

Oceanpayment

Klarna争议处理流程更新



2024年11月20日



Klarna争议原因

Klarna争议原因



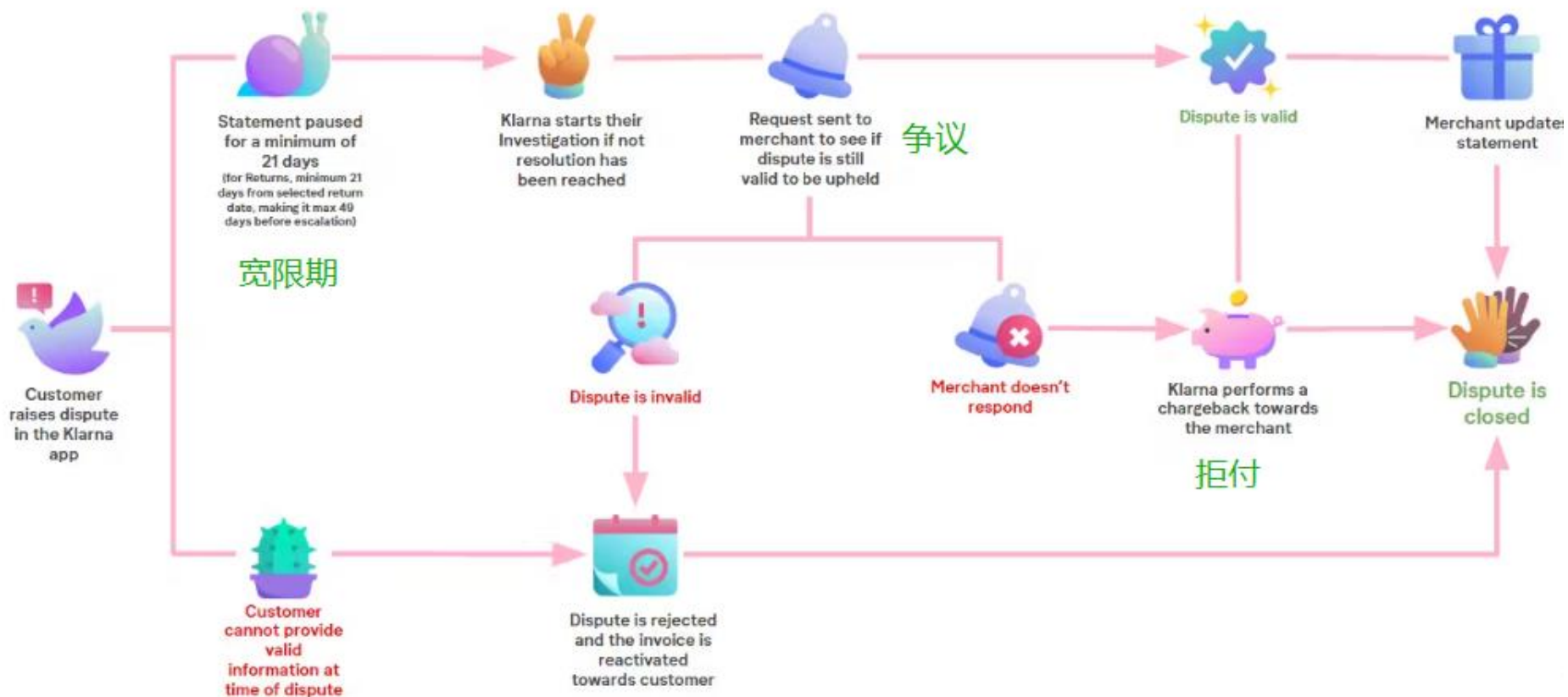
争议原因 (英文)	争议原因 (中文)	说明
Returns	退款/退货	消费者退回全部或部分订单
Goods not received	服务未提供或未收到商品	消费者未收到全部或部分订单
Faulty goods	货不对版/货物损坏	消费者收到的物品破损、部分缺失或与描述严重不符
Incorrect invoice	已取消的商品/服务	消费者声称收到的账单不正确，例如缺少折扣或账单上的项目不正确
Unauthorized purchases	未授权交易	消费者称从未购买过
High-risk orders	高风险订单	非消费者发起，根据 Klarna 的内部警报和标记系统，这些订单被确定为潜在的高风险订单



