

Chargeback Manual

차지백 메뉴얼

Contents

01

배경

02

Chargeback란?

03

Chargeback 유형

04

Chargeback 동향

05

사전 모니터링 TIP

Chargeback 은 귀사(가맹점)에 큰 손실 요소입니다.

반드시 철저한 사전 관리가 필요합니다.

해외 신용카드 온라인(비대면) 거래의 양면성

- 해외 신용카드 결제는 비인증 거래가 일반적
- 카드번호와 Card Verification Code (CVC)만 입력하면 매우 손쉽게 결제가 가능
- 카드번호, CVC 정보만 입수하면 범죄에 악용 될 가능성 매우 높음 (본인이 결제하지 않은 거래에 대해 'Chargeback (이의제기)'를 통해 환불 받을 수 있음)
- 브랜드 카드사 (VISA/Master Card) 규정 상 인증 거래 (3DS) 방식을 사용하지 않을 경우 가맹점 패소 할 확률 99% 이상

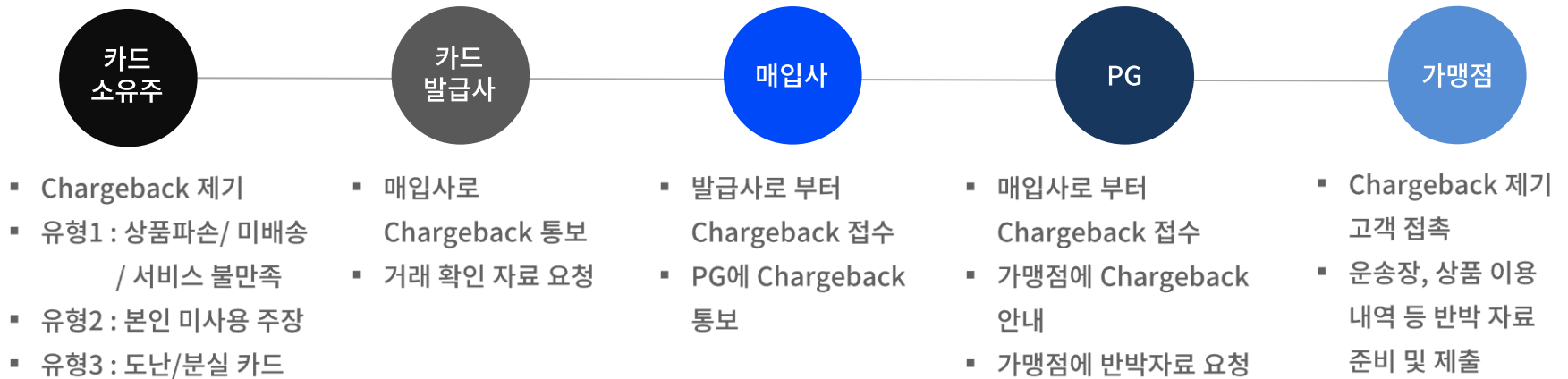
Chargeback Manual 목적

- 가맹점을 Chargeback으로 인한 피해로부터 보호하기 위하여 Chargeback의 유형, Chargeback 방지 Tip 등 가맹점이 해외 결제 진행 시 숙지해야 할 사항들을 안내

A. Chargeback

- 고객이 신용카드 거래에 대해 가맹점이 아닌 발급사에 직접 이의 제기를 하여 환불 요청

B. Chargeback 절차



A. Friendly chargeback

- 일반적으로 발생하는 Chargeback 유형으로 결제자와 카드 소유주가 일치 하는 경우
- 배송지연, 상품 미수령, 상품하자, 서비스 불만족 등의 사유로 Chargeback 제기
 - 사이트 내 명확한 배송 정책 및 환불 정책 명시
 - 상품 품질 또는 배송 지연 사전 안내 및 가맹점 상황에 맞는 CS 정책 수립
 - Chargeback 발생 시 고객과 적극적으로 연락하여 해소 시도 필요

B. Fraud chargeback

- 구매자와 카드 소유자가 다른 경우
- 구매자와 카드 소유자가 동일함에도 본인 미사용 주장
- 카드 도용, 블랙 마켓을 통해 카드 정보를 수집하여 결제 시도
- 카드 실제 소유자가 카드사에 이의 제기

※ EXIMBAY는 Fraud 거래 최소화를 위해 자체적으로 위험 거래 방지 프로그램과 거래 모니터링을 통해 진행한다.

