

Oceanpayment
商户申诉资料提交指引



2024年09月03日



Contents 目录

Oceanpayment



01 申诉流程

02 申诉要求

03 申诉提交

申诉流程

📍 深圳

拒付通知邮件



◆ 订单信息

◆ 拒付原因

◆ 拒付说明

◆ 操作指引

◆ 申诉指引

尊敬的商户 (2) :

您好! 今天收到银行的拒付通知, 贵司以下 2 笔交易涉及拒付, 详情如下:

拒付原因	支付ID	终端号	账户订单号	退款状态	回复截止时间	支付方式	备注
服务未提供或未收到商品	240			未退款	2024-09-10 23:59:59	Credit Card	
欺诈交易	240			未退款	2024-09-10 23:59:59	Credit Card	

什么是拒付 (chargeback) ?

- 持卡人对信用卡账单上的某笔交易有争议, 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.)
- 拒付期限: 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。

如何处理拒付通知?

- 接受拒付: 对拒付交易无争议, 请在回复截止时间前, 点击【接受拒付】, 接受此笔拒付通知。具体请参照附件在账户后台操作“接受拒付”。
- 发起申诉: 若对拒付交易有争议, 请在回复截止时间前, 点击【发起申诉】。具体请参照附件在账户后台操作“发起申诉”。
- 若超过回复截止时间, 则默认【接受拒付】, 后续不能再【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, 发起申诉即进入预仲裁阶段。

如何提升申诉成功率?

- 申诉资料要求必须英文提交。
- 申诉资料越全面且有效, 申诉成功的机率越大。
- 具体申诉流程, 请根据账户后台申诉流程指引, 或参照附件【拒付处理指导手册】和【商户申诉资料提交指引】。

系统提交申诉资料



- ◆ **回复截止时间**：在此时间之前，提交申诉资料
- ◆ **接受拒付**：接受拒付，不提交申诉
- ◆ **拒付撤销**：若消费者已撤销拒付，可发起核实请求

- ◆ **发起申诉：**点击进入申诉页面，根据指引提交申诉资料
- ◆ **下载凭证：**可查看上传的申诉证明图片
申诉资料

订单信息

下载

搜索

支付ID	账户订单号	邮箱	终端号	拒付金额	拒付类型	拒付原因	状态	拒付撤销状态	拒付时间	回复截止时间	支付方式
2408231	test2			USD 0.01	拒付	持卡人无法识别交易	待处理	未申请	2024-08-26	2024-09-26 23:59:59	Credit Card

支付ID: 2408231

卡种: MC

金额: USD 0.01

交易时间: 2024-08-23 16:36:33

状态: 拒付 已申诉 申诉成功 申诉失败 接受拒付

更多操作: 接受拒付 发起申诉 下载凭证 风控信息 拒付撤销

申诉要求

重要申诉资料

- 订单详情：订单交易日期、消费者的相关资料（姓名、邮箱、沟通截图资料等）
- 物流信息：货物妥投/服务提供证明，建议提供带签字的交付证明
- 政策：商户网站或应用程序购买的数字商品或服务的说明、此类商品或服务的期限/使用政策以及退款/撤销政策
- 若需要，可加文字描述情况，但须有截图（订单/消费使用记录等）为证。
- 根据不同拒付场景，提供相对应的申诉资料。

申诉资料提交要求

- 申诉资料，图片文字须为英文
- 5张以内——针对性选图，突出显示有利于申诉的内容
- 避免长图、糊图、图片文字过小、避免截取整个网页
- 需在我司回复截止时间之前提交相对应的申诉资料

