



拒付处理手册

2020 年 02 月 24 日

目录

1. 拒付基础知识	4
1.1. 什么是拒付（chargeback）？	4
1.2. 拒付原因	4
1.3. 拒付考核标准	5
1.3.1. Visa 考核标准	5
1.3.2. MasterCard 考核标准	6
1.4. 拒付处理流程	7
1.5. 接受拒付	8
1.6. 发起申诉（Re-Presentation）	9
1.6.1. Visa VCR 拒付流程调整	9
1.7. 什么情况下发起申诉？	9
1.8. 申诉结果更新	9
2. 如何提高申诉成功率	10
2.1. 申诉资料要求	10
2.1.1. 信息正确且完整	10
2.1.2. 申诉材料要求使用英文	10
2.1.3. 更全面的申诉资料提交	11
2.1.4. 证明材料须为有效图片	11
2.2. 申诉资料常见问题	12
2.2.1. 申诉材料全程中文	12
2.2.2. 姓名重复	12
2.2.3. 证明资料信息前后不一致	12
2.2.4. 申诉资料存在消费者个人信息	13
2.2.5. 货物在途未被签收	13
2.2.6. 无法证明货物一致	13

修订记录

日期	版本	部门	修订人	修订内容	说明
2017-06-08	201706-V1.0	风控部	Emily		
2017-08-14	201708-V2.0	风控部	Emily	1、增加巴西本地分期不接受申诉处理	P6
2017-08-16	201708-V3.0	风控部	Emily	1、增加欺诈交易的目标商品	P8
2018-03-08	201803-V1.0	风控部	Emily	根据 Visa 的 VCR 拒付流程调整	
2019-02-27	201902-V1.0-RMD	风控部	Emily	申诉流程系统化升级	
2019-11-18	201911-V1.0-RMD	风控部	Emily	增加拒付考核标准、申诉资料不允许包含消费者个人信息	
2020-02-14	202002-V1.0-RMD	风控部	Emily	1、MC 卡拒付考核标准更新	

1. 拒付基础知识

1.1. 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还给持卡人。（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. 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 Authorization	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/已用其他方式支付	Duplicate Processing/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
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
未收到退款	Credit Not Processed	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	

1.3. 拒付考核标准

1.3.1. Visa 考核标准

自 2019 年 10 月 1 日起，Visa 新的拒付和伪冒考核标准，包括对单个商户的考核，对收单行的考核正式开始执行。内容涉及如下：

- VCMP: Visa Chargeback Monitoring Program
- VFMP: Visa Fraud Monitoring Program
- VAMP: Visa Acquirer Monitoring Program

VCMP

级别	VCMP 新考核标准
Level 1 (Early Warning)	0.65% and 75 chargebacks
Level 2 (Standard Program)	0.9% and 100 chargebacks
Level 3 (Excessive Program)	1.8% and 1000 chargebacks

VFMP

级别	VFMP 新考核标准
Level 1 (Early Warning)	0.65% and USD50000
Level 2 (Standard Program)	0.9% and USD75000
Level 3 (Excessive Program)	1.8% and USD250000

VAMP Chargeback

级别	VAMP 新考核标准
Level 1 (Early Warning)	0.45% and 375 chargebacks
Level 2 (Standard Program)	0.75% and 750 chargebacks

VAMP Fraud

级别	VAMP 新考核标准
Level 1 (Early Warning)	0.45% and USD250000
Level 2 (Standard Program)	0.75% and USD500000

1.3.2. MasterCard 考核标准

MasterCard 拒付控制标准

- ECM: Excessive Chargeback Merchant (ECM)
- HECM: High Excessive Chargeback Merchant (HECM)

级别	原考核标准	新考核标准
CMM	1% and 100 chargebacks	无
ECM	1.5% and 100 chargebacks (连续 2 个月)	1.5% and 100 chargebacks
HECM	无	3% and 300 chargebacks

注:

1. 新考核标准按商户整体进行考核。一旦进入 ECM 或 HECM 管控程序，商户必连续 3 个月不超标方可退出 ECM 或 HECM 管控程序。
2. 2019 年 10 月 1 日—2020 年 3 月 31 日，ECP 只记录拒付超标的的数据，拒付超标罚金豁免。
3. 2020 年 4 月 1 日起，拒付超标罚金不再豁免，同时延续记录 2019 年 10 月 1 日—2020 年 3 月 31 日的拒付超标数据。同时当 MasterCard 拒付超标严重时，MasterCard 将相应提升拒付处理费的费用。
4. 2020.4.1 之前，执行原 ECP 考核标准。

Excessive Fraud Merchant (EFM) Compliance

Program 欺诈拒付考核标准（新增项目）

序号	考核标准
1	MasterCard 成功交易笔数≥1000 笔
2	MasterCard 欺诈拒付金额≥50000 USD
3	MasterCard 欺诈性拒付率≥0.5%
4	3D 交易占比 <10% (non-regulated 国家) 或 3D 交易占比 <50% (regulated 国家)

注:

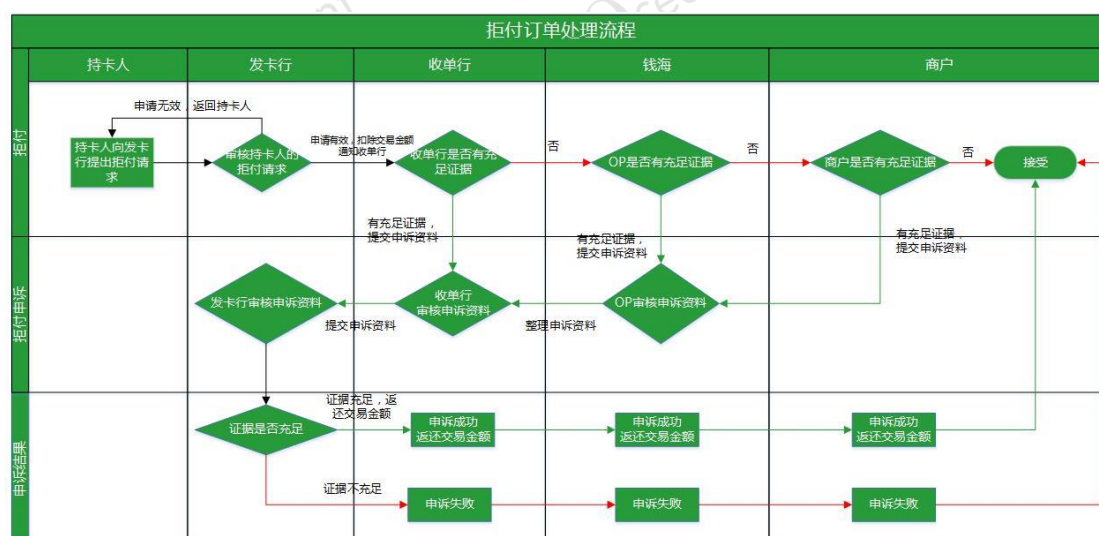
1. EFM 按商户整体进行考核。
2. 欺诈拒付：拒付原因为：4837 (No Cardholder Authorization)——持卡人无授权和 4863 (Cardholder Does Not Recognize -- Potential Fraud)——持卡人无法识别。
3. “regulated 国家”：要求交易须进行严格的持卡人认证 (Strong Cardholder Authentication)的国家
4. 一旦进入 EFM 管控程序，商户必连续 3 个月不超标方可退出 EFM 管控程序

MasterCard 伪冒控制标准（2020.3.1 之后不再执行）

- Global Merchant Audit Program (GMAP)
- MasterCard 的 GMAP 考核以连续 6 个月为考核期
- 任意滚动的 6 个月中，GMAP 采用最高的级别作为对商户的伪冒评级。

级别	考核标准
Tier 1（预警）	1.5% & USD3000 & 3 笔
Tier 2（警戒线）	5% & USD4000 & 4 笔
Tier 3（超标）	8% & USD5000 & 5 笔

1.4. 拒付处理流程



- 接受拒付：表示认可此笔拒付订单，同意银行扣除交易金额。
- 发起申诉：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交易金额。

1.5. 接受拒付

总览 / 问题管理 / 拒付处理

条件筛选器

拒付时间: 2017-04-01 00:00:00 to 2017-05-31 23:59:59 Q 查询

账户订单号/支付ID: 拒付原因: 状态:

订单信息

搜索 Q

支付ID	账户订单号	拒付金额	状态	拒付原因	拒付时间
170502171808140105419	test20170502171808140105419	USD 0.01	拒付	欺诈交易	2017-05-10 00:00:00

支付ID: 170502171808140105419

金额: USD 0.01

交易时间: 2017-05-02 17:19:34

回复截止时间: 2017-05-11 18:00:00

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

- 如上图：若认可这笔拒付交易，则在回复截止时间：2017-05-11 18:00:00 前，点击【接受拒付】。点击【接受拒付】后，不能再【发起申诉】。
- 若超过回复截止时间：2017-05-11 18:00:00，则系统默认【接受拒付】，后续不能再【发起申诉】。
- **NOTE：巴西本地信用卡支付方式，不接受申诉处理，需要默认接受拒付”。**
- **NOTE：墨西哥本地信用卡支付方式，不接受申诉处理，需要默认接受拒付。**

1.6. 发起申诉 (Re-Presentment)

条件筛选器

拒付时间: 2017-04-01 00:00:00 to 2017-05-31 23:59:59 [Q查询]

拒付原因: [v]

状态: [v]

订单信息

搜索 [Q]

支付ID	账户订单号	拒付金额	状态	拒付原因	拒付时间
170502171808140105419	test20170502171808140105419	USD 0.01	拒付	欺诈交易	2017-05-10 00:00:00

支付ID: 170502171808140105419

金额: USD 0.01

交易时间: 2017-05-02 17:19:34

回复截止时间: 2017-05-11 18:00:00

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]

