



PayPal

PayPal 助您
拓展全球业务
商家新手指南



目录

什么是 PayPal	3
使用 PayPal 购物	4
通过 PayPal 销售	6
PayPal 收款方案	8
无网站收款	9
网站上收款	12
电商平台收款	15
PayPal 提现方式	16
通过 PayPal 提现	17
提现到银行账户	18
支票提现	19
PayPal 账户设置	20
商家账户功能简介	21
账户认证	23
设置收款币种	25
完善账户设置	26
更新账户资料	29
安全与保障	32
个人信息保护 / 实时欺诈防护	33
卖家保障	34
买家保障	35
保护您的账户安全	36
学习自主防范欺诈交易	37
实务指南——处理客户问题	38
PayPal 调解中心	39
PayPal 客户问题分类说明	40
改善客户满意度 / 向买家发放退款	42
避免争议和交易退单的实用工具	43
PayPal 费用	44
简单且透明的交易费用	45
PayPal 跨境收款交易费	46
申请优惠商家费率	47
提现手续费	48
PayPal 合理使用规则	49
PayPal 产品资讯及营销资源	51
PayPal 商家版 App	52
PayPal 外贸帮	53
更多产品资讯及营销资源	54





什么是 PayPal

覆盖 200 多个国家和地区、拥有超过 2 亿全球用户、一个账户轻松收款全球

自 1998 年成立至今，PayPal 突破传统的金融服务形式，创造了快捷、安全的在线支付方式，引领了数字支付领域的革新。十几年来，PayPal 不忘初心，安静、踏实地处理和保护每一笔交易，并不断利用和创造新技术改进用户体验和防范新的欺诈手段。如今，PayPal 在全球范围内拥有超过 2 亿活跃账户，是一个真正全球化的支付平台，服务遍及全球 200 多个国家和地区，支持用户接收 100 多种货币付款，56 种货币提现到银行账户，以及在 PayPal 账户中拥有 25 种不同货币的余额。

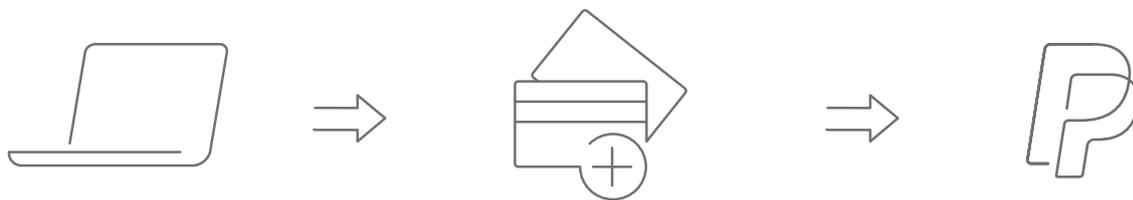
使用 PayPal 购物

简单便捷，安心购遍全球

使用 PayPal 付款，您只需输入 PayPal 账号及密码便能完成结账。您的个人和财务信息都会经过安全加密，绝不会泄漏给卖家，确保资金和信息的安全。此外，只要交易符合条件，还可享受[买家保障](#)和[退货运费赔付服务](#)¹。



如何开始



免费注册

填入邮箱地址、姓名、出生日期、手机号码等个人基本信息。

关联银行卡

将信用卡或借记卡信息关联到 PayPal 账户。

使用 PayPal 结账

结账时只需输入 PayPal 邮箱地址和密码，无需重复输入银行卡信息。

¹ 每个国家的 PayPal 退货运费赔付服务范围 and 赔付金额有所不同，请参照使用条件。

为什么买家爱用 PayPal ?



全球畅购

通过 PayPal，您可以使用 Visa、MasterCard、银联卡和 PayPal 账户余额向全球数百万卖家进行付款购物。



一键支付

启用 PayPal One Touch™ 后，您可以在同一设备、同一浏览器中保持 PayPal 账户登录状态，结账时无需再次输入用户名和密码，方便快捷。



简单易用

PayPal 在线支付系统简单易用，只要有电子邮件地址和密码，就能完成结账。



退货免邮

如果您对网购的物品不满意或者改变主意，需要进行退货，PayPal 可提供每月一定金额的退货运费赔付。



买家保障

如果购物出现物品未送达，或者物品与卖家描述显著不符的问题，只要符合条件，PayPal 将赔偿您的损失。



银行积分

您可以在 PayPal 账户中集中管理您的所有信用卡和借记卡，随时选用。而且，您还可以照常获得里程数、点数或卡积分。

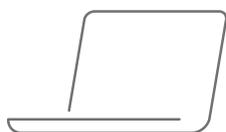
使用 PayPal 销售

更快速、更安全、更便捷，深受全球卖家的喜爱

PayPal 支持多种付款方式，服务遍及全球各地。除了设置及使用简单之外，我们也提供全面的安全及保障措施。更棒的是，使用移动设备购物的买家也能享受优化的 PayPal 手机版结账界面，您无需进行额外集成。



如何开始



注册账户

无论个体或企业，都请选择注册“商家账户”。注册后请记得验证邮箱地址，以便能收到款项。

账户认证

您需要先认证银行账户或银行卡信息，才能从 PayPal 账户提现。

开始收款

按照您的业务类型和收款偏好选择适合您的收款方案，开始收款。

为什么卖家爱用 PayPal ?



全球信赖的支付方式

全球 200 多个国家，超过 2 亿活跃用户，都在使用 PayPal。



多种收款方案

PayPal 拥有多种收款解决方案，无论您的业务形态、规模大小，都可以帮助您安全快速地收款。



一个账户，轻松管理

PayPal 可集中访问和管理您的所有销售款项，可同时拥有 25 种不同货币余额。



卖家保障

卖家保障计划帮助卖家降低欺诈交易损失，符合条件的交易，将获得全额赔偿保障。



收款到账迅速

通过 PayPal 进行收款，款项通常在几分钟内到账，加速资金周转，快速回笼资金。



费率简单透明

无月费、无开户费以及账户注销费。只有完成交易才需支付相应费用。



通过 PayPal 收款

一个账号，帮助您轻松收款全球

PayPal 针对 B2B 小批发商户、B2C 零售商户、自由职业者和个人卖家提供多种简单快捷的收款方案，无论您的业务形态，规模大小，PayPal 都有符合您需求的收款解决方案。

无网站收款

即使您没有网站，也可以轻松收款

繁琐的请款程序、漫长的到账时间，往往是 B2B 小批发商户、自由职业者及个人卖家进行跨国收款的痛点。PayPal 提供四种无需网站也能快速收款的解决方案，您可根据实际情况选择相应的付款方式。



