务部门负责进行调查处理。</p> <p>对外办公时间：周一至周五 上午 08: 30-11: 30，下午 13: 30-17: 00</p>
备注		无
承诺声明	<p>本机构承诺所提交的材料真实有效，遵守国家相关法律法规规定和社会公序良俗，严格落实金融管理部门相关监管要求，认真执行行业相关规则规范，强化全流程风控管理体系建设，有效识别、评估、监测和控制风险，并做出以下声明：</p> <p>1. 守正创新。忠实履行金融天职和使命，着力解决实体经济痛点难点，确保科技创新不偏离正确的发展方向，严防技术滥用，切实通过技术创新满足人民群众对美好生活的期待与向往。</p> <p>2. 以人为本。始终坚持以人民为中心的发展思想，坚持金融科技创新行为从人民群众实际需求出发，以增进社会共同福祉为目标，尊重并维护人民群众尊严和利益，致力促进社会和谐与文明进步。</p> <p>3. 诚实守信。恪守社会主义核心价值观，将求真务实作为金融科技从业人员的基本素养，将履约践诺作为从事金融科技创新活动的基本要求，强化诚信道德自律，积极倡导诚实守信的良好社会风尚。</p> <p>4. 公开透明。使用简明清晰、通俗易懂的方式，及时、真实、准确、完整地主动对外披露金融科技创新的功能实质和潜在风险，不隐瞒不利信息、不“劝诱”销售产品，让社会公众看得到、读得懂、能监督。</p> <p>5. 权益保护。充分尊重和保障人民群众隐私权、自主选择权、依法求偿权等合法权益，严格履行适当性义务，严防过度采集、违规使用、非法交易和泄露用户隐私数据行为，采取风险拨备资金、保险计划等补偿机制，切实保护用户资金和信息安全。</p> <p>6. 安全合规。把遵守法律法规和维护金融稳定作为开展金融科技创新活动的前提条件，已通过业务合规性和技术安全性评估审计等措施保障新技术应用风险可控，避免新技术应用带来的数据泄露、算法黑箱、信息茧房等问题，切实防范技术和数</p>	

	<p>据滥用可能导致的人民群众信息与资金失窃风险。</p> <p>7. 公平普惠。应用新一代信息技术优化金融服务供给结构，持续增强金融服务的普适性、可得性和满意度。重点关注特殊人群、弱势群体需求，努力消除因使用成本、文化程度、地域限制等造成的“数字鸿沟”，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。</p> <p>8. 社会责任。贯彻落实国家战略部署，围绕新时代经济社会发展的战略目标、战略重点，始终把社会效益放在首位，坚持社会效益和经济效益相统一，开展“负责任的创新”，打造“值得信赖的技术”，切实服务经济社会健康可持续发展。</p> <p>本声明书正文与附件表述不一致的，以正文为准。</p> <p>以上承诺如有违反，愿承担相应责任与后果。</p>
--	--

## “基于 API 技术的‘医疗医保医药’ 线上支付服务”服务协议书

本应用服务协议书包括《服务协议书-我的医保凭证小程序隐私政策》（见附件 1-1-1）、《服务协议书-医保展码清算合作协议》（见附件 1-1-2）、《服务协议书-医保移动支付产品开通申请及承诺函》（见附件 1-1-3）、《服务协议书-医保移动支付产品开通申请及承诺函》（见附件 1-1-3）、《服务协议书-中国工商银行商户收单业务申请书(2023 年版)》（见附件 1-1-4）、《服务协议书-中国工商银行特约商户线上收单业务协议书》（见附件 1-1-5）。

附件 1-1-1

## 我的医保凭证小程序隐私政策

发布日期：

生效日期：

### 概要

我们严格遵守法律法规，遵循隐私保护原则，为您提供更加安全、可靠的服务。

我的医保凭证小程序是由深圳市腾讯计算机系统有限公司（以下简称“我们”）提供的产品，我们的注册地为深圳市南山区粤海街道麻岭社区科技中一路腾讯大厦 35 层。我们作为医保电子凭证发卡渠道之一，通过我的医保凭证小程序指导并协助您激活医保电子凭证并使用医保电子凭证相关功能。您可以通过阅读本隐私政策详细了解我们对个人信息的收集和处理方式，以便您更好地了解我们的服务并作出适当的选择。同时，我们对可能收集的您的敏感信息及相关重点内容，已采用粗体特别提示，希望您在阅读时特别关注。

您同意本隐私政策表示您已经了解并同意在相关场景下，为实现功能运行，我们将对您的相关个人信息进行处理。但这并不代表只要您开始使用我们的产品与/或服务，我们将处理本隐私政策中涉及的全部个人信息。仅当您使用特定功能时，我们才会根据最小必要原则，为实现向您提供服务的目的，处理您的相关个人信息。

您可以通过本隐私政策了解以下内容：

1. 个人信息的收集和使用
  2. 信息的存储
  3. 信息安全
  4. 第三方信息处理及公开披露
  5. 您的权利
  6. 变更
  7. 未成年人保护
  8. 联系我们
  9. 其他
1. 个人信息的收集和使用

在您使用产品服务的过程中，我们会遵循合法、正当、最小必要、公开透明的原则，按照如下方式收集您在使用服务时主动提供的或因为使用服务而产生的信息，用以向您提供服务。

### 1.1 个人信息收集使用说明

1.1.1 为了帮助您向国家医保局申请激活或解绑您的医保电子凭证，您同意我们根据您签订的《腾讯“医保电子凭证”用户授权功能规则》获取您的姓名、身份证号、手机号，并将上述信息提供给国家医保局，并同意国家医保局在激活您的医保电子凭证后将您的上述个人信息连同您的医保授权码、医保电子凭证激活绑定关系的信息提供给我们。

1.1.2 为了通过本小程序向国家医保局或经办机构申请查询医保电子凭证使用记录、医保缴费明细、医保消费明细、生育保险信息等，您同意我们向国家医保局或经办机构提供您的姓名、身份证号、医保授权码，并同意我们从上述机构获取您所查询的信息并通过本服务向您本人展示。

1.1.3 为了通过本小程序查询您附近支持医保电子凭证的医院、药店，您同意我们访问您的位置权限，收集您的地理位置信息。

1.1.4 当您在医保两定机构使用本小程序亮码进行医保移动支付时，您同意我们将您的医保授权码提供给医保经办机构，并从经办机构获取您的医保授权码、订单金额、订单机构编号、订单机构名称，以便于在本小程序内向您展示医保支付结果。

1.1.5 如您使用医保电子凭证智能客服功能，为了向您展示您所在城市的政策或信息，您同意向我们提供您的所在城市信息或授权我们访问您的位置权限，收集您的地理位置信息，并识别您的所在城市。为了方便客服通过电话方式与您联系，您可以向我们提供您的手机号。

1.1.6 为了使用医保动账提醒功能，您同意我们从经办机构获取您的医保缴费记录、医保消费记录，并通过消息推送的方式向您本人展示。

1.1.7 为了向您展示您的参保地或者您本人可能适用的医保报销政策，您同意我们收集您的参保地、参保状态、参保档次，用于向您展示相关的内容。

1.1.8 当您使用我的家庭医保功能（仅部分地区支持）时，您同意我们从您所在地的医保经办机构获取您的医保亲属关系、亲属姓名、身份证号等个人信息，用于在本小程序中向您展示并供您绑定亲属账户。您可以选择不同意或拒绝上述信息的授权，这可能会影响我的家庭医保功能的使用，但不会影响您正常使用小程序的其他产品功能。

1.1.9 前述信息中的身份证号、医保使用记录、缴费及消费明细、订单金额、亲属关系及亲属身份证号等信息属于敏感个人信息，仅用于本政策声明的必要目的，如您拒绝提供的，将无法使用对应的场景功能，但不影响您使用本小程序的其他基础功能或服务。

1.1.10 如您在本服务中使用医保电子凭证其他功能涉及个人信息处理的，除本指引外，

还可通过《医保电子凭证用户协议》《腾讯“医保电子凭证”用户授权功能规则》以及具体功能单独配置的协议或规则（如有）了解详情。

## 1.2 权限申请使用说明

为向您提供完善、优质的服务，我的医保凭证小程序会申请和使用下列权限获取相关信息。您可以在您的手机、平板等终端设备或微信小程序内中对相关权限进行管理，从而限制小程序获取相关信息。

权限名称	调用场景/目的	管理方式
地理权限	(1) 获取用户当前位置信息，以便您查看您附近支持医保支付的医院/药店位置。  (2) 使用智能客服或医保政策查询功能时，获取用户当前所在城市信息，以便展示当地的相关政策及内容。	通过点击“小程序>…>设置>位置信息”进行管理
麦克风权限	使用智能客服或意见反馈功能时，实现语音输入，以便用户提出咨询问题。	通过点击“小程序 > 智能客服 > 切换语音 > 按住说话 > 系统设置”进行管理；或者通过点击“小程序 > 右上角… > 设置 > 麦克风”进行管理
相册权限	使用智能客服或意见反馈功能时，上传图片记录留言反馈信息内容及佐证材料。	通过点击“小程序 > 智能客服 > 留言反馈 > 相册图标 > 授权”进行管理；或者打开“小程序 > 右上角… > 设置 > 小程序已获取的信息”进行管理

当您使用我们的小程序产品时，只有在您触发相关业务功能时，我们才会向您申请相关权限，并获取相应信息（如涉及）。请您放心，我们申请访问的权限只限于实现特定的功能所必需，并且您可以根据系统及小程序平台提供的设置撤回权限的授权。如您拒绝或撤回授权权限，会使您无法使用相应功能，但并不影响您正常使用产品与/或服务的其他功能。

## 1.3 Cookie 使用规则

便于您查看使用历史，我们会使用Cookie和/或同类技术收集您的登录状态。我们不会

将 Cookie 和/或同类技术用于本隐私政策所述目的之外的任何用途。如果您拒绝我们使用 Cookie 和/或同类技术收集和使用您的相关信息，您可以通过本隐私政策提供的联系方式联系我们，或删除已经储存在您的移动设备或其他装置内的 Cookie 和/或同类技术。

#### 1.4 个性化推荐

我们会根据您的参保地、观看记录、浏览偏好、关注等信息，为您提供个性化推荐内容服务（包括但不限于个性化广告）。如果您不希望使用我们的个性化推荐服务，您可以通过本指引【联系我们】部分提供的联系方式提出您的请求，我们将尽快审核所涉问题，并在 15 个工作日或法律法规规定的期限内为您关闭该服务。如果您关闭个性化推荐服务，我们将不再使用参保地、观看记录、浏览偏好、关注、性别等为您推荐个性化内容，我们将仅向您提供非基于个性化推荐的服务内容。

#### 1.5 个人信息使用范围

我们会在本隐私政策所涵盖的用途内使用收集的信息。如我们使用您的个人信息，超出了与收集时所声称的目的及具有直接或合理关联的范围，我们将在使用您的个人信息前，再次向您告知并征得您的明示同意。

#### 1.6 除外情形

根据相关法律法规的规定，我们在以下情况下收集和使用您的个人信息无需取得您的同意：

- (1) 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需；
- (2) 为履行法定职责或者法定义务所必需；
- (3) 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；
- (4) 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理您的个人信息；
- (5) 依照《个人信息保护法》规定在合理范围内处理您自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；
- (6) 法律、行政法规规定的其他情形。

## **1.7 间接获取个人信息**

若因提供服务所必要，我们从第三方间接获取您的个人信息的，我们会在收集前要求第三方对个人信息来源的合法性和合规性作出承诺，并要求其向您告知共享的信息内容，在依法取得您的同意后提供个人信息。同时，我们也将会严格遵守法律法规要求及与第三方的约定，保护和处理您的个人信息。

## **1.8 更新**

请您理解，我们向您提供的功能和服务是不断更新和发展的，如果某一功能或服务未在前述说明中且收集了您的信息，我们会通过页面提示、交互流程等方式另行向您说明信息收集的内容、范围和目的，以征得您的同意。

## **2. 信息的存储**

### **2.1 信息存储的方式和期限**

一般情况下，我们仅在为实现目的所必需的最短时间内保留您的个人信息，但下列情况除外：

- 为遵守适用的法律法规等有关规定；
- 为遵守法院判决、裁定或其他法律程序的规定；
- 为遵守相关政府机关执法的要求。

当我们的产品或服务发生停止运营的情形时，我们将采取例如推送通知、公告等形式通知您，并在合理的期限内删除或匿名化处理您的个人信息，法律法规另有规定的除外。

### **2.2 信息存储的地域**

我们会按照法律法规规定，将中华人民共和国境内收集的用户个人信息存储于中华人民共和国境内。目前我们暂时不存在向境外提供您的个人信息的场景。

## **3. 信息安全**

### **3.1 安全保护措施**

我们为您的信息提供相应的安全保障，以防止信息的丢失、不当使用、未经授权访问或披露。

- 我们严格遵守法律法规保护用户的通信秘密。
- 我们使用不低于行业同行安全水平的安全保护措施以保障信息的安全。例如，我们使用加密技术、匿名化处理等手段来保护您的个人信息。

- 我们建立专门的管理制度、流程和组织确保信息安全。例如，我们严格限制访问信息的人员范围，要求他们遵守保密义务，并进行审查。

### 3.2 安全事件处置措施

为防止安全事件的发生，我们已按照法律法规的规定，制定了妥善的预警机制和应急预案。若确发生个人信息安全事件，除非我们采取措施能够有效避免信息泄露、篡改、丢失等危害时，我们将及时以推送通知、邮件等形式告知您安全事件基本情况及应对建议等相关内容。如果难以实现逐一告知，我们将通过公告等方式发布警示。同时我们将及时启动应急预案，阻止安全事件扩大，遵照法律法规要求进行处理。

## 4. 第三方信息处理及公开披露

### 4.1 个人信息委托处理

我的医保凭证小程序的部分功能可能由外部服务商提供，对我们委托处理个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署协议，约定委托处理的目的、期限、处理方式、个人信息的种类、保护措施以及双方的权利和义务等，并对受托人的个人信息处理活动进行监督。

### 4.2 与第三方共享

我们仅会出于合法、正当、必要且本隐私政策所明确的目的与第三方分享您的个人信息，并且只会分享必要的个人信息。如果第三方改变或超越您原同意范围处理您的个人信息，我们会要求第三方再次征得您的同意。

当您使用激活或解绑医保电子凭证、医保信息查询、医保移动支付等涉及合作方、第三方的服务时，我们会按照本隐私政策第1部分的相应规则，在经您授权同意后将服务所必要的信息提供给相关的第三方。

