|  |
| --- |
| 拉卡拉商务服务 |
| 代扣支付产品（后台） 产品方案 |
|  |

|  |
| --- |
| 都沙沙  2015/12/16 |

文档属性

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 文档名称： | 拉卡拉代扣支付产品 产品方案 | | |
| 文档说明： | 基于后台产品的二次封装代扣产品方案 | | |
| 当前版本号： | 0.5 | | |
| 创建者： | 都沙沙 | 创建日期： | 2015-09-06 |
| 复核者： |  | 复核日期： |  |
| 审批者： |  | 审批日期： |  |

版本历史：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 修改内容 | 编撰者 | 发布日期 |
| 0.1 | 文档创建 | 都沙沙 | 2015-09-06 |
| 0.2 | 增加短信网关流程 | 都沙沙 | 2015-10-20 |
| 0.3 | 增加退款-代付流程 | 都沙沙 | 2015-10-20 |
| 0.4 | 增加短信网关配置 | 蒋珂 | 2015-12-15 |
| 0.5 | 修改部分不准确表述 | 都沙沙 | 2015-12-17 |

**目录**

1. 文档说明 4
2. 项目背景 5
   1. 市场背景 5
   2. 产品定义 5
3. 目标客户 5
4. 应用场景 7
5. 网关产品二次封装及系统多通道改造 8
   1. 系统改造点 8
      1. 通道接入 8
      2. 主运营系统MGR改造 8
   2. 网关产品前台改造点 9
   3. 网关产品接口改造点 9
   4. 认证中心通道使用规则 10
6. 业务流程 10
   1. 跨境互联网支付交易流程（代收） 11
      1. 跨境支付代收交易流程 13
      2. 对账 15
      3. 购付汇结算 15
      4. 差错处理 16
      5. 退款 16
   2. 境内互联网支付交易流程（代收） 19
      1. 境内支付代收交易流程 21
      2. 对账 22
      3. 结算 23
      4. 差错处理 23
      5. 退款 23
7. 原型设计 25

# 文档说明

本文档意在说明拉卡拉商户服务有限公司（以下简称“拉卡拉商服”）的网关支付产品的产品定义，对业务流程等进行设计规划和详细阐述。为避免设计人员和开发人员在日后的实现阶段对产品细节产生歧义，本文档作为本产品的唯一依据。

本文档有助于实现以下目标：

* 明确服务范围
* 明确功能设计及业务流程
* 作为后续执行人员的重要参考文档

**阅读对象**

各部门该项目相关人员。

# 项目背景

## 市场背景

跨境支付业务蓬勃发展的重要组成要素是：成熟的网络支付技术、足够的跨境消费需求和完善的跨境物流网络。随着国内第三方支付行业的大发展，网络支付技术在近三年得到长足的发展，支付产品不断丰富，支付安全也得到加强；近几年人民币不断对外升值，消费者在境外的购买力不断提升，国内商品价格低廉，对国外消费者吸引力也不断增强，因此导致跨境电商业务逐年攀升；由于前两个因素的出现，导致境内外物流相关的企业逐渐增强了对跨境物流，尤其是小包裹物流的重视，投入极大的资源创建了比以往更加顺畅的跨境物流通道。因此，伴随着所有重要要素均达到前所未有的高度，跨境支付市场目前正处于爆发阶段的最早期，市场前景无比广阔。

## 产品定义

网关支付产品是指支付机构依托互联网渠道为个人或企业向商户进行以外币或人民币为结算货币的合法合规交易行为所提供的完备的交易全流程在线支付、代理结售汇及清结算服务等。

代收通道因其特殊性，只允许向具有准确业务背景和应用场景的商户开放，若是实名制业务类型的商户则更佳，例如机票、学费等。

代收通道不得大范围应用于普通网络消费类业务。

# 目标客户

目标客户主要是电商类网站，包括境外电商类网站和境内出口外向型电商网站。按照国家外汇管理局的规定，当前的主要目标商户是海外购物类、旅游相关类网站，以及境内的出口外向型购物类网站。另外，还有境外的高等院校和教育培训机构，留学培训缴费业务也是重点客户。

