

积极应对 争议、补偿申请、退单 和银行付款撤销



关注" PayPal 外贸帮 " 微信
即时掌握最新外贸资讯



在 PayPal，我们始终致力于为客户创造简单快捷的买卖流程。因此，在面对投诉问题时，PayPal 将公平对待买家和卖家，并协助双方解决问题。

买家可以通过三种方式提出投诉。投诉过程（包括时限和负责解决争议的人员）会因付款方式而各有不同。

买家的 3 种投诉方式



争议/补偿申请

买家直接通过 PayPal 账户内的调解中心提出争议联系卖家，双方共同协商找出解决办法。如果买家和卖家无法在解决办法上达成一致，买家可以将争议升级为补偿申请，以申请退款/撤销，此时 PayPal 会介入来决定如何解决此问题。



退单

买家联系发卡机构并申请退款。



银行付款撤销

买家联系银行并申请退款。

如果买家提出投诉，卖家会收到关于此次投诉的电子邮件，而且将在“调解中心”看到该投诉。此外，在事件调查期间，卖家的 PayPal 账户收到的相关交易款项将可能无法使用。如果事件以对卖家有利的方式裁定，这笔款项将发放回卖家账户。

继续阅读并深入了解各种类型的投诉、如何解决以及如何避免这些投诉。

投诉类型一览表

调解中心事件类型：	 争议	 补偿申请	 退单	 银行付款撤销
谁发起的事件？	买家	买家 / 卖家	买家	买家 / 银行
谁决定事件的结果？	买家 / 卖家	PayPal	信用卡 / 发卡机构	银行
谁提供流程/规则？	PayPal	PayPal	银行卡组织	银行
有无手续费	无	无	有 最高 20 美元	无
有哪些类型的问题？	物品未收到、物品与描述显著不符	物品未收到、物品与描述显著不符、未经授权的交易	物品未收到、物品与描述显著不符、未经授权的交易	未经授权的交易

争议

买家通过 PayPal 提出投诉

如果买家的交易出现问题，他们可以通过在“调解中心”提出争议来联系卖家。这时，如果卖家能积极地与买家协商解决问题，通过优质的客户服务提供令买家满意的处理办法，可以防止问题进一步升级。



为什么会出现争议？

买家可能会基于两种原因提出争议：



物品未收到

在这种情况下，买家声称自己已订购物品并付款，但没有收到物品。



物品与描述显著不符

在此类补偿申请类型中，买家声称自己收到的物品与根据卖家描述所预期的显著不同。

我如何知道是否有人对我提出了争议？

如果买家对您提出了争议，您将会收到一封关于此争议的电子邮件，并且“调解中心”内也会创建一个相应的事件。“调解中心”位于 PayPal 账户内“更多”栏目下，是 PayPal 提供的一个安全沟通渠道，以供买家和卖家协商解决争议。

如何回复争议？

3 个步骤 回复争议

- 1 登录账户**
登录 PayPal 账户。
转至[调解中心](#)。
- 2 操作**
在事件旁边的**操作**下点击**查看**。
- 3 回复买家**
回复买家，并确保提供所有相关信息（如包裹的跟踪信息），然后再点击**发布留言**。

该留言会直接发送给买家。请记住，这是无需第三方介入解决争议的机会，因此回复一定要礼貌且有实质帮助。

我应当如何避免出现争议？

良好的沟通对于避免争议至关重要。

- 首先，为待售物品提供详细、准确的描述，包括从多个角度拍摄的照片。
- 在买家购物后迅速发货并提供跟踪信息。
- 公布客户服务联系信息，包括工作时间和回复时限。免费的服务电话比电子邮件更贴心。
- 提供退款服务并在显眼位置发布您的退款规则。
- 客户联系您时，要礼貌地对待客户并提供专业、实用的服务。

在账户中设置[客户服务消息](#)。

如果我不能与买家达成一致该怎么办？

买家提出争议后，您可以在 20 天内与买家共同解决问题（PayPal 在此阶段不会介入）。如果在 20 天内双方不能协商解决，您或买家都可以将争议升级为补偿申请，这意味着 PayPal 会介入调解并作出裁决。如果任何一方都没有将争议升级，则争议将自动关闭。

关于补偿申请，我们将在下文中详细介绍。



请注意：买家提出争议后，您的资金可能会暂时无法使用。在您与买家协商解决争议期间，资金将保持冻结，如果争议以有利于您的方式解决，资金将会发还给您。

补偿申请

买家争议被上报给 PayPal 或买家以交易未经授权为由而提出投诉

如果买家提出的争议不能解决，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，并用收到的信息为依据做出决定。如果买家认为自己的账户受到了欺诈性的使用，他们也可以提出补偿申请（而无需先发起争议）。在解决过程中，我们可能会通过电子邮件向任一方或双方要求更多信息。



