

信用保障服务订单

付款环节--用户手册

(2016.5.06 更新)

目录

【买家付款】	3
一、买家付款方式介绍	3
二、付款是付到哪里	3
三、如何教买家付款	4
四、其他常见问题	14
【卖家确认收款】	15
一、卖家如何收款	15
二、正常匹配款项	15
三、买家已付款但未显示到账	17
【尾款问题】	18
一、发货前支付尾款	18
二、发货后支付尾款	18

付款问题

【买家付款】

一、买家付款方式介绍



1. TT
2. 信用卡的 visa 卡和 master 卡。
3. e-Checking(ACH)

对比	T/T 电汇	信用卡	e-Checking(ACH)
付款方式	买家自主到银行端操作支付,并填写合同指定的付款账号信息	支持订单直接线上支付,信用保障订单里点击信用卡付款,填写买家信用卡信息即可自动扣款。	支持订单直接线上支付,信用保障订单里选择 e-Checking 支付方式,提交账户信息并授权扣款,等待银行扣款
到账时间	3-7 个工作日	2-3 个工作日 信用卡支付成功后款项一般不可逆,所以供应商可以先备货发货,银行资金清算完成后即可到账	4-5 个工作日
手续费	根据各付款银行而定,买卖双方自主协商谁承担手续费	2.8%费率,手续费买家承担,会自动在买家信用卡里额外扣取,不影响到账金额	每笔 e-Checking 的手续费固定为 15 美金。付款方需承担支付手续费,在收银台选择 e-Checking 后会自动累加手续费。
优劣势	优: 供应商收款有保障 劣: 不支持直接线上支付,需买家手动填写付款账号信息,有汇款错误的风险	优: 操作便捷,无汇款错误风险 劣势: 有买家拒付的风险,但 visa 信用卡支付需要买家输入密码和验证码校对,可以大大降低盗卡的风险,从而降低买家拒付的风险	优: 手续费更便宜;操作更便捷:首次支付完成银行账户认证,一键完成 T/T 线上化支付。 劣: 目前只支持有美国支票账户的买家进行美金支付。

二、付款是付到哪里

具体付款到哪个账号	预付款和尾款都需要支付到合同指定的花旗银行付款账号。信用保障订单
-----------	----------------------------------

	页面会展现该收款账号，请务必打到该指定收款账户，否则您的该笔信用保障订单将可能无法得到保障。
收款账号是否是原一达通账号	不是。为了保障资金快速准确导致，统一把中国银行的账号升级为了 1029 开头的花旗银行账号。
什么是 1029 开头的花旗银行账号	指的是对应信保订单内显示的银行账号。不要和一达通花旗银行子账户（3355 开头）弄混，3355 开头的账号仅用于一达通订单收款，不适用于信保订单收款。
非信用保障订单的外汇可以付款到花旗银行账户吗	非信用保障订单的外汇不建议支付到订单指定的花旗银行账户，避免外汇错误关联到其他订单上，影响订单正常执行。已经支付的外汇会自动作为该买家下一笔信用保障订单的款项，如果不希望作为下一笔订单的款项，请联系一达通服务人员操做退汇。
为什么每个订单内的汇款账号不一样	每一对买卖双方之间有一个专属的打款账户，该账号是买卖双方唯一匹配的，通过这个账号付款，买家无需再提供付款凭证，供应商就能明确判定该笔钱是来自这个买家。
能否直接打款到其他公司或个人汇款账号	1) 请确保付款到正确的合同指定的花旗银行付款账号：供应商不同的买家付款账号不一样。若付错到一达通香港中行虚拟子账号或者供应商的其他付款账号，买家所付款项无法获得保障，订单无法正常挂账，无法继续。 2) 预付款和尾款都需要支付到合同指定的花旗银行付款账号。

