

# 伪冒处理操作手册



2024年02月24日

## 目录

1. 什么是伪冒 (Fraud) .....	3
2. 伪冒原因 .....	3
3. 伪冒考核标准 .....	3
3.1. Visa Fraud Monitoring Program .....	3
3.2. Visa Digital Goods Merchant Fraud Monitoring Program .....	4
3.3. Mastercard 政策文件 .....	4
4. 伪冒处理功能介绍 .....	5
4.1. 查询 .....	5
4.2. 下载 .....	6
4.3. 接受退款 .....	7
4.4. 风控信息 .....	7
4.5. 待处理提醒 .....	7

## 伪冒处理操作手册

### 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 (Fraud)。

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

### 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

### 3. 伪冒考核标准

#### 3.1. Visa Fraud Monitoring Program

按照国际卡组织的规定，每个商户交易的月伪冒率 (以下简称 FTR) 不得超出要求标准。FTR 的计算规则如下：具体考核要求可查看卡组织链接：

Visa 卡组织链接：<https://usa.visa.com/>

Visa Fraud Monitoring Program (VFMP)

级别	VFMP 考核标准
Level 1 (Early Warning)	0.65% and USD50000
Level 2 (Standard Program)	0.9% and USD75000
Level 3 (Excessive Program)	1.8% and USD250000

Visa 伪冒率计算方式:

$$\text{Visa 伪冒率} = \frac{\text{当月Visa 伪冒金额}}{\text{当月Visa 成功金额}}$$

## 3.2. Visa Digital Goods Merchant Fraud Monitoring Program

Visa Digital Goods Merchant Fraud Monitoring Program 将于 2023 年 4 月 1 日生效。Digital Goods Merchant 如下:

- MCC 5735— 唱片/影像商店
- MCC 5815— 数字商品媒体—书籍, 电影, 数字艺术作品/图像, 音乐
- MCC 5816— 数字商品—游戏
- MCC 5817— 数字商品—应用程序(不包括游戏)
- MCC 5818— 数字商品—大型数字商品商家

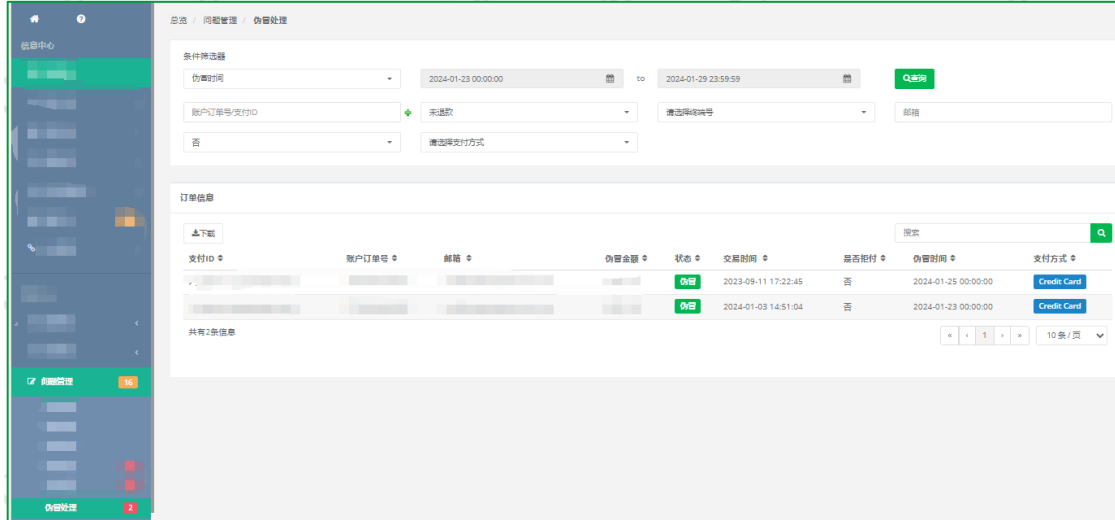
类型	Digital Goods VFMP 考核标准
Standard	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 伪冒金额超 25,000USD</li> <li>➢ 伪冒笔数超 300 笔</li> <li>➢ 伪冒率超 0.9% (金额)</li> </ul>
Early warning	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 伪冒金额超 15,000USD</li> <li>➢ 伪冒笔数超 150 笔</li> <li>➢ 伪冒率超 0.45% (金额)</li> </ul>

