



Visa 拒付处理流程调整（VCR）

2019 年 02 月 27 日

目录

1. Visa Claims Resolution (VCR)	4
2. VCR 对 Visa 拒付流程的主要调整	4
2.1. 拒付原因调整	4
2.2. 申诉流程调整	5
2.3. Allocation 申诉流程	5
2.4. Collaboration 申诉流程	6
3. Visa 拒付处理流程对比	6
4. 欺诈规则	7
5. 预仲裁和仲裁	7
5.1. 预仲裁必需材料	7
5.2. 仲裁费用	8

修订记录

日期	版本	部门	修订人	修订内容	说明
2018-03-07	201803-V1.0	风控部	Emily		
2018-10-23	201810-V1.0- RDM	风控分析部	Emily	"Visa 拒付处理流程对比"图片修改	
2019-02-27	201902-V1.0- RDM	风控分析部	Emily	拒付原因更新	

Visa 拒付处理流程调整

1. Visa Claims Resolution (VCR)

自 2018-04-15 起，Visa 卡组织将执行新的拒付处理流程——Visa Claims Resolution (简称：VCR)。

本文件拒付调整仅针对 Visa，其他卡种拒付处理流程维持不变。

2. VCR 对 Visa 拒付流程的主要调整

2.1. 拒付原因调整

VCR 拒付处理流程中，原有的拒付原因被划分为 4 组：Fraud（欺诈）、Authorization（未授权）、Processing Errors（处理错误）、Consumer Disputes（消费者争议）。

现有拒付原因对应到 VCR 拒付处理流程中，拒付原因的对应关系如下：其中“持卡人无法识别交易”和“其他”将不再出现在 VCR 流程中。

Reason code	Reason	Category	Category1
10.1	EMV Liability Shift Counterfeit Fraud	Fraud	Allocation
10.2	EMV Liability Shift Non-Counterfeit Fraud	Fraud	Allocation
10.3	Other Fraud-Card Present Environment	Fraud	Allocation
10.4	Other Fraud-Card Absent Environment	Fraud	Allocation
10.5	Visa Fraud Monitoring Program	Fraud	Allocation
11.1	Card Recovery Bulletin	Authorization	Allocation
11.2	Declined Authorization	Authorization	Allocation
11.3	No Authorization	Authorization	Allocation
12.1	Late Presentment	Processing Errors	Collaboration
12.2	Incorrect Transaction Code	Processing Errors	Collaboration

12.3	Incorrect Currency	Processing Errors	Collaboration
12.4	Incorrect Account Number	Processing Errors	Collaboration
12.5	Incorrect Amount	Processing Errors	Collaboration
12.6	Duplicate Processing/Paid by Other Means	Processing Errors	Collaboration
12.7	Invalid Data	Processing Errors	Collaboration
13.1	Merchandise/Services Not Received	Consumer Disputes	Collaboration
13.2	Cancelled Recurring	Consumer Disputes	Collaboration
13.3	Not as Described or Defective Merchandise/Services	Consumer Disputes	Collaboration
13.4	Counterfeit Merchandise	Consumer Disputes	Collaboration
13.5	Misrepresentation	Consumer Disputes	Collaboration
13.6	Credit Not Processed	Consumer Disputes	Collaboration
13.7	Cancelled Merchandise/Services	Consumer Disputes	Collaboration
13.8	Original Credit Transaction Not Accepted	Consumer Disputes	Collaboration
13.9	Non-Receipt of Cash or Load Transaction Value	Consumer Disputes	Collaboration

2.2. 申诉流程调整

VCR 拒付处理流程中，将 4 类 VCR 拒付原因划分 Allocation（定责）和 Collaboration（协调）2 种不同的申诉处理流程。对应关系如下：

Allocation（定责）	Fraud（欺诈） Authorization（未授权）
Collaboration（协调）	Processing Errors（处理错误） Consumer Disputes（消费者争议）

2.3. Allocation 申诉流程

在 VCR 拒付处理流程中，对于分类在 Allocation（Fraud 和 Authorization）的拒付争议，Visa 会自动启动内部审核机制，确认拒付争议是否有效。若 Visa 判断此笔拒付争议无效，则此笔拒付争议将不成立；若 Visa 判断此笔拒付争议有效，则此笔拒付争议成立。此项调整：

