

Oceanpayment-ODPM 数字平台指引手册

——异常交易管理



2026/06/25

目录

1. 拒付交易	3
1.1 什么是拒付?	3
1.2 信用卡拒付原因	3
2. 拒付交易功能介绍	4
2.1 查询	4
2.2 拒付状态	5
2.3 拒付类型	5
2.4 发起申诉 (Re-Presentation)	6
2.5 接受拒付	9
2.6 待处理提醒	10
2.7 下载	10
2.8 详情	11
2.9 拒付撤销	11
3. 调单交易	13
3.1 什么是调单 (Retrieval Request) ?	13
3.2 常见调单原因	13
4. 调单交易功能介绍	14
4.1 查询	14
4.2 待处理提醒	17
4.3 下载	17
4.4 详情	17
4.5 接受退款	18
4.6 申请调单撤销	19
4.7 调单撤销下载凭证	21
4.8 Klarna 调单	22
4.9 调单撤销信资料要求	22
5. 伪冒交易	24
5.1 什么是伪冒 (Fraud)	24
5.2 伪冒原因	24
6. 伪冒交易功能介绍	24
6.1 查询	25
6.2 下载	26
6.3 接受退款	26
6.4 详情	27
6.5 待处理提醒	27
7. Klarna 争议	28
7.1 什么是 Klarna 宽限期	28
7.2 什么是 Klarna 争议	28
7.3 Klarna 常见争议原因	29
7.4 Klarna Dispute 处理流程 (宽限期和争议)	30
8. 争议交易功能介绍	30
8.1 查询	30
8.2 下载	33
8.3 待处理提醒	33
8.4 宽限期处理流程	34
8.5 争议处理流程	37
8.6 Klarna 争议申诉资料指引	39
8.7 Klarna 拒付	40
9. 信用卡申诉处理	40
9.1 什么情况下发起申诉	40
9.2 不支持申诉的场景	41
9.3 申诉资料要求	41
9.4 申诉资料常见问题	42
9.5 申诉结果更新	43
10. 韩国本地支付拒付	44

异常交易管理操作手册

1. 拒付交易

1.1 什么是拒付？

持卡人对信用卡账单的某笔交易有争议，向发卡行申请交易资金强制退回给持卡人

(A chargeback is the reversal of financial transaction, typically initiated by a customer(the cardholder),who disputes a sale on his or her credit card.)

一般发生在交易后 180 天内，某些行业和某些发卡行可以接受更长时间期限的拒付申请。当发生拒付时，银行除扣除交易款外，还会额外收取拒付处理费。

1.2 信用卡拒付原因

拒付原因（中文）	拒付原因（英文）	拒付原因类别
欺诈交易	Other Fraud-Card Absent Environment	Allocation
触发伪冒监控程序	Visa Fraud Monitoring Program	Allocation
持卡人未授权	No Authorisation	Allocation
交易清算延迟	Late Presentment	Collaboration
错误交易代码	Incorrect Transaction Code	Collaboration
错误交易币种	Incorrect Currency	Collaboration
错误账户	Incorrect Account Number	Collaboration
错误交易金额	Incorrect Amount	Collaboration
重复处理	Duplicate Processing	Collaboration
已用其他方式支付	Paid by Other Means	Collaboration
无效数据	Invalid Data	Collaboration
服务未提供或未收到商品	Merchandise/Services Not Received	Collaboration
未收到退款	Credit Not Processed	Collaboration
已取消的循环交易	Cancelled Recurring	Collaboration
货物损坏/货不对版	Not as Described or Defective Merchandise/Services	Collaboration
虚假商品	Counterfeit Merchandise	Collaboration
虚假描述	Misrepresentation	Collaboration
已取消的商品/服务	Cancelled Merchandise/Services	Collaboration
其他	Others	

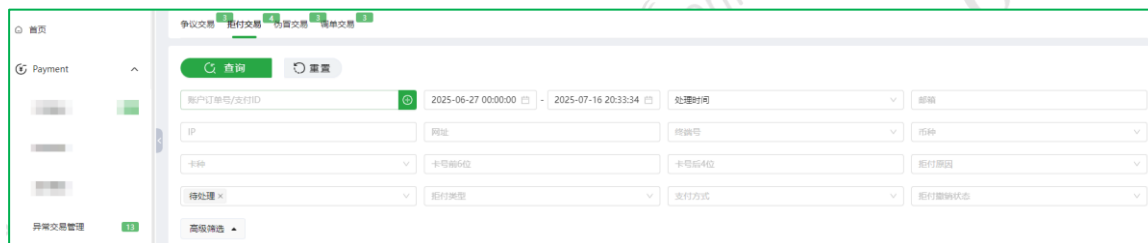
持卡人无法识别交易	Cardholder Does Not Recognize the Transaction	
调单请求不清晰/理由不充分	Request for support illegible/insufficient	
无效授权	Invalid Authorisation	
费用存在疑义	Car Rental Charge non qualified or unsubstantiated	
重复处理/已用其他方式支付	Duplicate Processing/Paid by Other Means	Collaboration
授权问题拒付	Authorization-Related Chargeback	
持卡人争议	Cardholder Disputes	

2. 拒付交易功能介绍

点击【Payment】-【异常交易管理】-【拒付交易】，则可以根据账户订单号或支付 ID 查询

相应的拒付交易信息。也可以根据交易时间、拒付时间、回复截止时间、处理时间、拒付原

因、拒付申诉状态、拒付撤销状态等筛选相应的拒付交易明细。



The screenshot shows the 'Payment' section of the Oceanpayment interface. It includes a search bar with a '查询' (Search) button and a '重置' (Reset) button. Below the search bar, there are several filter fields: '商户订单号/支付ID' (Merchant Order Number/Payment ID), '2025-06-27 00:00:00' to '2025-07-16 20:33:34' (Time Range), '处理时间' (Processing Time), '邮箱' (Email), 'IP', '网址' (Website), '银行卡号' (Card Number), '币种' (Currency), '卡种' (Card Type), '卡号前6位' (Card Number First 6 Digits), '卡号后4位' (Card Number Last 4 Digits), '拒付原因' (Reason for Dispute), '待处理' (Pending), '拒付类型' (Dispute Type), '支付方式' (Payment Method), and '拒付撤销状态' (Dispute Cancellation Status). There is also a '异常交易管理' (Abnormal Transaction Management) link on the left sidebar.

2.1 查询

时间：默认处理时间，可以选择的时间条件有交易时间、拒付时间、回复截止时间、处理时间：

- 交易时间：是指该笔交易进入 Oceanpayment 支付系统的时间
- 拒付时间：等于 CPD 时间，消费者向发卡行提起争议，发卡行受理该笔拒付的时间
- 回复截止时间：是指银行要求商户提出申诉的截止日期，超时未回复默认为商户接受拒付，放弃申诉
- 处理时间：是指该笔交易最新状态的处理时间，包括拒付的复核时间、申诉状态的复

核时间

- 商户处理时间：即商户处理拒付交易的时间；例如：发起申诉的时间、接受拒付的时间

拒付原因有欺诈拒付、服务未提供或者未收到商品、货物损坏/货不对版等主要原因，商户可在 Oceanpayment 后台的引导下，针对不同原因的拒付交易发起申诉。

2.2 拒付状态

此笔交易的处理状态

- 待处理：在回复截止时间内，支持申诉提交，但还没【发起申诉】的订单
- 申诉中：在后台已经提交【发起申诉】的订单
- 申诉成功：已【发起申诉】的订单，最终申诉结果是【申诉成功】，拒付金额会返还给商户
- 申诉失败：已【发起申诉】的订单，最终申诉结果是【申诉失败】
- 接受拒付：在后台已经提交【接受拒付】的订单；支持申诉提交，但超过回复截止时间内还没【发起申诉】的订单
- 无需处理：拒付金额为 0；或拒付更新时，回复截止时间已过期（也就是不支持申诉的拒付订单）

2.3 拒付类型

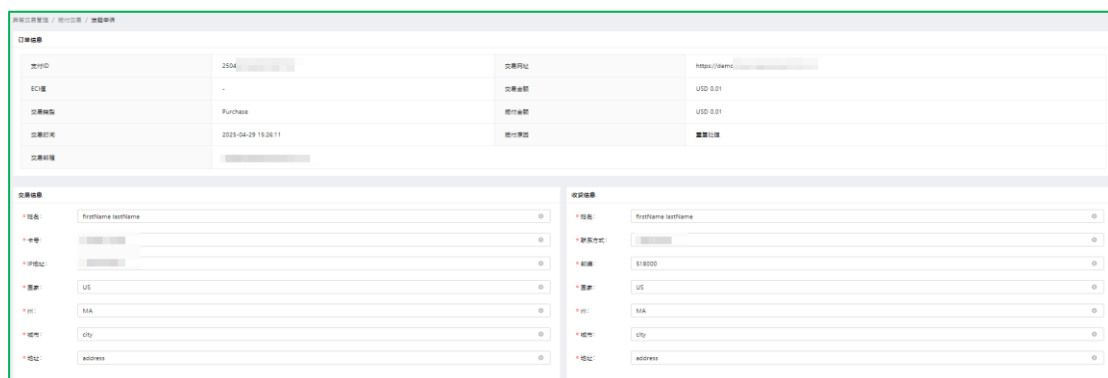
拒付类型：拒付、RDR、Klarna CT、Dispute、第三方 RDR、Ethoca、Other、拒付 Gateway

- 拒付：拒付交易
- RDR：拒付警报交易

表示商户不认同来自持卡人或发卡行向卡组织提交的拒付，需要向银行提交申诉材料，证明持卡人的争议无效，从而向银行争取返还拒付金额。

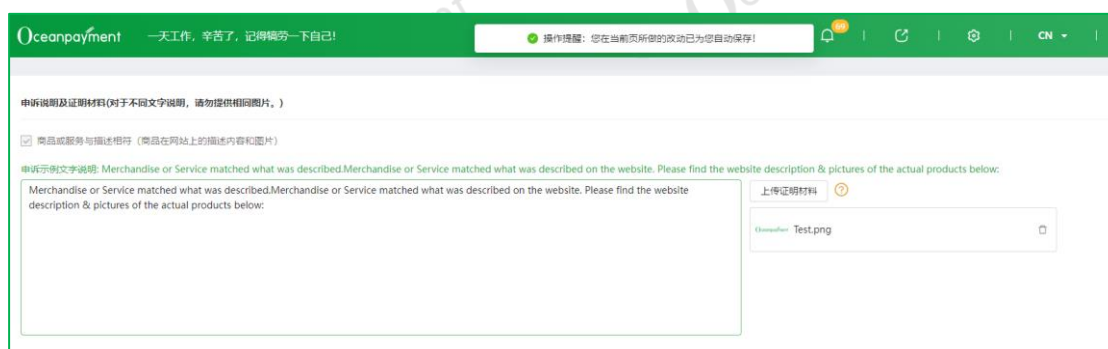
1. 发起申诉的流程为：在【拒付处理】中根据相关的筛选条件查询到对应的拒付交易记录，点击该笔交易记录，则展开显示该笔拒付交易的详情。如下所示：

2. 可以看到上图该笔拒付交易的原因是重复处理，交易日期是 2025 年 04 月 29 日，拒付日期是 2025 年 06 月 26 日，回复截止日期是 2025 年 07 月 27 日，则商户在 2025 年 07 月 27 日之前可以操作【接受拒付】或者【发起申诉】。点击【发起申诉】，则展开申诉编辑页面。



交易ID	2504	交易网址	https://demo
EC 值	-	交易金额	USD 0.01
交易状态	Purchase	货币类型	USD 0.01
交易时间	2025-04-29 15:28:11	支付方式	微信支付
交易来源			

姓名	Firstname lastname	姓名	Firstname lastname
电话		手机号码	
电子邮箱		邮箱	118000
国家	US	国家	US
州	MA	州	MA
城市	city	城市	city
地址	address	地址	address



申诉说明及证明材料(对于不同文字说明, 请勿提供相同图片。)

☒ 商品或服务与描述相符 (商品在网站上的描述内容和图片)

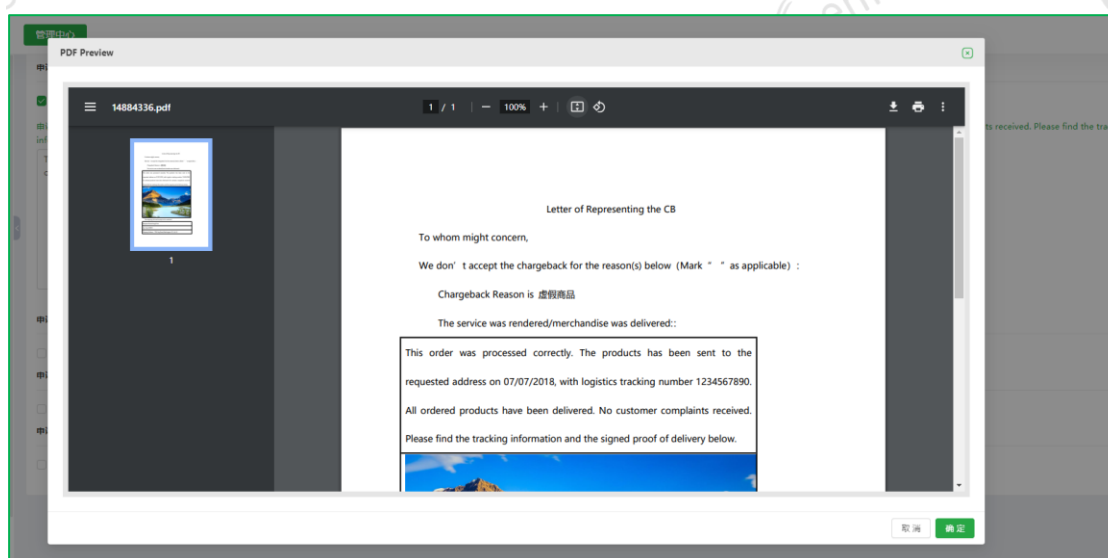
申诉示例文字说明: Merchandise or Service matched what was described. Merchandise or Service matched what was described on the website. Please find the website description & pictures of the actual products below:

