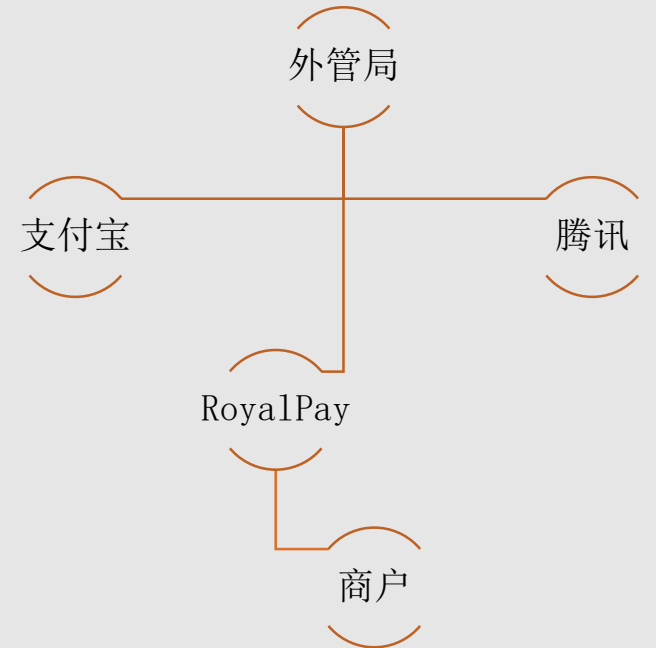


商户风控指引

—商户“十五问”

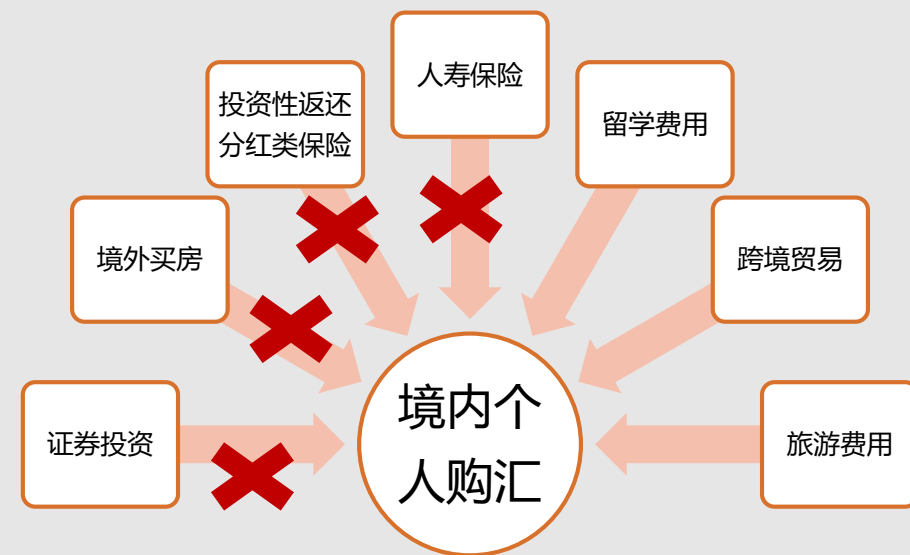
Q1: 为什么会有支付宝和腾讯的调单？我司与支付宝、微信是怎样的合作关系？为何要受他们的监督和调查？

我司作为支付宝、腾讯的服务商ISV（Independency Software Vendor独立软件供应商），将平台支付接入澳洲的各大商户之中，我司的二级商户有义务和责任接受他们的监督和审查。支付宝和腾讯的审查既是出于国家外汇政策的管束，也是出于对支付平台安全稳定高效运转环境的风控管理需要。



Q2: 外管推进什么政策需要审查我们的交易?

