

商家如何避免 信用卡交易糾紛

■美國商業信用卡服務系統
(1-888-468-1155)

對

於許多經營者而言，控制成本只是盡量減少日常開支。事實上，不可預期的虧損才是經常造成經營危機的元兇。

在信用卡大量取代現金交易的今天，Chargeback 是商家最主要的風險來源，情況嚴重時，造成高額虧損或周轉不靈而倒閉的個案亦時有所聞。因此專業、效率、穩健是選擇信用卡處理系統商的首要考量要素。專業的信用卡處理商不但能在意外發生時迅速協助商家解決，更能在事前充分指導商家如何避免風險產生。而有效率的服務可以讓商家在第一時間解決問題，避免收入的損失。許多標榜廉價的信用卡處理商，無法提供迅速有效的服務，甚至機器故障時，臨時找不到人排除或解決問題，商家只能乾著急或是眼睜睜看生意流失。穩健誠信的信用卡處理中心及先進穩定的交易處理系統，使得入賬可靠快速，也不會輕易扣住商家當日營收，並可真正協助商家同時增加營業額並降低意外的經營成本。

以下提供十項方法幫助您降低信用卡交易後端 Chargeback 的風險與支用

回購 Chargeback:

Chargeback 是由持卡人對交易提出爭議 (Dispute) 而導致信用卡處理銀行必須從商家的帳戶中取回拒付的交易金額，退還於持卡人。其造成的原因有許多，常見的為：退貨，取消服務，爭議，交易時的錯誤及詐欺性交易。

Chargeback 的發生是信用卡交易中的損失，商家應避免 Chargeback 發生，如：盡量在交易中確保顧客滿意，及正確處理交易。

一、避免郵購，電話購物，及 Internet 電子商務所帶來的風險

郵購／電話訂單 (MO/TO) 及 Internet 電子商務相對來說會承擔比較高的信用卡交易後客戶申請 Chargeback 的風險。

接下來提供您一些方法，來降低因為郵購電話購物，及電子商務所帶來的 Chargeback。

◎不良記錄客戶資料檔案

不斷維持及更新有問題及不良交易記錄之客戶資料，如此一來您可以立即發現，並停止那些有問題及不良交易記錄的客戶與信用卡號碼，並避免未來繼續交易。

◎多重訂購

限制某些特定客戶在一小時、一天、或一星期內的交易次數。這樣子您就能夠避免一些可能性的詐騙交易。

◎地址確認服務 (AVS: Address Verification Service)

當持卡人提供住址，AVS 能幫助商家確認持卡人的真實住址。

AVS 可顯示出持卡人的地址資料真實與否。

◎認識您的客戶

進一步認識您的客戶其實可以避免許多的 Chargeback 情形發生。舉例來說，如果您有客戶的電話號碼，您可以馬上撥電話向客戶確認訂單。

◎商家客戶服務部門電話號碼

確定貴公司的客戶服務部電話號碼已列印於收據上。當爭議發生時，這樣能較方便您的客人

解決爭議而不是直接申請 Chargeback。

◎ CV2 / CV2C

Visa 及 Mastercard 均有此一安全服務項目印於信用卡之背面。(信用卡背面的最後三碼)。此一項目能幫助您進一步確認您交易的安全。請聯絡商家信用卡服務部了解更詳細說明。

一、索取 Manual Imprint 和 Card 的簽名進行交易時假如您無法在信用卡機器上刷卡，待交易完成時您必須使用手拉板例印出收據，在收據上必須有賣方簽名，交易日期，授權號碼，交易金額及商家資料。否則 Chargeback 可能會發生在下列的理由中：

- 詐欺性交易：無持卡人授權
- 詐欺性交易：無手刷板收據
- 詐欺性交易：無持卡人簽名

核對信用卡背面持有人的簽名是否符合於收據上之簽名。並核對信用卡前面的持卡人姓名。

三、儘速回覆信用卡處理銀行有關刷卡收據申請

假如經由信用卡處理中心的 Chargeback 部門得知客戶想要申請交易收據時，請儘速回覆申請通知。因為，當商家處理速度太慢時，下列情形可能發生而造成信用卡交易後客戶申請 Chargeback 的理由：

- 申請後沒有收到回應
- 申請後收據資料難以辨識

經由傳真是最好回應的方式。因上述原因造成 Chargeback，商家無法取回爭議金額

四、防止因收據申請案件而造成 Chargeback

◎保留刷卡收據 (Sales Draft)

刷卡收據上應有一信用卡號碼交易日期及金額，不須要有客戶姓名，存檔應以交易日期與信用卡號碼保留。

◎儘量確定您的刷卡收據清楚易讀

如果難以辨識的刷卡收據使核對無法進行，刷卡收據也許會被退回，請經常檢查

刷卡機的油墨和色帶，確保刷卡機每日列出有效且能辨識的收據。

◎使客戶容易認出交易紀錄

假如持卡人在帳單中認不出交易紀錄，他們可能對此交易有疑問甚至申請刷卡收據副本。假如在交易後貴公司有寄出交易確認信函，使客戶得知貴公司名稱與交易明細。這樣一來能夠減少許多不必要的困擾與紛爭。

