

## การป้องกันการปฏิเสธการชำระเงิน(Charge Back)

เนื่องจาก ในปัจจุบันนี้ การทำรายการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตออนไลน์ ธนาคารและบริษัทบัตรเครดิตผู้ออกบัตรจะพิจารณาจากข้อมูลบัตรเครดิตที่ถูกค้ำกรอก เพื่อพิจารณาอนุมัติการชำระเงิน ซึ่งอาจจะเปิดช่องให้มีการทุจริตนำข้อมูลบัตรเครดิตของผู้อื่นมาทำรายการชำระเงินได้ อันก่อให้เกิดการปฏิเสธการชำระเงินจากผู้ถือบัตรและถูกเรียกเงินคืนจากธนาคารและบริษัทบัตรเครดิต ด้วยเหตุนี้ ทาง THAIEPAY จึงใคร่ขอความร่วมมือจากร้านค้าทุกท่าน ช่วยกันป้องกันการนำข้อมูลบัตรเครดิตของผู้อื่นมาทำรายการชำระเงิน เพื่อป้องกันการรายการสั่งซื้อของท่านถูกปฏิเสธการชำระเงินและเรียกเงินคืน โดยทาง THAIEPAY ขออธิบายให้ท่านทราบเกี่ยวกับกรณีดังกล่าวแยกเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

### 1.การปฏิเสธการชำระเงินและถูกเรียกเงินคืนคืออะไร?

เมื่อลูกค้าของร้านค้าได้ทำรายการชำระเงินเข้ามาแล้ว ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่เกี่ยวข้องได้ทำการอนุมัติการชำระเงินนั้น และชำระเงินค่าสินค้าและ/หรือบริการผ่านทาง THAIEPAY ให้กับร้านค้าแล้ว ต่อมาภายหลังอาจมีการปฏิเสธการชำระเงินจากผู้ถือบัตรเครดิตในรายการชำระเงินนั้นได้ อาจเป็นเพราะไม่ได้รับสินค้าหรือบริการ หรือบัตรเครดิตถูกขโมยไปใช้ กล่าวคือ ธนาคารและบริษัทบัตรเครดิตจะมีระยะเวลาให้ผู้ถือบัตรของตนเองสามารถทำการปฏิเสธการชำระเงินได้ โดยหากเป็นบัตร VISA มีระยะเวลาการปฏิเสธการชำระเงินนานถึง 180 วัน และ บัตรMasterCard มีระยะเวลาการปฏิเสธการชำระเงินนานถึง 150 วัน ดังนั้น เมื่อผู้ถือบัตรได้รับใบแจ้งยอดการ-ชำระเงิน (Statement) ของบัตรเครดิตของตนแล้ว เห็นว่าเป็นรายการที่ตนไม่ได้ทำการชำระ ผู้ถือบัตรก็มีสิทธิที่จะปฏิเสธการชำระเงินได้ในกรณีนี้ เมื่อเกิดการปฏิเสธการชำระเงินก็เท่ากับว่าธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรเครดิตได้ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตจึงมาเรียกเงินคืนจากร้านค้าผู้รับเงินจากตนไปในตอนแรก

