

스마트스토어 일반 판매자를 위한 반품안심케어 매뉴얼

네이버파이낸셜

대상	스마트스토어 판매자
서비스명	반품안심케어
서비스 신청방법	<p>①스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 메뉴에서 가입 ②상품관리 > 상품등록 또는 상품조회/수정 메뉴에서 반품안심케어 적용 상품 등록</p>
보상 내용	구매자가 구매 후 반품 및 교환할 경우, 판매자 또는 구매자 귀책에 관계 없이 기본배송비, 반품배송비 및 교환배송비 보상
보상 한도	<p>기본배송비(셀러가 부담해 무료인 경우) 3,500원, 교환배송비(왕복) 7,000원, 반품배송비(편도) 3,500원, 주문 1건당 총 7,000원 한도 *택배사 무관</p>
서비스비용 납입 및 보상금 수령 주체	스마트스토어 판매자
서비스비용 발생시점	반품안심케어 가입 + 반품안심케어 상품 등록 + 반품안심케어 상품이 구매확정 또는 반품완료 또는 교환완료 시

목차

- 1 가입 방법
- 2 반품안심케어 상품 등록 / 해제 방법
- 3 반품안심케어 서비스 현황 확인 방법
- 4 서비스 비용 납입내역서 확인 방법
- 5 보상금 지급내역서 확인 방법
- 6 탈퇴 방법

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 신청관리

NAVER 스마트스토어센터 | 쇼핑파트너센터 | 검색광고 | 성과형 디스플레이광고 | honggildong 님 | 내정보 | 스토어 이동 | 로그아웃 | 도움말 | 등록상당

반품안심케어 | [매뉴얼 다운로드](#)

신청관리 | 반품안심케어 내역

반품안심케어란 구매자가 상품을 구매한 후 반품/교환을 진행하는 경우 구매자는 무료로 반품/교환을 받을 수 있고, 판매자에게는 반품/교환에 따른 배송비를 최대 6,000원까지 보상해주는 서비스입니다.

- 반품안심케어 상품은 고객에게 '무료 반품교환 가능'이 노출되어 상품 판매를 촉진할 수 있으며, 반품/교환 배송비 분장을 줄여드립니다.
- 반품안심케어 비용은 상품주문번호 기준으로 건당 부과되며, 해당 주문의 주문종료(구매확정/반품완료/교환완료) 시점 정산대금에서 자동 차감됩니다.
- 반품안심케어 상품 등록은 [상품관리] > 상품 조회/수정에서 개별 상품단위 또는 일괄로 등록할 수 있습니다.
- 반품안심케어 보상금(배송비)은 반품/교환완료일 기준으로 익월 15일(단, 해당 일이 비영업일인 경우 전영업일)에 판매자의 정산계좌로 입금됩니다.

반품안심케어 신청 조건

- 스마트스토어 또는 쇼핑원도매에 입점된 국내사업자(간이/개인/법인사업자)를 대상으로 합니다. (국내 배송)
- 등록된 정산계좌가 국내 계좌이면서, 정산 지급이 정상인 경우 신청 가능합니다. (정산 지급 중지 시 신청 불가)
- 신청 권한은 주메너가 이상부터 신청 가능합니다.

반품안심케어 비용안내

- 반품안심케어 비용은 상품주문번호 기준으로 건당 부과됩니다.
- 아래 표의 카테고리별 비용은 2개월마다 변경될 수 있으며, 변경 시 공지사항을 통해 안내될 예정입니다.

패션의류	패션잡화	출산/육아	스포츠/레저	화장품/미용	생활/건강	가구/인테리어	디지털/가전	도서	식품
440원	200원	90원	160원	50원	80원	130원	160원	90원	40원

반품안심케어 효과

반품안심케어를 사용한 판매자들의 거래액과 주문건수가 작년대비 각각 +31%, +15% 상승하였습니다.

거래액

↑ 31%

주문건수

↑ 15%

[반품안심케어 가입 >](#)

① "반품안심케어 가입" 클릭

NAVER 스마트스토어센터 | 쇼핑파트너센터 | 검색광고 | 성과형 디스플레이광고 | honggildong 님 | 내정보 | 스토어 이동 | 로그아웃 | 도움말 | 등록상당

반품안심케어 가입 약관 동의 | [매뉴얼 다운로드](#)

신청관리 | 반품안심케어 내역

반품안심케어 가입을 위한 동의(필수) ② 가입동의 클릭

네이버아이년설

- 단체규약동의 보기 ▾
- 반품안심케어 서비스 이용약관 보기 ▾
- 개인(신용)정보 제공 동의(캐럿손해보험㈜) 보기 ▾
- 반품안심케어 보상금 청구 위임을 위한 동의 보기 ▾

캐럿손해보험㈜

- 개인(신용)정보 수집·이용 동의 보기 ▾
- 개인(신용)정보 제공 동의 보기 ▾
- 개인(신용)정보 조회 동의 보기 ▾
- 민감정보 수집 이용 동의 보기 ▾
- 민감정보 제공 이용 동의 보기 ▾

③ "반품안심케어 가입" 클릭

[반품안심케어 가입 >](#)

① 보장하지 않는 손해

- 주문<> 반품완료, 주문<> 교환완료까지 24시간 이내에 발생한 건은 실제 교환/반품이 발생했다고 판단될 경우에만 보상합니다.
- 지천거래, 어뷰징 등 부정행위로 인한 건은 보상하지 않습니다.
- 물건을 반품/교환 진행할때 발송 방법이 '택배배송' 이외의 건은 보상하지 않습니다.
- 반품/교환시 반품/교환 사유가 '품질'·'미배송'인 경우에는 보상하지 않습니다.

반품안심케어 상품 등록 / 해제 방법

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 반품안심케어 내역

스마트스토어 판매자센터 > 상품관리 > 상품등록,
스마트스토어 판매자센터 > 상품관리 > 상품조회/수정

NAVER 스마트스토어센터 | 쇼핑파트너센터 | 검색광고 | 성과형 디스플레이광고 | honggildong 님 | 내정보 | 스토어 이동 | 로그아웃 | 도움말 | 목록상단

반품안심케어 | 반품안심케어 비용안내 | 메뉴얼 다운로드

신청관리 | 반품안심케어 내역

반품안심케어 정보

보상금 정산계좌 ① 신한은행 111-1234-123** (예금주: 홍길동)

가입 약관동의 ① 동의함 | 2021년 12월 07일 12:34:56 | 약관보기

가입철회 ① 반품안심케어 가입 철회

반품안심케어 상품 등록 >

① “반품안심케어 상품 등록” 클릭

반품/교환 • ?

반품/교환 택배사 • 기본 반품택배사(우체국택배)
 [반품택배사 설정 안내 >](#)

반품배송비(편도) • ① 3,000 원
 최초 배송시의 배송비가 무료인 경우 왕복 배송비 6,000원이 청구됩니다.
 3,500원을 초과하는 경우 무료반품보험 대상에서 제외됩니다.

교환배송비(왕복) • ① 6,000 원
 7,000원을 초과하는 경우 무료반품보험 대상에서 제외됩니다.

반품/교환지 • 반품교환지
 서울특별시 금천구 가산디지털1로 186 (제이플라츠) (우 : 08502)
 판매자 주소록

반품안심케어 설정 여부 • ①
 설정함
 설정안함

② 반품안심케어 설정 여부 “설정함” 또는 “설정안함”으로 변경 (기본 설정: 설정안함)

(주의)반품안심케어 “설정함” 적용 후 배송비 조건을 기존 초과 변경하면 해당 영역이 비활성화 처리되며, “설정안함” 과 같이 취급됩니다.

반품안심케어 서비스 현황 확인 방법

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 반품안심케어 내역

반품안심케어

반품안심케어 비용안내 | 메뉴얼 다운로드 | 더 많은 보험이 궁금하다면? 사랑님 보험가이드

신청관리 | **반품안심케어 내역**

반품안심케어 대상 주문건을 조회하실 수 있는 메뉴입니다.