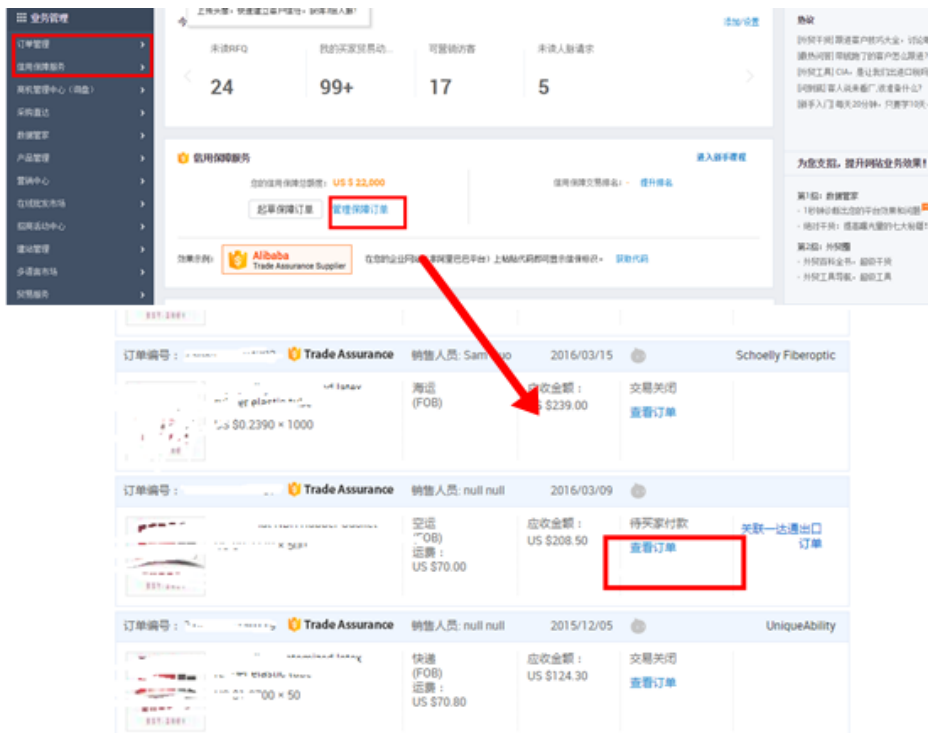
三、如何教买家付款

买家付款流程



付款步骤

1. 在我的阿里巴巴后台找到要付款的信保订单，发送订单链接给买家



My Alibaba

首页 > 我的阿里巴巴 > 交易与物流 > 订单详情



2. 买家点击链接，登录后查看订单，点击“send initial payment”或者“send balance payment”，尾款和预付款均可以操作。

Home > My Alibaba > Transactions > Order details



Status : Waiting for initial payment

Reminder : 1. Please complete your initial payment within **0 day 00 hours 00 minutes 00 seconds** .
2. If you are paying by T/T, you must pay to Citibank account as follows. Otherwise, you will **not be covered by Trade Assurance**. If you are paying by T/T, the funds will reach the supplier's account in 3-7 working days.

citibank 1029 2001 4588 8

3. **Once you have completed your initial payment by credit card**, the order status on your order details page will update within 30 minutes. **Please do not make another payment within 30 minutes.**

Please check the amount :

The initial payment : **US \$ 125.00**
Amount paid : **US \$ 0.00**

Send Initial Payment

[Request Modification](#) [Cancel Order](#)

3.选择付款方式 (信用卡、TT、e-checking)

Recommended Payment Method

Credit Card Transaction fee: US \$3.5 (2.8% of your order total) [?](#) **Total Payment US \$128.5**

Upgrade! You can now enjoy the following upgrades to the credit card payment method: [×](#)

1. The payment limit has **doubled** from US \$10,000 to \$20,000.
2. The time required for your funds to reach the supplier's account has **shortened** from seven working days to two-three.
3. **MasterCard is now available.**

Other Payment Methods

e-Checking Transaction fee: US \$15. Similar to online T/T (Wire Transfer) payment. [?](#)

Your identity information is not yet complete on Alibaba.com, so the payment with e-Checking may be at risk. In order to protect your payment security, please complete [email verification](#) and try again later.

Telegraphic Transfer

Make Payment

4.支付

(1) TT

TT Telegraphic Transfer Total Payment **US \$125**

⚠ Please pay to the supplier's **Citibank account** below , Otherwise you will **NOT be covered by Trade Assurance**. Supplier has been notified prohibited to guide you pay to its private or any other bank account.

beneficiary name :	[REDACTED]
beneficiary account number :	[REDACTED]
Beneficiary Address	26/F TOWER ONE TIME SQUARE 1 MATHESON STREET CAUSEWAY BAY HK
beneficiary bank :	Citibank,N.A.,Hong Kong Branch
beneficiary bank address :	Citibank Tower,Citibank Plaza,3 Garden Road,Central,Hong Kong
beneficiary bank swift code :	CITIKHXX or CITIKHXXXX
Beneficiary country :	HONGKONG
Bank Code :	006
Branch Code :	391