为什么会出现补偿申请？

补偿申请基于三个因素：



物品未收到

在这种情况下，买家声称自己已订购物品并付款，但没有收到物品。



物品与描述显著不符

在此类补偿申请类型中，买家声称自己收到的物品与根据卖家描述所预期的显著不同。



未经授权的交易

如果买家基于此原因提出投诉，则表示买家的账户可能已被盗用或遭黑客入侵，并且有人在未经买家许可的情况下通过其账户购物。

如何将争议升级为补偿申请？

如果您无法与买家解决争议，您可以将其升级为补偿申请。

4 个步骤 升级补偿申请

- 1 登录账户**
登录 PayPal 账户。
转至[调解中心](#)。
- 2 选择争议**
选择您想要升级的争议，
然后点击**升级**。
- 3 操作**
按页面提示操作。
- 4 点击升级**
点击**升级为补偿申请**。

我如何知道是否有人对我提出了补偿申请？

如果系统记录了补偿申请，会通过电子邮件通知您。您还会看到在“调解中心”创建了一个事件。

如何回复补偿申请？

3 个步骤 回复补偿申请

- 1 登录账户**
登录 PayPal 账户。
转至[调解中心](#)。
- 2 操作**
点击补偿申请旁的**操作栏**
中的**回复**。
- 3 选择回复**
选择您希望如何回复，
然后点击**继续**。

选择一个选项后，按照说明进行操作。请记住，您上传文件后，将无法再次查看上传的文件——您只会看到您提交的信息的摘要。

我应当如何避免出现补偿申请？

您可以参考与避免争议相同的[客户服务建议](#)来避免补偿申请。

补偿申请的处理过程是怎样的？

如果买家提出补偿申请，则要求卖家在 10 天内做出回复。如果卖家不做回复，补偿申请将自动以对买家有利的裁定结束，并将发放全额退款。如果卖家做出回复，PayPal 将评估所提供的信息，并决定补偿申请的结果。此过程通常需要 30 天，如果事件特别复杂，则可能会超过 30 天。



我会受到惩罚吗？

针对您提出补偿申请不一定意味着您将受到惩罚。您不会被自动扣费，而且您的卖家反馈也不会自动受到影响。但是，如果补偿申请率过高或其他指标呈现负面趋势，我们可能会审查您的账户，并设置准备金或者限制。提出补偿申请后，资金可能会自动临时冻结。

在您与买家协商解决争议期间，资金将保持冻结，如果补偿申请以有利于您的方式解决，资金将会发还给您。对于物品未收到补偿申请，如果您提供[卖家保障](#)中所述的相关信息，且补偿申请的裁定结果对您有利，则会将冻结的款项发还给您。补偿申请提出后，最好迅速提供任何要求的信息。

退单

买家向其信用卡/借记卡发卡机构提出投诉

除了向 PayPal 提出投诉，买家还可以联系其信用卡或借记卡提供方。在这种情况下，他们可能会提出退单。



什么是退单？

买家在交易完成后要求其信用卡或借记卡发卡机构撤销交易即为退单。只有通过信用卡或借记卡进行付款的买家才可以退单。由于退单是由借记卡/信用卡发卡机构（而非 PayPal）发起并裁定的，因此该流程受发卡机构的规定和时限的限制。

为什么会出现退单？

买家通常会出于以下原因申请退单：



他们的信用卡
在未经其许可
的情况下
被用来进行
欺诈性的购物



买家对扣款
不知情



购买的物品
未送达



物品与描述显著不符



买家因同一件
物品被收费两次

我如何知道是否有人对我提出了退单？

PayPal 获知发生退单后，会发送电子邮件通知您。与此同时，“调解中心”内也会生成一个事件。回复通知或查看退单状态的步骤：

3

个步骤

查看退单状态

- 1 **登录账户**
登录 PayPal 账户。
转至[调解中心](#)。
- 2 **操作**
点击补偿申请旁的
操作栏中的**回复**。
- 3 **选择回复**
选择您希望如何回
复，然后点击**继续**。

如何避免发生退单？

提供优质的客户服务并积极与买家沟通将有助于避免发生退单。例如，让您的买家可以轻松联系到您，将可以避免小问题发展为退单。采取措施来防止欺诈也是明智之举，比如成为认证卖家。