◎將貴公司服務部門電話號碼印於持卡人帳單上

您可以將貴公司電話號碼列印於持卡人的收據之城市／州欄上，這樣一來您可以使客戶直接與您連絡有關交易紀錄的問題。如果您須要這樣的服務請洽信用卡處理銀行服務部門。

五、退款／還款

退款／還款帳上餘額／償還金有時會產生未處理退款／還款導致交易後客戶申請 Chargeback。為了避免交易後客戶申請 Chargeback，請務必儘速處理客戶退款。務必使您的客戶從文字上清楚了解退貨及退款方式及相關條例，並列印於靠近客戶簽名處以利辨識。假如您使用網站推銷商品或服務，您的退貨或退款方式及相關條例應該在結帳處 (Check-out) 並使客戶讀完後必須按下：我同意 (I Agree) 按鈕才能繼續結帳。假如您不提供退款，或限定店內退款成爲客戶抵用額度 (Store Credit)，您也必須將此條例列印於收據上以利辨識。當退款／還款時，最好只能從付款時用的原信用卡號中去退還，若將退款轉爲現金或支票退還，務必請客戶留下簽收證明。

六、重複交易

爲避免重複交易造成 Chargeback。請確認：

- 在處理交易時，確實做到一次處理一個交易。
- 請每日結算。
- 當口有客戶多於一次以上購物記錄時，或在同一天中多次購物金額相同的話，請務必清楚記錄客戶每一次的交易記錄。
- 在每一天或每一輪班結束前核對總收入，確定沒有客人被重複收費。
- 當發現客人被重複收費時，請務必馬上退還重複收費金額。

循環交易

爲避免取消循環交易所造成的 Chargeback，當客戶要求取消循環交易請務必馬上處理。

這樣可以減少因對相同客戶重複收費而造成的 Chargeback 風險。

七、當持卡人沒有收到貨品或沒有使用到服務時

Chargeback 可能發生在持卡人已被收費但是卻沒有收到貨品或沒有使用到服務時。接受信用卡付款應該在客戶使用到服務或購買商品後才能成立。爲了避免 Chargeback，當交易成立後，發生客戶無法馬上收取貨品或服務情況時，您必須保存客戶簽名的證明文件，讓客戶了解爲何無法於購買處馬上收取貨品的原因及服務的情況。以下是一些有用的建議：

當客戶採取分期付款方法時：必須清楚地用雙方簽字的書面形式註明所有條款及分期付款約期、税金、及運費。運費包括處理的價格 (handling)。

讓您的客戶了解貨幣兌換匯率會影響分期付款金額的波動。當客戶採取分期付款的方法時 Visa, Master Card 禁止商家向客戶收取手續費。

分期付款間隔：第一次分期付款付費不能發生在出貨之前，之後請務必在每三十天或六十天、九十天、一百二十天、後的同一日收取款項。

延期出貨：您可以處理延期出貨的交易，但必須在信用卡收據上註明「延期出貨」，但是，在出貨前，不能用刷卡方式預收買主的訂金。

提前付款：您在以下兩種情況下可事先收取交易金額：

1. 預先通知持卡人。
2. 特別定製的商品。

八、授權程序

當 "Decline" (拒絕授權核定) 出現在刷卡機螢幕上，請不要再試著授權核定，也不要 (在客戶的要求下) 用較低的金額再次授權，而應該把信用卡還給客戶，同時詢問客戶是否有其他的付款方式。

如果懷疑有詐騙情形發生，或刷卡時遇到任

何疑問，可打電話給刷卡核定中心作 "Code 10 Authorization"。馬上可得知此卡是否已報失或被竊。

九、客戶爭議商品或服務品質

如果買主質疑所購商品的品質，可能會導致 Chargeback。例如：

- 不實商品或服務敘述
- 持卡人提出爭議一因爲其他因素
- 瑕疵商品

爲避免交易後客戶申請 Chargeback，要確認您的客戶在購物時就已經了解你公司的退貨須知及條例。要把公司的購物退貨須知及條例，張貼在銷售地點；同時要把公司的購物退貨須知及條例內容列印在信用卡收據上靠近買方簽字的地方。請維持購物退貨須知及條例內容的一致性。

爭議發生時儘量直接與客戶聯絡，迅速妥善解決，並務必保留每次聯絡時完整而正確的記錄資料，以便在爭議發生時能提供有力的證據。

郵寄商品前，要確保商品包裝良好，貨品與敘述正確無誤；也要讓買主知道如何退還商品。

十、信用卡帳號不符

在刷卡後確認信用卡上帳戶號碼與收據符合，當電話訂購或郵購時，印出客戶信用卡上帳戶號碼。並且在電話中要求客戶把所使用的信用卡號碼完整的複述一遍，以確保刷卡機上顯示的號碼與持卡人的信用卡號碼完全相同。帳戶號碼不符時會導致 Chargeback 的發生。例如：

- 信用卡帳號不存在
- 信用卡帳號不符

本文中所以提供之資料不具備任何商業及相關法律條文或責任及義務。如有疑問時請盡速與信用卡處理商查詢最新資料，以確保您在信用卡交易中得到安全的保障。

本文係由 U.S. Bankcard Services, Inc. 專業提供，僅供參考並敬請指正。該公司提供二十四小時技術服務。國、台、粵、越、英語服務熱線：1-888-468-1155。