Merchandise or Service matched what was described. Merchandise or Service matched what was described on the website. Please find the website description & pictures of the actual products below:

上传证明材料

Oceanpayment Test.png

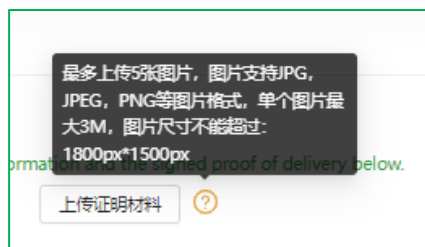
3. 申诉页面已自动同步了该笔订单的原始订单信息, 商户可以在此页面上修改编辑交易信息和收货信息, 同时针对不同的拒付原因系统会展示对应需要提供的资料信息项, 及申诉示例文字说明, 双击以上绿色字体可自动同步到文本框中; 上传相关证明材料后, 可点击预览, 系统每 1 分钟自动保存草稿。点击【提交】后, 允许原页面预览申诉文件。



4. 申诉提交要求证明材料使用英文, 并且证明材料必须为图片, 可提供 1~5 张图片。图片要求

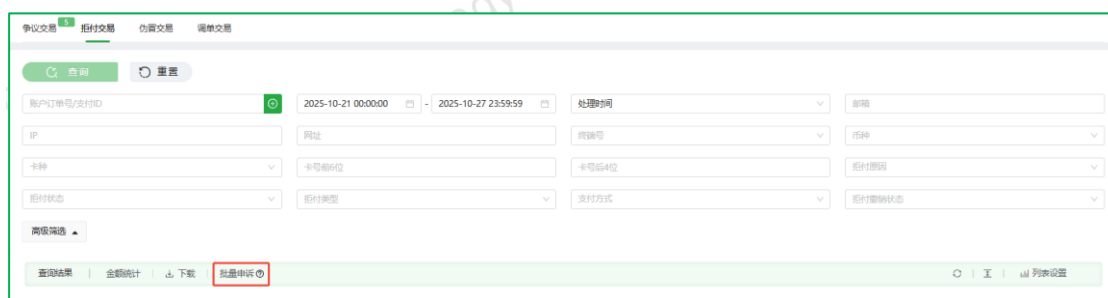
清晰，可支持 JPG,JPEG,PNG 等图片格式，单个图片控制在 3M 以内，图片尺寸不能超过：

1800px*1500px。



2.4.1 批量申诉

功能介绍：批量申诉功能解决商户对申诉资料的个性化要求，商户可实现自定义申诉资料排版及内容，同时批量操作提升商户体验，减少多步骤操作的繁琐过程。



批量申诉与发起申诉操作的区别：

发起申诉：对拒付订单进行单笔提交申诉资料，在拒付订单下点击“发起申诉”后会进入到指定的申诉提交页面，根据系统上指定的文本框进行编辑以及上传证明材料。

批量申诉：是拒付交易板块的功能按钮，能够支持对多笔支付 ID 进行提交申诉资料，同时也减少了系统限制，能够支持商户自定义编辑申诉文档。

批量申诉和发起申诉均属于提交申诉资料的方式，最终申诉结果仍取决于银行。

批量申诉说明：为保证申诉文档准确匹配到需申诉的拒付订单上，需根据申诉说明进行操作，若满足以下条件则可具备批量申诉请求。

- 上传文件时，请先将文件压缩为 ZIP 格式

- 压缩文件命名格式必须为：Representment-YYYYMMDD.zip
- 压缩包文件内，申诉文档需以支付 ID 命名，支持 1000 个以内
- **不支持重复支付 ID 申诉文件提交，若存在两笔相同支付 ID 需要申诉，仅支持单笔提交**
- 申诉文档格式要求，请参考示例文档
- 提交后，对应支付 ID 拒付状态变更为“申诉中” 则代表文件上传成功
- 上传成功后，可点击“下载凭证”进行预览申诉文档

更多详情请查阅账户后台-帮助中心：【**商户批量申诉操作指引**】

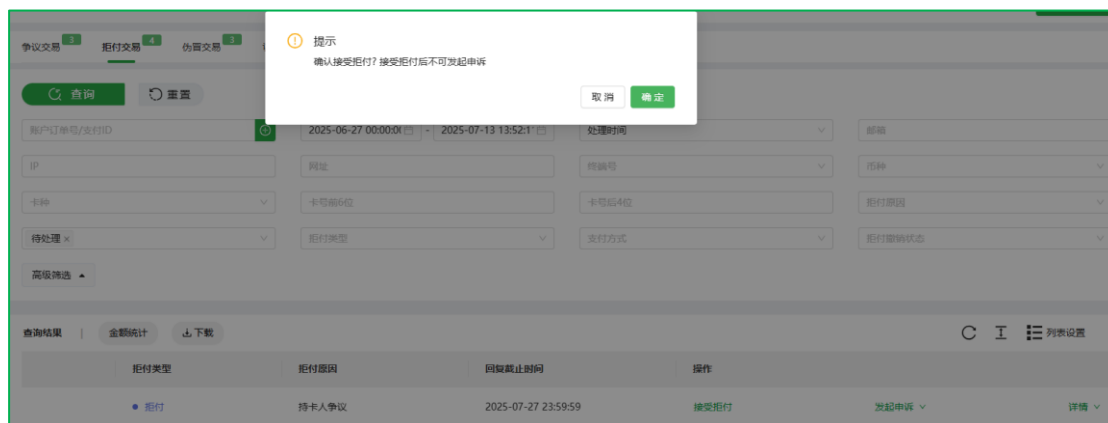
注意事项说明：在以下情况下，Visa 和 MC 可能会征收技术违规费，需要对相关信息进行涂抹脱敏。

- 申诉资料中提供了如**个人身份证、护照、Visa 卡等涉及个人身份信息的资料**，需要**脱敏处理**
- Visa 对每次违规征收技术违规费: **250.00 EUR**
- MC 对每次违规征收技术违规费: **200.00 EUR**

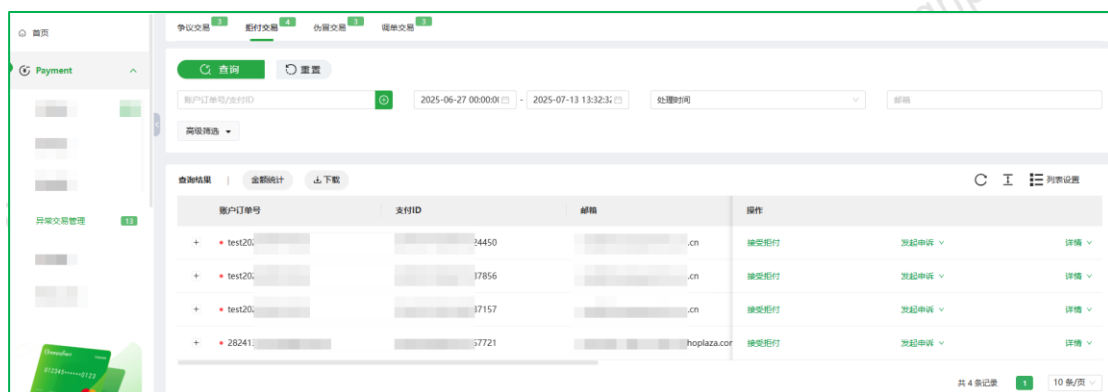
2.5 接受拒付

接受拒付表示认可此笔拒付订单，不提交申诉资料，接受银行扣除交易对应的拒付金额。

1. 可以看到下图中这笔交易的回复截止时间为 2025-07-27 23:59:59 前，若认可这笔拒付交易，则在回复截止时间之前点击【接受拒付】，点击【接受拒付】后，不可再【发起申诉】；若回复截止时间已超过，则系统默认【接受拒付】，后续不能再【发起申诉】。商户若要提交申诉资料，必须在【回复截止时间】之前【发起申诉】。



2.6 待处理提醒

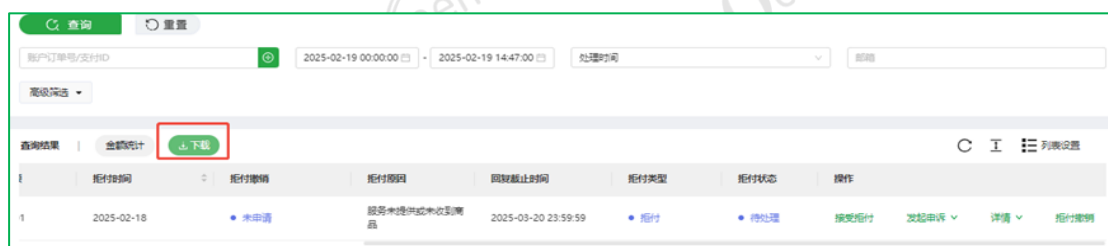


1. 如上图【拒付交易】，可以查看【拒付处理】全部【待处理】状态订单。也就是所有的“在回复截止时间内，支持申诉提交，但还没【发起申诉】的订单”。商户可以优先处理【回复截止时间】快到期的【待处理】订单。

2. 对【条件筛选器】进行重新选择后，点击【查询】可以按更新后的查询条件查询数据。

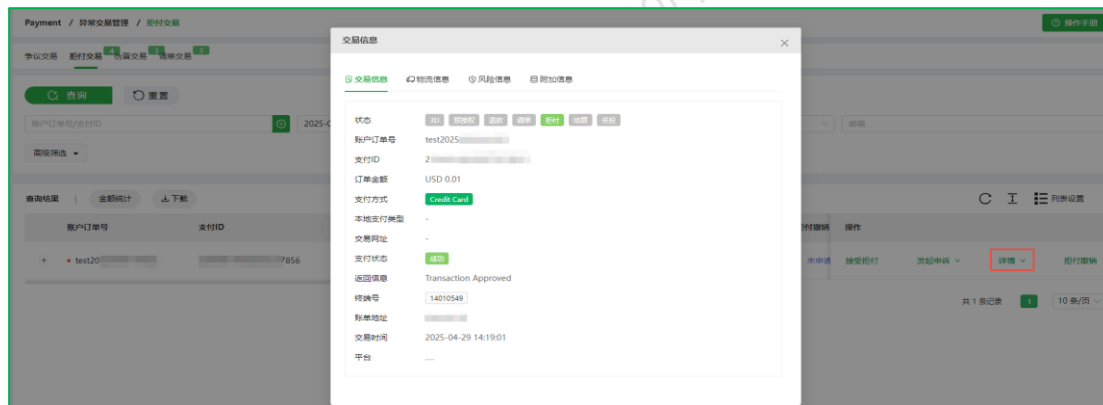
2.7 下载

1. 点击【下载】，可以下载查询到的结果



2.8 详情

1. 点击【详情】，可以查看此笔交易的交易信息、物流信息、风险信息 and 附加信息。



2.9 拒付撤销

拒付撤销条件筛选： 未申请、已申请、撤销成功、撤销失败

拒付撤销与申诉区别： 拒付申诉是商家对拒付有异议，提供相关资料证明拒付是无效或不合理的，最终申诉结果由发卡行决定；

拒付撤销是消费者主动向发卡行取消拒付，同意返还资金，商家需提供相关撤销证明资料，以便收单行向发卡行确认拒付状态。

发起拒付撤销条件： 基于不同卡种的拒付流程，拒付撤销功能不完全适用于所有订单，若满足以下所有条件则可具备发起拒付撤销请求，若不满足条件拒付撤销按钮则不显示。

- 支付方式为 Credit Card、GooglePay、ApplePay
- 拒付金额大于 0
- 拒付类型=拒付
- 拒付状态=待处理、无需处理
- 自拒付时间起 15 天内
- 拒付撤销状态=未申请，或距离首次发起拒付撤销且撤销失败的申请时间间隔 7 天以上

如下图所示，点击【拒付撤销】，进入提交撤销凭证页面。

账户ID	支付ID	拒付状态	拒付金额	拒付原因	拒付时间	拒付类型	回复截止时间	操作
2000303158	2501151	待处理	USD 1.00	服务未提供或未收到商品	2025-05-08	拒付	2025-06-09 23:59:59	拒付撤销
2013587288	2501151	待处理	HKD 1.00	服务未提供或未收到商品	2025-05-08	拒付	2025-06-09 23:59:59	拒付撤销