### 2.ทำอย่างไรเมื่อเกิดการปฏิเสธการชำระเงินจากผู้ถือบัตร?

เมื่อเกิดการปฏิเสธการชำระเงินจากผู้ถือบัตร ทางธนาคารและ/หรือบริษัทบัตรเครดิตจะแจ้งการปฏิเสธการชำระเงินและเรียกเงินคืนมาที่ THAIEPAY ทาง THAIEPAY เมื่อได้รับแจ้งเรื่องดังกล่าวจะเปลี่ยนสถานะของการชำระเงินนั้นเป็น "Charge back" จะมีอีเมลอัตโนมัติแจ้งให้ร้านค้าทราบโดยทันที โดยเมื่อมีการแจ้งปฏิเสธการชำระเงินและเรียกเงินคืนจากทางธนาคารเข้ามา ทาง THAIEPAY มีความจำเป็นต้องหักเงินที่ถูกเรียกคืนจากยอดรายได้ของร้านค้า หรือเรียกเงินจากร้านค้า(ในกรณียอดรายได้ไม่เพียงพอ) คืนให้กับธนาคารและบริษัทบัตรเครดิตที่เกี่ยวข้อง โดยจะเป็นยอดเงินทั้งจำนวนในรายการชำระเงินที่ถูกปฏิเสธนั้นและค่าธรรมเนียมการยกเลิกรายการที่ถูกปฏิเสธอีก 300 บาท โดยทันที แต่อย่างไรก็ดี THAIEPAY จะให้เวลาแก่ร้านค้า 7 วัน นับแต่วันที่ที่มีการแจ้งให้ร้านค้าทราบถึงการปฏิเสธการชำระเงิน ให้ร้านค้าสามารถส่งหลักฐานเกี่ยวกับรายการการสั่งซื้อและการชำระเงิน อาทิ เอกสารเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้า, รายละเอียดของผู้ซื้อ, e-mail ได้ตอบระหว่างร้านค้ากับผู้ซื้อ และเอกสารเกี่ยวกับการส่งสินค้า เป็นต้น มาที่ THAIEPAY โดยทางเราจะได้นำหลักฐานนั้นส่งต่อให้กับธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่เกี่ยวข้องเพื่อพิสูจน์ว่ารายการการชำระเงินดังกล่าวได้ถูกกระทำขึ้นโดยผู้ถือบัตรเครดิตตัวจริงหรือไม่ หากพิสูจน์ได้ว่าผู้สั่งซื้อเป็นผู้ถือบัตรตัวจริง ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่เกี่ยวข้องสามารถนำหลักฐานของร้านค้าไปบังคับให้ผู้ถือบัตรยอมรับการชำระเงินในรายการที่ปฏิเสธนั้นได้ ก็จะมีการคืนเงินที่ถูกเรียกคืนไปกลับมาให้ร้านค้า โดยทั้งนี้ ผู้พิจารณาและตัดสินว่าจะเรียกให้ผู้ถือบัตรเครดิตยอมรับการชำระเงินหรือเรียกเอาเงินจากทางร้านค้าคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่หากครบกำหนด 7 วันร้านค้าไม่ได้ส่งเอกสารใดๆมา หรือหลักฐานของทางร้านค้าไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้สั่งซื้อเป็นผู้ถือบัตรเครดิตตัวจริง หรือไม่ได้ทำการติดต่อใดๆกลับมาจาก THAIEPAY จะถือว่าร้านค้ายอมรับการปฏิเสธการชำระเงิน และยินดีคืนเงินธนาคารและบริษัทบัตรเครดิตที่เกี่ยวข้อง โดยในกรณีนี้ ทาง THAIEPAY อาจเห็นว่าร้านค้าไม่ให้ความร่วมมือ และอาจพิจารณายกเลิกบริการกับร้านค้าได้

### 3.จะป้องกันการปฏิเสธการชำระเงินและถูกเรียกเงินคืนได้อย่างไร?

เมื่อสังเกตจาก 2 หัวข้อข้างต้นแล้วจะพบว่า เมื่อเกิดการปฏิเสธการชำระเงินขึ้นจะเกิดความเสียหายอย่างมากกับร้านค้าที่ส่งสินค้าไปแล้ว และถูกเรียกเงินค่าสินค้าคืนภายหลังได้ THAIEPAY จึงขอเสนอแนะมาตรการการป้องกันร้านค้าของท่าน จากการปฏิเสธการชำระเงินและถูกเรียกเงินคืน ดังนี้