如存在其他需要向第三方提供您的个人信息的情形时，我们会直接或确认第三方征得您对上述行为的明示同意。

### 4.3 公开披露

我们不会对外公开披露所收集的个人信息，如必须公开披露时，我们会按照法律法规要求，向您告知此次公开披露的目的、披露信息的类型及可能涉及的敏感信息，并征得您的单独同意。

#### **4.4 转让**

随着我们业务的持续发展，我们有可能进行合并、收购、资产转让等交易，我们将告知您相关情形，按照法律法规及不低于本隐私政策所要求的标准继续保护或要求新的个人信息处理者继续保护您的个人信息。

#### **4.5 共享、转让、公开披露个人信息授权同意的例外情形**

根据相关法律法规的规定，以下情形下，我们共享、转让、公开披露您的个人信息，无需事先取得您的同意：

- (1) 为订立、履行您作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需；
- (2) 为履行法定职责或者法定义务所必需；
- (3) 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；
- (4) 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息；
- (5) 依照《个人信息保护法》的规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；
- (6) 法律、行政法规规定的其他情形。

### **5. 您的权利**

我们非常重视并保障您个人信息相关权利。在您使用本小程序期间，为了让您更便捷地查询、更正、删除您的个人信息，同时保障您撤回个人信息处理的同意和注销账户等权利，您可参考下面的指引进行操作。此外，我们还设置了投诉举报渠道，您的意见将会得到及时的处理。

#### **5.1 访问个人信息**

- 1) 进入小程序后，点击“个人中心”模块；
- 2) 进行信息查询访问。

#### **5.2 更正个人信息**

- 1) 进入小程序后，点击“个人中心”；

2) 点击“修改绑定手机号”；

3) 进行更改操作。

### 5.3 删 除个人信 息

1) 进入小程序后，点击右上角“•••”；

2) 点击“设置”；

3) 点击“小程序已获取的信息”；

4) 点击“管理”；

5) 点击“删除”按钮或左滑“通知开发者删除”。

### 5.4 撤回同 意

• 撤回账号绑定：

1) 进入小程序后，点击“个人中心”；

2) 点击“解除绑定”，按照操作示意来撤销账号绑定。

• 撤回麦克风授权同意：

1) 进入小程序后，点击右上角“•••”；

2) 点击“设置”；

3) 点击“麦克风”，撤回或管理所授权的麦克风权限；

• 撤回地理位置权限授权同意：

1) 进入小程序后，点击右上角“•••”；

2) 点击“设置”；

3) 点击“位置信息”；

4) 选择“不允许”，撤回或管理所授权的地理位置权限。

• 撤回相册授权同意：

1) 进入小程序后，点击右上角“•••”；

2) 点击“设置”；

3) 点击“小程序已获取的权限”，

4) 点击“管理”，撤回或管理所授权的相册权限。

您可以在您的手机、平板等终端设备或微信小程序内中对相关权限进行管理，从而限制小程序获取相关信息。我们将根据您撤回同意的设置进行个人信息处理，如您撤回同意我们将不再收集与这些权限相关的信息，但提请您注意这将导致部分相关功能的不可用。

## 5.5 注销账号

- 1) 进入小程序后，点击“个人中心”；
- 2) 点击“解除绑定”；
- 3) 点击“前往解绑”
- 4) 进行账号注销申请。

## 5.6 投诉举报

- 1) 进入个人中心，或者底部“智能客服”，
- 2) 点击“医保使用问题反馈”；
- 3) 点击“请输入您的问题”，输入您投诉举报的内容，点击“发送”进行投诉。

我们非常重视并保障您个人信息相关权利。在您使用本小程序期间，如果您无法通过上述途径和方式行使您的个人信息权利，或要求行使其他法定的个人信息权利，您可以通过本隐私政策“8.联系我们”中提供的联系方式提出您的请求，我们将在接到您的请求之日起十五（15）日内或法律法规规定的期限内予以反馈。为保障安全，如您根据本隐私政策向我们提出请求，我们将先验证您的个人信息主体身份，然后再处理您的请求。

## 6. 变更

我们可能会适时对本隐私政策进行修订。当本隐私政策的条款发生变更时，我们会在版本更新时向您提示变更后的隐私政策，并向您说明生效日期。如果个人信息的处理目的、处理方式和处理的个人信息种类发生变更的，我们将重新取得您的同意。

## 7. 未成年人保护

我们非常重视对未成年人个人信息的保护。

根据相关法律法规的规定，若您是18周岁以下的未成年人，在使用我们的服务前，应事先取得您的父母或监护人的同意。

根据相关法律法规的规定，若您是 14 周岁以下的儿童，在使用本小程序前，建议请您 的父母或监护人阅读本隐私政策、产品具体的隐私保护指引（如有）和《[儿童隐私保护指引](#)》（链接地址：<https://privacy.qq.com/policy/kids-privacypolicy>），并在征得您父 母或监护人同意的前提下使用我们的服务或向我们提供您的个人信息。

若您是儿童的父母或监护人，当您对您所监护的儿童的个人信息保护有相关疑问或权利 请求时，请通过《[儿童隐私保护指引](#)》（链接地址：<https://privacy.qq.com/policy/kids-privacypolicy>）中披露的联系方式与我们联系。我 们会在合理的时间内处理并回复您。

## 8. 联系我们

我们设立了专门的个人信息保护团队和个人信息保护负责人，如果您对本隐私政策或个 人信息保护相关事宜有任何疑问或投诉、建议时，您可以通过以下方式与我们联系：

- (1) 您可以填写 [个人信息保护和隐私问题反馈问卷](#)（链接地址：<https://privacy.qq.com/questionnaire>）与我们联系；
- (2) 将问题发送至 Dataprivacy@tencent.com；
- (3) 通过 <https://kf.qq.com/>与我们联系；
- (4.) 将您的问题邮寄至下列地址：

中国广东省深圳市南山区海天二路 33 号腾讯滨海大厦 数据合规与隐私保护部（收）

邮编：518054

我们将尽快审核所涉问题，并在十五（15）日内或法律法规规定的期限内予以反馈。

## 9. 其他

《[我的医保凭证小程序隐私保护指引](#)》（链接地址：<https://mp.weixin.qq.com/wxa/wap/waprivacyinfo?action=show&appid=wx7ec43a6a6c80544d>）与本隐私政策互为补充，共同构成我的医保凭证小程序个人信息保护与处理的 规则说明。如《[我的医保凭证小程序隐私保护指引](#)》与本隐私政策存在不一致或矛盾之 处，请以本隐私政策为准。

附件1-1-2

# 医保电子凭证清算展码项目

## 合作框架协议

甲方：四川省医疗保障局

乙方：中国工商银行股份有限公司四川省分行



按照全国医疗保障信息化建设整体规划，结合四川省医疗保障信息化建设要求，为方便群众享受医疗保障各项服务、让群众切实得到“互联网+医保”的便利，增强群众的获得感和幸福感，在确保参保人信息安全、医保数据安全、医保资金安全的前提下，本着“服务群众、保障安全”的原则，经甲乙双方友好协商决定，乙方通过提供实名实人认证能力、支付能力、安全风控能力、用户触达及运营等能力，协助甲方推进医保电子凭证和移动支付应用及基于医保电子凭证的创新应用服务。经双方协商，达成如下协议：

### 第一条 合作原则

1.1 甲乙双方本着自愿、平等、互利的原则，签署本协议。

1.2 甲乙双方充分利用和发挥各自的资源及优势，积极逐步推动深层次业务合作，在双方约定的相关领域开展全方位合作。

1.3 甲乙双方建立长期有效的合作机制，积极沟通交流。

1.4 双方本着务实友好、协商互利的原则共同处理在合作过程中可能出现的问题。

1.5 本协议依照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国网络安全法》等相关法律政策规定，切实保护用户隐私和资金及数据安全。

## 第二条 合作内容

在遵循甲方对于医保电子凭证、移动支付和公共服务的政策和标准规范前提下，在甲方的指导和要求下，乙方配合完成以下内容：

1. 提供医保电子凭证激活展码服务。乙方需按照国家医疗保障局及甲方对医保电子凭证应用推广的工作目标，提供 1 个 APP，待通过国家医保局审核授权后接入国、省医保电子凭证中台，为参保人提供医保电子凭证激活展码等服务。

2. 提供医保电子凭证混合支付，收单清算等服务。乙方通过改造自身信息系统，与国、省医保电子凭证中台对接，在医保混合支付的收单、资金清结算和医保移动支付推广应用过程中提供对应服务，推动医保移动支付体系建设和推广。

## 第三条 权利义务

### 3.1 甲方权利义务：

3.1.1 甲方同意乙方 APP 在通过国家医保局审核授权后，上线

医保电子凭证展码功能，为四川省医保参保人提供医保电子凭证相关服务。

3.1.2 甲方指定乙方作为医保移动支付资金清算银行，负责参保人医保混合支付时个人现金部分资金的清算。

3.1.3 甲方有权决定医保电子凭证和移动支付在具体应用场景下的使用方式，乙方应根据甲方的规定配合执行。

3.1.4 甲方有权对相关业务和规则（包括但不限于数据交换、系统对接等）进行调整。甲方有权对乙方的执行情况(包括但不限于数据转发、应用、存储等)进行核查。

3.1.5 甲方可以根据相关业务标准开放对应服务、接口和权限与乙方对接。若乙方存在违规行为、安全风险隐患等情况，甲方有权暂停或者关闭对乙方开放的全部或部分服务、接口和权限。

3.1.6 甲方指导四川省各地医保部门与乙方进行业务和系统对接，各地医保部门负责与乙方商议具体推广方式并督促乙方铺设相关宣传推广物料、器具等，确保参保人在对应场景的服务可用性。甲方可以与乙方一起通过媒体等渠道对参保人进行宣传引导和服务。

3.1.7 甲方有权为乙方提供业务办理必需的相关信息，提供范围由甲方确定。若甲方提供的相关信息不足以满足乙方履行本协议项下的义务，则乙方应当及时向甲方提出书面申请，并告知甲方其获取相关信息的必要性。

### 3.2 乙方权利义务：

3.2.1 乙方有义务为甲方提供免费的符合甲方要求的实名、实

人认证技术服务（包含但不限于刷脸认证等服务），并遵循甲方相关标准规范和要求，确保服务的安全性、稳定性和可靠性。

3.2.2 乙方有义务确保服务过程中的数据安全，未经甲方事先书面同意，乙方不得将履行本协议获得的任何信息，包括但不限于参保人个人信息、参保人就医相关信息、参保人付费结算信息、医保定点机构结算等信息进行截留以及通过统计、清洗等任何方式进行处理，不得用于本协议以外的其他用途，同时不得以任何方式向第三方泄露。乙方须按照甲方的要求，在甲方认可的服务渠道开展医保电子凭证服务，不得自行向甲方授权以外的任何渠道或界面开放医保电子凭证服务。

3.2.3 乙方有义务确保服务过程中的资金安全，包括但不限于医保基金、医疗救助基金、政府举办的各种补充保险费用和用户个人资金安全等。如因乙方原因（包括但不限于：实名认证信息错误、用户支付账户被盗等）导致甲方或者参保人发生资金或名誉以及其它损失的，由乙方承担相应的赔偿责任，甲方不承担任何责任。

其中，1) 属于医保个人账户、统筹基金和政府举办的各种补充保险费用部分按照医保基金管理的相关规定执行，由当事医药机构通过原渠道退回，乙方负责赔付当事医药机构由此造成资金损失；赔付完成后，乙方以公函形式将赔付结果报送甲方。2) 属于医疗救助基金等的，赔付流程、要求和方式由双方协商确定。3) 参保人除以上之外的自费支付部分由乙方赔付本人。乙方同时应做好相关解释和沟通等工作。

3.2.4 乙方有义务保证良好的客户服务，乙方负责优化用户体验，确保本协议项下服务的安全、实用，并根据业务需要进行迭代优化，对提供相关服务带来的客户咨询及投诉，由乙方作为第一接触点对用户端进行服务，若涉及到需要甲方配合查询和解决的，由乙方向甲方寻求帮助，但甲方对前述义务仅负有配合义务，乙方仍应承担履行义务不能或不完全的责任。

3.2.5 乙方应按照甲方要求，按规范专线接入医保专网，做好网络环境、信息传输、数据传输、信息保密、数据安全防护等方面的安全管控，并对涉及的数据信息过程进行造册、归档和备份，确保网络信息安全，防止数据信息外泄。乙方所有接入医保电子凭证中台、移动支付中心的信息系统及开通医保电子凭证及移动支付服务的信息系统必须严格遵守信息安全相关法律法规要求及《国家医疗保障局关于印发加强网络安全和数据保护工作指导意见的通知》要求，符合信息保护三级标准并满足国家医保局和甲方关于医保电子凭证、移动支付等方面的相关技术规范。

3.2.6 乙方有义务按照甲方的要求协助甲方对合作内容进行运营推广，制定医保电子凭证激活推广应用方案（方案应包括激活推广方案、服务质量保障方案、风险控制方案等内容），并报甲方备案。乙方向甲方提供 APP、辖内全部网点、服务点等宣传渠道开展医保电子凭证线上线下宣传推广。乙方可以通过公共媒体、自有用户推广渠道对参保人进行宣传引导和服务。推广方式包括但不限于充分运用流量入口，给用户展码和使用医保电子凭证的权益等。

3.2.7 乙方应按照比选响应文件承诺，制定完善《运维服务方案》（方案内容包括但不限于：运维方案、应急处置方案、风险控制方案），报甲方备案，并按照方案要求做好系统运维服务，及时处理银行端出现的系统故障和问题，保障医保电子凭证和移动支付相关业务正常运行。

其中，1) 乙方应保证内部系统运行稳定高效，按照合作权限支持全年 7 天\*24 小时提供激活展码、交易，并具有良好的资金汇划系统等；2) 乙方每年非预期服务停止时间、容灾恢复时间等需满足国家医保局对医保电子凭证及移动支付的相关要求；3) 乙方应提出医保电子凭证推广实施的主要风险以及降低风险的策略和措施，并做好重点风险研判预警和应急处置工作。

3.2.8 乙方在中选后 90 个工作日内，按照国家医保局相关技术规范要求制定医保电子凭证及移动支付系统对接方案，并报甲方备案。方案需满足业务吞吐量、业务处理成功率、业务处理耗时、压力测试、安全时间与应急响应、日志审计、证书管控、接口等技术要求，同时制定优化策略，保证整个系统高效、稳定、安全运行。