Print

Make Payment

(2) 信用卡



Covered by **Trade Assurance** 100% On-time shipment protection 100% Product quality protection

If your products are not shipped on time or the product quality does not meet the standards set in your contract, Alibaba.com will refund the covered amount of your p

Order Total before Transaction Fee: US \$125

Recommended Payment Method


Credit Card Transaction fee: US \$3.5 (2.8% of your order total) **Total Payment US \$128.5**

ⓘ Upgrade! You can now enjoy the following upgrades to the credit card payment method: ✕

- The **payment limit has doubled** from US \$10,000 to \$20,000.
- The time required for your funds to reach the supplier's account **has shortened from seven working days to two-three.**
- MasterCard is now available.**

填写扣款卡信息，点击“make payment”支付

Merchant	Alibaba.com (Europe) Limited
Payment reference	1000673050
Payment method	Visa
Description	1000679036_73554490306457
Amount	USD 128.50



Card details

* Indicates a required field

* Card number

Security Code

* Expiry date

* Cardholder's name

Cardholder details

* Indicates a required field

* Address 1

Address 2

Address 3

* Town/City

Region

* Postcode/ZIP code

* Country

Telephone

Fax

Email address

Make payment

5.支付成功：到账且完成挂账信保订单状态变更（尾款支付成功不一定变成待收货，要依据合同规定尾款支付的时间。）

Home > My Alibaba > Transactions > Order details

Start OrderConfirm OrderPaymentShipmentConfirm Receipt

Status : Waiting for supplier to ship order

Reminder : 1. The supplier has **0 day 00 hours** to ship the order. If the supplier does not schedule delivery and does not agree an extension with you, you have the right to initiate a dispute, and request a refund.
2. If you selected the pre-shipment coverage, you must arrange to have the products checked before shipment. The product quality is not covered after shipment. 3. **Once you have completed your balance payment by credit card, your payment record under the 'Payment Details' tab will update within 30 minutes. Please do not make another payment within 30 minutes.**

Contract Shipment Date : **2016-04-06**

Actual Shipment Date : **Not complete the shipment**

[Request Modification](#) [Open a dispute](#)

Tr
Cc
Cc
De
Yc
cc
ql
sh
pr
sa
fo
pr
st
pl
sh

信用卡支付失败的原因

- 1, 不良交易记录的信用卡。消费者用于支付的卡, 存在不良的交易记录, 如拒付等。
- 2, 未授权交易。消费者用于支付的卡是 3D 卡, 而在支付的过程中未填写 3D 验证码。所以系统会判为未授权交易, 而拒绝扣款。另外也有可能是消费者的发卡行不授权这笔交易。
- 3, 同一 IP 短时间内, 重复支付多次。消费者在同一 IP 短时间内重复支付多次, 存在套现、洗钱、诈骗等其他非法行为嫌疑。系统拒绝扣款。
- 4, 卡余额不足或卡有效期已过。消费者用于支付的卡超出了他的信用额度或卡过了有效期。
- 5, 信息不完整、错误或中途终止支付。消费者在填写信用卡相关信息的时候, 不完整或者错误信息, 银行无法或拒绝扣款。
- 6, 风险地区支付。消费者支付的 IP 来自被国际信用卡组织列为高风险地区, 系统会评委高风险交易, 而拒绝扣款。
如: 委内瑞拉
- 7, 跨国, 跨地区交易支付。消费者用于支付的卡是非本国的卡, 存在盗卡消费的嫌疑, 所以系统会评为高分析交易, 而拒绝扣款。
- 8, 黑卡, 盗卡, 复制卡。消费者用于支付的卡系统甄别为黑卡, 复制卡等其他非法卡, 系统拒绝扣款。
- 9, 网络问题。消费者支付的时候网络访问速度慢或其他网络问题, 重复刷新支付页面导致多次提交支付申请或者系统未能接收到支付申请等。
- 10, 单笔支付限额过高。单笔支付限额超出了消费者卡的最大单笔支付限额或者超出了系统设定的最高单笔收款限额。
- 11, 发卡行拒绝扣款。消费者所消费的发卡行拒绝扣款, 具体原因需要联系发卡行了解拒绝的原因。

(3) e-Checking(ACH)

第一步: 进入收银台选择 e-Checking (ACH)

Covered by **Trade Assurance** 100% On-time shipment protection 100% Product quality protection

If your products are not shipped on time or the product quality does not meet the standards set in your contract, Alibaba.com will refund the covered amount of your order.