#### 3.1 เมื่อถูก Hold รายการชำระเงิน ต้องติดตามเอกสาร

ตามที่ท่านทราบ THAIEPAY ได้เพิ่มเติมเจ้าหน้าที่สำหรับคอยตรวจสอบรายการชำระเงินทุกๆ รายการที่ชำระเงินเข้ามาสมบูรณ์แล้ว โดยใช้การพิจารณาข้อมูลต่างๆ ทั้งประเทศ ชื่อบริษัทที่แจ้งมา และไอพีแอดเดรส หากการชำระเงินใด ทางเราเกิดข้อสงสัย เนื่องจากข้อมูลต่างๆที่ทางเราตรวจสอบไม่ถูกต้อง หรือไม่มีความสอดคล้องกัน ทางเราจำเป็นต้องเปลี่ยนสถานะของการชำระเงิน นั้นเป็น "Hold" เพื่อขอหลักฐานโดยเมื่อทางเราเปลี่ยนสถานะของการชำระเงิน จะมีอีเมลอัตโนมัติแจ้งให้ร้านค้าทราบและ ระบบ ADMIN ก็จะมีการแสดงสถานะของการชำระเงิน นั้นเป็น "Hold" ด้วย ดังนั้น เมื่อ



ท่านได้รับแจ้งการเปลี่ยนสถานะเป็น "Hold" จากทางเรา พึงตระหนักว่ารายการชำระเงินดังกล่าวเป็นรายการชำระเงินที่นำส่งสลิปและ/หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายให้กับท่านได้ ท่านจึงควรรีบติดต่อลูกค้าของท่านเพื่อขอเอกสารหรือหลักฐานมาตรวจสอบ เพื่อยืนยันว่าลูกค้าของท่านเป็นผู้ถือบัตรตัวจริง ซึ่งในอีเมลล์อัตโนมัติแจ้งเปลี่ยนสถานะ จะมีข้อความระบุอยู่แล้วว่า ทำไมถึงเปลี่ยนสถานะเป็น "Hold" และให้ร้านค้าของท่านนำบัตรเครดิตลูกค้า เอาไว้ทุกครั้ง ถ้าลูกค้าเกิดความไม่มั่นใจ สามารถให้ลูกค้า ปิดข้อมูลเลขบัตรเครดิต ให้เหลือเพียง 4 ตัวท้ายเท่านั้น หากลูกค้าไม่ติดต่อกับ หรือไม่นำส่งเอกสารใดๆให้ทางเราตรวจสอบ ท่านควรตัดสินใจยกเลิกรายการชำระเงินนั้น เพราะอาจแสดงว่า รายการชำระเงินนั้นอาจไม่ได้ทำโดยผู้ถือบัตรตัวจริง



ตัวอย่างบัตรเครดิตที่ร้านค้าส่งให้THAIEPAY

### 3.2 ตรวจสอบเบื้องต้นจากรายละเอียดของลูกค้าด้วยตัวท่านเอง

ท่านอาจตรวจสอบรายละเอียดของลูกค้าของท่านด้วยตนเองได้ เช่น หากลูกค้าของท่านให้ข้อมูลการติดต่อที่น้อยมาก ไม่ยินดีให้เบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อ หรือ ที่อยู่และสถานที่ส่งสินค้าเป็นคนละที่กัน โดยอาจอยู่คนละประเทศ คนละทวีป กรณีต่างๆเหล่านี้ ก็ถือว่าเป็นกรณีที่น่าสงสัย ท่านอาจทำการอีเมลล์หรือติดต่อสอบถามไปยังลูกค้ารายดังกล่าว เกี่ยวกับข้อสงสัยของท่าน ซึ่งหากลูกค้ารายนั้นไม่ติดต่อกับหรือไม่ให้ความร่วมมือ ท่านก็ควรตัดสินใจยกเลิกรายการชำระเงินนั้นเสีย