申诉资料要求



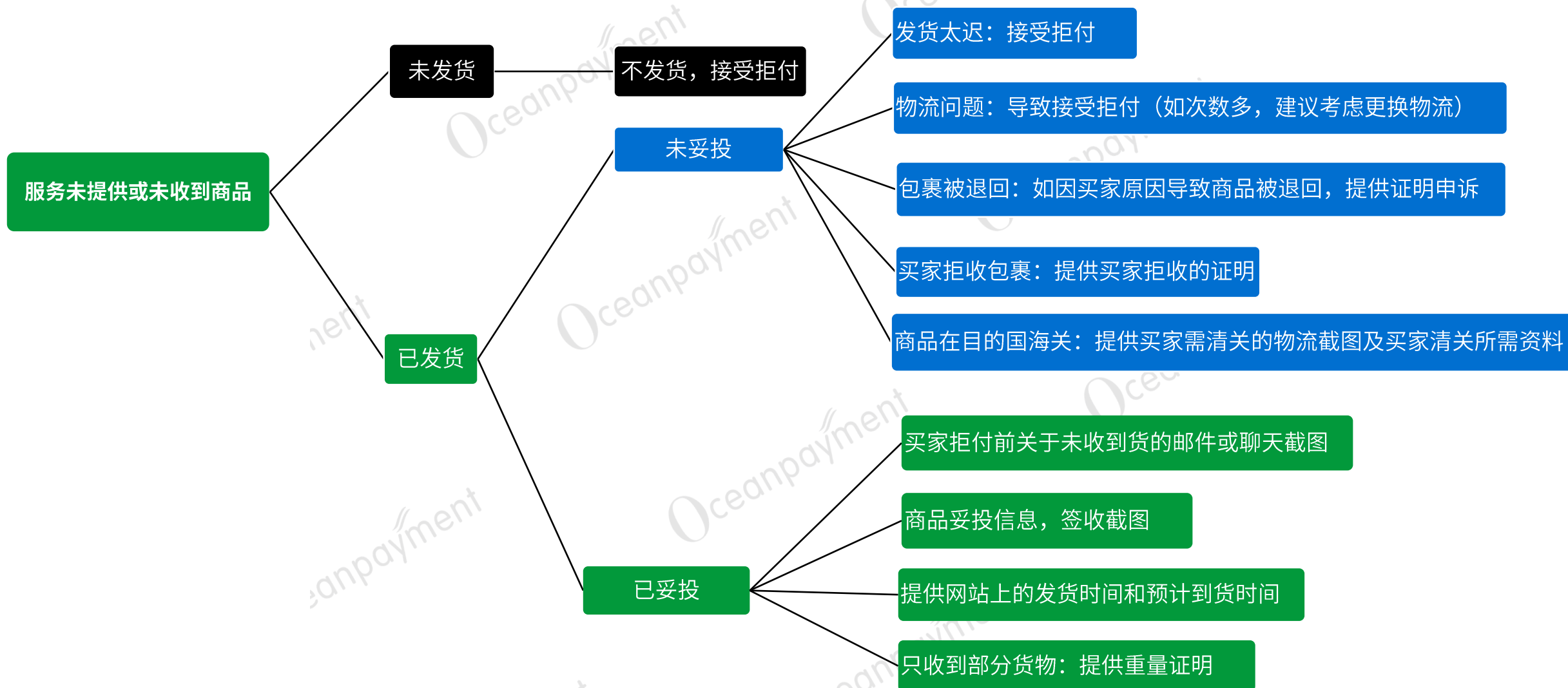
详细说明及上传申诉材料 (*为必填项。)

- ☐ 持卡人在约定地点或约定日期或时间收到商品。(申诉示例适用实物电商) *
- ☐ 商品或服务与描述相符 (商品在网站上的描述内容和图片) *
- ☐ 所发商品与订单一致 (订单详情、出库单、物流妥投截图、物流签收证明等) *
- ☐ 商户对退货和取消政策进行了有效的批露 (退款退货政策、交易取消政策等) *
- ☐ 没有收到顾客的取消申请。
- ☐ 商品在订单取消前已发出。

重要申诉资料

- 产品描述
- 订单详情
- 物流：出库单、物流截图、签收截图
- 政策：退款、退货、交易取消政策
- 申诉资料，图片文字须为英文
- 5张以内——针对性选图，突出显示有利于申诉的内容
- 避免长图、糊图、图片文字过小、避免截取整个网页

主要拒付原因——其他补充资料



主要拒付原因——其他补充资料



拒付原因	额外申诉资料
货物损坏/货不对版	➤ 买家在拒付前反馈过的产品问题记录（包括聊天记录，邮件往来，商品评价等） ➤ 提供第三方权威机构的质量检测证书或授权证书（如CE认证等）
未收到退款	➤ 提供收到拒付前与买家的沟通内容（如买家没有取消订单、没收到买家退货的证明）
已取消的商品/服务	➤ 买家取消商品/服务的邮件或信息往来记录
重复处理/已用其他方式支付	➤ 说明交易过程中未收到除信用卡支付以外的付款 ➤ 根据拒付订单的金额、产品和交易日期等信息，查看该买家是否有相同或相近的其他订单 ➤ 有：请逐笔列举这些订单的发货清单、物流单号、妥投信息等交易明细，指明重复的订单情况 ➤ 没有：请提供该订单的发货清单、物流单号、妥投信息等交易明细，同时指明未找到该买家的其他相似订单
欺诈交易	➤ 与买家的邮件沟通记录 ➤ 若是多次同一商品购买的买家拒付，请告知该买家其他任一笔未拒付的支付ID

注意事项说明

从2019年10月开始，Visa将对每起此类案件征收技术违规费:250.00EUR，此规定仅适用于 Visa 案件，万事达卡在此情况下不收取技术违规费。
在以下情况下，Visa 可能会征收技术违规费，需要对相关信息进行涂抹脱敏。