# 应用场景

场景一：某学生要去美国纽约大学留学，出国前，该学生可以登陆纽约大学的网站，输入身份信息进行登记，然后，利用拉卡拉的支付通道，将学费转换为人民币，利用银联卡直接支付人民币。拉卡拉负责以该学生的名义向国家外汇管理局进行个人购汇申报和国际收支申报，然后根据纽约大学的账户情况，将美元计价的学费清算到纽约大学指定的银行账户中，同时向纽约大学传送每个学生的缴费信息。纽约大学收到该笔学费时，即可与付款人信息进行核对，在第一时间确认该学生已经付款。

场景二：某持卡人在英国的网站上购买了奶粉，同样的，利用拉卡拉的支付通道以人民币进行支付，拉卡拉向该网站结算外币（英镑）。同时，拉卡拉将支付结果通知到合作的跨境物流公司和相关海关平台，物流公司从设于境内的保税仓库提取相关物品直接报关，海关由于事先收到商品订单信息，故可以最快速度通关，然后物流公司将货物直接发送给购物人。这样一来，平常需要10-15天才能寄到，且有可能随时被海关扣留的货物，现在只需3天即可到家。

# 网关产品二次封装及系统多通道改造

## 系统改造点

### 通道接入

* 系统底层须接入代收付通道和认证中心接口；
* 代扣支付仅支持后台支付方式；
* 支付方式新增代收，与快捷支付同级别，属支付方式的分类维度；
* 支付通道新增“拉卡拉支付公司代收”、“拉卡拉支付公司代付”，通道级别与已接入的拉卡拉支付公司无卡快捷支付通道同级，属支付通道维度；
* 支付银行通道新增代收业务所开通的银行，挂在“拉卡拉支付公司代收”下面；

### 主运营系统MGR改造

除上述交易配置中须新增部分选项外，

* 【应用于前台网关产品下代收产品】新增“是否实名制业务”项，默认选否；若选是，则实时交易时必须上送订购人关键信息（身份证号），跨境支付平台的交易系统则在后续的支付流程中做锁定身份支付；非接入代收的商户也可配置是否实名制，但目前该标识对流程的影响仅应用于代收，其他支付方式的流程变更另提需求；

实名制业务分两类，商户可多选：

* 【应用于前台网关产品下代收产品】身份实名：指交易时执行锁定身份支付，由商户上送身份进行后续交易，此类身份信息的真伪、有效性等需由商户负责；
* 【应用于前台网关产品下代收产品】银行账号实名：指交易时执行锁定银行卡支付，由商户上送银行账号信息进行后续交易，此类银行账号的真伪、有效性等需由商户负责；
* 费率配置规则保持不变；
* 存量商户默认全部不开通代收，若有需要可开通；
* 新增商户可同时开通快捷支付和代收，但费率目前不可分开配置；
* 代扣支付方式下，新增“是否执行短信校验”项，默认选是；实时交易时身份信息验证通过后，平台调取短信接口发送验证码，验证通过后执行扣款；若选“否”，实时交易时身份信息验证通过后，平台直接发送扣款请求，执行扣款。但目前该配置对流程的影响仅应用于代收，其他支付方式的流程变更另提需求；
* 新增代收商户默认全部配置“是否执行短信校验”为是；

## 网关产品前台改造点

* 现有网关类产品（PC和移动）均可以同时支持快捷和代收；
* 商户可能同时开通快捷和代收或只开通一种，所以landing界面需要对这两种情况做判断和区分显示：
  + 若商户多种支付方式都开了，则网关界面的landing界面须增加不同方式的切换交互，客户可自主选择使用快捷或代收，确认按钮（目前是“下一步”）的位置需要注意，应放在各自表单内，以避免提交时人为点错
  + 若商户只开通一种，则界面显示布局同现有样式，可保持不变
* 对于实名业务的商户，锁定身份或锁定卡号后，前端界面要给予相应的提示和指引，以免引起用户不必要的困扰；
* 代收对外的名称用“极速支付”，与“快捷支付”相对，需要设计相应的标识，辨识度要高，区别要明显；

