

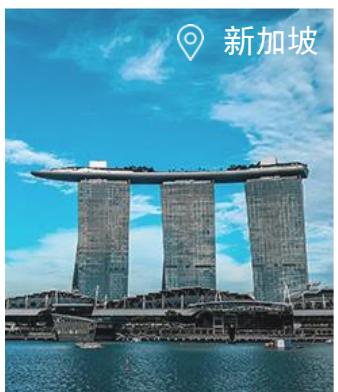
Oceanpayment

商户申诉资料提交指引



2025年11月06日





- 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 (██████):

您好！今天收到银行的拒付通知，贵司以下 1 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
持卡人争议	████████	████	██████████	未退款	2025-10-04 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 and 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【ODPM数字平台操作指引手册-异常交易管理】。

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

The screenshot shows a search interface with the following fields:

- 账户订单号/支付ID: 2508141
- 时间范围: 2025-10-11 00:00:00 - 2025-10-24 14:30:28
- 处理时间: (dropdown menu)
- 邮箱: (input field)

高级筛选: (dropdown menu)

查询结果: (button)

金额统计: (button)

下载: (button)

批量申诉: (button)

列表设置: (button)

单号	支付ID	邮箱	拒付金额	拒付时间	拒付状态	拒付类型	拒付撤销	拒付原因	回复截止时间	操作
025(.....)	2508141	vei.....cn	USD 0.20	2025-10-10	● 待处理	● 拒付	● 未申请	服务未提供或未收到商品	2025-11-11 23:59:59	接受拒付 发起申诉 详情 拒付撤销

共 1 条记录 1 10 条/页



申诉要求

📍 香港

申诉资料要求

重要申诉资料

- 订单详情：订单交易日期、消费者的的相关资料（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

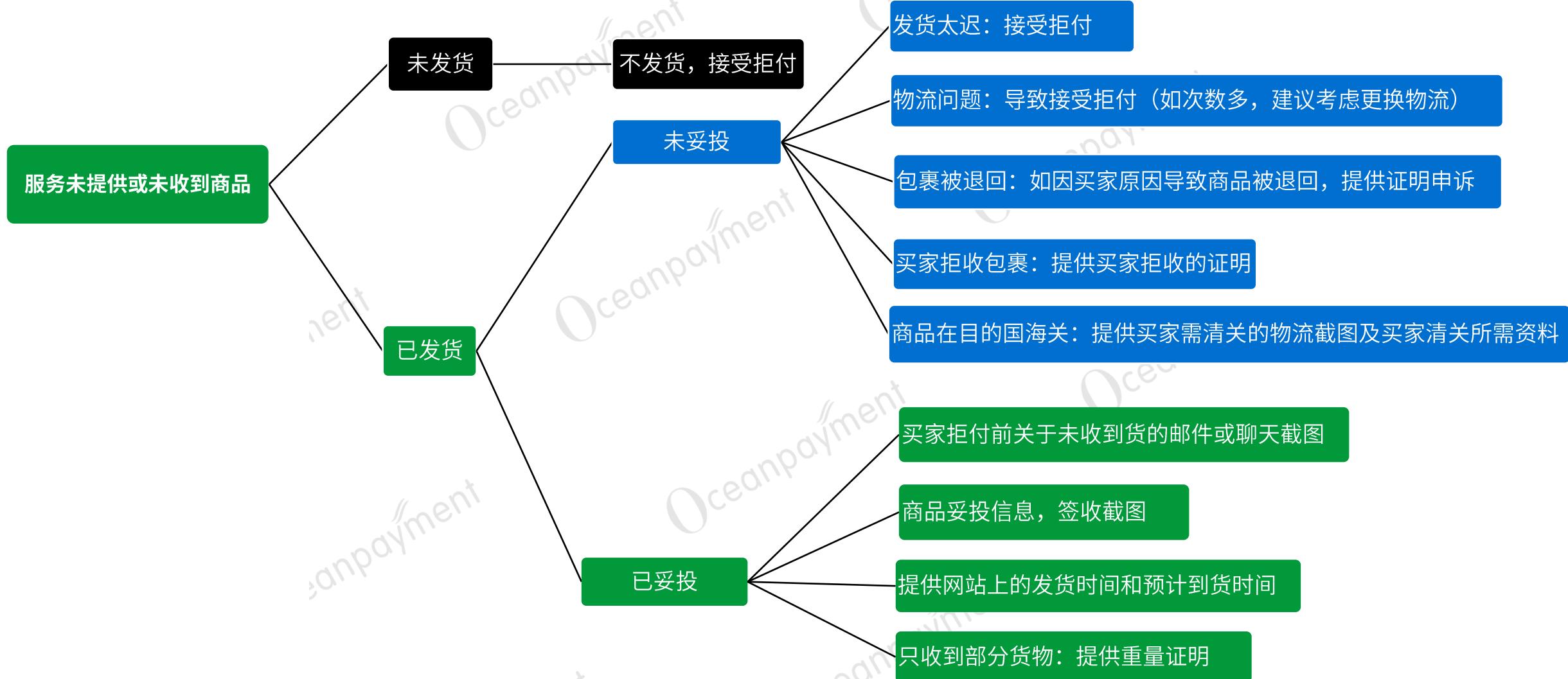
详细说明及上传申诉材料 (*为必填项。)