Order Total before Transaction Fee: **US \$1,000**

Recommended Payment Method

e-Checking **e-Checking** Transaction fee: US \$15. Similar to online T/T (Wire Transfer) payment. **Total Payment US \$1,000**

This is the latest online payment method, allowing you to conveniently make payments online. Transaction fees are fixed at US \$15. e-Checking is currently only available for USA checking accounts.

Add a bank account

Other Payment Methods

Credit Card Transaction fee: US \$0 (2.8% of your order total)

Telegraphic Transfer

Make Payment

第二步：添加账户信息或选择已有账户

2.1 新增账户信息 (US checking account)

Enter your bank account information

Available to US checking accounts only.

* Account Type: Business Account Individual Account

* Bank Routing Number:

* Account Number:

If you cannot recognize the routing number or the account number displayed in your checking account, please contact your bank to confirm the details.

* Re-enter Account Number:

Check Number:

* Name on Account:

* Federal Tax ID:

* Billing Address:

City:

State:

ZIP Code:

Submit

Checking account sample:

The image shows a sample check with the following details: YOUR NAME, 1234 Main Street, Anywhere, OH 00000, DATE, 123, PAY TO THE ORDER OF, \$, DOLLARS. Below the check, three labels are placed under the MICR line: ROUTING NUMBER (under 0000123456789), ACCOUNT NUMBER (under 0000123456789), and CHECK NUMBER (under 123).

2.2 选择曾经添加过的账户

Covered by Trade Assurance 100% On-time shipment protection 100% Product quality protection
If your products are not shipped on time or the product quality does not meet the standards set in your contract, Alibaba.com will refund the covered amount of y

Order Total before Transaction Fee: **US \$1,000.00**

Recommended Payment Method

e-Checking e-Checking Transaction fee: US \$15. Similar to online T/T (Wire Transfer) payment. **Total Payment US \$1,015.00**

Checking Account: Business Account: 11111111111111111111 **Verified**

[Add a bank account](#) *Available to US checking account

Other Payment Methods

第三步：完成支付授权

Payment Confirmation

Total Payment: **US \$1,015.00**

Account Number: 11111111111111111111

Name on Account: Seller's Business Name

Federal Tax ID: 1111111111

Billing Address: 2222 Bank Street, Unit 1234, New York, NY 11102

CREDIT/DEBIT AUTHORIZATION
I (we) hereby authorize Alibaba.com Singapore E-Commerce Private Limited (and/or its duly authorized representative) (the "Company") to initiate entries to my (our) checking accounts at the financial institution listed below (the

I have read, understood and agree to the above Credit/Debit Authorization, and confirm the payment instructions in this payment confirmation and the preceding checking (business account) details page.

第四步：进行银行认证（仅该银行账户首次授权时需要）

认证流程：银行账户信息填写后的 2-3 个工作日，阿里巴巴会转账两笔小金额到该银行账户。买家可进入 My Alibaba--Bank Account 页面中输入打款金额（两笔金额填写无顺序要求）完成银行认证。

- Personal Information
 - My Profile
 - Member Profile
 - Upload My Photo
 - Privacy Setting
 - Email Services
- Account Security
 - Change Email Address
 - Change Password
 - Set Security Question
- Payment Account
 - Bank Account**

Hi, **David** Your account is 70% complete. Please complete your account information.

Bank Accounts

Complete your account information to enjoy Trade Assurance protection.

- Verify email address
- Add phone number
- Add contact address
- Link bank account

My Bank Accounts

Pending Verification **Verify Now**

+ Link Bank Account
US checking accounts only

Complete your account information to enjoy Trade Assurance protection.