向客户发送
收款请求



让客户主动
进行付款



在线开具专业账单



PayPal.Me
链接收款

适用的商户类型

B2B
小批发商户

B2C
零售商户

**自由
职业者**

个人卖家

产品特性

是否需要有自己的网站？	NO	YES
是否支持移动设备？	NO	YES
支持 One Touch™ 一键支付？	NO	YES



向客户发送收款请求

通过 PayPal 账户向任何一个拥有邮箱的人发送收款请求。

优势	掌握主动权，能追踪付款进度并提醒买家付款		
适合人群	想提醒未及时付款的客户的商户		
如何运作	<p>1</p> <p>登录账户</p> <p>登录 PayPal 账户，前往“工具 > 所有工具 > 收款”。</p>	<p>2</p> <p>发送请求</p> <p>输入客户的邮箱地址或姓名、收款金额并选择币别，然后点击“收款”发送请求。</p>	<p>3</p> <p>客户付款</p> <p>客户会即时收到要求付款的电子邮件通知，只要点击电子邮件中的链接即可进行付款。</p>

[立即发送收款请求](#)



让客户主动进行付款

向客户提供您的 PayPal 邮箱地址，让客户直接向您付款。

优势	简单易用，您只需要将您的 PayPal 邮箱地址提供给客户，客户就能主动付款给您	
适合人群	客户已有 PayPal 账户	
如何运作	<p>1</p> <p>提供邮箱</p> <p>将您的 PayPal 邮箱地址提供给您的客户。</p>	<p>2</p> <p>等待客户付款</p> <p>等待客户通过 PayPal 向您付款。</p>



在线开具专业账单

您可轻松利用专业模板创建带有公司标识的自定义账单，突出您的专业形象。

优势	支持商品或服务费分类明细，还可嵌入公司商标突出品牌，体现专业性		
适合人群	希望建立品牌 / 公司形象，或有大量发送收款需求的商家		
如何运作	<p>1</p> <p>创建账单</p> <p>登录 PayPal 账户，前往“工具 > 所有工具 > 开具账单”，进入管理账单页面点击“创建新账单”。</p>	<p>2</p> <p>发送账单</p> <p>根据默认模板上传公司标识、完善公司信息，并填写账单明细，点击“发送”即可。</p>	<p>3</p> <p>客户付款</p> <p>客户会收到要求付款的电子邮件通知，点击“查看并支付账单”即可进行付款。</p>

注：您可以一次性向多达 100 位客户发送账单。此外，您可将创建的账单另存为模板，方便日后再次使用。

[创建您的电子账单](#)



PayPal.Me 链接收款

创建自己专属的收款链接收款，简单快捷。

优势	无需登录账户就能分享链接	
适合人群	希望保护账户隐私、并快速收款的商家	
如何运作	<p>1</p> <p>创建链接</p> <p>前往 PayPal.Me 创建您专属的收款链接。</p>	<p>2</p> <p>客户付款</p> <p>将链接分享给您的客户，客户点击链接即可进行付款。</p>

[获取您的 PayPal.Me 收款链接](#)

网站上收款

让 PayPal 入驻您的网站，轻松搭建自己的网店

如果您拥有自己的网站，您可以在网站上加入 PayPal 付款按钮，将 PayPal 新增为付款方式之一，也可以选择已集成 PayPal 的购物车合作伙伴，为您的客户提供快捷、安全的结账体验。



适用的商户类型



产品特性

是否需要有自己的网站?	NO	YES
是否支持移动设备?	NO	YES
支持 One Touch™ 一键支付?	NO	YES



使用已集成 PayPal 的电子商务解决方案

PayPal 已与国内外主要的购物车软件和电子商务解决方案提供商预先集成，如 Magento、Shopify、WooCommerce、Zen Cart、osCommerce、WordPress 等。您可以快速添加购物车到您的网站，开启全球收款。



优势	利用已集成 PayPal 的电子商务解决方案，快速启动 PayPal 收款功能
适合人群	想直接使用现成的购物车软件的商户

[查看《电子商务解决方案集成指南》](#)



快速生成付款按钮，让网站具有收款功能

使用我们的按钮生成工具快速生成几行 HTML 代码，并复制和粘贴到您的网站中，就能添加 PayPal 付款按钮到您的网站，整个过程只需 15 分钟。



优势	轻松集成，不需要太复杂的技术即可完成集成		
适合人群	熟悉 HTML 代码基础知识的商户		
如何运作	<p>1</p> <p>创建结账按钮</p> <p>登录 PayPal 账户，前往“工具 > 所有工具 > PayPal 按钮”，选择合适的按钮范本生成按钮。</p>	<p>2</p> <p>粘贴到网站上</p> <p>将按钮代码贴到您的网站上。</p>	<p>3</p> <p>客户付款</p> <p>客户按下按钮，即可开始进行付款。</p>



新增 PayPal 为付款方式之一

对于已有网店，想要新增 PayPal 为付款方式之一的商家，我们提供基于 API 的“快速结账”解决方案。此方案能更好地支持自定义结账流程，并大大提高买家的结账速度，可以降低放弃购物车的比率。



优势	支持站内结账，简化结账流程，提升客户结账流程体验
适合人群	精通 API 数据对接的商户

[此方案需要您的团队掌握编程技能，您可以参考《快速结账集成指南》](#)

电商平台收款

优先获得买家信赖，款项即时到账

全球众多知名的 B2C、B2B 和服务外包平台都选择 PayPal 作为支付方式。您只需简单的设置即可使用 PayPal 收款，不仅优先获得世界各地买家的信赖，更可享受款项即时到账带来的先发优势。