- 반품안심케어 대상 주문건에 대한 발생 비용 및 보상금(해송비)을 확인할 수 있는 메뉴입니다.
- 반품안심케어 비용은 상품주문번호 기준으로 건당 부과되며, 해당 주문의 주문종류(구매확정/반품완료/교환완료) 시점 정산대금에서 자동 차감됩니다.
- 반품안심케어 보상금(해송비)은 반품/교환완료일 기준으로 익월 15일(단, 해당 일이 비영업일인 경우 전영업일)에 판매자의 정산계좌로 입금됩니다.

반품안심케어 가입 정보

비용 납입/보상금지급 계좌로 판매대금 정산계좌와 동일

가입일자 2022.04.12 | 정산계좌 신한은행 111-1234-123** (예금주: 홍길동)

반품안심케어 등록 상품 현황 반품안심케어 대상 상품 확인	판매주문 현황 1,250 건	교환건형 현황 24 건	반품건형 현황 7 건
이번달 서비스 보상금 지급 예상	반품건수 3 건	반품보상 금액 3,500 원	교환건수 1 건
		교환보상 금액 12,000 원	
반품안심케어 비용 정산 내역 2021년 12월	주문건수 264 건	정산완료 금액 68,000 원	정산예정 금액 2,500 원
서비스 보상금 이전 지급내역 2021년 12월	반품건수 16 건	반품보상 금액 8,560 원	교환건수 2 건
		교환보상 금액 950 원	

최근 7일간 반품안심케어 적용 주문의 주문/교환/반품 건수

기간 내 비용 납입완료한 주문 건수와 금액, 다음달 정산예정 비용

당월 1일~조회일까지 반품안심케어 적용된 교환/반품완료 건수와 보상금액

기간 내 반품안심케어 적용된 반품/교환완료 건수와 보상금액

반품안심케어 서비스 비용 납입내역서 확인 방법

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 반품안심케어 내역 > 반품안심케어 비용 정산 내역

반품안심케어

반품안심케어 대상 주문건을 조회하실 수 있는 메뉴입니다.

- 반품안심케어 대상 주문건에 대한 발생 비용 및 보상금(예송비)을 확인할 수 있는 메뉴입니다.
- 반품안심케어 비용은 상품주문번호 기준으로 건당 부과되며, 해당 주문의 주문종류(구매확정/반품완료/교환완료) 시점 정산대금에서 자동 차감됩니다.
- 반품안심케어 보상금(예송비)은 환불/교환완료일 기준으로 익월 15일(단, 해당 일이 비영업일인 경우 영업일일개) 전까지의 정산대금으로 입금됩니다.

반품안심케어 가입 정보

가입일자: 2022.04.12 | 정산계좌: 신한은행 111-1234-123** (예금주: 홍길동)

반품안심케어 등록 상품 현황

반품안심케어 대상 상품 확인

- 판매주문 현황: 1,250 건
- 교환신청 현황: 24 건
- 반품신청 현황: 7 건

이벤탈 서비스 보상금 지급 예정

반품안심케어 비용 정산 내역

2021년 12월

- 주문건수: 264 건
- 정산금액: 68,000 원
- 보상금: 2,500 원

서비스 보상금 이전 지급내역

2021년 12월

- 주문건수: 16 건
- 반품보상 금액: 8,560 원
- 교환건수: 2 건
- 교환보상 금액: 950 원

조회기준: 날짜 | 주문번호 | 상품주문번호

조회기간: 정산예정일 | 2018.07.01. ~ 2018.07.04. | 최대 3개월 이내에서 조회하실 수 있습니다.

주문상태: 전체

검색

반품안심케어 비용 정산 내역서

조회

구매횜정	수량	금액
구매횜정	17건	19,000원
반품	2건	3,000원
교환	1건	2,000원
최종 서비스비용	20건	24,000원

상품주문번호	주문번호	주문상태	상품번호	구매횜정	정산기준일	정산예정일	정산완료일
201807271234502	201807271234502	구매횜정	2000968109	홍길동	2021.12.27	2021.12.27	2021.12.27
201807271234502	201807271234502	교환	2000968109	홍길동	2021.12.27	2021.12.27	2021.12.27
201807271234502	201807271234502	교환	2000968109	홍길동	2021.12.27	2021.12.27	2021.12.27

① "반품안심케어 비용 정산 내역" 월 선택

② "서비스비용 납입 내역서" 클릭

서비스비용 납입 내역서

서비스 이용기간을 선택해주세요.
정산완료일 기준 월 단위로 최대 12개월 이내로 출력 가능합니다.

정산완료일: 2021.03.01. ~ 2022.03.04.

취소 | 조회

③ "조회" 클릭

서비스비용 납입 내역서 출력

네이버파이낸셜 주식회사

경기도 성남시 분당구 불정로 6 그린팩토리 10층 | 2022-03-17

수신: 그린스토어
제목: 반품안심케어 서비스비용 납입내역 증빙자료 요청

1. 귀사의 일익 번창을 기원합니다.

2. 판매자 정보

- 구분: 일반 스마트스토어
- 상호(법인명): 그린스토어
- 사업자등록번호: 000-12-12345

3. 반품안심케어 서비스비용 납입내역 요청에 대해 다음과 같이 전달 드립니다. (조회기간: 2022.01 ~ 2022.03)

기준월	서비스이용료
202201	1,351,354
202202	350,471
202203	1,603,468
합계	3,412,920

우리는 귀하께서 위와 같은 서비스에 가입되어 있음을 확인합니다.

닫기 | PDF 다운로드

④ "PDF다운로드" 클릭

반품안심케어 보상금 지급내역서 확인 방법

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 반품안심케어 내역 > 서비스 보상금 이전 지급내역

반품안심케어(백화점/아울렛)

반품안심케어 대상 주문건을 조회하실 수 있는 메뉴입니다.

- 반품안심케어 대상 주문건에 대한 발생 비용 및 보상금(배송비)을 확인할 수 있는 메뉴입니다.
- 반품안심케어 비용은 상품주문번호 기준으로 건당 부과되며, 해당 주문의 주문종류(구매확정/반품완료/교환완료) 시점 장산대금에서 자동 차감됩니다.
- 반품안심케어 보상금(배송비)은 반품/교환완료일 기준으로 익월 15일(단, 해당 일이 비영업일인 경우 전영업일)에 한해 저의 장산계좌로 입금됩니다.

반품안심케어 가입 정보

가입일자 2022.04.12

반품안심케어 등록 상품 현황

- 반품주문 현황 1,250 건
- 교환신청 현황 24 건
- 반품신청 현황 7 건

이달 서비스보상금 지급 예상

- 반품건수 3 건
- 반품보상 금액 3,500 원
- 교환건수 1 건
- 교환보상 금액 12,000 원

반품안심케어 비용 정산 내역

2021년 12월

서비스 보상금 이전 지급내역

2021년 12월

16 건 8,560 원

조회조건 전체

지급년월 2022.01 ~ 2022.03

지급내역 기준 최대 12개월 내에서 조회하실 수 있습니다.

조회

목표 (총 3개)

상품주문번호	주문번호	주문상태	배송상태	상품번호	상품명	결제일
201807271234502	201807271234502	결제완료	배송중	2000968109	가젤 울 롱코트	2021.07.27 12:34:56
201807271234502	201807271234502	결제완료	배송중	2000968109	케시미어 니트	2021.07.27 12:34:56
201807271234502	201807271234502	결제완료	배송중	2000968109	기모 양털 모직자켓	2021.07.27 12:34:56

서비스보상금 지급 내역서 출력

네이버파이낸셜 주식회사

경기도 성남시 분당구 불정로 6 그린팩토리 10층 2022-03-17

수신처: 그린스토어

제목: 반품안심케어 서비스보상금 지급내역 증빙자료 요청

1. 귀사의 일익 번창을 기원합니다.