- 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披露 (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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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

Oceanpayment

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件、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
- 万事达卡对每次违规征收技术违规费: 200.00 EUR

脱敏示例



申诉资料示例——产品描述



商品图

商品名称: Women Leather Stretch Ankle Pointed Casual Booties

单价: S\$ 11.99

款式: GREEN, APRICOT, BROWN, BEIGE

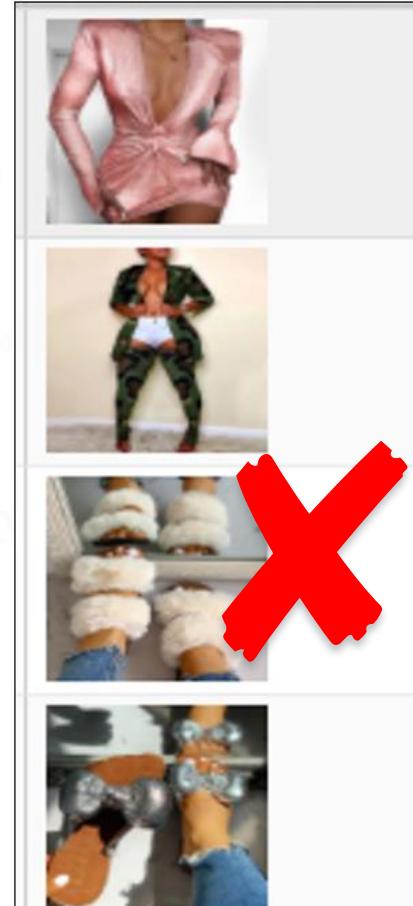
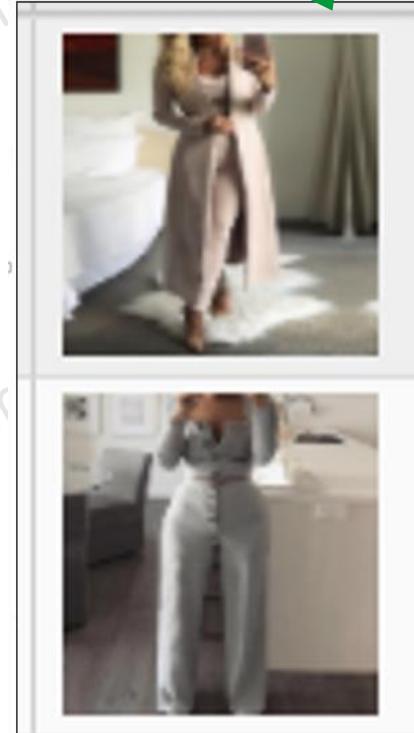
鞋码: Shoe Size 5 (5, 6, 6.5, 7.5, 8.5, 9.5, 10, 10.5, 11)

Quantity: 1

ADD TO CART

BUY IT NOW

模糊图、长图



申诉资料示例——订单详情

Oceanpayment

- 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

Orders

September 15, 2019 at 6:36 am

Print Refund Edit More

Fulfilled (2) #24967-F1

Other tracking
RV218206195CN

1 Women's Flying Woven Non-slip Breathable Comfortable Shoes
Black / US 8
SKU: 2416862

1 HOT! 2019 New Arch Support Boots
Brown / US 7.5 (EU 38) / Wide Fitting
SKU: ZJZ5717405

Redacted Area (Incorrect Redaction): A large red 'X' is overlaid on the bottom half of the order details, covering the product descriptions, prices, and total amount.

交易日期 (Transaction Date): September 23, 2019 at 6:27 am from Online Store

Fulfilled (1) albumh1909-F1

China Post tracking
LW740904365CN

1 2019 New Arch Support Boots
Black / US 9 (EU 39.5) / Regular

单价、数量 (Unit Price and Quantity): \$19.99 x 1

商品规格 (Product Specifications): 2019 New Arch Support Boots
Black / US 9 (EU 39.5) / Regular

账单组成和总价 (Bill of Lading Components and Total):
Subtotal: \$19.99
Shipping: Standard Shipping (12-20 days) (0.0 kg) \$5.99
Tax: \$0.00
Total: \$25.98