## 网关产品接口改造点

代收业务的交易接口复用现有“拉卡拉跨境支付网关商户接入接口”，在字段上做微调，保证存量商户交易不受影响。

接口内如下字段需要改动：

1. orderSummary内可用作收集标的关键信息，说明内增加“代收类商户此项必填，须填入证明交易背景的电子票务号或服务号或交易协议号”；
2. 新增身份证号字段，非必填，但实名制业务类商户必填；

## 认证中心通道使用规则

认证中心的接口除了在代收业务上内部调用，也需要封装为标准接口允许外部调用，仅供身份认证不做支付交易。此类商户的接入同现有商户接入，记录所有查询请求，不做结算。

# 业务流程

\*注，由于代收业务的特殊性，交易时必须实时执行四要素身份认证（免短信校验的纯代扣交易可执行三要素），认证通过后才可完成扣款。交易时必须上送“关键标的信息”，证明此订单所关联（与商户合作方）的真实交易背景信息并作为支付机构的重要调单依据。例如，机票电子票号等。

基于前台网关产品上的前台代扣产品中，开通代收业务的商户可以为实名制业务或非实名制业务（MGR端商户配置须增加此配置项），如果是实名制业务则必须上送订购人关键信息，跨境支付系统将对该笔订单做锁定身份的支付，以便控制整个交易链路的持卡人风险。建议初期只向实名制业务商户开放。

相关的特殊规则须要由前端销售人员与商户沟通并确认清楚。

## 跨境互联网支付交易流程（代收）



### 跨境支付代收交易流程

1. 商户将所有订单信息显示在界面上请客户确认；
2. 客户确认所有信息无误后提交订单，由商户将订单上送至拉卡拉跨境收单平台，包括全部订单信息（标价币种、标价金额、商户号、订单号、订单时间、关键标的信息或订购人关键信息、持卡人身份信息（后台）、银行卡信息（后台）等）；

* 关键标的信息：服务类型的电子票号，机票、酒店预定号、学籍学号、协议参考号等；
* 订购人关键信息：订购人身份信息，目前指身份证号；

1. 平台收到交易信息后，执行订单校验，验证该笔金额是否超过配置限额；同时对订单进行数字验签；
2. 【应用于前台网关产品下代收产品】验签完成后，跨境收单平台调取当日汇率进行汇率换算，并将换算后的实付人民币金额显示在网关界面上，以及与退款有关的汇率波动的提示，提请客户确认订单；
3. 【应用于前台网关产品下代收产品】客户确认全部订单信息后，选择支付方式（需要先检索该商户开通的支付方式），若选择代收，需在界面上输入身份信息及支付信息：

身份信息：客户姓名、客户身份证号；

支付信息：卡号、手机号；

（光标移开卡号输入框即为完成卡号输入，系统后台获取卡号并根据卡bin信息向支付公司查询接口获取该卡所属银行和卡种并显示银行logo和“借”或“贷”字样在界面上）

* （若商户为实名制业务商户且上送的加锁标识为1则显示商户上送的姓名、身份证号或卡号，只读不可编辑；
* 若非实名制业务但商户上送且要求加锁，则也只读不可编辑，以商户的要求为准；
* 若实名制业务商户，则必须上送且必须加锁（即使加锁标识为0），若未上送则报错）

完成输入后必须勾选代收电子协议，点击“下一步”进行订单提交；

1. 收到上述信息后，平台执行关注名单检查，若检查不通过则交易终止；
2. 完成关注名单检查后调取认证接口执行身份认证（参考“认证中心接口文档”），身份认证必须执行四要素认证（免短信校验的纯代扣交易可执行三要素）；

