

Oceanpayment-ODPM 数字平台指引手册

——异常交易管理



2025/07/17

目录

1. 拒付交易	3
1.1 什么是拒付?	3
1.2 信用卡拒付原因	3
2. 拒付交易功能介绍	4
2.1 查询	4
2.2 拒付状态	5
2.3 拒付类型	5
2.4 发起申诉 (Re-Presentation)	6
2.5 接受拒付	8
2.6 待处理提醒	9
2.7 下载	9
2.8 详情	10
2.9 拒付撤销	10
3. 调单交易	12
3.1 什么是调单 (Retrieval Request) ?	12
3.2 常见调单原因	13
4. 调单交易功能介绍	13
4.1 查询	13
4.2 待处理提醒	16
4.3 下载	16
4.4 详情	16
4.5 接受退款	17
4.6 申请调单撤销	18
4.7 调单撤销下载凭证	19
4.8 Klarna 调单	20
4.9 调单撤销信资料要求	20
5. 伪冒交易	22
5.1 什么是伪冒 (Fraud)	22
5.2 伪冒原因	23
6. 伪冒交易功能介绍	23
6.1 查询	23
6.2 下载	24
6.3 接受退款	25
6.4 详情	25
6.5 待处理提醒	26
7. 争议交易	26
7.1 什么是 Klarna 宽限期	26
7.2 什么是 Klarna 争议	27
7.3 Klarna 常见争议原因	27
7.4 Klarna Dispute 处理流程 (宽限期和争议)	28
8. 争议交易功能介绍	29
8.1 查询	29
8.2 下载	32
8.3 待处理提醒	32
8.4 宽限期处理流程	32
8.5 争议处理流程	35
8.6 Klarna 争议申诉资料指引	38

异常交易管理操作手册

1. 拒付交易

1.1 什么是拒付？

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。

1.2 信用卡拒付原因

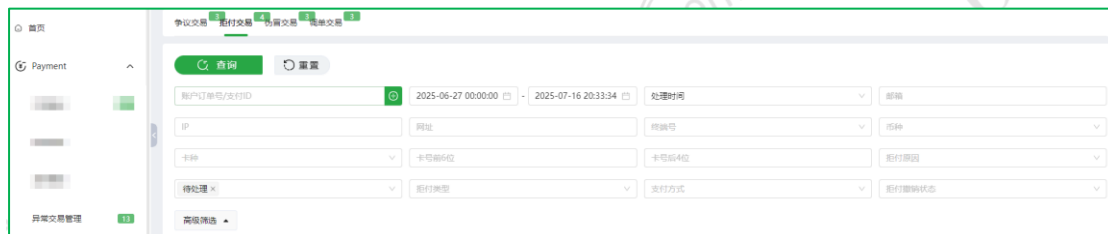
拒付原因（中文）	拒付原因（英文）	拒付原因类别
欺诈交易	Other Fraud-Card Absent Environment	Allocation
触发伪冒监控程序	Visa Fraud Monitoring Program	Allocation
持卡人未授权	No Authorisation	Allocation
交易清算延迟	Late Presentment	Collaboration
错误交易代码	Incorrect Transaction Code	Collaboration
错误交易币种	Incorrect Currency	Collaboration
错误账户	Incorrect 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
授权问题拒付	Authorization-Related Chargeback	
持卡人争议	Cardholder Disputes	

2. 拒付交易功能介绍

点击【Payment】-【异常交易管理】-【拒付交易】，则可以根据账户订单号或支付 ID 查询

相应的拒付交易信息。也可以根据交易时间、拒付时间、回复截止时间、处理时间、拒付原因、拒付申诉状态、拒付撤销状态等筛选相应的拒付交易明细。



The screenshot shows the 'Payment' section of the Oceanpayment interface. It includes a search bar with a magnifying glass icon and a '重置' (Reset) button. Below the search bar, there are several filter fields: '账户订单号/支付ID' (Account Order Number/Payment ID), '2025-05-27 00:00:00' to '2025-07-16 20:33:34' (Time range), '处理时间' (Processing Time), '邮箱' (Email), 'IP', '网址' (Website), '原编号' (Original Number), '币种' (Currency), '卡种' (Card Type), '卡号前6位' (Card Number First 6 Digits), '卡号后4位' (Card Number Last 4 Digits), '拒付原因' (Reason for Dispute), '待处理' (Pending), '拒付类型' (Dispute Type), '支付方式' (Payment Method), and '拒付撤销状态' (Dispute Cancellation Status). There is also a '高级筛选' (Advanced Filter) button.

2.1 查询

时间：默认处理时间，可以选择的时间条件有交易时间、拒付时间、回复截止时间、处理时间：

- 交易时间：是指该笔交易进入 Oceanpayment 支付系统的时间
- 拒付时间：等于 CPD 时间，消费者向发卡行提起争议，发卡行受理该笔拒付的时间
- 回复截止时间：是指银行要求商户提出申诉的截止日期，超时未回复默认为商户接受拒付，放弃申诉
- 处理时间：是指该笔交易最新状态的处理时间，包括拒付的复核时间、申诉状态的复

核时间

拒付原因有欺诈拒付、服务未提供或者未收到商品、货物损坏/货不对版等主要原因，商户可在 Oceanpayment 后台的引导下，针对不同原因的拒付交易发起申诉。

2.2 拒付状态

此笔交易的处理状态

- **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）。

2.3 拒付类型

拒付类型：拒付、RDR、空、Klarna CT、Dispute、第三方 RDR、Ethoca、Other

- 拒付：拒付交易
- RDR：拒付警报交易
- Klarna CT：Klarna 拒付预警交易
- Dispute：Afterpay 拒付交易

- 第三方 RDR：第三方拒付预警交易
- Ethoca：拒付预警交易
- Other：交易以其他方式扣除，非拒付订单

2.4 发起申诉（Re-Presentment）

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。

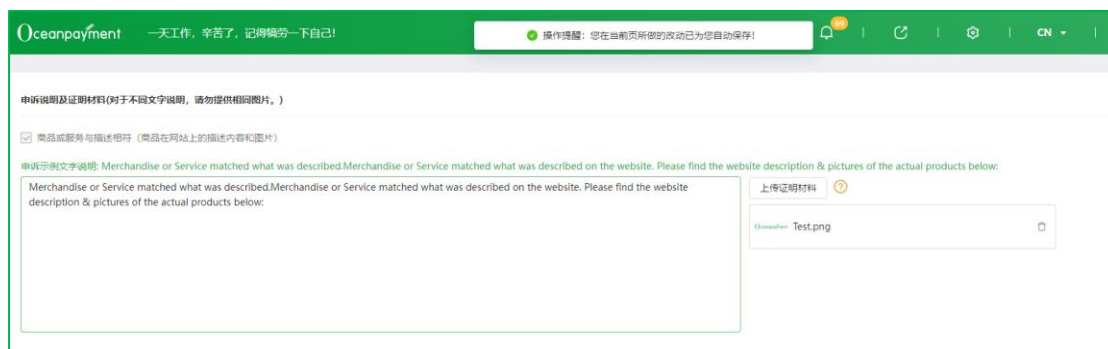
1. 发起申诉的流程为：在【拒付处理】中根据相关的筛选条件查询到对应的拒付交易记录，点击该笔交易记录，则展开显示该笔拒付交易的详情。如下所示：

商户订单号	支付ID	邮箱	拒付金额	拒付时间	拒付状态	拒付理由	拒付类型	拒付原因	回复截止时间	操作
test202504	37157	da	USD 0.01	2025-06-26	待处理	未申请	拒付	重复处理	2025-07-27 23:59:59	接受拒付 发起申诉 详情 拒付撤销
订单号										
支付方式	Credit Card									
卡种	MC									
卡号										
交易时间	2025-04-29 15:26:11									
CPD时间	2025-06-26 00:00:00									
交易标签	拒付									
账单地址										
未通过风控信息										
Comment										

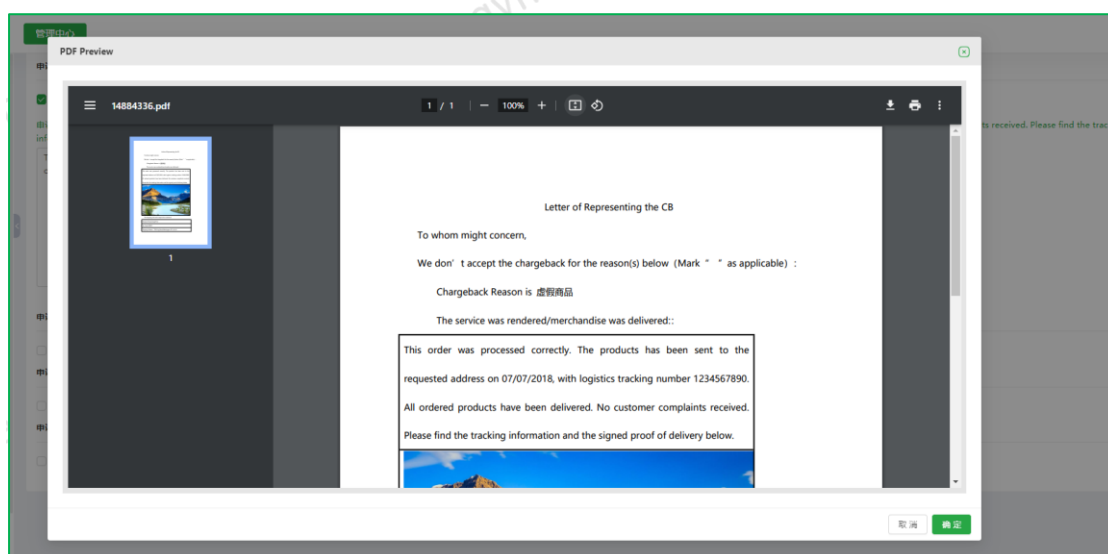
2. 可以看到上图该笔拒付交易的原因是重复处理，交易日期是 2025 年 04 月 29 日，拒付日期是 2025 年 06 月 26 日，回复截止日期是 2025 年 07 月 27 日，则商户在 2025 年 07 月 27 日之前可以操作【接受拒付】或者【发起申诉】。点击【发起申诉】，则展开申诉编辑页面。

