



商户受理有卡交易最佳实践 (商户版)

万事网联信息技术（北京）有限公司
2024 年 11 月



免责声明

© 2024 万事网联。本文件中包含的信息是万事网联的专属保密信息。本文件仅供您内部使用，未经万事网联事先书面许可，不得复制、发布或披露文件的全部或部分内容。

对于您因本文件而采取的任何行动，或本文件中的任何不准确、不一致或遗漏，万事网联概不负责。万事网联对本文件的内容不做任何形式的明示或默示的陈述或保证。万事网联明确否认与本文件、其中包含的任何知识产权或文件任何部分有关的陈述和保证，包括但不限于任何及所有默示的所有权、不侵权或适用于任何目的的保证。



关于有卡交易

有卡交易是指万事达卡持卡人在面对面环境中，向商户出示卡片或移动设备通过 POS 终端发起交易，或者使用卡片或移动设备在 ATM 终端或自助 POS 终端发起交易。

配合收单机构开展商户入网审核

拟入网的商户应当按照法律法规、反洗钱及收单机构相关政策的要求，积极配合收单机构履行“了解您的客户”和尽职调查义务。商户应确认其收单机构在商户地址所属的地区内已经获得万事网联开展收单业务的许可。

激活与升级终端

为了能够正常使用终端进行交易，商户需要激活终端并及时按照系统提示对终端进行升级：

- 对于未激活终端的商户，请按照收单机构的操作说明完成终端的激活和签到。
- 对于已经激活终端的商户，如果系统提示需要升级，请在网络通讯信号正常以及终端电量充足的情况下按照收单机构操作说明进行终端升级。升级完成后，请重新进行终端签到，以验证并同步最新的系统信息，确保能够正常进行交易操作。由于终端升级需要耗费一定时间，建议商户在非营业时间进行。
- 当插卡/拍卡终端提示“读卡失败，请刷卡”时，请勿进行刷卡操作，并请检查终端是否已升级到收单机构要求的最新



版本，如尚未升级，请重新签到并按照收单机构操作说明进行升级。如果已升级到最新版本，请将问题报告收单机构。

配置英语商户名称

为确保境外持卡人能够准确识别商户，商户应配备对应英语名称。商户名称将出现在交易单据上，也会被使用在交易报文中，并最终出现在持卡人账单上。英语商户名称的缺失或不明确可能会导致不必要的持卡人投诉或退单。

英语商户名称的配置可以参考如下建议：

- 对于知名国际品牌，使用其现行国际通用的品牌或经营名称，比如“MCDONALD’S”，而非“GOLDEN ARCH”或“JIN GONG MEN”。
- 对于已有英文名称的国内商户，使用其既定英文品牌或经营名称。比如连锁餐饮公司“俏江南”，使用“SOUTH BEAUTY”，而非“QIAO JIANG NAN”。
- 针对没有任何英文名称的国内商户，使用中文名称拼音及对应的 MCC 描述组成其英语商户名称。例如“华联超市”，使用“HUALIAN SUPERMARKET”。

在显眼处张贴受理标识

万事达卡受理标识是万事达卡品牌持卡人判断商户是否可以受理万事达卡的重要依据，持卡人通过万事达卡的受理标识判断是否可在商户消费。

商户应当在最为显眼的位置张贴万事达卡受理标识。根据不同的店铺情况，商户可以参考下述建议张贴受理标识。



- 对于有门头的商户，可以在商铺门头张贴受理标识。比如街边店铺、餐厅、露天式商场的店铺等。
- 对于没有门头的商户，可以在商品柜台或收银台显眼处张贴受理标识。比如封闭式商场的店铺、移动式的摊贩等。
- 对于巡游出租车，可以在后座挡风玻璃处张贴受理标识，或者在车身印刷受理标识。

受理标识的使用要求可以参考：

[Branding Guidelines & Logo Usage Rules \(mastercard.com\)](https://www.mastercard.com/branding-guidelines)

