

# 拒付处理操作手册



2024年02月24日

## 目录

1. 什么是信用卡拒付 (chargeback) ?	3
2. 信用卡拒付原因	3
3. 信用卡拒付考核标准	4
3.1. Visa 拒付考核标准	4
3.2. MasterCard 卡拒付考核标准	4
4. 拒付处理功能介绍	6
4.1. 查询	6
4.2. 待处理提醒	9
4.3. 下载	9
4.4. 接受拒付	9
4.5. 发起申诉 (Re-Presentation)	10
4.6. 下载凭证	11
4.7. 风控信息	11
5. 信用卡申诉处理	11
5.1. 什么情况下发起申诉	11
5.2. 不支持申诉的场景	12
5.3. 申诉资料要求	12
5.4. 申诉资料常见问题	14
5.5. 申诉结果更新	15
6. Klarna 拒付	15
7. 韩国本地支付拒付	16

## 拒付处理操作手册

### 1. 什么是信用卡拒付 (chargeback) ?

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。

### 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 Authorization	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

### 3. 信用卡拒付考核标准

#### 3.1. Visa 拒付考核标准

自 2019 年 10 月 1 日起，Visa 新的拒付和伪冒考核标准，包括对单个商户的考核，对收单行的考核正式开始执行。按照国际卡组织规定，每个商户交易的月拒付率不得超出要求标准。其计算规则如下：具体核查卡组织链接：<https://usa.visa.com/>

➤ VDMP: Visa Global Chargeback Monitoring Program

级别	VDMP 考核标准
Level 1 (Early Warning)	0.65% and 75 chargebacks
Level 2 (Standard Program)	0.9% and 100 chargebacks
Level 3 (Excessive Program)	1.8% and 1000 chargebacks

Visa拒付率计算方式：

$$\text{Visa拒付率} = \frac{\text{当月Visa拒付笔数}}{\text{当月Visa成功笔数}}$$

#### 3.2. MasterCard 卡拒付考核标准

■ MasterCard 拒付考核标准

- ECP: Excessive Chargeback Program
- ECM: Excessive Chargeback Merchant
- HECM: High Excessive Chargeback Merchant

具体核查卡组织链接：<https://www.mastercard.us/en-us.html>

级别	ECP 考核标准
ECM	1.5% and 100 chargebacks
HECM	3% and 300 chargebacks

## MasterCard拒付率计算方式

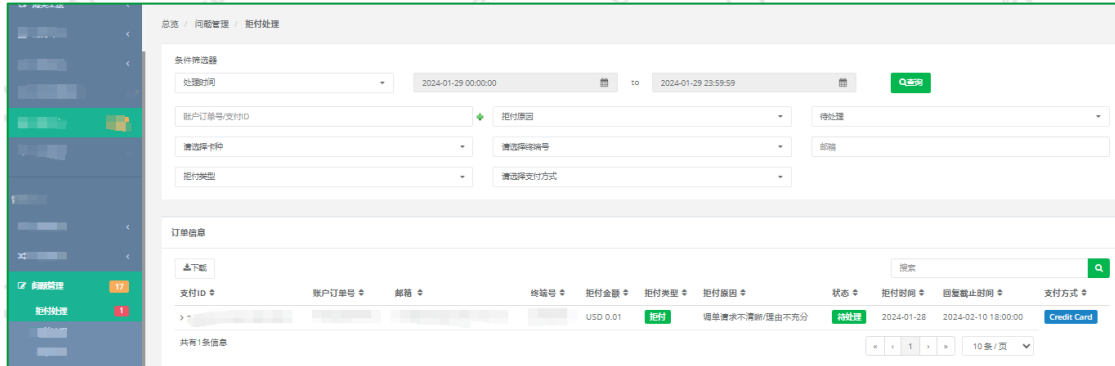


- MasterCard 欺诈拒付考核标准
  - EFM: Excessive Fraud Merchant
  - EFM 按商户整体考核
  - regulated 国家：要求交易须进行严格的持卡人认证 (Strong Cardholder Authentication) 的国家
  - 一旦进入 EFM 管控程序，商户必连续 3 个月不超标方可退出 EFM 管控程序