订单信息	支付ID: 2504	交易货币: https://bank
ECI值: -	交易金额: USD 0.01	
交易类型: Purchase	拒付金额: USD 0.01	
交易时间: 2025-04-29 15:26:11	拒付原因: 重复处理	
交易标签:		

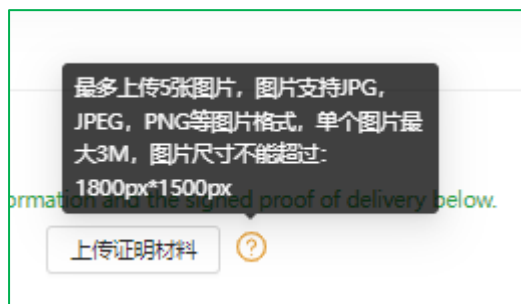
收货信息	收货信息
姓名: testname testname	姓名: testname testname
电话:	联系电话:
IP地址:	邮编: 510000
国家: US	国家: US
州: N/A	州: N/A
城市: city	城市: city
地址: address	地址: address



3. 申诉页面已自动同步了该笔订单的原始订单信息，商户可以在此页面上修改编辑交易信息和收货信息，同时针对不同的拒付原因系统会展示对应需要提供的资料信息项，及申诉示例文字说明，双击以上绿色字体可自动同步到文本框中；上传相关证明材料后，可点击预览，系统每 1 分钟自动保存草稿。点击【提交】后，允许原页面预览申诉文件。



4. 申诉提交要求证明材料使用英文，并且证明材料必须为图片，可提供 1~5 张图片。图片要求清晰，可支持 JPG,JPEG,PNG 等图片格式，单个图片控制在 3M 以内，图片尺寸不能超过：1800px*1500px。



注意事项说明：在以下情况下，Visa 和 MC 可能会征收技术违规费，需要对相关信息进行涂抹脱敏。

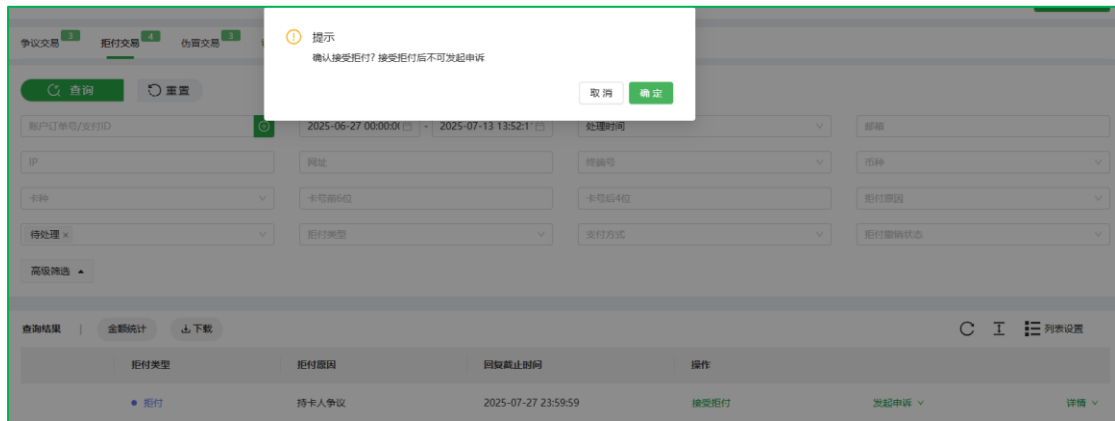
- 申诉资料中提供了如**个人身份证、护照、Visa 卡**等涉及**个人身份信息**的资料，需要**脱敏处理**
- Visa 对每次违规征收技术违规费: **250.00 EUR**
- MC 对每次违规征收技术违规费: **200.00 EUR**

2.5 接受拒付

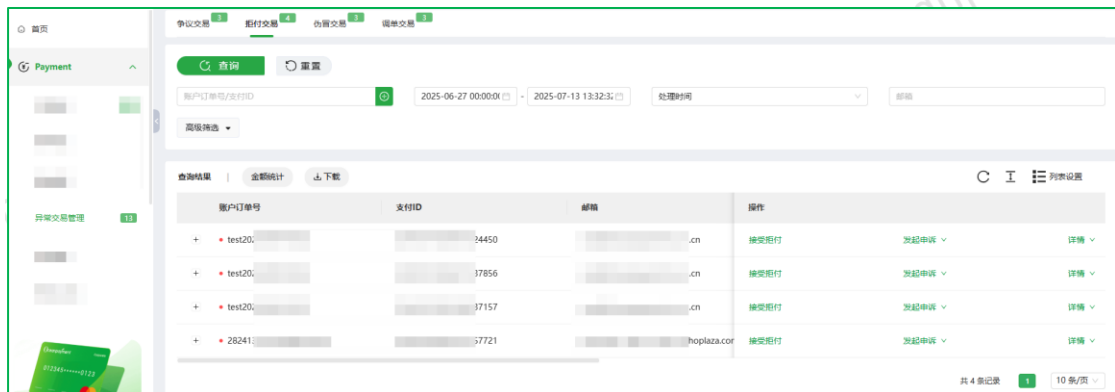
接受拒付表示认可此笔拒付订单，不提交申诉资料，接受银行扣除交易对应的拒付金额。

1. 可以看到下图中这笔交易的回复截止时间为 2025-07-27 23:59:59 前，若认可这笔拒付交易，则在回复截止时间之前点击【接受拒付】，点击【接受拒付】后，不可再【发起申诉】；若回复截止时间已超过，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【发起申诉】。



2.6 待处理提醒



1. 如上图【拒付交易】，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。

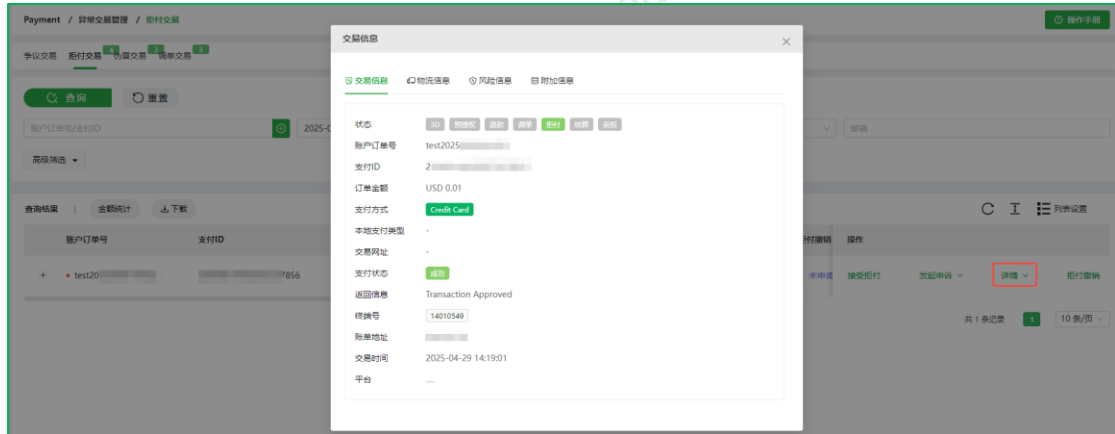
2.7 下载

1. 点击【下载】，可以下载查询到的结果



2.8 详情

1. 点击【详情】，可以查看此笔交易的交易信息、物流信息、风险信息 and 附加信息。



2.9 拒付撤销

拒付撤销条件筛选： 未申请、已申请、撤销成功、撤销失败

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资料，以便收单行向发卡行确认拒付状态。

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

如下图所示，点击【拒付撤销】，进入提交撤销凭证页面。

账户订单号	支付ID	拒付状态	拒付金额	邮箱	拒付撤销	拒付时间	拒付原因	拒付类型	回复截止时间	操作
+ 2000303158	2501151	待处理	USD 1.00		未申请	2025-05-08	服务未提供或未收到商品	拒付	2025-06-09 23:59:59	编辑拒付 发起申请 详情 拒付撤销
+ 2013587268	2501151	待处理	HKD 1.00		未申请	2025-05-08	服务未提供或未收到商品	拒付	2025-06-09 23:59:59	编辑拒付 发起申请 详情 拒付撤销

拒付撤销

拒付撤销申请最多支持提交2次，因银行回复时效，2次提交时间间隔需大于7天。

账户订单号：2000303

支付ID：2501151

拒付金额：USD 1.00

拒付时间：2025-05-08

拒付状态：待处理

拒付类型：拒付

拒付原因：服务未提供或未收到商品

回复截止时间：2025-06-09 23:59:59

拒付撤销状态：未申请

* 撤销凭证：

上传文件

沟通记录：

上传

确定

取消

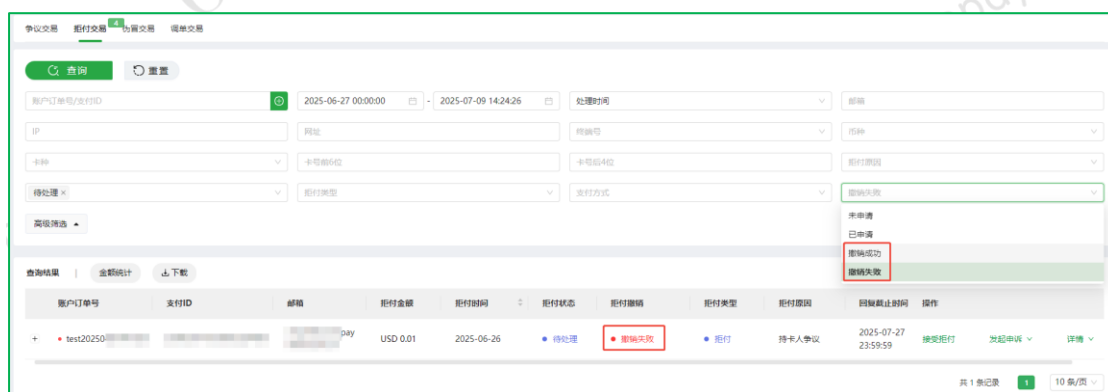
发起拒付撤销要求：

- 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



商户订单号	支付ID	邮箱	拒付金额	拒付时间	拒付状态	拒付原因	拒付类型	拒付原因	到账截止时间	操作
test202501			USD 0.01	2025-05-26	待处理	撤销失败	拒付	持卡人争议	2025-07-27 23:59:59	接受拒付 发起申诉 详情

3. 调单交易

3.1 什么是调单 (Retrieval Request) ?

