

Oceanpayment

全球数字支付方案服务商

Klarna 争议处理操作手册



2024年02月24日

目录

1. 什么是 Klarna 宽限期	3
2. 什么是 Klarna 争议	3
3. Klarna 常见争议原因	4
4. Klarna Dispute 处理流程（宽限期和争议）	5
5. 争议处理功能介绍	5
5.1. 查询	5
5.2. 下载	8
5.3. 待处理提醒	9
5.4. 宽限期处理流程	9
5.5. 争议处理流程	13
6. Klarna 争议申诉资料指引	17

Klarna 争议处理操作手册

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 天的时间来处理该案件。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。

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争议疑问，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：

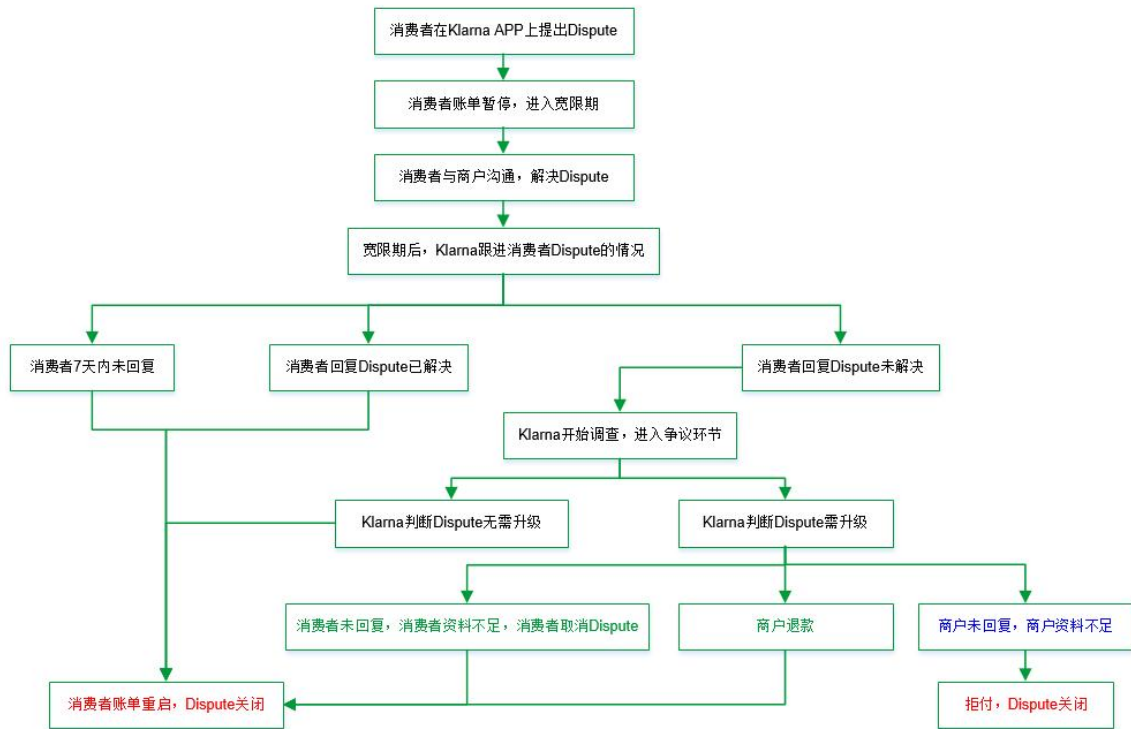
3. Klarna 常见争议原因

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	Unauthorised 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：

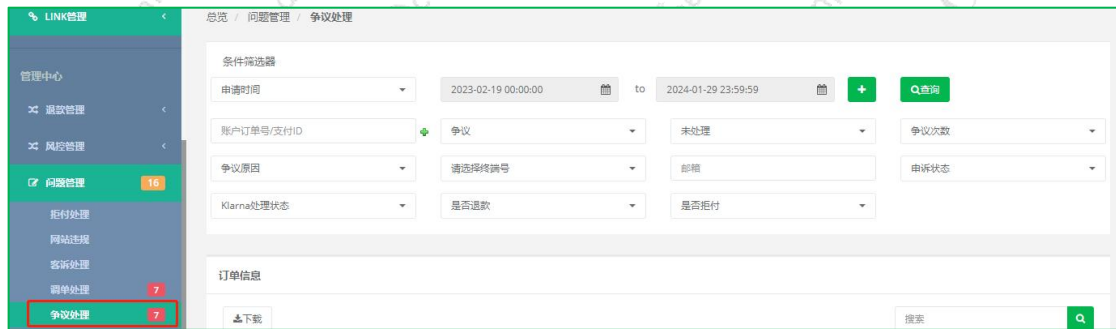
<https://www.klarna.com/international/merchant-protection-program/>