序号	考核标准	说明
1	MasterCard 成功笔数大于等于 1000 笔	
2	MasterCard 欺诈性拒付金额大于等于 50000	4837 (No Cardholder Authorization)——欺诈交易 4863 (Cardholder Does Not Recognize -- Potential Fraud)——持卡人无法识别交易
3	MasterCard 欺诈性拒付率大于等于 0.5%	
4	3D 交易占比低于 10% (non-regulated) 或 3D 交易占比低于 50% (regulated 国家)	

## 4. 拒付处理功能介绍

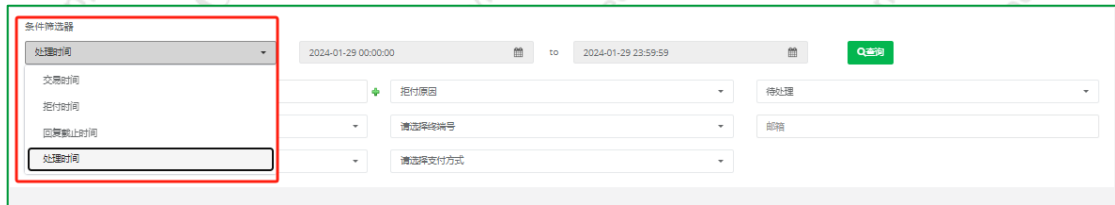
登录账户后台后，点击【问题管理—拒付处理】，可以进入拒付处理版块。



### 4.1. 查询

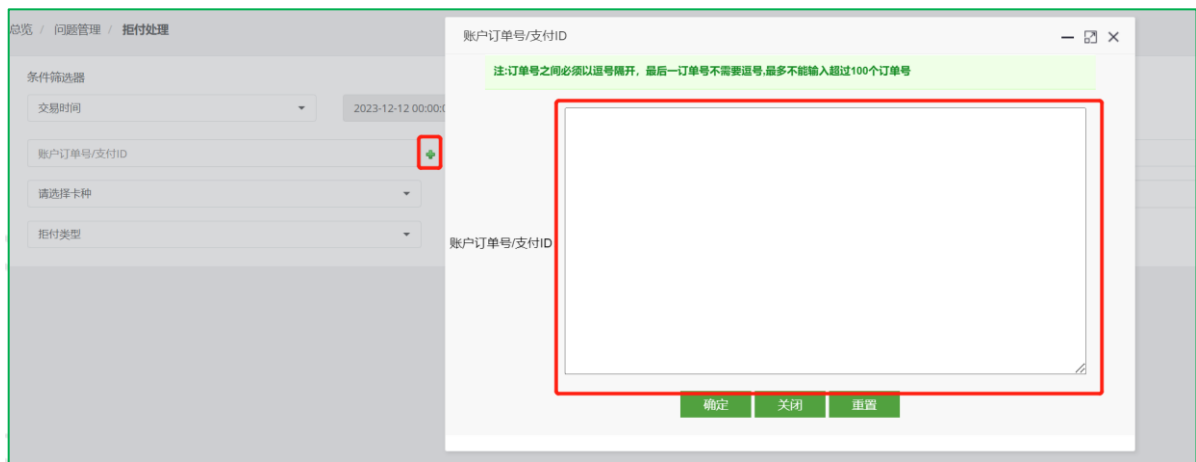
#### 1. 时间：默认处理时间

- 交易时间：此交易发生的时间
- 拒付时间：此交易发生拒付的时间
- 回复截止时间：此交易可以提交申诉资料的最后时间
- 处理时间：Oceanpayment 完成处理的时间