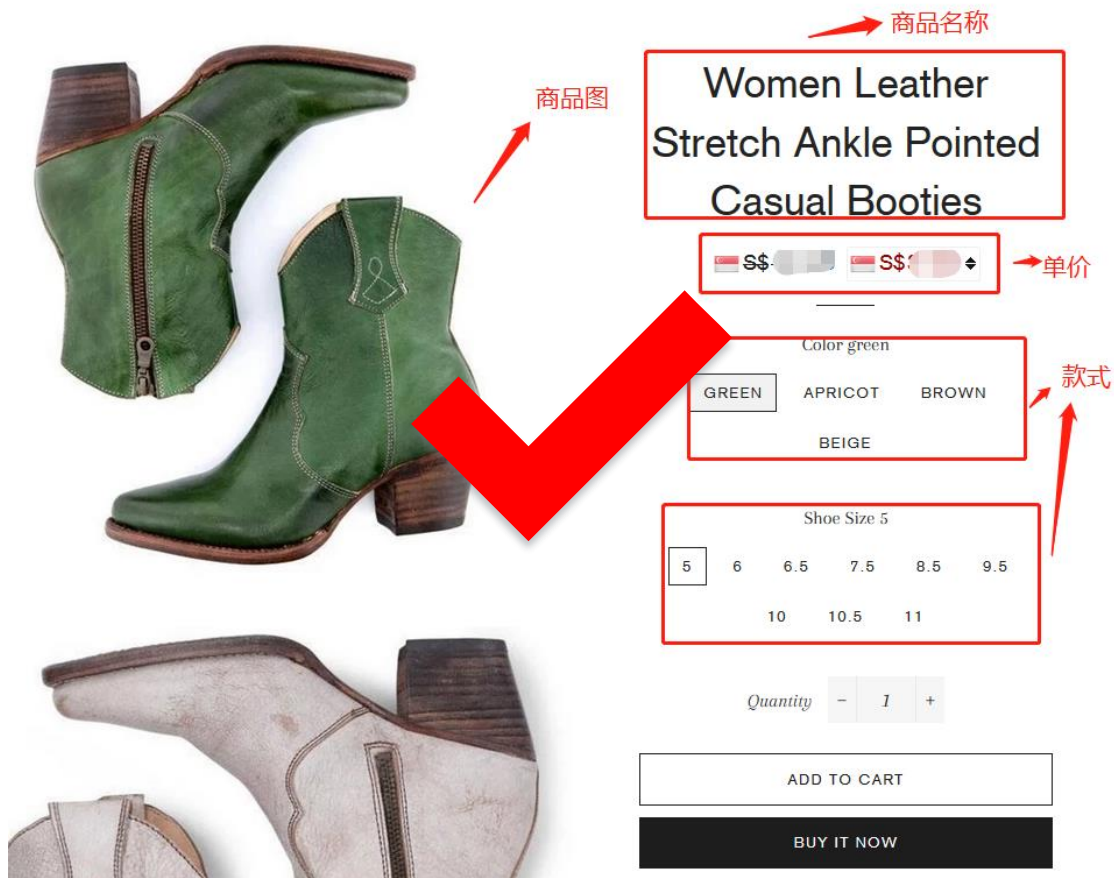
- 申诉资料中提供了如个人身份证、护照、Visa卡等涉及个人身份信息的资料，需要脱敏处理

脱敏示例

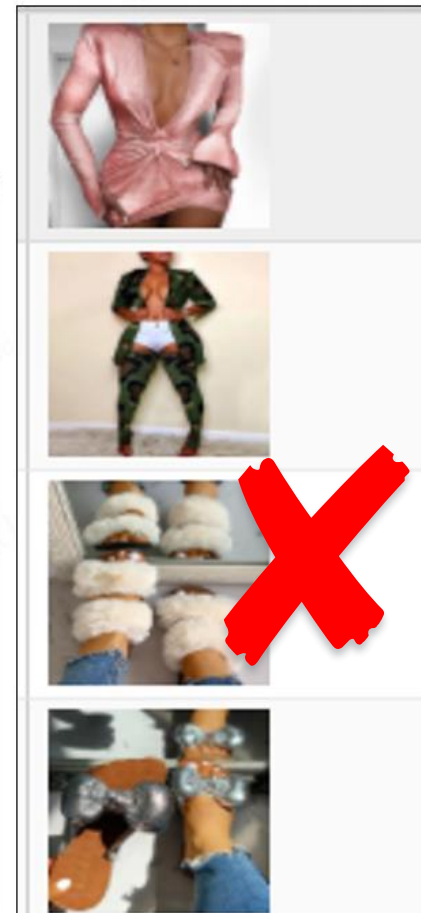
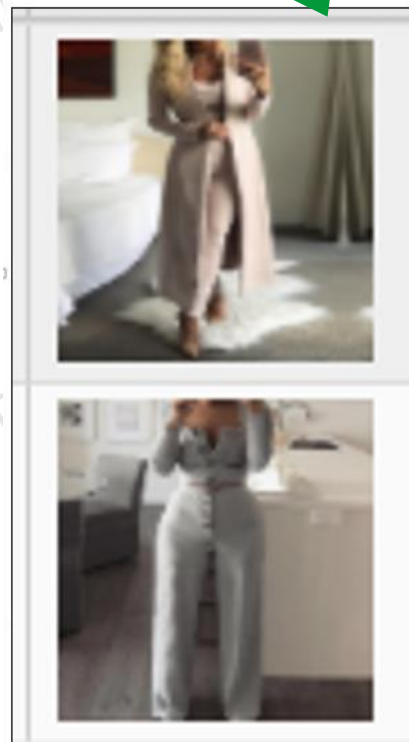