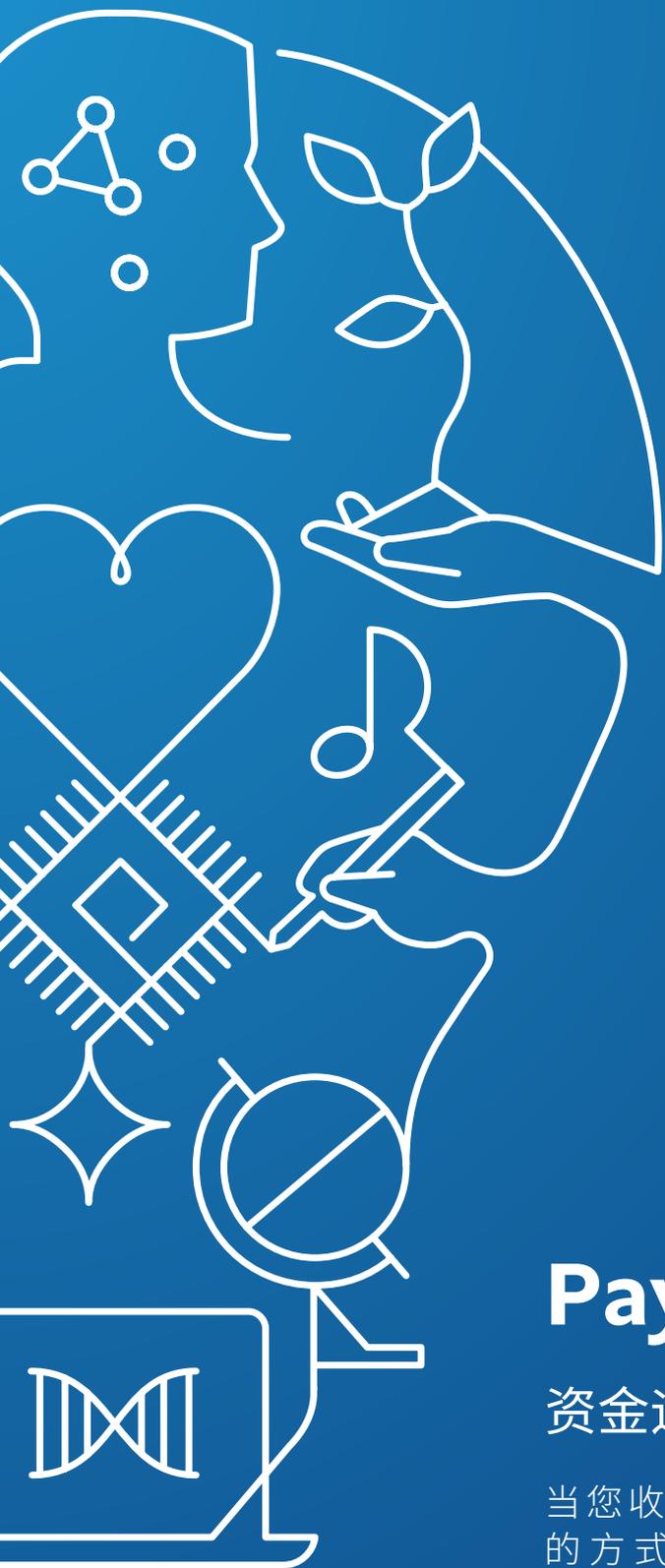
适用的商户类型



产品特性

是否需要有自己的网站?	NO	YES
是否支持移动设备?	NO	YES
支持 One Touch™ 一键支付?	NO	YES

B2C 平台收款	
B2B 平台收款	
服务外包平台收款	



PayPal 提现方式

资金运用更灵活，提现更轻松

当您收到客户的 PayPal 付款后，款项将会以余额的方式保留在您的 PayPal 账户中。您可以通过 PayPal “提现” 功能将款项转至您自己的银行账户。

通过 PayPal 提现

PayPal 提供提现到银行账户和支票提现两种提现方式，可以满足您在不同情景下的提现需求。您可以根据实际需求选择相应的提现方式：

PayPal 提现方式一览

提现方式	 提现到银行账户	 支票提现
当帐时间	3-7 个工作日	4-6 周
到账币种	美元、港币	美元
产品特性	<ul style="list-style-type: none"> • 资金可以灵活地提现到中国、美国、香港的银行账户中 • 需自行进行人民币兑换 	<ul style="list-style-type: none"> • 手续费低 • 到账时间长 • 需自行进行人民币兑换



提现到银行账户

PayPal 可支持您将账户中的余额提现到中国、美国和香港这三个地区的银行账户中，您只需将所需提现的银行账户与您的 PayPal 进行关联，即可进行提现。

	提现到国内的银行账户	提现到香港的银行账户	提现到美国的银行账户
周期	3-7 个工作日	3-6 个工作日	3-4 个工作日
手续费	每笔 35 美元	1,000 港币及以上， 免费 1,000 港币以下， 每笔 3.50 港币	每笔 35 美元
到账币种	美元	港币	美元
提现步骤	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>1</p> <p>登录账户</p> <p>登录您的 PayPal 账户。</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>2</p> <p>进入提现页面</p> <p>在资金选项卡中点击“提现”，进入提现页面。</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>3</p> <p>进行提现操作</p> <p>根据页面提示，依次选择您要“提现的币种”和“相应的银行账户”，点击“继续”。</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>4</p> <p>完成提现</p> <p>根据页面提示进行操作，即可完成提现。</p> </div> </div>		

备注：提现前请先关联相关银行账户，如果您尚未关联，[请点击此了解如何关联银行账户](#)。

支票提现

手续费较低，到账时间长。适合对于资金到账时间要求不高的商户。

周期	4-6 周	手续费	每笔 5 美元	到账币种	美元
提现步骤	<div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div style="width: 20%;"> <p>1</p> <p>登录账户</p> <p>登录您的 PayPal 账户。</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p>2</p> <p>进入提现页面</p> <p>在资金选项卡中点击“提现”，进入提现页面。</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p>3</p> <p>进行提现操作</p> <p>根据页面提示，依次选择“提现的币种”和“支票提现”，点击“继续”。</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p>4</p> <p>完成提现</p> <p>根据页面提示进行操作，即可完成提现。</p> </div> </div>				



PayPal 账户设置

完善账户信息，更好的管理您的业务

注册 PayPal 账户后，您需要认证账户才能使用提现、转账等服务。此外，您可以根据自身的喜好设置账户的基本信息保证账户安全，也可以根据业务需求自定义系统默认的各项设定，帮助您提高客户的体验，更好的管理您的业务。

商家账户功能简介

商家账户的界面是为了帮助您更好地开展业务，通过不同的选项卡，您可以快速了解账户动态，也可以使用各种工具与服务，帮助您更好地进行业务管理。您可以下载[《账户功能简介》](#)了解商家账户的具体功能。



账户首页

您可以在账户首页看到账户的余额、近期交易等摘要，所有与账户有关的重要资料一目了然。



资金

在“资金”选项卡中，您可以查看您的余额概况，并进行银行账户的绑定和提现等操作。



交易记录

在“交易记录”选项卡中，您可以查看到账户中所有交易的详情，并可以更新交易状态、进行退款等操作。





报告

在“报告”选项卡中，您可以轻松了解到账户的运营情况，并定制您的财务报表。



工具

在“工具”选项卡中，您可以看到并使用要求付款、开具账单、调解中心等对您业务开展有所帮助的工具。



重要提醒

通过重要提醒，您可以快速了解账户所发生的动态，帮助您快速处理相关事宜。



用户信息与设置

在“用户信息与设置”选项卡中，您可以查看及修改您的个人信息及业务资料。



账户认证

为保护账户安全，我们会要求所有用户先进行 PayPal 账户认证，才能从 PayPal 账户提现。您可以通过以下两种方式之一进行认证。

验证银联卡

周期	即时	支持银行卡类型	银联借记卡或单币种信用卡	费用	无
优势	方便，可即时完成。				
使用方法	<div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div style="width: 20%;"> <p>1</p> <p>登录账户 登录您的 PayPal 账户。</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p>2</p> <p>关联银联卡 点击“资金 > 关联卡”，然后输入您的银联卡详细信息，并点击“添加卡 > 立即确认”。</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p>3</p> <p>接收验证短信 输入相关信息，您的银行预留手机号会收到银联发送的短信验证码。</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p>4</p> <p>完成认证 根据页面提示输入验证码，点击“确定”，完成认证。</p> </div> </div>				