2. 판매자 정보

- 구분: 일반 스마트스토어
- 상호(법인명): 그린스토어
- 사업자등록번호: 000-12-12345

3. 반품안심케어 서비스보상금 지급내역 요청에 대해 다음과 같이 전달 드립니다. (조회기간: 2022.01 ~ 2022.03)

기준월	서비스보상금
202201	1,351,354
202202	350,471
202203	1,603,468
합계	3,412,920

우리 회사는 귀하께서 위와 같은 서비스에 가입되어 있음을 확인합니다.

네이버파이낸셜 주식회사

닫기 PDF 다운로드

반품안심케어 보상금 상세 내역 확인방법

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 신청관리

반품안심케어 등록 상품 현황

반품안심케어 대상 상품 확인

판매주문 현황 ①

18 건

교환진행 현황 ①

0 건

반품진행 현황 ①

1 건

이번달 서비스 보상금 지급 예상

반품건수 ①

2 건

반품보상 금액 ①

11,500 원

교환건수 ①

0 건

교환보상 금액 ①

0 원

반품안심케어 비용 정산 내역

2022년 5월

주문건수 ①

27 건

정산완료 금액 ①

2,980 원

정산예정 금액 ①

0 원

① 서비스 보상금 이전 지급 내역

2022년 5월

② 반품 건수 ①

23 건

반품보상 금액 ①

99,000 원

교환 건수 ①

20 건

교환보상 금액 ①

120,000 원

조회기간

② 보상금지급일

오늘 | 1주일 | 1개월 | 3개월 | 2022.05.28 ~ 2022.06.27

· 최근 1년 이내에서 조회하실 수 있습니다.(3개월 단위 조회가능)

상세조건

② 전체

클레임 구분

② 전체

① 서비스 보상금 이전 지급 내역의 년월을 보상금 지급일이 포함된 년월로 변경하여 반품/교환 모두 확인 할 수 있습니다. (예시. 6월 15일 보상금 입금된 경우 2022년 6월로 변경)
*매월 15일부터 당월 날짜를 선택하실 수 있습니다.

a 반품안심케어 서비스 보상금은 '클레임배송비번호' 단위로 실지급 됩니다. 가령 여러 개의 상품주문번호가 합배송 교환/반품될 경우 한 건으로 표기 됩니다.

(예시)

	클레임배송비번호	상품주문번호	클레임			
합배송	A	1	반품	▶	반품배송	1건
	A	2	반품		교환배송	2건
합배송	B	3	교환			
	B	4	교환			
	C	5	교환			

② 조회기간 조건을 변경하여, 원하는 상세조건, 클레임만 선택 후 조회할 수 있습니다.

(주의) 엑셀 다운로드하여 건수/금액을 맞춰 보시려면 상품주문번호가 아닌 '클레임배송비번호'로 중복을 제거해야 합니다. 혹은 대표여부를 통해 대표 상품주문번호 기준으로 확인하실 수 있습니다. (합배송 클레임시 중복 보상 X)

반품안심케어 보상금 수령을 위한 주의사항

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품 관리 중 "보류해제"

1

반품보류 해제

X

무료반품(반품안심케어) 대상 주문건을 기타 반품비용 부과 및 기타사유 등에 의해 환불보류 해제하시는 경우 반품 최종 승인 전 반드시 '보류사유 : 반품배송비 청구 or 반품배송비 및 기타반품비용 청구'로 환불보류 해주셔야만 반품안심케어 보상금 청구가 가능합니다.

환불보류 해제하시겠습니까?

확인
취소

- 반품 정보를 확인
- 환불 보류 해제 시
- 환불보류 해제 처리

이 가능합니다.

반품 정보

상품주문번호 : 2022042622102851

상품명	반품안심케어Y_조건부배송_15,000		
상품주문금액	15,000원	배송비 합계	0원
반품 요청일	2022.04.27 12:00:25	반품 요청자	구매회원
반품 사유	다른 상품 잘못 주문		
수거방법	지정 반품택배	수거상태	수거지시완료
보류 사유	반품배송비 청구		
반품배송비	0원	결제방법	미청구(반품안심케어 대상)

반품보류 해제

1 반품안심케어 대상 주문 건 환불보류 해제 시 보상금 청구 대상에서 제외됩니다.

반품완료 승인 전 반드시 "보류사유 : 반품배송비 청구 or 반품배송비 및 기타반품비용 청구"로 보류설정 해주셔야만 반품안심케어 보상금 청구가 가능합니다.

- ① 교환 → 반품으로 변경하시는 경우
- ② 판매자 직접 반품신청하시는 경우
- ③ 기존 " 보류사유 : 기타반품비용 청구 / 반품상품 미입고 /기타사유 " 로 보류설정 된 경우

위의 세 가지 경우에도 반품승인 처리 전 위의 사유로 보류 설정하시면 보상금 청구대상 처리 됩니다.

※ 반품비용 청구로 보류 설정하지 않은 상태에서 반품승인 처리 시 보상금 지급이 불가하오니 이점 꼭 유의하시기 바랍니다.

(보상금 미지급 대상으로 처리 완료 시 대상으로 변경은 불가합니다)

반품안심케어 보상금 수령을 위한 주의사항

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 교환 관리 중 "보류해제"

2

교환보류 해제

무료교환(반품안심케어) 대상 주문건을 기타 교환비용 부과 및 기타사유 등에 의해 교환보류 해제하시는 경우 교환 재배송 전 반드시 '보류사유 : 교환배송비 청구'로 설정하여 교환보류 처리 해주셔야만 반품안심케어 보상금 청구가 가능합니다.

교환보류 해제하시겠습니까?

확인
취소

교환 정보

상품주문번호 : 2022051922615751

상품명	반품안심케어Y_조건부배송_15,000		
상품주문금액	15,000원	배송비 합계	0원
교환 요청일	2022.05.19 16:04:09	교환 요청자	구매회원
교환 사유	색상 및 사이즈 변경		
수거방법	지정 반품택배	수거상태	수거지시완료
보류 사유	교환배송비 청구		
교환배송비	0원	결제방법	미청구(반품안심케어 대상)

교환보류 해제

2 반품안심케어 대상 주문 건 교환보류 해제 시 보상금 청구 대상에서 제외됩니다.

교환재배송 처리 전 반드시 "보류사유 : 교환배송비 청구"로 보류설정 해주셔야만 반품안심케어 보상금 청구가 가능합니다.

- ① 반품 → 교환으로 변경하시는 경우
- ② 판매자 직접 교환신청하시는 경우
- ③ 기존 "보류사유 : 기타교환비용 청구 / 교환상품 준비중 / 교환상품 미입고 / 기타사유"로 보류설정 된 경우

위의 세 가지 경우에도 교환재배송 처리 전 위의 사유로 보류 설정하시면 보상금 청구대상 처리 됩니다.

※ 교환비용 청구로 보류 설정하지 않은 상태에서 교환재배송 처리 시 보상금 지급이 불가하오니 이점 꼭 유의하시기 바랍니다.

(보상금 미지급 대상으로 처리 완료 시 대상으로 변경은 불가합니다)

반품안심케어 탈퇴 방법

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 신청관리

NAVER 스마트스토어센터 | 쇼핑파트너센터 | 커머스솔루션마켓 | 네이버광고

반품안심케어 | 반품안심케어 비용안내 | 매뉴얼 다운로드

신청관리 | 반품안심케어 내역

반품안심케어 정보

보상금 정산계좌 ① 신한은행 110****5959 (예금주: 김희선)

가입 약관동의 ① 동의함 | 2022년 04월 28일 22:28:56 | 약관보기

가입 약관동의 ① **반품안심케어 가입 철회**

반품안심케어 상품 등록 >

이용약관 | 전자금융거래 이용약관 | 개인정보 처리방침 | 청소년 보호정책 | 책임의 한계와 법적고지 | 안전거래가이드 | 고객센터

네이버는 통신판매중개자이며, 통신판매의 당사자가 아닙니다. 상품, 상품정보, 거래에 관한 의무와 책임은 판매자에게 있습니다. 또한 판매자와 구매자간의 직거래에 대하여 당사는 관여하지 않기 때문에 거래에 대해서는 책임을 지지 않습니다.