拒付撤销

拒付撤销申请最多支持提交2次，因银行回复时效，2次提交时间间隔需大于7天。

账户订单号：2000303

支付ID：2501151

拒付金额：USD 1.00

拒付时间：2025-05-08

拒付状态：待处理

拒付类型：拒付

拒付原因：服务未提供或未收到商品

回复截止时间：2025-06-09 23:59:59

拒付撤销状态：未申请

* 撤销凭证：

沟通记录：

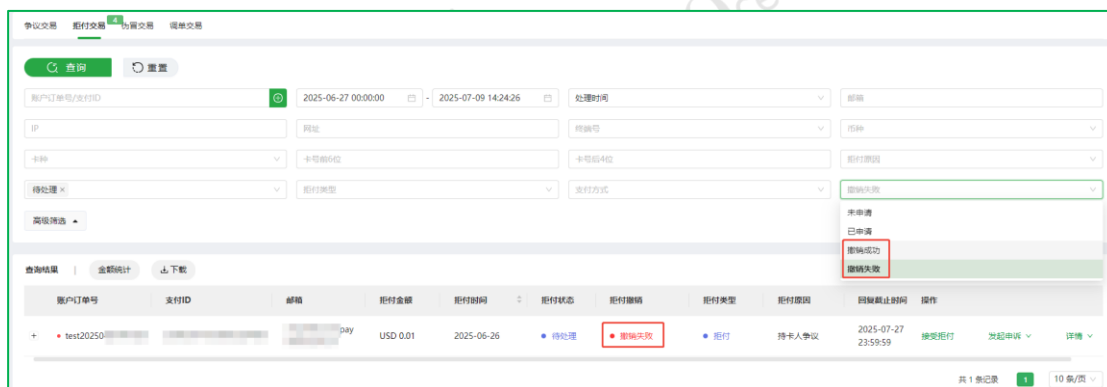
发起拒付撤销要求：

- 拒付撤销状态筛选=未申请
- 点击订单下拉详情，点击“拒付撤销”，进入提交撤销凭证页面
- 撤销凭证（必填）：支持 doc.docx.pdf.jpg.jpeg
- 沟通记录（选填）：支持 doc.docx.pdf.jpg.jpeg
- 文件限制：单个限制 3M，支持 5 个文件上传
- 发起时间：自拒付时间 15 天内
- 发起次数：最多提交 2 次，2 次申请时间间隔大于 7 天

- 发起笔数：仅能单笔发起，不支持批量发起

拒付撤销结果反馈：

- 反馈时间：5 个工作日内
- 撤销失败：消费者未撤销拒付，维持当前状态（7 天后可发起第 2 次）
- 撤销成功：消费者已撤销拒付，资金通过申诉成功状态返还



3. 调单交易

3.1 什么是调单（Retrieval Request）？

- 当持卡人不确定其发卡行账单上的交易是否本人做出时，他们通常向其发卡行索要一份有关交易单据副本，以确定该笔交易是否是他们所为。以上行为称为调单。
- 调单发生后，发卡行对此交易的交易款进行冻结，等待进一步核实后才决定是否解冻。
- 若调单发生之后没有升级为拒付，则一般在交易 180 天后交易款将解冻，但某些行业和某些发卡行可能需要更长时间才会解冻交易款。

3.2 常见调单原因

调单原因（中文）	调单原因（英文）
欺诈交易	Other Fraud-Card Absent Environment
触发伪冒监控程序	Visa Fraud Monitoring Program
持卡人未授权	No Authorization
交易清算延迟	Late Presentment

错误交易代码	Incorrect Transaction Code
错误交易币种	Incorrect Currency
错误账户	Incorrect Account Number
错误交易金额	Incorrect Amount
重复处理/已用其他方式支付	Duplicate Processing/Paid by Other Means
无效数据	Invalid Data
服务未提供或未收到商品	Merchandise/Services Not Received
已取消的循环交易	Cancelled Recurring
货物损坏/货不对版	Not as Described or Defective Merchandise/Services
虚假商品	Counterfeit Merchandise
虚假描述	Misrepresentation
未收到退款	Credit Not Processed
已取消的商品/服务	Cancelled Merchandise/Services
其他	Others

4. 调单交易功能介绍

点击【Payment】-【异常交易管理】-【调单交易】，则可以根据订单号或支付 ID 查询相应的交易信息。也可以根据交易时间、调单时间、回复截止时间、处理时间、调单状态等筛选相应的调单交易明细。

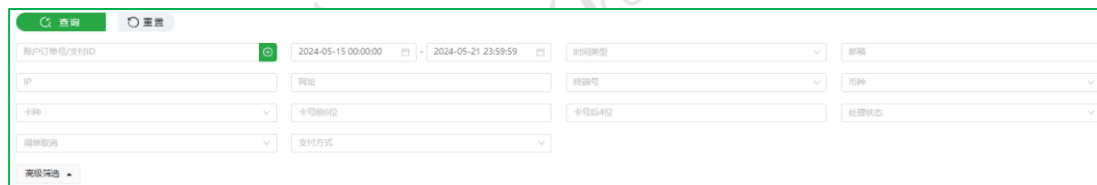


4.1 查询

1. 时间：默认处理时间

- 交易时间：此交易发生的时间
- 调单时间：此交易发生调单的时间
- 回复截止时间：此交易可以提交调单撤销信的最后时间
- 处理时间：Oceanpayment 完成处理的时间

- 商户处理时间：即商户处理调单交易的时间；例如：提交撤销调单的时间、接受退款的时间



2. 账户订单号/支付 ID：可以输入账户订单号，或支付 ID 进行查询

- 可以通过【+】输入多个账户订单号，或多个支付 ID
- 要么同时输入账户订单号，要么同时输入支付 ID；不能同时输入账户订单号和支付 ID
- 多个账户订单号（或多个支付 ID）必须用【英文格式的逗号】隔开



3. 处理状态：查看调单订单的处理状态

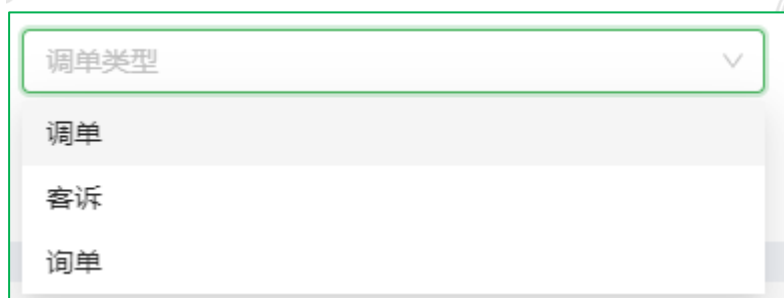
- 已申请调单撤销：此笔交易已在后台提交【申请调单撤销】的资料
- 未申请调单撤销：此笔交易未在后台提交【申请调单撤销】的资料
- 无需处理：调单金额为 0；或调单更新时，回复截止时间已过期（也就是无需处理的调单订单，主要是 Klarna 的调单数据）
- 已退款：此笔交易存在退款



A screenshot of a web interface showing a dropdown menu for '处理状态' (Processing Status). The menu is open, displaying four options: '处理状态' (selected), '已申请调单撤销' (Already applied for order cancellation), '未申请调单撤销' (Not applied for order cancellation), '无需处理' (No need to process), and '已退款' (Already refunded).

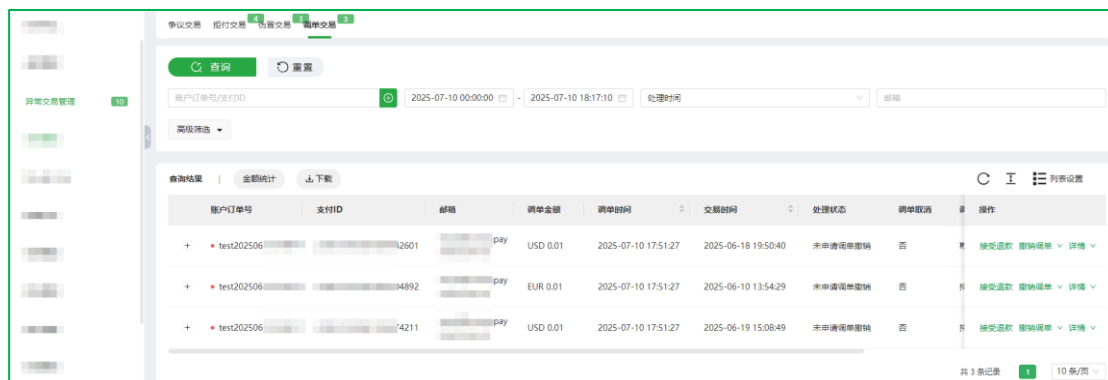
4. 终端号：多选，可以查询多个终端号
5. 邮箱：不区分大小写，精准查询
6. 支付方式：可以同时选择多个支付方式
7. 调单取消：是/否
8. 调单类型：

- 调单：消费者对交易有疑义
- 客诉：消费者投诉交易
- 询单：监控要求对订单问询



A screenshot of a web interface showing a dropdown menu for '调单类型' (Order Type). The menu is open, displaying three options: '调单' (Order), '客诉' (Complaint), and '询单' (Inquiry).

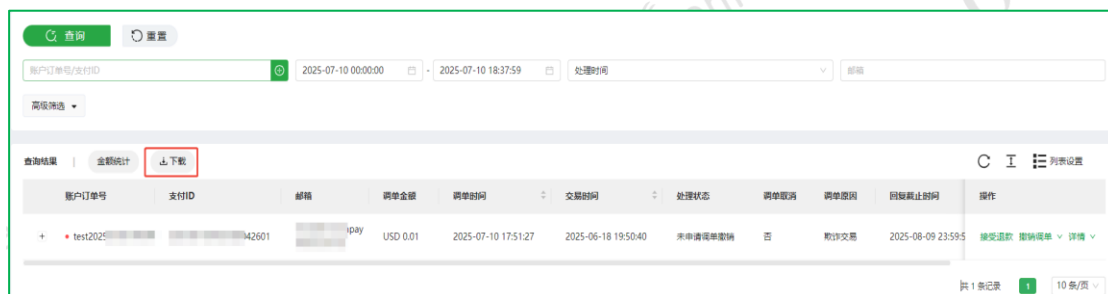
4.2 待处理提醒



1. 如上图【调单交易】，可以查看【调单处理】全部【未申请调单撤销】、【未退款】状态订单。
2. 时间范围：从当前时间到待处理订单的最早时间内。

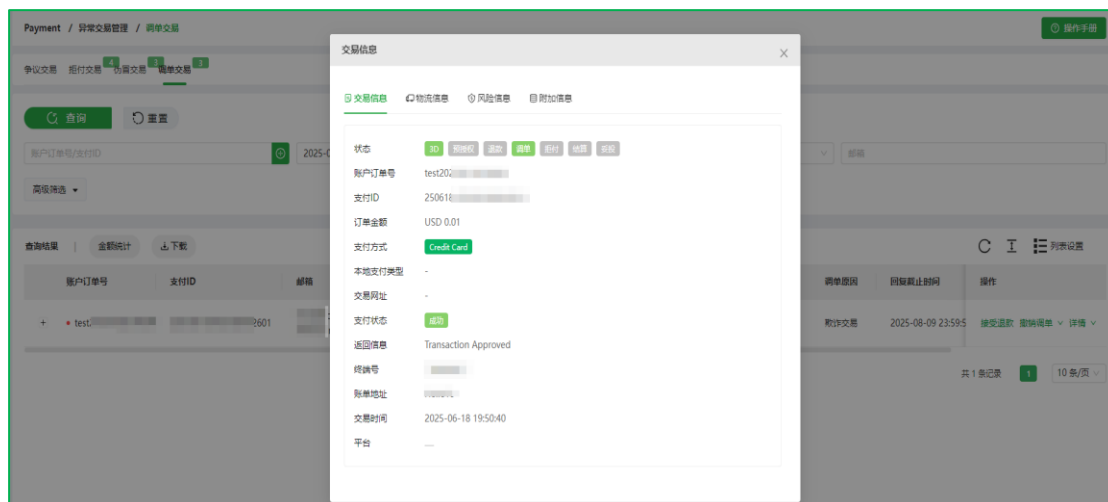
4.3 下载

1. 点击【下载】可以下载查询到的结果。



4.4 详情

1. 点击【详情】，可以查看此笔交易的交易信息、物流信息、风险信息和附加信息。

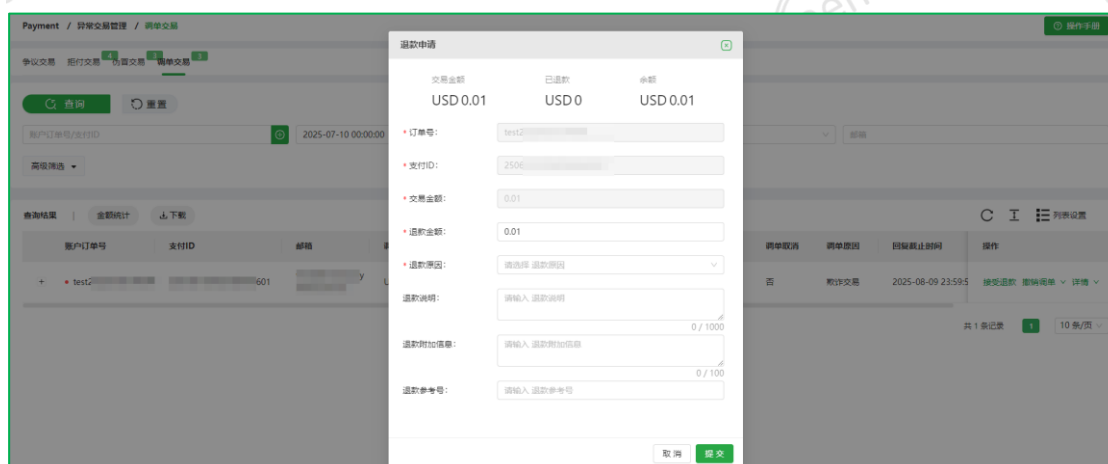


4.5 接受退款

1. 接受退款：表示接受此笔调单，银行直接退款处理。



2. 点击接受退款，退款页面自动带出当前订单号的相关信息，可进行全额退款和部分退款。

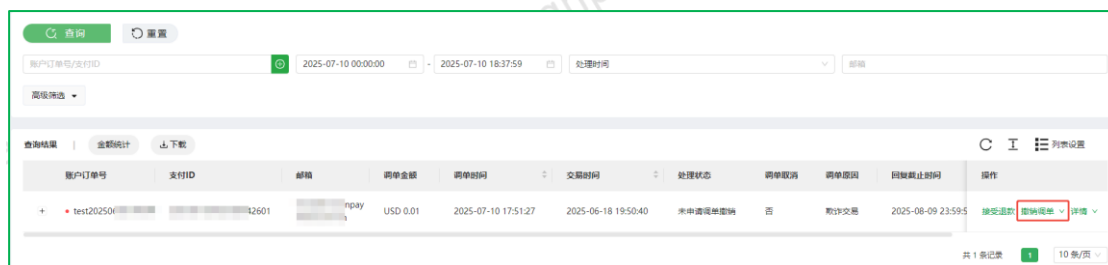


➤ 如上图: 接受退款，点击“接受退款”可以对这笔交易进行退款。**“接受退款不受”回复截止时间”的限制**；即使超过回复截止时间，也可以对这笔调单交易进行退款。