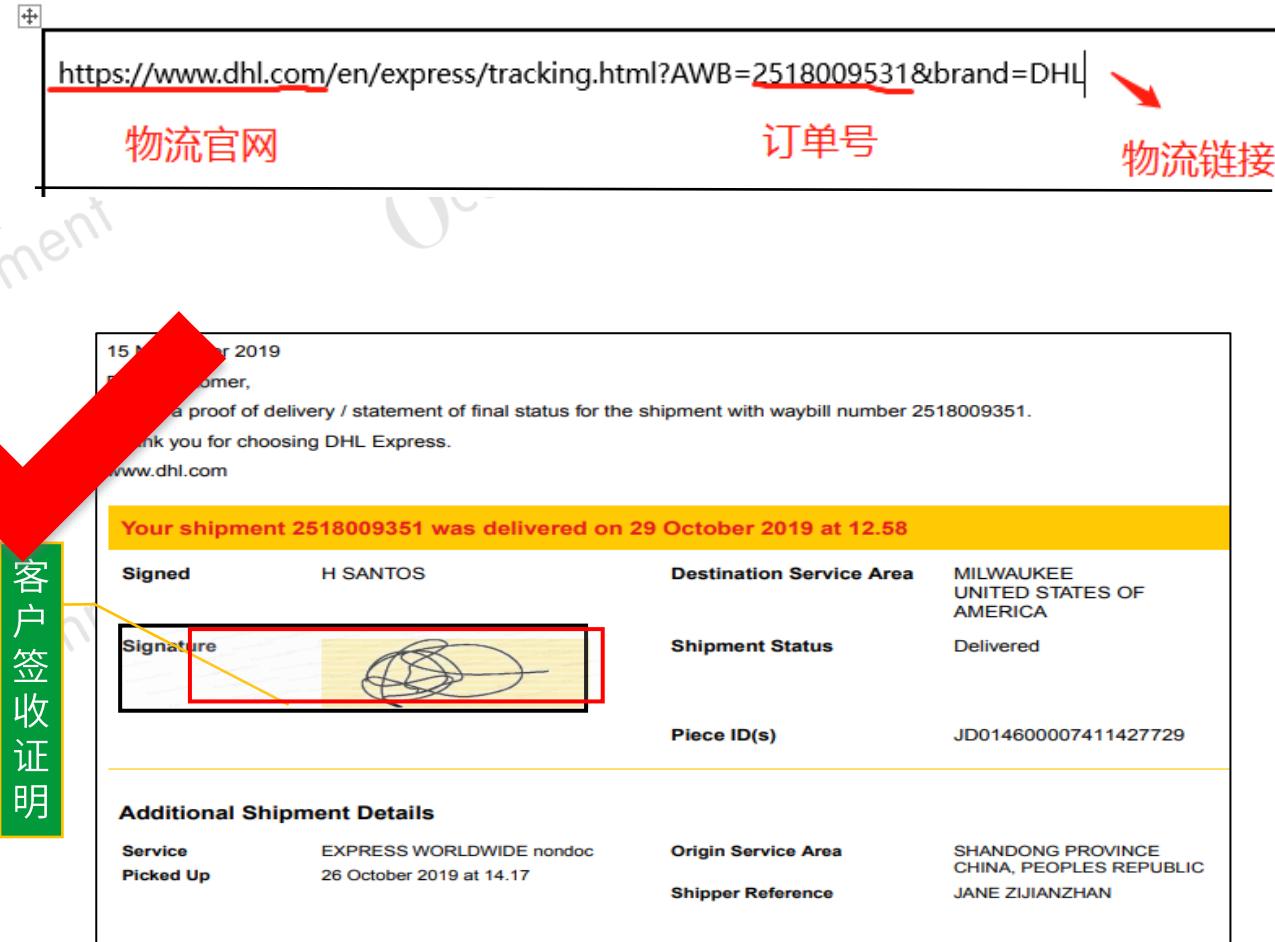
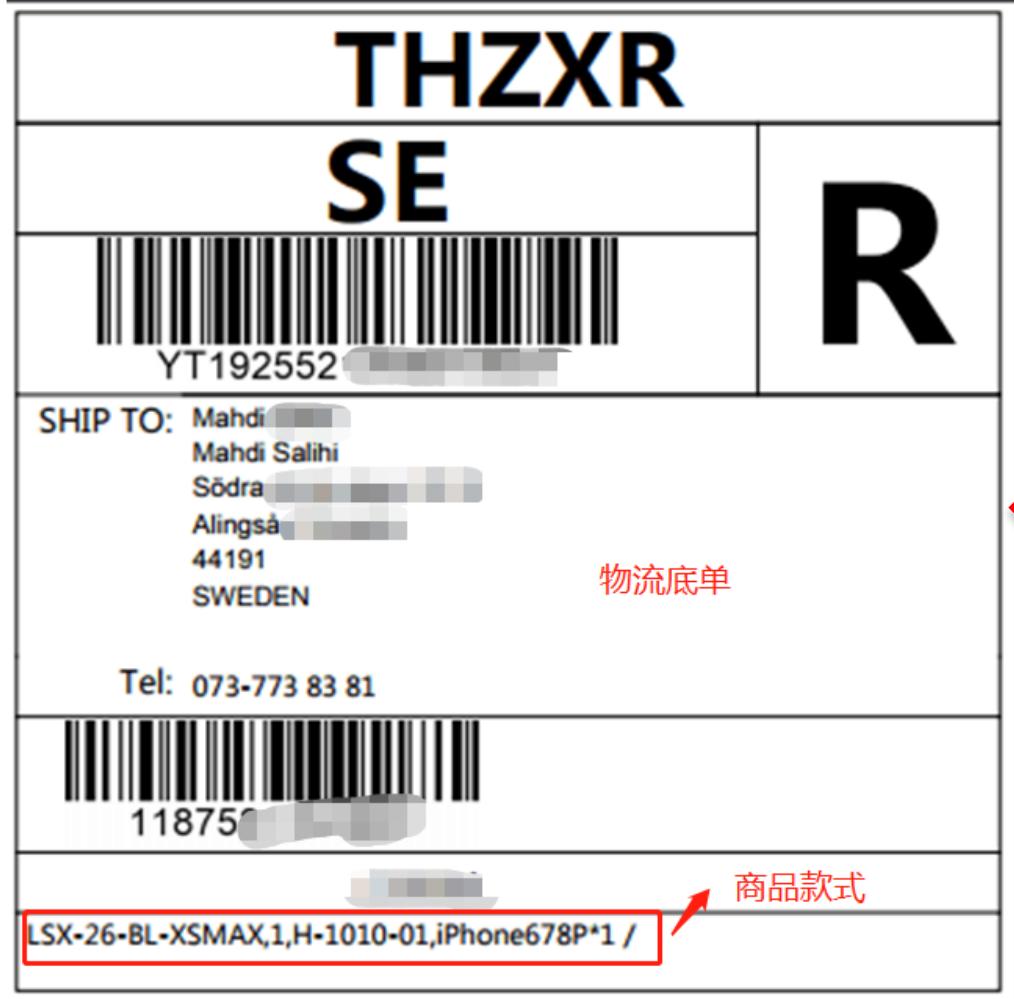
客户信息 (Customer Information):
Notes: No notes from customer
Customer: Marie Jo Spinella
CONTACT INFORMATION: No email address, +1 516-384-0957
SHIPPING ADDRESS: Marie Jo Spinella, 146 West Tiana Road, Hempstead, NY 11946, United States, 5163840957
BILLING ADDRESS: Same as shipping address