- 当持卡人不确认其发卡行账单上的交易是否本人做出时，他们通常向其发卡行索要一份有关交易单据副本，以确定该笔交易是否是他们所为。以上行为称为调单。
- 调单发生后，发卡行对此交易的交易款进行冻结，等待进一步核实后才决定是否解冻。
- 若调单发生之后没有升级为拒付，则一般在交易 180 天后交易款将解冻，但某些行业和某些发卡行可能需要更长时间才会解冻交易款。

3.2 常见调单原因

调单原因（中文）	调单原因（英文）
欺诈交易	Other Fraud-Card Absent Environment
触发伪冒监控程序	Visa Fraud Monitoring Program
持卡人未授权	No Authorization
交易清算延迟	Late Presentment
错误交易代码	Incorrect Transaction Code
错误交易币种	Incorrect Currency
错误账户	Incorrect Account Number
错误交易金额	Incorrect Amount
重复处理/已用其他方式支付	Duplicate Processing/Paid by Other Means
无效数据	Invalid Data
服务未提供或未收到商品	Merchandise/Services Not Received
已取消的循环交易	Cancelled Recurring
货物损坏/货不对版	Not as Described or Defective Merchandise/Services
虚假商品	Counterfeit Merchandise
虚假描述	Misrepresentation
未收到退款	Credit Not Processed
已取消的商品/服务	Cancelled Merchandise/Services
其他	Others

4. 调单交易功能介绍

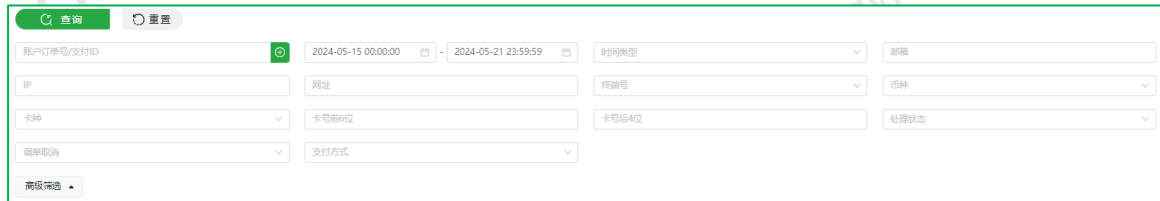
点击【Payment】-【异常交易管理】-【调单交易】，则可以根据订单号或支付 ID 查询相应的交易信息。也可以根据交易时间、调单时间、回复截止时间、处理时间、调单状态等筛选相应的调单交易明细。



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
- 调单时间：此交易发生调单的时间
- 回复截止时间：此交易可以提交调单撤销信的最后时间
- 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【+】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. 处理状态：查看调单订单的处理状态

- 已申请调单撤销：此笔交易已在后台提交【申请调单撤销】的资料
- 未申请调单撤销：此笔交易未在后台提交【申请调单撤销】的资料
- 无需处理：调单金额为 0；或调单更新时，回复截止时间已过期（也就是无需处理的调单订单，主要是 Klarna 的调单数据）
- 已退款：此笔交易存在退款



A screenshot of a web interface showing a dropdown menu for '处理状态' (Processing Status). The menu is open, displaying four options: '已申请调单撤销' (Already applied for order cancellation), '未申请调单撤销' (Not applied for order cancellation), '无需处理' (No need to process), and '已退款' (Already refunded). The dropdown is highlighted with a green border.

4. 终端号：多选，可以查询多个终端号

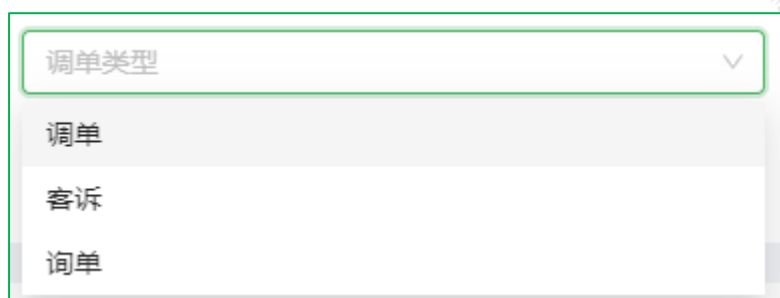
5. 邮箱：不区分大小写，精准查询

6. 支付方式：可以同时选择多个支付方式

7. 调单取消：是/否

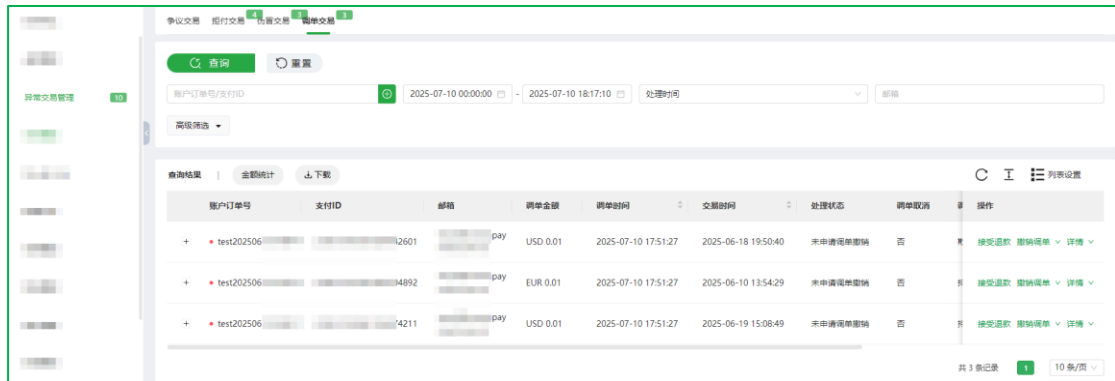
8. 调单类型：

- 调单：消费者对交易有疑义
- 客诉：消费者投诉交易
- 询单：监控要求对订单问询



A screenshot of a web interface showing a dropdown menu for '调单类型' (Order Type). The menu is open, displaying three options: '调单' (Order), '客诉' (Complaint), and '询单' (Inquiry). The dropdown is highlighted with a green border.