- 减少部分无效的 Fraud 和 Authorization 的拒付产生；整体减少拒付的产生

同时，在 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交易进入申诉失败状态。**

在钱海账户后台，拒付原因属于 Fraud（欺诈）和 Authorization（未授权）的 Visa 拒付通知时，同时显示“申诉失败”。如下图：

支付ID	商户订单号	终端号	拒付金额	状态	拒付原因	拒付时间
180308105055112010560	test20180308105013	14010511	USD 0.01	拒付	欺诈交易	2018-03-06 00:00:00
支付ID: 180308105055112010560 金额: USD 0.01 交易时间: 2018-03-08 10:51:21 回复截止时间: 2018-03-10 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						

2.4. Collaboration 申诉流程

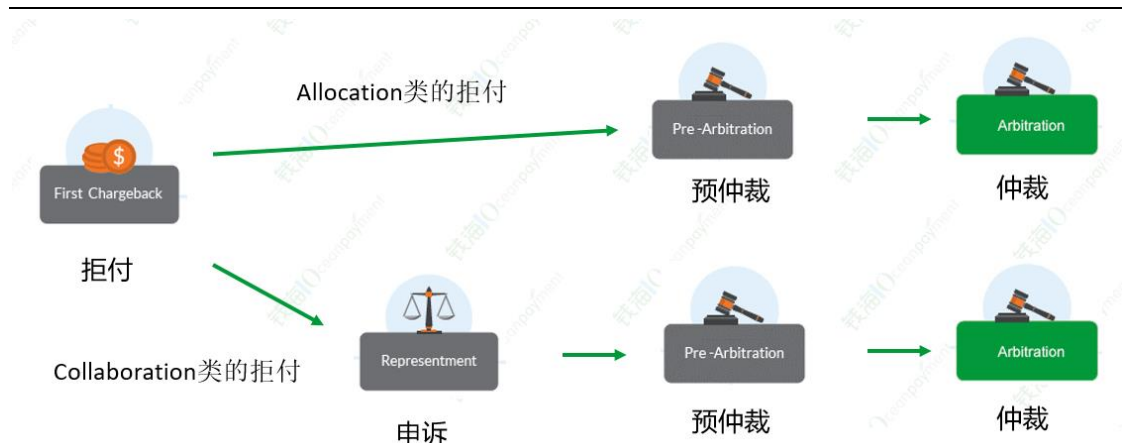
在 VCR 拒付处理流程中，拒付原因属于 Processing Errors（处理错误）和 Consumer Disputes（消费者争议），将维持现有申诉流程不变。

3. Visa 拒付处理流程对比

Visa 原有拒付处理流程



调整后的 VCR 拒付处理流程



总结：VCR 简化了 Allocation（Fraud 和 Authorization）的拒付处理流程。

4. 欺诈规则

- **每个卡号最多欺诈拒付笔数**：单个卡号在 120 天内，以欺诈原因最多只能报出 35 笔拒付。
- **卡号若关闭时依然可以阻止欺诈拒付**：在 VCR 流程中，如果一个卡号一旦报欺诈拒付，由发卡行来决定是否对此卡号进行关闭。若发卡行未对此卡号进行关闭，则欺诈拒付之后产生的交易，此发卡行不可再报欺诈拒付。

5. 预仲裁和仲裁

5.1. 预仲裁必需材料

在 VCR 上流程中，提交预仲裁要求必须提供更加严格的证据资料。若启用预仲裁，**下述资料必须完整提供**。

- 良好的历史交易记录：持卡人交易的完整记录，如交易历史记录（历史未拒付）、登陆历史记录、下载历史记录等（**必需**）

- 沟通信息：商户与持卡人之间对商品有关的沟通信息。（包括邮件、信件和 Skype 的沟通信息）（必需）
- 发货凭证：提供的货物物流情况，和服务的送达情况，包括物流单据、消费者签收单据、货物达到的时间和地址。（必需）
- 持卡人签名副本：显示持卡人签名的文件，其中以物流签收单为主要凭证。（必需）

5.2. 仲裁费用

进入预仲裁流程，发卡行基本都不接受预仲裁，同时会升级至仲裁流程。若仲裁失败，则仲裁失败方将损失拒付金额，并承担相应仲裁费用，具体以收单行通知为准。若仲裁成功，则仲裁成功方将获得拒付金额。

让全球支付更简单

Simplify the Global Payment



+86 4006-290-296



www.oceanpayment.com



info@oceanpayment.com.cn