3.2.9 乙方在中选后 90 个工作日内，按照国家医保局对于医保电子凭证的接口规范要求，提供完整的接口对接测试方案，并根据方案组织对接国、省医保电子凭证中台，确保医保电子凭证激活展码、支付、消息回流等功能上线后稳定运行。

3.2.10 乙方在中选后 90 个工作日内，按照国家医保局关于移动支付规范及实施要求，配置实现相关功能的网络安全前置系统

(加密机)，提供 APP 混合支付及资金清算服务。在全省医保移动支付中台具备上线应用基础后 90 个工作日内完成相关准备，满足试点应用条件。

3.2.11 乙方应根据甲方医保移动支付建设工作计划，配合甲方在规定时间内按照要求完成接入改造、混合支付联调测试、协助市（州）医保局推进移动支付改造建设等工作，确保甲方工作进度不受影响。

3.2.12 乙方有义务配合甲方完成相关业务发展目标。

其中，（1）本协议期间内，四川参保人通过乙方 APP 渠道激活医保电子凭证总量不少于 500 万。2）乙方应按照在比选响应文件中提供的《移动支付应用方案》开展医保移动支付应用推广工作。本协议期间内，在每个市（州），支持不少于 30 个定点医疗机构接入医保移动支付，并根据国家医保局考核指标，实时调整数量。

3.2.13 乙方在四川省范围内进行与医保相关业务和技术合作时，乙方有义务按照甲方要求，保证在乙方所有业务和信息系统中以医保电子凭证作为唯一介质和标识处理所有医保相关业务。

3.2.14 乙方开展与医保电子凭证和医保移动支付有关合作，必须事先经过甲方审核备案，未履行相关备案手续不得私自开展工作。

3.2.15 乙方应为定点医药机构提供优质的服务，服务内容包括：

1) 及时为定点医药机构开通商户，且不得以医保移动支付建设名义擅自引导医药机构开通账户。2) 及时为定点医药机构免费提供

对账和业务咨询及处理服务。3) 及时为定点医药机构提供免费优质的支付联调技术服务，不得增加医药机构工作负担。

3.2.16 乙方为甲方及市(州)医保部门医保电子凭证推广应用、医保移动支付接入工作提供必要的资金、人员、技术力量支持。

其中，(1) 乙方自愿为医保电子凭证推广应用提供资金支持5000万元(大写：伍仟万元整)。该资金将专项用于省、市医保电子凭证应用推广、医保经办服务能力力建设、医保综合服务终端部署、医保电子凭证宣传等医保事业发展支出。该资金使用流程、管理规范、管理办法需按照甲方要求执行。乙方应在协议签署后90个工作日内，制定《医保电子凭证合作推广资金使用具体方案》，原则上根据人口规模、两定机构数量、医保电子凭证应用、移动支付试点等工作情况等综合考虑，有且仅有甲乙双方确定的《医保电子凭证合作推广资金使用具体方案》中涉及的资金方可计入医保电子凭证合作推广承诺资金。各市(州)医保局与乙方合作的其他项目约定的资金不得重复计算在本项目资金支持内。

(2) 乙方在省医保局提供至少1名业务负责人和3名专业技术人员，组成技术团队具体负责信息系统对接、网络安全部署、交易处理等工作，并指定项目团队与甲方协同，及时处理银行端出现的系统故障和问题。

(3) 乙方分别向省医保局及各市(州)医保局指定地点派驻一定数量的具有相关专业知识的专职人员(其中省医保局不少于3人，每个市(州)医保局不少于1人)，协调解决各类推广应用以及市州其他工作推进问题。省医保局及各市(州)医保局与乙

方合作的其他项目约定的派驻人员不得重复计算在本项目派驻人员人数内。

3.2.17 乙方在试运行期间（原则上不超过6个月，具体时间由甲乙双方根据准备情况商议后确定）承担医保混合支付和资金清算产生的所有交易手续费，且不得向定点医药机构收取任何交易手续费。

3.2.18 乙方应按照比选响应文件提供的《系统培训方案》，开展省、市医保部门、全省定点医药机构、参保人员医保电子凭证相关培训工作。

3.2.19 乙方向甲方提供医保电子凭证所需资金清算牌照对应的全部金融服务，合法合规办理相关金融业务。

3.2.20 乙方按甲方要求共同开展医保电子凭证与医疗电子票据、医保数字证书、区块链技术等融合运用，以医保电子凭证为载体，提高四川省医疗保障线上服务能力。

#### 第四条 合作机制

4.1 甲乙双方应建立磋商机制，研究解决合作中的重大问题。

4.2 甲乙双方应建立由双方人员共同组成的合作项目工作机制，保障合作事宜的推进落实和沟通联系。

4.3 甲乙双方应采取有效措施，确保相关项目单位在具体开展合作时均遵守本协议的有关规定，推进各项合作项目执行到位。

4.4 甲乙双方应建立应急处理机制。为提高突发事件应对能力和危机预处理能力，在紧急情况下，乙方在甲方书面授权范围内可不受本协议所规定权利义务约束，第一时间通过但不仅限于技

术、公关等手段，将事态可能造成的损失以及社会影响降到最低程度，努力维护甲方以及参保人利益。

## 第五条 知识产权及保密

5.1 除国家医保局明确其享有的知识成果及知识产权以外，甲方享有本项目实施过程中产生的其余知识成果及知识产权，未经甲方许可，乙方不得擅自使用全部或部分内容。项目结束后，乙方需将本项目形成的相关文档资料全部移交甲方，乙方不得以任何形式留存。

5.2 乙方必须对项目成果及其调研和咨询服务过程中产生的文档资料等内容保密，不得向任何第三方泄露，也不得将之用于其它领域，若造成影响和损失，由乙方承担法律责任。

5.3 乙方应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由乙方承担所有相关责任(包括但不限于甲方对第三方承担的法律责任、甲方解决纠纷产生的律师费等）。

5.4 乙方如在项目实施过程中采用自有知识成果，使用该知识成果后，乙方需向甲方提供开发接口和开发手册等技术文档，并提供无限期免费技术支持，甲方享有永久使用权。

5.5 甲乙双方均承诺，未经对方事先书面同意，其不得公布任何与本协议有关的内容。

5.6 未经信息拥有方书面同意，任何一方均不得向第三方披露

履行本合同中获知的信息，包括但不限于技术性信息、商业性信息、客户信息、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务或业务运作方法以及其他专有信息。本条不随本协议失效而终止。

## 第六条 违约责任

6.1 除了本协议的约定外，乙方违反本协议项下的任何一项约定，应当承担相应的违约责任，给甲方造成损失的，应向甲方赔偿由此带来的实际损失。

6.2 如果乙方对客户信息进行不当利用或者泄露给未经甲方授权的第三方，或者从事对客户资金、信息安全有影响的活动的，甲方有权要求乙方进行纠正或立即终止本合作，由此发生的一切费用或可能给客户以及甲方造成的一切损失均由乙方承担。

6.3 在协议有效期内，因国家相关主管部门颁布、变更的法令、政策导致某一方不能提供约定服务的，甲方有权单方终止本协议并告知乙方，而不承担违约责任。

6.4 乙方应确保其技术建议的可行性以及所提供的服务和产品的完整性，若出现由于乙方所提供的服务和产品不全面而导致系统功能无法实现或不能完全实现，由乙方及时补全，并承担全部责任。由此产生的费用由乙方承担，且不得在医保电子凭证推广应用资金中抵扣。

6.5 乙方在进入合作实施阶段后，一经发现存在虚假参选信息或未履行承诺行为，甲方将上报国家医疗保障局，并将此作为一票否决条件，有权立即终止其在四川医保电子凭证领域的相关合

作业务。且由此造成的人力物力等成本投入以及相应损失和责任由乙方自行承担。

6.6 在本协议期间，若国家医保局对医保电子凭证的合作金融机构，医保电子凭证和移动支付的相关技术规范及要求等作出调整，或甲方有新需求而本协议未包括或与本协议不符时，以国家医疗保障局的要求和甲方医保电子凭证建设、运维、管理等工作实际需求为准。

## 第七条 争议的解决

7.1 因本协议而发生的任何争议，都应由双方通过友好协商解决。协商应在一方向另一方送达关于协商的书面要求后立即开始。

7.2 在建设过程中，若存在具体问题需要乙方与其他清分或展码金融机构形成一致意见，而各清分或展码金融机构又在规定时间内无法达成时，以甲方最终决定为准，各清分和展码金融机构需无条件满足并执行。

7.3 如果双方通过协商不能解决争议。可将争议提交甲方住所地的法院进行诉讼。

## 第八条 不可抗力

8.1 不可抗力事件系指甲、乙双方在缔结本协议时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，包括但不限于战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

8.2 甲、乙双方的任何一方由于不可抗力不能或不能完全履行本协议时，应尽快向对方通报理由，经有关主管机关证明后可延期履行、部分履行或不履行，并可根据情况部分或全部免予承担

违约责任。一旦不可抗力事件的影响持续【30日】以上，双方应通过友好协商解决。一方迟延履行本协议后发生不可抗力的，不能免除迟延履行方的相应责任。受影响一方应立即采取适当的措施防止损失的扩大；没有采取适当措施致使损失扩大的，不得在损失扩大的范围内主张权利或者要求部分或全部免除责任。

## 第九条 协议的效力、变更及其他

### 9.1 本协议的效力

本协议一式四份，双方各执二份，经双方负责人签字并加盖公章之日起生效，有效期5年。

任何与本协议有关的附件、补充协议或其他文件与本协议共同构成本协议的组成部分，与本协议具有同等法律效力。若相关内容约定与本协议不一致的，以本协议为准。

### 9.2 协议的变更

一方要变更协议的，应该先向对方发出书面通知，然后进行协商，经协商达成一致的，可以变更，并应当签署补充协议；未经协商擅自变更协议的，该变更无效。

### 9.3 协议的终止

9.3.1 因不可抗力致使协议无法再继续履行的；

9.3.2 甲乙双方协商书面同意终止本协议的；

9.3.3 协议期内因上级政府部门相关业务规则调整而不能继续履行协议内容的。

### 9.4 其它事项

其它未尽事宜，由双方友好协商解决。

## 第十条 一般条款

10.1 本协议自甲乙双方加盖公章或业务合同专用章后生效，未经对方事先书面同意，一方不得代表对方从事任何除本协议约定以外的行为。

10.2 甲方与乙方是相互独立的缔约人，本协议并不能解释为任何一方是另一方的合伙人、合资企业、委托人或代理人，或建立了任何形式的联营。本协议的名称和标题仅为便于阅读之目的，不包含任何实质意义，尤其是“合作”一词，在任何时候与任何场合都不得理解为一方对另一方债权、债务享有连带责任。

甲方（公章）：四川省医疗保障局



乙方（公章）：中国工商银行股份有限公司四川省分行



负责人（签名）：邓丽清

负责人（签名）：周明

2023年2月21日

2023年2月21日

四川省医疗保障局与工商银行四川省分行合作协议

附件 1-1-3

## 医保移动支付产品开通申请及承诺函

财付通支付科技有限公司：

由于接入当地医保移动支付所需，本单位 \_\_\_\_\_，微信支付商户号 \_\_\_\_\_（商户号所绑定的服务商/从业机构（如涉及）名称中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心，服务商号/从业机构号（如涉及）1440729102），向贵司申请开通微信支付医保移动支付产品权限，并向贵司承诺如下事项：

- 1、本单位已知悉和确定微信支付医保移动支付产品相关内容，产品用途仅用于本单位医保相关服务所用。
- 2、本单位将严格遵守相关法律法规、国家标准、行业标准及贵司的相关规则，合法合规使用医保移动支付服务。
- 3、本单位承诺向贵司提交的所有材料、信息、文件等均合法、准确、完整、有效。如违反上述承诺事项，本单位愿意承担相应的法律责任，贵司有权中止或终止提供医保移动支付服务。

特此申请并承诺。

商户主体名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 附件1-1-4

### 中国工商银行商户收单业务申请书(2023年版)

商户基本信息(商户填写)			
营业执照注册名称		商户对外营业名称	
营业执照号码		营业执照有效期	
商户执照注册地址		商户实际营业地址	
商户主营业务类型		商户英文名称	
法定代表人(或负责人) 姓名		法定代表人(或负责人) 有效身份证件种类	
法定代表人(或负责人)身份 证件号码		法定代表人(或负责人) 身份证件有效期	
商户性质	<input type="checkbox"/> 公司制 <input type="checkbox"/> 行政事业单位 <input type="checkbox"/> 社会团体 <input type="checkbox"/> 合伙企业 <input type="checkbox"/> 个体工商户 <input type="checkbox"/> 小微商户 <input type="checkbox"/> 其他		
商户结算账户、联系人信息(商户填写)			
商户结算账户类型: <input type="checkbox"/> 单位账户 <input type="checkbox"/> 个人账户		商户结算账户开户行: _____	
商户结算账户户名: _____		商户结算账户账号: _____	
数字人民币钱包编号: _____			
数字人民币支付结算服务: <input type="checkbox"/> 账户收款 <input type="checkbox"/> 钱包收款 (二选一, 不勾选则默认开通账户收款; 账户收款指使用商户结算账户进行收款; 若选择钱包收款, 需提供数字人民币钱包编号)			
商户联系人姓名: _____		商户联系人手机号码: _____	
商户预留 email 邮箱(必须提供): _____ (说明: 商户预留 email 邮箱, 用于接收商户对账单、商户收单业务通知以及登陆“工银商户之家”时接收验证码等; )			
商户预留手机号(必须提供): _____ (说明: 商户预留手机号, 用于接收商户收单业务通知以及登陆“工银商户之家”时接收验证码等) (商户应知悉预留邮箱及手机号的作用及重要性, 如有变更及时告知中国工商银行客户经理)			
商户编号(若存量商户开通新业务时, 仅需填写此项): _____			
商户承诺已获得商户联系人同意, 将商户联系人姓名、手机号码、email 邮箱提供给工商银行, 用于后续业务管理等相关事项。商户联系人个人信息保存至工商银行与特约商户收单业务合作终止日, 法律法规另有规定的除外。			
业务开办信息(商户填写)			
一、商户收单业务类型:			
<input type="checkbox"/> POS <input type="checkbox"/> MIS <input type="checkbox"/> 二维码 <input type="checkbox"/> 其他(请注明_____);			
□线上(勾选此项需同时填写下列内容: )			
1. 开通自有收单业务, 包括不限于PC网站、H5等:			
(1) 商城名称: _____			
(2) 商城网址及IP地址(PC或H5必输): _____			
(3) ICP经营许可证/ICP备案: _____			
(4) 其他: _____			
2. 入驻 _____ 平台并开通在线支付, 补充填写以下相关资料:			
(1) 平台名称: _____			
(2) 平台网址及IP地址(如有): _____			
(3) 平台ICP经营许可证/ICP备案: _____			
(4) 其他: _____			
微信渠道号(使用非工行渠道号时必填): _____			