备注：您需开通银联在线支付。

验证国际信用卡

周期	2-3 个工作日	支持银行卡类型	带有 Visa、MasterCard 或 American Express 标识的双币种信用卡	费用	1.95 美元 (可退还)
优势	不涉及个人卡号信息，支持使用公司银行账户进行认证。				
使用方法	<p>1</p> <p>添加国际信用卡</p> <p>登录您的 PayPal 商户，点击“资金 > 关联卡”，添加国际信用卡并确认该卡。</p>	<p>2</p> <p>生成代码</p> <p>我们会从卡上暂时扣除 1.95 美元，并于 2-3 个工作日内，在您的信用卡账单上生成一个 4 位数的代码。</p>	<p>3</p> <p>完成认证</p> <p>生成代码后，您可登录 PayPal 账户输入此代码，完成认证。</p>	<p>4</p> <p>认证费用退还</p> <p>1.95 美元将在您获得认证之后退还到您的卡片当中。</p>	

备注：您可通过网上银行或月对账单，查看 1.95 美元的交易记录，获取 PayPal 代码，代码显示的格式为：PP*XXXXCODE（例如：PP*1234CODE）。

设置收款币种

中国地区的 PayPal 账户可以同时拥有 25 种货币，默认币种为美金。在您注册 PayPal 账户时，我们会提示您设置首选币种，即您收款最主要的币种。



添加收款币种

您可以按以下步骤添加额外收款币种：



登录账户

登录 PayPal 账户，在“账户首页”的“资金”栏目中选择“管理币种”。



添加币种

在“管理币种”页面的“选择新币种”下拉菜单中选择要添加的币种，然后点击“添加币种”。

此外，如果您收到一笔外币款项，而您的余额中没有此币种，我们会提示您是否要添加该币种为新的收款币种，或将其兑换成您的首选币种。



更改首选币种

当您的 PayPal 账户中持有超过一种币种时，账户首页显示的“可用余额”是根据首选币种估算的各币种之和。同时，当您发送收款请求或收款，我们会优先使用您的首选币种。

您可以按以下步骤更改首选币种：



登录账户

登录 PayPal 账户，在“账户首页”的“资金”栏目中选择“管理币种”。



管理币种

在“管理币种”页面点击您的新首选币种旁的单选按钮，然后点击设置为首选。

完善账户设置



关联银行账户

如果您需要将资金提现至香港、美国银行账户，或者电汇到国内银行账户，您必须将银行账户与 PayPal 账户关联后，才能进行提现。

您可以按以下步骤关联您的银行账户：

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击“资金”选项卡，然后点击“关联银行账户”。

2

填写银行信息

选择您银行账户所在的国家或地区，并根据页面输入银行详细信息，然后点击“继续”。

3

确认银行信息

确认您的银行信息正确无误，然后点击“保存”即可。



添加和管理子账户

如果您拥有 PayPal 商家账户，可以在账户中添加最多 200 个子账户，创建多重登录和多个访问级别，并可指定付款、收款、提现等特定权限，以便于您的员工完成相应操作。每个子账户都能拥有唯一的登录名和授权级别。

您可以按以下步骤添加子账户：

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

更新账户设置

在账户设置中找到“管理用户”，点击“立即开始”。

3

添加用户

提供用户信息，设置其用户 ID、密码及权限，并保存。

添加子账户后，您也可以在账户设置部分的“管理用户”一栏中更新用户信息，编辑权限、更改密码或移除子账户。



自定义付款页面

PayPal 为您提供了默认样式的付款页面。您也可以对其进行自定义，例如增加您公司的标识和修改购物车区域的边框颜色等，使其看上去更像您的网站，这样可以使您的客户获得更一致的购物体验。

您可以按以下步骤自定义付款页面：

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

更新自定义付款

在“销售工具 > 在线销售”中找到“自定义付款页面”，点击“更新”。

3

新增付款

在“页面样式”选项卡中点击新增，根据页面提示填写信息，保存即可。



网站习惯设定

您可以在这里进行一些实用的设定，例如设置一个“返回 URL”，让客户使用 PayPal 付款后，返回到您的网站，这有利于您引导客户再次消费。您也可以开启“PayPal 账户可选”功能，让您的客户即使没有 PayPal 账户，也可以以访客身份直接使用信用卡或借记卡付款。

您可以按以下步骤设定网站习惯：

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

更新网络习惯

在“销售工具 > 在线销售”中找到“网站习惯设定”，点击“更新”。

3

设置功能

选择您需要开启的功能，按需要提供信息，点击保存即可。



更新信用卡账单上的名称

当您注册 PayPal 商家账户时，我们会选用您在 PayPal 账户中提供的公司名称显示在您客户的信用卡账单的交易摘要部分，但长度有限，可能会截断。该名称会显示在“PayPal *”之后（例如，PayPal *MYBIZNAME）。您也可以对该名称进行编辑和更新，确保其正确地显示。这样可以帮助您的客户识别交易，避免不必要的交易退单和索偿。

您可以按以下步骤更新信用卡账单上的名称：

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

更新信用卡名称

在“销售工具 > 在线销售”中找到“信用卡账单上的名称”，点击“更新”。

3

编辑保存

然后编辑并点击保存即可。



设置客户服务信息

您可以利用“客户服务消息”提供您的联系信息和运送资讯。客户在提出纠纷申诉或索偿前，会先看到这些信息，这可以帮助您减少客户纠纷申诉和索偿。

客户服务消息范例：

- Shipments to New York may be delayed by 5-7 days because of the weather.
- To request a refund, please contact our Customer Service department at 1-800-888-8888 or support@bizname.com.

您可以按以下步骤设置客户服务信息：

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

更新客户服务消息

在“销售工具 > 收款和管理我的风险”中找到“客户服务消息”，点击“更新”。

3

编辑保存

然后编辑并点击保存即可。

更新账户资料

为确保 PayPal 客服团队能与您保持联系，而您也可以及时收到 PayPal 的账户通知和资讯，请定期更新邮箱地址、电话号码、地址、公司联系人等账户资料。



更新邮箱地址

您可以在 PayPal 账户中添加至多 8 个邮箱地址，并指定一个常用的邮箱地址作为接收 PayPal 通知的首选邮箱，以便与收款邮箱的收款通知邮件区分开，避免错过重要的信息。账户中的邮箱地址都可以用来登录 PayPal 账户。

您可以按以下步骤更新邮箱地址：

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

更新邮箱地址

在“商家信息”部分中找到“邮箱地址”，点击“更新”。

3

编辑保存

然后选择需要更新的邮箱地址，点击编辑。您也可以添加一个新的邮箱地址。



设置系统通知

您可以根据自己的习惯，在 PayPal 账户中设置您对于通知促销和新闻、产品、规则、收付款通知等信息的接受，方便您在第一时间获取想要的信息。

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

更新系统通知

在“账户设置”部分中找到“系统通知”，点击“更新”。

3

编辑保存

然后编辑并点击保存即可。



更新电话号码

您可以在 PayPal 账户中添加移动电话、家庭电话、工作电话和客户服务电话等多种类型的电话号码。其中，客户服务电话是您可以公布给客户的号码，您可以选择将其显示在客户服务消息中。