- Verify email address
- Add phone number
- Add contact address
- Link bank account

[Back to my bank accounts](#)

My Bank Accounts

Pending Verification

Bank name
WELLS FARGO BANK

Account type
CHECKING

Account number

Status
PENDING VERIFICATION

[Remove Bank Account](#)

Enter the transfer amounts for verification

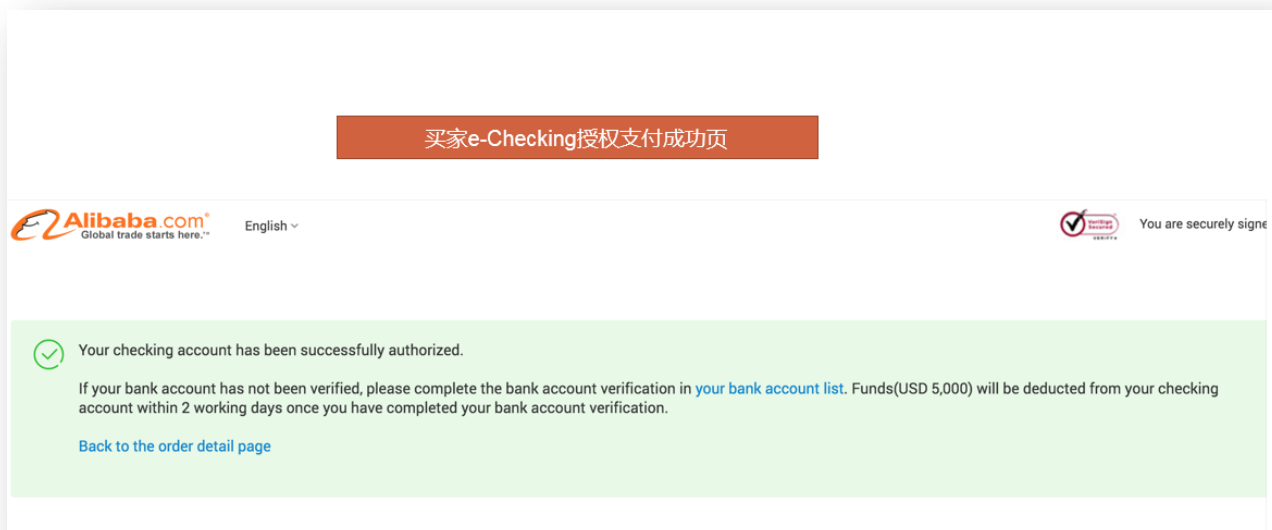
Account number : *****

Transfer amount@ : US \$

US \$

第五步：扣款结果返回

5.1 扣款成功



5.2 扣款失败—— 订单状态回退到待付款状态

扣款失败——无效公司信息 or 资金余额不足，买卖双方订单仍保留在授权成功状态

四、其他常见问题

信用保障订单收取外汇账号能否改成供应商自己的对公或者是对私账户？	不可以，因为信用保障订单是通过一达通出口，通过一达通出口的订单外汇一定需要通过一达通收取。
买家通过花旗银行支付除美元以外的币种吗？	可以，现在花旗银行可以支持收取：RMB/USD/HKD/GBP/EUR/SGD/AUD/CAD/JPY，由于存在汇差风险，建议买家按照合同约定币种付汇。
买家如何付款给供应商？	信用保障订单页面会展现供应商的收款账号，请务必打到该指定收款账户，否则您的该笔信用保障订单将可能无法得到保障。比如如果您提起逾期发货纠纷，阿里巴巴也不会保障，并且赔付您保障金额。
如果供应商有多个国际站账户，是每个国际站账户，但对应的是一个买家，那么会有多个对应的花旗银行账号吗？	花旗银行账号是根据客户 ID 分配的，不同的买卖家 ID 对应不同的花旗银行账号
买家通过花旗银行支付需要手续费吗？	无额外费用，手续费就是正常的银行转账手续费
买家通过花旗银行支付，会按照什么时间点结汇？	结汇时间点如下：上午 12 点前收到的外汇按上午 10：30 花旗银行挂牌汇率结汇。12 点之后收到的外汇按 15：30 分花旗银行汇率结汇。
花旗银行账户对供应商的优势是什么？	<ul style="list-style-type: none"> ①买卖家账号一对一匹配，可以精准识别外汇，及时了解不同买家资金到账情况 ②系统实时挂账，加快订单流转效率，降低人工操作成本 ③不需开通虚拟子账户，即可起草信用保障订单
需要买卖家端注意的点是什	为保障资金及时准确到账，供应商收款账号从中国银行替换为花旗银行账号。信用保障订单的款项一定要打到阿里巴巴指定的花旗银行账户上，否则会影响订单流程正常操作。
挂账错误怎么处理(如 A 客户打款到 B 客户的账号、已打款到订单 1，改走订单 2 等情况)	<ul style="list-style-type: none"> 1.自行取消错误匹配的订单退款，然后打款到正确的订单 2.联系人工进行数据订正
花旗银行账号是否需要像香港虚拟子账户一样每个供应商独立申请？	花旗银行是买卖家生成信用保障订单时自动生成的，不需要申请。