Klarna争议流程

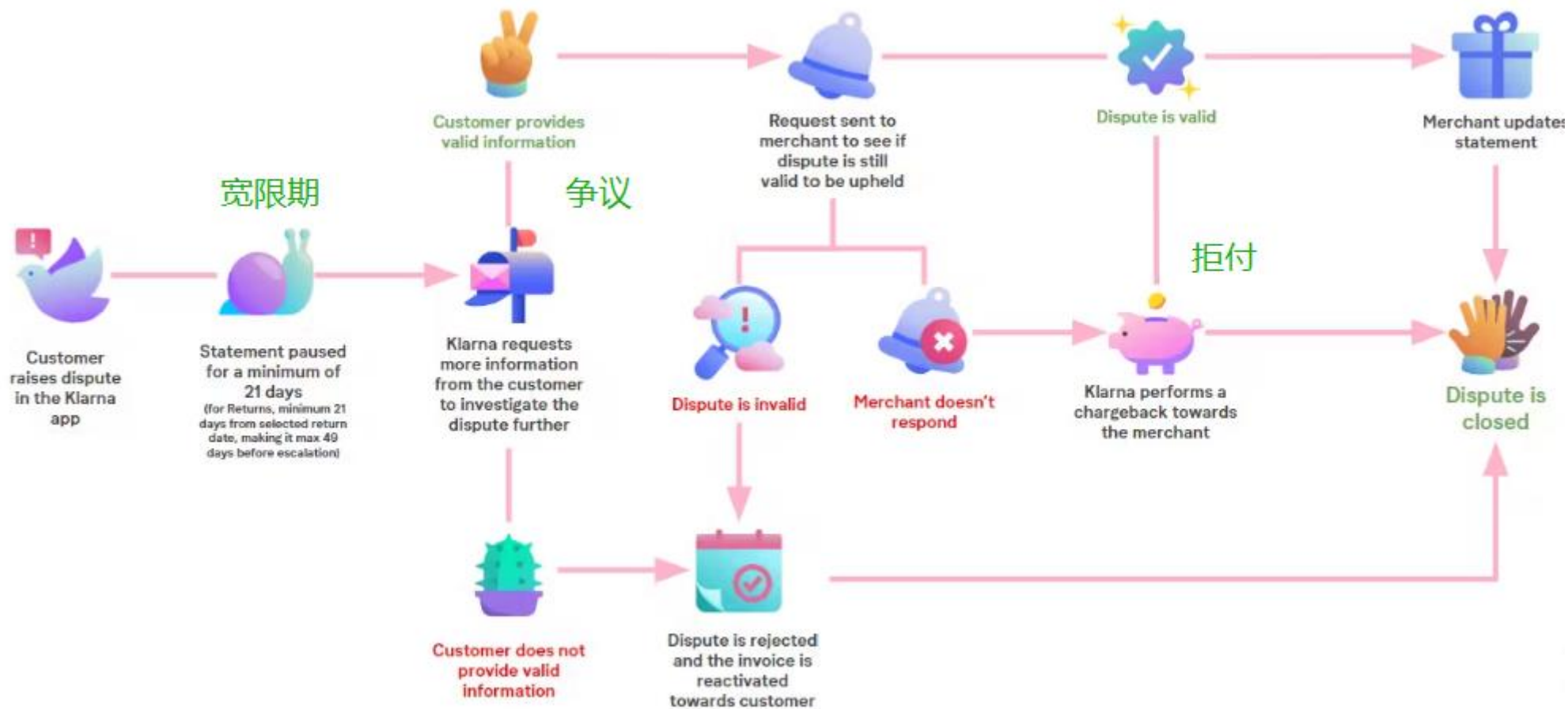
Klarna争议流程

争议原因：服务未提供或未收到商品、货不对版/货物损坏、已取消的商品/服务



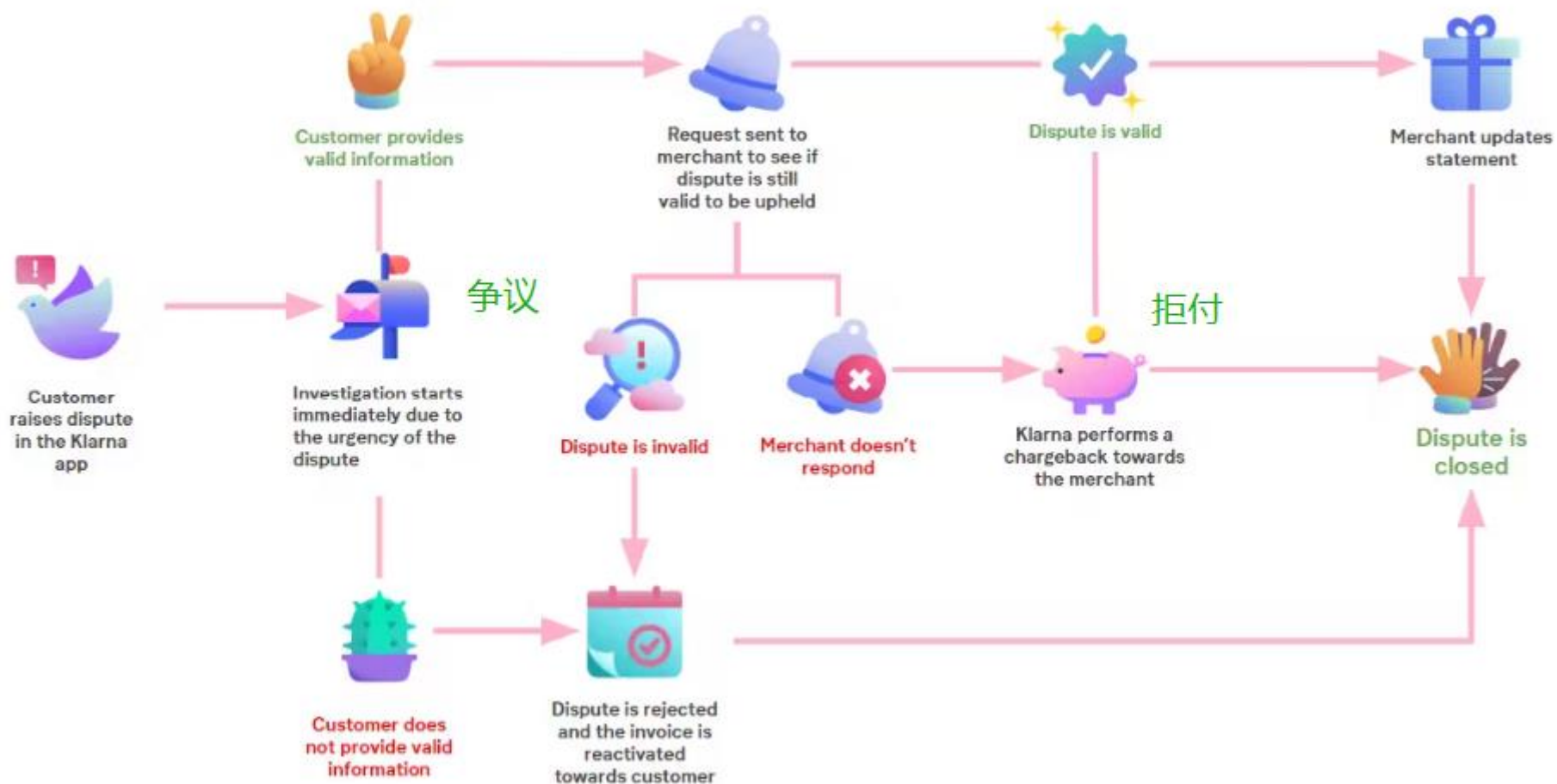
Klarna争议流程

争议原因：退款/退货



Klarna争议流程

争议原因：未授权交易



Klarna争议处理流程

第一阶段——宽限期：账单暂停，消费者与商户直接联系沟通

➤ 宽限期时间：商户可以处理Dispute的时间

争议原因（中文）	天数
退款/退货	21天
服务未提供或未收到商品	21天
货不对版/货物损坏	21天
已取消的商品/服务	21天
重复交易	21天
未授权交易	3天

Klarna争议处理流程



第二阶段——争议：Klarna介入调查，一旦消费者与商户无法在宽限期内达成解决方案

- 争议发起次数限制：同一笔交易允许发生起3次Dispute
- 争议发起时间限制：Capture发生后的180天内，允许发起第1次争议(未授权交易的原因除外)
- 争议回复截止时间限制：商家需在14天内回复第1次争议（除未授权交易的争议订单是7天内回复外），后续第2和第3次争议都需在7天内回复

争议原因（中文）	第1次争议回复期限	第2&3次争议回复期限
退款/退货	14天	7天
服务未提供或未收到商品	14天	7天
货不对版/货物损坏	14天	7天
已取消的商品/服务	14天	7天