您可以按以下步骤更新电话号码：

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

更新电话号码

在“商家信息”部分中找到“电话号码”，点击“更新”。

3

编辑添加

选中需要更新的电话号码，点击编辑。您也可以添加一个新的电话号码。



更新地址

您可以在 PayPal 账户中添加家庭地址和公司地址。当您使用 PayPal 开具账单时，您可以选择将您公司的地址显示在账单上。当您使用 PayPal 购物时，您也可以选取 PayPal 账户中的地址作为送货地址。

您可以按以下步骤更新地址：

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

更新地址

在“商家信息”部分中找到“地址”，点击“更新”。

3

编辑添加

选择需要更新的地址，点击编辑。或者您也可以添加地址。



更新公司联系人或公司名称

当您公司的联系人或者公司名称发生变更时，您可以在 PayPal 账户中进行更新。

您可以按以下步骤更新公司联系人：

1

登录账户

登录您的 PayPal 账户。

2

设置用户信息

点击页面顶部的用户信息，并点击用户信息与设置。

3

更改公司联系人

在“商家信息”部分中找到“姓名”，点击更改。选择“您的公司联系人已更改”，点击“继续”。

4

上传相关文件更改

根据页面要求上传或者传真所需的证明文件。

您可以按以下步骤更新公司名称：

1

登录账户

登录您的 PayPal 账户。

2

设置用户信息

点击页面顶部的用户信息，并点击用户信息与设置。

3

更改公司名称

在“商家信息”部分中找到“姓名”，点击更改。选择“您的公司名称已更改”，点击“继续”。

4

填写新的公司名称

填写新的公司名称，点击更新公司名称即可。



安全与保障

您的交易安全，我们全力保障

PayPal 构建一流的行为风险管理系统，全天候监控每个账户和每笔交易，严防欺诈、电子邮件网络钓鱼和身份盗用。阻止外部威胁，为买家、卖家和企业创造安全放心的交易环境。



个人信息保护

确保您的账户安全是我们的首要任务。所有的个人资料及财务资料皆经过安全加密，并且我们拥有世界一流的反欺诈侦测技术与全天候账户监控，所以，当您在使用 PayPal 付款时，您的个人信息是十分安全的。

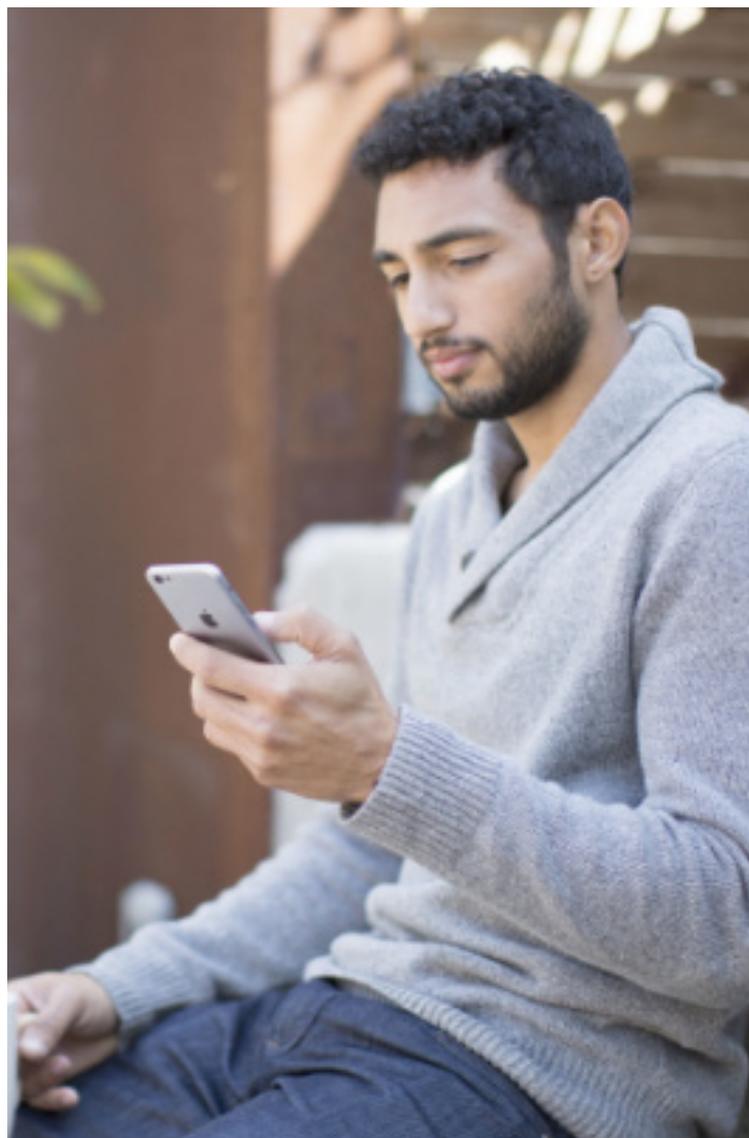
[了解有关保持在线安全的详细信息](#)



实时欺诈防护

防范网络诈骗，关键在于提前识别诈骗者活动。我们的系统能够即时监控和分析每一笔交易，并快速完成风险识别并拦截可疑的诈骗活动，防止诈骗交易发生。此外，我们先进的诈骗防范风险模型和分析工具会根据您的业务类型，自动提供最适合您的防护设置，给您最佳的网络诈骗防护。

[了解有关欺诈防护的更多信息](#)





卖家保障

通过 PayPal 收款，您不必再担心收到未经授权的付款或买家声称从未收到物品，符合条件的交易可以自动享受 PayPal 卖家保障，无需额外申请。PayPal 将全额补偿并免收退单费（如适用）。

符合 PayPal 卖家保障的基本条件

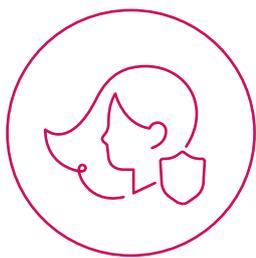
- 所售物品是可运送的有形实物物品（不包括机动车辆）。
- 买卖双方均需使用 PayPal 账户进行交易，直接用银行卡付款的交易不符合保障条件。
- 购物款为一次性全额支付，部分付款和 / 或分期付款之交易不适用卖家保障。
- 您必须将物品邮寄到“交易详情”页面上所列的送货地址。
- 需通过货运 / 快递服务运送，并能提供发货证明或送达证明。

[请参阅《用户协议》了解完整的保障条件](#)