Red Boxes (Required Information): Transaction Date, Tracking Number, Product Details, Unit Price, Quantity, Total Amount, Customer Information.

Green Box (Redacted Information): The large red 'X' from the left screenshot is shown here, indicating that the original screenshot had incorrect redaction of sensitive information.

申诉资料示例——出库单

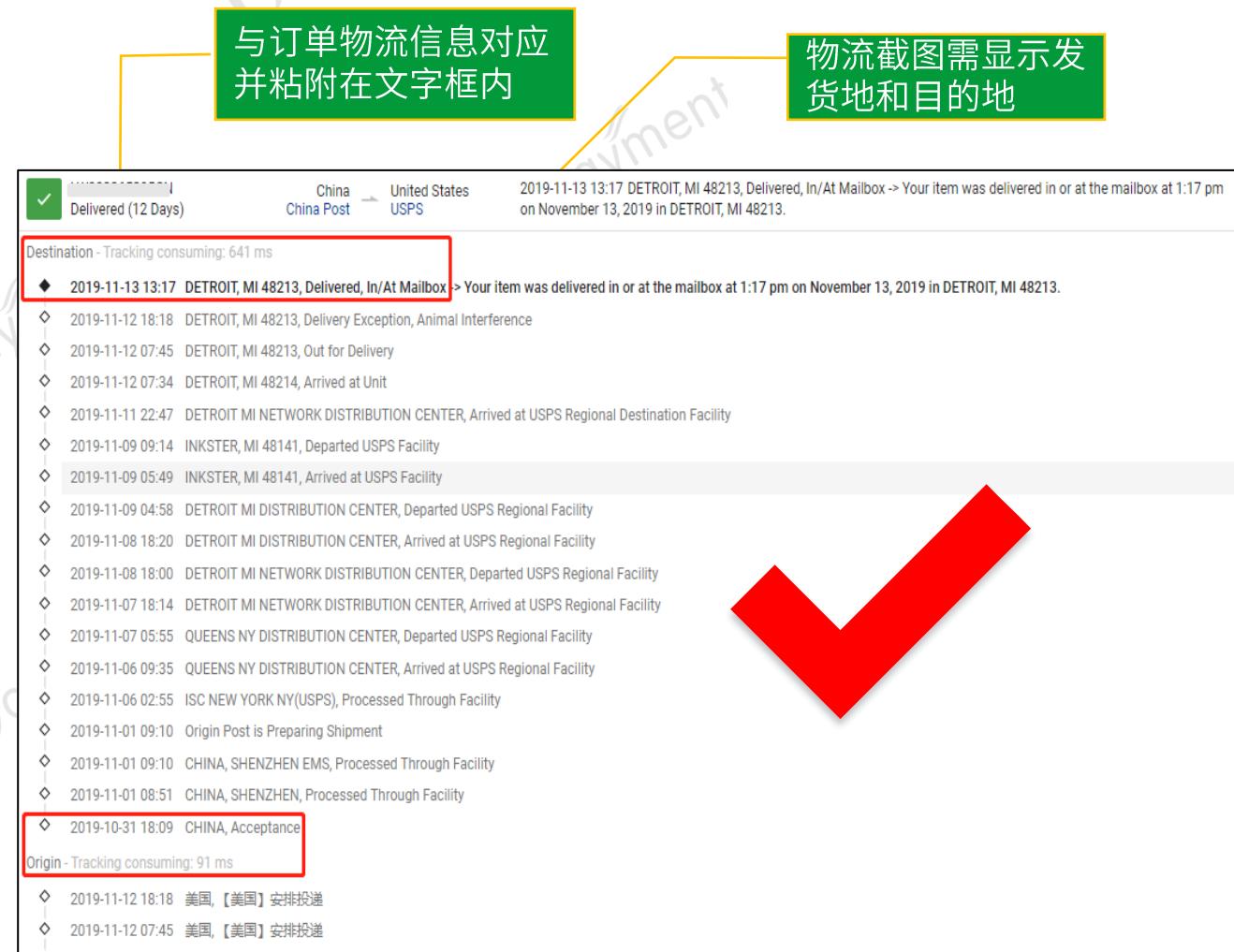
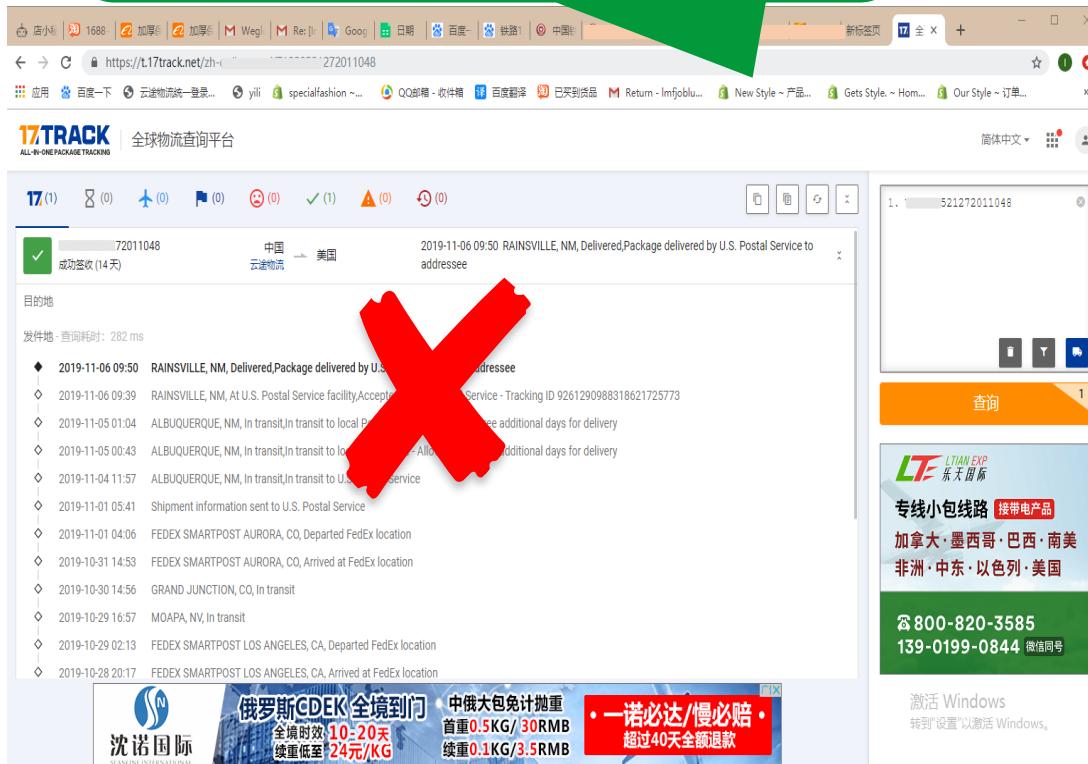
Oceanpayment