外管局重申，“境内个人办理购汇时，不得用于证券投资、境外买房、投资性返还分红类保险和购买人寿保险等尚未开放的资本项目。”对于银行办理个人购付汇业务的合规性、真实性检查也会进行加强，加大对个人购付汇申报事项的事后抽查和检查力度。

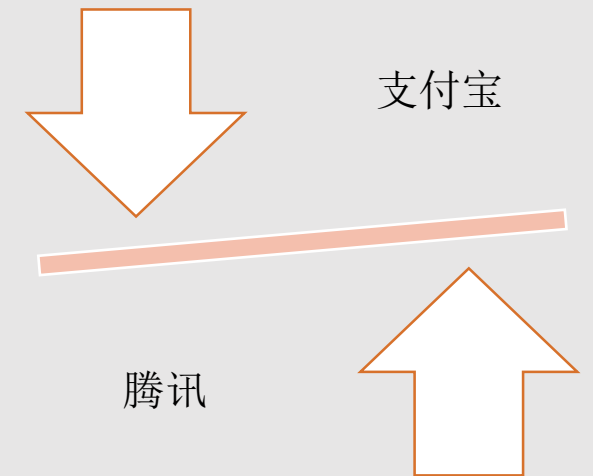


Q3：支付宝和腾讯微信的调单有什么区别？为什么一天收到两封调单邮件？我怎么回复材料啊？

支付宝和腾讯的交易是独立的，收到的调单调查也是独立的，商户需要根据支付宝/腾讯的交易号给出相应的材料。当您的支付行为同时触犯了他们的风控规则时，是会同时收到两者的调单的。

您可以选择以下方式反馈材料：

1. RoyalPay商户APP端口任务中找到对应任务上传材料
2. 将材料直接回复您邮箱中不同的调单邮件，风控人员查收后整理回复渠道方（支付宝/腾讯）



Q4: 我提交材料为什么总要补充? 不是提供小票了吗?

请查看具体的调单材料要求, 给出所有的材料之后才能提交渠道方, 所需材料缺一不可。

提交了小票, 请问提交快递单号了吗? 店铺内外照片清晰可见吗?

换位思考: 你需要怎么把自己介绍给一个对您的店铺认知空白的客户, 您需要提供所有能证明您真实运营的证据。

如有一样材料未提交都是会被打回、要求补充的, 并不是我司强人所难。恳请商户一次性发回材料, 避免多次补充催促。

Q5: 有些材料找不到了怎么办?

根据材料完整度, 比如调单10单交易, 您能完整的提供7-8单, 能说明您的交易是正常合规的, 审核会酌情通过。

Q6: 我提供的资料保密吗?

绝对保密, 提供的资料为客户隐私。商户提供的材料我们只供渠道方审查。



Q7: 交易失败经常出现的错误提示有哪些?

★ 支付宝

- A. 创建支付订单失败: SECONDARY_MERCHANT_STATUS_ERROR 受理商户状态异常—— 支付宝直接把控商户支付权限, 认定商户有风险, 关闭。
- B. 商户状态异常, 请联系商户核实信息。(ALIN43400)
- C. 创建支付订单失败: system error。

★ 腾讯

- A. 创建支付订单失败: 特约子商户该产品权限已被冻结, 请前往商户平台> 产品中信检查后重试。
- B. 商户行为异常, 今日不能向该商户继续付款。
- C. 商户暂不能使用微信支付收款, 本次交易无法完成, 请更换支付方式。