#### 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. 拒付原因：单选



### 4. 状态：此笔交易的处理状态情况

- **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）。

状态

Search

Select All      Deselect All

待处理

申诉中

申诉成功

申诉失败

接受拒付

无需处理

5. 终端号：可以选择同时选择多个终端号
6. 邮箱：区分大小写，精准查询
7. 卡种：单选
8. 拒付类型：拒付、RDR、空、Klarna CT、Dispute
  - 拒付：拒付交易
  - RDR：拒付警报交易
  - 空：拒付交易（历史拒付交易记录）
  - Klarna CT（Klarna 拒付预警交易）
  - Dispute（Afterpay 拒付交易）

条件筛选器

处理时间      2024-01-26 00:00:00

账户订单号/支付ID      拒付原因

请选择卡种      请选择终端

拒付类型      请选择支付

拒付类型

拒付

RDR

空

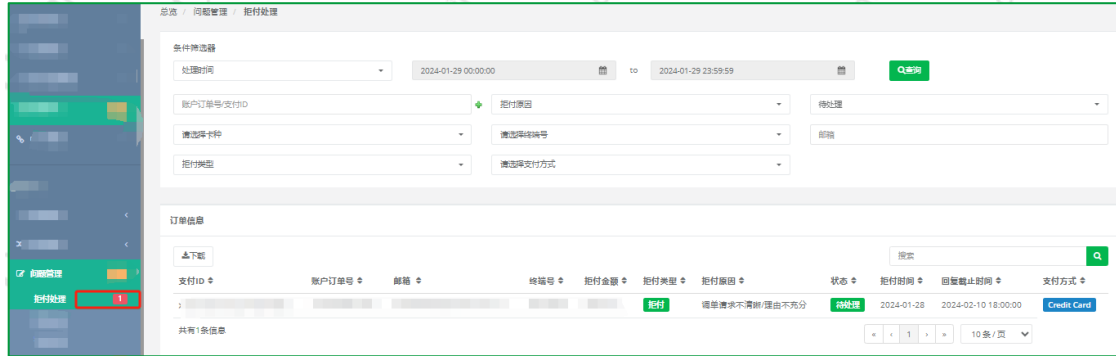
Klarna CT

Dispute



9. 支付方式：可以选择同时选择多个支付方式

## 4.2.待处理提醒



1. 点击上图【拒付处理，或红色字】，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。

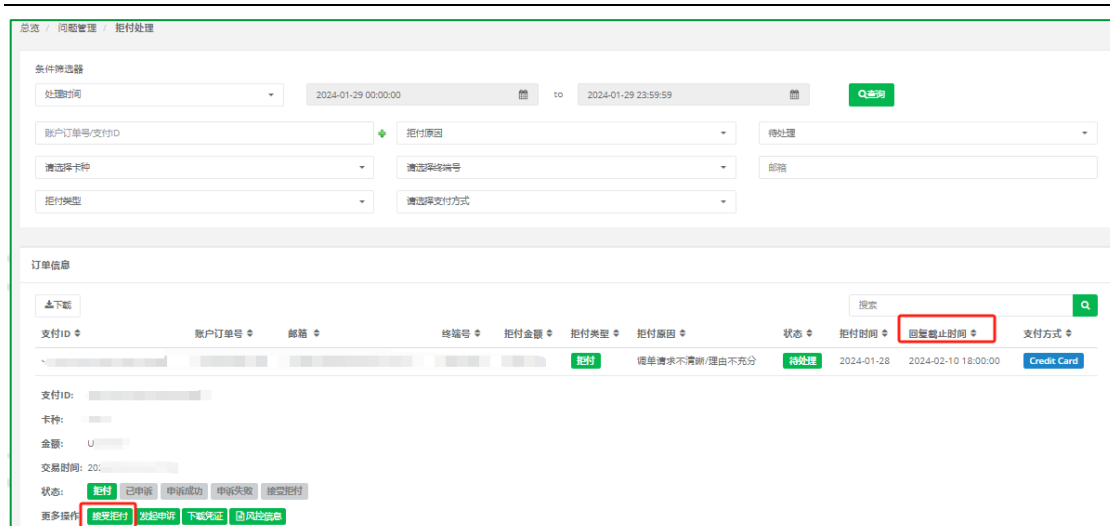
## 4.3.下载

1. 点击【下载】，可以下载查询到的结果



## 4.4.接受拒付

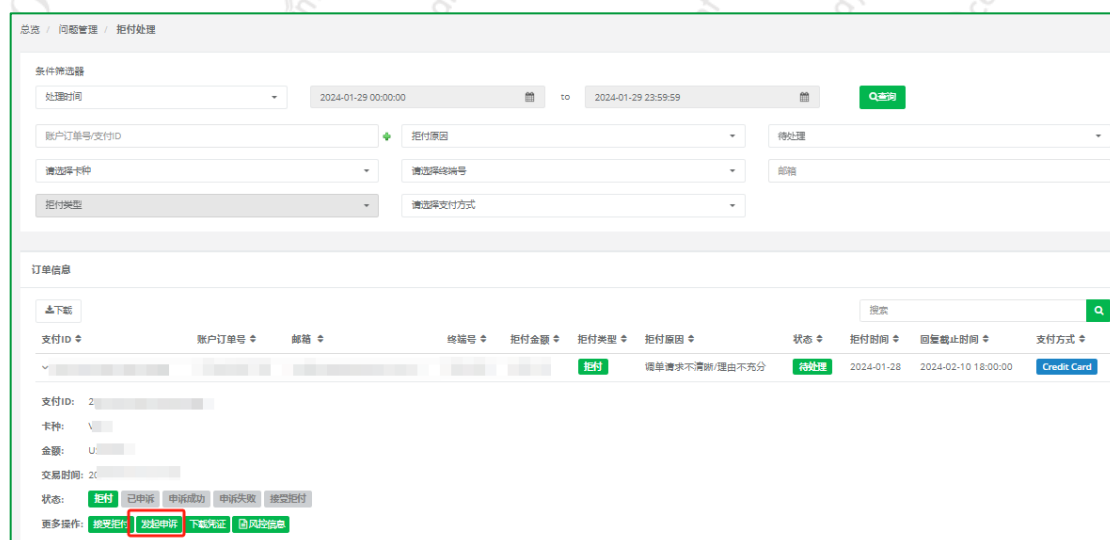