사업자등록번호 : 220-81-62517 | 통신판매업신고번호 : 제2006-경기성남-0692호 | 대표이사 : 최수연 | 사업자정보확인

주소 : 경기도 성남시 분당구 불정로 6 네이버 그린팩토리 13561 | 전화상담 (전화 전 클릭) | 고객센터

NAVER Copyright © NAVER Corp. All rights reserved.

반품안심케어 신청을 철회하시겠습니까?
철회 시 기존 반품안심케어에 등록된 모든 상품이 해제 처리 됩니다.

꼭 확인해주세요!
철회 후 기존 반품안심케어 대상으로 등록된 판매 상품의 등록 해제에 시간이 소요될 수 있습니다.

취소 **확인**

② “반품안심케어 가입 철회” 클릭

(주의) 반품안심케어 가입 철회 시 기존 서비스내역을 확인하실 수 없습니다.
→ 철회 전 필요내역을 미리 다운로드 하시거나, 반품안심케어 등록 중인 모든 상품을 해제하여 서비스 적용을 받지 않으실 수 있습니다.

스마트스토어 백화점/아울렛 판매자를 위한 반품안심케어 매뉴얼

네이버파이낸셜

대상	스마트스토어 판매자 (백화점/아울렛 포함)
서비스명	반품안심케어
서비스 신청방법	<p>①스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 메뉴에서 가입 ②상품관리 > 상품등록 또는 상품조회/수정 메뉴에서 반품안심케어 적용 상품 등록 *가입/탈퇴 : 통합매니저, 그룹매니저만 가능, 적용 대상 상품 등록/해제 : 주매니저, 부매니저도 가능</p>
보상 내용	구매자가 구매 후 반품 및 교환할 경우, 판매자 또는 구매자 귀책에 관계 없이 기본배송비, 반품배송비 및 교환배송비 보상
보상 한도	<p>기본배송비(셀러가 부담해 무료인 경우) 3,500원, 교환배송비(왕복) 7,000원, 반품배송비(편도) 3,500원, 주문 1건당 총 7,000원 한도 *택배사 무관</p>
서비스비용 납입 및 보상금 수령 주체	백화점/아울렛의 경우 지점
서비스비용 발생시점	반품안심케어 가입 + 반품안심케어 상품 등록 + 반품안심케어 상품이 구매확정 또는 반품완료 또는 교환완료 시

목차

- 1 가입 방법
- 2 반품안심케어 상품 등록 / 해제 방법
- 3 반품안심케어 서비스 현황 확인 방법
- 4 서비스 비용 납입내역서 확인 방법
- 5 보상금 지급내역서 확인 방법
- 6 탈퇴 방법

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 신청관리

반품안심케어(백화점/아울렛)

신청관리 | 반품안심케어 내역

반품안심케어란 구매자가 상품을 구매한 후 반품/교환을 진행하는 경우 구매자는 무료로 반품/교환을 받을 수 있고, 판매자에게는 반품/교환에 따른 배송비를 최대 6,000원까지 보상해주는 서비스입니다.

- 반품안심케어 상품은 고객에게 '무료 반품교환 가능'이 노출되어 상품 판매를 촉진할 수 있으며, 반품/교환 배송비 분담을 줄여드립니다.
- 반품안심케어 비용은 상품주문번호 기준으로 건당 부과되며, 해당 주문의 구매확정 시점 정산대금에서 자동 차감됩니다.
- 반품안심케어 상품 등록은 [상품관리] > 상품 등록에서 개별 상품단위 또는 일괄 등록할 수 있습니다.
- 반품안심케어 보상금(배송비)은 반품/교환완료일 기준으로 익월 15일(단, 해당 일이 비영업일인 경우 익영업일)에 판매자의 정산계좌로 입금됩니다.
- 백화점/아울렛 매장의 경우 지점에 소속된 모든 매장이 일괄 적용됩니다.
- 당월 신규 추가 또는 제외된 매장은 익월 초에 일괄 적용 여부가 업데이트 됩니다.

반품안심케어 신청 조건

- 스마트스토어 또는 쇼핑윈도에 등록된 국내사업자(간이/개인/법인사업자)를 대상으로 합니다.(국내 배송)
- 등록된 정산계좌가 국내 계좌이면서, 정산 지급이 정상인 경우 신청 가능합니다. (정산 지급 중지 시 신청 불가)
- 신청 권한은 주매너저 이상부터 신청 가능합니다.

반품안심케어 비용안내

- 반품안심케어 비용은 상품주문번호 기준으로 건당 부과됩니다.
- 아래 표의 카테고리별 비용은 2개월마다 변경될 수 있으며, 변경 시 공지사항을 통해 안내될 예정입니다.

패션의류	패션잡화	출산/육아	스포츠/레저	화장품/미용	생활/건강	가구/인테리어	디지털/가전	도서	식품
440원	200원	90원	160원	50원	80원	130원	160원	90원	40원

반품안심케어 효과

반품안심케어를 사용한 판매자들의 거래액과 주문건수가 작년 대비 각각 +31%, +15% 상승하였습니다.

거래액

↑ 31%

5-8월 2020년 vs 5-8월 2021년

주문건수

↑ 15%

5-8월 2020년 vs 5-8월 2021년

반품안심케어 가입 >

반품안심케어 신청 점검완료

자점 내 모든 매장에 대한 반품안심케어 신청 점검이 완료되었습니다.

① 일부 매장은 서비스 정책 상 신청이 불가합니다.

자세히 보기 >>

확인

가입불가 안내

반품안심케어 신청 불가

15개 매장이 신청 불가합니다. 해당 매장의 가입신청을 원하실 경우 신청불가 사유를 해소해주세요. 지점 가입이 완료된 상태라면 자동으로 가입처리 됩니다.

매장명	신청불가 사유
판교현대백화점	반품안심케어는 국내 사업자에 한해 신청이 가능합니다.
롯데아울렛	해당 매장의 판매자 제재이력이 존재합니다.
광고갤러리백화점	반품안심케어는 국내개설 정산 계좌일 경우에만 신청이 가능합니다.
평촌뉴코아아울렛	해당 매장의 판매자 제재이력이 존재합니다.
여주프리미엄아울렛	반품안심케어는 국내 사업자에 한해 신청이 가능합니다.
평촌롯데백화점	해당 매장의 판매자 제재이력이 존재합니다.
판교현대백화점	반품안심케어는 국내개설 정산 계좌일 경우에만 신청이 가능합니다.
롯데아울렛	해당 매장의 판매자 제재이력이 존재합니다.
광고갤러리백화점	반품안심케어는 국내개설 정산 계좌일 경우에만 신청이 가능합니다.
평촌뉴코아아울렛	해당 매장의 판매자 제재이력이 존재합니다.

자세한 내용은 판매자센터(특독상담 > 반품안심케어)에 문의해주세요.

1 2 3 4 5 >

확인

반품안심케어 가입 방법 2/2

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 신청관리

반품안심케어 가입 약관 동의

신청관리 | 반품안심케어 내역

① 가입동의 클릭

반품안심케어 가입을 위한 동의(필수)

네이버마이낸셜

- ✓ 단체규약동의
- ✓ 반품안심케어 서비스 이용약관
- ✓ 개인(신용)정보 제공 동의(캐럿손해보험㈜)
- ✓ 반품안심케어 보상금 청구 위임을 위한 동의

캐럿손해보험㈜

- ✓ 개인(신용)정보 수집·이용 동의
- ✓ 개인(신용)정보 제공 동의
- ✓ 개인(신용)정보 조회 동의
- ✓ 민감정보 수집 이용 동의
- ✓ 민감정보 제공 이용 동의

① 보장하지 않는 손해

- 주문<> 반품완료, 주문<> 교환완료까지 24시간 이내에 발생한 것은 실제 교환/반품이 발생했다고 판단할 때
- 자권거래, 어뷰징 등 부정행위로 인한 것은 보상하지 않습니다.
- 물건을 반품/교환 진행할때 발송 방법이 '택배배송' 이외의 것은 보상하지 않습니다.
- 반품/교환시 반품/교환 사유가 '품질' '미배송'인 경우에는 보상하지 않습니다.