3. 商户使用 APP、微信小程序、微信公众号、支付宝生活号、支付宝小程序等开展线上业务:

APP、微信小程序、微信公众号、支付宝生活号、支付宝小程序等具体名称为\_\_\_\_\_

4. 通过支付指令 (token) 发起线上交易 (需描述商户具体交易场景):

---

---

---

---

---

**二、开通受理商户收单业务，商户应执行的手续费标准（特约商户选定后，协议双方须遵守本申请书相关条款）：**

如遇金融监管或主管部门对收单业务进行政策性调整（如调整结算手续费标准等）或工商银行根据业务实际需对手续费标准进行调整，特约商户同意工商银行可以通过发布公告的方式通知商户（总对总集团商户除外），如新设收费或调高收费标准，工商银行将至少提前三个月公告。公告将通过工商银行官网、工银商户之家 APP、微信公众号等渠道发布。如商户提出异议，则另行协商解决。

1. 银行卡

境内银联卡: 借记卡交易金额的        %, 封顶值        元/笔; 信用卡交易金额的        %

境外银联卡: \_\_\_\_\_

美国运通境内卡: \_\_\_\_\_

万事达境内卡 (受理开通时间以工商银行通知为准): \_\_\_\_\_

VISA 境内卡 (受理开通时间以工商银行通知为准): \_\_\_\_\_

其他: \_\_\_\_\_

2. 外汇卡

VISA 境外卡: \_\_\_\_\_

万事达境外卡: \_\_\_\_\_

美国运通境外卡: \_\_\_\_\_

JCB 卡: \_\_\_\_\_

大来(发现)卡: \_\_\_\_\_

开通 VISA、万事达、JCB 卡组织 DCC 功能: \_\_\_\_\_

其他: \_\_\_\_\_

3. 聚合支付

微信 APP: \_\_\_\_\_ 微信公众号: \_\_\_\_\_ 微信小程序: \_\_\_\_\_

支付宝 APP: \_\_\_\_\_ 支付宝生活号: \_\_\_\_\_ 支付宝小程序: \_\_\_\_\_

银联云闪付: 借记卡交易金额的        %; 信用卡交易金额的        % 数字人民币: \_\_\_\_\_

其他: 工银二维码: 按交易金额的        %; 微信账户: 按交易金额的        %; 支付宝账户: 按交易金额的        %

4. 双方约定的其他支付方式: \_\_\_\_\_

**三、商户申请开通特色收单功能（能否开通以工商银行审批结果为准）：**

1. 商户如布放 POS/MIS，是否使用结账功能: 是 否

2. 线下无卡收单功能，是否申请开通: 是 否 (该功能仅限于酒店住宿、航空、铁路、公路、租车等对持卡人进行实名制审核与管理的特约商户)

3. POS 小额双免功能（免输密、免签名），是否申请开通: 是 否

4. 预收押金功能，是否申请开通: 是 否 (该功能仅限于酒店类、会议场地预定、宴席预定、租赁等行业特约商户，勾选“是”时，需同时勾选“预收押金自动撤销天数”。)

预收押金自动撤销天数: 30 天 60 天 90 天 120 天 150 天 180 天 210 天 240 天 270 天

5. 线上商户代收业务，是否申请开通: 是 否 (勾选“是”时，需同时填写下列内容: )

<p>(1) 代收交易方式: <input type="checkbox"/>批量代收交易 <input type="checkbox"/>实时代收交易</p> <p>(2) 代收业务场景:</p> <p><input type="checkbox"/>便民服务缴费  <input type="checkbox"/>政府服务税费缴纳  <input type="checkbox"/>公益捐款  <input type="checkbox"/>通讯服务费缴纳  <input type="checkbox"/>信用卡还款、银行及有发放贷款资质许可的其他机构的贷款偿还  <input type="checkbox"/>保险费用缴纳（不含投资型保险）  <input type="checkbox"/>银行账户充值  <input type="checkbox"/>资金归集  <input type="checkbox"/>小额便民费用缴纳</p> <p>三方协议场景:</p> <p><input type="checkbox"/>教育培训费用缴纳  <input type="checkbox"/>小额贷款公司贷款偿还  <input type="checkbox"/>基金理财产品购买  <input type="checkbox"/>保险费用缴纳（投资型保险）</p>			
<p>四、商户是否有下属部门: 是<input type="checkbox"/> 否<input checked="" type="checkbox"/> 部门数量: _____ (商户勾选下属部门的, 还需填写《特约商户部门档案附表》)</p>			
<p><b>其他备注事项:</b></p> <p>中国工商银行服务授权电话: 4008895588                           中国工商银行官方网站: <a href="http://www.icbc.com.cn">www.icbc.com.cn</a></p>			
<b>下列内容由特约商户填写确认</b>			
<p>申请人(商户) 声明</p>	<p><b>申请人(商户)声明:</b></p> <p>1. 申请书填写内容真实、准确、完整、合法、有效, 申请人(商户)已知悉所有申办条件和服务内容并同意中国工商银行同步开通“工银商户之家”相关服务。</p> <p>2. 申请人(商户)知悉、理解、同意并遵守下列事项:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>《中国工商银行特约商户 POS 收单业务协议书》;  <input checked="" type="checkbox"/>《中国工商银行特约商户条码支付业务协议书》;  <input checked="" type="checkbox"/>《中国工商银行特约商户线上收单业务协议书》;  <input checked="" type="checkbox"/>《中国工商银行特约商户支付受理操作规程》;  <input checked="" type="checkbox"/>《“工银商户之家”服务平台操作规程》。</p> <p><input type="checkbox"/>其它: _____</p> <p>3. 以上协议、操作规程已向工商银行索取并阅读和同意。</p> <p>4. 不论申请批准与否, 申请人(商户)同意申请表及相关资料均由中国工商银行保留。</p> <p>(法定代表人/负责人/授权经办人)签字: _____ 盖章(单位)/签名: _____</p> <p style="text-align: center;">年       月       日</p>		
	<b>以下内容由工商银行工作人员填写</b>		
<p>调查情况 (新商户必填)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>商户提交各项申请资料与原件核对相符, 各项申请信息核对无误;  <input checked="" type="checkbox"/>商户营业范围、营业地址内容与证照相符;  <input checked="" type="checkbox"/>商户营业执照有效, 经营状况正常;  <input checked="" type="checkbox"/>商户及收银人员了解相关业务要求, 具备一定受理经验;  <input checked="" type="checkbox"/>商户注重保护消费者合法权益, 积极配合消费投诉处理等;  <input type="checkbox"/>线上商户经营及交易页面正常, 页面网址与申请信息相符;  <input type="checkbox"/>其他: (请注明 _____ )</p>		
	调查人员签名: _____ 年   月   日		

审批意见 (审批人填写)	1. 特约商户编号: _____	特约商户协议编号: _____
	2. 受理卡种: <input type="checkbox"/> 借记卡 <input type="checkbox"/> 借记卡+信用卡 <input type="checkbox"/> 外汇卡	
	3. 商户类别码 MCC: _____	交易类别码 TCC: _____
	4. 商户风险等级: _____ 级	5. 受理终端台数: _____
	6. 受理终端装机地址: _____	
	7. 二维码布放地址: _____	
	8. 是否为集团商户: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	9. 是否为平台子商户: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	服务商编号 (平台子商户必填): _____
	10. 备注:	
	审批人员签名:	年      月      日
经办行网点号:	经办行名称:	客户经理 (姓名、营销编号):
分管经理或经理签字:	分管行长或行长签字	

**特约商户如设置下属部门的, 请填写下表 (有多个下属部门的, 可复印填写)**

## 附件 1-1-5

# 中国工商银行特约商户线上收单业务协议书

为更好地向特约商户（以下简称“商户”）提供服务，商户和中国工商银行经办行（以下简称“工商银行”，与商户合称“双方”，经办行名称以《中国工商银行商户收单业务申请书》载明为准）本着自愿、平等、互利的原则，达成下列合作事项：

### 一、定义

（一）商户：是指通过计算机、移动终端等电子设备发起交易，依托公共信息网络传输信息，采用工商银行收单系统完成货款或服务费结算，通过签署《中国工商银行商户收单业务申请书》并确认同意遵守《中国工商银行特约商户线上收单业务协议书》与工商银行建立线上收单业务关系，且建立特约商户档案的线上商户。以下所称“商户”包含“独立商户”和“平台子商户”。

（二）独立商户：独立商户是指具有独立域名的 PC 网站、APP、H5、微信小程序、微信公众号、支付宝生活号等，并使用工商银行线上收单产品的商户，或直接通过支付指令(token)调用工商银行线上收单产品的商户。

（三）平台子商户：平台子商户是指入驻互联网平台、由平台提供相关服务并使用工商银行线上收单产品的商户。平台自行向客户提供商品（或服务）的自营店也属于平台子商户。

（四）平台服务商：平台服务商是指通过搭建 PC 网站、APP、H5、公众号、小程序、生活号等线上渠道，为入驻子商户提供交易撮合、产品宣传、销售对账、技术服务等业务的各类机构。

（五）银行卡：指发卡机构在中国境内外发行的以人民币结算的银行卡，包括但不限于境内银联卡、境外银联卡、美国运通境内卡、万事达境内卡、VISA 境内银行卡等。

（六）外汇卡：指境外发卡机构发行的可在全球通用的 VISA 境外卡、万事达境外卡、美国运通境外卡、JCB 卡、大来(发现)卡等。

（七）借记卡是指先存款后消费（或取现）没有透支功能的银行卡。

（八）信用卡是指给予持卡人一定信用额度，持卡人可在信用额度内先消费后还款的支付产品。

（九）微信支付：指基于微信及微信支付平台的在线支付服务。

（十）支付宝支付：指基于支付宝及支付宝平台的在线支付服务。

（十一）数字人民币支付：指基于数字人民币钱包及支付受理系统，实现数字人民币在钱包间、数字人民币在钱包与商户结算账户间进行支付结算的服务。

（十二）工银商户之家：是工商银行为特约商户提供的服务平台，特约商户可通过“工银商户之家”进行对账、查询交易明细、退款、条码支付等操作。

（十三）协议支付：指客户在电子签约界面输入包括但不限于银行账户、手机号、短信验证码等验证要素，并经工商银行验证通过后，授权工商银行在签约的商户（或平台）不经客户再次确认，仅通过签约的商户（或平台）指令便可免密扣款的支付方式。

（十四）退款：是指线上交易完成后，因某种原因，商户通过工商银行收单系统将已入账的交易款项全部或部分退回至原客户付款账户的交易行为。

（十五）商户结算账户：是指商户通过工商银行收单系统办理交易款项入账业务的人民币结算账户。

（十六）预收押金：指酒店类、会议场地预定、宴席预定、租赁等行业特约商户通过受理客户微信、支付宝交易收取押金。商户发生预收押金后，交易资金暂挂工商银行，挂账时间按照商户勾选的预收押金自动撤销天数计算；在挂账时间内，客户离店时，商户应使用预收押金确认交易，将客户实际消费资金划入商户结算账户，预收押金确认后的剩余金额按原路退还至客户；超过挂账时间且商户未对预收押金进行处理，工商银行系统自动对原预收押金交易进行撤销，撤销后预收押金金额将按照原路退还至客户。

### (十七) 代收业务:

1. 代收业务是指经付款人同意，商户委托工商银行按照特定频率、额度等条件，从付款人开户机构扣划付款人账户资金给商户，且付款人开户机构不再与付款人逐笔进行交易确认的支付业务。代收业务适用于商户固定，付款频率或者额度等条件事先约定且相对固定的规定场景。
2. 付款人开户机构（以下简称发卡机构）是指为付款人（以下简称持卡人）开立银行结算账户或者支付账户的机构，包括银行和取得互联网支付业务许可的支付机构。
3. 代收交易是指商户开展代收业务时，根据代收业务协议约定，无需持卡人出示卡片、提供交易密码或动态验证信息等以确认交易，就持卡人应付款项向发卡机构请求并获得支付的交易。根据交易提交方式或交易应答周期不同，代收交易可分为实时代收交易和批量代收交易。
4. 实时代收交易是指商户逐笔发起代收交易且发卡机构即时返回交易应答的代收交易。
5. 批量代收交易是指商户通过文件方式向工商银行批量提交且延时返回交易应答的代收交易。
6. 代收业务协议是指就代收业务应当在持卡人与商户、持卡人与发卡机构、商户与工商银行之间达成的，关于许可商户发起代收交易的具体约定。
7. 持卡人账户验证信息是指用于验证账户合法性和持卡人交易意愿的信息，包括账户信息、交易密码、动态验证信息等。
8. 持卡人认证信息是指工商银行向发卡机构提交的用于验证持卡人账户信息与身份信息一致性的信息，包括持卡人通信设备号码、姓名、身份证件号码等。如为单位结算卡，则应包括单位名称、营业执照注册号（或统一社会信用代码）等。
9. 代收款项用途是指商户通过代收交易收取的款项或费用的用途。
10. 代收频率是指商户和持卡人约定的单位时间内发起成功代收交易次数，如每周1次，每月2次、每季3次、每年4次等。在约定的单位时间内商户定期发起代收交易，交易次数不得超过约定值。
11. 建立授权关系（又称建立委托关系）是指代收业务中持卡人与商户、持卡人与发卡机构根据代收业务协议建立起授权关系。商户事先或在首笔代收交易时根据代收业务协议发起建立委托交易，发卡机构取得持卡人授权并验证通过，后续商户方可按照协议约定向发卡机构发起代收交易。
12. 授权要素是指持卡人与商户、持卡人与发卡机构建立授权关系时应明确的事项，包括付款账号、商户信息、代收款项用途、代收频率或条件、协议有效期限、交易限额等。其中，商户信息包括商户名称、商户编码或商户证件号码（含商户证件类型）等。
13. 解除授权关系（又称解除委托关系）是指持卡人通过商户或发卡机构发起解除委托交易，解除代收业务授权关系。
14. 协议场景：
  - (1) 两两协议：对于持卡人与商户、持卡人与发卡机构、商户与工商银行分别签订代收服务协议的，发卡机构可以支持持卡人（工商银行可以根据商户委托）通过代收业务办理便民服务、政府服务、通讯服务、非投资型保险等相关费用缴纳，公益捐款，信用卡还款、银行及国务院银行业监督管理机构批准设立的有发放贷款资质许可的其他机构的贷款偿还，银行账户充值，资金归集，以及缴纳租金、会员费用等小额便民业务等。
  - (2) 三方协议：对于持卡人、商户及发卡机构同时签订三方代收服务协议的，除两两协议所列适用场景外，发卡机构还可以支持持卡人（工商银行还可以根据商户委托）通过代收业务缴纳教育培训费用、偿还小额贷款公司贷款、定期或者定额投资经国务院金融监督管理机构批准或者备案发行的基金或者理财产品、缴纳投资型保险费用等。