- 若在回复截止时间之前：既没有提交【接受退款】，也没有提交【申请调单撤销】，默认接受此笔调单。可能有拒付风险，若发生拒付，银行除扣除交易款外，还需要额外收取拒付处理费。
- 调单通知未及时处理过的订单，**Amex 将直接升级为拒付订单**；需要商户需要及时处理调单，以避免拒付。
- 调单通知未及时处理过的订单，**Discover 若发生拒付，不再支持拒付申诉提交**；需要商户需要及时处理调单，以避免损失。
- Discover 的调单若要【接受退款】，请在 **Discover 调单发生后的 30 天内处理**，超过 30 天不支持【接受退款】。

4.6 申请调单撤销

撤销调单申请信：向银行提交调单撤销的相关材料，申请撤销调单。



商户订单号	支付ID	邮箱	调单金额	调单时间	交易时间	处理状态	调单取消	调单原因	回复截止时间	操作
+ test202501		npay	USD 0.01	2025-07-10 17:51:27	2025-06-18 19:50:40	未申请调单撤销	否	欺诈交易	2025-08-09 23:59:59	接受退款 撤销调单 详情

共 1 条记录 1/1 10 条/页

1. 点击撤销调单，则展开撤销调单编辑页面。

账单管理 / 账单列表 / 账单编辑

订单信息

支付ID	250218	交易网址	
ECI值	05	交易金额	USD 0.01
交易类型	Purchase	账单金额	USD 0.01
交易时间	2015-02-18 10:43:01	账单原因	持卡人无法识别交易
交易邮箱			

交易信息

* 姓名:

* 卡号:

* IP地址:

* 国家:

* 州:

* 城市:

* 地址:

收货信息

* 姓名:

* 联系方式:

* 邮编:

* 国家:

* 州:

* 城市:

* 地址:

2. 根据调单原因，选择对应调单证明资料。

详细说明及上传证明材料

☒ 商品和服务与描述不符 (商品在网站上的描述内容和图片)

请详细填写调单说明

上传证明材料

详细说明及上传证明材料

☒ 所发商品与订单一致 (订单详情、出库单、物流签收单、物流签收证明等)

请详细填写调单说明

上传证明材料

详细说明及上传证明材料

☒ 客户对退货和取消政策进行了有效的披露 (退款退货政策、交易取消政策等)

3. 光标点击示例，调单撤销示例文字说明，自动获取调单撤销示例，并对示例文字进行补充。

4. 上传证明文件:最多上传 5 张图片，图片支持 JPG, JPEG, PNG 等图片格式，单个图片最大

3M，图片尺寸不能超过：1800px*1500px。

详细说明及上传证明材料

☒ 交易金额错误

调单撤销示例文字说明: Provide transaction receipt copy or other proof to evidence that the transaction amount was correct.

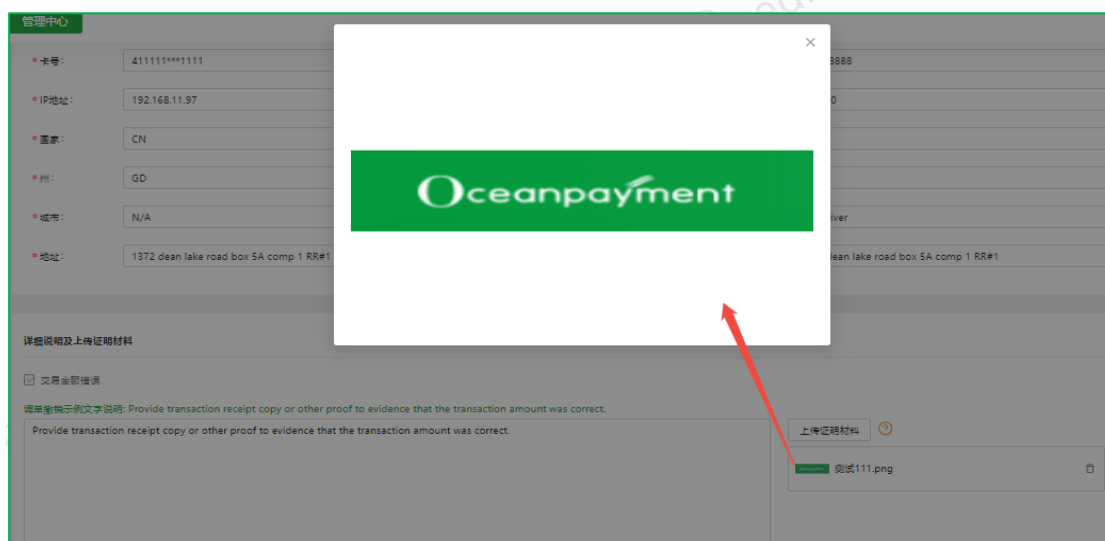
Provide transaction receipt copy or other proof to evidence that the transaction amount was correct.

最多上传5张图片, 图片支持JPG, JPEG, PNG等图片格式, 单个图片最大3M, 图片尺寸不能超过: 1800px*1500px

上传证明材料

必须上传证明材料

5. 上传图片后, 可点击图片放大预览。



6. 完成所有必填项(其他选项可根据实际情况进行提交), 点击提交后, 【处理状态】由“未申请调单撤销”变更为“已申请调单撤销”。

4.7 调单撤销下载凭证

1. 点击“调单撤销下载凭证”, 可以下载商户调单撤销上传的图片文件。

🔍 查询

🔄 重置

商户订单号/支付ID

2025-07-10 00:00:00

2025-07-10 18:37:59

处理时间

邮箱

高级筛选

查询结果

金额统计

⬇️ 下载

🔄

🔍

⚙️ 列表设置

商户订单号	支付ID	邮箱	调单金额	调单时间	交易时间	处理状态	调单取消	调单原因	回复截止时间	操作
+ test2025		ay	USD 0.01	2025-07-10 17:51:27	2025-06-18 19:50:40	未申请调单撤销	否	欺诈交易	2025-08-09 23:59:59	接受退款 撤销调单 详情

共 1 条记录

📄 下载凭证

页/页

4.8 Klarna 调单

1. Klarna 调单交易在【调单交易】板块无需处理，“操作”内容为空。商户需在【争议交易】版块处理 Klarna Dispute 相关的订单。

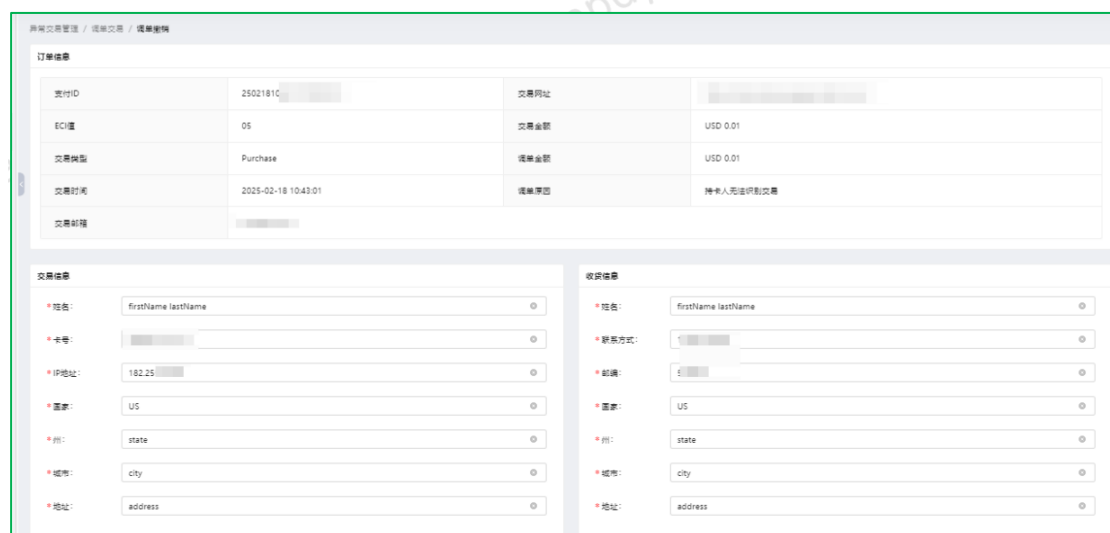


调单金额	调单时间	交易时间	处理状态	调单取消	调单原因	调单截止时间	操作
USD 0.01	2025-01-07 17:16:33	2024-10-16 09:53:43	无需处理	否	服务未提供或未收到商品	2025-02-07 23:59:59	

4.9 调单撤销信资料要求

信息正确且完整

➤ 点击【撤销调单】,即进入【调单撤销资料】提交界面。如下【交易信息】与【收货信息】,可直接编辑修改,将对应信息填写正确与完整。



订单信息		交易信息	
支付ID	2502181C	交易网址	
ECI值	05	交易金额	USD 0.01
交易类型	Purchase	调单金额	USD 0.01
交易时间	2025-02-18 10:43:01	调单原因	持卡人无法识别交易
交易状态			

交易信息		收货信息	
* 姓名:	firstName lastName	* 姓名:	firstName lastName
* 卡号:		* 联系方式:	
* IP地址:	182.25	* 邮编:	
* 国家:	US	* 国家:	US
* 州:	state	* 州:	state
* 城市:	city	* 城市:	city
* 地址:	address	* 地址:	address

撤销调单材料要求使用英文

➤ 因收单银行的工作语言为英文,所以商户提交的撤销调单材料除了持卡人填写的真实信息外,撤销调单材料尽量使用英文。请不要使用中文。

更全面的资料提交

- 调单撤销信线上化升级后，不仅提供了更全面的调单撤销信资料选择，也对提供了对应调单撤销示例文字供商户使用。可参照如下图示：

详细说明及上传证明材料

☒ 交易金额错误

调单撤销示例文字说明: Provide transaction receipt copy or other proof to evidence that the transaction amount was correct.

Provide transaction receipt copy or other proof to evidence that the transaction amount was correct.

商户可根据自己的情况，提交多个选项，提供对应的证明材料(每项证明材料可提供 1-5 张图片)。总之，调单撤销信资料越全面且有效，调单取消的机率越大。

证明材料须为有效图片

- 证明材料必须为图片，图片要求清晰，最多上传 5 张图片，图片支持 JPG，JPEG，PNG 等图片格式，单个图片最大 3M，图片尺寸不能超过：1800px*1500px；图片内容是调单撤销相关，且为支持调单撤销申请。

详细说明及上传证明材料

☒ 交易金额错误

调单撤销示例文字说明: Provide transaction receipt copy or other proof to evidence that the transaction amount was correct.

Provide transaction receipt copy or other proof to evidence that the transaction amount was correct.

最多上传5张图片，图片支持JPG, JPEG, PNG等图片格式。单个图片最大3M。图片尺寸不能超过: 1800px*1500px

上传证明材料 ?