如何避免退单损失并提高我在退单纠纷中胜诉的机会？

首先，您应该遵循卖家保障规则，在要求时提供相关信息，并审查订单防止发生欺诈。如果买家针对您提出了退单，请务必提供信息来帮助解决问题，并小心遵循信用卡或借记卡发卡机构的指示操作。

退单的处理过程是怎样的？

买家提出退单后，您可以在 10 天内回复。退单过程可能需要 75 天或更长时间才能完成。由于退单由借记卡 / 信用卡发卡机构进行裁决，因此允许的时限由信用卡行业确定。在此审查过程中，交易资金可能会自动临时冻结。在 PayPal 与借记卡或信用卡发卡机构协商解决退单问题时，资金将保持冻结，如果退单以有利于您的方式解决，资金将会发还给您。



尽管处理结果由借记卡/信用卡发卡机构决定，但 PayPal 会尽力帮助您完成此过程。例如，PayPal 会收集内部信息并结合您提供的信息，来根据信用卡或借记卡发卡机构的流程对退单提出争议。只是针对您提出退单不会自动影响您的卖家反馈意见。

为避免退单损失，请遵循我们的[卖家保障](#)中关于“未经授权的交易”或“物品未收到”退单的规则。

银行付款撤销

买家向其银行提出投诉

银行付款撤销（有时称为 ACH 付款撤销）是指 PayPal 收到退还交易资金的申请，而该笔资金是通过银行账户支付的。此申请可能来自买家或银行本身。通常提出此申请是由于怀疑有人未经授权使用了银行账户。



为什么会出现银行付款撤销？

如果买家或其银行怀疑或发现有人在未经买家许可的情况下访问了其账户或财务信息，便可能会发生付款撤销。以下事件可能会引发付款撤销：



他们的信用卡
在未经其许可
的情况下
被用来进行欺诈性
的购物



买家对扣款
不知情



购买的物品
未送达



买家因同一件
物品被收费两次

我如何知道是否有人对我提出了银行付款撤销？

PayPal 获知发生撤销后，会立即发送电子邮件通知您。与此同时，“调解中心”内也会生成一个付款撤销事件。

如何回复银行付款撤销？

回复付款撤销的步骤：

3 个步骤 回复 付款撤销

- 1 登录账户**
登录 PayPal 账户。
转至[调解中心](#)。
- 2 操作**
点击补偿申请旁的
操作栏中的回复。
- 3 选择回复**
选择您希望如何回
复，然后点击继续。

接下来，我们会指示您提供有助于 PayPal 解决事件的任何其他信息，例如输入交易号来证明已发放退款，或添加接受责任的相关条件。在某些情况下，您可能无需承担付款撤销的责任。

请注意，如果有人提出了付款撤销，请务必查看电子邮件，了解您必须做出回复的时限。回复时限为 7 到 10 天，具体视情况而定。



我应当如何避免银行付款撤销？

避免银行付款撤销的最佳方式是遵循安全准则并审查订单防止发生欺诈。



如何避免争议和退单？

为什么会出现争议和退单？

有时订单会出现问题。这些问题通常可分为以下三类：



物品未收到

买家付款后没有收到物品。



物品与描述显著不符

买家收到的物品与他们下单时的期望差距太大。



未经授权的交易

购物未经账户持有人同意。

以下几项措施可以帮助您从源头杜绝争议和退单的发生：

提供联系信息

如果买家能够联系到您本人解决问题，通常就不会提出争议或退单。如果销售价格较高的物品，您可以提供邮箱地址或电话号码，甚至可以预先打电话与买家沟通。

快速响应

没人喜欢等待。对于买家合理的询问，应快速、专业地给予回复。

建议使用调解中心的争议流程

如果客户告诉您他们要向信用卡公司提出退单，建议他们改为在 PayPal “调解中心” 提出争议。这可以让你们双方有机会通过协商解决问题。

明确说明退货规则

制定简单明了的退货和退款规则并放置在显眼位置。

如何避免“物品未收到”补偿申请？

以下建议可以帮助您最大限度地减少“物品未收到”事件造成的损失：



提供现实可行的送达日期

提供现实可行的送达日期，可以避免客户过早提出退单或争议。



使用提供在线跟踪信息的货运服务

一般的货运单据只会显示物品已发出。因此我们建议您使用提供在线跟踪信息的货运服务。在线跟踪信息可以帮助确认物品送达。

-
- 如果总销售额达到或超过 750 美元，请额外购买收货人签名确认服务。这可以证明客户确实收到订单，因此即使多花一点费用也是值得的。
 - 进行国际运送时，需谨慎使用 First Class Mail International（国际平邮），因为该项货运服务不在 PayPal [卖家保障](#) 规定的保障范围之内。
-