**接受拒付：**表示认可此笔拒付订单，不提交申诉资料，接受银行扣除交易对应的拒付金额。



- 如上图：若认可这笔拒付交易，则在回复截止时间：2024-02-10 18:00:00 前，点击【接受拒付】。点击【接受拒付】后，不能再【发起申诉】。
- 若超过回复截止时间：2024-02-10 18:00:00，则系统默认【接受拒付】，后续不能再【发起申诉】。

## 4.5. 发起申诉 (Re-Presentation)

**发起申诉：**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。



- 如上图：若不接受这笔拒付交易，则在回复截止时间：2024-02-10 18:00:00 前，点击【发起申诉】。点击【发起申诉】后，不能再【接受拒付】。

- 若超过回复截止时间：2024-02-10 18:00:00，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】之前从账户后台【发起申诉】。
- 在 Visa VCR 拒付处理流程中，拒付原因分类在 Allocation（Fraud 和 Authorization）的拒付，**商户不可再提交申诉请求，拒付通知时表示这笔 Visa 拒付交易即进入申诉失败状态。若商户提交资料则表示接受此交易进入预仲裁（卡组织可能直接由预仲裁升级为仲裁）；若升级为仲裁，商户需要承担进入仲裁的高额费用。**

## 4.6. 下载凭证

1. 点击“下载凭证”，可以下载商户【发起申诉】上传的图片文件。



## 4.7. 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。



## 5. 信用卡申诉处理

### 5.1. 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

## 5.2. 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，则表现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。**