申诉资料示例——物流截图

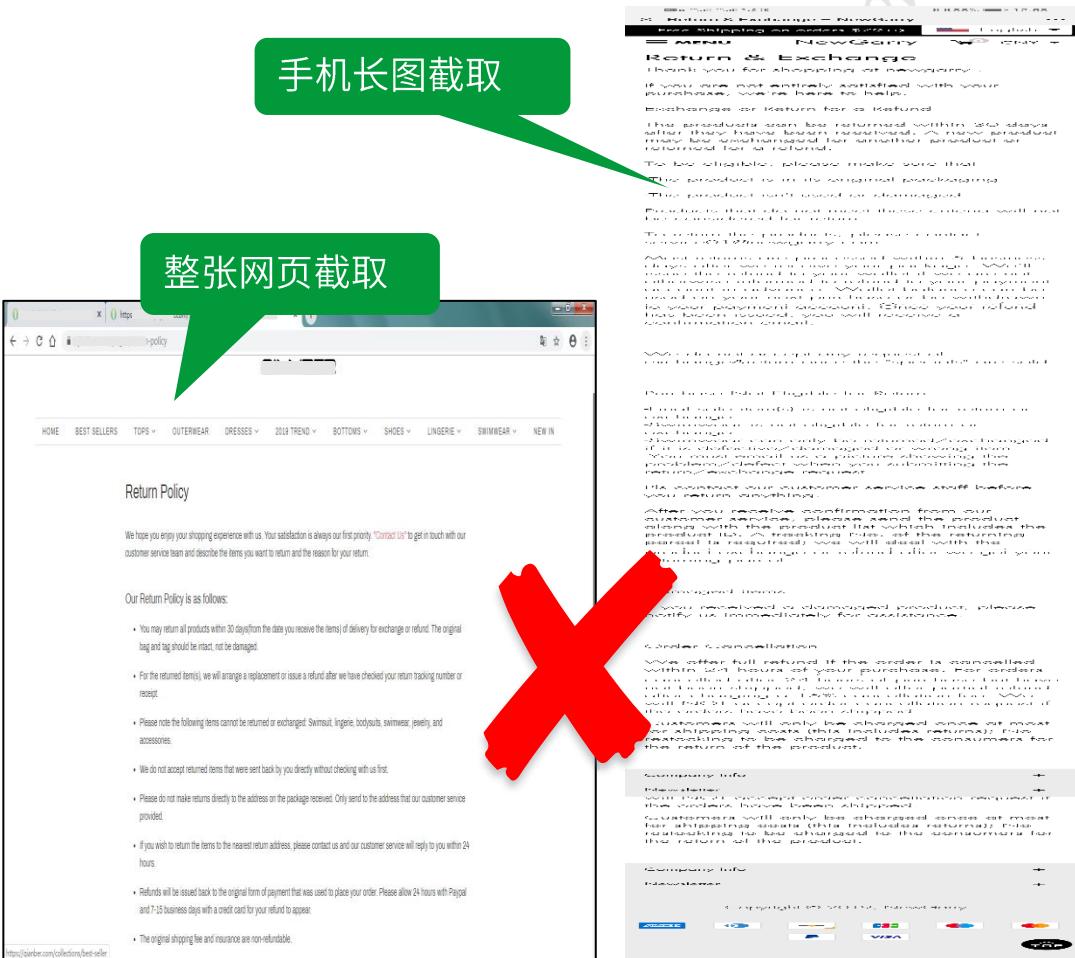
Oceanpayment

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

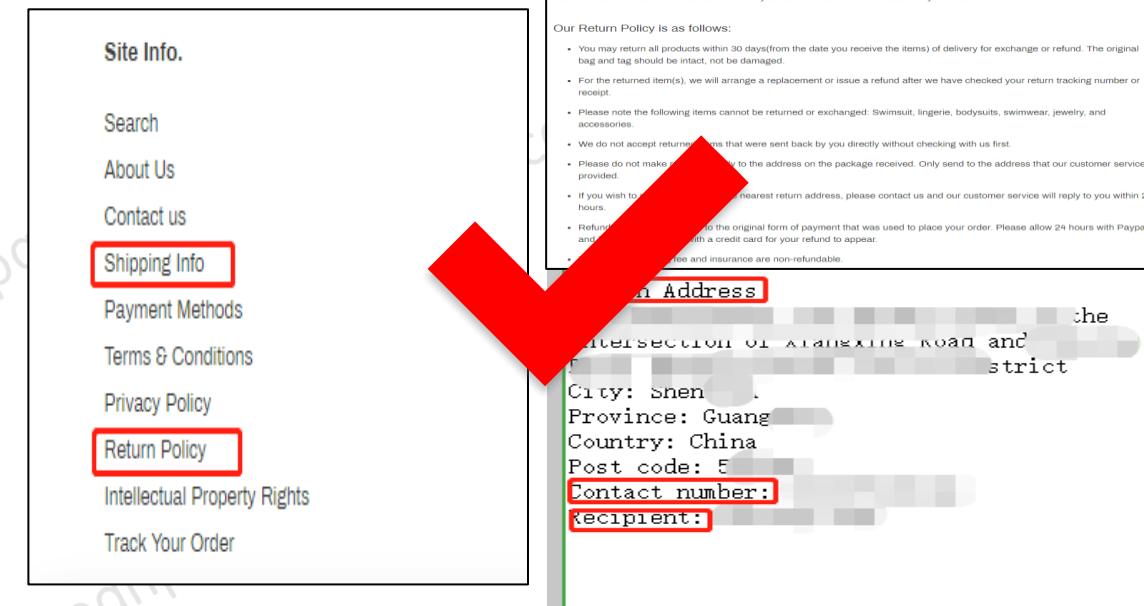


申诉资料示例——退款退货政策

Oceanpayment



需包含退货地址或邮件联系方式
(英文)





申诉提交

📍 香港

发起申诉

争议交易 5 拒付交易 2 伪冒交易 调单交易

查询 重置

账户订单号/支付ID 2025-10-11 00:00:00 - 2025-10-24 14:30:28 处理时间 邮箱

高级筛选

查询结果 金额统计 下载 批量申诉

账户订单号	支付ID	邮箱	拒付金额	拒付时间	拒付状态	拒付类型	拒付撤销	拒付原因	操作
test20	25081	.com.cn	USD 0.20	2025-10-10	待处理	拒付	未申请	服务未提供或未收到	接受拒付 详情 发起申诉 拒付撤销

点击“发起申诉”进入申诉资料提交页面

资料提交

Oceanpayment

异常交易管理 / 拒付交易 / 发起申诉

订单信息

支付ID	250814	交易网址	https://oceanpayment.com
ECI值	02	交易金额	USD 0.2
交易类型	Purchase	拒付金额	USD 0.2
交易时间	2025-08-14 10:19:42	拒付原因	Merchandise/Services Not Received