4. Klarna Dispute 处理流程（宽限期和争议）



5. 争议处理功能介绍

1. 登录账户后台后，点击【问题管理—争议处理】，可以进入争议处理版块。



Klarna 宽限期和争议处理路径： 账户后台>管理中心>问题管理>争议处理

Klarna 宽限期和争议订单通过 API 实时进行更新。

5.1. 查询

1. 时间类型：可选申请时间、交易时间、争议时间、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
- 交易时间：此笔交易的交易发生时间
- 争议时间：Klarna 订单升级为争议的时间
- 争议回复截止时间：在 Oceanpayment 后台提交 Klarna 争议申诉提交的最后截止时间
- 宽限期开始时间：Klarna 订单升级为宽限期的时间
- 宽限期结束时间：Klarna 宽限期订单结束的时间
- 关闭时间：宽限期、争议订单在 Klarna 后台关闭的时间

2. 起始时间：根据所选时间类型查询开始时间
3. 截止时间：根据所选时间类型查询截止时间
4. 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【红框+】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



5. 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
6. 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。
7. 争议次数：通过选择框选择争议次数，可支持多选
8. 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
9. 终端号：可以选择同时选择多个终端号
10. 邮箱：区分大小写，精准查询
11. 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



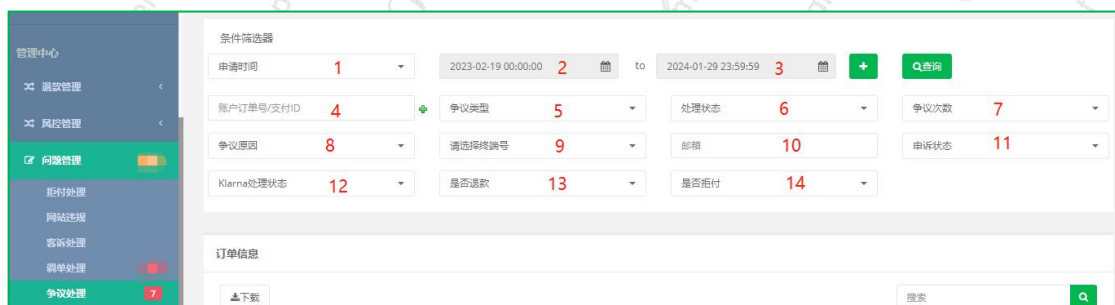
12. Klarna 处理状态: Klarna API 同步 Klarna 端的处理结果, 默认查询 Klarna 处理中的状态。

- **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。



13. 是否退款: 是/否; 宽限期或争议订单是否存在退款记录

14. 是否拒付: 是/否; 宽限期或争议订单是否存在拒付记录

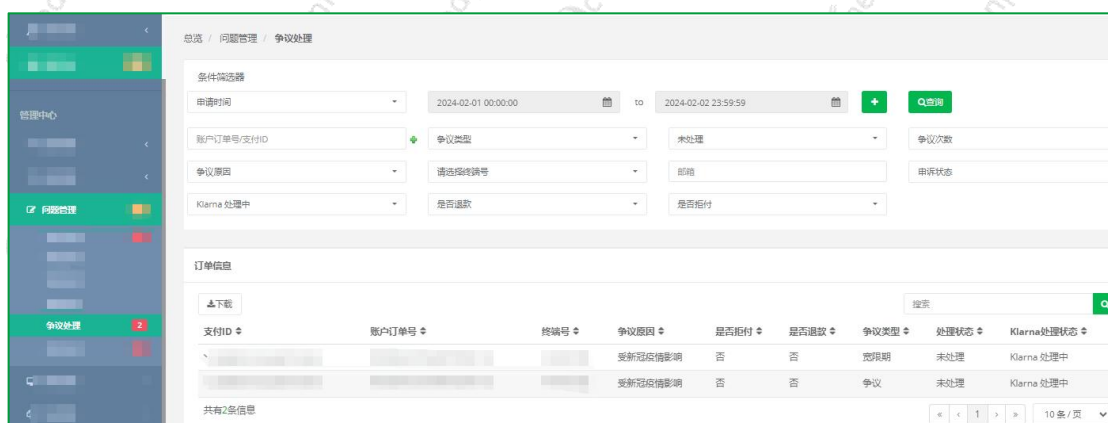


5.2. 下载

1. 点击【下载】, 可以下载查询到的结果



5.3. 待处理提醒



1. 点击上图【争议处理，或红色字】，可以查看【争议处理】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。