受理标识原图文件下载可以通过：

[Mastercard Brand Center](https://www.mastercard.com/brand-center)

支持非接交易

非接交易具有速度快、安全性高、使用方便的优点，对于绝大多数用卡市场，非接交易已经成为最受持卡人欢迎的支付方式。

对于商户，非接交易也在这几个方面具备优势：

- **便利的受理流程。**非接交易一般由持卡人自助完成，不需要将卡片交给商户收银员。相对于一般有卡交易，商户不需要关注卡片的真伪。
- **简洁的验证方式。**对于小金额（不超过人民币 1,000 元）的非接交易，不需要通过密码或者签名的方式进行持卡人身份的验证，完美支持部分商户对于小快付的支付场景需要。
- **完善的退单保护。**非接交易作为有卡交易的一种，发卡机构不允许使用欺诈类理由（无持卡人授权）向收单机构发起退单。

商户应积极使用非接交易。对于支持非接交易的商户，应张贴非接标识。非接标识的张贴可以参考受理标识张贴的相关建议。



非接交易标识原图文件下载可以通过：

[Mastercard Brand Center](#)

卡片安全要素

在面对面环境中，商户收银员可以执行下列步骤以确定万事达卡实体卡的有效性：

- 检查是否存在万事达卡全球或万事达卡借记卡全息防伪标志，以及在适用情况下检查是否存在万事达卡安全品牌标识或高端卡品牌标识（详见附录的示例）。
- 如果POS终端显示所用卡截取卡号，则应与卡面卡号的最后四位数字进行比对。

如果怀疑出示的万事达卡可能是无效卡，受理该卡的商户应遵循收单机构的“可疑卡”程序。

受理终端的部署与管理

常见的受理终端类型包括整合式终端、分离式终端及持卡人自助终端。根据商户的不同环境、使用场景，收单机构会为商户部署最为契合的受理终端类型。

对于主要由收银人员操作结账的商户，可以考虑部署整合式终端。这类商户包括餐厅、酒店及奢侈品门店等。

对于持卡人更习惯于通过自助或半自助的方式结账的商户：

- 可以优先考虑部署一定数量支持非接交易及英文互动界面的持卡人自助终端，方便持卡人自助结账（比如超市、便利店、售票点、快餐店等）。



- 可以考虑配备分离式终端，将读卡器摆设于面向持卡人且触手可及的位置，方便持卡人自助完成非接交易（比如超市、便利店、商场、咖啡店、出租车等）。
- 如果商户已经部署了整合式终端，可以考虑利用旋转式支架摆放终端。在结账时，将终端旋转至持卡人面前以方便其自助完成非接交易。

商户应该确保终端的物理安全以及信息安全。

- **监控覆盖终端。**商户应将终端放置在监控摄像头覆盖的范围之内，以确保所有的交易过程都在监控之下，防止不法分子盗刷或篡改终端。
- **妥善保管终端。**终端应被妥善保管，放置在安全且易于操作的位置。例如，可以将终端固定在柜台上，或在非营业时间内将终端锁在安全的柜子里，以避免被盗或不当使用。
- **防止终端篡改。**商户应关注终端外观是否出现变化，并定期检查终端设备系统，以确保其未被非法改装或植入恶意软件，从而防止持卡人的信息泄露或欺诈性交易的发生。
- **确保网络安全。**商户在使用终端时，需要确保网络稳定且安全，避免网络攻击和信息泄露。

规范交易操作行为

在日常交易过程中，商户应遵守下述规定：

- **接受所有卡片。**商户必须无差别地接受持卡人正确出示的有效万事达卡，不应区别对待、拒绝受理，或对某种卡品牌具有受理倾向性。
- **禁设用卡门槛。**商户不得通过规定最低或最高交易金额等方式限制持卡人使用其持有的万事达卡。