申诉资料示例——产品描述

Oceanpayment

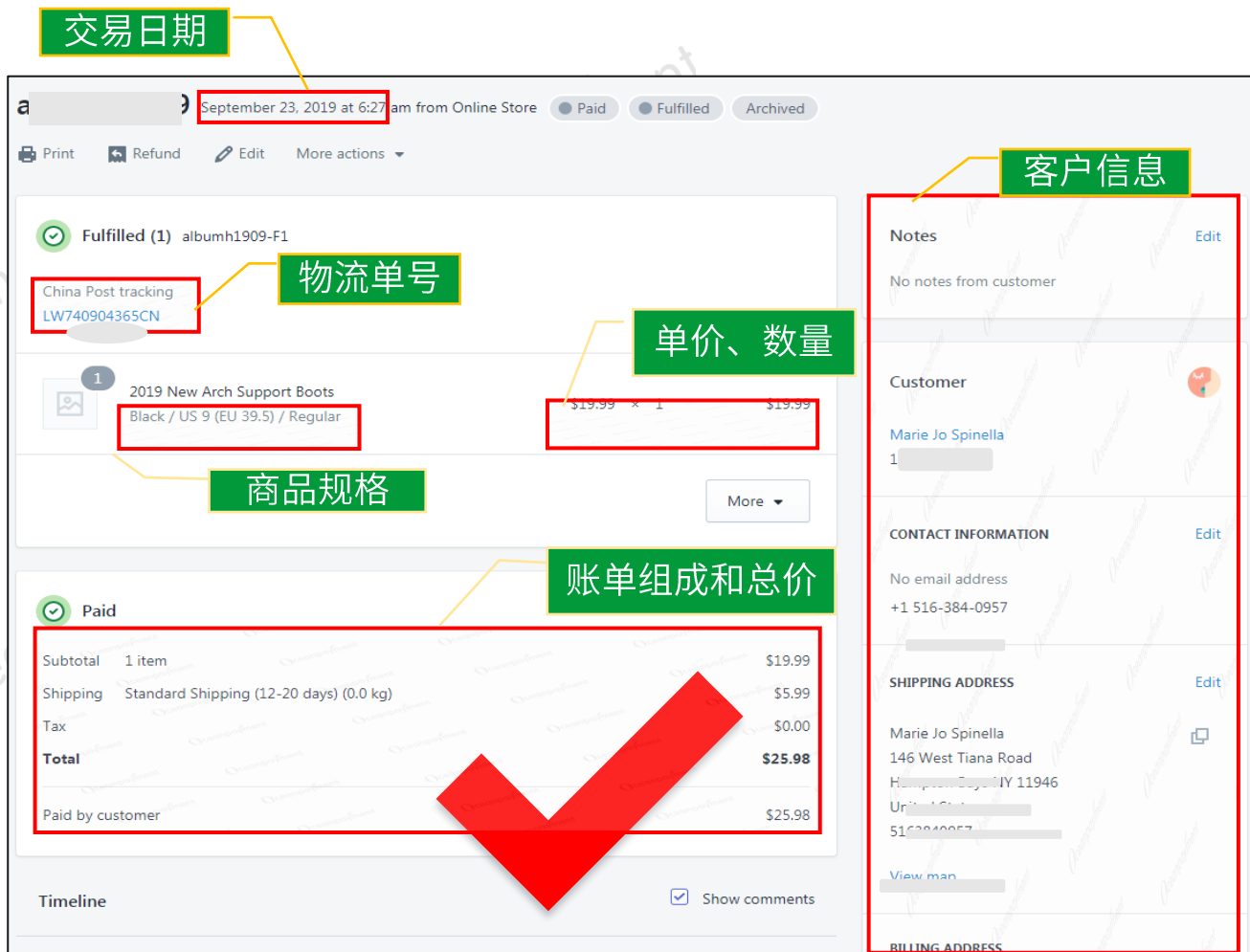
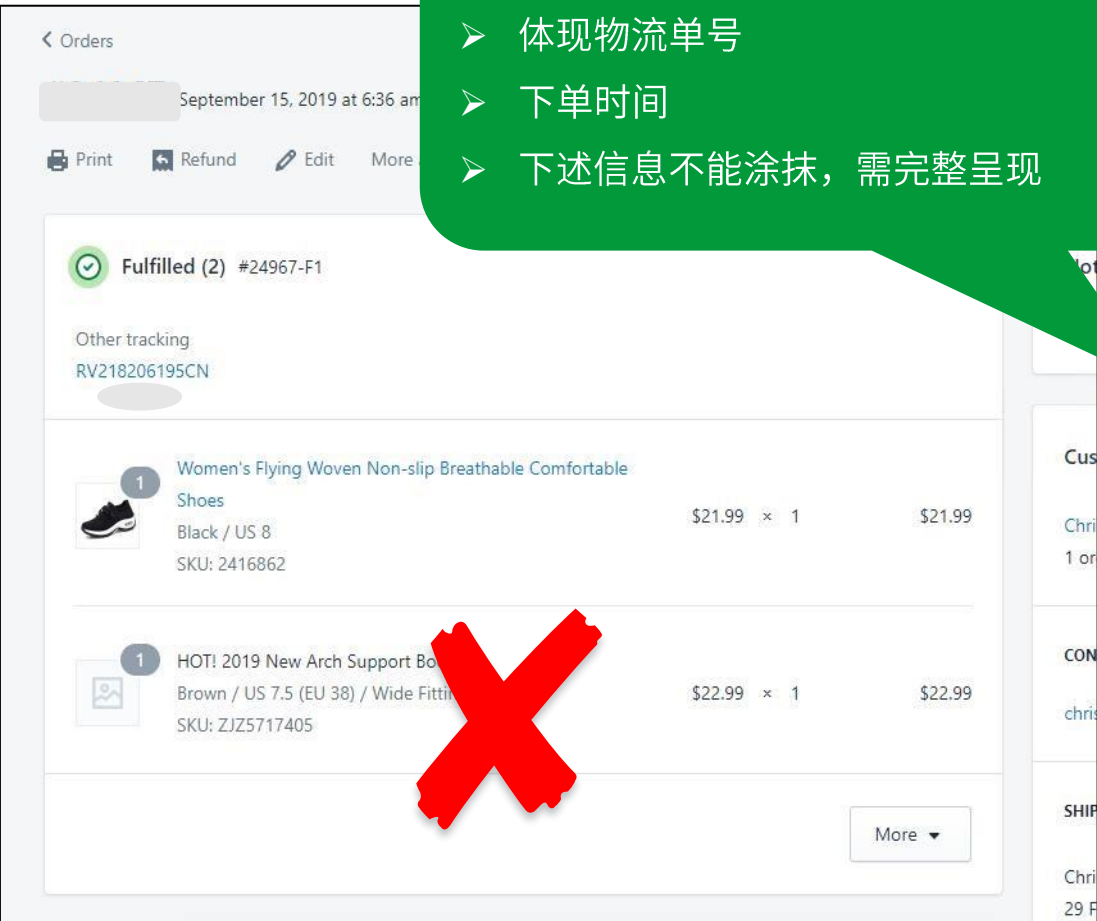