5.4. 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。

账户订单号	争议原因	是否拒付	是否退款	争议类型	处理状态	Klarna处理状态
	服务未提供或未收到商品	否	否	宽限期	未处理	Klarna 已关闭

邮箱:	
异常金额:	
争议时间:	
争议回复截止时	
间:	
支付ID:	
交易金额:	
交易时间:	2024-01-05 17:30:55
争议次数:	
comment:	
attachments:	
宽限期开始时间:	2024-01-05 17:32:08
宽限期结束时间:	2024-01-20 16:05:08
关闭时间:	
状态:	宽限期 未处理
更多操作:	是否已联系消费者 接受退款 消费者资料证明 Comment回复动态 备注记录

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。



3. **【接受退款】**: 商户可以点击**【接受退款】**并完成确认，对**【宽限期】**的订单进行退款操作。



4. **【消费者资料凭证】**: 商户可以点击**【消费者资料凭证】**下载消费者发起宽限期时提供给 Klarna 的 Dispute 的文件材料（如有）。

账户订单号	争议原因	是否拒付	是否退款	争议类型	处理状态	Klarna处理状态
...	服务未提供或未收到商品	否	否	宽限期	未处理	Klarna 已关闭

邮箱: ...

异常金额: ...

争议时间: ...

争议回复截止时

问:

支付ID: ...

交易金额: ...

交易时间: 2024-01-05 17:30:55

争议次数:

comment:

attachments:

宽限期开始时间: 2024-01-05 17:32:08

宽限期结束时间: 2024-01-20 16:05:08

关闭时间:

状态: 宽限期 未处理

更多操作: 是否已联系消费者 接受退款 消费者资料证据 Comment回复动态 备注记录

5. **【Comment 回复动态】**: 商户可以点击**【Comment 回复动态】**查看消费者发起宽限期时提供给 Klarna 的此 Dispute Case 的 Comment 文字内容的全部往返的沟通记录（如有）；在 Comment 的部分也可以查看当前宽限期的 Dispute 的文字内容（如有）。

账户订单号	争议原因	是否拒付	是否退款	争议类型	处理状态	Klarna处理状态
...	服务未提供或未收到商品	否	否	宽限期	未处理	Klarna 已关闭

邮箱: ...

异常金额: ...

争议时间: ...

争议回复截止时

问:

支付ID: ...

交易金额: ...

交易时间: 2024-01-05 17:30:55

争议次数:

comment:

attachments:

宽限期开始时间: 2024-01-05 17:32:08

宽限期结束时间: 2024-01-20 16:05:08

关闭时间:

状态: 宽限期 未处理

更多操作: 是否已联系消费者 接受退款 消费者资料证据 Comment回复动态 备注记录

5.5. 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未处理，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【争议时间】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。

账户订单号	争议原因	是否拒付	是否退款	争议类型	处理状态	Klarna处理状态
	退款/退货	否	否	争议	未处理	Klarna 处理中

邮箱: [redacted]
异常金额: [redacted]
争议时间: 2024-01-24 00:00:00
争议回复截止时: 2024-02-15 00:00:00
问: [redacted]
支付ID: [redacted]
交易金额: [redacted]
交易时间: 2024-01-03 17:02:57
争议次数: 1
comment:
attachments:
宽限期开始时间:
宽限期结束时间:
关闭时间:
状态: 争议 未申诉
更多操作: [接受退款](#) [发起争议申诉](#) [下载凭证](#) [消费者资料证据](#) [Comment回复动态](#)

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】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。

账户订单号	争议原因	是否拒付	是否退款	争议类型	处理状态	Klarna处理状态
[Redacted]	退款/退货	否	否	争议	未处理	Klarna 处理中

邮箱: [Redacted]

异常金额: [Redacted]

争议时间: 2024-01-24 00:00:00

争议回复截止时: 2024-02-15 00:00:00

问:

支付ID: [Redacted]

交易金额: [Redacted]

交易时间: 2024-01-03 17:02:57

争议次数: 1

comment:

attachments:

宽限期开始时间:

宽限期结束时间:

关闭时间:

状态: 争议 未申诉

更多操作: 接受退款 发起争议申诉 下载凭证 消费者资料证据 Comment回复动态

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。

账户订单号	争议原因	是否拒付	是否退款	争议类型	处理状态	Klarna处理状态
[Redacted]	退款/退货	否	否	争议	未处理	Klarna 处理中

邮箱: [Redacted]

异常金额: [Redacted]

争议时间: 2024-01-24 00:00:00

争议回复截止时: 2024-02-15 00:00:00

问:

支付ID: [Redacted]

交易金额: [Redacted]

交易时间: 2024-01-03 17:02:57

争议次数: 1

comment:

attachments:

宽限期开始时间:

宽限期结束时间:

关闭时间:

状态: 争议 未申诉

更多操作: 接受退款 发起争议申诉 下载凭证 消费者资料证据 Comment回复动态

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

争议信息填写

is_shipping_company_contacted 请选择

shipping_date 开始时间

tracking_id

shipping_carrier 请选择

最多输入5000字符,已退款请填写退款金额信息

商户回复:

银行回复:

2023-12-15 02:55:54

争议次数:1

下一步 取消

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。

详细说明及上传证明材料 (*为必填项。)

货物滞留在持卡人所在国海关。

商品物已签收。

服务已送达/商品已签收。(申诉示例适用实物电商)

商品发货的详细信息

和消费者沟通的截图信息

产品未受损

以上未列举的其他有利文件

提交 返回

5. **下载凭证:** 商户可以下载【发起争议申诉】上传的图片文件。

账户订单号	争议原因	是否拒付	是否退款	争议类型	处理状态	Klarna处理状态
	退款/退货	否	否	争议	未处理	Klarna 处理中

邮箱: [redacted]

异常金额: [redacted]

争议时间: 2024-01-24 00:00:00

争议回复截止时 2024-02-15 00:00:00

问:

支付ID: [redacted]

交易金额: [redacted]

交易时间: 2024-01-03 17:02:57

争议次数: 1

comment:

attachments:

宽限期开始时间:

宽限期结束时间:

关闭时间:

状态: 争议 未申诉

更多操作: 接受退款 发起争议申诉 下载凭证 消费者资料证据 Comment回复动态

6. **消费者资料证据:** 商户可以下载 Klarna 提供的消费者的反馈资料(若消费者有提供资料)

支付ID	账户订单号	终端号	争议原因	是否拒付	是否退款	争议类型	处理状态	Klarna处理状态
...	否	否	争议	未处理	Klarna 处理中

邮箱: ...

异常金额: ...

争议时间: 2024-01-24 00:00:00

争议回复截止时: 2024-02-15 00:00:00

问:

支付ID: ...

交易金额: ...

交易时间: 2024-01-03 17:02:57

争议次数: 1

comment:

attachments:

宽限期开始时间:

宽限期结束时间:

关闭时间:

状态: 争议 未申诉

更多操作: [接受退款](#) [发起争议申诉](#) [下载凭证](#) [消费者资料证据](#) [Comment回复动态](#)

7. Comment 回复动态: 查看当前 Klarna 争议案件全部回复过程。

支付ID	账户订单号	终端号	争议原因	是否拒付	是否退款	争议类型	处理状态	Klarna处理状态
...	退款/退货	否	否	争议	未处理	Klarna 处理中

邮箱: ...

异常金额: ...

争议时间: 2024-01-24 00:00:00

争议回复截止时: 2024-02-15 00:00:00

问:

支付ID: ...

交易金额: ...

交易时间: 2024-01-03 17:02:57

争议次数: 1

comment:

attachments:

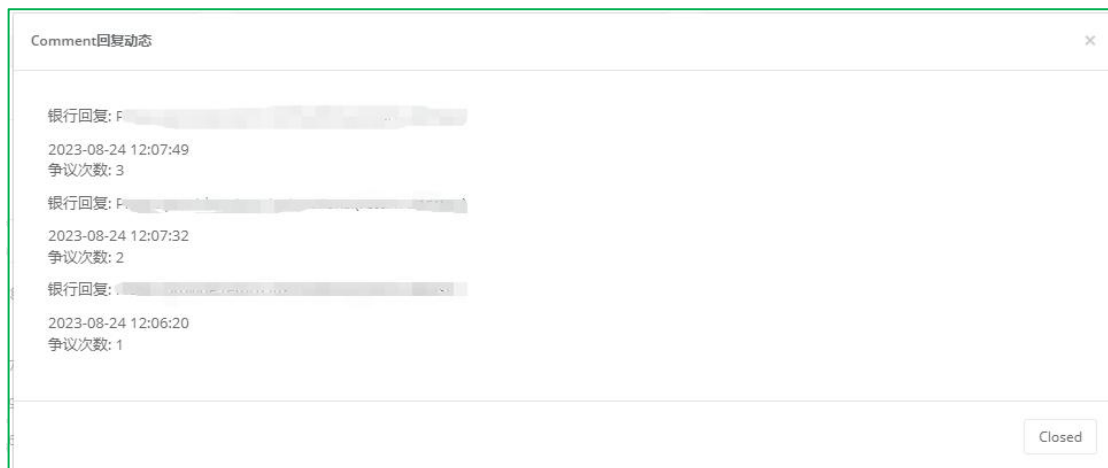
宽限期开始时间:

宽限期结束时间:

关闭时间:

状态: 争议 未申诉

更多操作: [接受退款](#) [发起争议申诉](#) [下载凭证](#) [消费者资料证据](#) [Comment回复动态](#)



6. Klarna 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

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。

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。

让全球支付更简单



+86 4006 290 296



www.oceanpayment.com



info@oceanpayment.com.cn