需要注意，认证接口为异步接口，发送后需要跨境平台自主发起查询，首次查询异常（返回N或P）后连续发起5次查询请求，若都未获得准确认证结果（T或F），则定义为认证失败，交易终止，订单为“未支付”状态，可重复支付；

若认证为部分信息输入错误，则允许重新输入；

1. 身份认证通过后（返回T），

* 若该商户的“是否执行短信校验”为是，则平台调取短信网关接口，发送验证短信，待用户输入验证码后向短信网关接口发送验证信息；允许客户错误3次，超过3次输错则交易终止，订单为“未支付”状态，可重复支付；
* 若该商户的“是否执行短信校验”为否，则不执行短信验证码发送和校验流程；
* “是否执行短信校验”必须与商户的请求地址搭配判断，商户调用“拉卡拉跨境支付后台商户接入接口”中4.4.5单笔实时代收的请求仅在该配置为“是”时允许继续交易，否则拒绝交易；若该配置为“是”，商户可继续调用4.4.1+4.4.3完成含短信验证的交易；

1. 短信验证通过后，平台调取实时代收接口（参考“拉卡拉快捷支付商户交易接口说明书1.0”中3.3实时代收接口），执行扣款；

代扣接口不设自动重发机制，若应答为非成功状态，则给予错误提示至前台，由客户自主发起重复支付：前台页面停留在提交订单界面，卡号等要素均可编辑；

1. 获得扣款应答为成功后（retcode=00），执行购汇并在界面上显示支付结果并返回应答给商户：

* 若该商户所配置合作银行为实时购汇（或登记），则在完成支付后由系统向合作银行发起实时购汇（登记），若购汇成功则向商户返回成功应答；若购汇失败，则向商户返回失败应答，因购汇失败而导致的交易失败应与其他失败原因区分开，应答信息应明确：人民币扣款成功但购汇失败，会进行人民币全额退款处理；

对应上步60秒超时，若到60秒时仍未获得实时购汇结果，则自动返回购汇失败给商户；后续系统发起定时查询向合作银行查询该笔的购汇状态；

1. 同时，若该商户为外汇跨境，则平台根据该客户身份证号等信息更新其余额交易总额；
2. 若该商户为监管类商户，例如监管模式为广州海关，则需要将支付信息根据广州海关的接口发送至其系统。

### 对账

1. 与发卡行对账

T+1日凌晨与发卡行进行对账，对账以发卡行为准。视发卡行给出对账文件的时间而定，一般在T+1日凌晨3点前。

1. 与合作银行对账

T+1日凌晨与发卡行对账完毕后，发送对账文件至合作银行，对账以拉卡拉为准。

1. 与商户对账

与商户对账需要两种方式，对账文件内需要包含当前结算周期内资金总额，对账以拉卡拉为准：

* 商户登录跨境收单平台下载交易明细，自行对账；
* （暂不开放）跨境收单平台向商户推送对账文件，以跨境收单平台给出的文件格式、日切时间为准，商户提供指定FTP，自行对账；

### 购付汇结算

完成对账后，系统每日跑批，根据商户的结算周期统计待结算交易，生成结算报表及付汇报表（按照合作银行数据格式），财务人员登录平台下载结算报表，确认无误后执行结算流程：

1. 客户开户行在T+1日将T日成功交易款项结算到拉卡拉在其开立的收付账户中；
2. T+1日，拉卡拉完成对账后，向合作银行发起购汇指令，并提交购汇明细、国际收支申报信息表及退款明细表；
3. 拉卡拉将已收妥的交易资金，从各银行收付账户中统一归集到在合作银行开立的人民币备付金收付账户中；
4. **批量购汇**：T+1日，合作银行根据购汇指令为拉卡拉办理集中售汇，从拉卡拉人民币备付金收付账户中扣除相应资金后，将所得外币资金划入拉卡拉外汇备付金账户（PIA）；