【卖家确认收款】

一、卖家如何收款

1.在信保订单内查看到账情况：订单详情——资金信息——实收金额



2.到账后, 进入一达通后台的资金管理, 将结汇的人民币转出到供应商指定账户

操作步骤: My Alibaba —— 贸易服务 —— 通关/外汇/退税 —— 查外汇

二、正常匹配款项

A. 若实收金额与应收预付款的差额小于 100 美金, 系统自动收齐款项, 订单状态变为“待卖家发货”



B. 若实收金额与应收预付款的差额大于 100 美金且在 5%以内，订单状态为“待您确认预付款金额”，需要供应商点击“确认收齐预付款”，确认后订单状态会变为“待卖家发货”。



C. 若实收金额与应收预付款的差额大于 100 美金且超过 5%，订单状态为“待补足预付款金额”，需要买家补足款项，订单才可以继续执行



三、买家已付款但未显示到账

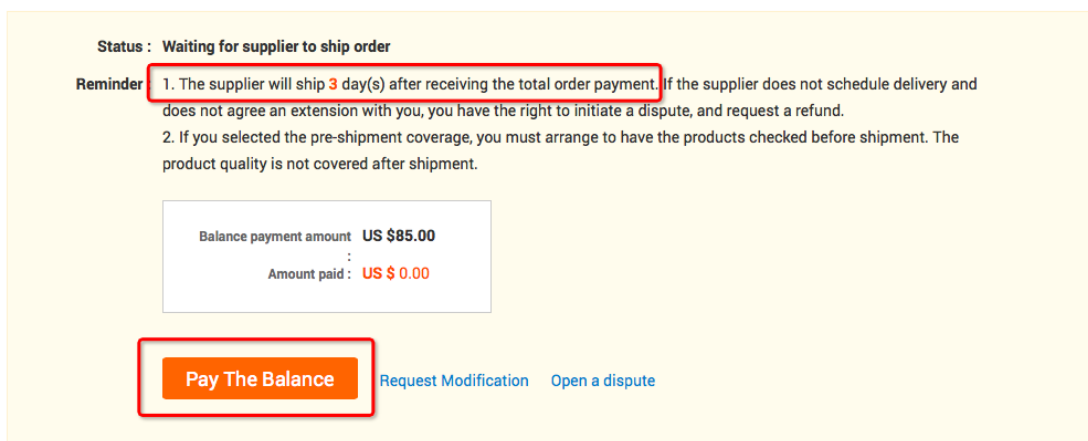
<p>买家告知已付款或发来付款水单，但是订单界面还是待付款(担心买家付错了/买家付款是否成功)</p>	<p>针对预付款： 如果买家选择 TT 付款，支付成功后款项会在 3-7 个工作日到账，请您耐心等待，到账后订单状态就会变为“待卖家发货”。 针对尾款：TT 付款 3-7 个工作日到账，请您耐心等待，到账后订单状态就会更新。</p>
<p>信用保障订单买家付款后何时到账？</p>	<p>针对信用保障订单 如果买家使用信用卡付款成功后一般需要 2-3 个工作日，如果使用 TT 汇款需要 3-7 个工作日(银行正常的汇款时间)，如果使用 e-Checking(ACH)完成授权后，资金将在 4-5 个工作日到达供应商一达通账户，请耐心等待。 另外，请确认买家是否把款项付到信用保障订单指定的花旗银行账号，如果不是将不能直接显示到账；请务必提醒买家汇款到信用保障订单指定的花旗银行账户，切勿提供其他收款账户给买家，否则信用保障订单将无法识别款项。</p>
<p>卖家何时收到货款？</p>	<p>收到款项后一达通一般即可当天安排结汇退出，详细联系您的服务顾问</p>
<p>买家付款超过 7 个工作日了为什么还未到账</p>	<p>联系一达通服务顾问查询到账情况</p>
<p>是否能够备货</p>	<p>如果后台显示“待卖家发货”，表明买家已经确认了支付意向并且已成功支付。在非卖家提出拒付的情况下，资金将正常进入到阿里巴巴的账户，所以当显示卖家已支付的情况下，卖家可以开始备货安排，以便第一时间出货。</p>
<p>为什么资金一直处于“预付款支付正在处理中”？</p>	<p>这是因为买家使用了 e-Checking(ACH)付款，认证完成的银行账户(买家付款的银行卡认证成功，有 verify 标志)，使用 e-Checking(ACH)完成授权后，资金将在 4-5 个工作日到达供应商一达通账户，在此期间订单一直显示“预付款支付正在处理中”。</p>