购买货运保险

运输途中可能会发生各种情况。
因此为易碎或贵重物品购买货运保险就显得尤为重要。



货运保险有两种用途：

- 针对物品损失提供保障。
- 提供跟踪和送达信息。客户可以借此信息跟踪物品运送状态，您也可以通过此信息了解包裹送达状态。

如果物品在运送途中出现了问题，您可以向货运公司提出保险索赔。
请注意，您的客户或货运公司均可以提出索赔。有关如何处理索赔的详细说明，请联系您的货运公司。



了解保险责任免除条款

包裹类型、申报价值和货运公司都可能对损失责任造成限制。所以，请咨询货运公司，了解您可以享受的保险范围。



对高风险订单延迟发货

谨慎使用加急发货。欺诈者通常会要求加急发货，以便能够尽快转售贵重商品。因此，我们建议对贵重商品或畅销商品（特别是跨国运送时）延迟 24 到 48 小时发货。



使用自己的货运服务

不要使用客户的货运公司邮寄物品。欺诈者经常会在发货后将包裹转寄到其他地址，以此逃避卖家保障的约束。



谨慎选择或充当代发货供应商

您既然负责交付客户订单，就应该选择信誉良好的代发货供应商来帮助避免损失。警惕高风险国家或地区的代发货供应商。如果您本身是代发货供应商，则应针对您下一级的所有供应商制定审查流程。审查应包括库存管理和产品保证。这样可以保证物品的库存和质量。



快速办理退货，如果物品缺货，应及时告知客户

如果物品缺货，应及时更新物品刊登信息以反映缺货状态。提供预计到货日期，或明确说明选择缺货产品就等同于提前预订。



如何避免“物品与描述显著不符”补偿申请？

以下几项措施可以确保物品符合买家期望：

1 提供照片和详细说明

拍摄多角度的产品照片。准确详细地描述物品，让客户对物品有较为准确的预判。

2 提供足够的披露信息

准确清晰地披露物品存在的任何功能缺陷和外观损伤。

3 及时清楚地回答问题

如果您了解到某个问题可能会对客户造成影响，可以使用[客户服务消息](#)功能发布消息告知客户。例如，如果您知道运输会因为恶劣天气发生延误，可以在此处发布消息。这样一来，客户就可以轻松找到问题答案，从而避免提出争议。

当买家因为出现问题而与您联系时，应积极主动地与买家沟通并提供帮助，这有助于防止小问题发展成大问题。

如何避免“未经授权的交易”补偿申请？



更新信用卡
账单上的名称

如果买家认为自己的 PayPal 账户在未经自己允许的情况下被用于购物或其他交易，便有可能提出争议或退单。

有时这是因欺诈造成的，但也可能只是一个简单的错误或误会：比如买家忘记了自己的这次购物。建议您前往 PayPal 账户设定，更新您在[信用卡账单上的名称](#)，在账单上清楚注明公司名称，以便客户可以辨认出该笔交易。

无论原因如何，我们的[防止欺诈交易指南](#)提供了许多有用的提示来帮助您避免基于因未经授权交易而提出的补偿申请，比如或者在发货之前联系客户确认订单信息等。



想知道更多 PayPal 产品信息 及跨境电商市场洞察？



" PayPal 外贸帮 " 微信

扫描二维码，关注 " PayPal 外贸帮 " 微信，每周获取最新的外贸资讯、知识与经验分享，更可以关联 PayPal 账号，随时查看账户余额及交易动态，享受 PayPal 的深度服务。



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

请注意：

- ✧ 本文中的信息由 PayPal 编写，仅供参考和营销之用，这些信息不构成任何形式的法律、财务、商业或投资建议，并且不能代替合格的专业意见。
- ✧ 在寻求适当的专业意见之前，您不应该依据本文中包含的任何内容采取或不采取行动，本文的内容包含一般性信息，可能无法反映当前的发展或者解决您的实际问题，对于您根据本文的任何内容采取或无法采取的任何行动，PayPal 不承担任何责任。
- ✧ 虽然本文中的信息是从我们确信可靠的来源收集的，但我们对其准确性不作任何陈述，所提供的链接和其他工具仅供参考，PayPal 对其内容概不负责。本文不为任何形式的第三方产品和第三方服务提供担保或推荐。