我需要提供哪些运送证明

“物品未收到”保障	“未经授权交易”保障
交易金额低于 750 美元（或其他币种等值金额）： 您需要提供发货证明	您需要提供发货证明
交易金额达到或高于 750 美元（或其他币种等值金额）： 您需要提供带有签收信息的送达证明	

[了解有关“卖家保障”详情](#)



买家保障

接受 PayPal 付款，可以让您的买家更放心地向您购物。因为他们知道当未收到购买的商品，或商品与卖家描述显著不符，可以在付款后的 180 天内提出争议，只要符合“买家保障”条件的交易，即可获得 PayPal 完整购物金额与原始运费的补偿。

交易中，受到 PayPal 买家保障保护的问题类型：

“物品未收到” (INR)	“与描述显著不符” (SNAD)
买家未收到使用 PayPal 付款的物品	买家收到了使用 PayPal 购买的物品，但物品“与描述显著不符” (SNAD)

哪些情况属于“与描述显著不符”？

- 买家收到了一件完全不同的物品。例如购买了一本书，但收到了一张 DVD。
- 物品的实际状况与网站的描述不符。
- 买家购买了三件物品，但只收到了两件。
- 物品在运送过程中严重损坏。

您可以参照以上示例，在发货、物流、商品描述等环节规避此类情况的发生，为买家提供满意的购物体验。

[了解有关“买家保障”详情](#)

保护您的账户安全

为保护您的账户安全，我们建议您定期更改密码，尤其是当您发现账户有被盗嫌疑时。

您可以按以下步骤更改密码：

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

选择更改密码

在“商家信息”部分中找到“密码”，点击“更新”。

3

确认更改密码

验证您的当前密码和输入新密码，点击更改密码即可。



密码设置技巧

- 密码长度超过 8 个字符，并同时使用大小写字母、数字和特殊字符。（例如 ~!@#\$\$^&* _）
- 使用与您无关的词语。（例如不是宠物或家人的名字，也不是出生日期）
- 字符序列由任意大、小写字母、数字和特殊字符组成。不要使用 4 个有序的字符，如 1234 qwer 等，便于记忆。
- 使用加密词语，例如，“I Love Lucy”可以改为“!LOv3Lucy!”。您可以通过密码检查工具来检测密码强度。

学习自主防范欺诈交易

在进行交易时，您需要时刻保持警惕，防范欺诈交易的发生，您可以考虑以下防欺诈技巧，它将有助于您降低其哈交易的风险，避免损失：



一般防欺诈技巧



查看任何异常的订单

发现可疑交易时，可以通过运送地址、订单等信息判断交易是否为欺诈交易，减少欺诈交易的发生。



出货前验证订单信息

在发货前，您可以通过互联网验证订单信息，也许可以从中发现蛛丝马迹，识别欺诈交易。



使用工具检测欺诈交易

当您无法确认，又有所怀疑时，您可以借助工具检测交易客户IP 地理定位或识别设备，确认交易是否安全。

[了解更多自主防范欺诈交易技巧](#)



特定行业的防欺诈技巧



数字商品

建立账户审查流程并设定交易限制，从而减少网络游戏、电子图书、软件下载及其他数字商品销售中存在的欺诈漏洞。

[下载数字商品商家防欺诈指南](#)



航空公司

善用您既有的在线航班预订和付款资料记录，最大限度降低风险。

[下载航空公司商家防欺诈指南](#)



酒店

改进您的在线客房预订和评估流程，将欺诈交易拒之门外。

[下载酒店商家防欺诈指南](#)



实务指南 ——处理客户问题

解决客户问题，提升交易质量

跨境外贸包含收款、发货、运输、清关等多个环节，卖家和买家沟通的过程中也涉及到语言和文化多重因素，不可避免地会因一方或双方的疏忽发生争议和纠纷，有时买家还会向发卡行提出退单。然而，有很多纠纷是可以通过沟通解决的。

PayPal 调解中心

为鼓励双方积极主动地沟通交流，PayPal 账户内设有“调解中心”，为买卖双方提供一个沟通的平台，可以帮助您跟踪、管理和沟通与买家之间的交易问题并尽快解决。



当交易出现问题时，买家可以通过其 PayPal 账户的“调解中心”提出争议。提出争议后，买卖双方可通过调解中心进行沟通。卖家可以在调解中心内了解到买家提出争议的原因，并发布信息，对争议作出回应。无论是买家还是卖家，只要发布新信息，对方就能立刻收到电子邮件通知，以便快速回复，力争尽快解决问题。

[登录并访问调解中心](#)

PayPal 客户问题分类说明

客户问题主要分为：争议 (dispute)、补偿申请 (claim) 和退单 (chargeback) 三种方式。其中，争议和补偿申请是 PayPal 提供的解决客户问题的渠道，而退单是买家通过信用卡公司提出的交易纠纷。



争议 (dispute)

当交易发生问题，买家可在付款完成后的 180 天内，通过“调解中心”提出“争议”与卖家进行协商。这是卖家解决客户问题的最佳时机，通过积极地与买家协商解决问题，可防止问题进一步升级。一般情况下，买家会基于以下两种原因提出争议：



未收到物品



收到的物品与
描述显著不符



补偿申请 (claim)

当买家提出的“争议”不能解决问题，任何一方可以在 20 天期限内将“争议”升级为“补偿申请”。这时，PayPal 将直接介入，并依据收到的信息作出决定。在解决过程中，PayPal 可能会通过电子邮件向任何一方或双方要求更多信息。补偿申请可能因以下三种情况出现：



未收到物品



收到的物品与
描述显著不符



付款未经授权
授权



退单 (chargeback)

买家在交易完成后，要求其信用卡或借记卡发卡机构撤销即为“退单”。在买家提出“退单”后，PayPal 会收集内部信息并结合您提供的信息，来根据发卡机构的流程对退单提出争议，尽力帮助您解决此次投诉。买家可能因以下各种原因而发起退单：



物品与描述不符
或有瑕疵



未收到物品



信用卡费用
未得到认可



同一笔付款
被多次收费



付款未经过授权



当客户提出不同的投诉时，您不必过于烦恼，只要您积极并主动地与买家沟通，都可以让客户问题大事化小，小事化了。您也可以下载阅读[【积极应对争议、补偿申请、退单和银行付款撤销】](#)电子书，从中了解各种类型的投诉、解决方案以及如何避免这些投诉的相关信息。此外，PayPal 卖家保障也可帮助您降低损失，符合条件的交易，可获得全额赔偿。

改善客户满意度

沟通是减少争议、补偿申请及交易退单的重要关键。建议您在整个销售过程中都向客户提供详细的信息，包括：



提供准确的物品描述，包括图片、尺寸和其他参数信息。



提供明确的退货和退款规则。



一开始就清晰、透明地告诉客户报价中是否已包含运费和关税等费用。



告诉客户预期的发货和送达时间。如需延迟发货，及时告知客户。



发货后向客户提供物流公司名称和运单号，便于客户追踪。



立即回应客户询问，并迅速处理问题。



提供联系信息。

向买家发放退款

您可以在买家付款后的 180 天内发放全额或部分退款。退款总额将从您的 PayPal 余额中扣除。因此，如果您的 PayPal 余额中资金不足，您将无法发放退款。