**实时购汇**：T日，合作银行根据购汇请求为拉卡拉办理代客结售汇，从拉卡拉人民币备付金收付账户中扣除相应资金后，将所得外币资金划入拉卡拉外汇备付金账户（PIA）；

1. T+N日（商户的结算日），拉卡拉将付汇报表发送至合作银行，合作银行将外汇资金从PIA账户内汇款至境外商户指定结算账户。

### 差错处理

对于对账中出现的差错交易，即跨境收单系统标记为失败而支付通道端标记为成功的交易：

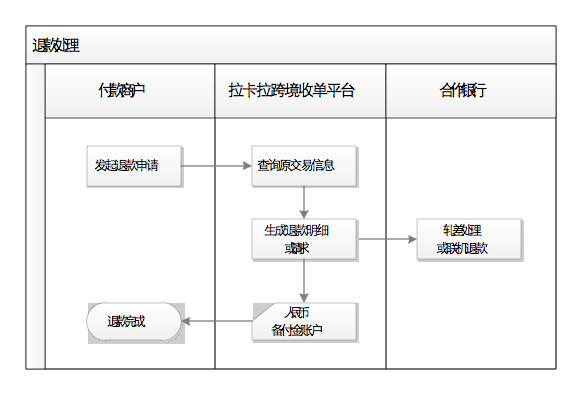
1. 拉卡拉收到支付通道的成功交易应答信息而未收到清算交易资金：公司依据收到的成功交易应答信息向其请款；
2. 拉卡拉收到银行清算的交易资金后，做单边账退款处理：

按照交易失败进行退款处理，由拉卡拉系统**自动**发起单边账退款，向支付通道发起退款请求，将交易资金退回客户原交易银行账户中；退款须另外生成退款订单，存于单独的退款订单表，财务人员可查询但不得手工更改状态；

### 退款

代扣业务下，退款调用实时代付接口，参考“拉卡拉快捷支付商户交易接口说明书1.0”：3.1实时代付，境内段人民币退款的前序和后续业务逻辑沿用现有。

退款是指境外商户因商品退回等原因，将全部或部分交易款项退还客户原支付交易账户的过程。退款累计金额不得大于原始交易金额。退款款项按照原路、原币种退回的原则，退回客户原支付交易账户，不得以现金或其它方式退还客户。流程如下：



1. 商户接受客户发起的退款要求后登录跨境收单平台发起退款申请或联机发起退款请求，退款币种应与订单币种相同，退款金额不得大于原订单金额；
2. 跨境收单平台在系统内查询原交易信息；跨境收单平台需根据商户维度统计其结算款项（或账户余额）和退款款项，若退款大于结算，则该商户下的交易不纳入当日批次结算报表；待正向结算金额大于退款金额，再发起结算；
3. 财务人员完成退款申请及交易信息核对后，将退款明细发送至合作银行或是调用合作银行退款接口，当日合作银行根据退款请求执行国际收支申报反向申报及个人结售汇登记的撤销操作，
   1. 若批量购汇，则根据轧差后的外币金额进行付汇；退款汇率取当日结汇汇率（现钞买入价）和交易时购汇汇率（现钞卖出价）孰低的原则，换算为人民币作为最终退款金额；
   2. 若实时购汇，则调用合作银行的退款接口，完成退款并获得结汇汇率，取该结汇汇率和交易时购汇汇率孰低的原则，换算为人民币作为最终退款金额；
   3. 若实时购汇登记，则在当日购汇明细和付汇文件内体现退款交易，完成轧差退款并获得结汇汇率，取该结汇汇率和交易时购汇汇率孰低的原则，换算为人民币作为最终退款金额；若该商户未到结算周期，则仅加入当日购汇明细，待到结算周期时，再记入付汇文件；
4. 确认退款的人民币金额后，向支付通道发起退款请求，将资金退回持卡人原交易用卡；