重复交易	14天	7天
未授权交易	7天	7天

Klarna争议处理流程



争议发起次数限制

允许多次发起争议的原因：

- 消费者有新的证据辩护
- 消费者出于不同的原因提出争议
- 与对争议案件的关注和重新评估有关

以下特殊情况，允许超出次数限制发起争议：

- 未授权交易
- 通过外部机构（如中央仲裁委员会或国家消费者纠纷委员会）提出的法律索赔
- 当地法律消费者保护规则，如在瑞典，代理人有权再次提出异议

Klarna争议处理流程



第三阶段——争议结案

- **Merchant Lost**（商户争议申诉失败）：商户的申诉材料无效、商户未回复争议或商户接受损失——Klarna发起拒付，争议关闭
- **Merchant Won**（商户争议申诉成功）：商户提供的申诉材料有效——Klarna重启消费者账单，争议关闭

争议状态Status	对应争议结果
Rejected	消费者提供的信息无效，争议被拒绝，不会升级为争议；未在回复截止时间内提供信息，争议被拒绝，消费者账单重启
Resolved	商户争议申诉成功，消费者账单重启
Reversal	商户争议申诉失败，收到拒付



Oceanpayment

THANK YOU



扫一扫，
让全球支付更简单

- ✉ info@oceanpayment.com.cn
- ✉ HK@oceanpayment.com
- 🌐 www.oceanpayment.com
- ☎ +86 4006 290 296