## 二、合作内容

(一) 商户使用工商银行的收单系统开展商品或服务交易。

(二) 商户和工商银行共同合作实现双方网站的链接或网络的连接，为客户提供所需的

线上支付服务。

(三) 商户和工商银行采用联机交易方式进行操作，在双方系统正常运行情况下，对外提供 24 小时服务。

(四) 商户和工商银行共同合作开展线上支付的宣传工作，但在宣传过程中使用对方名称、商号、商标等的，应经对方书面同意。未经对方书面同意，不得以对方名义或使用对方名称、商标、商号对外宣传，对外宣传时不得有虚假、误导性陈述。

### 三、商户的权利和义务

(一) 商户有权对工商银行承诺的服务进行监督和投诉。

(二) 商户有权要求工商银行提供业务培训。

(三) 商户对交易款项有权要求查询，并可要求工商银行对错误款项进行改正。

(四) 商户应基于真实的商品或服务交易背景受理交易。

(五) 商户及法定代表人或负责人保证向中国工商银行提供的所有资料真实、准确、完整、合法、有效，并同意中国工商银行向有关部门、单位和个人调查了解商户及法定代表人或负责人有关资信、财产和其他有关方面的情况。因开展本协议相关业务涉嫌违法违规的，同意将特约商户及其法定代表人或负责人不良信息（如有）提供给国家有关行政机关、监管机构、中国支付清算协会（联系电话，010-88665100）、中国银联股份有限公司（联系电话，95516）等依法设立的银行卡组织/清算机构等部门。工商银行有权对商户的交易情况进行监控和管理，商户应予配合。当工商银行发现商户出现重大经营变更（包括但不限于法定代表人或负责人变更、进入破产程序、解散、营业执照被吊销等）或从事违法违规交易时，工商银行有权要求暂停该商户的交易功能，停止对该商户的账务处理及费率优惠政策。

(六) 商户应对客户在通过工商银行收单系统进行支付时提供必要的引导和提示，并接受客户使用工商银行的收单系统购买商品或服务，不得无故或借故拒绝受理。商户开通外卡收单功能的，应在其网站上按照国际卡组织要求的标准放置支持外卡支付的标志。商户不得因客户使用工商银行收单系统进行支付而向其收取附加费用，或降低服务水平。

(七) 商户应保证按照工商银行规定的接口规范、数据格式等技术标准建立与工商银行的链接，将客户的网上交易信息准确完整地发送给工商银行。商户应对自身的计算机系统做好开发、调试、运营和维护工作，并保证自身系统的安全性。商户应严格采取工商银行认可且权威的合法技术认证来保证本业务项目的安全性，避免使用可能带来有碍安全保密的设备或人力资源并保障数据传输的安全性、保密性。

(八) 商户如发生网址、营业执照、ICP 等信息变更，或发生经营范围变更（例如新增经营虚拟类产品等），须提前 15 天通知工商银行；工商银行对于因商户迟延通知所导致的支付不成功或错误以及相关投诉和纠纷不承担责任，由商户负责处理。

(九) 特约商户保证充分保障客户合法权益，建立完善的消费者权益保护机制，并积极协调处理客户投诉。商户应及时发货货物、提供服务，并承担相应的责任。商户应负责处理客户使用工商银行的收单系统时提出的退货请求。商户应负责所销售商品的售后服务，并负责根据相关规定向客户开具发票。

(十) 商户向工商银行提交退款指令，应在交易发生后的 90 天内提出。退款款项须划入客户原付款账户，不得以现金方式支付。

### (十一) 退还交易款项

1. 商户在以下情形下，应在工商银行提出要求后，将工商银行已付给商户的交易入账款项偿还或退还给工商银行：

(1) 商户违反本协议向客户出售商品或提供服务；

(2) 客户对交易订单所涉及的商品或服务的质量、数量、交易金额等有争议而被发卡方拒付；

(3) 在工商银行提出调阅客户交易信息或相关材料要求后，商户超过 5 个工作日未向工商银行提交所要求的客户交易信息或相关材料的；

(4) 其他发卡方拒付的交易。

2. 商户应授权及指示其开户行在接到工商银行通知时，将商户拖欠工商银行的款项支付给工商银行。

3. 工商银行除具有本协议第三条第(十一)条2所赋予的权利外亦有权在随后存入商户账户或支付给商户的款项中，扣除有争议的整笔交易金额。

(十二) 商户应妥善保管并正确使用工商银行提供的软件及认证资料，因保管不当造成纠纷或工商银行损失，由商户负责。商户不得将工商银行提供的支付接口、标识等用于本协议许可范围以外的用途，也不得给本协议许可范围以外的第三方使用。**商户不得以任何方式进行出借、出租、出售网络支付接口和收单结算账户，并承担因上述行为可能产生的洗钱、涉赌、涉诈等法律责任。**

(十三) 商户应保证其销售的商品或提供的服务符合中华人民共和国现行法律、法规的有关规定。商户不得利用网站出售假货、从事侵犯知识产权、淫秽色情、赌博或其他非法活动，不直接或间接为违法违规活动提供场所、便利，包括但不限于洗钱、恐怖融资、偷税漏税、非法集资、借贷、赌博、贩卖毒品、非法彩票业务、非法外汇交易、非法贵金属投资交易、非法证券期货类交易、代币发行融资及虚拟货币交易等。商户应采取有效措施防止信用卡套现、洗钱、交易分单等违法经营行为，不得进行信用卡套现或为信用卡套现提供便利，不得出现虚假申请、侧录、恶意倒闭等严重风险行为；在未获得相关监管支付资质前提下不得违规进行支付结算业务。商户违反上述承诺应无条件全额承担前述违规交易全部风险损失的先行赔付责任，且工商银行有权暂停或终止提供收单服务。

(十四) 商户在未经工商银行同意的情况下不得冒用工商银行名义向社会公众做出任何承诺及暗示，否则，由此产生的各种损失由商户赔偿。

(十五) 平台子商户的权利和义务：

1. 对于平台服务商和平台子商户之间发生的任何纠纷以及给客户带来的损失，由平台服务商和平台子商户自行处理，工商银行不承担相关责任并保留向平台服务商或平台子商户索赔的权利。

2. 若工商银行与平台服务商中止业务合作，本协议提前终止，工商银行和平台子商户可协商另行签署收单服务协议。

3. 若平台服务商与平台子商户中止合作，本协议提前终止，工商银行和平台子商户可协商另行签署收单服务协议。

4. 若平台服务商与平台子商户存在串通、欺诈等行为，工商银行有权终止与平台子商户的收单协议（本协议），并保留向平台服务商或平台子商户索赔的权利。

5. 工商银行有权根据平台服务商和平台子商户的约定，延迟向平台子商户清算交易资金。

6. 工商银行有权按照平台子商户和平台服务商的约定，根据《中国工商银行代收服务费授权书》从平台子商户清算交易资金中扣除交易的服务费并划拨给平台服务商指定账户。

(十六) 商户在受理银行卡、外汇卡时还应当履行以下基本义务：

1. 基于真实的商品或服务交易背景受理银行卡、外汇卡，并遵守相应品牌的受理要求，不得歧视和拒绝同一品牌的不同发卡银行的客户；

2. 按规定使用网络支付接口和收单结算账户，不得以任何方式出租、出借、出售网络支付接口和收单结算账户，不得利用其从事或协助他人从事非法活动，并承担因上述行为可能产生的洗钱、涉赌、涉诈等法律责任；不得将其用于对外提供汇款、信用卡还款等其他与工商银行已有业务构成竞争关系的业务；

(十七) 因商户违反约定或存在其他不当行为导致工商银行损失的，商户应当承担赔偿责任。

(十八) 商户因任何原因停止营业或经营的，应提前90天告知工商银行，并负责处理涉及客户或第三方的事务，由此导致的损失及责任由商户承担。

(十九) 商户应妥善保管并正确使用工商银行提供的交易数据、对账单等信息。商户不得刻意修改交易数据、对账单等内容另作他用。上述交易数据应自交易发生之日起至少保留五年，以便工商银行在需要时调阅。如商户在工商银行指定期限内无法提供或怠于提供，由此给工商银行和客户造成的所有损失和责任均由商户自行承担。

(二十) 商户应妥善处理交易数据信息、保存交易凭证，保障交易信息安全，不得以任何形式储存银行卡号、卡片验证码、卡片有效期、个人标识码等敏感信息；若因商户未保存交易凭证信息或储存敏感信息导致的损失由商户承担。特约商户应向工商银行披露可以访问

持卡人数据的情况。特约商户应向工商银行披露参与商户支付过程的可以访问持卡人数据的服务提供商的情况。可以访问到持卡人数据的外汇卡特约商户及其可以访问到持卡人数据的服务提供商应提供相应的 PCI DSS 合规性证明，商户需对自身或服务提供商的信息泄露导致的损失承担损害赔偿责任。PCI DSS（全称 Payment Card Industry Data Security Standard）为支付卡行业数据安全标准，是由 PCI 安全标准委员会(创始成员包括 Visa、Mastercard、American Express、Discover、JCB 等)制定的一套国际通用的行业数据安全标准，旨在保障持卡人信息和交易的安全。

（二十一）商户应负责及时解决客户的咨询、售后服务、投诉或索赔等。商户应承担因其交易信息违法、虚假、陈旧或不详实造成的客户投诉、退货、纠纷、行政处罚等责任，因此而产生的风险和责任包括但不限于客户赔偿，均由商户自行承担，与工商银行无关。

（二十二）商户保证所提供订单、物流等信息合法性、真实性、准确性和完整性。如因订单的真实性、准确性、完整性有误或商户错误操作等原因而造成工商银行或客户损失的，由商户承担责任。商户应保证在受理订单需求时，须在专用订单受理表格中记录包括但不限于以下信息：产品名称、产品编号、产品单价、合计索取价格、配送信息。商户应保证妥善保留有关交易数据和凭证（保存期限不低于三年），例如订单和客户接受货物时签字单据的原始凭证。

（二十三）商户应建立货物拦截等损失化解机制，在进行欺诈交易调查时，应拦截相关物流在途货物，挽回欺诈风险损失，如因商户未配合进行货物拦截导致出现欺诈风险损失，工商银行及中国银联有权根据商户风险情况，采取降低商户交易限额、暂停商户交易等风险防控措施；

（二十四）独立商户选择为客户开通“协议支付”的，需遵守如下条款内容：

1. 商户需保证其向工商银行传输的所有信息（包括但不限于客户开通“协议支付”业务时填写的签约信息以及支付、退款指令）的合法性、真实性、准确性和完整性。

2. 商户为客户提供“协议支付”服务时，应在其系统签约页面完整、准确的展现工商银行提供的《中国工商银行协议支付客户服务协议》的内容，客户确认接受该协议后，商户才可向工商银行发起客户的“协议支付”签约认证请求。商户应保留客户签约相关证据，以供工商银行随时调阅。

3. 客户在商户签约或支付时，商户应采取必要手段对客户身份进行核实，商户须对客户的身份、授权的真实有效性负责。

4. 商户不得对外转接“协议支付”相关接口，否则工商银行无条件立即关闭接口。

5. 如客户向商户、工商银行或经由双方中的一方向另一方投诉，声称“协议支付”交易非本人交易并提出资金返还或赔付要求，商户向工商银行承诺无条件承担全额赔付责任。

6. 工商银行有权自接到客户投诉或其他机构转接投诉时，无条件的停止向商户支付投诉所涉及的交易清算款项。如由工商银行先行承担投诉所涉款项赔付责任，且工商银行无法通过停止向商户支付交易清算款项的方式收回赔付款项时，商户授权工商银行从随后应支付给商户的清算款项中抵扣相应金额，若无法实现抵扣，商户授权工商银行从商户结算账户中扣收相应金额，或者由商户主动退回工商银行相应金额。

7. 商户承诺已充分知悉并了解“协议支付”的业务规则，知悉开通“协议支付”后，在部分情形下，包括但不限于客户所持交易卡片发卡行的交易限制等，无法使用“协议支付”交易功能。

（二十五）平台服务商/平台子商户选择为客户开通“协议支付”的，需遵守如下条款内容：

1. 平台服务商/平台子商户需保证其向工商银行传输的所有信息（包括但不限于客户开通“协议支付”业务时填写的签约信息以及支付、退款指令）的合法性、真实性、准确性和完整性。

2. 平台服务商/平台子商户为客户提供“协议支付”服务时，应在其系统签约页面完整、准确的展现工商银行提供的《中国工商银行协议支付客户服务协议》的内容，客户确认接受该协议后，商户才可向工商银行发起客户的“协议支付”签约认证请求。平台服务商/平台子商户应保留客户签约相关证据，以供工商银行随时调阅。

3. 客户在平台服务商/平台子商户签约或支付时,平台服务商/平台子商户应采取必要手段对客户身份进行核实,平台服务商/平台子商户须对客户的身份、授权的真实有效性负责。

4. 平台服务商/平台子商户不得对外转接“协议支付”相关接口,否则工商银行无条件立即关闭接口。

5. 如客户向平台服务商、平台子商户、工商银行或经由任一方向另一方投诉,声称“协议支付”交易非本人交易并提出资金返还或赔付要求,由平台服务商无条件承担全额赔付责任,平台子商户与平台服务商按照业务实际情况约定双方的赔付机制。

6. 工商银行有权自接到客户投诉或其他机构转接投诉时,无条件的停止向平台服务商/平台子商户支付投诉所涉及的交易清算款项。如由工商银行先行承担投诉所涉款项赔付责任,且工商银行无法通过停止向平台服务商/平台子商户支付交易清算款项的方式收回赔付款项时,平台服务商/平台子商户授权工商银行从随后应支付给平台服务商/平台子商户的清算款项中抵扣相应金额,若无法实现抵扣,平台服务商/平台子商户授权工商银行从平台服务商/平台子商户结算账户中扣收相应金额,或者由平台服务商/平台子商户主动退回工商银行相应金额。

7. 平台服务商/平台子商户承诺已充分知悉并了解“协议支付”的业务规则,知悉开通“协议支付”后,在部分情形下,包括但不限于客户所持交易卡片发卡行的交易限制等,无法使用“协议支付”交易功能。

