

客人使用信用卡购买,国外的信用卡的国际惯例是购买之日起 180 天内可以向发卡行提出拒绝支付的要求。当发卡行同意此要求后,将强制扣回货款。当然,客人也将为此次拒付付出相应的信用代价(污点)。而拒付发生后,GSPAY 将退回客人的货款,并且罚商户 35~50 美金不等的一笔罚金。每个商户的拒付不能超过当月交易的 2%。否则将冻结帐户或高额罚款。不过一般很少有拒付产生,发生后也需要商户配合 GSPAY 处理。

如何减少拒付和骗单:

1. 和客人保持良好沟通 2. 货要对版 3. 遇到问题态度友好去解决 4. 可疑购买或者金额大的交易先沟通确认再发货 5. 使用 3D 通道 6. 只发货给货运地址和账单地址一致的订单 7. 东南亚,南非,拉美,南美不要发货,诈骗太高。

A. 对于已经发生的拒付,三个工作日内一定要联系客人,看拒付的原因是什么。协商请客人撤销拒付,做好记录,通知 GSPAY 撤销拒付的时间,交易编号和相关记录,然后等待银行处理拒付撤销,退回罚款。

B. 被拒付又联系不到客人的,请在 CB 发生后 3 个工作日内将 CB 号码发给 GS 客服部门,查询拒付原因。按 GS 要求准备好客人签收记录(签收人必须和持卡人下单人为同一人),以备申诉。

格式如下:

CB1263644754520 (拒付号码)
TR2532544357675 (对应这个拒付的交易号码)
Buyer Name : elizabeth Billar (购买者姓名)
Signed for by: elizabeth B (签收人姓名)
EMS : EE260943387CN (物流单号)
Search Site: <http://www.ems.com.cn/english-main.jsp> (物流网站)
Your item was delivered(UNITED KINGDOM G73 3NH) at 2010-01-09 09:49:00
Signed for by: elizabeth B (物流网站显示签收信息)

C. 可以申诉的 CB,GS 将把您提供的资料交给 Visa 或 Master 进行申诉,Visa 或 Master 将根据我们提供的资料经行裁决。申诉成功后,您的货款和拒付罚金将会退回到您的账户里。

D. 拒付撤销后,在 GS 后台将查询不到该 CB 代码。货款和罚金将会退回。商户可以通过 my site 页面的 unpaid balance 里面看到金额的变动以确定款项退回。

客人 Chargeback 是 Visa 给他们的权利,如果客人说没有收到,而你有客人的同名签收记录的话,我们可以和 Visa 申诉。但是裁决权在 Visa。

判断是否是欺诈支付的方法参考:

1) you should ask ID from customer if total order exceeds \$1000 \$
(ID is a scan of any valid document such as passport or drive license or something else) 如果订单超过 1000 美金的话，发货前必须要求提供持卡人的护照驾照或者是其他有效证件

2) you should call your customer if ammount is more then \$300 (carders do not provide valid phones). 如果超过 300 美金的订单，最好电话先联系下买家，确认联系方式有效

3) you should be carefull with shipping items if there were many declined transactions before approved one.

如果一个客人以前有多次支付失败的记录才支付成功，建议谨慎发货

4) you should not ship items if there are several names of customers using one email address.

如果你发现不同的客人用不同的名字却用同一个注册邮箱多次购买，建议不要发货。

(点击 customers, 然后在页面下方输入购买者的邮箱搜索，看是否有其他支付)

拒付控制和拒付罚金:

每天必须至少登陆 GSPAY 两到三次，回答 Customer support messages 和 Support messages。Customer support messages 请直接在 GSPAY 后台给客人回答问题，解决投诉。投诉必须认真解决，友好协商处理。客人的满意度直接关系到商户的拒付 (CB) 率。当拒付超过 2%，GSPAY 将根据使用条款 (<http://www.gspay.com/php/terms.php>) 给与商户相应经济惩罚甚至冻结账户和押金及当期货款支付。Support messages 是总部联系您处理问题的工具，请务必认真对待每一个 support 里面提出的问题和要求，不要在 Support messages ticket 没有得到解决前，擅自关闭 ticket。忽略 Support messages ticket 处理将影响你账户使用和押金比例及当期货款支付

拒付率控制: 节后一般都是拒付高发期，请大家注意控制拒付率从而避免加罚罚金 (<http://www.gspay.com/php/terms.php> /6. Compensation, Accounting)。收到 GS 拒付通知的，尽快总结拒付主要原因并且采取对应措施:

*如果多数是未收到货物: 我们建议商户发货 7 到 10 天后，自己登陆 EMS 的网站利用货物追踪码查询下货物状态。避免货物在客人当地邮局无法投递或者无人领取又被寄回，导致客人因为没有收到货物而提出退款或者是拒付，产生不必要的损失。如果货物在当地邮局未妥投或者等待投递的，请商户主动邮件和电话联系客人提醒他们取货签收。

物流网站的妥投信息要注意区分，有的可能是退货或者是扣关的签收。如果发现这个问题请尽快联系物流以及给客人补发货物。

超过 3 件产品以上的订单（尤其是鞋子和手提包），请分开发货，避免包裹过大被海关扣留检查。

*如果多数是盗卡支付：以后发货前必须要求客人出示驾照等有效身份证明证明和授权书证明是持卡人购买才发货。有效的证明包括：和下单支付所用的信用卡同名同收货地址的身份证，驾照，水电账单，信用卡账单等。