模糊图、长图



申诉资料示例——订单详情

- 商品的名称、型号、单价、数量、总价
- 收货人姓名、地址
- 体现物流单号
- 下单时间
- 下述信息不能涂抹，需完整呈现



申诉资料示例——出库单



THZXR	
SE	R
 YT192552	
SHIP TO: Mahdi Mahdi Salihi Södra Alingså 44191 SWEDEN	
Tel: 073-773 83 81	
 11875	
LSX-26-BL-XSMAX,1,H-1010-01,iPhone678P*1 /	

物流底单

商品款式

https://www.dhl.com/en/express/tracking.html?AWB=2518009531&brand=DHL		
物流官网	订单号	物流链接



客户签收证明

15 November 2019 Dear Customer, We are pleased to provide you with a proof of delivery / statement of final status for the shipment with waybill number 2518009351. Thank you for choosing DHL Express. www.dhl.com			
Your shipment 2518009351 was delivered on 29 October 2019 at 12.58			
Signed	H SANTOS	Destination Service Area	MILWAUKEE UNITED STATES OF AMERICA
Signature		Shipment Status	Delivered
		Piece ID(s)	JD014600007411427729
Additional Shipment Details			
Service Picked Up	EXPRESS WORLDWIDE nondoc 26 October 2019 at 14.17	Origin Service Area	SHANDONG PROVINCE CHINA, PEOPLES REPUBLIC JANE ZIJIANZHAN