### 3.3 สังเกตความผิดปกติจากพฤติกรรมการสั่งซื้อสินค้า และการส่งสินค้า

ตามธรรมเนียมการค้าของท่าน ท่านย่อมทราบดีว่าโดยปกติลูกค้าของท่านจะทำการสั่งซื้อสินค้าและ/หรือบริการเข้ามาในลักษณะใด จำนวนประมาณเท่าใด จากที่ใด ให้ส่งสินค้าไปที่ใดบ้าง หากมีลูกค้ารายใดทำการสั่งซื้อสินค้าและ/หรือบริการเข้ามาในลักษณะที่ต่างออกไปมาก อาทิ สั่งซื้อสินค้ามาเป็นจำนวนมาก หรือสั่งซื้อสินค้าเหมือนกันเป็นจำนวนหลายชิ้น หรือ เวลาทำการสั่งซื้อหรือระบุให้ส่งสินค้าไว้ที่หนึ่งแต่ต่อมากลับมาแจ้งเปลี่ยนสถานที่ส่งสินค้าเป็นที่อื่น เป็นต้น เมื่อพบเจอความผิดปกติ ท่านควรติดต่อสอบถามไปยังลูกค้ารายดังกล่าว หรือขอหลักฐานข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้เราตรวจสอบ

### 3.4 ข้อสังเกตสุดท้าย

การปฏิเสธการชำระเงินและถูกเรียกเงินคืน นอกเหนือจากสาเหตุการนำข้อมูลบัตรเครดิตของผู้อื่นมาทำรายการชำระเงิน อาจเกิดจากสาเหตุอื่นได้ อาทิ ลูกค้าเป็นผู้ถือบัตรตัวจริงแต่ปฏิเสธการชำระเงินเนื่องจาก ไม่ได้รับสินค้า หรือ สินค้าชำรุด หรือไม่ได้สินค้าตามที่ต้องการ เป็นต้น ซึ่งตามความเป็นจริงขณะนี้ ทาง THAIEPAY ได้พัฒนามาตรการและระบบการตรวจสอบรายการชำระเงินในทุกๆรายการมากยิ่งขึ้น ทำให้การปฏิเสธการชำระเงินและถูกเรียกเงินคืน จากสาเหตุการนำข้อมูลบัตรเครดิตของผู้อื่นมาทำรายการชำระเงินมีจำนวนลดลง แต่กลับเป็นการปฏิเสธการชำระเงินอันเกิดจากสาเหตุอื่นตามที่กล่าวมาที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งท่านสามารถป้องกันการปฏิเสธการชำระเงินจากสาเหตุอื่นนี้ โดยท่านสามารถป้องกันได้โดยการเลือกใช้ผู้ให้บริการจัดส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน และแจ้งรายละเอียดการส่งสินค้าให้ร้านค้าทราบพร้อมแจ้ง Tracking No. ให้ลูกค้าท่านทราบด้วย และควรตอบรับการติดต่อจากลูกค้าทุกครั้งด้วยความรวดเร็วเนื่องจากการชำระเงินบนอินเทอร์เน็ตนั้น ลูกค้าไม่ได้เห็นสินค้าและร้านค้าจริงๆ ดังนั้น หากไม่มีการติดต่อใดๆจากร้านค้าเลย นับแต่ชำระค่าสินค้าและบริการเข้ามา อาจทำให้ลูกค้าดำเนินการปฏิเสธการชำระเงินของตน กับธนาคารและ/หรือบริษัทบัตรเครดิตได้

ตามที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ทาง THAIEPAY จึงต้องใคร่ขอความร่วมมือจากทุกร้านค้า เพื่อช่วยกันลดจำนวนรายการชำระเงินที่ถูกปฏิเสธและเรียกเงินคืน หรือร่วมกันเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิเสธการชำระเงินขึ้นเลย ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะส่งผลกระทบต่อร้านค้าและTHAIEPAYที่จำเป็นต้องรับผิดชอบเงินดังกล่าวให้กับธนาคารและ/หรือบริษัทบัตรเครดิต และก่อให้เกิดประวัติที่ไม่ดี และทำให้ขาดความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจของทั้งร้านค้าและTHAIEPAYขึ้นได้ โดยหากร้านค้าของท่านมีจำนวนการชำระเงินที่ถูกปฏิเสธและเรียกเงินคืนเป็นจำนวนมาก ทาง THAIEPAY จำเป็นต้องแจ้งเตือนท่านว่า ทางเราอาจพิจารณาปิดAccountของท่านได้