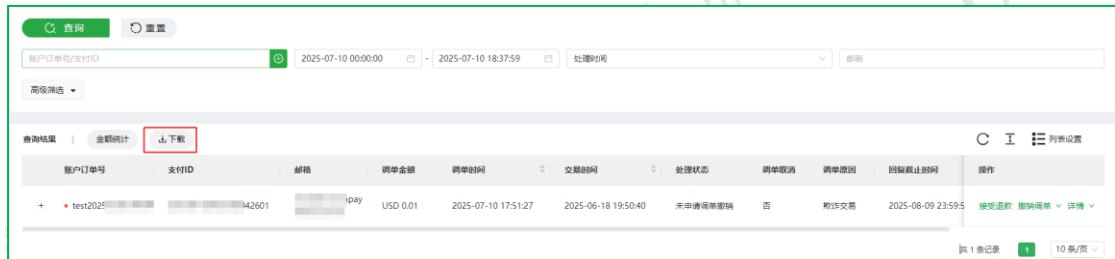
4.2 待处理提醒



1. 如上图【调单交易】，可以查看【调单处理】全部【未申请调单撤销】、【未退款】状态订单。
2. 时间范围：从当前时间到待处理订单的最早时间内。

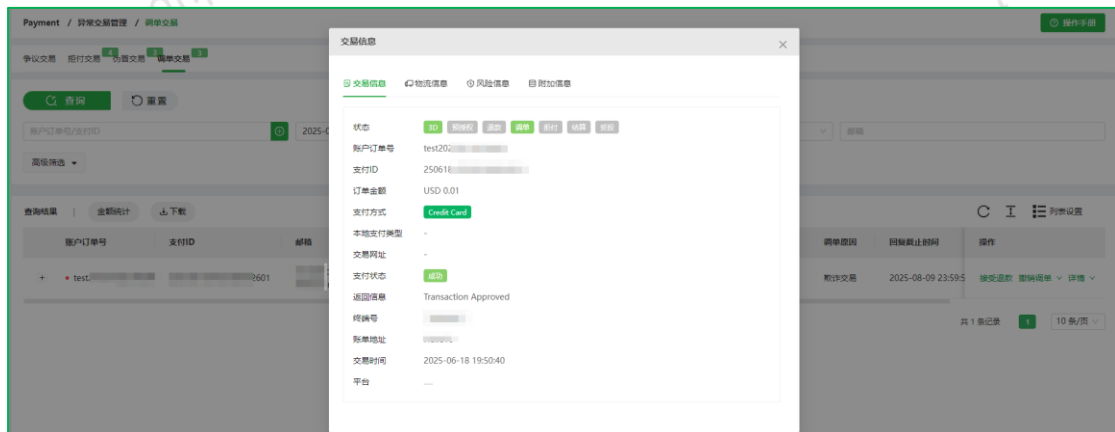
4.3 下载

1. 点击【下载】可以下载查询到的结果



4.4 详情

1. 点击【详情】，可以查看此笔交易的交易信息、物流信息、风险信息 and 附加信息。

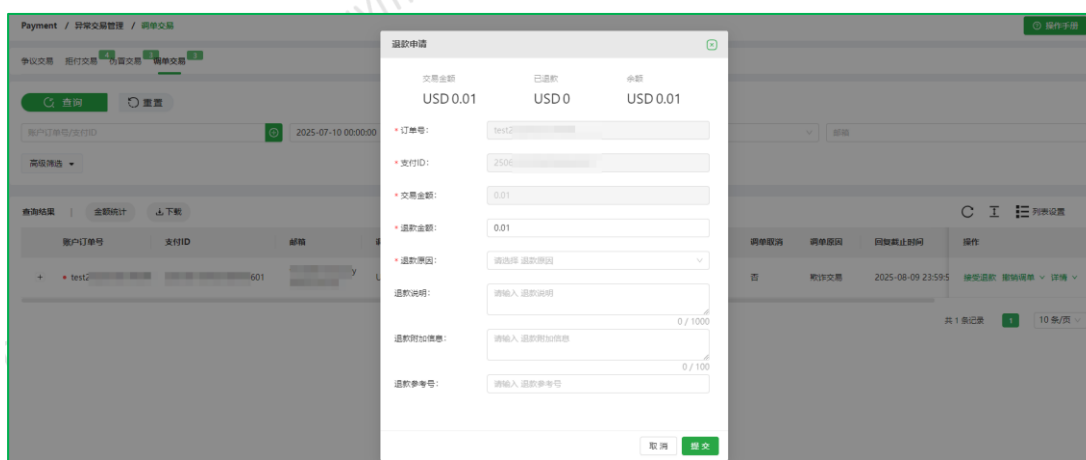


4.5 接受退款

1. 接受退款：表示接受此笔调单，银行直接退款处理



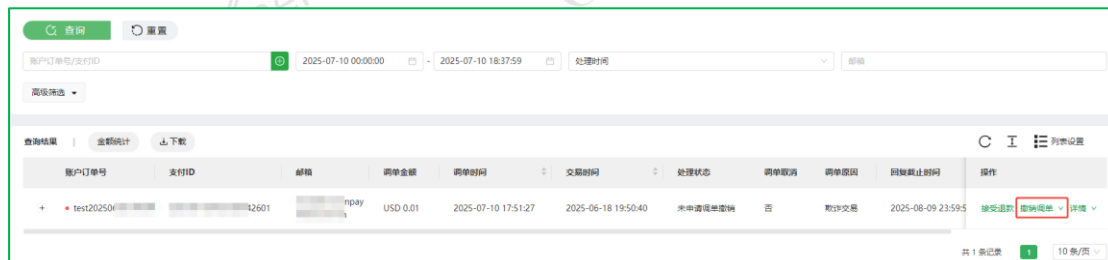
2. 点击接受退款，退款页面自动带出当前订单号的相关信息，可进行全额退款和部分退款



- 如上图：接受退款，点击“接受退款”可以对这笔交易进行退款。**“接受退款不受“回复截止时间”的限制**：即使超过回复截止时间，也可以对这笔调单交易进行退款。
- 若在回复截止时间之前：既没有提交【接受退款】，也没有提交【申请调单撤销】，默认接受此笔调单。可能有拒付风险，若发生拒付，银行除扣除交易款外，还需要额外收取拒付处理费。
- 调单通知未及时处理的订单，**Amex 将直接升级为拒付订单**；需要商户需要及时处理调单，以避免拒付。
- 调单通知未及时处理的订单，**Discover 若发生拒付，不再支持拒付申诉提交**；需要商户需要及时处理调单，以避免损失。
- Discover 的调单若要【接受退款】，**请在 Discover 调单发生后的 30 天内处理**，超过 30 天不支持【接受退款】。

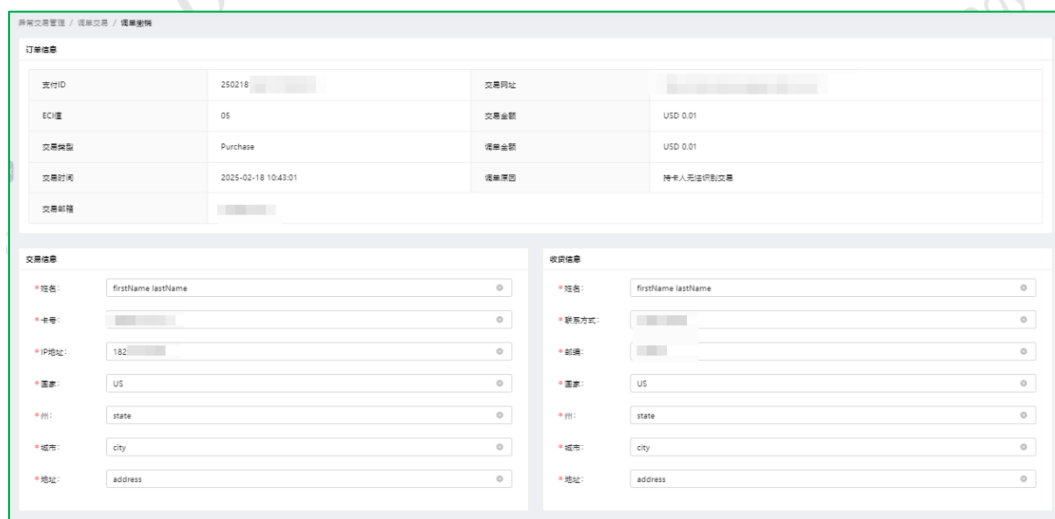
4.6 申请调单撤销

撤销调单申请信：向银行提交调单撤销的相关材料，申请撤销调单。



账户订单号	支付ID	邮箱	调单金额	调单时间	交易时间	处理状态	调单取消	调单原因	回款截止时间	操作
+ test202501		k2601	USD 0.01	2025-07-10 17:51:27	2025-06-18 19:50:40	未申请调单撤销	否	欺诈交易	2025-08-09 23:59:59	接受退款 撤销调单 详情

1. 点击撤销调单，则展开撤销调单编辑页面



订单ID

250218

交易网址

ECI值

05

交易金额

USD 0.01

交易类型

Purchase

调单金额

USD 0.01

交易时间

2025-02-18 10:43:01

调单原因

持卡人无法识别交易

交易邮箱

交易信息

姓名

firstlame lastlame

卡号

IP地址

182

国家

US

州

state

城市

city

地址

address

收货信息

姓名

firstlame lastlame

联系方式

邮编

国家

US

州

state

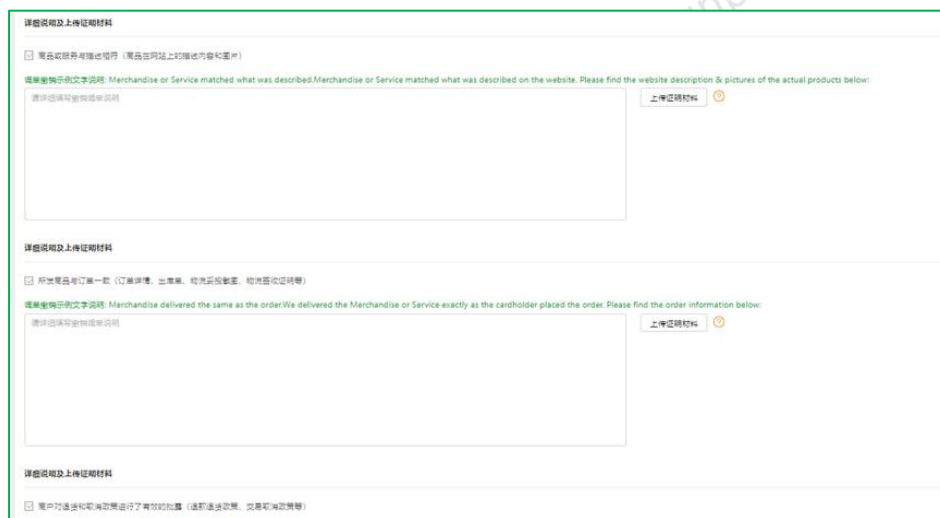
城市

city

地址

address

2. 根据调单原因，选择对应调单证明材料



请上传相关证明材料

☒ 商品或服务与描述不符 (商品在网站上的描述与实际不符)

请上传相关证明材料

Merchant or Service matched what was described. Merchant or Service matched what was described on the website. Please find the website description & pictures of the actual products below:

上传证明材料

☒ 所发商品与订单一致 (订单详情、出库单、物流运单等)

请上传相关证明材料

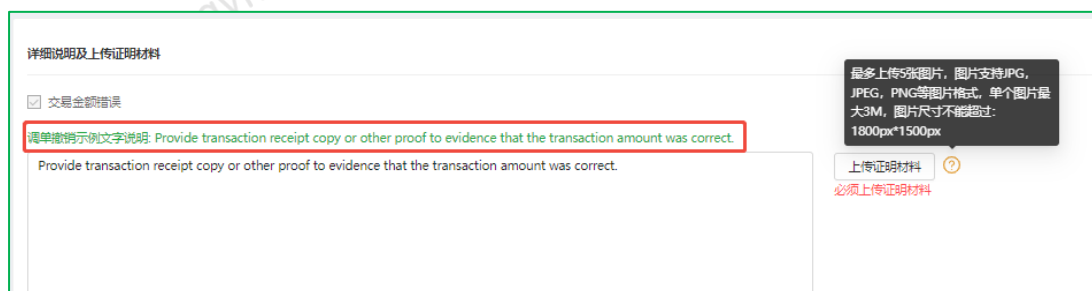
Merchant delivered the same as the order. We delivered the Merchandise or Service exactly as the cardholder placed the order. Please find the order information below:

上传证明材料

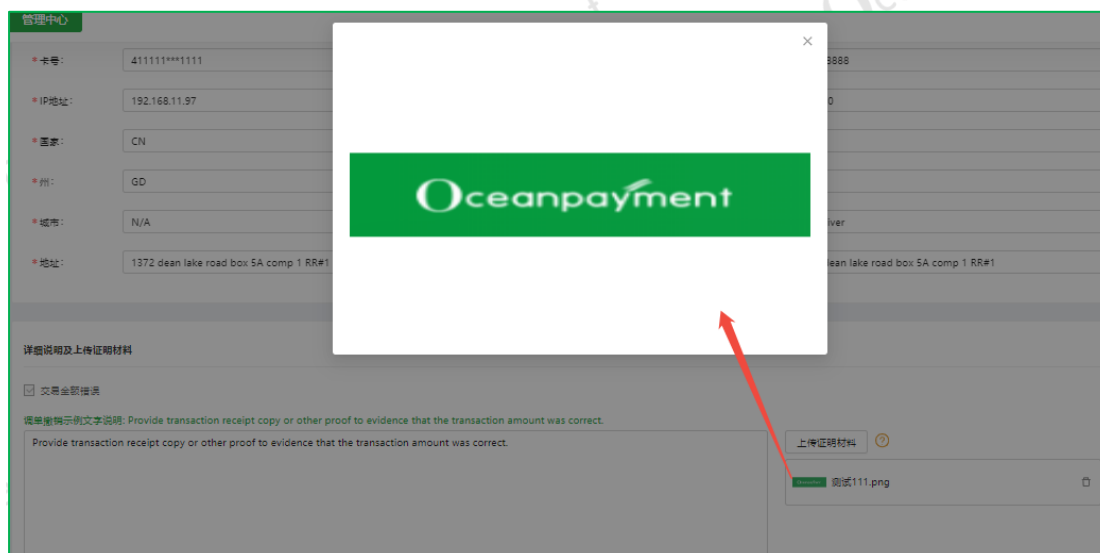
☒ 客户对商品或服务进行了有效的拒签 (该商品被拒签、交易取消等)

1

3. 光标点击示例，调单撤销示例文字说明，自动获取调单撤销示例，并对示例文字进行补充
4. 上传证明文件:最多上传 5 张图片，图片支持 JPG，JPEG，PNG 等图片格式，单个图片最大 3M，图片尺寸不能超过：1800px*1500px



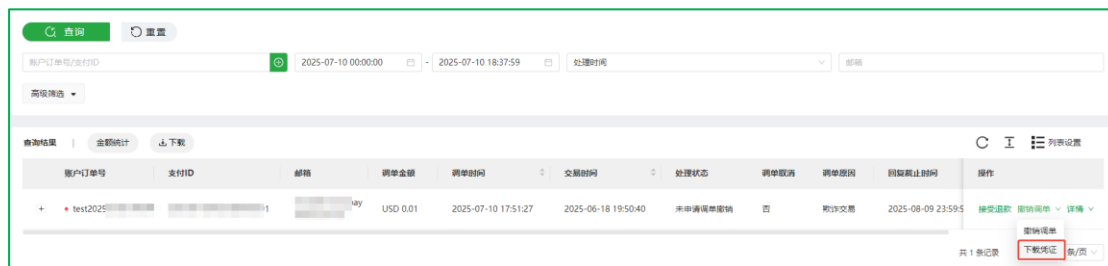
5. 上传图片后，可点击图片放大预览



6. 完成所有必填项(其他选项可根据实际情况进行提交)，点击提交后，【处理状态】由“未申请调单撤销”变更为“已申请调单撤销”。

4.7 调单撤销下载凭证

1. 点击“调单撤销下载凭证”，可以下载商户调单撤销上传的图片文件。



4.8 Klarna 调单

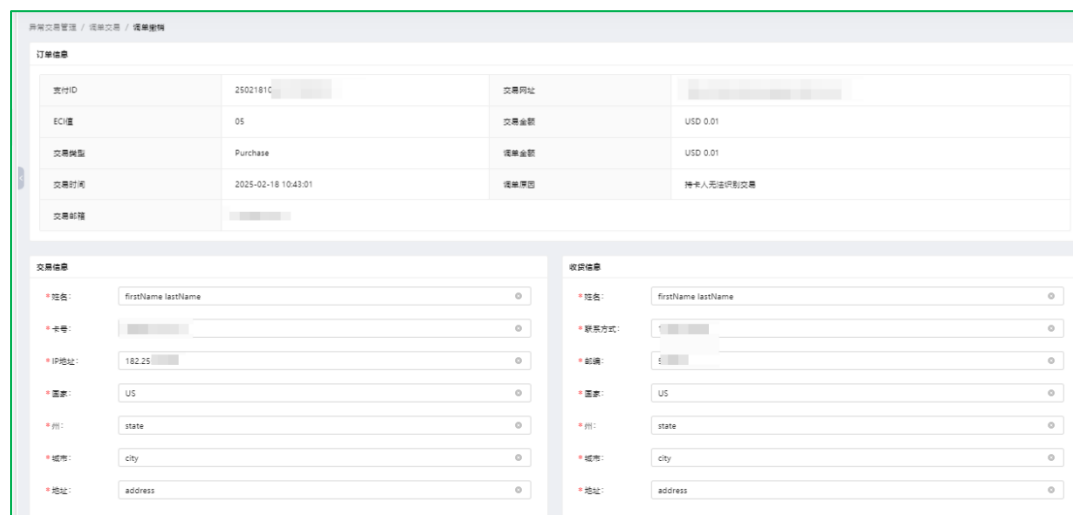
1. Klarna 调单交易在【调单交易】版块无需处理，“操作”内容为空。商户需在【争议交易】版块处理 Klarna Dispute 相关的订单。



4.9 调单撤销信资料要求

信息正确且完整

- 点击【撤销调单】，即进入【调单撤销资料】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。

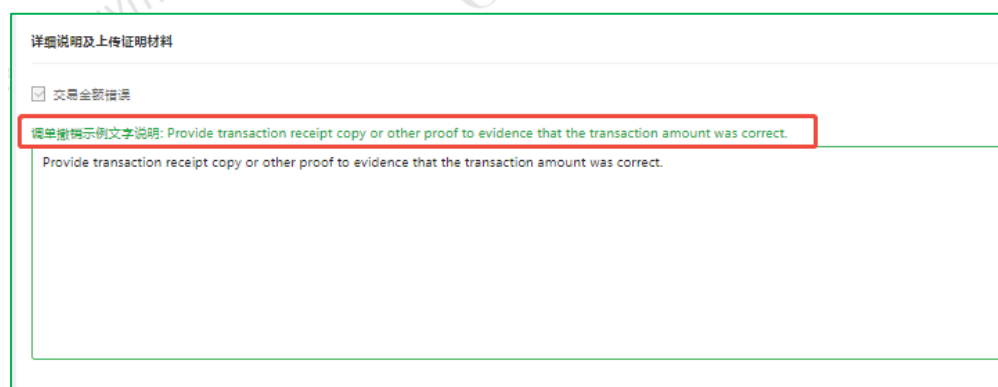


撤销调单材料要求使用英文

- 因收单银行的工作语言为英文，所以商户提交的撤销调单材料除了持卡人填写的真实信息外，撤销调单材料尽量使用英文。请不要使用中文。

更全面的资料提交

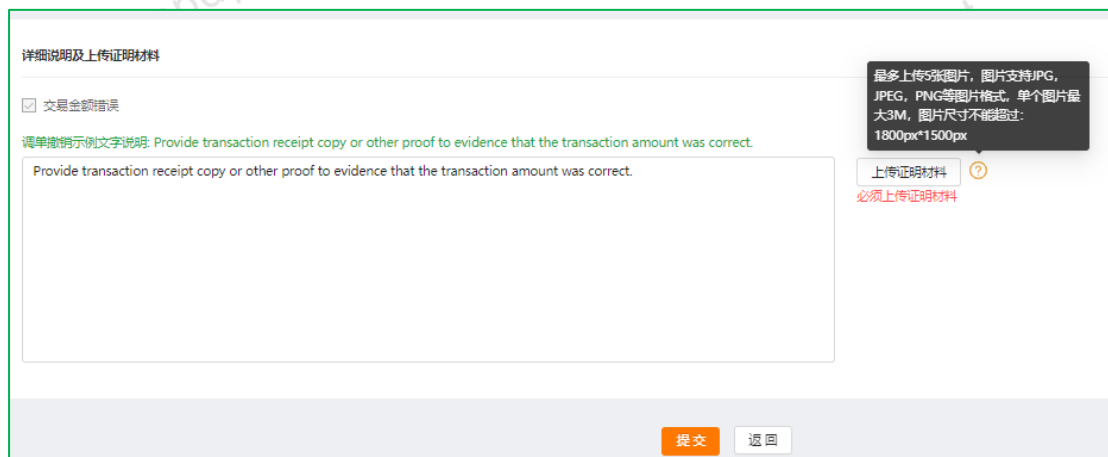
- 调单撤销信线上化升级后，不仅提供了更全面的调单撤销信资料选择，也对提供了对应调单撤销示例文字供商户使用。可参照如下图所示：



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，调单撤销信资料越全面且有效，调单取消的机率越大。

证明材料须为有效图片

- 证明材料必须为图片，图片要求清晰，最多上传 5 张图片，图片支持 JPG，JPEG，PNG 等图片格式，单个图片最大 3M，图片尺寸不能超过：1800px*1500px；图片内容是调单撤销相关，且为支持调单撤销申请。



5. 伪造交易

5.1 什么是伪造 (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造交易。

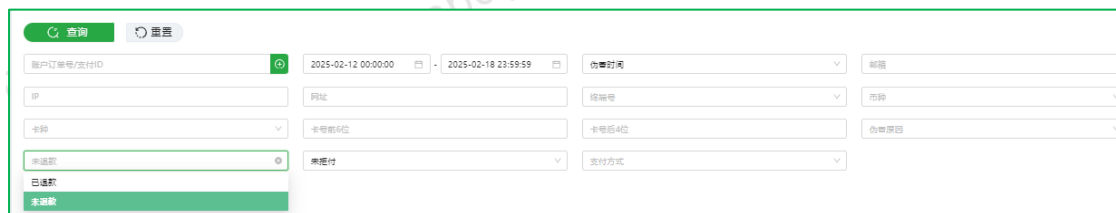
- TC40- Transactions reported by issuers for VISA transactions
- SAFE(System to Avoid Fraud Effectively) – Transactions reported by issuers for MasterCard transactions