授权书内容必须包括：“我的全名是 XXXX。我的卡号是 XXXXX。我授权以下交易 TRXXXXX，金额 XXXXX 美金，交易日期 XXXXX，用于 XXXXX 产品的购买。手写签字的授权书，有名字那页的护照和支付时使用的信用卡正面扫描件”

（有的商户会说客人不配合提供相关资料，那我们建议不要发货，退款处理。因为正常的买家是不会拒绝这类要求的，无论对商户还是对买家都有保障）

电话和邮件都联系不到的客人，请不要发货，退款处理。

*如果多数是对货物不满意：请保证发货质量

*追踪码查询和补发：由于异常情况（如天气或者销售旺季等）影响的货物的正常投递。请商户主动到物流网站查看已经发出的货物的追踪码，对于长期未签收或者长期滞留某处却未更新物流状态的货物，电话或者邮件联系客人取货或者协商退款或重发。

*对于电话和邮件均无法联络的客人，请尽快退款处理，避免客人以未收到货物拒付。

节假日避免拒付：节假日发货安排必须以醒目的方式，放置在购物网站首页。告知客人预计货物到达时间，避免客人未能按时收到货物而进行拒付。放假期间请每天务必登陆 GS 账户一次，回复相关 ticket，处理订单。

淡季不出单而暂停使用 GS 账户收款：也请务必每天登陆 GS 后台处理可能发生的买家投诉 ticket 或 GS 总部发来的 ticket，避免发生拒付和产生罚金。每月按 GS 提示更换登陆密码，以免造成无法登陆。

销户：销户申请提交后也必须保持经常登录 GS 后台处理可能发生的拒付和退款。定期修改账户密码避免账户被锁定带来不必要的麻烦。

欺诈订单判断参考和对应措施参考：

GSPAY 虽然有领先的支付过滤系统，并且跟很多银行共享黑名单数据库，但是仍然会面临有一些欺诈或者恶意骗单或者是儿童未授权却使用了家长的卡购买后

被持卡人拒付。下面我们给大家总结出系列行之有效的对应办法给商户们参考。避免一些不必要的损失。

收到订单的时候要注意：

1. 收到订单时，超过 250 美金的，必须发邮件和客人沟通，确定有效联系方式。没有联系电话，或者多次联系无回应的，请不要发货及时退款。
2. 单笔超过 2 件货物的，必须先沟通，有效联系再发货
3. 断货换货必须及时通知客人并且做好记录，通知客人补货时间
4. 超过 3 天以上等待时间必须和客人保持联系，征求客人意见
5. 超过 300 美金的订单，要求客人出示驾照等有效身份证明证明和授权书证明是持卡人购买才发货

授权书内容必须包括：“我的全名是 XXXX。我的卡号是 XXXXX。我授权以下交易 TRXXXXX，金额 XXXXX 美金，交易日期 XXXXX，用于 XXXXX 产品的购买。手写签字的授权书，有名字那页的护照和支付时使用的信用卡正面扫描件”

（有的商户会说客人不配合提供相关资料，那我们建议不要发货，退款处理。因为正常的买家是不会拒绝这类要求的，无论对商户还是对买家都有保障）

6. 连续多笔支付的，要求客人出示驾照等有效身份证明和授权书证明是持卡人购买才发货
7. 看到有客人是多次 declined 后才支付成功的，必须确认有效身份后再发货，避免骗子多次尝试突破 GS 过滤系统骗单
8. 不发达地区不发货，信誉不好的地区不发货并且屏蔽掉客人的访问
9. 荷兰等国家扣关高的，避免接单。
10. 如果客人无意中为同一个订单多次支付，一定要及时退款。避免客人拒付。

售后客服时候要注意的：

1. 投诉回复必须言之有物，不得敷衍
2. 客人如果可以提供图片等证明质量问题，就需要退款
3. 遇到态度好的客人，可以利用打折，补发等方式协商纠纷，并且做好记录

4. 所有投诉 24 小时内务必回复

5. 退款时发现客人拒付意愿比较强烈，请退款时选择 block，避免这个客人再次来网站购买并恶意拒付。

关于物流和追踪码：

还有一个就是发货后：我们建议商户发货 7 到 10 天后，自己登陆 EMS 的网站利用货物追踪码查询下货物状态。避免货物在客人当地邮局无法投递或者无人领取又被寄回，导致客人因为没有收到货物而提出退款或者是拒付，产生不必要的损失。如果货物在当地邮局未妥投或者等待投递的，请商户主动邮件和电话联系客人提醒他们取货签收。

物流网站的妥投信息要注意区分，有的可能是退货或者是扣关的签收。如果发现这个问题请尽快联系物流以及给客人补发货物。

超过 3 件产品以上的订单（尤其是鞋子和手提包），请分开发货，避免包裹过大被海关扣留检查。

最后一点，客服的英文水平必须过关，不要用一些很烂的英语回复客人的邮件，这样客人就更怀疑了。有的客人联系多次不回的，不要发货，直接退款。除非有把握，否则拒付的时候联系不到人，自己吃哑巴亏。

其实客服工作做好了，会挽回很多订单退款和拒付。