向买家退款的方法如下



登录账户



查看交易记录



选择要退款的交易



输入退款金额



发放退款

当您发出全额退款时，PayPal 会退回全额交易手续费，但会保留固定费用。如为部分退款，PayPal 会按比例保留固定费用。提醒您，只有您通过 PayPal 提供的“发放退款”功能才能获得交易手续费退还。

避免争议和交易退单的实用工具



设置客户服务消息

您可以利用“客户服务消息”提供您的联系信息和运送资讯。客户在提出纠纷申诉或索偿前，会先看到这些信息，这可以帮助您减少客户纠纷申诉和索偿。

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

更新客户服务消息

在“销售工具 > 收款和管理我的风险”中找到“客户服务消息”，点击“更新”。

3

编辑保存

编辑并点击保存即可。



更新信用卡账单上的名单

“信用卡账单上的名称”显示在您客户的信用卡账单的交易摘要部分，确保其正确地显示可以帮助您的客户识别交易，避免不必要的交易退单和索偿。

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

更新信用卡账单

在“销售工具 > 在线销售”中找到“信用卡账单上的名称”，点击“更新”。

3

编辑保存

编辑并点击保存即可。



PayPal 费用

收费合理透明，无月费，无开户费，更有优惠费率可享。

通过 PayPal 销售，您无需支付月费及账户开户费，只有在您成功完成交易时，才需支付交易费。更棒的是，如果您的月度销售额达到 3,000 美元及以上，还可申请优惠商家费率。此外，使用 PayPal 在线付款购物无需任何手续费。更棒的是，如果您的月度交易额达到 3,000 美元及以上，即可申请 PayPal 提供的优惠交易费率。

简单且透明的交易费用

使用 PayPal 收款，免注册费及月费，费用简单透明，您无需担心任何隐藏费用。



买家购物

使用 PayPal 购买商品或服务，无论是通过信用卡、借记卡或 PayPal 余额付款，您无需向 PayPal 支付任何费用。只有在您使用其他货币付款，才会产生相应的货币兑换的费用。



卖家费用

使用 PayPal 收款，无需支付月费或开户费，您只有在成功完成交易时才需支付交易费。当您的月度销售额达到3,000美元及以上，才可申请优惠商家费率。

PayPal 跨境收款交易费

网站、账单或电子邮件收款

	月销售额（美元）	费率
标准费率	3,000 及以下	4.4% + 0.30 美元 *
优惠费率	3,000 -10,000	3.9% + 0.30 美元 *
	10,000 -100,000	3.7% + 0.30 美元 *
	100,000 以上	3.4% + 0.30 美元 *

eBay 收款

	月销售额（美元）	费率
标准费率	3,000 及以下	3.9% + 0.30 美元 *
优惠费率	3,000 -10,000	3.4% + 0.30 美元 *
	10,000 -100,000	3.2% + 0.30 美元 *
	100,000 以上	2.9% + 0.30 美元 *

速卖通收款

在速卖通上通过 PayPal 收款，您无需支付任何额外费用，PayPal 的交易手续费将由买家负担。

小额收款费率

因考虑到部分商家主要销售单价较低的商品，我们也提供了一般小额收款费率，如果您的平均销售单价在 12 美元以下，可以前往[帮助中心](#)与我们的客服团队联系，申请使用一般小额费率。

	月销售额（美元）	费率
一般小额收款费率	不限	6.0% + 0.05 美元 **

* 固定费用：当您使用美元收款时为 0.30 美元；当您使用其他币种收款时为以收款币种计算的近似费用。

** 固定费用：当您使用美元收款时为 0.05 美元；当您使用其他币种收款时为以收款币种计算的近似费用。

申请优惠商家费率

账号注册满 30 天的用户，如果您每月的交易数额达到 3,000 美元及以上，并且保持良好的账户记录，可以向 PayPal 申请优惠商家费率，申请成功后，48 小时内即可开始享受优惠费率。



申请方法

1

登录账户

登录 PayPal 账户，点击页面顶部的“用户信息”，并点击“用户信息与设置”。

2

申请商家费率

在“财务信息 > 商家费率”中点击“立即申请”，前往申请页面。

3

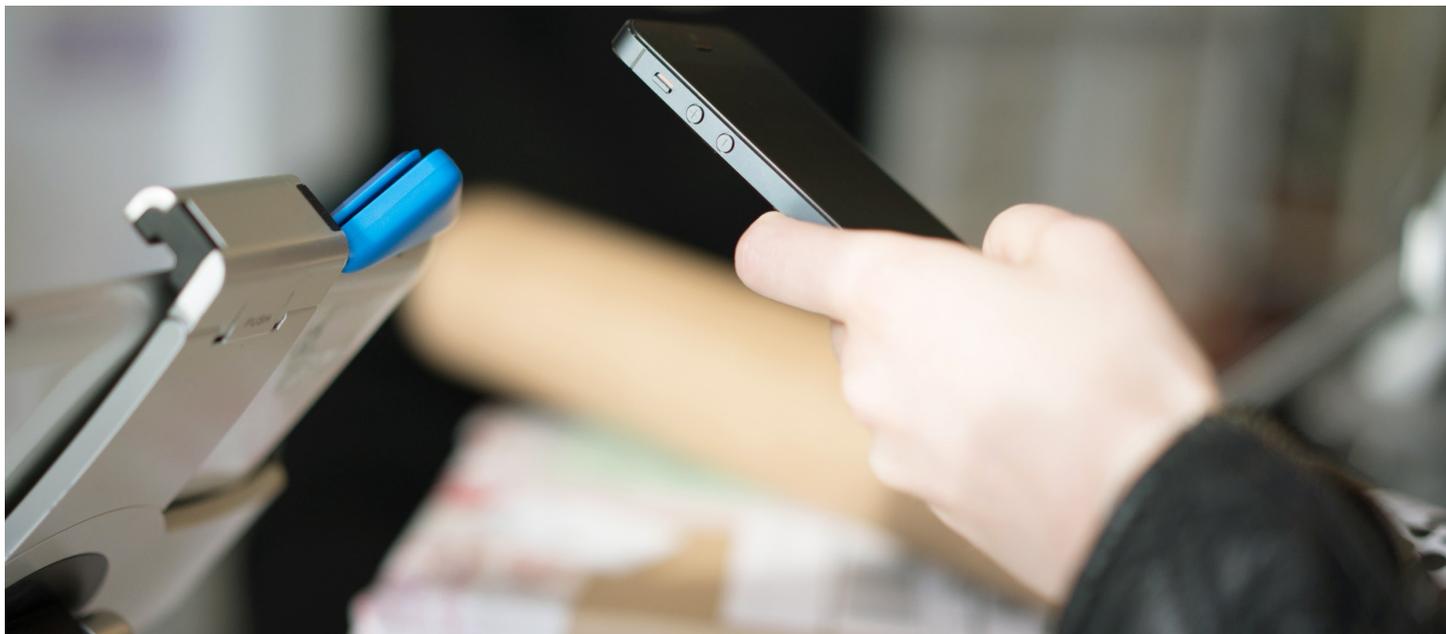
提交申请

根据页面填写信息，点击“提交”即可。

[申请优惠商家费率](#)