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【+】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

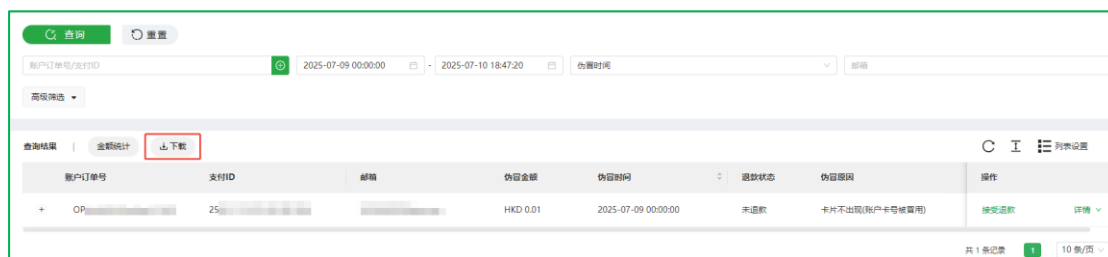
5. 邮箱：区分大小写，精准查询

6. 是否拒付：已拒付/未拒付

7. 可以同时选择多个支付方式

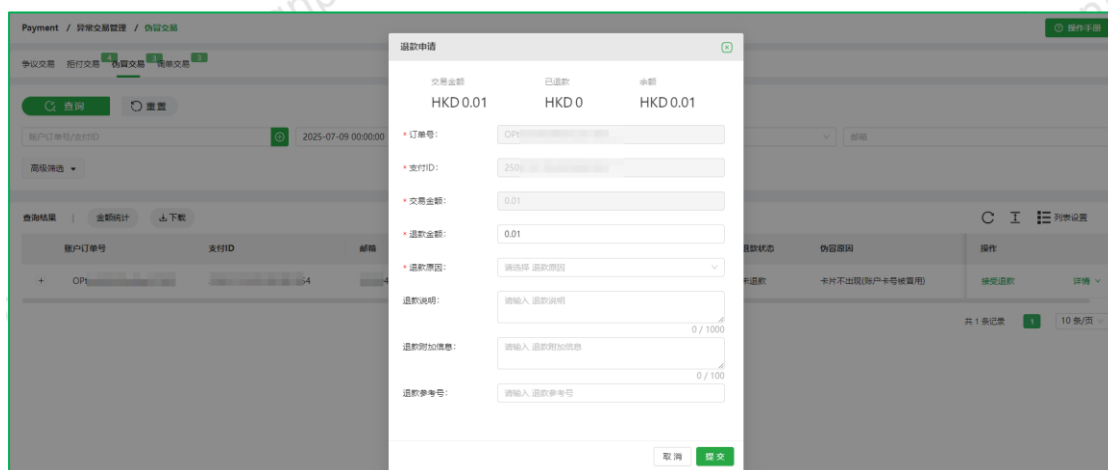
6.2 下载

1. 点击【下载】，可以下载查询到的结果



6.3 接受退款

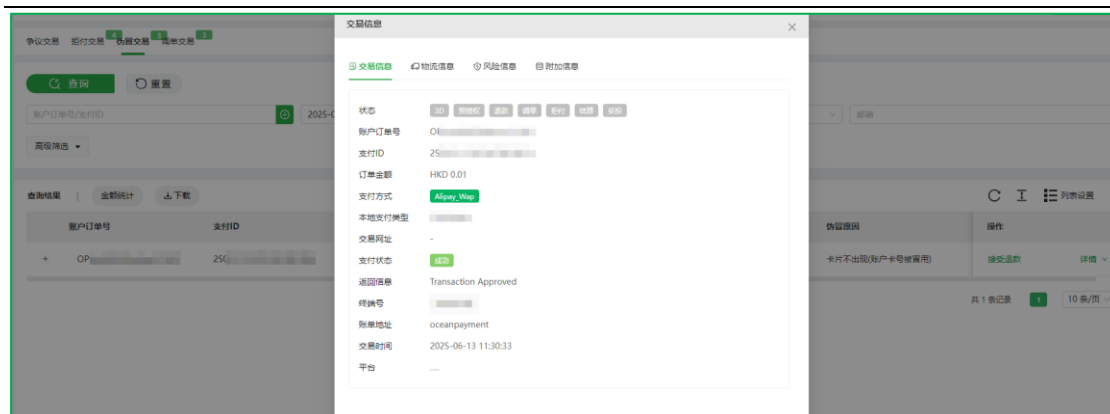
点击接受退款，退款页面自动带出当前订单号的相关信息，可进行全额退款和部分退款；



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

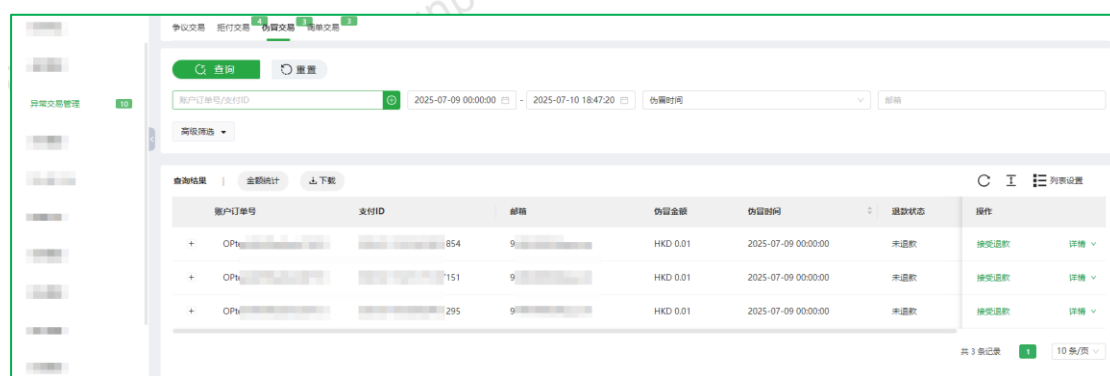
6.4 详情

1. 点击“详情”，可以查看此笔交易的交易详情、物流信息、风险信息和附加信息。



6.5 待处理提醒

1. 如下图【伪冒交易】，可以查看【伪冒交易】全部【未退款】【未拒付】状态订单。时间范围：从当前时间到待处理订单的最早时间内。



7.争议交易

7.1 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。

7.2 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/>

7.3 Klarna 常见争议原因

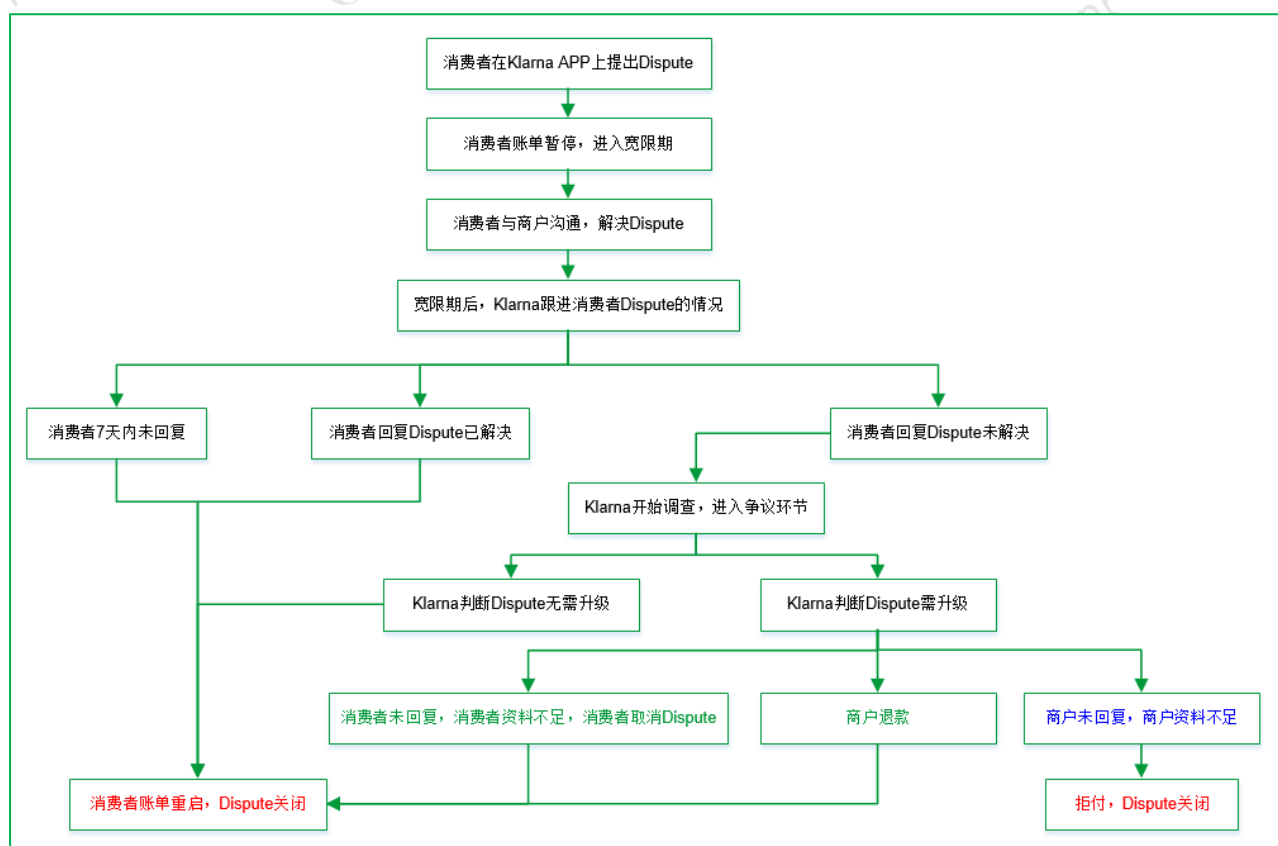
争议原因（中文）	争议原因（英文）
服务未提供或未收到商品	Goods not received