(二十六) 商户开通银行卡大额支付申请并经工商银行审批通过的,应确保交易有明确的来源和可追溯性,如客户声称并非其本人所为并要求赔偿的,商户应承担该笔交易的全额先行赔付责任;如果是工商银行发起处理通知的,商户在接到通知的5个工作日内,应将相应款项赔付给客户。在此过程中出现的损失由商户承担。商户不得擅自扩大大额支付的使用范围。

#### (二十七) 开通微信支付/支付宝支付的特约商户的权利和义务:

1. 特约商户不得把工商银行提供的接口技术、安全协议及证书等泄露、转让、有偿或无偿提供给第三方使用。同时,特约商户不得将专用于微信支付/支付宝支付的资源(包括信用卡资源和借记卡资源)用于本协议范围以外的用途,也不得转让给第三方使用,不得将其他商户的交易假冒自己交易与工商银行结算。

2. 未经工商银行书面授权,特约商户不得擅自转载、复制、截取、篡改工商银行及微信/支付宝网站上内容或创造与该内容有关的衍生产品。

3. 特约商户保证发起的微信支付/支付宝支付交易基于真实的交易背景,即特约商户需提供充分证据证明客户与特约商户确实存在交易关系。

4. 特约商户需对通过微信/支付宝及其公众平台向工商银行发送相关交易信息和指令的合法性、完整性、准确性负责,工商银行仅是执行特约商户在微信/支付宝平台上生成的交易信息和指令,由此而产生的风险和责任均由商户自行承担,与工商银行无关。

5. 特约商户未经微信/支付宝许可不得将微信/支付宝的服务电话或者电子邮箱作为自己的服务电话或者电子邮箱刊登在其网站上,一经发现工商银行有权要求予以整改,商户拒不整改的,工商银行有权终止向特约商户提供本合同项下的服务,且无需承担相关责任。

6. 如特约商户申请开通微信/支付宝的大额支付功能且经工商银行审批通过,特约商户同意并保证将工商银行所提供的大额支付功能用于实名制业务,否则,特约商户承担因违反上述承诺而造成的风险和法律责任,并承诺对受损方作出无条件的先行赔付。

7. 特约商户不得对工商银行或微信/支付宝的计算机系统和程序采取反向工程手段进行破解,不得对前述系统和程序(包括但不限于源程序、目标程序、软件文档、运行在本地电脑内存中的数据、客户端至服务器端的数据、服务器数据等)进行复制、修改、编译、整合和篡改,不得修改或增加工商银行提供的任何服务的软件系统的原有功能。

8. 特约商户保证将工商银行提供的微信支付服务严格按照其营业执照登记的范围开展业务,将“实物+实名”“机票与3C”及“虚拟产品”业务分开使用而不得混用(其中,“实物+实名”,是指可由物流配送的实物商品,或购买时需记录和核实购买者真实身份的商品或服务;“机票与3C”,是指机票、计算机、通讯产品、消费电子产品,“虚拟产品”是指,非实物且不记录购买者的真实身份,且无需物流运送的商品或服务)。如因特约商户违反上述

承诺所带来的损失和风险，均由特约商户承担，包括但不限于：1) 工商银行有权随时终止为特约商户提供本协议下的服务；2) 如用户出现资金损失，特约商户应承担相关赔偿责任。

(二十八) 开通外汇卡支付的商户，商户须无条件承担由外汇卡收单交易产生的拒付或欺诈风险；

(二十九) 特约商户开通数字人民币支付结算服务，还须遵守如下条款内容：

1. 特约商户使用数字人民币支付结算服务时，商户若使用钱包收款，商户应提前在工商银行开立数字人民币钱包，并授权该数字人民币钱包作为受理客户数字人民币的结算钱包；商户若使用账户收款，则商户结算账户作为受理客户数字人民币的结算账户。

2. 特约商户在使用数字人民币支付结算服务时，如使用线上支付收单服务应同时遵守本协议线上支付收单的规定。

3. 工商银行将根据监管机构要求对数字人民币支付结算服务相关手续费、支付结算方式、交易限额、清算到账时间等内容进行更新，特约商户同意工商银行可以通过发布公告的方式通知特约商户，公告将通过工商银行官网、商户之家、微信公众号等渠道发布。如特约商户提出异议，则另行协商解决。

4. 特约商户知悉，特约商户使用数字人民币支付结算服务开通时间需根据人民银行、银保监会等监管机构相关规定及业务实际由工商银行审批后开通。

#### 5. 试点期间特别约定

(1) 特约商户对数字人民币支付结算服务进行保密，不对相关业务界面进行拍照或截屏，不进行对外宣传或商业炒作，不接受媒体采访，不在微信、微博等自媒体对外传播。若因特约商户原因导致出现负面舆情，特约商户应负责解决并承担相应后果，因此对工商银行造成损失的，特约商户应赔偿工商银行损失。

(2) 工商银行在试点期间可能会在没有提前告知的情况下变更服务内容或停止提供服务，如遇此情形，工商银行将协助特约商户进行后续相关业务处理，但工商银行对此不承担其他责任。

(3) 在试点期间工商银行不排除发生系统故障、服务中断、资金差错等异常情形。如发生此类异常情形，特约商户同意工商银行有权单方采取系统升级、资金差错调整等补救措施。

6. 特约商户使用数字人民币支付结算服务涉嫌诈骗等违规行为，工商银行有权停止向商户提供数字人民币支付结算服务并按照监管机构要求进行相应处理。

(三十) 商户开通代收业务的，还需遵守如下条款内容：

1. 本协议约定的代收业务适用于中国境内开展的银联网络代收业务，适用于中国境内遵守统一标准发行的除非记名卡外的银联卡账户。

2. 商户与持卡人应就代收服务签订代收业务协议，商户负责对持卡人身份信息进行核验，由商户发起建立委托交易。商户与持卡人签订代收业务协议同时应与持卡人建立授权关系。商户未与持卡人建立授权关系而发起代收交易的，商户应就持卡人否认代收业务协议或否认参与代收业务授权承担相应的法律责任及损失赔偿责任。

3. 商户与持卡人签订代收业务协议，协议保管至协议失效日起至少五年。商户与持卡人签订的代收业务协议模板应提交工商银行审核后启用。协议内容包括但不限于：

(1) 基本信息。包括但不限于：商户基本信息、商户客服信息、持卡人基本信息、持卡人用户号等。

(2) 授权要素。包括但不限于：付款账号、商户信息、代收款项用途、代收频率或条件、协议有效期限等。

(3) 授权条款。包括但不限于：

①根据代收业务协议约定，在持卡人不在现场、未出示卡片、未提供交易密码或动态验证信息的情况下，持卡人许可商户发起代收交易，并从其指定的付款账户完成协议所约定的款项支付。

②商户不得收取协议约定以外的其他款项。

③协议终止后，商户立即终止发起后续代收交易。

(4) 持卡人开展代收交易的权利义务、交易流程、异常处理等，及持卡人对交易异议

的投诉渠道等。

(5) 商品或服务交付的相关约定。

(6) 代收交易异常的后续处理。包括但不限于：

①持卡人账户余额不足等持卡人原因造成的异常处理，包括：商户是否通知持卡人及通知方式、逾期账单的收取、滞纳金、违约金及计收标准等。

②商户或工商银行原因造成的异常处理，包括导致持卡人未按期支付指定款项，持卡人不承担相应违约责任等。

(7) 协议期限，包括协议生效、终止及续展相关要求。

(8) 商户在代收业务协议中应与持卡人约定代收交易相关的商品或服务交付方式、交付地点和交付时间，并向持卡人提供与代收交易支付款项相关的商品或服务交付明细。

(9) 商户在代收业务协议中应与持卡人就代收业务退货政策进行明确。

①退货政策包括但不限于：退货适用情形、退货时间要求、退货程序、退货方式、退货地址、退货费用等内容。

②采用手工退货方式处理时，商户应在三个工作日内向工商银行提交退款申请，并为持卡人提供己方退货处理状态查询服务。

4. 商户应妥善保管代收交易凭证至少五年。代收业务协议期限或相关法律法规有更长时限要求的，可相应延长保留时限。代收交易的凭证包括建立授权关系凭证、商品或服务交付凭证和解除授权关系凭证。

建立授权关系凭证是指记录持卡人与商户完成代收业务建立授权关系的信息载体，包括经持卡人与商户双方签订的代收业务协议、建立委托交易凭证以及其他具有法律效力的相关凭证。建立委托交易凭证要素包括但不限于：付款账号、商户信息、指定代收款项用途、代收频率或条件、建立授权关系生效时间、协议有效期限等。

商品或服务交付凭证是指商户完成商品或服务交付的记录，包括商户已提供服务且持卡人需支付的消费账单或代收业务协议约定的其他证明文件。商品或服务交付凭证要素包括但不限于：持卡人用户号、交易金额、账单区间、商户信息、商品或服务明细。

解除授权关系凭证是指记录持卡人与商户完成代收业务解除授权关系的信息载体。解除委托交易凭证要素包括但不限于：付款账号、持卡人用户号、商户信息、指定代收款项用途、解除授权关系生效时间等。

5. 商户应妥善保管代收业务协议、身份证件和业务文件等信息，不得以任何理由和目的擅自使用前述信息，只在为工商银行提供银联卡账户受理相关服务时使用有关信息。

6. 商户必须提供必要的营业设施和安全防范措施，确保交易设备正常、正确使用。商户应当审慎开展代收业务，采取有效措施确保代收交易真实性。

7. 商户仅限在代收业务协议约定的时间范围和项目范围内发起代收交易；代收业务协议终止或持卡人提出解除授权关系的，商户不得继续发起代收交易。

8. 商户与持卡人间对于商品或服务的质量、数量上有任何投诉、争议或其他纠纷的，商户应与持卡人直接协商谋求妥善解决；商户不得因使用代收方式而向持卡人收取额外的手续费。

9. 商户应根据工商银行要求缴纳保证金，对未开展代收业务建立授权关系或者未按操作规程办理业务导致交易不能获得付款或者持卡人要求退回相关款项的，工商银行有权向商户全额索偿交易款项或直接从保证金中扣除。

10. 工商银行有权在代收交易中逐笔确认协议约定事项及商户与持卡人的授权状态，对于商户发起代收交易与协议约定事项不符的，工商银行有权拒绝代收交易。

11. 对于风险等级较高的商户，工商银行有权采取审核留存商户与持卡人授权协议、设置交易限额、建立保证金机制、延迟资金结算等措施防范业务风险。

12. 商户应向持卡人提供下列服务：

(1) 账单及账单核销情况的传送或查询服务。

(2) 持卡人对账单存在疑议时投诉处理服务。

(3) 持卡人要求提前终止代收业务协议时的处理流程。

13. 商户代收业务开办要求。商户违反业务规则开展代收业务情节严重的，工商银行有权中止代收受理协议；中国银联有权停止转接商户的代收业务。

14. 商户开办三方协议场景代收业务的，商户还需按照银联要求及规范，完成银联商户平台代收商户入网、三方协议签约、系统改造等事项。

15. 商户不得滥用、出借、出租、出售代收业务相关接口，不得伪造、变造代收业务交易信息。对于商户疑似违规使用代收业务接口，或者伪造、变造代收业务交易信息的，工商银行有权立即调查核实，并采取延迟资金结算、暂停商户代收业务等措施。经查实出现相关违规行为的，工商银行有权终止合作，所造成的相关损失应由商户承担。

16. 为履行本协议之目的，商户同意工商银行按照合法、正当、必要的原则处理（包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等）代收业务所需信息，并采取必要措施确保信息安全，防止信息泄露、被篡改或丢失。

（三十一）合作中如有问题，特约商户可通过工商银行营业网点或商户之家 APP 在线客服咨询投诉，或拨打工商银行统一的咨询与投诉电话（4008895588）。

（三十二）特约商户同意工商银行或与工商银行合作的收单外包服务机构指派人员对特约商户提供专业化服务，对上门或远程服务的人员，特约商户应进行必要的身份核实。

特约商户有权对工商银行承诺的服务进行监督和投诉，并积极配合工商银行及其外包服务机构进行商户收单业务的日常检查、抽查以及现场（或非现场）巡检。

#### 四、工商银行的权利和义务

（一）工商银行有权根据商户提交的相关资料对其资质进行审核，审核通过后为其开通收单功能；工商银行有权根据系统、服务升级需要，暂时中止提供收单服务，但应告知商户。

（二）商户申请开通外卡收单业务的，工商银行为商户办理注册手续后，应及时将商户的开通信息提交国际信用卡组织，国际信用卡组织完成对商户的登记后，商户才可开通该项业务。工商银行不承担因国际卡组织登记商户信息延迟而给商户带来的损失。

（三）工商银行有权追索或拒绝支付商户违反本协议的有关款项。工商银行有权在随后存入商户账户或支付给商户的款项中，扣除有争议的整笔交易订单金额。

（四）商户有下列情形之一的，工商银行有权立即暂停或终止本协议、关闭网络支付接口，并有权拒绝付款或从商户账户中扣回违约款项，由此产生的经济损失由商户承担，工商银行同时有权要求商户承担相关违约责任：

1. 与平台服务商（如有）、客户串通诈骗银行资金的；
2. 无理拒绝受理客户使用工商银行收单系统而发生的交易的；
3. 牵涉欺诈或诋毁、损害工商银行声誉的；
4. 无特殊原因，连续 90 个自然日没有交易发生或商户停业的；
5. 利用本服务直接或间接从事淫秽色情、赌博或其他非法活动的；
6. 不诚实经营、诈骗客户资金、协助持卡人进行信用卡套现、交易分单等违法经营行为或出现虚假申请、侧录、套现、恶意倒闭等严重风险行为，或其他严重损害工商银行声誉行为的；
7. 因信用风险或欺诈风险而被外卡收单机构终止外卡受理的；
8. 违反中国银联、国际卡组织或其他清算机构的操作规定，被同业列入拒绝往来的黑名单或被中国银联、国际卡组织或其他机构列入商户黑名单的；
9. 欺诈交易过多而导致工商银行外卡收单业务的欺诈比率达到国际卡组织规定的限度。
10. 单方变更业务类型等原因导致提供不符合本协议或国家相关法律法规规定的业务；
11. 商户经营及财务状况恶化无法为客户购买的商品或服务提供应有的后续服务的；
12. 商户无理拒绝或故意拖延工商银行合理的查询和监查要求的；
13. 商户进入破产程序、解散、营业执照被吊销；
14. 商户违反微信/支付宝支付功能的相关规则和制度；
15. 所属平台服务商与工商银行终止平台业务合作的；
16. 商户严重侵害客户合法权益，不积极处理客户投诉的；
17. 商户违反本规则开展代收业务情节严重的；
18. 其他违反本协议的情形。

