**风险控制管理规则**

我司风险控制管理规则主要是由交易监控、拒付规避及调单拒付处理三大部分组成的。其中交易监控中的交易规则设置、黑名单设置等为事前处理部分；交易监控中的交易监控及可疑交易处理及规避拒付采取的措施则为主要的事中处理部分，此部分也是关系到后期拒付的重点；调单及拒付的配合则为事后处理部分。

**1.交易监控**

**1.1交易规则设置**

为防止持卡人恶意支付以及盗卡、伪卡交易，我司在交易中设立了一系列交易规则。由于我司无法取得持卡人卡片信息，所以在支付过程中针对持卡人的其他信息进行了限制。

* 针对同一IP，每日交易次数不得超过5次
* 针对同一邮箱，每日交易次数不得超过5次
* 针对同一电话，每日交易次数不得超过5次
* 针对同一收货人姓名，每日交易次数不得超过5次
* 针对同一收货地址，每日交易次数不得超过5次
* 同一IP一小时内提交5笔未付款订单，则该IP当天无法进行交易
* 同一邮箱地址一小时内提交5笔未付款订单，则该邮箱当天无法进行交易
* 同一电话一小时内提交5笔未付款订单，则该电话当天无法进行交易

**1.2交易监控及可疑交易处理**

交易监控中出现的可疑交易需人工审核并邮件与持卡人确认，以保证交易的真实性，以此有效减少后期拒付的发生。

目前主要的情况包括以下方面：

* 若IP地址与收件人地址非同一国家，则交易进入人工审核，需邮件联系持卡人确认
* 若同一收货人对应多个收货地址，则交易进入人工审核，需邮件联系持卡人确认

**1.3黑名单设置**

* 针对已拒付交易的收货人姓名、收货地址、邮箱、电话进行黑名单设置
* 针对频繁生成订单但未支付的邮箱、电话、收货人姓名、收货人地址进行黑名单设置

**2. 规避拒付的措施**

* 定期维护网站，及时维护下线商品，避免因网站变成无效链接而引发的拒付
* 在网站明显位置标注联系方式，在交易过程中，取得持卡人的联系方式及邮箱住址。并在交易完成及发货后，主动发送确认邮件。并应有专人处理持卡人的投诉邮件
* 3个工作日内发货并通知顾客发货信息，避免因货物延迟而引发的拒付
* 网站上应有详细的商品说明，标明可能有的差异（如提醒用户色差、尺码问题），并在订单支付前再度提醒，并要求持卡人确认。严格把控货物质量并在发货前进行检查，网站图片与实物一致，避免因图片与实物不符而引发交易纠纷
* 结算时需标注交易款项及运费等信息，持卡人需最后确认后方可付款，避免因扣款金额与商品标价不符而引发的拒付

**3.调单及拒付配合**

针对银行或第三方支付机构的调单及拒付请求，我司有如下处理流程：

**3.1调单处理流程**

3.1.1查询并调取交易信息

将调单所需信息发送调单机构，包含但不限于订购商品信息、收货人信息、商品物流信息等

3.1.2 联系持卡人了解调单原因

针对持卡人调单的不同原因采取不同措施。如因商品未收到调单，则协助查询订单信息或补发货物；如因商品质量问题，则请持卡人参考网站的退换货流程进行退换货操作等

**3.2 拒付处理流程**

拒付处理根据交易是否发货及不同拒付原因而决定进行的操作

3.2.1已发货交易

针对已发货交易，需根据持卡人拒付原因进行拒付处理，针对有异议的拒付交易需联系持卡人确认具体的拒付原因。如可通过持卡人协商而取消拒付，则通过协商解决并联系银行或第三方机构查询拒付取消结果。

* + 因未收到货而拒付：将订购商品信息、收货人信息、商品物流信息等提交银行或第三方机构进行拒付再请款；联系持卡人告知商品物流信息，确认是否收到货物。
  + 因未收到退款而拒付：如确未退款，则接受拒付处理；如已退款，则反馈银行或第三方机构退款信息
  + 因商品与图片不符拒付：联系持卡人提供货品照片，如质量原因则进行退款或接受拒付；如因颜色或号码引起的持卡人不满意，则联系持卡人协商解决，并提供退换货流程；

3.2.2未发货交易

针对未发货交易而产生的拒付，一律联系持卡人进行退款操作。