交易邮箱	[REDACTED]		

交易信息

* 姓名:	firstName lastName
* 卡号:	54 [REDACTED] 3
* IP地址:	116.24.65.189
* 国家:	US
* 州:	MA
* 城市:	city
* 地址:	address

收货信息

* 姓名:	firstName lastName
* 联系方式:	13 [REDACTED]
* 邮编:	518000
* 国家:	US
* 州:	MA
* 城市:	city
* 地址:	address

已自动同步原始订单信息，
可直接编辑修改

资料提交



子, 久坐不易, 站起来活动活动身子!

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

自动勾选部分为必填选项

点击“绿色字体”可自动同步到文本框中

申诉说明及证明材料(对于不同文字说明, 请勿提供相同图片。)

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)

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.

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.

上传证明材料

申诉说明及证明材料(对于不同文字说明, 请勿提供相同图片。)

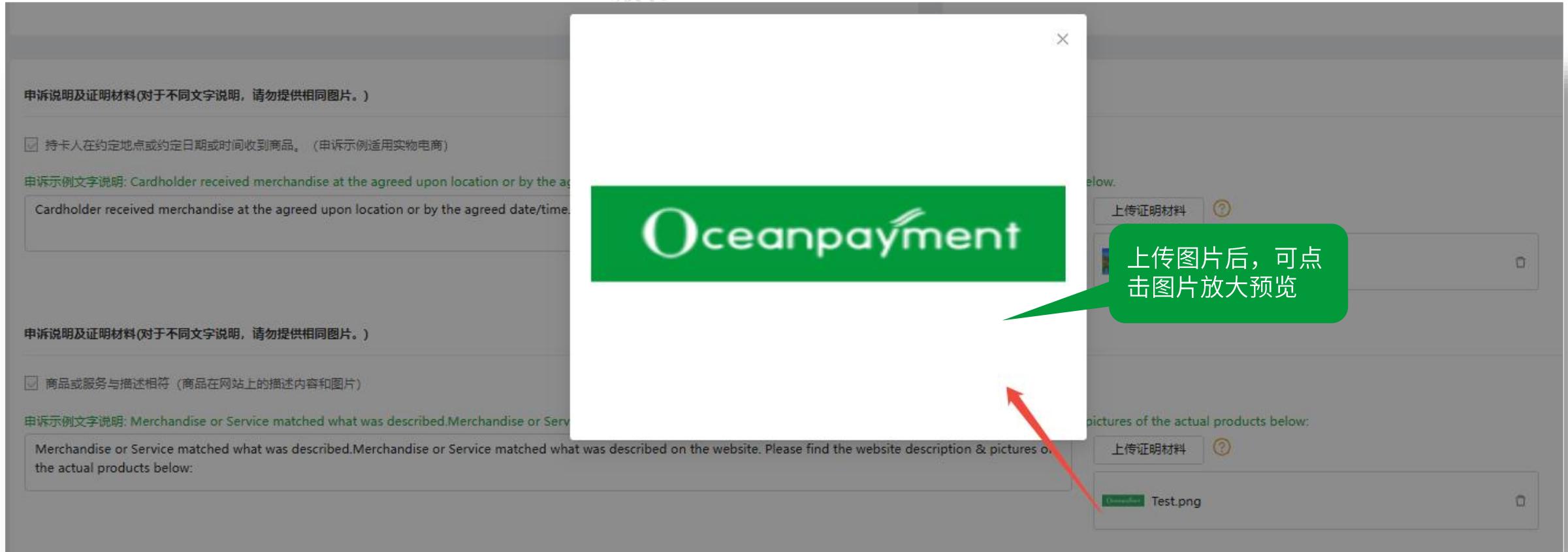
商品或服务与描述相符 (商品在网站上的描述内容和图片)