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	Unauthorized 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：

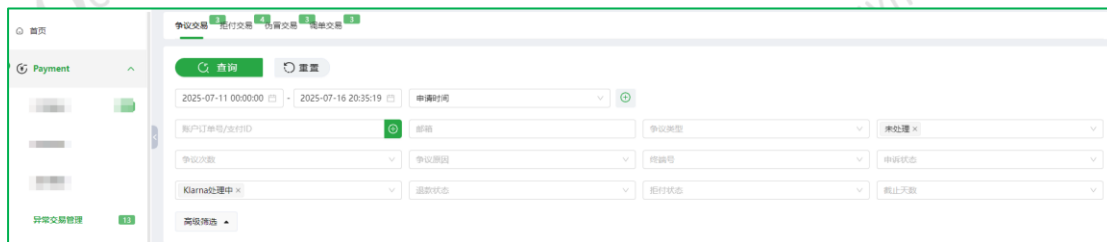
<https://www.klarna.com/international/merchant-protection-program/>

7.4 Klarna Dispute 处理流程（宽限期和争议）



8. 争议交易功能介绍

1. 点击【Payment】-【异常交易管理】-【争议交易】，则可以根据订单号或支付 ID 查询相应的交易信息。也可以根据时间类型、争议类型、处理状态、争议次数、Klarna 处理状态等筛选相应的争议交易明细。

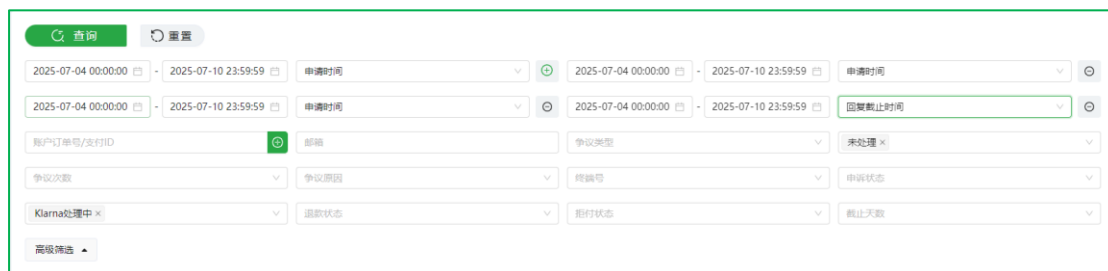


8.1 查询

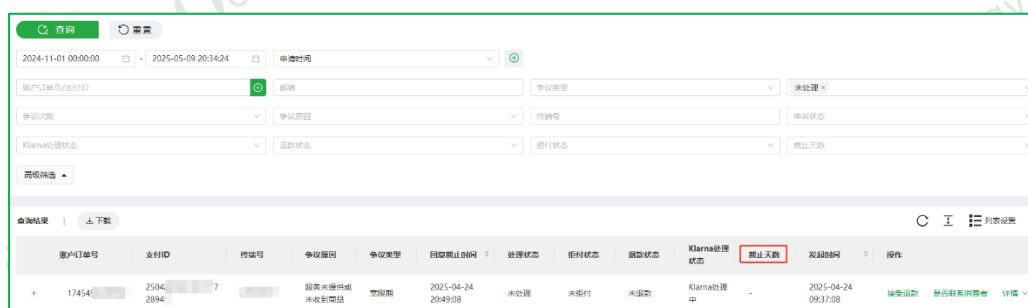
1. 时间类型：可选申请时间、交易时间、发起时间、争议回复截止时间、宽限期开始时间、宽限期结束时间；默认查询【申请时间】。

- 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
- 发起时间：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. 最多可以同时选择五组时间类型进行交叉查询。



3. 条件筛选器选择处理状态为【未处理】，可查看订单剩余回复【截止天数】，若回复截止时间未到，则截止天数范围为当天、1、2、3、4、5、6、7、大于7天；若当前已超过回复截止时间，截止天数显示-。



账户订单号	支付ID	订单号	争议原因	争议类型	回复截止时间	处理状态	拒付状态	退款状态	Klarna处理状态	截止天数	发起时间	操作
17454	25042894	7	商家未提供或未收到商品	退货	2025-04-24 20:49:08	未处理	未拒付	未退款	Klarna处理中	-	2025-04-24 09:37:08	查看详情

4. 起始时间：根据所选时间类型查询开始时间

5. 截止时间：根据所选时间类型查询截止时间

6. 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



7. 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

8. 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。

9. 争议次数：通过选择框选择争议次数，可支持多选

10. 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

11. 终端号：可以同时选择多个终端号

12. 邮箱：区分大小写，精准查询

13. 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

14. 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。

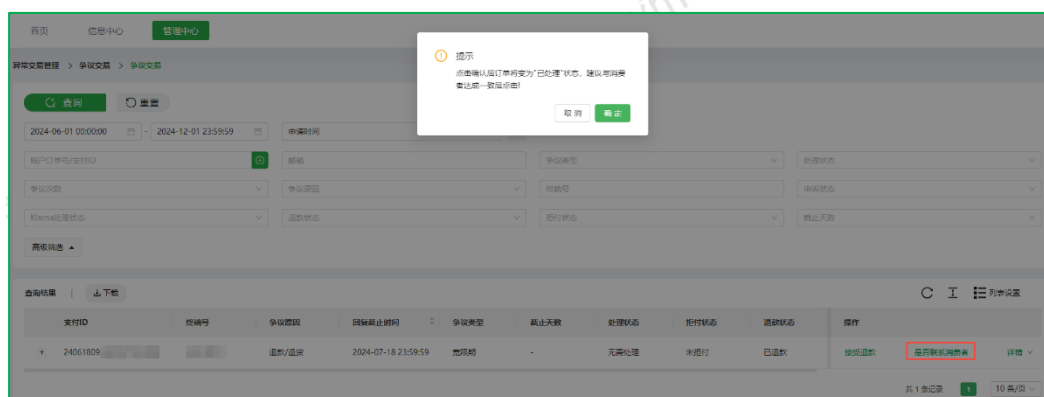
- **Klarna 处理中**：Klarna 还没有给出争议的最终处理结果

Klarna 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。

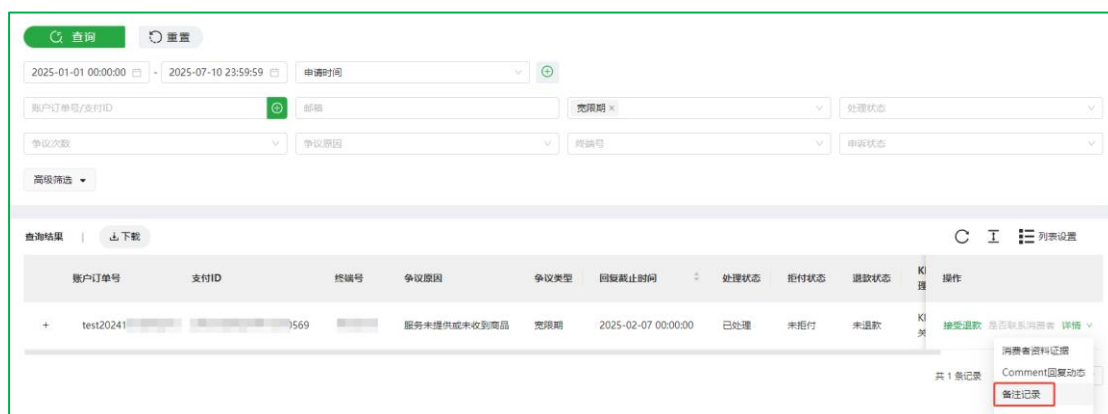
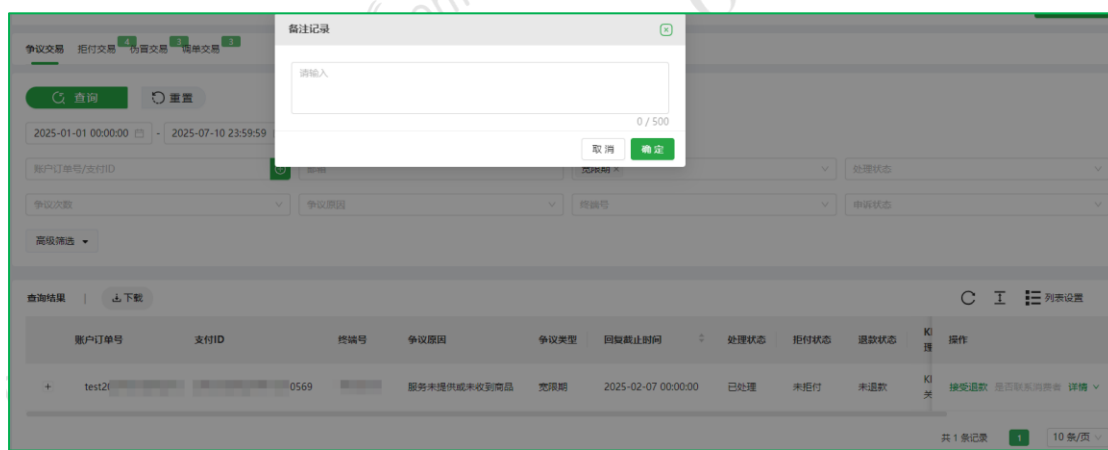
一旦 Klarna 介入处理，除了需要回复相应的申诉资料外，还可能会有争议费用或升级成为拒付。在宽限期结束时间之前，与消费者沟通达成一致，以避免升级为争议。

