

Oceanpayment

全球数字支付方案服务商

商户发起拒付撤销指引



2024年08月13日

拒付撤销功能介绍

【拒付撤销功能说明】

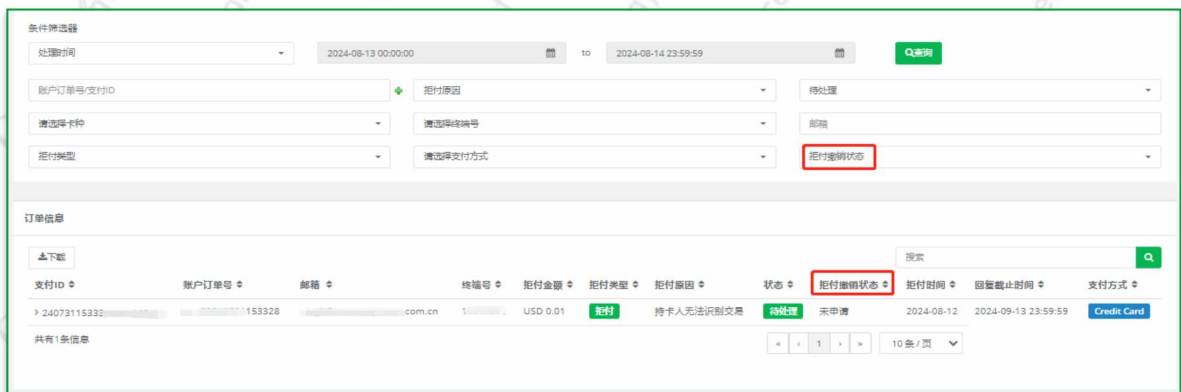
1. 拒付撤销与申诉区别

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材料，以便收单行向发卡行确认拒付状态。

2. 操作路径

账户后台>管理中心>问题管理>拒付处理，进入拒付处理版块，条件筛选器中可见筛选条件【拒付撤销状态】



3. 发起拒付撤销条件

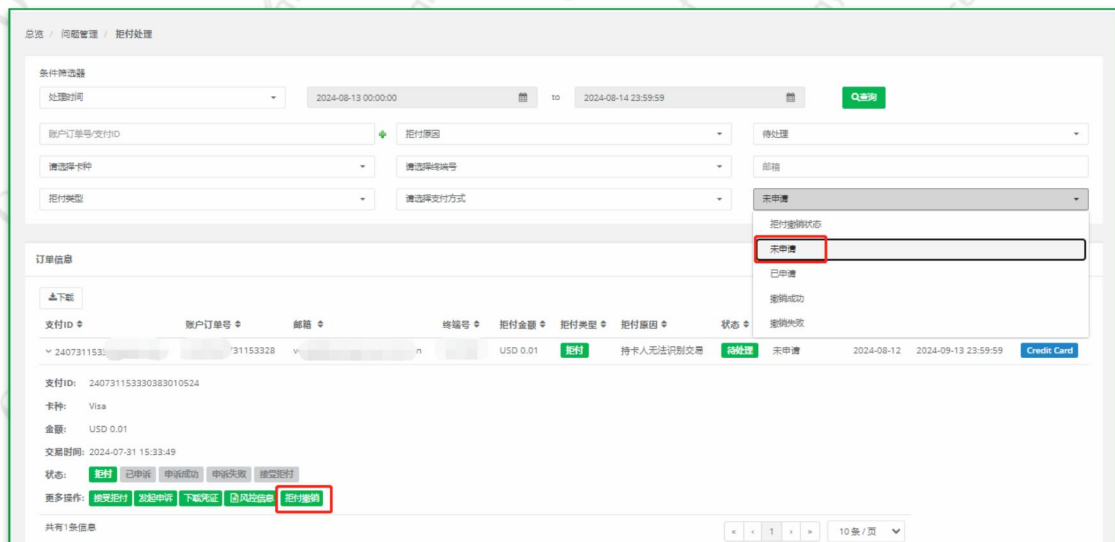
基于不同卡种的拒付流程，拒付撤销功能不完全适用于所有订单，若满足以下所有

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

4. 如何发起拒付撤销申请

- 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

拒付撤销申请

账户订单号: [输入框] 支付ID: [输入框]

拒付金额: USD 0.01 拒付时间: 2024-08-12

拒付状态: 待处理 拒付类型: 拒付

拒付原因: 持卡人无法识别交易 回款截止时间: 2024-09-13 23:59:59

拒付撤销状态: 未申请

撤销凭证: 点击上传文件

沟通记录: 点击上传文件

提交 返回

5. 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

总览 / 问题管理 / 拒付处理

条件筛选器

处理时间: 2024-07-02 00:00:00 to 2024-08-14 23:59:59

240802151: [输入框] 35 拒付原因: [下拉] 状态: [下拉]

请选择卡种: [下拉] 请选择线程号: [下拉] 邮箱: [输入框]

拒付类型: [下拉] 请选择支付方式: [下拉] 拒付撤销状态: [下拉]

订单信息

支付ID 账户订单号 金额 拒付类型 拒付原因 状态 拒付撤销状态 拒付时间 回款截止时间 支付方式

支付ID	账户订单号	金额	拒付类型	拒付原因	状态	拒付撤销状态	拒付时间	回款截止时间	支付方式
24080611	3	USD 1.00	拒付	其他	无效处理	撤销成功	2024-08-06	2024-08-06 18:00:00	Credit Card
24080215	9	USD 1.00	拒付	其他	待处理	撤销失败	2024-08-02	2024-08-30 18:00:00	Credit Card

共有2条信息

10条/页

让全球支付更简单



+86 4006 290 296



www.oceanpayment.com



info@oceanpayment.com.cn