

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】

The screenshot displays the '拒付处理' (Dispute Management) interface. At the top, there is a '条件筛选器' (Condition Filter) section with various dropdown menus for filtering disputes. The '拒付撤销状态' (Dispute Cancellation Status) filter is highlighted with a red box. Below the filter, the '订单信息' (Order Information) section shows a table of disputes. The table has columns for '支付ID', '账户订单号', '金额', '拒付金额', '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', and '支付方式'. A red box highlights the '拒付撤销状态' column. The table shows one dispute with a status of '待处理' (Pending) and a '拒付撤销状态' of '未申请' (Not Applied).

3. 发起拒付撤销条件

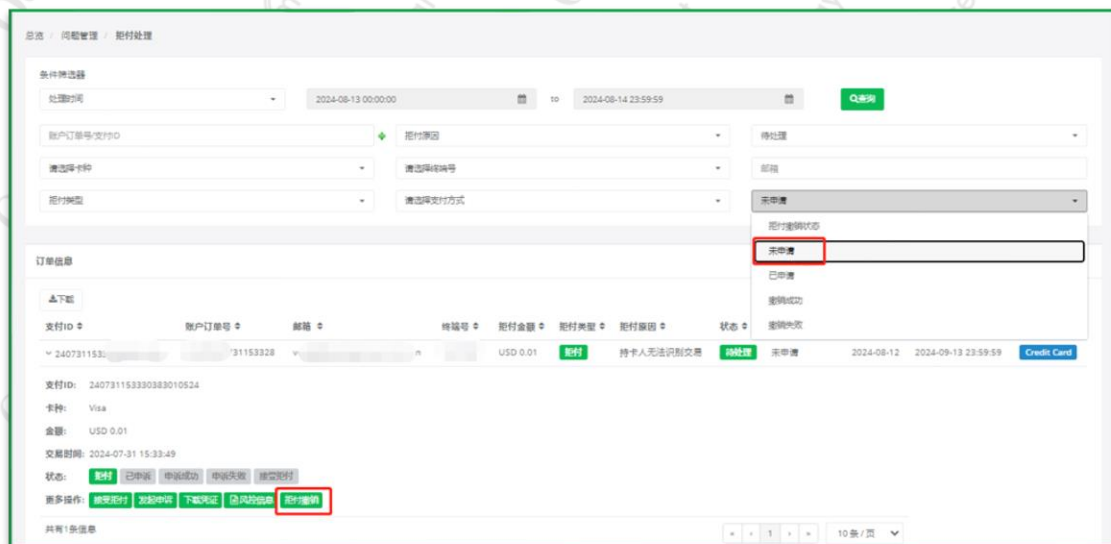
基于不同卡种的拒付流程，拒付撤销功能不完全适用于所有订单，若满足以下所有

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

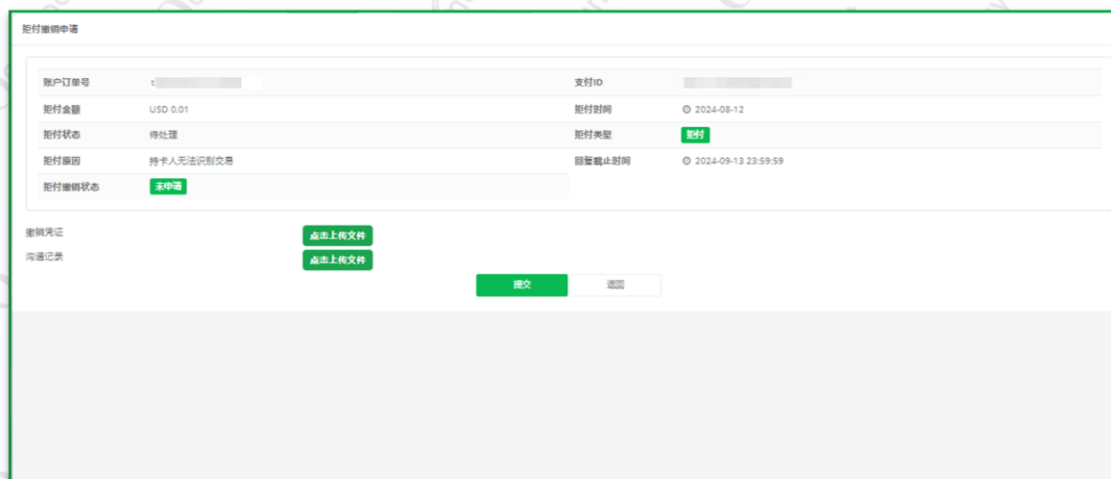
4. 如何发起拒付撤销申请

- 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



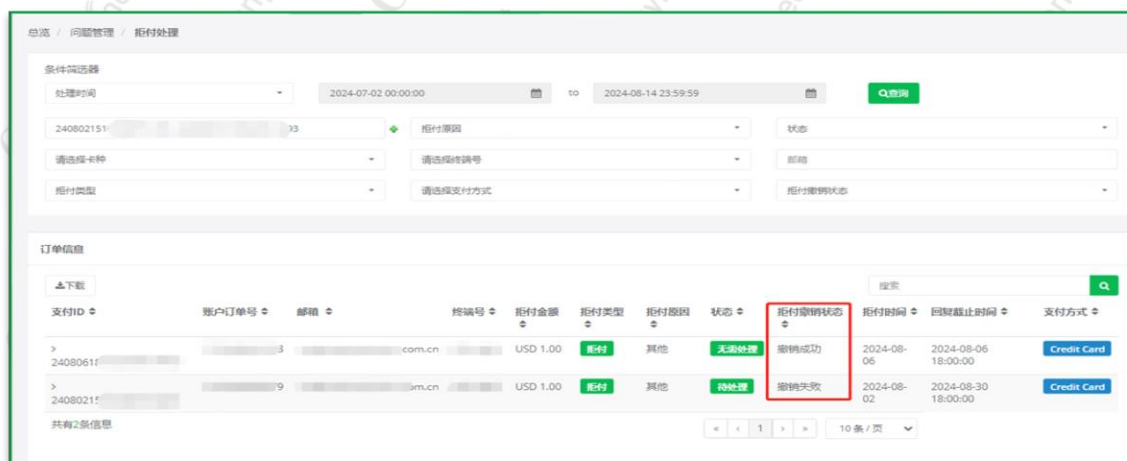
- 撤销凭证 (必填): 支持 doc.docx.pdf.jpg.jpeg
- 沟通记录 (选填): 支持 doc.docx.pdf.jpg.jpeg

- 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



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



支付ID	商户订单号	金额	拒付金额	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	USD 1.00	拒付	其他	无源处理	撤销成功	2024-08-06	2024-08-06 18:00:00	Credit Card
24080211	9	USD 1.00	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

让全球支付更简单



+86 4006 290 296



www.oceanpayment.com



info@oceanpayment.com.cn