必须上传证明材料

提交 退回

5. 伪冒交易

5.1 什么是伪冒 (Fraud)

各发卡行会将消费者的欺诈行为报告给对应的机构 (TC40 或 SAFE)，收单行和发卡行将根据这些机构出具的报告，了解交易的欺诈风险情况，及时调整风控策略，从而确保将欺诈交易控制在合理范围内。Visa 的欺诈行为报告为 TC40；MasterCard 的欺诈行为报告为 SAFE。我们把这些报告涉及的交易称为伪冒交易。

- TC40- Transactions reported by issuers for VISA transactions
- SAFE(System to Avoid Fraud Effectively) – Transactions reported by issuers for MasterCard transactions

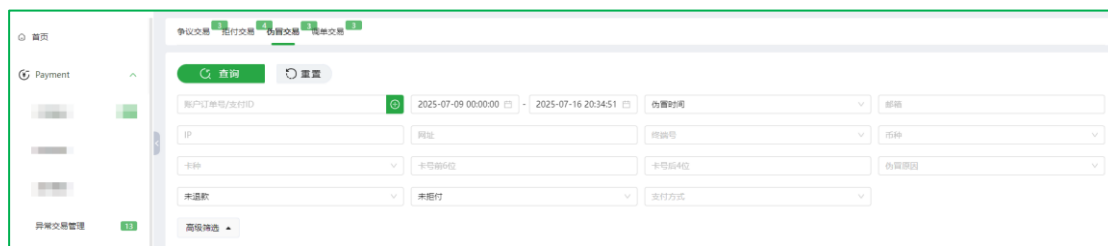
5.2 伪冒原因

伪冒原因
卡片遗失
卡片被盗
卡片未收到
虚假文件申请信用卡
发卡行报假卡（伪冒）
卡片不出现（账户卡号被冒用）
收单行报欺诈
无确定理由（其他）
其他
操纵持卡人
修改支付指令

6. 伪冒交易功能介绍

点击【Payment】-【异常交易管理】-【伪冒交易】，则可以根据账户订单号或支付 ID 查询

相应的交易信息。也可以根据交易时间、伪冒时间、终端号等筛选相应的伪冒交易明细。



6.1 查询

1. 时间：默认伪冒时间

- 交易时间：此交易发生的时间
- 伪冒时间：此交易发生伪冒的时间
- 商户处理时间：即商户处理伪冒交易的时间；例如：接受退款的时间

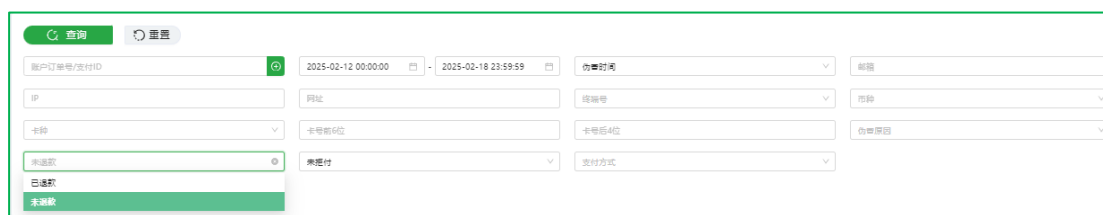


2. 账户订单号/支付 ID：可以输入账户订单号，或支付 ID 进行查询

- 可以通过【+】输入多个账户订单号，或多个支付 ID
- 要么同时输入账户订单号，要么同时输入支付 ID；不要同时输入账户订单号和支付 ID
- 多个账户订单号（或多个支付 ID）必须用【英文格式的逗号】隔开



3. 退款状态：已退款、未退款



4. 终端号：可以同时选择多个终端号

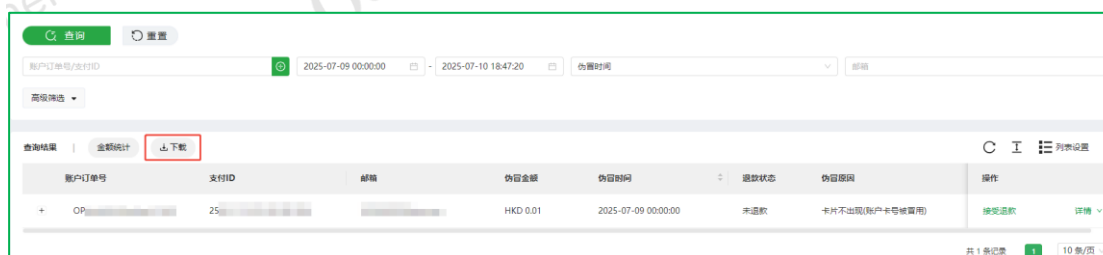
5. 邮箱：区分大小写，精准查询

6. 是否拒付：已拒付/未拒付

7. 可以同时选择多个支付方式

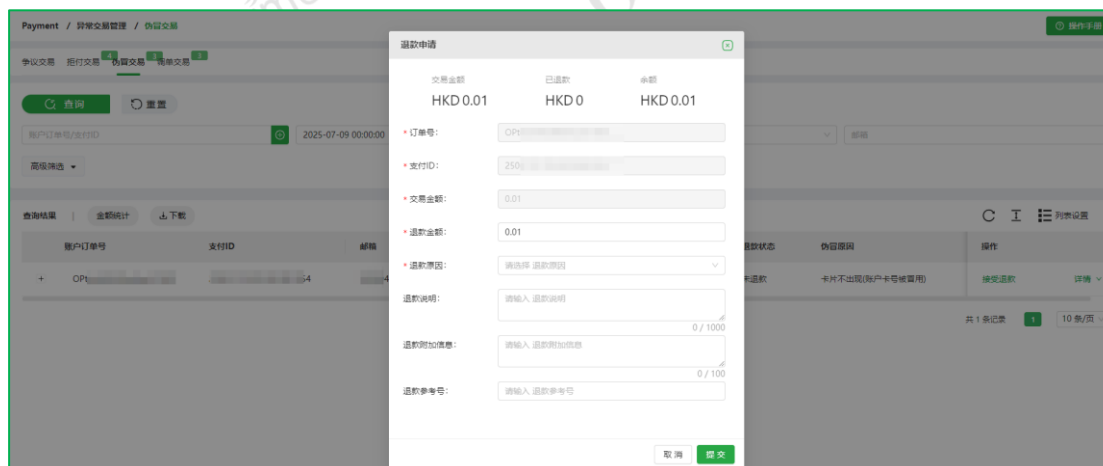
6.2 下载

1. 点击【下载】，可以下载查询到的结果。



6.3 接受退款

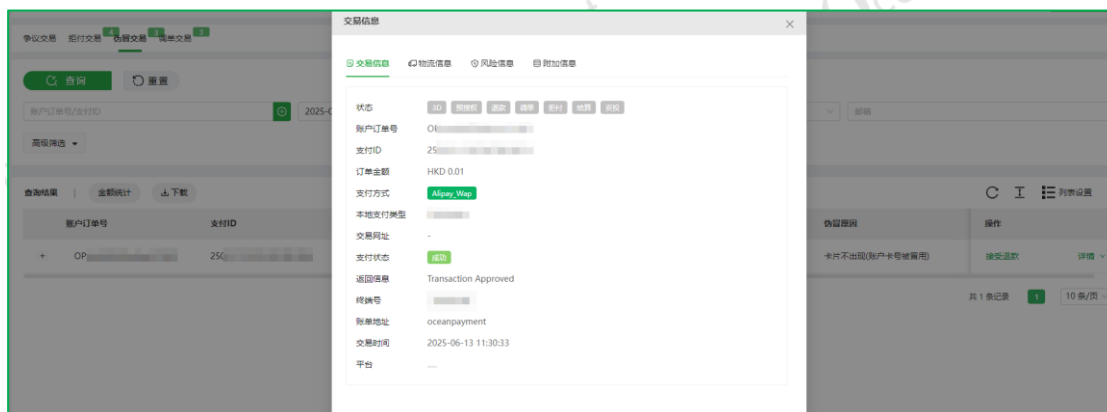
点击接受退款，退款页面自动带出当前订单号的相关信息，可进行全额退款和部分退款。



- **接受退款：** 点击【接受退款】，接受此笔伪冒交易，接受退款：通过退款的方式来避免这笔交易升级为拒付。
- 若在收到伪冒通知后没有及时【接受退款】，可能会有 88%以上的机率将发生拒付，拒付发生时，银行除扣除交易款外，还需要额外收取拒付处理费。
- 为避免拒付发生，商户需要及时处理伪冒，以避免损失。

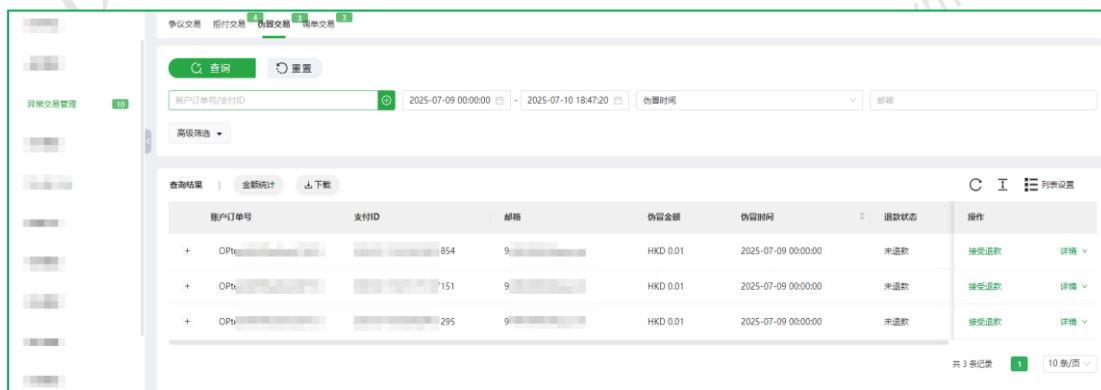
6.4 详情

1. 点击“详情”，可以查看此笔交易的交易详情、物流信息、风险信息 and 附加信息。



6.5 待处理提醒

1. 如下图【伪冒交易】，可以查看【伪冒交易】全部【未退款】【未拒付】状态订单。时间范围：从当前时间到待处理订单的最早时间内。



7. Klarna 争议

7.1 什么是 Klarna 宽限期

当消费者向 Klarna 提出争议时，Klarna 会自动暂停账单并建议消费者：

- 如有退货，请将商品退回
- 如有其他争议原因(未收到货物、有缺陷的货物等)，请联系商户

在消费者提出争议给 Klarna 后，商户有 21 天的时间来解决该案件。但“未经授权的购买”（消费者提出的欺诈）由于情况紧急，商户需要在当天回复。

如果商户和消费者不能在 Klarna 给定的解决时间内达成一致的解决方案，Klarna 将介入调查，则订单进入争议处理阶段。

Klarna 未介入订单争议处理之前为 Klarna 宽限期。

7.2 什么是 Klarna 争议

当订单在宽限期未能达成一致的解决方案，Klarna 介入订单的争议处理时，进入 Klarna 争议(Dispute)处理环节。

每笔争议订单均有响应的截止时间，商户需要在截止时间回复 Klarna。

一笔 Klarna 订单，同一个争议案件只要争议未解决，消费者可以持续向商户了解更多信息，发起多次争议请求；一笔 Klarna 订单争议，若消费者已认可商户的解决方案，则当前的争议问题已关闭。

消费者已认可并已关闭的 Klarna 争议订单，若消费者后续有疑义，可以再发起新的争议(Dispute)案件，新的争议(Dispute)案件未解决之前，消费者依然可以持续向商户了解更多信息疑问，发起多次争议请求。

一笔 Klarna 争议订单，若消费者不认可商户的解决方案，且则此争议将升级为拒付，Klarna 直接返款给到消费者。

Klarna 争议升级拒付后，不支持商户提交申诉。

更多 Klarna 争议内容详情见：

<https://docs.klarna.com/disputes/disputes-app-in-merchant-portal/>

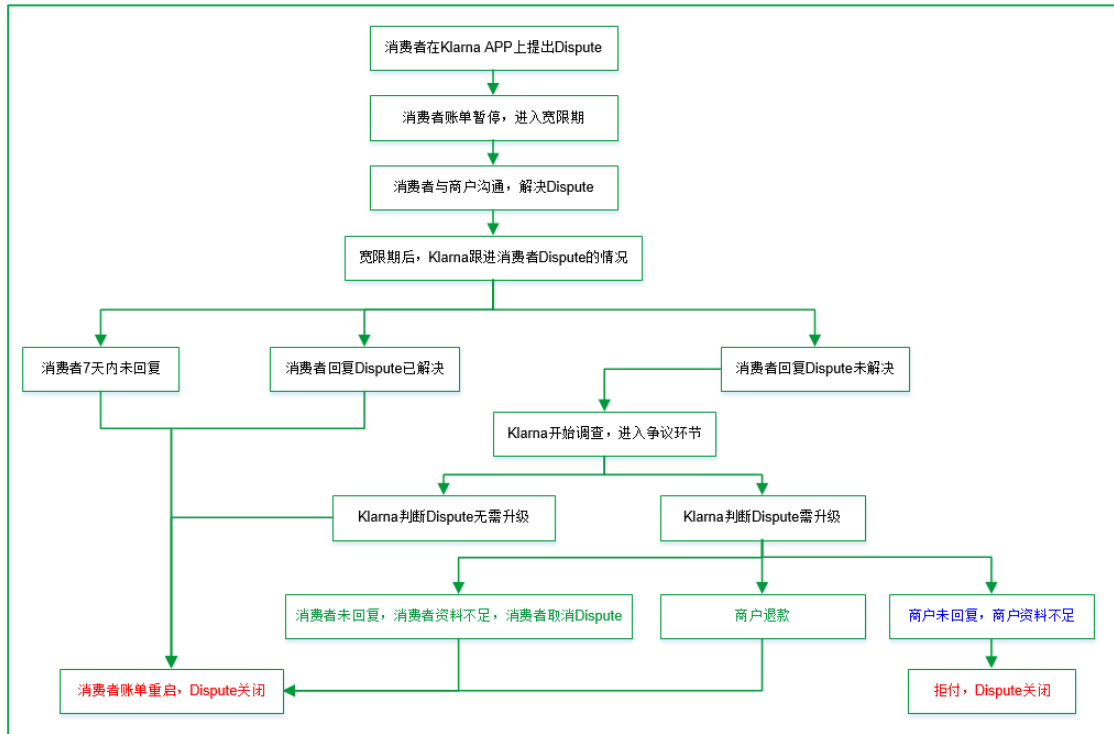
7. 3Klarna 常见争议原因

争议原因（中文）	争议原因（英文）
服务未提供或未收到商品	Goods not received
退款/退货	Return
货不对版/货物损坏	Faulty Goods
已取消的商品/服务	Incorrect Invoice
重复交易	Already Paid
未授权交易	Unauthorized purchases
高风险订单	High risk order
受新冠疫情影响	Pandemic impact