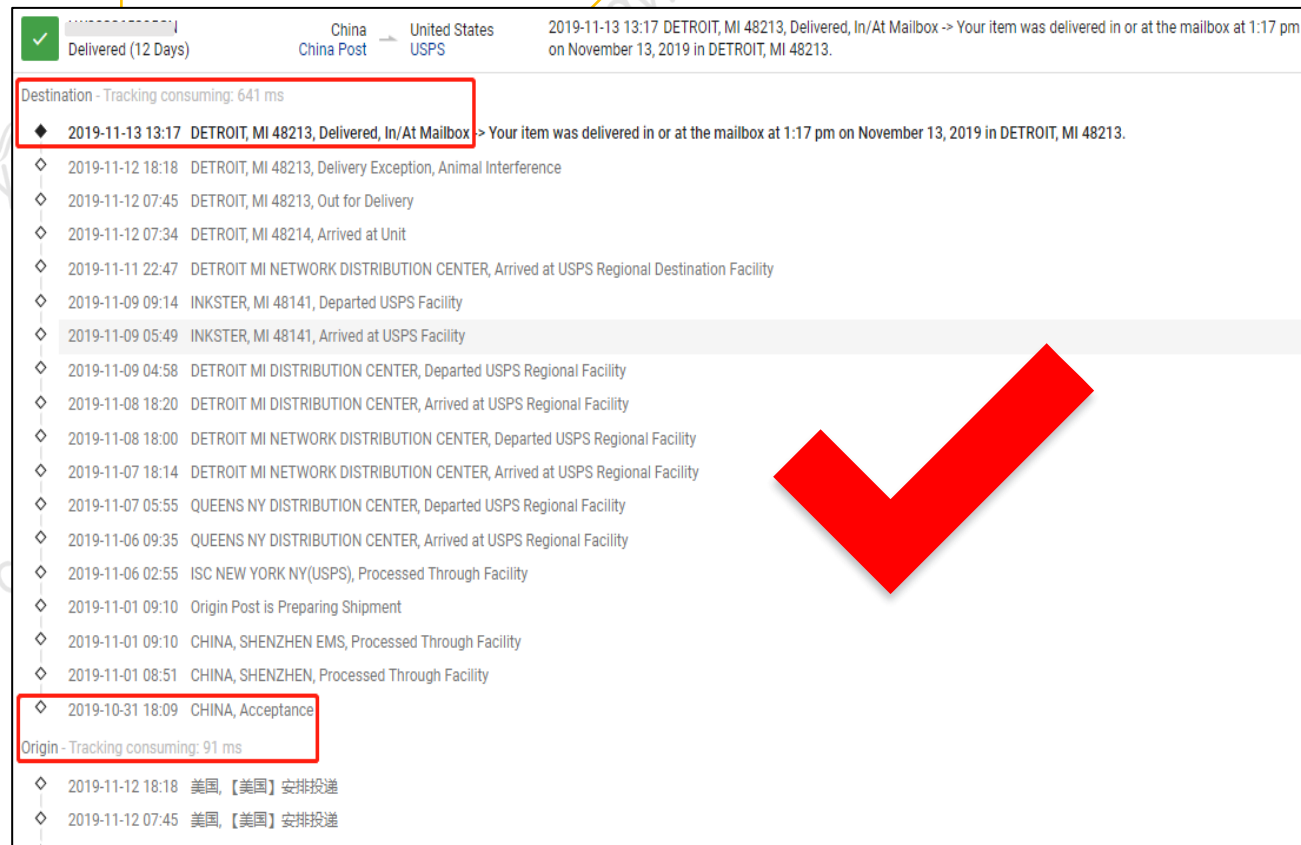
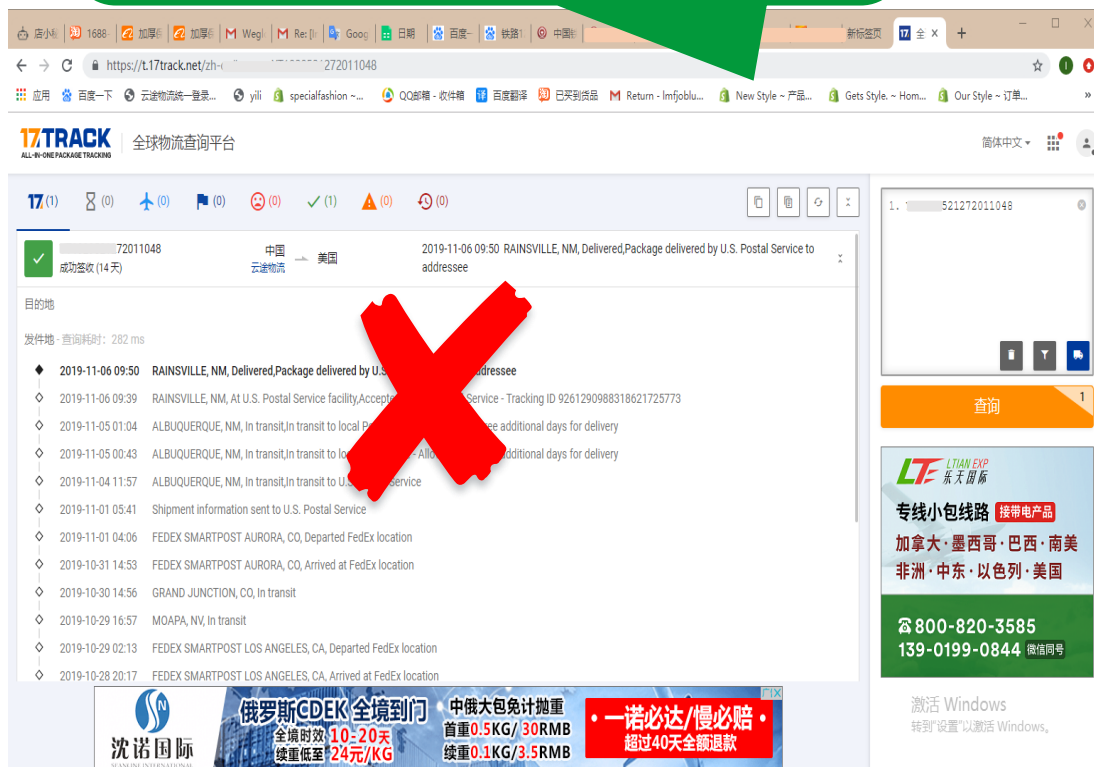
申诉资料示例——物流截图