② "반품안심케어 가입" 클릭

반품안심케어 가입 >

반품안심케어 가입이 완료되었습니다.

각 매장에서 반품안심케어 상품 등록을 통해 무료교환반품 서비스를 시작할 수 있습니다.

③ "확인" 클릭

보상금 대표계좌 선택

- 보상금 정산계좌를 선택해 주세요.
- 지점 내 매장들의 판매대금 정산계좌가 조회됩니다.

변경할 정산계좌 선택

- 신한은행 283-1234-123** (예금주: 홍길동)
- 우리은행 635-1234-123** (예금주: 홍길동)
- 기업은행 609-1234-123** (예금주: 홍길동)
- 농협은행 123-1234-123** (예금주: 홍길동)
- 개별 매장 정산계좌 입금

④ 지점 계좌 2개 이상일 경우 정산계좌 선택

취소 **확인**

⑤ "확인" 클릭

반품안심케어 상품 등록 / 해제 방법

스마트스토어 판매자센터 > 상품관리 > 상품등록,
스마트스토어 판매자센터 > 상품관리 > 상품조회/수정

반품/교환 • ②

반품/교환 택배사 • 기본 반품택배사(우체국택배) ▼
[반품택배사 설정 안내 >](#)

반품배송비(편도) • ① 3,000 원
 최초 배송시의 배송비가 무료인 경우 왕복 배송비 6,000원이 청구됩니다.
 3,500원 을 초과하는 경우 무료반품보험 대상에서 제외됩니다.

교환배송비(왕복) • ① 6,000 원
 7,000원 을 초과하는 경우 무료반품보험 대상에서 제외됩니다.

반품/교환지 • **반품교환지**
 서울특별시 금천구 가산디지털1로 186 (제이플라츠) (우 : 08502) 판매자 주소록

반품안심케어 설정 여부 • ① 설정함 설정안함

① 반품안심케어 설정 여부 “설정함” 또는 “설정안함”으로 변경 (기본 설정: 설정안함)

(주의)반품안심케어 “설정함” 적용 후 배송비 조건을 기준 초과 변경하면 해당 영역이 비활성화 처리되며, “설정안함” 과 같이 취급됩니다.

반품안심케어 서비스 현황 확인 방법

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 반품안심케어 내역

NAVER 스마트스토어센터 쇼핑파트너센터 검색광고 성과형 디스플레이광고 honggildong 님 내정보 스토어 이동 로그아웃 도움말 목록상단

반품안심케어(백화점/아울렛) 반품안심케어 비용안내 메뉴얼 다운로드 더 많은 보험이 궁금하다면? 사장님 보험가이드

신청관리 | 반품안심케어 내역

반품안심케어 대상 주문건을 조회하실 수 있는 메뉴입니다.

- 반품안심케어 대상 주문건에 대한 발생 비용 및 보상금(배송비)을 확인할 수 있는 메뉴입니다.
- 반품안심케어 비용은 상품주문번호 기준으로 건당 부과되며, 해당 주문의 주문종료(구매확정/반품완료/교환완료) 시점 정산대금에서 자동 차감됩니다.
- 반품안심케어 보상금(배송비)은 반품/교환완료일 기준으로 익월 15일(단, 해당 일이 비영업일인 경우 전영업일)에 판매자의 정산계좌로 입금됩니다.

반품안심케어 가입 정보

가입일자 ① 2022.04.12

반품안심케어 등록 상품 현황 반품안심케어 대상 상품 확인	판매주문 현황 ① 1,250 건	교환진행 현황 ① 24 건	반품진행 현황 ① 7 건	
이번달 서비스 보상금 지급 예상	반품건수 ① 3 건	반품보상 금액 ① 3,500 원	교환건수 ① 1 건	교환보상 금액 ① 12,000 원
반품안심케어 비용 정산 내역 2021년 12월	주문건수 ① 264 건	정산완료 금액 ① 68,000 원	정산예정 금액 ① 2,500 원	
서비스 보상금 이전 지급내역 2021년 12월	반품건수 ① 16 건	반품보상 금액 ① 8,560 원	교환건수 ① 2 건	교환보상 금액 ① 950 원

최근 7일간 반품안심케어 적용 주문의 주문/교환/반품 건수

당월 1일~조회일까지 반품안심케어 적용된 교환/반품완료 건수와 보상금액

기간 내 비용 납입완료한 주문 건수와 금액, 다음달 예상 비용

기간 내 반품안심케어 적용된 반품/교환완료 건수와 보상금액

반품안심케어 서비스 비용 납입내역서 확인 방법

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 반품안심케어 내역 > 반품안심케어 비용 정산 내역

반품안심케어 비용 정산 내역 월 선택

반품안심케어 비용 정산 내역

2021년 12월

264 건

68,000 원

2,500 원

서비스보상금 이전 지급내역

2021년 12월

16 건

8,560 원

2건

950 원

조회기준: 날짜 주문번호 상품주문번호

조회기간: 2018.07.01. ~ 2018.07.04.

주문상태: 전체

조회

서비스비용 납입 내역서

서비스 이용기간을 선택해주세요.

정산완료일 기준 월 단위로 최대 12개월 이내로 출력 가능합니다.

정산완료일: 2021.03.01. ~ 2022.03.04.

취소 조회

② "서비스비용 납입 내역서" 클릭

구매확정	17건	19,000원
반품	2건	3,000원
교환	1건	2,000원
최종 서비스비용	20건	24,000원

상품주문번호	주문번호	주문상태	상품번호	구매자명	정산기준일	정산예정일	정산완료일
201807271234502	201807271234502	구매확정	2000968109	홍길동	2021.12.27	2021.12.27	2021.12.27
201807271234502	201807271234502	교환	2000968109	홍길동	2021.12.27	2021.12.27	2021.12.27
201807271234502	201807271234502	교환	2000968109	홍길동	2021.12.27	2021.12.27	2021.12.27

서비스비용 납입 내역서 출력

네이버파이낸셜 주식회사

경기도 성남시 분당구 불정로 6 그린팩토리 10층 2022-03-17

수신: 그린스토어

제목: 반품안심케어 서비스비용 납입내역 증빙자료 요청

1. 귀사의 일익 번창을 기원합니다.

2. 판매자 정보

- 구분: 일반 스마트스토어
- 상호(법인명): 그린스토어
- 사업자등록번호: 000-12-12345

3. 반품안심케어 서비스비용 납입내역 요청에 대해 다음과 같이 전달 드립니다. (조회기간: 2022.01 ~ 2022.03)

기준월	서비스이용료
202201	1,351,354
202202	350,471
202203	1,603,468
합계	3,412,920

우리는 귀하의 서비스 위와 같은 서비스에 가입되어 있음을 확인합니다.

네이버파이낸셜 주식회사

닫기 PDF 다운로드

④ "PDF다운로드" 클릭

반품안심케어 보상금 지급내역서 확인 방법

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 반품안심케어 내역 > 서비스 보상금 이전 지급내역

반품안심케어 대상 주문건을 조회하실 수 있는 메뉴입니다.

- 반품안심케어 대상 주문건에 대한 발생 비용 및 보상금(배송비)를 확인할 수 있는 메뉴입니다.
- 반품안심케어 비용은 상품주문번호 기준으로 건당 부과되며, 해당 주문의 주문종류(구매확정/반품완료) 시점 정산대금에서 자동 차감됩니다.
- 반품안심케어 보상금(배송비)은 반품/교환완료일 기준으로 익월 15일(단, 해당 일이 비영업일일 경우 전영업일)에 판매자의 정산계좌로 입금됩니다.