- 如上图：若不接受这笔拒付交易，则在回复截止时间：2017-05-11 18:00:00前，点击【发起申诉】。点击【发起申诉】后，不能再【接受拒付】。
- 若超过回复截止时间：2017-05-11 18:00:00，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】之前从账户后台【发起申诉】。

1.6.1. Visa VCR 拒付流程调整

在 Visa VCR 拒付处理流程中，拒付原因分类在 Allocation（Fraud 和 Authorization）的拒付，**商户不可再提交申诉请求，拒付通知时则表示这笔 Visa 拒付交易即进入申诉失败状态。**

1.7. 什么情况下发起申诉？

- 商户认为持卡人拒付不合理，同时商户有充分的申诉证明资料
- 商户有充分的证明资料，证明提供了正确的货物或服务给持卡人

1.8. 申诉结果更新

- 当在账户后台【发起申诉】，对应的申诉结果将在【回复截止时间】120 天内

更新在账户后台。

- 若【申诉成功】，则申诉结果会在【回复截止时间】120 天内更新在账户后台；若【回复截止时间】超过 120 天，则说明此笔交易【申诉失败】。
- 钱海会在每月月底将本月【申诉成功】的交易统一更新至账户后台。

2. 如何提高申诉成功率

2.1. 申诉资料要求

2.1.1. 信息正确且完整

- 点击【发起申诉】，即进入【申诉资料】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。

总览 / 问题管理 / 拒付处理

申诉资料

订单信息			
支付ID	17060520110114003514	交易网站	http://demo.oceanpayment.com
ECH值		交易金额	IDR 0.01
交易类型	Purchase	拒付金额	IDR 0.01
交易时间	2017-06-06 10:49:12	拒付原因	Fraudulent Transaction - (

交易信息

姓名:

卡号:

IP地址:

国家:

州:

城市:

地址:

[修改](#)

收货信息

姓名:

联系方式:

邮编:

国家:

州:

城市:

地址:

[修改](#)

2.1.2. 申诉材料要求使用英文

因收单银行的工作语言为英文，所以商户提交的申诉材料除了持卡人填写的真实信息外，申诉材料尽量使用英文，以提高申诉成功率。请不要使用中文。

2.1.3. 更全面的申诉资料提交

申诉流程升级后，不仅提供了更全面的申诉资料选择，也对提供了对应申诉示例文字供商户使用。可参照如下图示：

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:

点击上传文件 ? 未上传文件

☐ 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。

☐ 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)

☐ 商品或服务没有缺陷

☐ 商品没有损坏

或可上传其他有效证明材料

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，申诉资料越全面且有效，申诉成功的机率越大。

2.1.4. 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。图片要求清晰，单个图片控制在 3M 以内；图片内容是申诉相关，且为支持申诉申请。

上传证明材料

点击上传文件 未上传文件

文件(N): 自定义文件

打开(O) 取消

风控 风控1 风控2 风控3 风控4

2.2. 申诉资料常见问题

2.2.1. 申诉材料全程中文

- 因收单银行的工作语言为英文，所以商户提交的申诉材料除了持卡人填写的真实信息外，申诉材料尽量使用英文。

2.2.2. 姓名重复

- 如下图所示：交易信息与收货信息中姓名重复（firstName firstName），商户在提交申诉资料时，需要点击【修改】，修正后姓名为（firstName）

申诉资料

订单信息	
支付ID	17003520490110000014
交易网站	http://demo.oceanpayment.com
ECI值	
交易金额	IDR 0.01
交易类型	Purchase
拒付金额	IDR 0.01
交易时间	2017-06-06 10:49:12
拒付原因	Fraudulent Transaction - (

交易信息	收货信息
姓名：firstName firstName 卡号：525746***1112 IP地址：119.139.199.239 国家：US 州：MA 城市：city 地址：address	姓名：firstName firstName 联系方式：1380013800 邮编：518000 国家：US 州：MA 城市：city 地址：address

- 若以上姓名重复，请检查其他申诉资料截图，是否存在同样姓名重复的情况，若存在，请修正为正确的姓名。

2.2.3. 证明资料信息前后不一致

各申诉资料截图上的信息前后不一致，如

- 交易详情与信用卡信息上的姓名不一致
- 交易详情中收货地址与发货证明中的地址不一致
- 持卡人账单地址与交易详情中的持卡人账单地址不一致

2.2.4. 申诉资料存在消费者个人信息

- 因涉及消费者个人信息保密，申诉资料中允许包含消费者个人信息，如身份证件、护照、信用卡卡片等信息

2.2.5. 货物在途未被签收

- 对于“服务未提供或商品未收到”产生的拒付，不能提供货物还在运输途中的物流详情资料，需要提供已签收的物流详情资料。

2.2.6. 无法证明货物一致

- 对于“货不对版/货物损坏”产生的拒付，不能只提供物流详情或产品详情描述，所以提供能证明发出的货物和消费者收到的货物是一致的证明。
- 针对此种情况，建议先跟跟消费者协商是否退换货，以便申请时可提供与消费者协议后的沟通资料。

让全球支付更简单

Simplify the Global Payment



+86 4006-290-296



www.oceanpayment.com



info@oceanpayment.com.cn