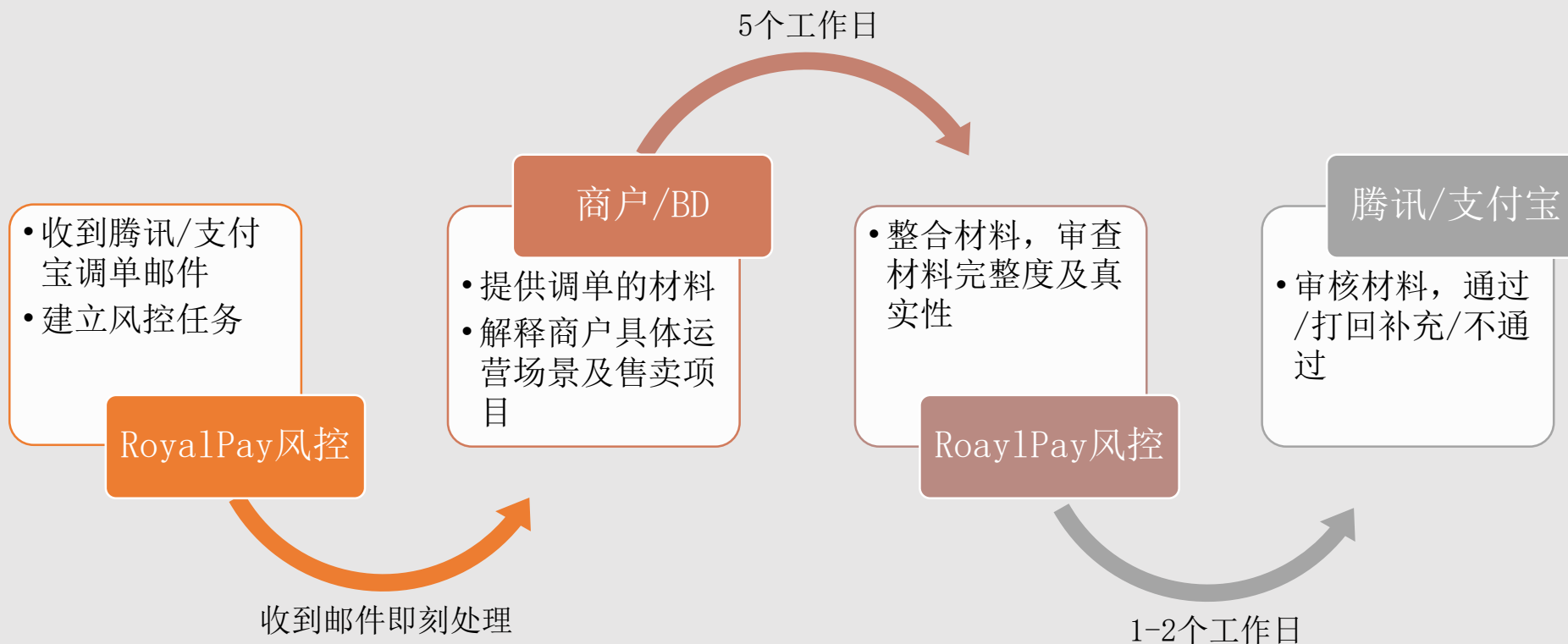
Q8：我提交材料了，为什么一直没有恢复？支付宝和微信的处理时间为几天？

我司调单流程：收到渠道方邮件→建立风控任务→商户材料搜集→风控人员材料整合→回复渠道方→获悉处理结果

★ 腾讯如对我司回复的调单及收集的材料有疑问或补充，会在3个工作日内再次发送补充二次回复邮件，要求我司补充所需材料，时限为3个工作日。若材料齐全，或商家无材料提供等情形，腾讯会在3-7个工作日内视不同情况给出对商户处理。未在规定时间内提交材料，申诉时效较长。

★ 支付宝如对我司回复的调单及收集的材料有疑问或补充，会在5-10个工作日内再次发送补充二次回复邮件，要求我司补充所需材料，时限为5个工作日。若材料齐全，或商家无材料提供等情形，支付宝会在3-7个工作日内视不同情况给出对商户处理。未在规定时间内提交材料，申诉时效较长。

调单处理进程图示：



Q9: 我在微信做代购，顾客转账人民币到我微信/支付宝/银行卡上，我能累计一定金额后用二维码转进澳洲吗？

不可以，交易必须为客人扫码RoyalPay二维码支付他所购买的物品费用，货款进入您的商户账户。务必做到“票-货-款-快递”对应。不可将二维码用于私人的转账，渠道方并不认可；商家自己转入账户的支付行为，即为换汇，一旦换汇行为坐实，将被清退。

Q10：我们家亲戚借我的钱，可以用RoyalPay支付还给我吗？

万万不可以，这也是换汇行为之一。

Q11：我们开业/店庆准备搞活动，账户充值1000刀送10刀，可以用你们的RoyalPay收款吗？

不可以，使用RoyalPay充值的行为是禁止的。

Q12：我们店有很多老客户记账，定时结账的这样可以用RoyalPay支付吗？

可以，但是支付的价格一定要有相应一个时段内所购买的物品清单，总额需与支付金额对应；如有其它支付方式，请备注告知。务必做到“票-货-款-快递”对应。

Q13: 我是线上商城，这个提供什么样的发票？

线上商城可以提供系统后台内的订单截图，支付时间、支付物品名称、数量、单价需显示在截图内。

Q14: 我们帮学生申请到了签证，需要帮学生交学费，可以使用RoyalPay收学费代缴吗？

不可以，RoyalPay只能收取您经营项目的费用（服务办理费、咨询费等），不可以代收学费。学生的学费应通过银行/其它渠道走留学学费费用项目汇出国。更加不能帮客户汇钱购置房产、做收益性投资。