반품안심케어 가입 정보

가입일자 2022.04.12

반품안심케어 등록 상품 현황

반품주문 현황 1,250 건 | 교환신청 현황 24 건 | 반품신청 현황 7 건

이달 서비스 보상금 지급 예상

반품건수 3 건 | 반품보상 금액 3,500 원 | 교환건수 1 건 | 교환보상 금액 12,000 원

반품안심케어 비용 정산 내역

2021년 12월

서비스 보상금 이전 지급내역

2021년 12월

조회조건 전체 | 지급년월 2022.01 ~ 2022.03

① “서비스 보상금 이전 지급내역” 월 선택

서비스보상금 지급 내역서

서비스 이용기간을 선택해주세요.
지급일 기준 단위로 12개월 이내로 출력 가능합니다.

지급일 2021.03.01. ~ 2021.03.04.

취소 **조회**

② “서비스보상금 지급 내역서” 클릭

③ “조회” 클릭

상품주문번호	주문번호	주문상태	배송상태	상품번호	상품명	결제일
201807271234502	201807271234502	결제완료	배송중	2000968109	카멜 울 롱코트	2021.07.27 12:34:56
201807271234502	201807271234502	결제완료	배송중	2000968109	커시미어 니트	2021.07.27 12:34:56
201807271234502	201807271234502	결제완료	배송중	2000968109	기모 양털 오직자켓	2021.07.27 12:34:56

서비스보상금 지급 내역서 출력

네이버파이낸셜 주식회사

경기도 성남시 분당구 불정로 6 그린팩토리 10층 2022-03-17

수신처: 그린스토어
제목: 반품안심케어 서비스보상금 지급내역 증빙자료 요청

1. 귀사의 일익 번창을 기원합니다.

2. 판매자 정보

- 구분: 일반 스마트스토어
- 상호(법인명): 그린스토어
- 사업자등록번호: 000-12-12345

3. 반품안심케어 서비스보상금 지급내역 요청에 대해 다음과 같이 전달 드립니다. (조회기간: 2022.01 ~ 2022.03)

기준월	서비스보상금
202201	1,351,354
202202	350,471
202203	1,603,468
합계	3,412,920

우리 회사는 귀하께서 위와 같은 서비스에 가입되어 있음을 확인합니다.

네이버파이낸셜 주식회사

닫기 **PDF 다운로드**

④ “PDF다운로드” 클릭

반품안심케어 보상금 수령을 위한 주의사항

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품 관리 중 "보류해제"

1

반품보류 해제

무료반품(반품안심케어) 대상 주문 건을 기타 반품비용 부과 및 기타사유 등에 의해 환불보류 해제하시는 경우 반품 최종 승인 전 반드시 '보류사유 : 반품배송비 청구 or 반품배송비 및 기타반품비용 청구'로 환불보류 해주셔야만 반품안심케어 보상금 청구가 가능합니다.

반품보류 해제하시겠습니까?

반품 정보

상품주문번호 : 2022042622102851

상품명	반품안심케어Y_조건부배송_15,000		
상품주문금액	15,000원	배송비 합계	0원
반품 요청일	2022.04.27 12:00:25	반품 요청자	구매회원
반품 사유	다른 상품 잘못 주문		
수거방법	지정 반품택배	수거상태	수거지시완료
보류 사유	반품배송비 청구		
반품배송비	0원	결제방법	미청구(반품안심케어 대상)

1 반품안심케어 대상 주문 건 환불보류 해제 시 보상금 청구 대상에서 제외됩니다.

반품완료 승인 전 반드시 "보류사유 : 반품배송비 청구 or 반품배송비 및 기타반품비용 청구"로 보류설정 해주셔야만 반품안심케어 보상금 청구가 가능합니다.

- ① 교환 → 반품으로 변경하시는 경우
- ② 판매자 직접 반품신청하시는 경우
- ③ 기존 " 보류사유 : 기타반품비용 청구 / 반품상품 미입고 /기타사유 " 로 보류설정 된 경우

위의 세 가지 경우에도 반품승인 처리 전 위의 사유로 보류 설정하시면 보상금 청구대상 처리 됩니다.

※ 반품비용 청구로 보류 설정하지 않은 상태에서 반품승인 처리 시 보상금 지급이 불가하오니 이점 꼭 유의하시기 바랍니다.

(보상금 미지급 대상으로 처리 완료 시 대상으로 변경은 불가합니다)

반품안심케어 보상금 수령을 위한 주의사항

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 교환 관리 중 "보류해제"

2 교환보류 해제

무료교환(반품안심케어) 대상 주문건을 기타 교환비용 부과 및 기타사유 등에 의해 교환보류 해제하시는 경우 교환 재배송 전 반드시 '보류사유 : 교환배송비 청구'로 설정하여 교환보류 처리 해주셔야만 반품안심케어 보상금 청구가 가능합니다.

교환보류 해제하시겠습니까?

교환 정보

상품주문번호 : 2022051922615751

상품명	반품안심케어Y_조건부배송_15,000		
상품주문금액	15,000원	배송비 합계	0원
교환 요청일	2022.05.19 16:04:09	교환 요청자	구매회원
교환 사유	색상 및 사이즈 변경		
수거방법	지정 반품택배	수거상태	수거지시완료
보류 사유	교환배송비 청구		
교환배송비	0원	결제방법	미청구(반품안심케어 대상)

2 반품안심케어 대상 주문 건 교환보류 해제 시 보상금 청구 대상에서 제외됩니다.

교환재배송 처리 전 반드시 "보류사유 : 교환배송비 청구"로 보류설정 해주셔야만 반품안심케어 보상금 청구가 가능합니다.

- ① 반품 → 교환으로 변경하시는 경우
- ② 판매자 직접 교환신청하시는 경우
- ③ 기존 " 보류사유 : 기타교환비용 청구 / 교환상품 준비중 / 교환상품 미입고 /기타사유 " 로 보류설정 된 경우

위의 세 가지 경우에도 교환재배송 처리 전 위의 사유로 보류 설정하시면 보상금 청구대상 처리 됩니다.

※ 교환비용 청구로 보류 설정하지 않은 상태에서 교환재배송 처리 시 보상금 지급이 불가하오니 이점 꼭 유의하시기 바랍니다.

(보상금 미지급 대상으로 처리 완료 시 대상으로 변경은 불가합니다)

반품안심케어 탈퇴 방법

스마트스토어 판매자센터 > 판매관리 > 반품안심케어 > 신청관리

반품안심케어(백화점/아울렛)

신청관리 | 반품안심케어 내역

반품안심케어 정보

보상금 정산계좌 변경 ①

가입 약관동의 ① 동의함 | 2021년 12월 07일 12:34:56

가입철회 ① ① "반품안심케어 가입 철회" 클릭

매장별 가입정보

매장명	가입상태	결제일
판교 현대백화점	정상	2021.12.28
이천 프리미엄 아울렛	정상	2021.12.30
광교 갤러리아 백화점	미가입	
롯데아울렛 타임빌라스	미가입	
여주 프리미엄 아울렛	정상	2021.12.30

« < 1 2 3 4 5 > »

반품안심케어



반품안심케어 신청을 철회하시겠습니까?
철회 시 관리 중인 모든 백화점/아울렛 매장이 신청 철회 됩니다.

꼭 확인해주세요!
철회 후 기존 반품안심케어 대상으로 등록된 판매 상품의 등록 해제에 시간이 소요될 수 있습니다.

② "확인" 클릭

(주의) 반품안심케어 가입 철회 시 기존 서비스내역을 확인하실 수 없습니다.
→ 철회 전 필요내역을 미리 다운로드 하시거나, 반품안심케어 등록 중인 모든 상품을 해제하여 서비스 적용을 받지 않으실 수 있습니다.

반품안심케어 FAQ 및 이용정책

네이버파이낸셜

반품안심케어 FAQ



판매자

반품안심케어에 가입할 수 있는 조건이 있나요?