- (1) 套现、套积分
- (2) 销赃或协助转移赃款
- (3) 买卖或租借银行(支付)账户
- (4) 恶意受理伪卡
- (5) 泄露账户及交易信息
- (6) 受理终端(网络支付接口)挪用转接
- (7) 买卖银行卡信息
- (8) 转嫁手续费
- (9) 支付敏感信息泄露
- (10) 违规二清
- (11) 涉嫌电信网络新型违法犯罪
- (12) 篡改交易数据
- (13) 侵犯第三方知识产权及任何其他权益
- (14) 其他高风险情形

(五) 工商银行不负责解决商户与客户之间可能发生的各种纠纷，不负责向客户出具购物发票。

(六) 工商银行负责工商银行收单系统的日常运作、维护工作。如遇到系统升级，工商银行应及时为商户免费提供升级服务。

(七) 工商银行保证在受理客户付款指令的当日向商户及时反馈付款交易处理信息，反馈信息包括交易处理状态、支付金额、合同号(或订单号)等。

(八) 工商银行负责向商户提供双方数据传输的接口软件以及认证资料，并向商户提供有关软件使用的培训以及相关资料。

(九) 工商银行应负责解答商户在使用工商银行收单系统时的疑问，及时解决双方在数据对账、资金清算过程中的有关问题。

(十) 延迟付款。

客户使用外卡支付交易款项的，工商银行以客户提交的、经国际卡组织或境外发卡机构验证通过的电子支付指令为依据，为商户和客户办理资金清算。在以下情况下，工商银行有权延迟向商户支付交易款项。

1. 为有效防止风险，本协议双方同意工商银行可以依其自主绝对权利延迟支付对其认为的可疑交易项下的一切款项给商户。延迟付款期具体期限根据银行卡清算机构、国际卡组织退单期确定。此外，工商银行也有权对其认为的可疑交易或商户或其他人士展开调查。

2. 应商户要求并经工商银行同意，工商银行可在延迟付款期内提前将可疑交易项下的款项支付给商户，但若该交易后经发卡方确认为拒付交易，则商户须在工商银行提出要求后，将先前工商银行付给商户的可疑交易项下的款项全部偿还或退还给工商银行。工商银行亦有权在随后存入商户账户或支付给商户的款项中，扣除相当于可疑交易项下全部金额的款项。

3. 可疑交易指以下情况：

- (1) 交易不成功后换卡交易，且发卡行来自不同国家。
- (2) 交易显示“超限额”，采取减少交易金额继续交易。
- (3) 交易显示“没收卡”、“丢失卡”、“被盗卡”，持卡人更换卡片重新刷卡。
- (4) 交易被发卡方提出争议。
- (5) 工商银行认为的其他可疑交易。

4. 倘若延迟付款期限届满或之前工商银行发现下述情况之一的，则商户无权收取有关交易款项：

- (1) 商户在该笔交易所涉及的用卡支付交易中违反本协议；
- (2) 客户对该笔交易所涉及的商品或服务的质量、数量、交易金额等有争议而被发卡方拒付；
- (3) 该笔交易的商品或服务与中国法律法规有所抵触；
- (4) 其他发卡方拒付的交易。

(十一) 商户违反本协议的任何义务、承诺或保证的，工商银行有权视商户违约具体情况

形，根据本协议及相关业务管理规则采取一切必要的措施，包括但不限于：拒绝发布或删除商户所发布信息、公布违约行为、要求商户停止违约行为、采取补救措施、继续履行义务、缴纳保证金或提供有效担保、暂停或终止商户合作、取消商户在网站获得的工商银行给予的评级、荣誉以及虚拟财富，立即中止或终止本协议项下服务及通过诉讼形式追究商户法律责任等。工商银行有权根据实际情况单独或合并使用上述各项违约救济措施。对涉及违反法律、法规、规章的行为的，工商银行有权向相关管理部门报告。

(十二)为确保资金交易安全，工商银行可根据商户交易量和风险等级等因素，对商户设定适当的交易限额控制，以切实维护双方合法权益；工商银行有权根据对商户风险状况的评估调整商户交易款项的清算时限和方式。

(十三)发生以下情形时，商户同意并授权工商银行有完全的权利从商户交易结算账户中直接扣取相当于工商银行损失的金额或商户应当缴纳的费用金额，商户对此没有任何异议：

1. 因商户未按本协议向工商银行支付手续费或未按照相关协议向对应平台服务商缴纳服务费的；
2. 因商户未按本协议向工商银行缴纳保证金或保证金缴纳不足的；
3. 因商户违反本协议给工商银行造成损失的。

(十四)工商银行有权对商户的交易情况进行监控和管理，工商银行发现商户疑似从事违法违规交易的，有权暂停该商户的交易功能，停止对商户的费率优惠政策，并对相应交易款项进行延迟结算，若商户造成客户损失，商户同意工商银行根据自行判断，将延迟结算的资金直接赔付给客户。

(十五)工商银行具有完全的交易查询及追索权，在本协议终止后36个月内，工商银行对本协议终止前的交易仍有查询及追索权。

(十六)工商银行负责微信支付/支付宝支付服务的提供、建设、运行和管理，制定相关管理规定。工商银行仅为商户提供微信支付/支付宝支付渠道，工商银行仅负责受理涉及工商银行微信支付/支付宝支付服务支付结算系统出现问题的相关投诉和纠纷。而商户与客户之间、商户与微信/支付宝及其公众平台之间以及商户与任何其他主体之间因交易可能发生的投诉和纠纷，均由商户自行负责处理，与工商银行无关。商户在使用微信支付/支付宝支付服务过程中非因工商银行原因被客户投诉的，工商银行有权要求商户及时妥善解决或采取完善补救措施，商户未能及时完善或补救的，工商银行有权视实际情况中止提供收单服务。

(十七)商户连续90个自然日未使用微信支付/支付宝支付服务产生交易额的，工商银行有权暂停或终止本协议项下的服务而无需承担相关法律责任。

(十八)如因工商银行和微信/支付宝结束合作，工商银行可提前告知商户终止提供本协议项下的服务。双方对开展收单业务存在的风险性均完全知悉，双方均承诺采取合理的风险防范措施，以尽量避免或减小风险。

(十九)为履行向商户提供微信支付/支付宝支付之目的，工商银行有权将商户相关信息提供给微信/支付宝及其关联公司。因商户提供资料不实导致工商银行未按照其实际业务类别进行商户类目归类的，工商银行可采取以下措施：(1)立即停止提供微信支付/支付宝支付，断开微信/支付宝支付技术接口；(2)调整商户费率和微信/支付宝支付接口；(3)要求商户支付套用接口所产生的手续费差额及其利息，商户同意工商银行直接从其待结算款中扣除该款项。

(二十)因第三方支付机构（如微信、支付宝等）政策变化等原因导致商户无法通过工商银行受理聚合支付，工商银行不承担相关责任。

## 五、清算对账

(一)一般情况下，工商银行将在T+1个工作日或者其他工商银行认可的结算时间，将交易款扣除相应手续费后，划转到商户结算账户/数字人民币钱包中(若为特殊业务，按照规定的要求处理)。因商户结算账户/数字人民币钱包异常或变更但未及时通知工商银行导致增加的额外成本或损失，由商户承担；如商户结算账户没有开立在工商银行，由于跨行结算产生的延迟到账、收款行入账失败等异常情形导致的损失，由商户承担。如商户系统记录与工商银行对账结果不符，以工商银行对账结果为准。

(二)商户结算账号/数字人民币钱包信息如有变更，商户应于自变更前五个工作日书

面通知工商银行，并提供相关资料。若因商户原因导致交易款项无法按时结算至商户账号/数字人民币钱包的，工商银行不承担责任。

(三) 若对账不成功或发生其他异常事件可能会导致清算延迟，对此工商银行不承担责任。

(四) 在出现以下情况时，工商银行有权冻结商户结算账户（即约定的商户结算账户）：

1. 商户结算账户存在风险或其他特殊状况时，商户书面要求工商银行进行的冻结；

2. 工商银行根据生效法律文书，协助有权国家机关进行的冻结；

3. 商户使用结算账户时的支付行为违反法律法规或违反工商银行规定，工商银行主动进行的冻结。

(五) 对于轧差退货模式，日终时，如特约商户当日在系统记录的应收款金额大于退款金额，则退款金额清算时从特约商户当日交易的结算款项中扣减，扣减退款后的剩余资金清算至特约商户结算账户。如特约商户当日在系统记录的应收款金额小于退款金额（如当天存在多笔退款业务，系统将逐笔计算并比对，存在部分退款成功的可能），商户应根据工商银行系统提示处理。若发生工商银行短款挂账，特约商户应配合工商银行退回挂账款项。

(六) 对于非轧差退货模式，特约商户授权工商银行从其结算账户/数字人民币钱包中扣除相应金额。

(七) 如特约商户通过工商银行系统退款不成功，则由特约商户通过提交手工退货单方式自行办理退款。工商银行在此过程中，不垫款。

(八) 退款到账时效以工商银行系统及发卡行的实际情况为准。

(九) 工商银行不介入特约商户与其消费者之间的退货纠纷，工商银行不承担相关纠纷责任。

(十) 工商银行从商户结算账户中扣减并退款不另行向商户收取服务费，商户通过工商银行系统以外的其他渠道进行退款，如通过电汇等提供退款资金而产生的费用由商户承担。

(十一) 特约商户同意，在其选择预收押金自动撤销具体天数后，工商银行受理预收押金交易时，如该交易超过预收押金自动撤销天数，系统将自动对原预收押金交易进行撤销，撤销后预收押金金额将按照原路退还至客户，因此产生的后果由特约商户自行承担。

## 六、费用

(一) 双方各自承担本方系统运行产生的全部费用。

(二) 商户应按申请书填写的相关标准向工商银行支付收单手续费，并同意工商银行从其结算账户或指定账户中主动扣收。

(三) 增值税特别约定

1. 本协议项下商户向工商银行支付的费用均为含税价格。

2. 商户要求工商银行开具增值税发票的，应先在工商银行办理商户信息登记，登记信息包括商户全称、纳税人识别号或社会信用代码、地址、电话、开户银行和账号。商户应确保提供给工商银行的相关信息真实、准确和完整，并按照工商银行要求提供相关证明资料，具体要求由工商银行通过网点通知或网站公告等发布。

3. 商户自行领取增值税发票的，需向工商银行提供加盖印章的授权委托书，指定领取人，并明确领取人身份证号等信息，由指定领取人凭身份证原件领取增值税发票；指定领取人发生变更的，商户需重新向工商银行出具加盖印章的授权委托书。商户选择邮寄方式收取增值税发票的，还应提供准确无误且可送达的邮寄信息；若邮寄信息发生变更的，应及时书面通知工商银行。

4. 因自然灾害、政府行为、社会异常事件等不可抗力或税务机关原因导致工商银行不能及时开具增值税发票的，工商银行有权延迟开票，并不承担任何责任。

5. 增值税发票被特约商户领取后或工商银行交由第三方邮递后发生发票丢失、破损等非工商银行原因，导致特约商户无法收到增值税发票相应联次的，工商银行不负责赔偿特约商户相关经济损失。

6. 由于发生销售退回、应税服务中止、开票有误或销售折让等情形，特约商户需送回原发票或向工商银行提供有效证明以便工商银行办理发票作废手续或开具红字发票。如需开具增值税红字专用发票且根据相关法律、法规及政策性文件规定需要由特约商户向税务机关提

交《开具红字增值税专用发票信息表》的，应由特约商户向税务机关提交《开具红字增值税专用发票信息表》，待税务机关审核并通知工商银行后，工商银行开具红字增值税专用发票。

7. 在协议履行期间，如遇国家税率调整，工商银行有权根据国家税率变化调整本协议约定价格。

## 七、特约商户通过“工银商户之家”服务平台办理条码支付、查询、退货等业务，须遵守如下条款内容：

(一) 特约商户注册成为“工银商户之家”用户后，工商银行将通过短信或邮件将用户编号发送至预留手机或预留邮箱。用户在“工银商户之家”APP或电脑端使用IE浏览器打开“工银商户之家”网址 <https://biz.elife.icbc.com.cn>，进入“首次登录”，按照页面提示输入用户编号和验证码后，设置登录密码。商户所属用户应妥善保管其所有的“工银商户之家”的用户编号、用户名及密码，凡通过用户编号、用户名和密码登录“工银商户之家”进行的操作（包括但不限于支付查询、办理退货等）均视为商户自身所为，产生的相关责任均由商户承担。由于商户原因造成邮箱、预留手机号不准确、泄密等情况，导致商户和工商银行双方损失的，相关责任由商户承担。

(二) 明细查询：商户可通过“工银商户之家”查询交易明细，由于特约商户未能及时登录查询交易情况以及对查询结果有异议未及时向工商银行提出的，相关责任由特约商户承担。

(三) 退货：退还原交易款项的，退款项须划入客户原付款账户，不得以现金方式支付。

(四) 对账：特约商户对于对账单有异议的，应自交易入账之日起 60 天内向工商银行书面提出，否则，视为特约商户对交易内容完全认可。

(五) 特约商户知悉其预留手机号、email 邮箱的作用和重要性，如发生变更或泄露应及时通知工商银行。

## 八、促销条款

若工商银行与商户（含平台子商户）组织联合促销活动，则双方还应履行以下权利义务：

1. 工商银行有权制定活动规则并在经商户书面同意（包括但不限于补充协议、函件、联系人邮件确认等方式）且尚未向活动对象公示的情况下调整活动规则。

2. 工商银行有权安排人员检查商户落实活动相关服务、宣传情况，以保证活动顺利开展。如商户实际提供的优惠内容不符合工商银行要求，工商银行有权要求商户进行整改并赔偿工商银行因此遭受的损失。若持卡人提出未能在符合条件下从商户获取优惠和服务，经工商银行核实无误后，有权要求商户在 7 个工作日内无条件向持卡人提供相应的优惠和服务，并赔偿给工商银行和持卡人造成的损失。

3. 如工商银行持卡人对活动进行投诉，涉及到商户的，工商银行有权要求商户给予必要的查询和回复；如确因商户原因造成持卡人损失，商户配合解决工商银行持卡人的投诉并赔偿持卡人的相关损失。

4. 活动名额的数量控制和发放由工商银行执行，持卡人参与活动的资格由工商银行决定。若因工商银行原因导致工商银行持卡人在商户指定场所未能享受约定的优惠，工商银行自行处理该等持卡人纠纷。若因商户原因导致当日活动名额超出限制，超出名额部分产生的费用由商户承担。