【尾款问题】

一、 发货前支付尾款

发货前买家如何支付尾款？

在已发货之前，只要预付款已收齐，买家可以在待发货页看到约定的发货日期、应付尾款金额，并可支付尾款（所有支付方式均可支付）



二、 发货后支付尾款

买家所有的款项都需要支付到指定的花旗银行账户。因为信用保障订单需通过一达通出口，报关金额需要和收汇金额一致，全部款项买家均需支付到您的订单对应的账号。

1.选择 TT 汇款：

步骤同预付款的支付步骤。

2.选择信用卡付款

进入该笔订单中，点击“pay the Balance”，余下步骤和同预付款的支付步骤

Status : Order shipped, waiting for balance payment

Reminder : 1.This order has been shipped. Please complete the balance payment as soon as possible.
2. If you are paying by T/T, you must pay to Citibank account as follows. Otherwise, you will not be covered by Trade Assurance.

1029 2000 3806 0 **citibank** → 每一对买卖双方都有一个固定的花旗银行账号

3.The supplier has been notified that your payment should be sent to the bank account designated by Alibaba.com.

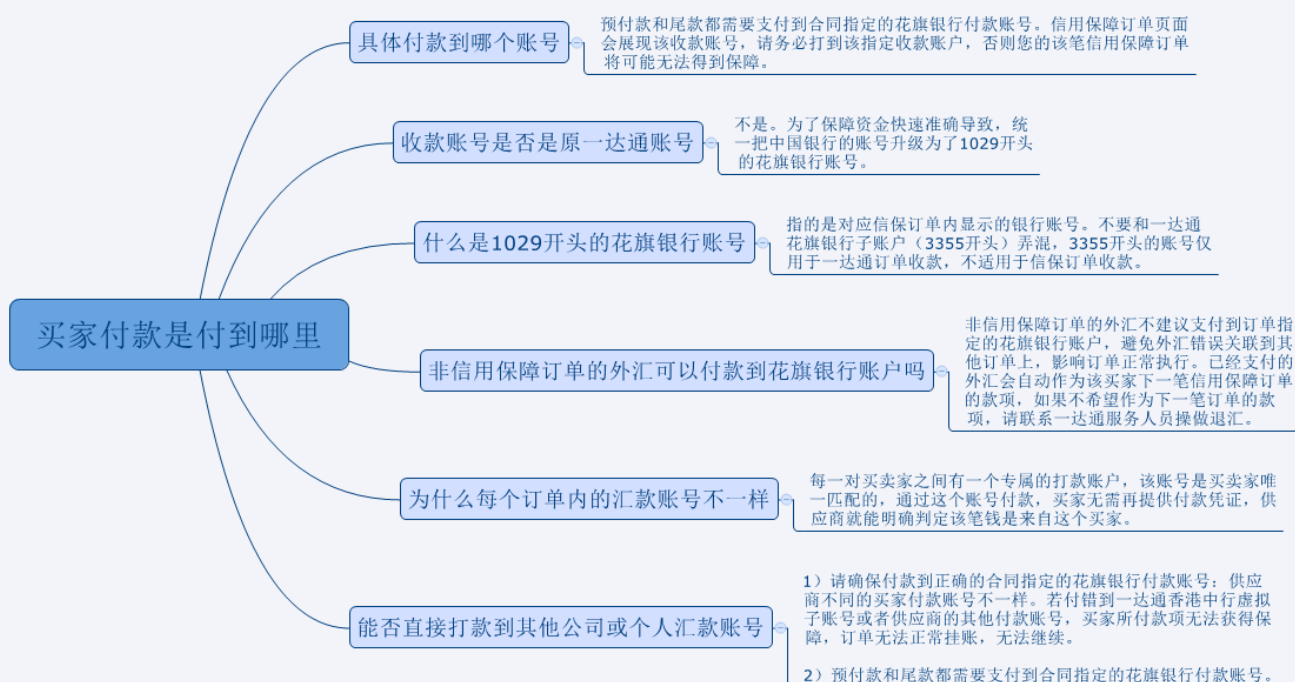
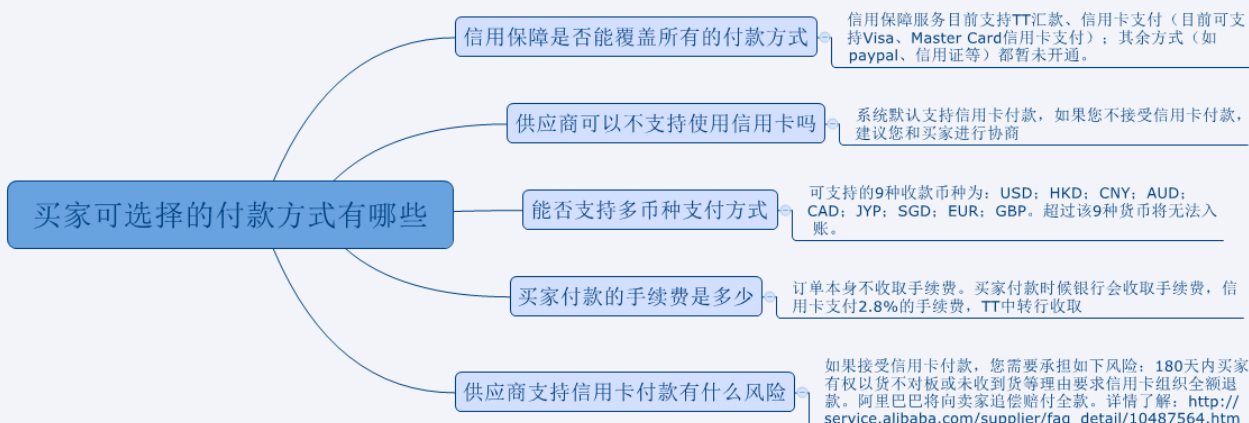
Balance payment amount **US \$132.00**
:
Amount paid : **US \$ 0.00**