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。

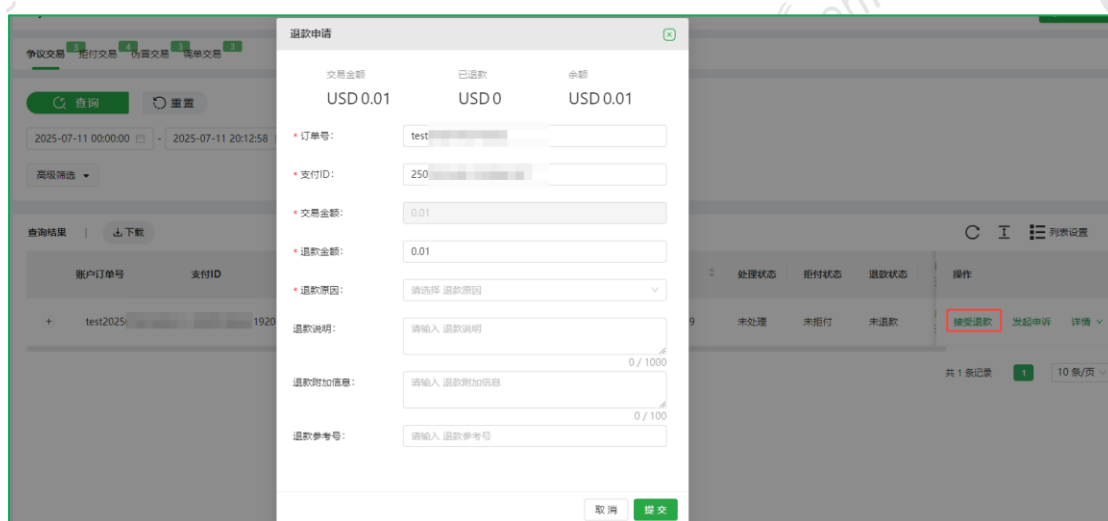
1. **【是否已联系消费者】**：商户可以点击**【是否已联系消费者】**并完成确认，用来记录已处理过宽限期的订单。



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。

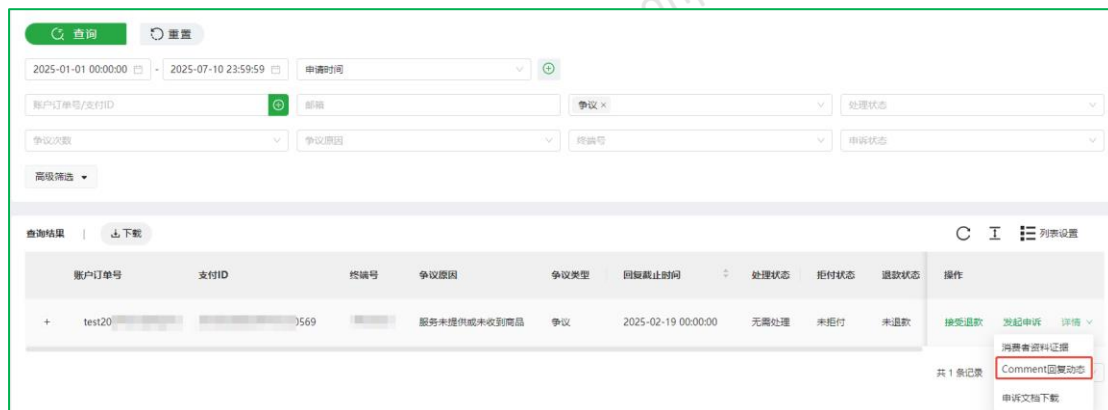



3. **【接受退款】**：商户可以点击【接受退款】并完成确认，对【宽限期】的订单进行退款操作。点击接受退款，退款页面自动带出当前订单号的相关信息，可进行全额退款和部分退款。



4. **【Comment 回复动态】**：商户可以点击【Comment 回复动态】查看消费者发起争

议时提供给 Klarna 此 Dispute Case 的 Comment 文字内容的全部往返的沟通记录（如有）。



Comment回复动态		
日期	争议次数	回复
银行回复 2022-12-28 21:22:06	1	[Redacted]
商户回复	1	[Redacted]

8.5 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，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。

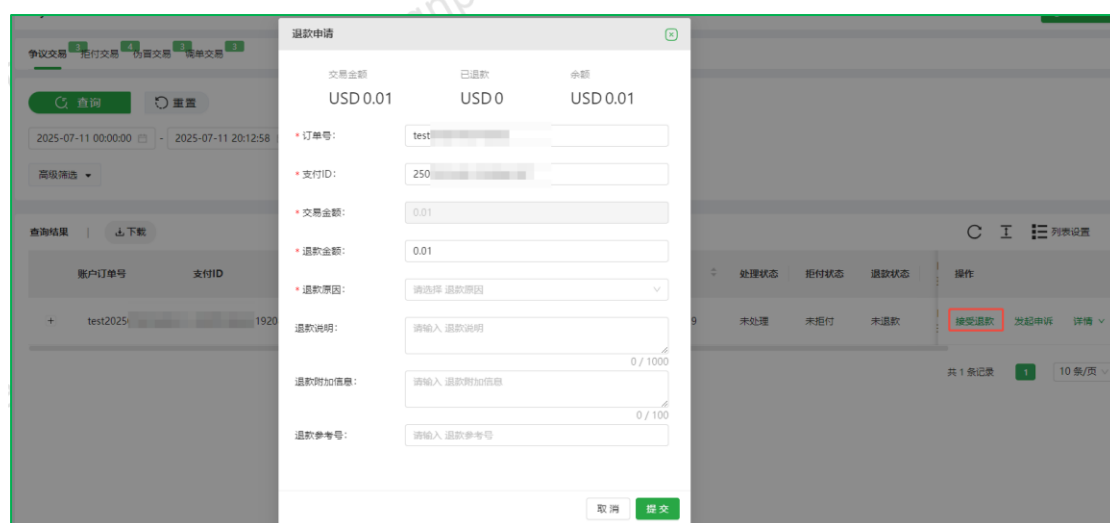
小技巧: 不要以【争议回复截止时间】来处理争议，建议以【发起时间】来处理争议，避免消费者因为等待时间过长升级投诉，导致 Klarna 直接判定为拒付。



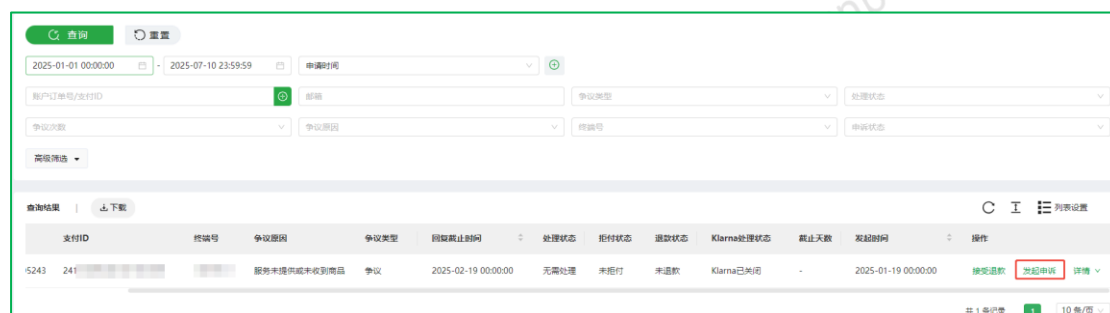
终端号	争议原因	争议类型	回款截止时间	处理状态	拒付状态	退款状态	Klarna处理状态	截止天数	发起时间	操作
14	服务未提供或未收到商品	争议	2025-02-19 00:00:00	无需处理	未拒付	未退款	Klarna已关闭	-	2025-01-19 00:00:00	接受退款 发起申诉 详情

- 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，退款页面自动带出当前订单号的相关信息，可进行全额退款和部分退款。

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。



- 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。



支付ID	终端号	争议原因	争议类型	回款截止时间	处理状态	拒付状态	退款状态	Klarna处理状态	截止天数	发起时间	操作
5243	241	服务未提供或未收到商品	争议	2025-02-19 00:00:00	无需处理	未拒付	未退款	Klarna已关闭	-	2025-01-19 00:00:00	接受退款 发起申诉 详情

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

争议信息填写

return_info:

商户回复:

0 / 3000

银行函致: The customer has informed us that they have received faulty goods. Have you together with the customer agreed on a solution? If no, please get back to us with a solution. If a replacement order has been sent, please forward the proof of delivery including a tracking ID.

2023-08-23 10:56:40

争议次数: 1

返回

下一步

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。

申诉材料提交

订单信息

支付ID	250	交易网址	
ECID	-	交易金额	EUR 0.01
交易类型	Purchase	交易时间	2025-01-20 10:12:58
争议原因	服务未提供或未收到商品	交易链接	

交易信息

姓名:

IP地址:

国家:

州:

城市:

地址:

收货信息

姓名:

联系方式:

邮编:

国家:

州:

城市:

地址:

申诉说明及证明材料

已退款。

申诉示例文字说明: Refund proceeded. We already processed a credit to the cardholders account.

Refund proceeded. We already processed a credit to the cardholders account.

上传证明材料

最多上传5张图片，图片支持JPG, JPEG, PNG等图片格式，单个图片最大3M，图片尺寸不能超过: 1800px*1500px

Test.png

申诉文档下载：提交申诉后，处理状态变更为“已处理”；点击详情-申诉文档下载，可看到争议申诉文档。

2025-02-19 00:00:00

2025-02-27 16:54:50

申诉时间

申诉理由

申诉理由

申诉ID	支付ID	争议类型	商家备注时间	截止天数	申诉号	处理状态	拒付状态	退款状态	Klarna处理状态	处理时间	争议原因	操作
4	test20250120	1504	争议	2025-03-20 00:00:00	大于7天	已处理	未拒付	未退款	Klarna处理中	2025-02-18 00:00:00	商家未提供或未收到商品	申诉文档下载 申诉文档下载

Comment 回复动态： 商户可以通过点击 comment 回复动态查看当前 Klarna 争议案件全部回复过程。

Comment回复动态		
日期	争议次数	回复
2023-08-23 10:56:40	1	银行回复: The customer has informed us that they have received faulty goods. Have you together with the customer agreed on a solution? If no, please get back to us with a solution. If a replacement order has been sent, please forward the proof of delivery including a tracking ID.

8.6 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，上传后可点击预览图片。

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，图片尺寸不能超过：1800px*1500px。

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