Oceanpayment

切勿整张网页截取，对于物流长的情况放小网页后再截取（含首尾），若一个订单含多物流的可分别截取各物流信息

与订单物流信息对应并粘附在文字框内

物流截图需显示发货地和目的地

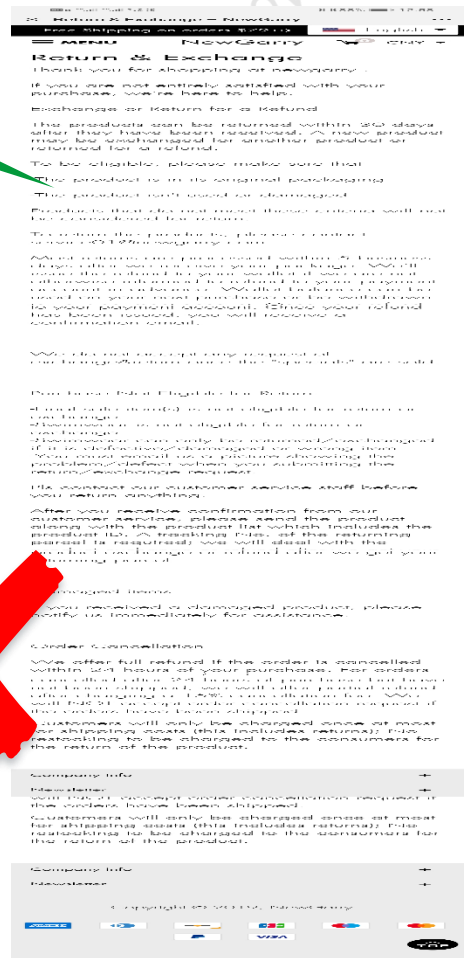
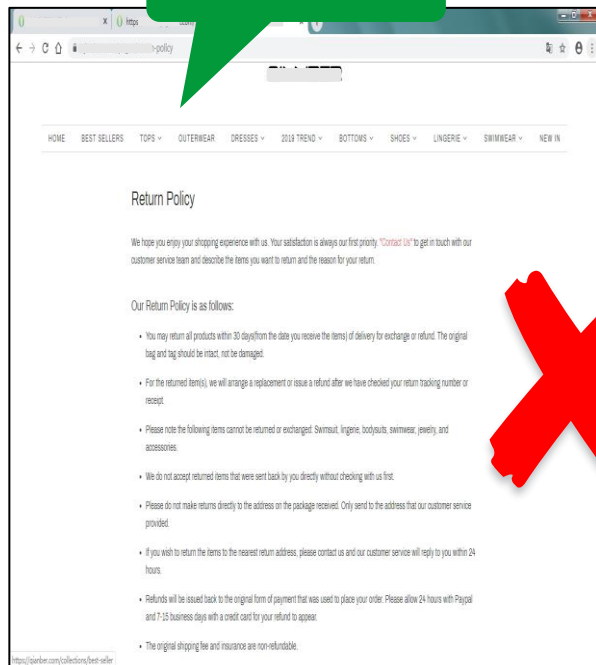


申诉资料示例——退款退货政策

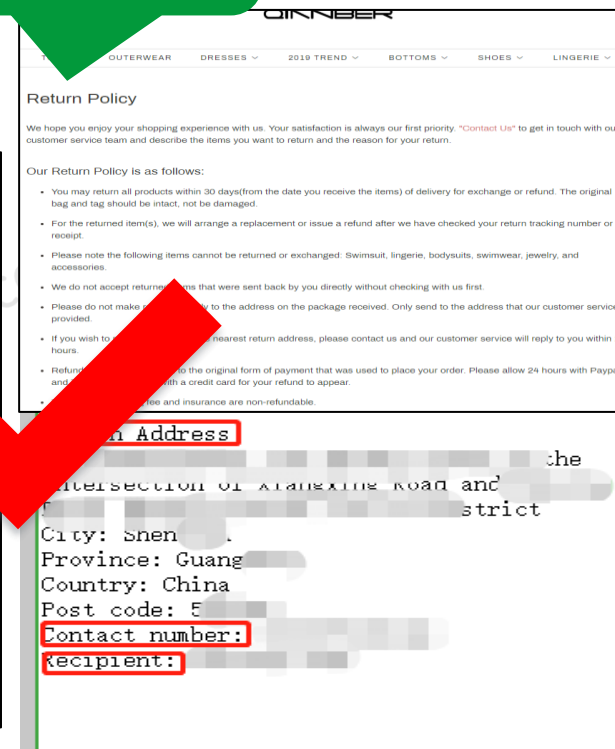
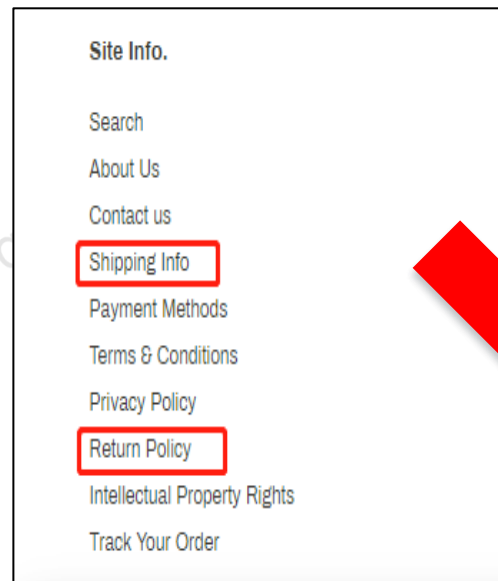
Oceanpayment

