

說明：本期內容摘譯自 Nilson Report - 2024 年 2 月第 1257 期之「ServiceNow 和 Visa 的爭議解決方案」、「TodayPay 的退款即服務」。

本期重點摘譯：

一、[ServiceNow 和 Visa 的爭議解決方案](#)

ServiceNow 在全球目前有 8,100 位客戶使用其平台及數位作業流程，以優化多個步驟、系統和接觸點的作業，該公司已與 Visa 簽署一份為期 5 年的合約，以協助發卡機構簡化卡片支付的爭議處理作業。

Visa 已提供發卡機構名為 Visa Resolve Online (VROL) 的爭議解決方案服務，透過該項服務可取得支付交易的資訊，像是特店的具體位置和消費者的簽名，VROL 使用者可採電子化方式提交案件、接收詐欺報告及管理例外檔案清單。然而，VROL 與企業內部系統須分開使用，且目前的爭議管理流程較為複雜，需要讓消費者等上 5-10 分鐘的時間才能解決他們的爭議問題。

目前透由 Visa 建立的 ServiceNow Disputes Management 平台，係以雲端作為基礎架構，結合發卡機構的資料及於單一介面系統的 VROL 資料，該平台彙整了來自客服中心、Visa Reason Code 地圖及發卡機構面對消費者金融保護局(Consumer Financial Protection Bureau)等機構的數百個問題，並連結虛擬代理商和 Email，並提供儀表板、自動化、警示和審核交易的功能，藉此大幅降低爭議處理的高成本，同時快速解決每個案件。

Visa 和 ServiceNow 計劃提供發卡機構、收單機構及特約商店，包含爭議管理以外領域的附加服務，全球的發卡機構目前已可使用第一版的 ServiceNow Disputes Management，該平台將每 90 天更新一次，預計在今年底將結合生成式 AI 的技術進行更新。

二、[TodayPay 的退款即服務](#)

2023 年 EC 退貨金額達 USD 2,100 億元，其中 10%-13% 為疑似詐欺交易，不管是一般退貨或疑似詐欺的退貨交易，每年都以兩位數的比率增長。自 2023 年 6 月起，收單處理商針對退貨交易收取爭議費 USD 15 元，不管爭議的輸贏是商家或消費者，部分大型商家針對低於一定總額的退貨也不再提出爭議，也不再和消費者收取再次入庫費，而是直接退款，藉此和消費者維持良好的關係，以促成下一次的潛在性消費。

當消費者申請退貨時，若商家資金存放在 TodayPay 錢包，嵌入在購物網站上的 TodayPay 將會立即退還 80% 的退款金額，當商家確認退貨商品無誤，將再退還 20% 的金額予消費者，消費者可選擇退款至原先的支付卡，像是預付卡或是帳戶，這些退款都是有保障的，藉此可避免商家被詐欺，或產生零售業中「退貨但無須寄回商品 (returnless refunds)」的問題 (如下錯訂單或商品損壞)。TodayPay 透過 API 在 Amazon 上提供服務，除了美國市場外，預計在 2024 年底擴展至英國。