국내 개인/법인/간이사업자이고, 국내배송사업자(해외직구, 해외상품 배송판매자는 가입 불가)이며, 판매대금 정산계좌가 국내계좌인 스마트스토어 판매자라면 반품안심케어에 가입할 수 있습니다. 또한 판매대금 정산상태가 정산중지 상태가 아니고, 자전거래 등 부당행위에 적발되지 않아야 가입 가능합니다.

NAVER FINANCIAL



판매자

모든 권한의 판매자가 가입할 수 있나요?

일반 스마트스토어의 경우 주매니저/그룹매니저/통합매니저라면 반품안심케어에 가입/탈퇴 및 상품등록/해지를 할 수 있습니다. 백화점/아울렛의 경우 그룹매니저/통합매니저만 반품안심케어 가입/탈퇴 가능하고, 주매니저/부매니저도 상품등록/해지는 할 수 있습니다.

NAVER FINANCIAL



판매자

반품안심케어에 등록할 수 없는 상품이 있나요?

여가/생활편의 카테고리, 면세점 카테고리, 소프트웨어/e티켓 등 무형상품, 수급상품은 등록 불가합니다.

NAVER FINANCIAL



판매자

반품안심케어 보상은 언제 어떻게 받게 되나요?

이번 달 교환완료, 반품완료 된 주문 건에 대해 다음 달 15영업일에 판매대금 계좌로 등록된 계좌로 교환/반품 배송비가 현금 입금됩니다. (단, 15일이 휴일인 경우 그 전 영업일 지급)

NAVER FINANCIAL

반품안심케어 FAQ



판매자

반품안심케어 가입은 아무 때나 on/off할 수 있나요?

원할 때 on/off 설정할 수 있습니다. 단, 탈퇴 후 24시간 이내에는 재가입이 불가하며 탈퇴 시 기존에 반품안심케어에 등록된 상품들은 모두 초기화 됩니다,

NAVER
FINANCIAL

판매자

교환/반품 배송비가 6천원 초과하면 판매자가 부담해야 하나요?

기본적으로 상품주문번호 당 교환/반품배송비가 7천원 초과하는 것은 반품안심케어 등록이 불가합니다. 기본배송비가 3,500원을 초과하는 경우 초과 금액을 판매자가 부담하게 될 수도 있습니다.

NAVER
FINANCIAL

판매자

1개 주문에 반품/교환을 여러 번 할 경우, 횟수 제한없이 반품/교환 배송비를 보상해주나요?

아닙니다. 1개 주문에 1회 씩만 무료교환반품이 보상됩니다.

NAVER
FINANCIAL

판매자

보상금액은 어떻게 정해지나요?

스마트스토어판매자센터에서 상품등록 시 설정하신 배송비만큼 지원됩니다. (상품주문번호별 1회 최대 6천원 한도)

NAVER
FINANCIAL

반품안심케어 FAQ



판매자

보상해주지 않는 경우가 있나요?

주문시점부터 반품완료 시까지 24시간 이내인 건, 배송방식이 택배 외인 건, 반품교환 사유가 품질 또는 미배송인 건, 반품안심케어 서비스 이용료가 7일 이상 판매대금 정산을 통해 납부되지 않은 건, 자전거래 등 부당행위 및 범죄행위로 발생한 주문 건은 보상이 되지 않습니다.

NAVER FINANCIAL



판매자

판매자 불찰에도 보상이 되나요?

네, 판매자 귀책에도 보상됩니다.

NAVER FINANCIAL



판매자

스마트스토어를 탈퇴하거나 양도/양수하는 경우 가입한 반품안심케어는 어떻게 되나요?

위 2가지 경우 또는 사업자등록번호가 변경되는 경우 반품안심케어는 탈퇴 처리됩니다.

NAVER FINANCIAL



판매자

비용은 얼마인가요? 비용 지급을 어떻게 해야 하나요?

비용은 상품 카테고리 별로 다르며 2개월에 1회 씩 변동될 수 있으니 판매자센터 공지사항을 확인 부탁드립니다. 비용은 스마트스토어 판매대금 정산 시 차감정산 되므로 별도의 납부절차가 필요하지 않습니다.

NAVER FINANCIAL

반품안심케어 FAQ



판매자

도서산간비도 보상이 되나요?

도서산간비는 반품안심케어로 보상되지 않습니다.

NAVER
FINANCIAL

판매자

보상금 상세내역은 어디서 확인할 수 있나요?

보상금 지급 받으신 날짜의 월을 기준으로 "서비스 보상금 이전 지급내역" 을 조회 해 주세요.
상품주문번호 단위 별 보상처리 내역과, 클레임배송비목록번호 단위 별 보상처리 내역을 확인하실 수 있습니다.

NAVER
FINANCIAL

판매자

여러 상품주문번호를 합배송 교환/반품할 경우 보상금이 중복되나요?

아니요, 반품안심케어 서비스는 상품주문번호 당 최초 1회 발생 택배비 기준 7,000원 한도로 보상됩니다. 따라서 여러 개의 상품주문번호가 한 번의 배송으로 처리되었으면, 그 한 번의 배송비만 보상됩니다.

NAVER
FINANCIAL

판매자

반품안심케어 서비스 이용료는 VAT 포함인가요?

반품안심케어 서비스 이용료는 비과세 항목으로 세금이 없습니다.

NAVER
FINANCIAL

반품안심케어 FAQ



판매자

반품안심케어 보상금 대상이 어떻게 되나요?

반품안심케어는 반품/교환 배송비만 대상이며 기타비용은 비대상입니다. 이에 따라 보류타입이 다음과 같은 경우에만 보상금이 지급될 수 있습니다.

- ① 반품 : 반품배송비 청구 / 반품배송비 및 기타반품비용 청구(단, 기타반품비용은 제외)
- ② 교환 : 교환배송비 청구

NAVER FINANCIAL



판매자

반품 거부 후 재접수 하더라도 보상금을 지급받을 수 있나요?

대상 상품주문건이 반품안심케어 대상이라면, 거부 후 재접수하더라도 반품안심케어 대상으로 처리됩니다.
단, 반품완료 처리 시 반드시 반품배송비 청구사유로 보류 설정되어야만 보상금 지급가능합니다.

NAVER FINANCIAL



판매자

반품 회수 전 반품상품 미입고, 기타 등 보류 설정해도 보상금을 지급받을 수 있나요?

회수 전 기타 보류로 설정해도 문제는 없으나, 승인 시에는 반드시 반품배송비 청구로 보류설정 된 상태에서 반품완료 처리해야만 보상금 지급이 가능합니다.
(보류해제 상태에서 승인 및 기타보류 상태에서 승인 시에는 보상금 지급이 불가합니다)

NAVER FINANCIAL



판매자

반품안심케어를 탈퇴한 경우 서비스 내역은 어디서 볼 수 있나요?

반품안심케어 서비스 탈퇴 시, 반품안심케어 내역을 조회할 수 없습니다.

스마트스토어 양도양수와 같은 운영주체가 변경되는 경우를 감안하여, 탈퇴 후 재가입 하셔도 탈퇴 전 내역을 조회할 수 없습니다. (서비스보상금 지급내역, 서비스이용료 납입내역 등)

서비스 탈퇴 전 필요하신 내역을 미리 조회하시거나, 판매상품의 반품안심케어 여부를 전부 해제하여 서비스내역은 보존하되, 서비스적용을 받지 않으실 수 있습니다.

NAVER
FINANCIAL

반품안심케어 서비스 이용정책

반품안심케어 서비스(이하 “서비스”)는 ‘스마트스토어’를 이용하는 사업자 회원(이하 “회원”)이 선택적으로 가입할 수 있는 유료 서비스입니다. “서비스” 가입은 “회원”이 네이버파이낸셜 주식회사(이하 “회사”)가 가입한 단체보험에 피보험자로 추가되는 것을 의미합니다.

1. 서비스 내용

“서비스” 가입이 유지되는 동안에는 아래와 같은 서비스가 “회원”에게 제공됩니다.