Q15: 收到风控调单会对我们的清算有影响吗？

不会的，如无涉及非法资金，我们不会扣留您的任何资金，如有涉及暂扣，也会通知您协助处理。

调单材料详解小贴士：

调单材料的最主要目的是向支付宝及腾讯说明您将支付平台如何使
用于您的交易当中以此保障交易的真实性及合法性。

1. 买了什么？（产品/服务）
2. 怎么买的？（线上/线下）
3. 给消费者的消费凭证有吗？（发票/小票/系统记录）
4. 邮寄了吗？（跨境/本地）

代购店、综合商城类、代发仓库类

- a. 与调查交易金额对应的购物小票/发票存根照片 要求：照片应清晰，必须显示商户名称、商户地址、购物时间、物品名称、购物金额等
- b. 购买物品如邮寄至国内，需提供物流公司发货单据，并提供对应物流公司的查询网址；澳洲本地销售则不需要提供物流单据 要求：每笔交易对应的物流单必须提供，且单据必须清晰可见
- c. 线上用户购买虚拟物品需要提供聊天记录、订单信息、发货凭证截图、虚拟物品最终消费场景（例如何种游戏、软件）、提供消费场景网址/下载链接（公司官网、公众号等） 要求：每笔交易对应的截图必须清晰可见
- d. 商户线下门店提供显示商户门牌号码和店头名称的照片；显示商户营业场景所场内部情况（如店内商品陈列、收银台等）的照片 要求：照片清晰，外景至少一张，内景能清楚显示商户实际售卖物品或服务，至少三张
- e. 其它补充材料包含调单任务描述中要求提供的商户后台入驻材料等；商户的经营业务模式说明：介绍售卖的主要物品种类或是提供的服务内容、客单价均值、营业时间等）

旅行社、飞机票务、酒店类

- a. 与调查交易金额对应的购买项目发票存根照片 要求：照片应清晰，必须显示商户名称、商户地址、购买时间、物品名称、购买金额等
- b. 与调查交易相对应的客户旅游行程明细（包含行程单、机票、酒店预订信息等），线上用户购买行程/机票等的聊天记录、订单信息、购买凭证截图、提供消费场景网址/下载链接（公司官网、公众号等） 要求：每笔交易对应的截图必须清晰可见
- c. 商户线下门店提供显示商户门牌号码和店头名称的照片（清晰可见，至少一张）；显示商户营业场景所场内部情况（如店内商品陈列、收银台等）的照片（照片清晰，且能清楚显示商户实际售卖物品或服务，至少三张）
- d. 其它补充材料包含调单任务描述中要求提供的商户后台入驻材料等；商户的经营业务模式说明：介绍售卖的主要物品种类或是提供的服务内容、客单价均值、营业时间等）

教育培训机构、签证、培训课程机构、舞蹈（教育类）

- a. 与调查交易金额对应的购买项目发票存根照片 要求：照片应清晰，必须显示商户名称、商户地址、购买时间、物品名称、购买金额等
- b. 与调查交易相对应的客户支付购买的课程明细、教育服务（签证、咨询等）明细，单价，数量，具体购买服务内容，线上用户购买的聊天记录、购买凭证截图、提供消费场景网址/下载链接（公司官网、公众号等） 要求：每笔交易对应的截图必须清晰可见
- c. 商户线下门店提供显示商户门牌号码和店头名称的照片（清晰可见，至少一张）；显示商户营业场景所场内部情况（如店内商品陈列、收银台等）的照片（照片清晰，且能清楚显示商户实际售卖物品或服务，至少三张）
- d. 其它补充材料包含调单任务描述中要求提供的商户后台入驻材料等；商户的经营业务模式说明：介绍售卖的主要物品种类或是提供的服务内容、客单价均值、营业时间等）



Thank You



RoyalPay公众号:
RoyalPay_AU



RoyalPay官方客服微信号:
RoyalPay_aus

联系方式: 1300 107 750
RoyalPay官网: www.royalpay.com.au