

Klarna 争议处理操作手册





目录

1. 5	什么是	Klarna 宽限期	3
2.	什么是	: Klarna 争议	3
3.	Klarna	1常见争议原因	4
4.	Klarna	Dispute 处理流程(宽限期和争议)	5
5,00	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	12
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 天的时间来解决该案件。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:



https://docs.klarna.com/disputes/disputes-app-in-merchant-portal/

3. Klarna 常见争议原因

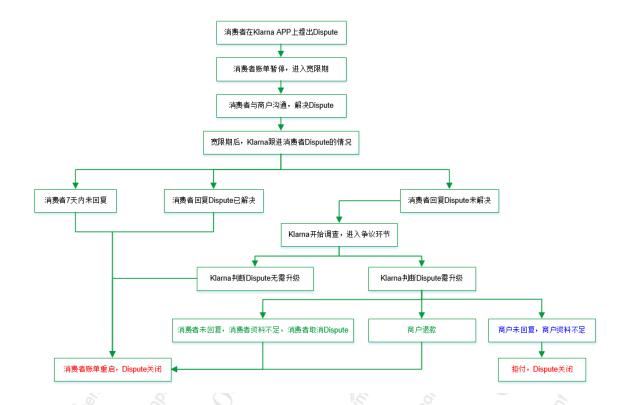
争议原因(中文)	争议原因(英文)
服务未提供或未收到商品	Goods not received
退款/退货	Return
货不对版/货物损坏	Faulty Goods
己取消的商品/服务	Incorrect Invoice
重复交易	Already Paid
未授权交易	Unauthorised Purchases
高风险订单	High risk order
受新冠疫情影响	Pandemic impact

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【问题管理一争议处理】,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

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】
 - **▶ 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



- 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。



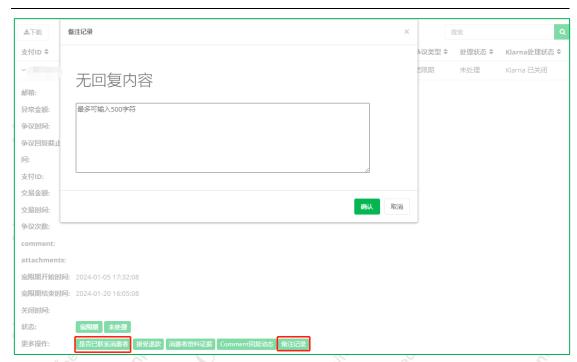
自 2024-01-01 起,Klarna 进入宽限期的订单将进行资金冻结(调单),若宽限期订单后续发生了拒付或者退款,系统会立刻自动释放该笔资金退回给到消费者。若宽限期订单后续没有发生拒付或退款,系统 120 天后会自动释放该笔资金走正常结算流程。为了减少宽限期的订单后续产生拒付,建议商户可以加强服务响应,多与消费者沟通积极解决客诉问题。

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								
何:								
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 Com	ment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	〕単号 ♦		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	资料证据 Co	mment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)。



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,结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:								
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							
间:								
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	E 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。





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。



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





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。

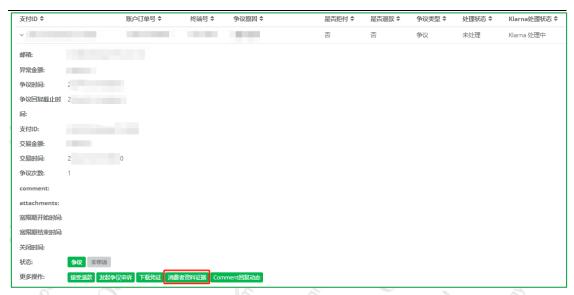


5. **下载凭证**:商户可以下载【发起争议申诉】上传的的图片文件。



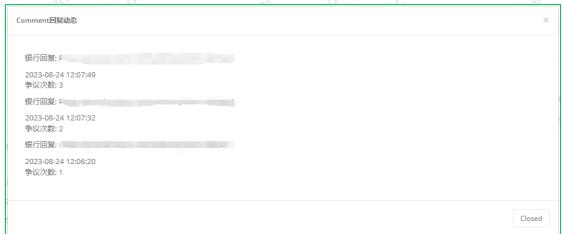
6. **消费者资料证据**: 商户可以下载 Klarna 提供的消费者的反馈资料(若消费者有提供资料)





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







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