更多关于争议处理要求，请参考 Klarna【Merchant Protection Program】，详情见如下链接：

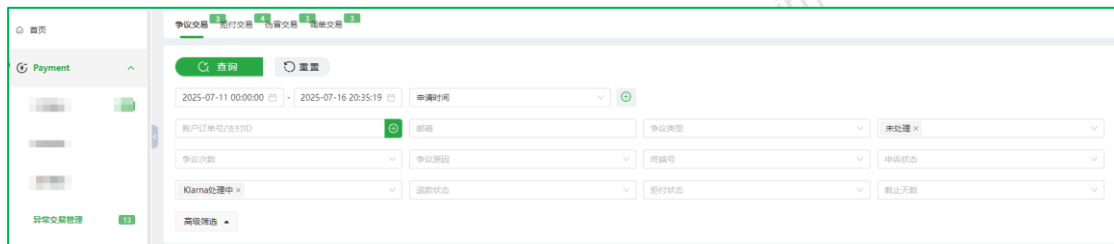
<https://www.klarna.com/international/merchant-protection-program/>

7.4 Klarna Dispute 处理流程（宽限期和争议）



8. 争议交易功能介绍

点击【Payment】-【异常交易管理】-【争议交易】，则可以根据订单号或支付 ID 查询相应的交易信息。也可以根据时间类型、争议类型、处理状态、争议次数、Klarna 处理状态等筛选相应的争议交易明细。



8.1 查询

1. 时间类型：可选申请时间、交易时间、发起时间、争议回复截止时间、宽限期开始时间、宽限期结束时间；默认查询【申请时间】。

- 申请时间：宽限期、争议订单在 Oceanpayment 后台更新的时间

4. 起始时间：根据所选时间类型查询开始时间。
5. 截止时间：根据所选时间类型查询截止时间。
6. 账户订单号/支付 ID：可以输入账户订单号，或支付 ID 进行查询。
 - 可以通过【+】输入多个账户订单号，或多个支付 ID
 - 要么同时输入账户订单号，要么同时输入支付 ID；不能同时输入账户订单号和支付 ID
 - 多个账户订单号（或多个支付 ID）必须用【英文格式的逗号】隔开



7. 争议类型：可查询争议、宽限期订单，可支持多个类型查询，也可以单个类型查询，默认查询所有的争议类型。
8. 处理状态：可查询未处理、已处理、无需处理的订单。
 - **无需处理**：订单可退金额=0(每 2 个小时更新一次状态判断)
 - **已处理**：争议订单已提交争议申诉，或宽限期订单点击确认【是否已联系消费者】
 - **未处理**：【无需处理】和【已处理】外的订单，均为【未处理】订单
 - 宽限期的【未处理】 订单：建议商户在宽限期结束时间之前，与消费者联系沟通并双方达成一致，可以点击【是否已联系消费者】并完成确认，用来记录已处理过宽限期的订单
 - 争议的【未处理】订单：Klarna 介入处理，需要商户在争议回复截止时间之前，提交争议申诉资料，或退款后提交争议申诉补充退款说明
9. 争议次数：通过选择框选择争议次数，可支持多选。

10. 争议原因：根据争议原因筛选，可支持多选，默认查询所有争议原因。

11. 终端号：可以同时选择多个终端号。

12. 邮箱：区分大小写，精准查询。

13. 申诉状态：可查询争议的申诉状态，默认查询所有状态。

➤ **未申诉**：宽限期订单全部为【未申诉】；争议订单没有提交【发起争议申诉】的订单

➤ **争议申诉中**：争议订单已提交【发起争议申诉】的订单

14. Klarna 处理状态：Klarna API 同步 Klarna 端的处理结果，默认查询 Klarna 处理中的状态

➤ **Klarna 处理中**：Klarna 还没有给出争议的最终处理结果

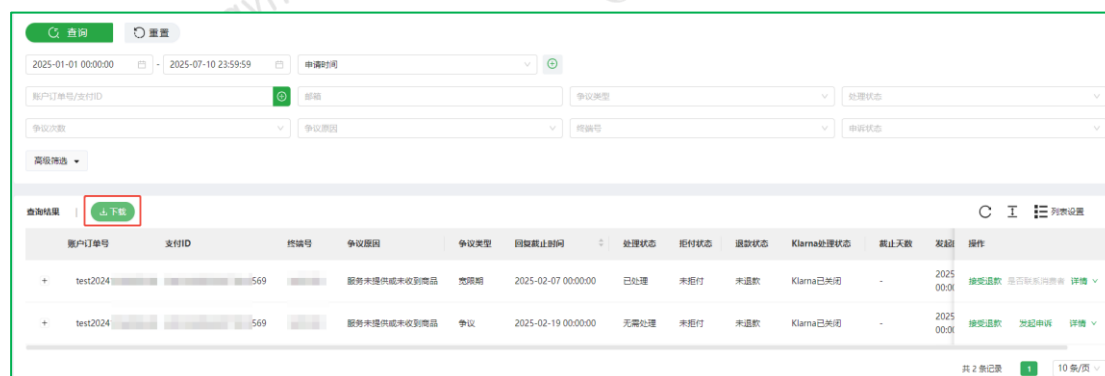
➤ **Klarna 已关闭**：Klarna 端已给出此争议订单的处理结果，可能是消费者取消了争议，也可能是发生了拒付，也可能是商户操作了退款等

15. 是否退款：是/否；宽限期或争议订单是否存在退款记录。

16. 是否拒付：是/否；宽限期或争议订单是否存在拒付记录。

8.2 下载

1. 点击【下载】，可以下载查询到的结果。

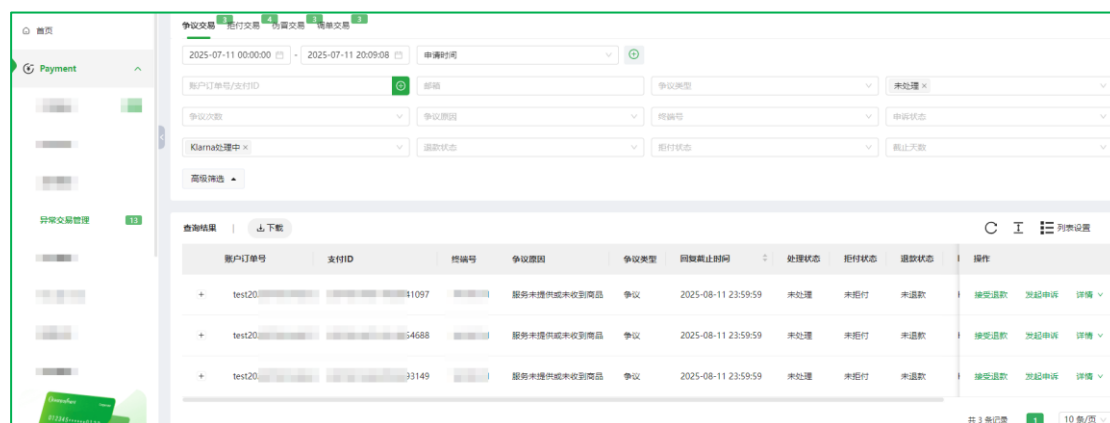


The screenshot shows the Oceanpayment dispute management interface. At the top, there are search filters including date range (2025-01-01 00:00:00 to 2025-07-10 23:59:59), dispute type, and other criteria. Below the filters, there is a table of disputes. The table has columns for order number, payment ID, terminal number, dispute reason, dispute type, return stop time, processing status, payment status, refund status, Klarna processing status, stop time, and actions. A red box highlights the 'Download' button in the top left corner of the table area.

客户订单号	支付ID	终端号	争议原因	争议类型	回款截止时间	处理状态	拒付状态	退款状态	Klarna处理状态	截止天数	发起	操作
test2024		569	服务未提供或未收到商品	宽限期	2025-02-07 00:00:00	已处理	未拒付	未退款	Klarna已关闭	-	2025-00:00	接受退款 是否联系消费者 详情
test2024		569	服务未提供或未收到商品	争议	2025-02-19 00:00:00	无需处理	未拒付	未退款	Klarna已关闭	-	2025-00:00	接受退款 发起申诉 详情

共 2 条记录 1 10 条/页

8.3 待处理提醒



1. 点击上图【争议交易】，可以查看【争议交易】全部【未处理】状态订单。
2. 对【条件筛选器】进行重新选择后，点击【查询】可以按更新后的查询条件查询数据。

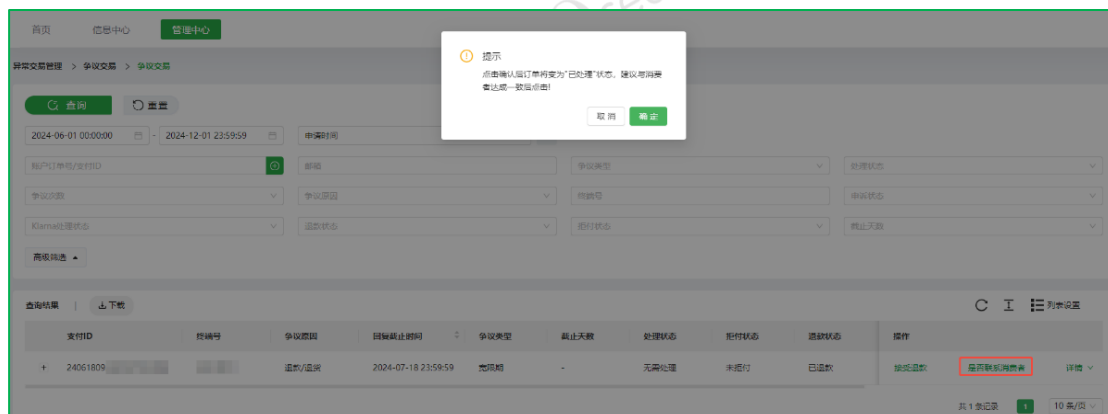
8.4 宽限期处理流程

Klarna 宽限期的订单，请商户与消费者积极沟通解决方案，避免超过宽限期结束时间还未达成一致解决方案而升级至 Klarna 介入处理。

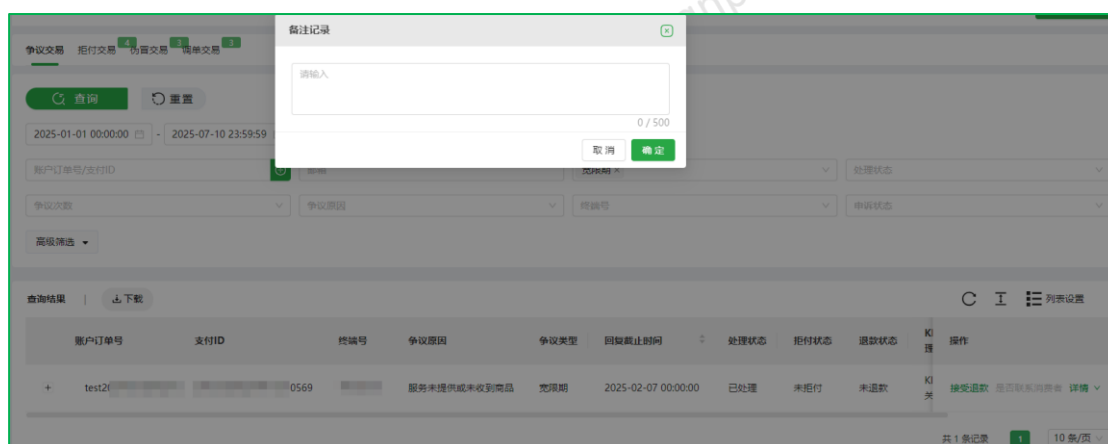
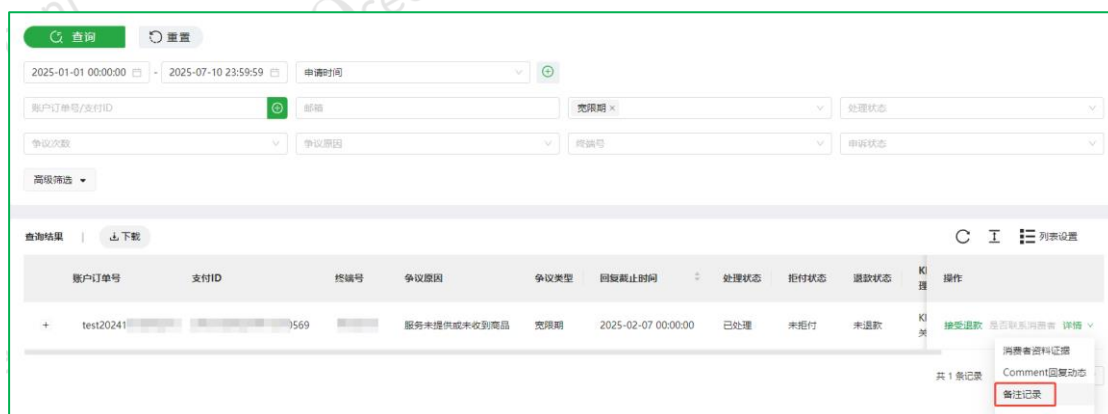
一旦 Klarna 介入处理，除了需要回复相应的申诉资料外，还可能会有争议费用或升级成为拒付。在宽限期结束时间之前，与消费者沟通达成一致，以避免升级为争议。