退款可以由以下两种角色发起：

* 商户，仅可对已支付成功的订单发起退款
* 拉卡拉财务人员，当某笔已支付款项出现异常，则由财务人员手工发起强制退款

退款可以由以下两种方式发起：

* 商户通过接口发送单笔退款请求
* 拉卡拉财务人员，选择某笔交易后，发起退款

## 境内互联网支付交易流程（代收）



### 境内支付代收交易流程

1. 商户将所有订单信息显示在界面上请客户确认；
2. 客户确认所有信息无误后提交订单，由商户将订单上送至拉卡拉跨境收单平台，包括全部订单信息（标价币种（CNY）、标价金额、商户号、订单号、订单时间、关键标的信息或订购人关键信息等、持卡人身份信息、银行卡信息）；

关键标的信息：服务类型的电子票号，机票、酒店预定号、学籍学号、协议参考号等

订购人关键信息：订购人身份信息，目前指身份证号；

1. 平台收到交易信息后，执行订单校验，验证该笔金额是否超过配置限额；同时对订单进行数字验签；
2. 【应用于前台网关产品下代收产品】客户确认全部订单信息后，选择支付方式（需要先检索该商户开通的支付方式），若选择代收，需在界面上输入身份信息及支付信息：

身份信息：客户姓名、客户身份证号（若商户为实名制业务商户则显示商户上送的身份证号，只读不可编辑）；

支付信息：卡号、手机号；（光标移开卡号输入框即为完成卡号输入，系统后台获取卡号并根据卡bin信息向支付公司查询接口获取该卡所属银行和卡种并显示银行logo和“借”或“贷”字样在界面上）

（若商户为实名制业务商户且上送的加锁标识为1则显示商户上送的姓名、身份证号或卡号，只读不可编辑；

若非实名制业务但商户上送且要求加锁，则也只读不可编辑，以商户的要求为准；

若实名制业务商户，则必须上送且必须加锁（即使加锁标识为0），若未上送则报错）

完成输入后必须勾选代收电子协议，点击“下一步”进行订单提交；

1. 收到上述信息后，平台执行自有黑名单检查，若检查不通过则交易终止；
2. 完成关注名单检查后调取认证接口执行身份认证（参考“认证中心接口文档”），身份认证必须执行四要素认证（免短信校验的纯代扣交易可执行三要素）；

需要注意，认证接口为异步接口，发送后需要跨境平台自主发起查询，首次查询异常（返回N或P）后连续发起5次查询请求，若都未获得准确认证结果（T或F），则定义为认证失败，交易终止，订单为“未支付”状态，可重复支付；

若认证为部分信息输入错误，则允许重新输入；

1. 身份认证通过后（返回T），

* 若该商户的“是否执行短信校验”为是，则平台调取短信网关接口，发送验证短信，待用户输入验证码后向短信网关接口发送验证信息；允许客户错误3次，超过3次输错则交易终止，订单为“未支付”状态，可重复支付；
* 若该商户的“是否执行短信校验”为否，则不执行短信验证码发送和校验流程；
* “是否执行短信校验”必须与商户的请求地址搭配判断，商户调用“拉卡拉跨境支付后台商户接入接口”中4.4.5单笔实时代收的请求仅在该配置为“是”时允许继续交易，否则拒绝交易；若该配置为“是”，商户可继续调用4.4.1+4.4.3完成含短信验证的交易；

1. 短信验证通过后，平台调取实时代收接口（参考“拉卡拉快捷支付商户交易接口说明书1.0”中3.3实时代收接口），执行扣款；

代扣接口不设自动重发机制，若应答为非成功状态，则给予错误提示至前台，由客户自主发起重复支付：前台页面停留在提交订单界面，卡号等要素均可编辑；

1. 获得扣款应答为成功后（retcode=00），在界面上显示支付结果并返回应答给商户；
2. 若该商户为监管类商户，例如监管模式为广州海关，则需要将支付信息根据广州海关的接口发送至其系统。

