

Klarna 争议改善指南



部门：合规风控中心

2024年6月26日

目录

退货 Returns.....	3
货物未收到 Goods not received.....	4
货物损坏/货不对板 Faulty Goods.....	6
发货单错误 Incorrect Invoice.....	7

本指南旨在帮助正在寻找改善争议处理质量和客户满意度的方法的商家。这里有一些简单的提示，供商家参考了解如何优化流程。

退货 Returns

退货是购买周期中不可避免的一部分。妥善处理退货可确保客户保持对商家和 Klarna 的信任，同时最大限度地减少纠纷。以下是商家处理退货和费用，以及为客户提供的前期信息和沟通的最佳做法。

遵循以下步骤，作为商家的您可以使退货流程更加用户友好且透明，从而提高客户满意度并减少纠纷：

1. 自助退货选项

始终提供带有明确说明的自助退货选项。这可能包括：

- 包装中的退货标签
- 确认页面上的二维码和预付标签

2. 无退货费用

绝不收取退货费用

3. 提供本地退货地址

4. 及时登记退货

收到退货后立即登记

5. 发送确认邮件

请在客户登记退货后，立即发送一封确认电子邮件。邮件内容应包括：

- 退货收据日期
- 退货商品
- 预计退款金额
- 退款方式
- 预计退款时间

6. 明确的退货信息

请在您的网站上显著位置展示您的退货政策和退货常见问题解答（FAQ）。内容应包括：

- 符合退货条件的商品
- 退货流程
- 预期退款时限

7. 响应式客户服务

确保客户服务团队能在 2 个工作日内回复询问，并熟知退货信息：

- 退货流程
- 拒绝退货的原因
- 退货登记确认
- 预计退款时间

货物未收到 Goods not received

在线上购物中，向客户提供准确和透明的信息至关重要。这一节强调了商家的最佳实践，包括向客户发送的追踪信息、高效的订单处理，以及在您的网站上进行有效沟通的重要性。通过优先考虑这些方面，您可以显著提高客户满意度，减少纠纷，并提高运营效率。

优先将订单和送货信息进行梳理，有助于防止货物未收到，从而减少纠纷。我们推荐以下最佳做法：

1. 快速配送

订单日期起 20 天内将商品送达客户

2. 准确的订单记录

发货时进行记录。如果发送多个包裹（部分订单履行），仅记录已发送商品的数量。

3. 详尽的购物车页面

购物车页面是客户获取以下配送信息的理想地点：

- 配送选项及费用
- 额外的配送或海关费用
- 预计派送时间

4. 发送确认邮件

提前向客户提供信息可以减少后续问题。以下是发送确认邮件的最佳时间：

- 下单后（订单确认）
- 发货时

5. 发送物流单号

提供物流单号，让客户能够独立查询订单位置。物流单号可以通过以下方式提供给客户

- 订单确认邮件
- 发货邮件

6. 清晰的配送信息

将易于查找的详细信息发送给顾客以便顾客查询。我们建议在您网站的常见问题解答（FAQs）中明确说明：

- 发货前准备时长
- 常见情况下的发货时间
- 常见情况下不同国家地区派送时间
- 如何提供物流单号

7. 有效的支持

为了让客户能够快速反馈未收到商品的问题。我们建议：

- 通过专用电子邮箱地址或用户友好的表格提供反馈流程
- 在您网站的常见问题解答（FAQs）中解释客户如何报告问题或退货以及具体流程
- 在您网站的常见问题解答（FAQs）告知客户何时以及如何联系 Klarna

8. 全面的顾客服务

确保您的客服可以在 2 个工作日内回复查询，并能够提供：

- 订单及物流确认
- 预计派送时间/物流单号
- 如何向商户报告问题
- 何时以及如何联系 Klarna

货物损坏/货不对板 Faulty Goods

货物损坏或货不对板可能会破坏购物体验，并影响客户对商家和 Klarna 的信任。在本节中，作为商家的您对确保产品质量和客户满意度的起关键作用。准确的产品描述、对货物损坏或货不对板明确定义，以及简单的报告流程，都能使客户能够做出明智的决策。商户应通过证据提交和退换货政策，高效地处理问题，提供退款或更换。