自 2024-01-01 起，Klarna 进入宽限期的订单将进行资金冻结（调单），若宽限期订单后续发生了拒付或者退款，系统会立刻自动释放该笔资金退回给到消费者。若宽限期订单后续没有发生拒付或退款，系统 120 天后会自动释放该笔资金走正常结算流程。为了减少宽限期的订单后续产生拒付，建议商户可以加强服务响应，多与消费者沟通积极解决客诉问题。

1. 【是否已联系消费者】：商户可以点击【是否已联系消费者】并完成确认，用来记录已处理过宽限期的订单。



2. 【备注记录】：商户可以点击【备注记录】，用于记录宽限期订单与消费者的沟通情况。



8.5 争议处理流程

1. **争议时间**：此笔交易升级为争议，争议开始的时间。
2. **争议回复截止时间**：商户可以在争议回复截止时间之前【接受退款】或【发起争议申诉】。若超过争议回复截止时间，此笔争议很大可能会升级为拒付，给商户带来拒付金额和争议费用损失。

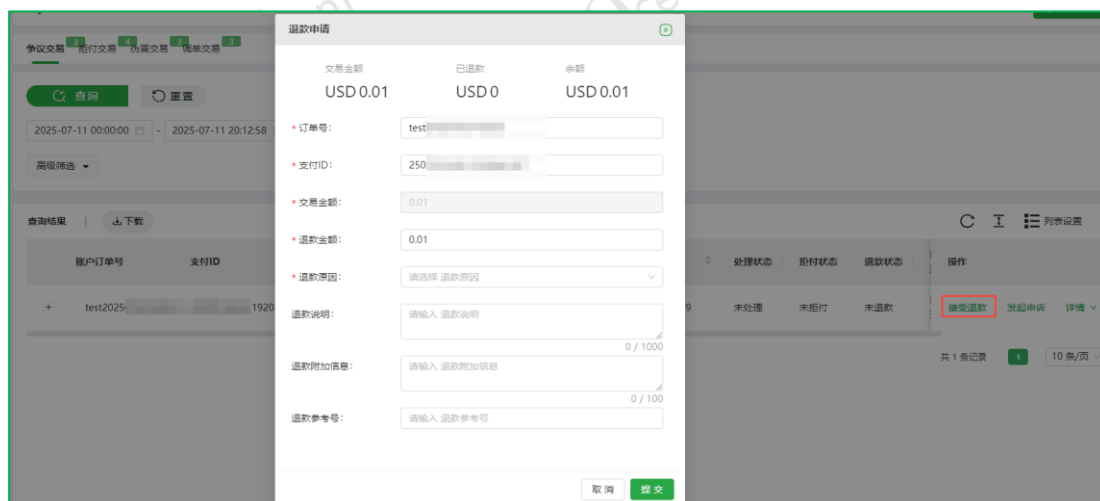
小技巧：不要以【争议回复截止时间】来处理争议，建议以【发起时间】来处理争议，避免消费者因为等待时间过长升级投诉，导致 Klarna 直接判定为拒付。



终端号	争议原因	争议类型	回复截止时间	处理状态	拒付状态	退款状态	Klarna处理状态	截止天数	发起时间	操作
14	服务未提供或未收到商品	争议	2025-02-19 00:00:00	无需处理	未拒付	未退款	Klarna已关闭	-	2025-01-19 00:00:00	接受退款 发起申诉 详情

3. **接受退款**：点击【接受退款】可以对这笔 Klarna 争议进行退款；点击接受退款，退款页面自动带出当前订单号的相关信息，可进行全额退款和部分退款。

点击【接受退款】后，请继续下一步，在后续的【发起争议申诉】的 Comment 中补充退款说明，以便 Klarna 关闭此争议，争议申诉提交完后当前争议订单处理状态将变更为已处理。



交易金额: USD 0.01 | 已退款: USD 0 | 余额: USD 0.01

* 订单号: test

* 支付ID: 250

* 交易金额: 0.01

* 退款金额: 0.01

* 退款原因: 请选择退款原因

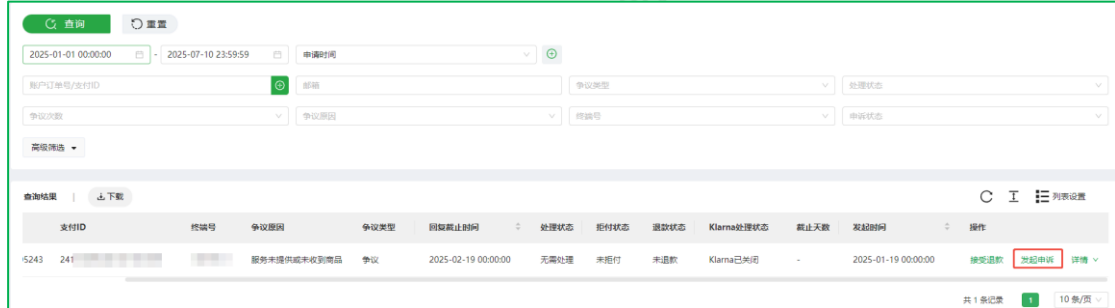
退款说明: 请输入退款说明 (0 / 1000)

退款附加信息: 请输入退款附加信息 (0 / 100)

退款参考号: 请输入退款参考号

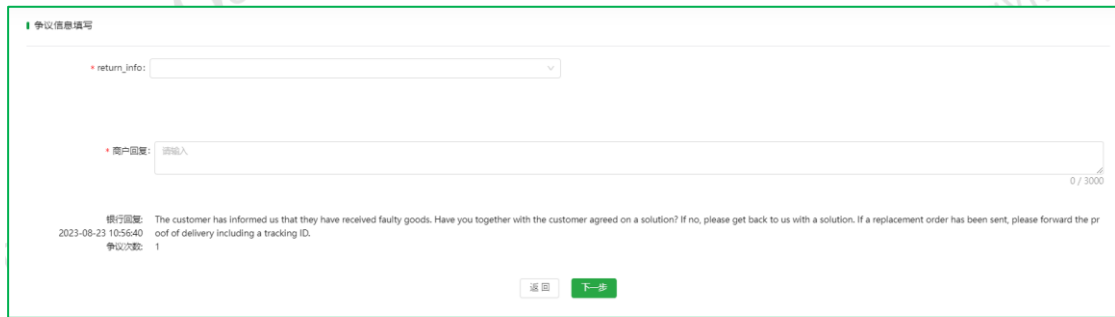
取消 提交

4. **发起争议申诉：** 点击【发起争议申诉】，进入争议申诉资料申请页面，按照指引和争议评论（Comment）提交 Klarna 所需的争议申诉资料。



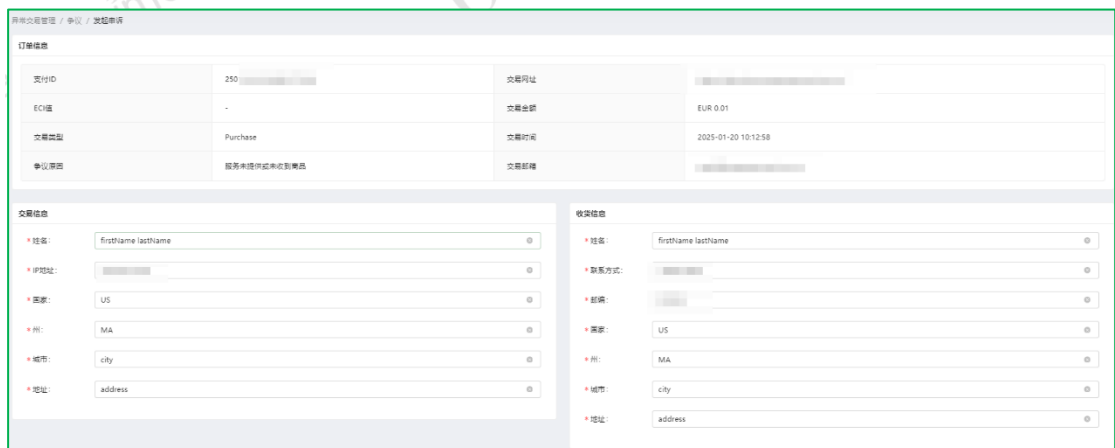
The screenshot shows a web interface for managing disputes. At the top, there are filters for date range (2025-01-01 to 2025-07-10) and a search bar. Below the filters is a table with columns: 支付ID (Payment ID), 终端号 (Terminal ID), 争议原因 (Dispute Reason), 争议类型 (Dispute Type), 回款截止时间 (Refund Deadline), 处理状态 (Processing Status), 拒付状态 (Refusal Status), 退款状态 (Refund Status), Klarna处理状态 (Klarna Processing Status), 截止天数 (Deadline Days), 发起时间 (Initiation Time), and 操作 (Actions). The first row shows a dispute with ID 5243, reason '服务未提供或未收到商品' (Service not provided or goods not received), and a status of '无属处理' (No action taken). The '操作' column for this row contains buttons: '接受退款' (Accept Refund), '发起申诉' (Initiate Dispute - highlighted in red), and '详情' (Details).

争议信息填写： 如下为 Klarna Dispute API 必填信息，请按指引完善申诉内容。

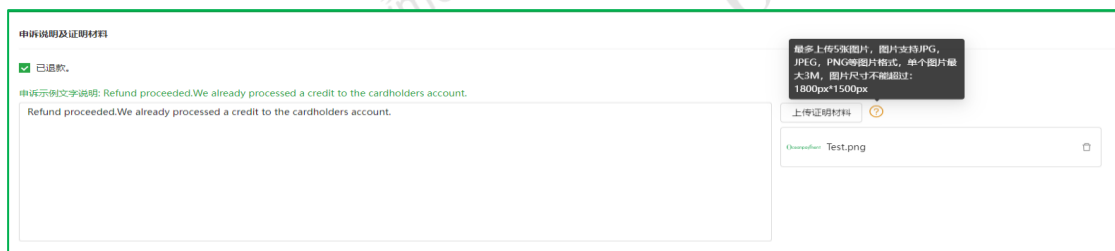


The screenshot shows a form titled '争议信息填写' (Dispute Information Entry). It contains several input fields: 'return_info' (with a dropdown arrow), '商户名称' (Merchant Name) with a placeholder '请输入' (Please enter), and a large text area for '银行回款' (Bank Refund) with a placeholder 'The customer has informed us that they have received faulty goods. Have you together with the customer agreed on a solution? If no, please get back to us with a solution. If a replacement order has been sent, please forward the proof of delivery including a tracking ID.' Below the text area is a '争议次数' (Dispute Count) field showing '1'. At the bottom right, there are two buttons: '返回' (Return) and '下一步' (Next Step).

申诉材料提交：【争议信息填写】后，【下一步】可以进入【申诉材料提交】环节，可以按指引提交相关补充材料。

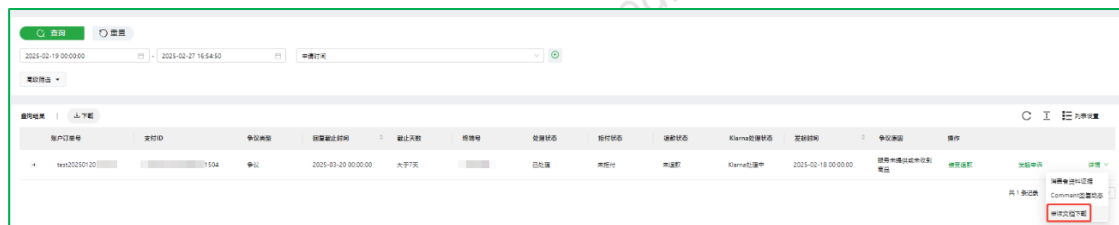


The screenshot shows a form titled '申诉材料提交' (Dispute Material Submission). It is divided into two main sections: '交易信息' (Transaction Information) and '收货信息' (Delivery Information). The '交易信息' section includes fields for '支付ID' (Payment ID), '终端号' (Terminal ID), '交易网址' (Transaction URL), '交易金额' (Transaction Amount), '交易类型' (Transaction Type), '交易时间' (Transaction Time), and '争议原因' (Dispute Reason). The '收货信息' section includes fields for '姓名' (Name), '联系电话' (Contact Number), '邮箱' (Email), '国家' (Country), '州' (State), '城市' (City), and '地址' (Address). Both sections have dropdown arrows next to the input fields.