### 对账

1. 与发卡行对账

T+1日凌晨与发卡行进行对账，对账以发卡行为准。视发卡行给出对账文件的时间而定，一般在T+1日凌晨3点前。

1. 与合作银行对账

T+1日凌晨与发卡行对账完毕后，发送对账文件至合作银行，对账以拉卡拉为准。

1. 与商户对账

与商户对账需要两种方式，对账以拉卡拉为准：

* 商户登录跨境收单平台下载交易明细，自行对账；
* 跨境收单平台向商户推送对账文件，以跨境收单平台给出的文件格式、日切时间为准，商户提供指定FTP，自行对账；

### 结算

完成对账后，系统每日跑批，根据商户的结算周期统计待结算交易，生成结算报表，财务人员登录平台下载结算报表，确认无误后执行结算流程：

1. 客户开户行在T+1日将T日成功交易款项结算到拉卡拉在其开立的收付账户中；
2. 拉卡拉将已收妥的交易资金，从各银行收付账户中统一归集到在支付公司人民币备付金收付账户中；
3. 财务人员根据结算报表将资金结算给商户；

### 差错处理

对于对账中出现的差错交易：

1. 拉卡拉收到发卡行的成功交易应答信息而银行未清算交易资金：

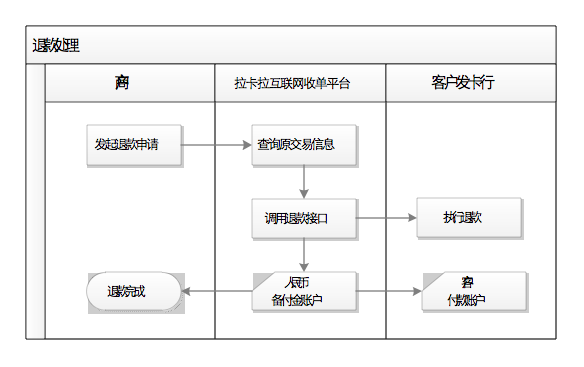
* 公司依据收到的银行成功交易应答信息向其请款；
* 银行交易成功而公司未收到成功交易应答信息；

1. 拉卡拉收到银行清算的交易资金后，根据与商户签订的协议约定，按下列两种方法之一处理：
   * 按照交易失败进行退款处理，由拉卡拉自动发起单边账退款，将交易资金退回客户原交易银行账户中；
   * 向商户发送成功交易信息，按照交易成功进行结算处理，将交易资金清算给商户，并向商户发送成功交易信息。

### 退款

代扣业务下，退款调用实时代付接口，参考“拉卡拉快捷支付商户交易接口说明书1.0”：3.1实时代付，境内段人民币退款的前序和后续业务逻辑沿用现有。

退款是指商户因商品退回等原因，将全部或部分交易款项退还客户原支付交易账户的过程。退款累计金额不得大于原始交易金额。退款款项按照原路、原币种退回的原则，退回客户原支付交易账户，不得以现金或其它方式退还客户。退款执行轧差处理。流程如下：



1. 商户接受客户发起的退款要求后登录跨境收单平台发起退款申请或联机发起退款请求；
2. 系统查询原交易信息，根据商户维度统计其结算款项和退款款项，若退款大于结算，则该商户下的交易不纳入当日批次结算报表；待正向结算金额大于退款金额，再发起结算；
3. 财务人员完成交易信息核对后及确认退款申请后，系统调用退款接口向发卡行发起退款；

退款可以由以下两种角色发起：

* 商户，仅可对已支付成功的订单发起退款
* 拉卡拉财务人员，当某笔已支付款项出现异常，则由财务人员手工发起强制退款

退款可以由以下两种方式发起：

* 商户通过接口发送单笔退款请求
* 拉卡拉财务人员，选择某笔交易后，发起退款

# 原型设计

后台产品无原型设计