## 5.3. 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】，请点击【修改】按钮，将对应信息填写正确与完整。

总览 / 问题管理 / 拒付处理

申诉资料

---

**订单信息**

支付ID	170605201101140103514	交易网站	http://de...oceanpa
ECH值		交易金额	IDR 0.01
交易类型	Purchase	拒付金额	IDR 0.01
交易时间	🕒 2017-06-06 10:49:12	拒付原因	Fraudulent Transaction - C

---

**交易信息** 修改

姓名：

卡号：

IP地址：

国家：

州：

城市：

地址：

**收货信息** 修改

姓名：

联系方式：

邮编：

国家：

州：

城市：

地址：

### ■ 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

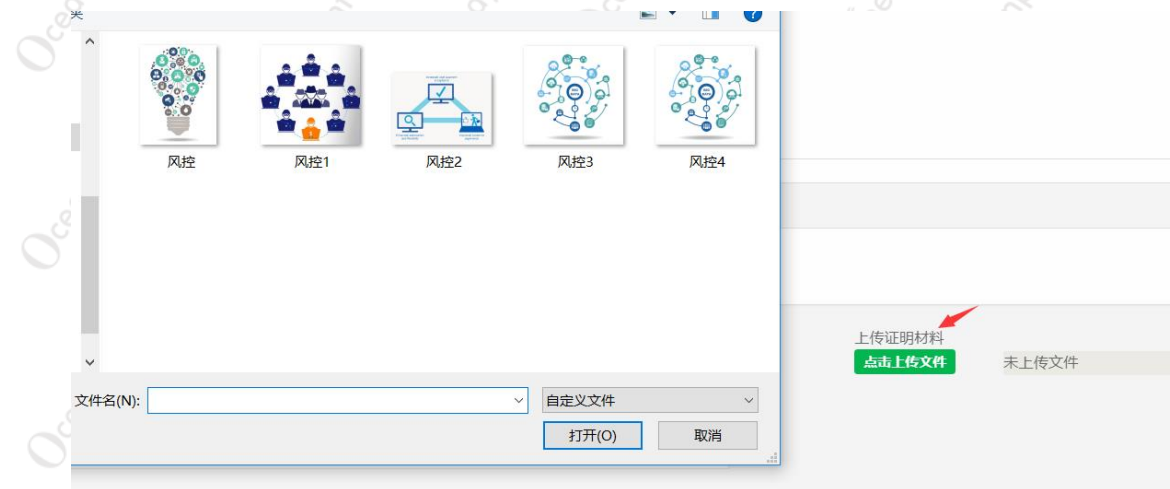
申诉流程升级后，不仅提供了更全面的申诉资料选择，也对提供了对应申诉示例文字供商户使用。可参照如下图示：