※ 본 과정을 거침에도 Fraud 거래 패턴이 날로 고도화 되고 있기에 가맹점에서도 배송 전 모니터링을 통해 충분히 검토 하여야 한다.

1. 프로모션, 이벤트 기간 중 Fraud 증가

- 연말 연시/배송비 무료 프로그램 등 가맹점의 매출이 급증하는 Fraud 거래 다량 발생
- 평소에 발생하지 않는 국가 거래, 대량, 고가의 상품 구매 시 본인 확인 후 배송 필요
- 첫 구매 고객이 대량 또는 고가의 상품 구매 시 본인 확인 후 배송 필요

2. 위험 거래 패턴 파악 한 Fraud 발생

- 위험 관리 프로그램에서 차단 되는 거래의 패턴을 분석 하여 파악 후 악용하는 사례 발생
- 동일 구매자가 여러 카드 사용, 여러 배송지 사용 하였을 경우 확인 후 배송 필요

3. 배송지 국가와 카드 발급국 및 접속국 상이

- 카드 발급국 및 접속국이 상이 한 국가로 물건을 수령 이후 카드 실제 소유자에 의해 Chargeback 제기

4. 중국 이메일 계정 사용하고 중국 이외의 발급 국 카드 결제 Fraud 증가

- 최근 중국 이메일 계정을 사용하는 중국 구매자 들이 불법으로 수집한 중국 이외의 발급국 카드로 결제한 대량의 사기 사건 발생

A. 3DS 인증 서비스 도입

- 결제 시 카드사에 등록 된 본인 핸드폰 번호로 인증 코드 수신하여 인증 완료 후 결제 완료
- Chargeback 발생 빈도 감소, Chargeback 발생 시 인증 데이터로 반박하여 승소 가능
- 국가별 3DS 카드 보급률이 상이하고, 결제 성공률이 다소 감소

B. 상품 수령 확인 배송 수단 사용

- 등기 방식의 상품 수령이 확인 가능한 배송 수단 사용
- 서명 포함 된 수령증 확보 및 관리

C. 고객과의 적극적인 커뮤니케이션

- 배송 전 적극적으로 고객과 커뮤니케이션 하여 확인 절차 필요
- Chargeback 발생 시 적극적으로 커뮤니케이션 하여 불만 및 사유 확인하고 직접 취하하도록 요청

D. 거래 금액 큰 경우, 본인 확인 및 현금 결제 유도

- 고가의 거래 발생 시 본인 확인 거친 후 발송
- 고가의 거래의 경우 계좌 송금으로 유도 하거나, 중국 고객의 경우 Chargeback이 없는 Wechat, Alipay, Unionpay로 유도

E. 불량 고객 관리

- Chargeback 제기된 고객 리스트화 하여 관리
- 해당 고객들에게 정기적으로 이메일 등을 통해 경고 공문을 발송하거나 웹사이트에 기재

예) 일부 악성 고객이 물건 수령 후, 고의적으로 제기하는 Chargeback으로 인해 피해를 입어 현지 카드 발급사 및 경찰의 협조 하에 법적 조치를 하여 선의의 피해자가 발생하지 않도록 노력 할 것 입니다.

EXIMBAY

엑심베이 리스크관리팀

※ 이 가이드는 일반 정보용으로 제공되며, 포함된 내용은 법적 권고 사항이 아닙니다. EXIMBAY에서는 본 문서의 내용이 최신 정보이거나 완벽하다고 보증하지 않으며, 본 가이드에 의존하여 발생하는 손실에 대한 책임을 지지 않습니다.