1) 서비스 범위

- “서비스”에 등록된 상품의 주문이 발생하여 구매자가 해당 상품주문 건을 반품 및 교환 진행할 경우, 판매자 또는 구매자 어느 쪽에 귀책사유가 있는지 관계없이 기본배송비(“회원”이 부담하여 무료배송인 경우) 3,500원, 반품배송비(편도) 3,500원, 교환배송비(왕복) 7,000원 한도에서 실제 발생한 배송비에 대해 보상 처리 됩니다(주문 1건당 총 7,000원 한도).
- 서비스 보상은 서비스이용료가 정상 차감되었고, 반품완료 또는 교환완료가 이루어진 주문 건에 한하여 익월 15일에 “회원”에게 지급하고, 15일이 영업일이 아닐 경우 그 앞의 영업일에 “회원”에게 지급합니다. 다만, 불가피한 사유로 지급이 지연될 경우 “회사”는 미리 그 사실을 “회원”에게 알리고 다음 지급 예정일을 안내합니다.

2) 서비스이용료

- 서비스이용료는 상품주문번호 단위로 부과됩니다.
- “서비스” 가입 시 바로 서비스이용료가 발생하지 않고, “서비스”에 등록된 주문 건이 구매확정 또는 반품완료 또는 교환완료 시에 서비스이용료가 발생합니다.
- 서비스이용료는 “회원”의 판매대금에서 자동으로 차감되고, “회사”는 ‘스마트스토어’ 정산 일정 및 정책에 따라 판매대금에서 서비스이용료를 제외한 나머지 금액을 “회원”에게 정산합니다.
- 백화점/아울렛의 경우 서비스이용료는 지점 단위로 부과되고, 보상금도 보험사로부터 지점의 판매대금 정산 계좌로 지급됩니다.

3) 서비스 이용방법

- 스마트스토어 판매자센터에서 “회원”이 “서비스”에 가입/해지하거나, “서비스” 적용 상품을 등록, 해제 가능합니다.
- “회원”은 자신이 판매하는 각 상품 별로 “서비스” 적용 여부를 지정할 수 있습니다.
- “서비스” 대상 주문 건과, 미대상 주문 건을 묶음배송 시, “서비스” 대상 주문 건의 배송 비용을 기준으로 보상합니다.
- “서비스” 가입 즉시 이용 가능합니다.
- “서비스” 해지 요청 후, “회사”가 해지 승인 시 해지가 완료됩니다.
- 서비스 문의: 네이버 스마트스토어 특특상담 > 반품안심케어

2. 서비스 가입 및 보상 조건

1) 서비스 가입 조건

“서비스”를 이용하고자 하는 자는 아래의 조건을 모두 충족하여야 합니다. 아래의 조건을 모두 충족하지 않는 경우 “회사”는 “회원”의 가입신청을 승낙하지 않을 수 있으며, “서비스” 가입 이후 아래 조건 중 한 가지라도 해당되지 않게 될 경우 “서비스”가 해지될 수 있습니다.

- 스마트스토어 판매 회원 중 국내 개인사업자, 법인사업자, 간이사업자
- 국내 배송 사업자 (해외직구, 해외상품 배송 회원은 대상 아님)
- 대금 정산 통장을 국내 계좌로 사용하는 사업자 (국내 해외은행 계좌 및 증권사 계좌 가능)
- 판매대금의 정산 상태가 정산 중지 상태에 있지 않은 자
- 자전거래 등 부당행위에 적발되지 않은 자

가입 이후 아래 조건 중 한 가지라도 해당될 경우에도 “서비스”가 해지될 수 있습니다.

- 스마트스토어 회원 탈퇴
- 스마트스토어 양도/양수
- 사업자등록번호 변경

반품안심케어 서비스 이용정책

2) 서비스 등록 불가 상품

서비스 등록 불가 상품은 변경 가능합니다. 변경 시 스마트스토어 판매자센터 공지사항을 통해 안내합니다.

- 여가/생활편의 카테고리 상품
- 면세점 카테고리 상품
- 소프트웨어, e-티켓 등 무형 상품
- 수급상품 (상품 불러오기를 통해 다른 사업자(백화점 지점)의 상품을 연동하여 등록한 상품)

3) 서비스 등록 불가 및 보상 불가 주문

- 주문시점부터 반품 완료 시까지 24시간 이내인 주문 건
- 배송 방식이 택배 외 방식인 주문 건
- 반품 교환 사유가 '품질' 또는 '미배송'인 주문 건
- 서비스이용료가 7일 이상 '스마트 스토어' 정산을 통해 납부되지 않은 주문 건
- 자전거래 등 부당행위 및 범죄행위로 발생한 주문 건

4) 보상 제외

- 구매대행업체, 배송대행업체의 파산, 영업정지, 연락두절 등의 이유로 발생하는 손해
- 정상적인 과정을 통해 판매자로부터 반품 완료 및 교환 완료 확인을 받지 않은 물품의 반품 및 교환비용 손해
- 부분반품의 경우 초도배송비
- 아래 기재된 물품구매로 인한 반품 및 교환비용
 - 가. 해외직접구매 역직구 등 해외 배송되는 제품
 - 나. 제조사의 리콜이 확정되어 반품함에 따른 배송비용
 - 다. 중고품 또는 골동품 수집품 재활용품 재조립품 재제작품
 - 라. 렌트나 리스 중인 물품 또는 회원의 책임 하에 있는 빌린 물품
 - 마. 동력운송수단 비행기 선박 자동차 오토바이 등
 - 바. 여행자수표 현찰 모든 형태의 티켓 유가증권 금은 보석 통화 희귀하거나 고가인 동전이나 우표, 식물, 동물

5) 탈퇴 후 재가입

서비스 탈퇴 후 24시간이 지나야 재가입이 가능합니다.

6) 백화점/아울렛의 경우 지점 관리자인 통합매니저/그룹매니저가 반품안심케어 가입 및 해지 신청 가능하며, 통합매니저/그룹매니저가 반품안심케어 가입/해지 시 해당 지점에 속하는 회원도 가입/해지 적용됩니다. 단, 일부 회원은 가입 불가할 수 있습니다.

7) 백화점/아울렛의 경우 주매니저 또는 부매니저 권한으로 반품안심케어 가입/해지는 할 수 없지만, 반품안심케어 적용 상품을 등록/해제하는 것은 가능합니다.

8) 백화점/아울렛이 아닌 일반 회원의 경우 통합매니저/그룹매니저/주매니저가 반품안심케어 가입 및 해지 신청이 가능합니다.

3. 이용정책 개정

이용정책을 개정할 경우 “회사”는 그 내용을 “회사” 홈페이지 또는 기타의 방법으로 적용 예정일로부터 7일 이전 까지 “회원”에게 공지합니다. 다만, “회원”에게 불리하게 이용정책 내용을 변경하는 경우에는 최소한 10일 이상의 사전 유예기간을 두고 공지 또는 개별통지합니다. 변경된 이용정책에 동의하지 않는 “회원”은 “회사”에 대하여 탈퇴를 요청할 수 있으며, “회사”가 명시한 변경 이용정책 적용일까지 탈퇴를 요청하지 않은 이용자는 변경된 이용 정책에 동의한 것으로 봅니다.

4. 서비스의 변경, 종료

“회사”는 “서비스”의 운영 또는 개선을 위해 상당한 필요성이 있는 경우 “서비스”의 전부 또는 일부를 수정, 변경 또는 종료할 수 있으며, “회사”는 관련 법령에 특별한 규정이 없는 한 별도의 보상을 하지 않습니다.

“회사”는 “서비스”의 수정, 변경으로 “회원”의 권리나 의무 및 “서비스” 이용과 관련되는 실질적인 사항을 변경할 경우 적용 예정일 10일 전까지 통지합니다.

5. 이용정책에서 정하지 않은 사항

이용정책에서 정하지 아니한 사항이나 해석 상 이의가 있는 경우에는 관계 법규, 상관례에 따릅니다. ©NAVER Financial Corp.