Product Shipment List:

Product Name	Unit	Quantity
avdasdv	Set(s)	12.00

[Pay The Balance](#) [Open a dispute](#)

附：国际站供应商对于付款环节常见问题及解答



信用卡支付失败原因有哪些

1, 不良交易记录的信用卡。消费者用于支付的卡, 存在不良的交易记录, 如拒付等。

2, 未授权交易。消费者用于支付的卡是3D卡, 而在支付的过程中未填写3D验证码。所以系统会判为未授权交易, 而拒绝扣款。另外也有可能是消费者的发卡行不授权这笔交易。

3, 同一IP短时间内, 重复支付多次。消费者在同一IP短时间内重复支付多次, 存在套现、洗钱、诈骗等其他非法行为嫌疑。系统拒绝扣款。

4, 卡余额不足或卡有效期已过。消费者用于支付的卡超出了他的信用额度或卡过了有效期。

5, 信息不完整、错误或中途终止支付。消费者在填写信用卡相关信息的时候, 不完整或者错误信息, 银行无法或拒绝扣款。

6, 风险地区支付。消费者支付的IP来自被国际信用卡组织列为高风险地区, 系统会评为高风险交易, 而拒绝扣款。如: 委内瑞拉

7, 跨国, 跨地区交易支付。消费者用于支付的卡是非本国的卡, 存在盗卡消费的嫌疑, 所以系统会评为高风险交易, 而拒绝扣款。

11, 发卡行拒绝扣款。消费者所消费的发卡行拒绝扣款, 具体原因需要联系发卡行了解拒绝的原因。

9, 网络问题。消费者支付的时候网络访问速度慢或其他网络问题, 重复刷新支付页面导致多次提交支付申请或者系统未能接收到支付申请等。

8, 黑卡, 盗卡, 复制卡。消费者用于支付的卡系统甄别为黑卡, 复制卡等其他非法卡, 系统拒绝扣款。

10, 单笔支付限额过高。单笔支付限额超出了消费者卡的最大单笔支付限额或者超出了系统设定的最高单笔收款限额。