5. 工商银行有权审核商户提供的任何商户信息和优惠内容等；商户有关信息内容不真实、违反法律法规或可能损害客户合法权益时，工商银行有权拒绝、下线或删除商户提供的商户信息、优惠信息。

6. 若持卡人投诉涉及到商户，商户应配合工商银行进行必要的查询和回复；因商户原因导致持卡人损失，商户应负责赔偿。

7. 商户承诺不通过虚假交易等手段套取工商银行优惠资金，且工商银行有权认定商户通过虚假交易等手段套取优惠资金，工商银行有权通过延迟付款、扣回优惠资金等手段避免损失。

8. 商户不得因提供本协议项下合作优惠及相关服务而向持卡人加收任何附加费用或者以任何方式阻碍持卡人完成在线付款，也不得将手续费转嫁给持卡人。

## **九、异常的处理**

商户因异常而拒绝发货或提供服务的，应在货款到账后 2 个银行工作日内主动、及时、准确地将该笔款项全额划回客户的账户，并告知客户拒绝发货的原因，工商银行不负责解决由此产生的纠纷。

## **十、安全条款**

对因工商银行原因给商户造成的直接损失，工商银行应负赔偿责任；商户应对工商银行采取的减少损失的措施予以积极协助，对工商银行及公安部门发现的他人假冒客户名义购物事件，商户要给予积极配合，采取暂缓发货，暂时冻结客户在商户账户等积极措施，对核实确非客户本人所为的，要进行退款；对于因商户原因给工商银行或客户造成的直接损失，商户应负赔偿责任，工商银行应对商户采取的减少损失的措施予以积极协助；对于因客户对自己个人信息的安全防护不当导致账号或密码等泄密造成任何损失，双方均不承担相关责任。

## **十一、保密条款**

(一) 未经工商银行书面同意，商户不得将约定内容、客户个人信息、客户支付信息以及接口技术、安全协议及证书等透露给第三方或用于本协议约定范围以外的用途。商户对所获知的工商银行的客户信息、各项技术、业务数据、商业秘密等的使用和保管过程应符合工商银行提出的安全管理和技术保护要求，传输应采取加密措施，历史信息应及时清理，并采取严格的访问控制措施，防止信息泄露。

(二) 双方对在履行协议中获得的对方商业机密和技术秘密负保密责任。出现下列任一情况时，工商银行有权披露商户的相关商业信息：

1. 人民银行或银保监会、证监会等金融业监管机构要求提供相关商业信息的；
2. 公安机关、人民法院、人民检察院或有权行政机关要求提供相关商业信息的；
3. 向银行卡清算机构、支付清算协会、支付机构、征信机构等提供商户相关商业信息的。

4. 客户投诉商户，并要求提供商户相关商业信息的。

本协议所称商业信息包括但不限于商户基本信息，以及商户与客户之间的交易单号、交易凭证、资金流水等交易信息，商户违法违规或不当行为等不良信息。

(三) 双方保证其雇员及代理人履行本条的保密义务。

(四) 为业务研究或正常履行本协议之目的，商户同意工商银行可向委托或聘请的机构、人士提供商户有关资料。未经工商银行书面同意，商户不得向任何第三方透露与本协议有关的任何信息。

(五) 上述保密义务在本合作终止后仍然有效。

## **十二、免责条款**

(一) 对于非因工商银行故意或重大过失导致的服务平台无法正常使用或因不可抗力、能源或通讯中断等工商银行控制范围以外的因素导致工商银行未能完全履行协议义务的，工商银行不承担责任。

(二) 因受不可抗力影响而不能履行或不能完全履行本协议内容的一方可以部分或全部免除履行其责任。不可抗力是指本协议双方不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。此外，鉴于网络的特殊属性，发生包括但不限于下列任何影响网络正常经营的情形导致一方不能履行本协议内容下义务的，受影响的一方可以免责：

1. 黑客攻击、计算机病毒侵入或发作；
2. 计算机系统遭到破坏、瘫痪或无法正常使用而导致信息或纪录的丢失、工商银行不能提供本协议项下之收单服务；
3. 电信部门技术调整导致之重大影响；
4. 因政府管制而造成的暂时性关闭等；
5. 其它非因双方及其运营商造成的原因等。

(三) 上述遭遇不可抗力事件的一方，应将该事件立即书面通知对方，于十五个工作日内通告事件详情，并提供相关证明材料以说明不能履行、不能完全履行或需要延期履行的理由。双方按照事件对合作履行的影响程度，再行决定是否继续履行本协议或终止合作。

(四) 如不可抗力事故影响重大或持续时间较长，则双方应尽快通过友好协商方式协商

合作的进一步执行问题并形成签署协议。

### 十三、法律适用与争议解决

本协议适用中华人民共和国法律。双方在履行本协议中发生的争议，由双方协商解决；协商解决不成提起诉讼的，由工商银行经办行所在地人民法院管辖。

### 十四、法律文书送达条款

商户同意以其在工商银行预留的商户营业执照注册地址或商户实际经营地址作为本业务项下争议所涉诉讼文书的送达地址。诉讼文书包括但不限于传票、开庭通知书、判决书、裁定书、调解书、限期履行通知书等。

商户同意法院可使用商户在工商银行预留的传真、电子邮件送达诉讼文书，但判决书、裁定书、调解书除外。

上述送达约定适用于诉讼程序中的一审、二审、再审和执行各个阶段。对于上述送达地址，法院进行送达时可直接邮寄送达。

商户应确保在工商银行预留的地址、联系人、传真、电子邮件等各项信息的真实有效性，相关信息如有变更，商户应及时书面通知工商银行，否则按原地址信息进行的送达仍然有效，商户应自行承担由此产生的法律后果。

### 十五、协议期限

对于线下签约模式，本协议自商户法定代表人/负责人/授权经办人在《中国工商银行商户收单业务申请书》商户声明栏中勾选本协议名称并签字、加盖单位公章（无公章的个体工商户、小微商户除外），且经工商银行审批通过后生效（工商银行将通过系统短信或 email 邮件等方式通知商户生效事宜），至商户本协议中义务履行完毕且办理完商户退出手续之日起失效。收单合作终止并不影响一方要求对方赔偿有关损失或履行未尽的义务。

对于线上签约模式，本协议自特约商户法定代表人/负责人在线阅读《中国工商银行商户收单业务申请书》、点击同意按钮并在线签字，且经工商银行审批通过后生效（工商银行将通过系统短信或 email 邮件等方式通知特约商户生效事宜），至特约商户本协议中义务履行完毕且办理完特约商户退出手续之日起失效。特约商户（无公章的个体工商户、小微商户除外）应向工商银行提供加盖单位公章的《在线申办商户收单业务确认书》纸质原件。收单合作终止并不影响一方要求对方赔偿有关损失或履行未尽的义务。

### 十六、其他

（一）未经工商银行书面同意，商户不得将本协议项下的权利义务转让给任何第三方。

（二）本协议所附《“工银商户之家”服务平台操作规程》作为本协议有效组成部分，与本协议具有同等法律效力。本协议的任何条款（含操作规程条款）被裁定或认定为无效，其他未受影响的条款仍具有法律效力。

（三）商户同意工商银行可修订《“工银商户之家”服务平台操作规程》，工商银行将提前或及时发布在工银商户之家APP、微信公众号等渠道。若商户不同意有关修订，可与工商银行协商，协商不成的，可提出终止本协议。

（四）通过工商银行网站发布的规则、规范、通知，为本协议书不可分割的组成部分。如商户对工商银行网站发布内容有异议，可与工商银行协商，协商不成的，可办理退出手续。商户未办理退出手续并继续开展收单业务的，视为同意变更。

（五）若商户的经营范围、经营网址、结算账户、法定代表人或负责人等重要信息发生变更，应及时通知工商银行并提供相关变更证明材料，工商银行履行必要核实程序后及时更新。若商户发生法人变更的，应与工商银行重新申请，原申请作废，否则由此产生的损失由商户承担。

（六）本协议履行中，如遇国家有关法律、法规和规章发生变化、金融监管或主管部门对收单业务进行政策性调整（如调整结算手续费标准等）或工商银行根据业务实际需对相关业务规则、对原协议进行调整的，商户同意工商银行可以通过发布公告的方式通知商户（总对总集团商户除外），如新设收费或调高收费标准，工商银行将至少提前三个月公告。公告将通过工商银行官网、工银商户之家APP、微信公众号等渠道发布。如商户提出异议，则另行协商解决。

（七）除另有约定外，工商银行有权书面通知商户终止合作，商户要求终止本协议的，

必须提前60日书面通知工商银行，在此期间，双方均应继续履行本协议。经商户、工商银行协商一致，并于有关债权、债务清理完毕后，本协议方可终止。协议终止后，商户应退还工商银行提供的全部机具设备和物品，如有损毁，由商户负责赔偿。

(八) 对本协议终止前发生的交易，无论工商银行在本协议终止前或之后处理，双方有关权利义务仍适用于这些交易。

(九) 本协议若为非法定代表人或非负责人签署的，商户应出具法人委托授权书并注明授权经办人个人信息，商户承诺已获得授权经办人同意，将授权经办人姓名、证件类型、证件号码提供给工商银行，用于本协议签署。商户授权经办人个人信息保存至工商银行与特约商户收单业务合作终止日，法律法规另有规定的除外。

## “基于 API 技术的‘医疗医保医药’ 线上支付服务”合法合规性评估报告

本应用严格按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（中华人民共和国国务院令第 778 号）、《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第 5 号）、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令 2022 年第 9 号公布）、《银行卡收单业务管理办法》（中国人民银行公告〔2013〕第 9 号）等国家法律法规及金融行业相关政策文件要求进行设计开发、在数据收集和使用过程中采取了有效技术措施保护支付信息和客户敏感信息安全，所提供金融服务符合相关法律法规要求，可依法合规开展业务应用。

经中国工商银行四川省分行机构金融业务部评估，本应用未违反法律法规禁止性规定，可以依法合规开展业务。

中国工商银行四川省分行

2025 年 2 月 10 日

## “基于 API 技术的‘医疗医保医药’ 线上支付服务”技术安全性评估

经评估，本应用严格按照《个人金融信息保护技术规范》（JR/T 0171—2020）、《金融业数据能力建设指引》（JR/T 0218—2021）、《金融科技创新应用测试规范》（JR/T 0198—2020）、《金融科技创新安全通用规范》（JR/T 0199—2020）、《金融科技创新风险监控规范》（JR/T 0200—2020）、《金融领域科技伦理指引》（JR/T 0258—2022）、《金融大数据平台总体技术要求》（JR/T 0237—2021）、《基于大数据的支付风险智能防控技术规范》（JR/T 0202—2020）、《金融数据安全数据安全分级指南》（JR/T 0197—2020）、《金融数据安全数据生命周期安全规范》（JR/T 0223—2021）、《中国金融移动支付 支付标记化技术规范》（JR/T 0149—2016）、《商业银行应用程序接口安全管理规范》（JR/T 0185—2020）等相关金融行业技术标准规范要求进行设计开发并进行全面安全评估。采取有效的技术安全措施，满足信息系统安全性要求。经中国工商银行四川省分行金融科技部评估，本应用符合现有相关金融行业标准要求。

中国工商银行四川省分行  
2025 年 2 月 10 日

## 附件 1-4

# “基于 API 技术的‘医疗医保医药’ 线上支付服务”风险补偿机制

本应用针对可能存在的风险隐患，建立健全风险补偿机制，明确风险责任认定方式、制订风险处理机制，配套风险拨备资金、保险计划等补偿措施，切实保障金融消费者合法权益。在金融消费者因使用该金融服务而出现资金损失时，涉及医保基金、医保个账的资金部分，由医保局及医疗机构与客户确认后按照风险补偿机制进行处理；自费的部分由中国工商银行四川省分行及互联网合作方共同确认后根据风险补偿机制进行处理。

具体风险点及补偿机制如下：

**风险点 1：线上医保基金支付金额与线下不一致：**

（1）未完成支付的，由客户与医疗机构、医保局进行确认后再进行支付；

（2）已完成支付的，由医疗机构、医保局共同确认后发起退费动作，然后通过线下方式完成支付；

**风险点 2：客户对于支付的自费金额有异议：**

（1）客户通过医疗机构或互联网合作方发起退费动作，合作方调用我行提供的退费接口完成退费。

## 附件 1-5

# “基于 API 技术的‘医疗医保医药’ 线上支付服务”退出机制

本应用根据风险发生规模及多方签署的相关协议中约定的期限，提前通知相关方，在保障用户资金和信息安全的前提下，由中国工商银行四川省分行进行系统平稳退出。

1. 对于未达到监管部门管理要求，或运营过程中存在重大缺陷且无法解决的，及时启动退出方案终止医保混合支付及联动金融服务，切实保障金融交易客户资金和信息安全。
2. 在业务方面，中国工商银行四川省分行按照退出方案终止有关服务，及时告知客户并与客户解除协议。如遇法律纠纷，按照服务协议约定进行仲裁、诉讼。涉及资金的，按照服务协议约定退还客户，对客户造成资金损失的通过风险补偿机制进行赔偿。
3. 在技术方面，中国工商银行四川省分行对系统进行下线。涉及数据的，按照国家及金融行业相关规范要求做好数据清理、隐私保护等工作，切实保障金融交易主体合法权益。
4. 做好各方合作系统的数据留档备份工作，以便后续应用回溯及责任划分。同时，关闭合作各方数据链路、服务器、数据库基础组件等，确保各方系统核心区域的网络安全。

## 附件 1-6

# “基于 API 技术的‘医疗医保医药’ 线上支付服务”应急预案

本应用按照应急处置预案妥善处理突发事件，切实保障业务稳定运行和用户合法权益。

1. 在系统上线前进行全链路压测、容灾演练，对相关操作人员进行应急处置培训。
2. 在系统上线后定期开展突发事件处置演练，确保应急预案的全面性、合理性和可操作性。
3. 加强金融消费者权益保护，制定金融信息查询纠纷的应急处理措施，发生客户纠纷或消费者权益事件时，确保及时响应处理，充分保障客户权益。
4. 建立日常生产运行监控机制， $7 \times 24$  小时实时监控系统运行状况，第一时间对核心链路、接口、功能模块、硬件资源等的异常情况进行告警。一旦发生突发事件，根据其影响范围和危害程度，及时采取有针对性措施进行分级分类处理，视需要及时关闭增量业务，妥善处置受影响的存量业务，切实保障用户资金和信息安全。