提现手续费

您可以通过 PayPal 提现人民币、美元、港币到您的银行账户，根据您的提现方式扣除相应的手续费。



提现方式	手续费
提现美元到国内的银行账户	每笔 35 美元
提现港币到香港的银行账户	1,000 港币及以上，免费 1,000 港币以下，每笔 3.50 港币
提现美元到美国的银行账户	每笔 35 美元
通过支票提现美元	每笔 5 美元



PayPal 合理使用规则

使用 PayPal 服务，必须遵守的条款

合理使用规则是 PayPal 用户协议的重要组成部分，也是每个用户必须遵守的规定，为了确保在 PayPal 上的交易符合所有适用的法律，当出现违反 PayPal 合理使用规则时，PayPal 将对违反账户采取限制并冻结相关资金的方式，以保障买卖双方的权益。

PayPal 合理使用规则

请仔细阅读《PayPal 合理使用规则》的条款，并在使用 PayPal 相关服务的所有活动中遵守。



禁止贩卖的产品



兜售仿品



毒品药品



枪支弹药



烟酒贩卖



色情产品



赌博服务



受贿洗钱



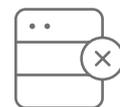
非法活动



传销活动



非法交易



违法行为



销售前需经过审核的产品



资源共享



博彩竞技



含酒精饮料



小贴士

1. 不要推广宣传、提供、生产或销售仿冒产品，也不要同意他人的该类提议。
2. 不要与他人分享使用您的 PayPal 账户，因为他人可能利用您的账户从事侵权活动。
3. 如果您不确定是否可以在您的网站或其他公开材料上使用某个图片或商标，请咨询法律专业人士。

如果您对某种交易类型是否可能违反合理使用规则存在疑问，可以向 PayPal 的合规部门发送电子邮件进行咨询 aup@paypal.com.cn



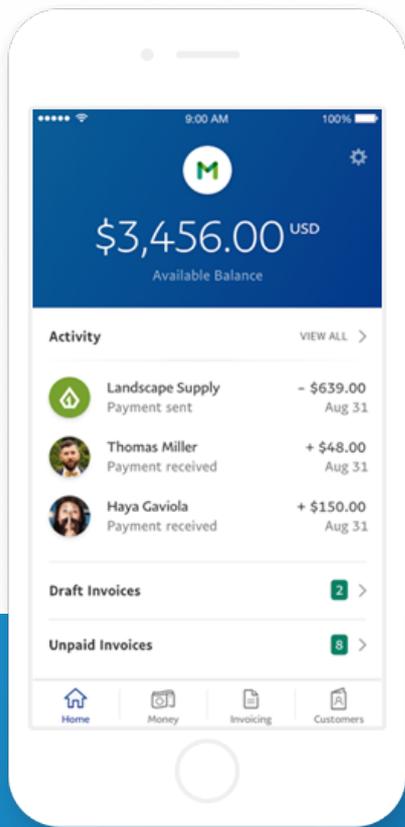
PayPal 产品资讯及 营销资源

PayPal 拥有丰富资源，助您业务增长

我们为您准备了多种在线资源，帮助您了解如何充分利用我们的产品和服务，赢得业务增长。

PayPal 商家版 App

通过 PayPal 商家版 App，您可以在移动设备上即可通过手机建立并发送电子账单请求收款、查看交易详细资料、发放退款和查看账户余额、联络客户并查看交易记录等操作，随时随地处理业务，轻松管理业务。



创建并发送自定义账单

随时建立并发送账单，方便客户立即付款。此外，您还可以追踪未付款的账单，并及时的发送付款提醒。



随时掌握账户动态

您可以实时查看交易详情、账户余额等信息，随时掌握账户动态，操控尽在指尖。



查看客户信息及交易记录

我们将所有与您有过 PayPal 交易的客户信息集中在此，还可以帮助您查看所有交易记录。此外，您还可以联系客户。

Download on the
App Store



Download on the
Android Store



PayPal 外贸帮

微信扫描 QR Code
即可关注



跨境电商深度服务微信公众号

每周获取最新的外贸资讯、知识与经验分享，并可以关联 PayPal 账号，随时查看账户余额及交易动态，享受 PayPal 的深度服务。



账户关联操作说明



步骤 1: 关注公众号

在微信中，搜索“PayPal 外贸帮”关注微信公众号。



步骤 2: 进入公众号

点击功能栏的“注册账户”，选择“查询账户明细”，前往下一个页面。



步骤 3: 前往授权页面

勾选“我已阅读并同意以上条款”，点击“同意并继续”，根据页面提示前往授权页面。



步骤 6: 查看账户动态

完成关联后，返回微信公众号，再次点击“查询账户明细”，即可查询账户余额及交易动态！



步骤 5: 确认授权

确认无误后，点击“我授权”，出现“您已成功授权 PayPal China”即可。



步骤 4: 输入 PayPal 账号

在页面中填写您的 PayPal 账号，点击“下一步”，进入登录页面并完成登录。

更多产品资讯及营销资源



PayPal 商家资源中心

商家资源中心帮助您了解如何设置 PayPal 账户和使用我们的收款方案，并为您提供拓展业务的建议和指南。

www.paypal.com/c2/getstarted



PayPal 外贸一站通

每月更新外贸知识、行业趋势及业务管理技巧，满满的干货，全部免费下载，助您更好地拓展外贸业务。

www.paypal.com/c2/information-hub



PayPal 品牌标志中心

在您的网站添加 PayPal 品牌标识将有助于您赢得买家信任，提高收益。您可以将这里 PayPal 标识和结账按钮图像创建新的按钮。

www.paypal.com/c2/logo-center



PayPal 市场观测站 (PayPal PassPort)

通过 PayPal 市场观测站工具，您可以了解世界各国、地区的购物喜好，洞悉市场大环境，助您在开拓全球市场。

www.paypal.com/c2/passport



PayPal 合作伙伴

PayPal 拥有众多合作伙伴，在外贸建站、营销推广、物流仓储等方面为您提供多方位的增值服务，帮助您快速拓展跨境业务。

www.paypal.com/c2/partner-solutions

帮助及联系我们

如果您在使用 PayPal 过程中，遇见任何问题，您可以前往[帮助中心](#)，查看常见问题的解决方案，或者通过电子邮件与电话联系我们，我们的客服团队会竭尽全力帮助您解决问题。