手机长图截取

整张网页截取



需包含退货地址或邮件联系方式
(英文)



申诉提交

发起申诉



订单信息

下载

搜索



支付ID	账户订单号	邮箱	终端号	拒付金额	拒付类型	拒付原因	状态	拒付撤销状态	拒付时间	回复截止时间	支付方式
2400291220712200100001	20240823163333	xxxxxx@xxxxxx.com	xxxxxx	USD 0.01	拒付	持卡人无法识别交易	待处理	未申请	2024-08-26	2024-09-26 23:59:59	Credit Card

支付ID: 2400291220712200100001

卡种: MC

金额: USD 0.01

交易时间: 2024-08-23 16:36:33

状态: 拒付 已申诉 申诉成功 申诉失败 接受拒付

更多操作: 接受拒付 发起申诉 下载凭证 风控信息 拒付撤销

点击“发起申诉”进入
申诉资料提交页面

资料提交

申诉资料

订单信息

支付ID		交易网站	https://
ECH值	02	交易金额	USD 0.01
交易类型	Purchase	拒付金额	USD 0.01
交易时间	2024-08-23 16:36:33	拒付原因	Cardholder Does Not Recognize the Transaction
交易邮箱			

交易信息

修改

姓名: firstName lastName
卡号: 523649***5463
IP地址: 219.145.36.160
国家: US
州: MA
城市: city
地址: address

收货信息

修改

姓名: firstName lastName
联系方式: 1380013800
邮编: 518000
国家: US
州: MA
城市: city
地址: address

详细说明及上传申诉材料 (*为必填项。)

☒ 商品或服务与描述相符 (商品在网站上的描述内容和图片)

申诉示例文字说明:Merchandise or Service matched what was described.Merchandise or Service matched what was described on the website. Please find the website description & pictures of the actual products below:

按照指引的步骤，采用申诉示例文字，提交提供指引中所需的图片，注意同一图片不要重复提交

点击上传文件

资料提交

Oceanpayment

国家: US
州: MA
城市: city
地址: address

国家: US
州: MA
城市: city
地址: address

详细说明及上传申诉材料 (*为必填项。)

☐ 商品或服务与描述相符 (商品在网站上的描述内容和图片) *

☒ 所发商品与订单一致 (订单详情、出库单、物流妥投截图、物流签收证明等)

申诉示例文字说明:Merchandise 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.

Merchandise delivered information below:

测试1.png

姓名: N/A N/A
卡号: 358558****0201
IP地址: 1.2.33.55
国家: JP
州: NULL
城市: NULL
地址: NULL

姓名:
联系方式:
邮箱:
国家:
州:
城市:
地址:

申诉示例文字说明:Cardholder received merchandise at the agreed upon location or by the agreed date/time.Please find the tracking information and the signed proof of delivery below.

点市上的文件

未上传文件

点市上的文件

测试.png X

测试1.png X

测试2.png X

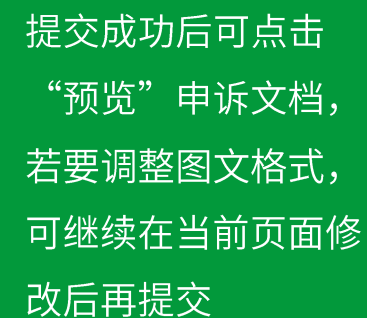
操作提醒: 您在当前页所做的改动已为您自动保存!

系统每1分钟自动保存草稿

已上传的文件可点击预览

Oceanpayment

Oceanpayment





Oceanpayment

THANK YOU



扫一扫，
让全球支付更简单

- ✉ info@oceanpayment.com.cn
- ✉ HK@oceanpayment.com
- 🌐 www.oceanpayment.com
- ☎ +86 4006 290 296