**一、姓名：空格、乱码、修改过 （理财通无资金）**

1、若记得支付密码，引导将资金清空，自助或人工注销账户

2、若不记得支付密码，资金<200，愿意放弃，人工注销账户

3、若不记得支付密码，资金>200 或 <200 但不放弃，再走以下流程，咨询归档

进入钱包=》点击右上角”…“=》“常见问题”=》“账户问题”=》“注册与安全”=》“姓名异常或修改过如何处理”=》“联系客服”，描述您的问题并提交资料，

http://kbs.cm.com/v3/knowledge/show/140915eauiy6141202f2aAJn/867433037

**二、 姓名修改过 （理财通有资金）**

1、若安全卡能正常使用，引导修改安全卡提现姓名即可

请您进入钱包=》点击右上角“…”=》“常见问题”=》“理财通”=》“基本介绍”=》“安全卡修改姓名后理财通如何取出（安全卡可用）” -“点击此处”，根据页面提示提交相关资料

2、若安全卡不能用，升级自己小组，走强赎流程

http://kbs.cm.com/v3/knowledge/show/140319qqauEz140319BjmIVB/669909715

**三、姓名相反（有时不相反），绑卡提示“使用“境外银行卡”**

1、资金<200，愿意放弃，人工注销账户。

2、资金<200不愿放弃 或 200<资金<=1500，引导提供身份证+报错截图

3、资金>1500，引导提供资金来源

http://kbs.cm.com/v3/knowledge/show/150825EnUvee150825YZn6Zr/870252571

**四、身份证：15升18、末位大小写X，填写错误、变更过**

1、若记得支付密码，引导将资金清空，自助或人工注销账户

2、若不记得支付密码，资金<200，愿意放弃，人工注销账户

3、若不记得支付密码，资金>200 或 <200 但不放弃，再走以下流程:

进入钱包=》点击右上角”…“=》“常见问题”=》“账户问题”=》“注册与安全”=》“15位身份证如何升级为18位”=》“联系客服”，描述您的问题并提交资料，

末位是大小写X ，一线直接登记信息，不用引导去异步，直接受理归档；

其他全部引导去异步提交资料，咨询归档。

http://kbs.cm.com/v3/knowledge/show/140725mQjQZB140725r2MbQN/712987927

**五、人工注销账户**

1、账户为本人注册

核实：姓名、证件号码、零钱、银行卡后4（若解绑，无需）

2、账户非本人注册

核实：零钱、银行卡后4（若解绑，提供部分名字）

**六、转账查询**

1、本人操作

核实：姓名、证件号码、银行卡后4， 可提供收款方微信号

http://kbs.cm.com/v3/knowledge/show/151116A7ja6R151116m2eABv/870283173

2、非本人操作

核实：姓名、证件号码、完整银行卡号，（不管该账户是否本人注册）可告知：付款方微信号、收款方微信号、收款方姓名

**七、红包查询**

1、本人操作

引导自主查看收红包昵称核实，一线不能告知信息

2、查询最后一笔资金

引导用户在微信上查询；若用户表示不方便，核实：证件号码、银行卡后四

http://kbs.cm.com/v3/knowledge/show/150221vyqUVZ1502256FzMbq/870269209

3、非本人操作

核实：姓名、证件号码、完整银行卡号，（不管该账户是否本人注册）可告知：发红包方微信号、发红包方昵称、收红包方微信号、收红包方昵称、收红包方姓名

**八、转账/红包异常**

交易记录显示交易成功，但在wxpay通过订单编码查询不到记录

1、使用发红包acctid / 转账方acctid，去wxpay,按发红包用户/按付款用户，再次查询，如果有记录，核实领取状态

2、若未超过24小时，引导用户重发这个红包，或重发这条转账消息

3、若超过24小时未被领取且未退款， 且wxpay查询不到记录，告知因网咯波动系统未能同步数据，请耐心等待5个工作日，未被接收的资金将自动退回“您的零钱账户”。

转账： http://kbs.cm.com/v3/knowledge/show/150915jueEry150915rAF3yM/870295467

红包：http://kbs.cm.com/v3/knowledge/show/150902uI7vmi150902amYB3Y/870295467

**九、用户侧隐患风控问题**

如果在通话中涉及到敏感词，比如：12315、@小马、曝光媒体、跳楼、自杀、发微博等用户侧隐患的

1、如果前面无人升级过， 升“风控”单 ， 归档项： 用户侧隐患

2、如果前面已经有人升级过，不要再升单，直接在前工单备注即可

**十、禁止引导2次来电**

解答用户问题过程中不得引导用户再有疑惑再次来电咨询，应引导用户使用微信支付中的FAQ或异步提单。

说明：特殊情况一定需告之用户二次来电的除外，如：用户要求客服冻结账户后，客服需引导用户如果要解冻账户必须要求解冻时必须为冻结来电手机等。

http://kbs.cm.com/v3/knowledge/show/150604jqumaM150604uiI7rI/870294287

**十一、退款查询方法**

1、第三方商户交易，银行卡支付，充值状态是“成功”，交易状态“转入退款 ”

交易管理 - 退款单查询

2、零钱支付，充值状态是“成功“，交易状态“转入退款 ”

风控管理 - 资金流水查询

3、用银行卡转账/发红包/信用卡还款/AA收付款/面对面收付款， 充值状态是“成功”，交易状态“转入退款

风控管理 - 资金流水查询

4、银行卡支付，充值状态是“失败”

系统管理 - 银行账单 - 退单汇总查询

5、购买我司业务，充值状态是“成功“，交易状态“支付成功”， 发货失败，用户要求退款，查询是否有人登记退款

交易管理 - 网银查询 - 退款登记

6、我司包月服务自动续费，充值状态是“成功“，交易状态“支付成功”， 发货成功，用户要求退款，查询是否有人登记退款

交易管理 - 网银查询 - 退款登记

**十二、什么情况下，微信支付账户被注销，资金可以退回零钱**

1、微信支付非本人注册，无法联系对方，必须提供资金来源：特殊找密

后台帮用户注销账户后，用户自己重新绑卡注册，一个月后退回资金

资金超过1个月未退回，如何核实

1）核实用户的注册时间

2）核实当前账户的持卡人姓名是否与之前提交申诉的人一致

如果不一致，引导用户清空资金注销账户，重新绑定申诉人的银行卡，再来电，一线升级平台运营，等1个月

3) 如果一致，问注销前有多少钱，核实用户的资金流水，查询是否有“版本迁移” “账户迁移”的记录

如果查不到，升级到平台运营组，告知等3个工作日留意答复。

2、微信支付为本人注册，绑卡时提示”请使用境外银行卡“

后台帮用户注销账户后，用户自己重新绑卡注册，一个月后退回资金

3、零钱有资金，注销后，资金丢失，用户要求退回，一线解释3次仍不接受， 恢复账户，申请退款

恢复帐号需要2个工作日，恢复成功后，资金将在14个工作日内退回。

4、订单支付成功后，用户注销了账户，后续订单转入退款，无法退回。

恢复帐号需要2个工作日，恢复成功后，资金将在7个工作日内退回

**十三、零钱被盗**

1、微信支付未绑卡，无名字，零钱资金被盗，告知未绑卡无支付密码，资金损失无法拦截，引导报警处理，不冻结任何帐号, 咨询归档。

2、微信支付未绑卡，零钱有资金，微信号被盗后，被他人绑定了银行卡，核实用户零钱+银行卡后4位（若解绑，无需），告知持卡人姓名，引导联系对方，资金无法拦截，引导报警处理，不冻结任何帐号，咨询归档。

**十四、人工冻结**

若微信支付未绑卡，无名字，告知无法核实身份，无法冻结，引导联系5566冻结微信号即可。

1. 找回微信号