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；图片内容是申诉相关，且为支持申诉申请。



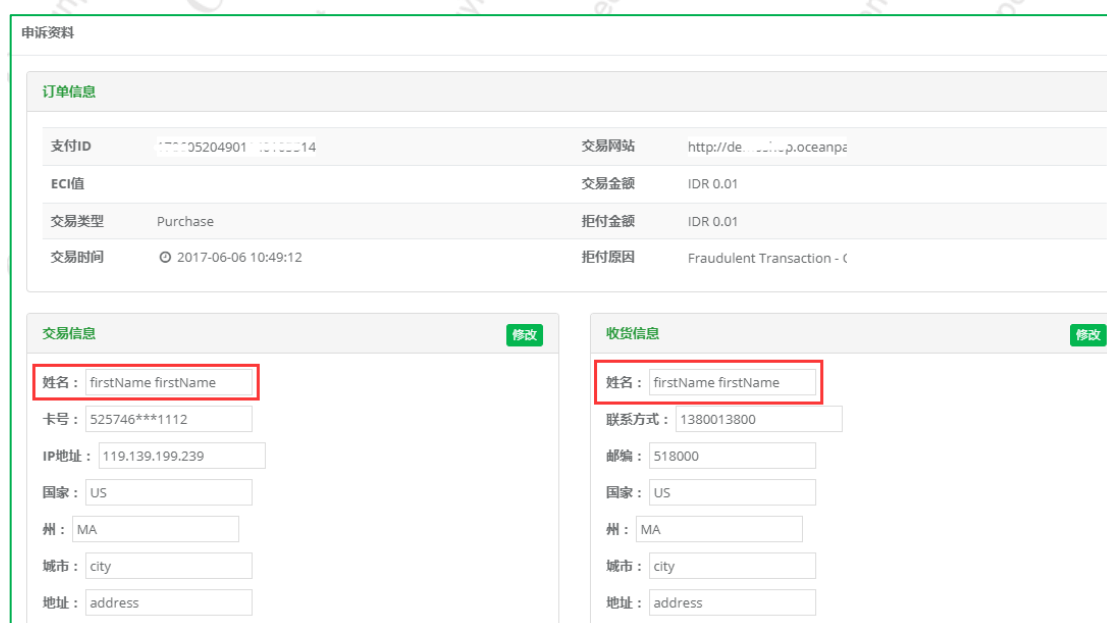
## 5.4. 申诉资料常见问题

### ■ 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。

### ■ 姓名重复

如下图所示：交易信息与收货信息中姓名重复（`firstName firstName`），商户在提交申诉资料时，需要点击【修改】，修正后姓名为（`firstName`）。若以下姓名重复，请检查其他申诉资料截图，是否存在同样姓名重复的情况，若存在，请修正为正确的姓名。



申诉资料

**订单信息**

支付ID	00005204901 00000014	交易网站	http://de...p.oceanp...
ECI值		交易金额	IDR 0.01
交易类型	Purchase	拒付金额	IDR 0.01
交易时间	2017-06-06 10:49:12	拒付原因	Fraudulent Transaction - C