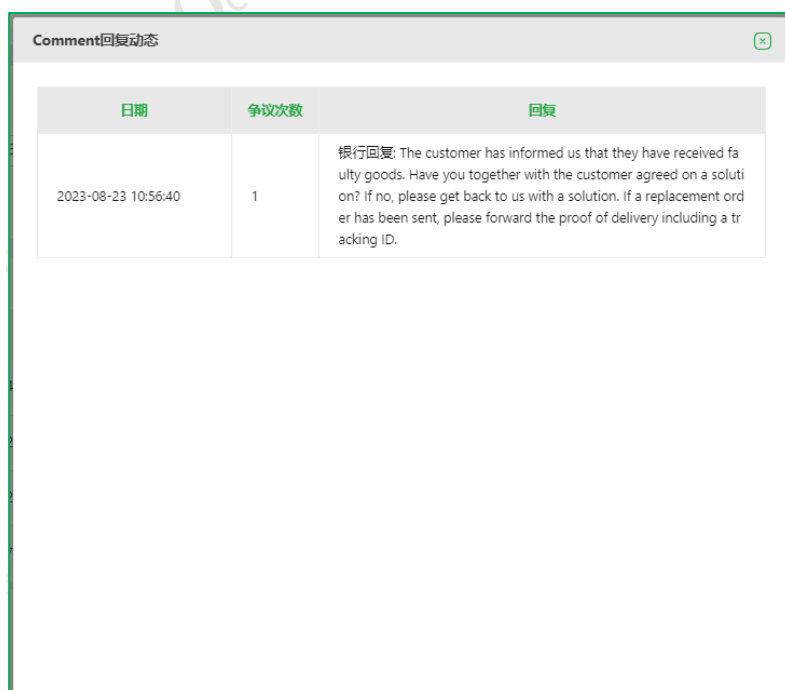


The screenshot shows a form titled '申诉说明及证明材料' (Dispute Explanation and Supporting Materials). It contains a checkbox labeled '已退款' (Refunded) which is checked. Below the checkbox is a text area with a placeholder 'Refund proceeded. We already processed a credit to the cardholders account.' To the right of the text area is a file upload section with a button labeled '上传证明材料' (Upload Supporting Materials) and a file name 'Oceanpayment_Test.png'.

申诉文档下载：提交申诉后，处理状态变更为“已处理”；点击详情-申诉文档下载，可查看到争议申诉文档。



Comment 回复动态：商户可以通过点击 comment 回复动态查看当前 Klarna 争议案件全部回复过程。



8. 6Klarna 争议申诉资料指引

上传说明：根据不同争议原因的指引，结合争议评论（Comment）内容，如实填写订单相关状态。

申诉示例：指引如何阐述争议申诉提交内容；建议直接借鉴申诉示例文字。

证明材料：争议资料证明图片直接上传；（支持 jpg、jpeg、png 格式）；每项争议资料说明的场景均可上传证明材料，上传后可点击预览图片。

争议申诉材料要求使用英文：Klarna 官方处理语言为英文，申诉资料通过 API 对接，系统自动提交给 Klarna。

证明材料须为有效图片：证明材料必须为图片，可提供 1-5 张图片，图片支持 jpg、jpeg、png 格式图片要求清晰，单个图片最大控制在 3M 以内，图片尺寸不能超过：1800px*1500px。

注意事项说明：在申诉资料中提供了如个人身份证、护照、卡片等涉及个人身份信息的资料，需要脱敏处理。

Klarna 申诉资料要求累计需要控制在 7M 以内，否则无法同步至 Klarna。

8. 7Klarna 拒付

1. Klarna Dispute 处理流程如下：

- **【宽限期】：**商户与消费者沟通
- **【争议】：**Klarna 介入，商户需要回复 Klarna，提供相应的争议申诉文件
- **【拒付】：**商户未回复争议，或 Klarna 判定商户争议申诉失败
- **【争议退款】：**商户认可争议，Oceanpayment 系统会自动标记一笔拒付金额=0 的拒付订单，用于收取 Klarna Dispute Fee

一旦 Klarna 发生拒付，Klarna Dispute 处理流程结束，商户无继续申诉的机会。

9. 信用卡申诉处理

9.1 什么情况下发起申诉

- 商户认为持卡人拒付不合理，同时商户有充分的申诉证明资料
- 商户有充分的证明资料，证明提供了正确的货物或服务给持卡人

9.2 不支持申诉的场景

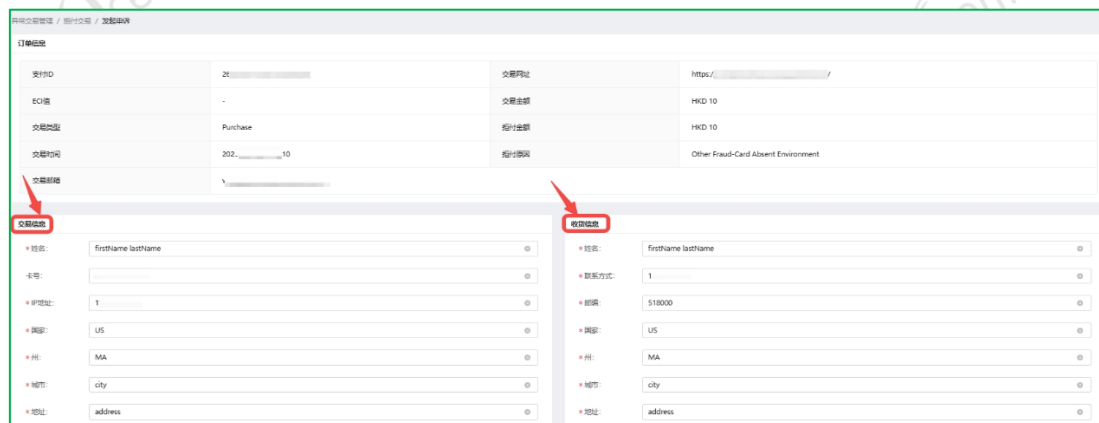
- 已退款交易：拒付金额为 0 的拒付交易
- 巴西本地信用卡：不接受申诉处理，需要默认接受拒付
- 墨西哥本地信用卡：不接受申诉处理，需要默认接受拒付
- RDR：国际信用卡 Visa，RDR 拒付预警交易
- 国际信用卡 Discover：调单订单未回复导致升级为拒付的订单，发生拒付的订单不支持申诉
- Klarna 拒付：Klarna 的争议流程为【宽限期-争议-拒付】，一旦发生拒付，则表示争议结果为拒付，不再支持申诉
- 韩国本地支付：韩国本地支付的争议流程为【调单-拒付】，一旦发生拒付，则表示争议调单结果为拒付，不再支持申诉

不支持申诉的场景在系统的展示效果：**拒付更新时，回复截止时间已过期。**

9.3 申诉资料要求

■ 信息正确且完整

- 点击【发起申诉】，即进入【申诉资料】提交界面。如下【交易信息】与【收货信息】，可直接编辑修改，将对应信息填写正确与完整。

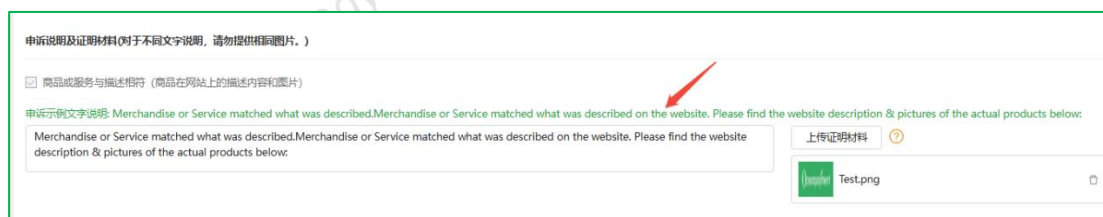


■ 申诉材料要求使用英文

因收单银行的工作语言为英文，所以商户提交的申诉材料除了持卡人填写的真实信息外，申诉材料尽量使用英文，以提高申诉成功率。请不要使用中文。

■ 更全面的申诉资料提交

申诉流程升级后，不仅提供了更全面的申诉资料选择，也对提供了对应申诉示例文字供商户使用。可参照如下图示：

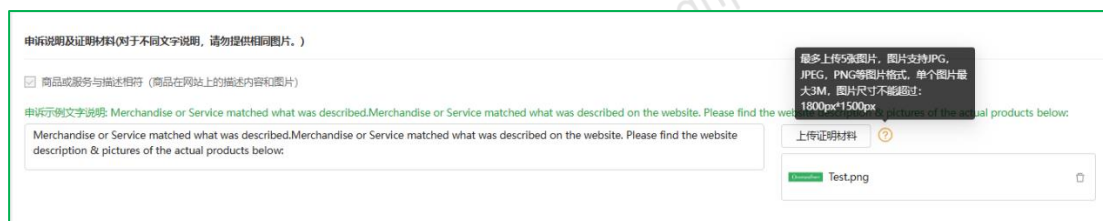


商户可根据自己的情况，提交多个选项，提供对应的证明材料（每项证明材料可提供 1-5 张图片）。

总之，申诉资料越全面且有效，申诉成功的机率越大。

■ 证明材料须为有效图片

证明材料必须为图片，可提供 1-5 张图片。图片要求清晰，单个图片控制在 3M 以内，图片尺寸不能超过：1800px*1500px；图片内容是申诉相关，且为支持申诉申请。



更多详情请查阅账户后台-帮助中心：【商户申诉资料提交指引】

9.4 申诉资料常见问题

■ 申诉材料均为中文

因收单银行的工作语言为英文，所以商户提交的申诉材料除了持卡人填写的真实信息外，申诉材料尽量使用英文。

■ 证明资料信息前后不一致

各申诉资料截图上的信息前后不一致，如下：

- 交易详情与信用卡信息上的姓名不一致
- 交易详情中收货地址与发货证明中的地址不一致
- 持卡人账单地址与交易详情中的持卡人账单地址不一致

■ 申诉资料存在消费者个人卡片信息

申诉资料中提供了如个人身份证、护照、信用卡卡片等涉及个人身份信息的资料，需要脱敏处理。

■ 货物在途未被签收

对于“服务未提供或商品未收到”产生的拒付，不能提供货物还在运输途中的物流详情资料，需要提供已签收的物流详情资料。

■ 无法证明货物一致

- 对于“货不对版/货物损坏”产生的拒付，不能只提供物流详情或产品详情描述，需要提供能证明发出的货物和消费者收到的货物是一致的证明。
- 针对此种情况，建议先跟消费者协商是否退换货，以便申请时可提供与消费者协议后的沟通资料。

9.5 申诉结果更新

- 当在账户后台【发起申诉】，对应的申诉结果将在【回复截止时间】120 天内更新在账户后台。

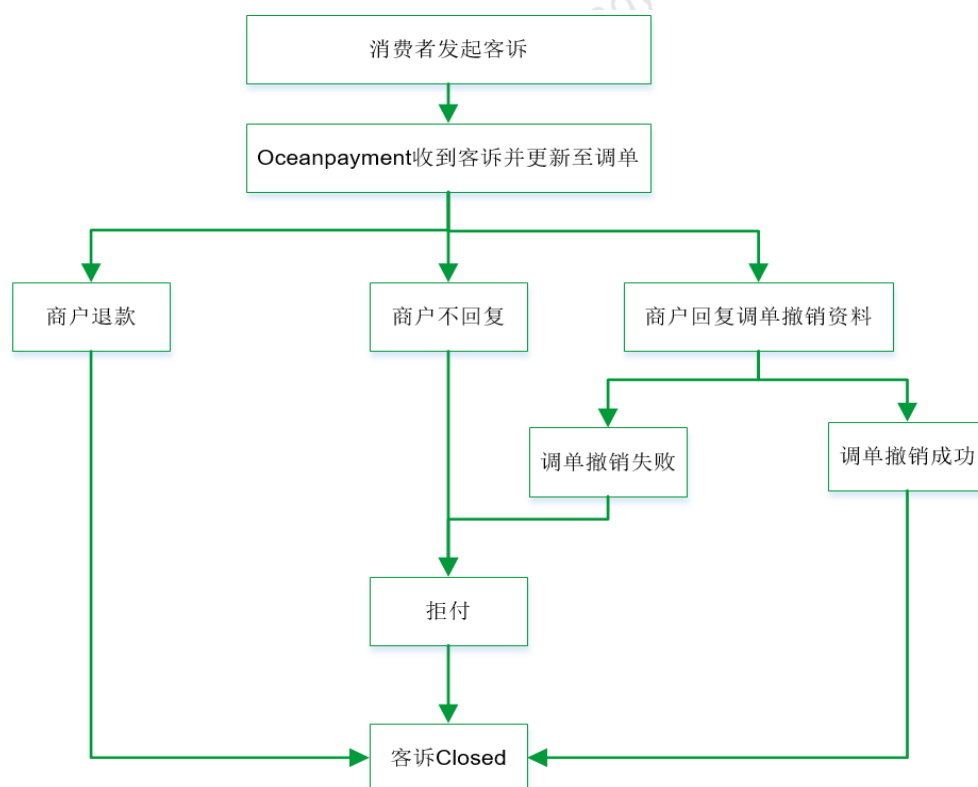
- 若【申诉成功】，则申诉结果会在【回复截止时间】120 天内更新在账户后台；【申诉失败】以收到银行通知进行更新。若【回复截止时间】超过 120 天，则说明此笔交易【申诉失败】。
- Oceanpayment 会在每月月底将本月【申诉成功】的交易统一更新至账户后台。
- 为提升申诉成功的机率，请按照 Oceanpayment 账户后台的申诉指引，提供全面有效的申诉资料。
- 申诉成功的金额，我们将会在本批次的结算日中给您进行结算，请确认查收。

10. 韩国本地支付拒付

1. 韩国本地支付 Dispute 处理流程如下：

- 【调单】：商户需要回复韩国本地支付银行
- 【拒付】：商户未回复争议，或韩国本地支付判定商户争议申诉失败

一旦韩国本地支付发生拒付，韩国本地支付 Dispute 处理流程结束，商户无继续申诉的机会。



让全球支付更简单



+86 4006 290 296



www.oceanpayment.com



info@oceanpayment.com.cn