## 3.3. Mastercard 政策文件

MasterCard 卡组织链接: <https://www.mastercard.us/en-us.html>

## 4. 伪冒处理功能介绍

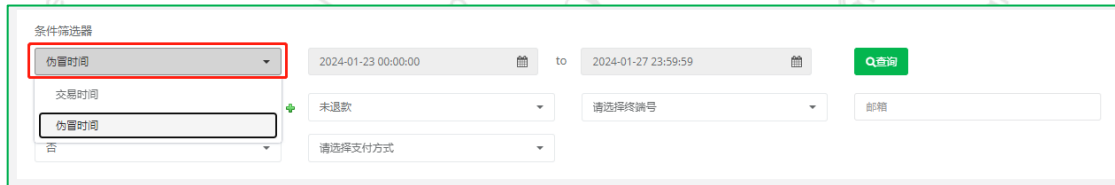
登录账户后台后，点击【问题管理—伪冒处理】，可以进入伪冒处理版块。



### 4.1. 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

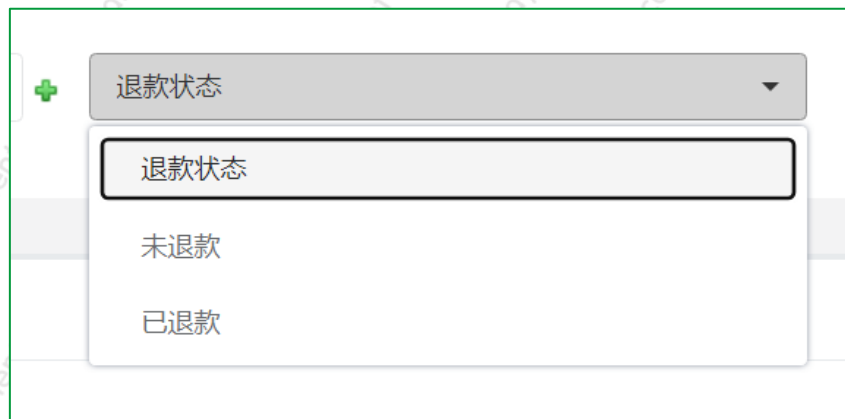


#### 2. 账户订单号/支付 ID：可以输入账户订单号，或支付 ID 进行查询

- 可以通过【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：可以选择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：是/否

### 7. 支付方式：可以选择同时选择多个支付方式

## 4.2. 下载

### 1. 点击【下载】，可以下载查询到的结果



### 4.3.接受退款

支付ID	账户订单号	邮箱	伪冒金额	状态	交易时间	是否拒付	伪冒时间	支付方式
				伪冒	2023-09-11 17:22:45	否	2024-01-25 00:00:00	Credit Card

更多操作: 接受退款 风控信息

- **接受退款:** 点击【接受退款】，接受此笔伪冒交易，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，需要商户需要及时处理伪冒，以避免损失。

### 4.4.风控信息

1. 点击“风控信息”，可以查看此笔交易的交易和风控的详情。

支付ID	账户订单号	邮箱	伪冒金额	状态	交易时间	是否拒付	伪冒时间	支付方式
				伪冒	2023-09-11 17:22:45	否	2024-01-25 00:00:00	Credit Card

更多操作: 接受退款 风控信息

### 4.5. 待处理提醒

首页 / 风险管理 / 伪冒处理

条件筛选器

伪冒时间: 2024-01-23 00:00:00 至 2024-01-29 23:59:59 Q查询

账户订单号/支付ID: 未退款 | 筛选伪冒编号: 邮箱

否 | 筛选支付方式

订单信息

⏴ 下载 搜索

支付ID	账户订单号	邮箱	伪冒金额	状态	交易时间	是否拒付	伪冒时间	支付方式
>				伪冒	2023-09-11 17:22:45	否	2024-01-25 00:00:00	Credit Card
>				伪冒	2024-01-03 14:51:04	否	2024-01-23 00:00:00	Credit Card

共有 2 条信息 10 条 / 页

1. 点击上图【伪冒处理，或红色字】，可以查看【伪冒处理】近 90 天内的【未退款】、【未拒付】的伪冒订单。
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。

让全球支付更简单



+86 4006 290 296



[www.oceanpayment.com](http://www.oceanpayment.com)



[info@oceanpayment.com.cn](mailto:info@oceanpayment.com.cn)