- **禁止拆单交易。** 商户不得将一笔交易拆分成多次进行，使得一笔大额交易被拆分成多笔小额交易以规避交易限额或其他限制。
- **禁止非法套现。** 商户不得利用终端进行任何形式的非法套现行为，例如不得通过虚假交易将信用卡额度转换为现金、不得与顾客合谋进行虚假退款操作，以及不得通过虚构交易或人为制造交易记录获取不正当利益等。
- **禁止租借/共用终端。** 商户不得将终端租借给其他商户，也不得与其他商户共用同一终端。
- **禁止违规移机。** 商户不得在未经授权情况下将终端从登记注册的营业场所移动至其他地点使用。如果需要变更终端使用地点，必须提前向收单机构申请并获得批准。
- **禁止信息销售/交换。** 除响应政府合法要求外，商户不得向除收单机构以外的任何人或公司出售、购买、提供、交换或以任何方式披露账户或交易数据，包括但不限于卡号、支付标记或持卡人或与其有关的个人信息。

谨慎开展动态货币转换服务

动态货币转换（Dynamic Currency Conversion, DCC）是收单机构及其商户提供的一项服务，允许持卡人选择以当地货币或记账货币完成跨境交易。未妥善开展DCC交易，会导致持卡人在购买过程中或查看账户对账单时感到困惑或不满。

收单机构及商户在开展 DCC 时，应参照下述要求：

- 不得将具体的货币转换方法作为默认选项；
- 不得以任何方式要求或鼓励（即“引导”）持卡人使用 DCC；



- 邀约必须以明确和中立的方式提出；
- 所有提供 DCC 的实体必须遵从持卡人的选择；
- 邀约必须符合所有适用的持卡人披露要求。

避免退单的最佳实践

退单是万事达卡发卡机构同收单机构解决争议的流程之一。过多的退单将影响持卡人的消费体验，也给商户、收单机构及发卡机构带来不必要的处理成本。

收单机构及商户可以参考下述建议，以减少不必要的退单：

- **授权流程** - 了解交易授权流程，确认支付交易中使用的卡没有被冻结，并且有足够的资金额度支付交易金额。
- **提供退款** - 提供退款时，仅退还至相应支付交易使用的卡，并且绝不提供超过相应销售价值的退款。
- **商业名称** - 确保商业设施使用的名称与企业在其标牌、信件、发票和网站上使用的名称一致。
- **销售条件** - 让持卡人了解销售条件，包括退款/退货政策，并在持卡人提出疑问、投诉和退款/换货请求时迅速做出回应。
- **保留记录** - 将交易记录和与持卡人的交易凭证副本保留至少 18 个月，以备处理可能出现的退单情景。
- **始终插卡/拍卡** - 插卡/拍卡支付具有更高的安全性，对于未经授权使用支付卡详细信息而发起的攻击具有更高的防御能力。手动完成交易（无论是手工压印、以电子方式键入卡信息或同时使用这两种手段）不能作为欺诈相关纠纷中证明卡片在场的充分证据。



如果在操作过程中遇到任何问题或疑问，请及时联系收单机构的客服部门以获取帮助和支持。



附录：万事达卡防伪标识示例

➤ 万事达卡全球全息标 | MASTERCARD GLOBAL HOLOGRAM

- 万事达卡全球全息标（银色）



- 万事达卡全球全息标（金色）



- 万事达卡借记卡全息标（银色）

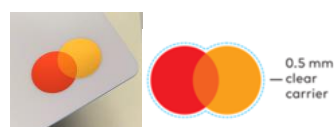


- 万事达卡借记卡全息标（铜色）



➤ 万事达卡安全标识 | MASTERCARD SECURE SYMBOL:

下图所示的万事达卡安全标识是一种集成了安全功能的彩色印刷箔纸。



➤ 万事达卡高端卡品牌标识 | MASTERCARD PREMIUM BRAND MARK

