

## 银联 pos 机刷卡小票为什么要签字及注意事项

### ➤ 持卡人为什么必须要签字,不签字会怎么样?

根据中国银联的要求，持卡人在刷卡后商户需仔细核对银行卡上的姓名是否与签名保持一致，如果不一致可发起调单不承认或取消此笔交易。如果商户不按照要求进行操作，将可能会影响到您的交易资金结算。**持卡人签名一方面也是保护商家避免欺诈交易，另一方面也是保护持卡人真实交易的佐证。**

### ➤ 对于顾客在刷卡后的签名有什么要求吗？如果不按要求签名是否会有影响？

如果顾客消费的时候作为商家当然是服务热情，不便于对顾客签字样式有过多要求，但我们一定要让顾客签字，这是基本标准。

**按照银联收单要求：**先核对持卡人签字和银行卡背面的签字是否一致。其次要求书写规范便于核对。

### ➤ 关于银联 POS 机交易需要注意的事项：

1、消费者在商家处银联交易时，**交易成功必须以出交易小票为准**，交易小票一定要求持卡人签名（要求书写规范便于核对），然后商户保存签过字的小票至少 6 个月，请准确传递给商家；

2、**未出小票且消费者那边显示交易成功状态下，都是属于单边到账的**；请让消费者再用刚才支付的银行卡，再支付一笔同样的金额，如果冲正成功上一笔交易的款项会直接返回给持

卡人卡内的；如果冲正失败，会在 3 到 15 个工作日内退还到持卡人卡上。

3、如果没有出小票，需要做以下判断：

3.1 **判定 POS 机是否卡纸**——如果卡纸原因没出小票，可以重打印最后一笔小票，如果打印出的小票是刚才卡纸的那笔，让商户在重新打印的小票上签字即可。（**判定卡纸方法：卡纸是小票有进打印行为，有明显的打印小票的声音，也有出纸的声音，但是因为纸没装好，卡在出纸口了，导致小票纸无法正常出纸**）

3.2 **冲正：即刷卡消费的交易金额都会直接返回持卡人；这种情况必须让消费者进行第二次支付（用刚才支付的银行卡再重新支付一笔相同的金额）**；不管冲正成功或失败都会退持卡人（冲正成功会立马退还持卡人，冲正失败会在 3 到 15 个工作日内退还持卡人），如果没有让客户再刷一次，会造成商户损失。

### **为什么要求持卡人用同一张卡重新刷一笔？**

是因为商家是做生意一般都是门店，它短时间是不会跑，而且卡是顾客自己的可以查账；如果查账没扣款那付的钱也是对的，如果扣款了那么拿上凭证，商户正规做生意也不会黑这个钱（当然付款后可以要求商家提供一个收据。）但是反之如果顾客走了，这个时候商家完全没有任何的证明文件，只有手机号（要顾客签字或者留身份证复印件基本不可能），这个时候想要把钱追回来就特别困难了，如果在碰到素质低的顾客就是要借机飞单，那么想要把钱拿回来难度又更大了。

**商户解释办法：**

1) 冲正的时间是 24 到 48 小时内，公司或店铺是实体，在一两天内是不会跑了的。

2) 消费者持卡人可以向银行发起调单，不承认这笔消费，因为第一笔没出小票，商家不能

提供 pos 签购单，无法提供凭证，银行是不会承认的。所以没有出小票扣款 100%是不成功的。因为如此，所以资金肯定是安全的。再刷一笔，如果第一笔没有立马返回持卡人账户，持卡人刷了 2 笔又心存疑虑，商户可以写个说明，写明第一笔交易的时间，金额，说明交易未出小票，但持卡人收到扣款短信，如果第一笔没退回持卡人也结算到了商户账户，持卡人可凭此说明要求商家退回。一般再刷一次，第一笔冲正成功都会立马返回持卡人账户的。

## ➤ 关于银联风控

**1、如果被风控了，前期是调整额度，后期会封号吗？如果封号了，之前交易的资金会怎么样？**

答：违规不大的，降低额度，违规大的商户可能会被封停！之前的正常结算，除非跟持卡人产生资金纠纷。

**2、资金纠纷（持卡人恶意拒付）这种会怎么样？**

举例说明：比如有人在商户这刷卡了，然后又打电话给银行说这笔不是他交易的，银行就会要求商户提供对应的签过字的签购单，所以商户一定要保存好每次的签购单；另外，持卡人签字后，看下签的名字是不是和信用卡拼音或者卡背面的签名一致。（pos 小票建议商户至少保存半年以上。因为银行调单的期限是交易之日后 180 天内，如果小票在调单有效期内丢失，银行发起调单，商户无法提供刷卡人的消费凭据，可能要全额赔付。并且一般热敏打印纸是能保存半年以上的；建议保存一年或两年）如果签字和卡背面签名不一致或和信用卡正面姓名拼音不一致，这样银行可能会认为此交易不成立，所以商户要认真核对，万一碰到调单，只要商户提供相应的签字小票即可保证商户利益。