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:

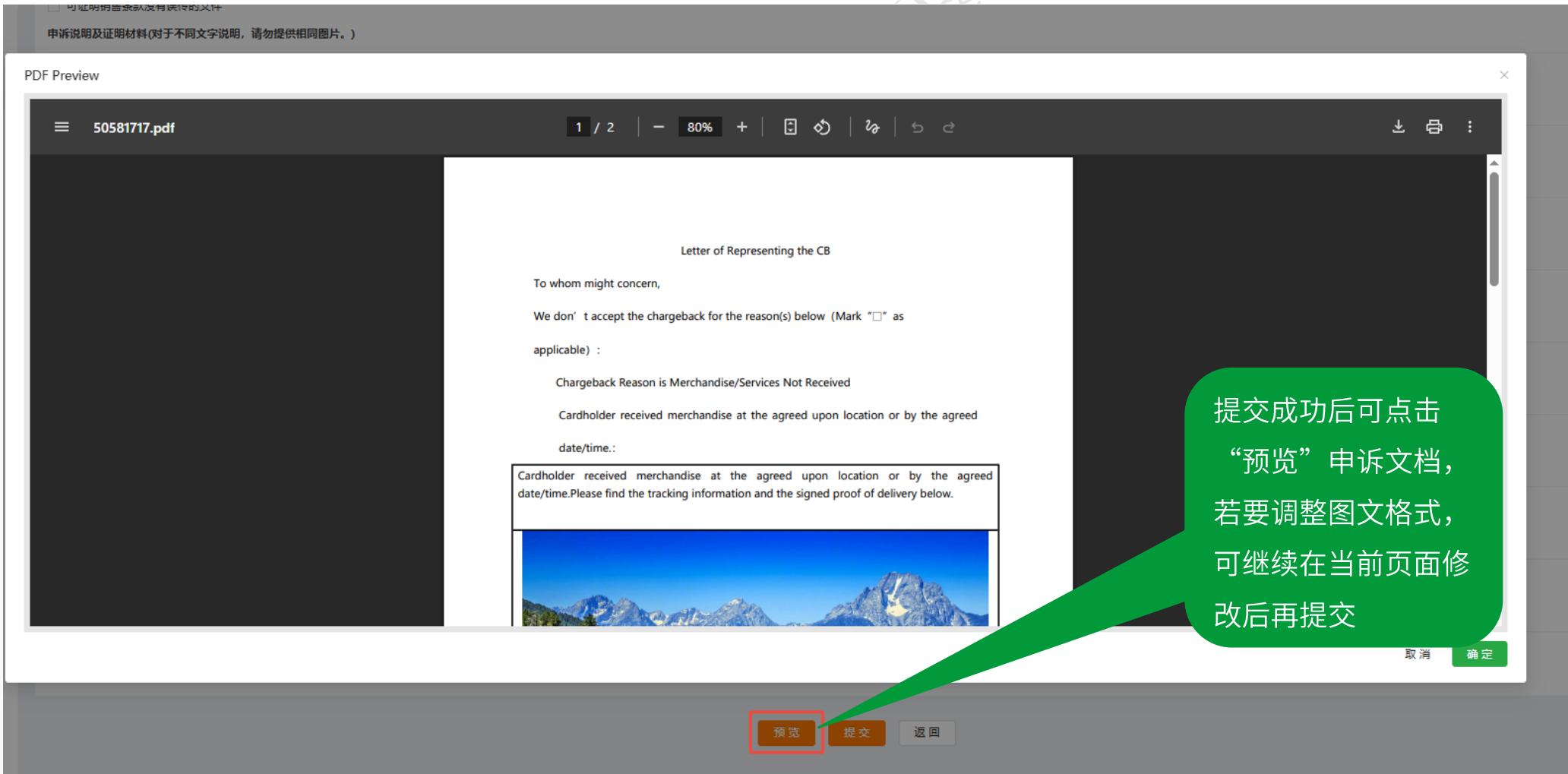
Merchandise or Service matched what was described. Merchandise or Service matched what was described on the website. Please find the website description & pictures of the actual products below:

上传证明材料

资料提交



资料提交





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