

08. 拒付核心概念和处理流程

大家好，我是隐墨星辰，专注境内/跨境支付架构设计十余年。

在前文“拒付为何在跨境支付无处不在，却在中国了无踪迹”，只聊到为什么跨境支付场景有拒付。

今天继续聊聊拒付及处理流程细节。

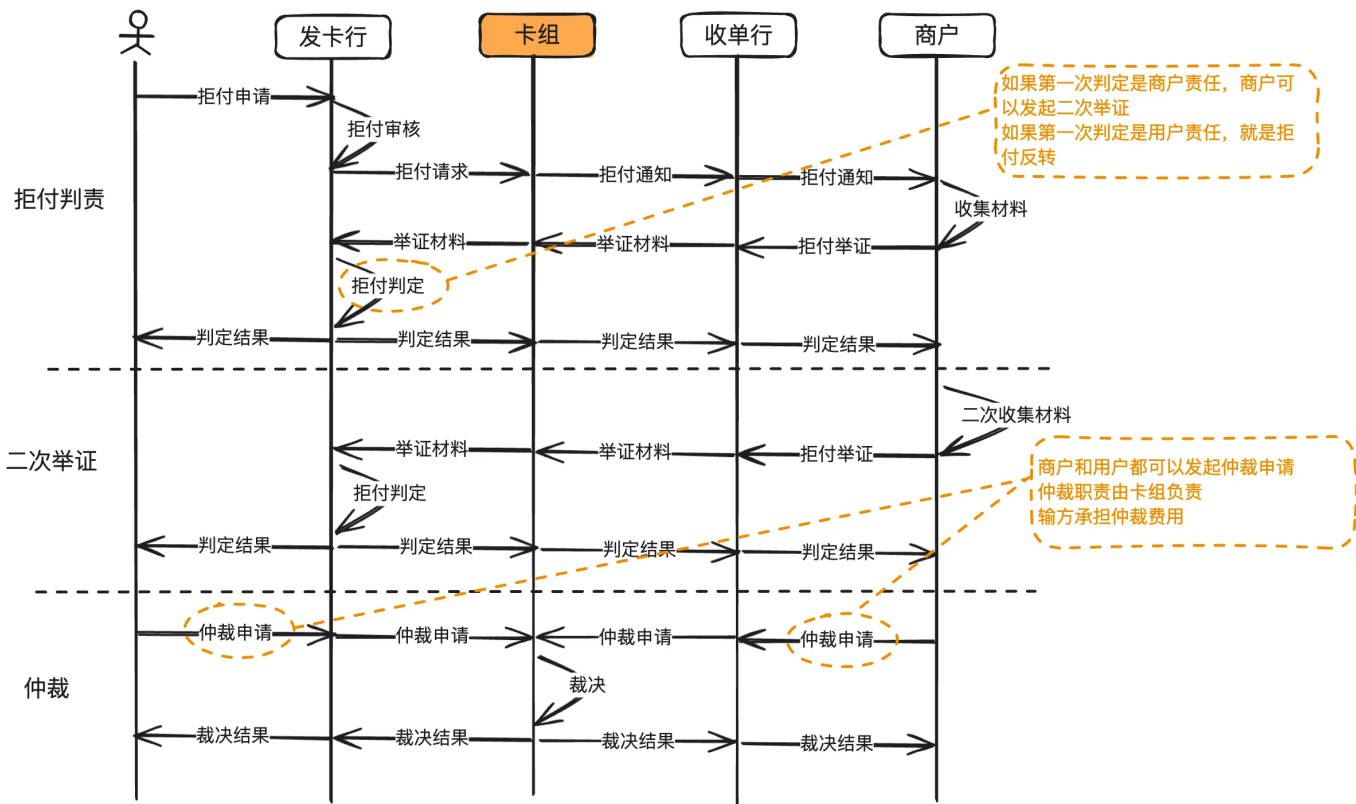
先看下拒付的概念：在国际信用卡支付场景中，“拒付”是一个由持卡人通过发卡行发起的**资金逆转机制**，用于在持卡人遇到问题交易（如未收到商品、与描述不符、疑似欺诈等）时，**将资金从商户重新划回至持卡人**。

拒付的完整过程，还包括**拒付举证**，**拒付反转**，**二次举证**，**争议仲裁**等。

涉及的几个重要角色：

- **持卡人**：对一笔交易发起拒付请求，这个申请是发给发卡行。
- **发卡行**：接收拒付申请后，若理由成立，通过卡组织发出拒付指令。
- **卡组**：如Visa、Mastercard，负责制定拒付规则、进行拒付信息的传递与仲裁。
- **收单行**：收到拒付后通知商户。
- **商户**：在一定时限内提供交易证据以反驳拒付。

一个完整的拒付流程如下：



说明：

1. (1) 持卡人发起拒付（拒付发生）→ (2) 发卡行审核 → (3) 发卡行通过卡组织向收单行发出拒付请求 → (4) 收单行通知商户 → (5) 商户提供交易证据（拒付举证）→ (6) 发卡行或卡组织根据商户提交的证据决定是否维持拒付（拒付判责）。如果判定是商家责任，则拒付成立，把钱还给用户。如果判定是用户责任，就是拒付反转，把钱结算给商户。
2. 初次拒付判定并非一锤定音。当商户对初次拒付判定不满，可在规定时间内再次提供更完整、更有力的证据。这被称为“二次举证”。二次举证的结果，有可能判定商户责任，也可能判定用户责任。
3. 在二次判定后，如双方仍有争议，由卡组介入最终仲裁。仲裁结果做为最终结果。且由输方承担仲裁费用。
4. 仲裁费用通常高达数百美元，就是为了让大家好好协商解决，避免仲裁。

为什么商户很怕拒付？

只要用户发起拒付，无论最终的判定结果是否是用户责任，卡组都会计算到拒付率里面去。所谓拒付率就是指某时段（如一个月）内拒付交易笔数占总交易笔数的比例

而卡组织对商户的拒付率有严格的监控与标准。拒付率过高意味着商户存在服务质量、货品质量、欺诈防控或客户满意度问题。所以卡组织（如Visa、Mastercard）会设定拒付率阈值，超过

该阈值将触发警告或进入监控程序。若商户无法在限定时间内将拒付率降至合规水平，将面临提高保证金、增加手续费、甚至终止收单协议的风险。

这间接要求商户的风控能力比较强。

需要补充一点的是，在3DS的场景下，发生欺诈性拒付，商户是不需要承担责任的，这就是所谓的“责任转移机制”。但是如果发生的是非欺诈性拒付，比如商品质量、服务问题等引发的拒付，仍然由商家承担责任。

3DS2.0兼顾用户体验和安全，具体可参考前面的文章“跨境支付中的2D、3D和3DS2.0是个啥”。

这是《支付通识》专栏系列文章中的第（8）篇。

深耕境内/跨境支付架构设计十余年，欢迎关注并星标公众号“隐墨星辰”，和我一起深入解码支付系统的方方面面。

专栏系列文章PDF合集不定时更新，欢迎关注我的公众号“隐墨星辰”，留言“PDF”获取。

隐墨星辰 公众号

10年顶尖境内/跨境支付公司架构经验



著有《图解支付系统设计与实现》
和我一起解码支付系统方方面面

有个支付系统设计与实现讨论群，添加个人微信（yinmon_sc）备注666进入。

隐墨星辰 个人微信

10年顶尖境内/跨境支付公司架构经验



著有《图解支付系统设计与实现》

备注666进支付讨论群