以下最佳做法将有助于大幅减少客户对货物损坏或货不对板纠纷的投诉：

1. 准确产品描述

提供详尽且准确的产品描述，包括规格说明和高质量图片，在客户购物和结账时展示。

- 退货流程
- 拒绝退货的原因
- 退货登记确认
- 预计退款时间

2. 定义有缺陷的商品

提供明确声明的政策，定义有缺陷或不合格的商品，并解释商家如何处理这些情况。

3. 提供报告流程

消费者应能够轻松反馈有缺陷或不合格的商品：

- 通过消费者账户
- 通过联系客服人员

4. 迅速解决问题

商家应迅速处理客户对有缺陷产品的请求，通过：

- 发放退款
- 自费发送替代品

5. 客户服务支持

客户服务响应迅速，并在 2 个工作日内首次回应，以解决任何关于产品质量、错误商品和退款确认的问题。您应该能够采取必要行动纠正任何问题

发货单错误 Incorrect Invoice

当客户在网上购物时，重要的是要做到透明，确保他们了解购物车中添加了哪些商品，知道自己要支付的费用。如果出现追加销售的情况，商家必须确保顾客知道发生了什么，并能在结账时看到添加的产品和价格。如果在订单总额中增加了隐藏费用，或者没有明确说明增加了折扣，顾客很可能会向 Klarna 和商家提出问题。这不仅会让客户感到困惑，还可能会让他们因为觉得自己上当受骗了而失去对商户及 Klarna 的信任。基于此，商家必须确保提供详细的结账摘要。通过遵循这些最佳做法，合作伙伴可以减少运营成本和纠纷。

以下最佳做法将有助于大幅减少客户对发票问题和错误发票争议：

1. 移除缺货商品

最好的方法是定期更新您的网站，及时更新商品库存情况。为了进一步帮助客户，您可以显示缺货商品预计的补货时间，并提供通知选项。

2. 确保结账信息准确

在结账前清晰展示商品，包括：

- 准确的商品、图片、描述、尺寸、数量和价格
- 包含折扣、促销和其他可能费用折算后的准确订单价格
- 推送额外的商品推荐，同时提醒客户可以跳过或删除额外商品推荐

3. 明确说明订阅服务

如果提供订阅服务，请在购买前明确告知，以避免订单取消和纠纷

4. 防止重复订单

在结账过程中设置必要安全限制，通过弹窗或消息确认订单成功状态

5. 发送订单确认邮件

订单完成后，尽快发送包含以下内容的确认邮件给客户：

- 订单编号
- 商品详情、图片、描述、商品尺寸、数量和价格
- 包含折扣、促销和其他可能费用折算后的准确订单价格
- 如果分多个包裹发货，则 Klarna 订单中会生成多个账单条目

6. 向 Klarna 发送准确订单

向 Klarna 发送与您网站和订单确认邮件中相同商品名称、照片和订单详情，确保与客户期望一致，避免纠纷

7. 向 Klarna 报告错误的发票信息

在网站 FAQ 中明确说明，客户应就错误的发票和重复订单问题联系您。应转给 Klarna 的问题包括：

- 付款日和到期日
- 如何在 Klarna APP 中对订单发起争议
- 退款（仅在订单中已登记退货情况下）

8. 全面的顾客服务

确保您的客服可以在 2 个工作日内回复查询，并能够提供：

- 缺货商品
- 发票错误情况
- 重复订单问题
- 需采取的必要行动
- 何时可以联系您或 Klarna

让全球支付更简单



+86 4006 290 296



www.oceanpayment.com



info@oceanpayment.com.cn