**交易信息** 修改

姓名: firstName firstName

卡号: 525746\*\*\*1112

IP地址: 119.139.199.239

国家: US

州: MA

城市: city

地址: address

**收货信息** 修改

姓名: firstName firstName

联系方式: 1380013800

邮编: 518000

国家: US

州: MA

城市: city

地址: address

### ■ 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

- 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

因涉及消费者个人信息保密，申诉资料中允许包含消费者个人信息，如身份证件、护照、信用卡卡片等信息

### ■ 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，所以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。

## 5.5. 申诉结果更新

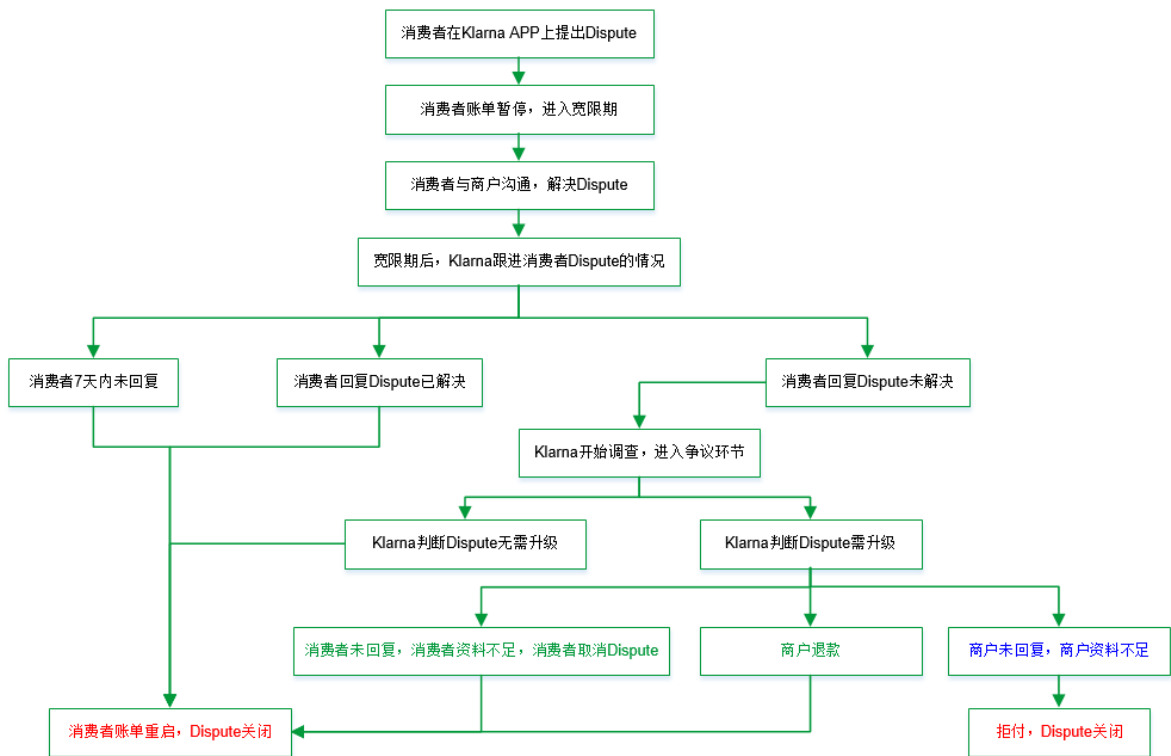
- 当在账户后台【发起申诉】，对应的申诉结果将在【回复截止时间】120 天内更新在账户后台。
- 若【申诉成功】，则申诉结果会在【回复截止时间】120 天内更新在账户后台；若【回复截止时间】超过 120 天，则说明此笔交易【申诉失败】。
- Oceanpayment 会在每月月底将本月【申诉成功】的交易统一更新至账户后台。

## 6. Klarna 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

**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。**



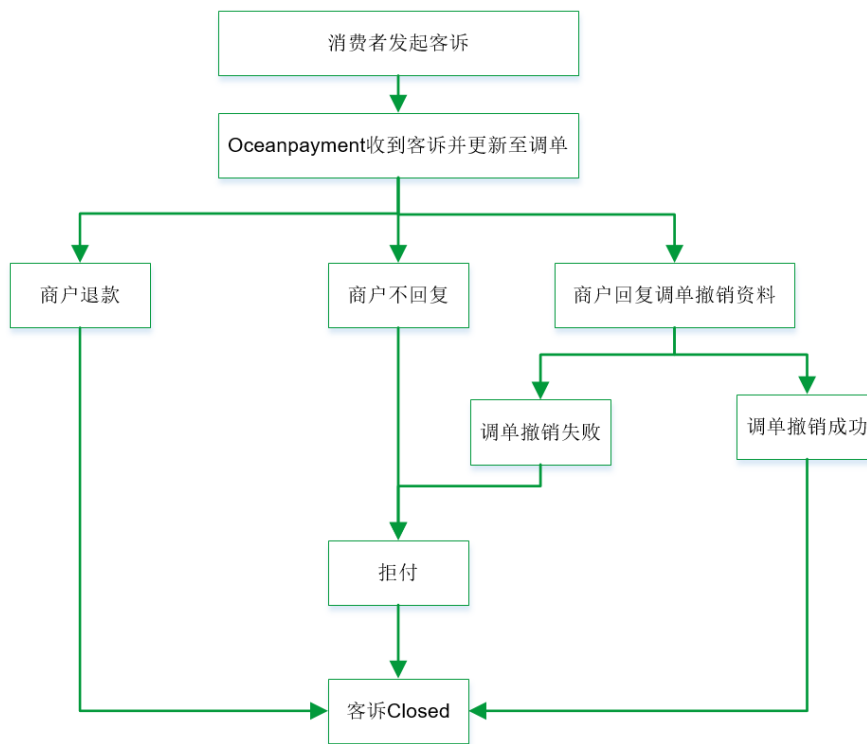
## 7. 韩国本地支付拒付

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



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