**日常运营说明文档**

目录

[1 联动负责人联系方式： 2](#_Toc434331198)

[2 P2P资金托管商户的用户换卡流程 2](#_Toc434331199)

[3 个人提现/企业提现，联动财务受理时间 4](#_Toc434331200)

[4 上线后VIP邮箱日常查单服务： 4](#_Toc434331201)

[5 客服电话及U付账户/密码问题 4](#_Toc434331202)

[6 用户使用范围 5](#_Toc434331203)

[7 商户信息变更申请表 5](#_Toc434331204)

[8 平台新增企业角色流程 6](#_Toc434331205)

[9 商户缴纳托管费或保证金开票流程： 7](#_Toc434331206)

[10 商户月结手续费对账结算流程 8](#_Toc434331207)

[11 风险盗刷事件处理流程 9](#_Toc434331208)

[12 网银支持银行列表及限额 10](#_Toc434331209)

[13 借记卡快捷支持银行列表及限额 10](#_Toc434331210)

[14 关于用户变更手机号 11](#_Toc434331211)

[15 用户收不到验证码、支付密码等短信建议解决方案 12](#_Toc434331212)

[16 联动商户运营工作时间 12](#_Toc434331213)

# 联动负责人联系方式：

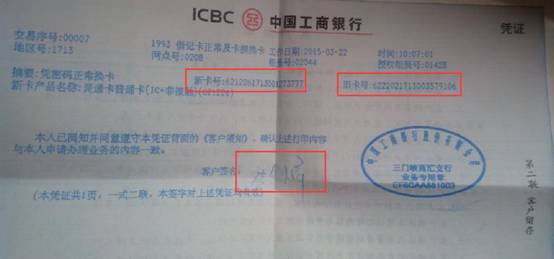
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 姓名 | 办公电话 | 手机 | 邮箱 |
| 业务联系人 | 赵萌 | 58351122-1225 | 13910050563 | zhaomeng@umpay.com |
| 联调技术 | 冯弘颖  远景 | 58351122-1230  58351122-1355 | 13699105461  13651122976 | [fenghongying@umpay.com](mailto:fenghongying@umpay.com)  yuanjing1@umpay.com |
| 手续费对账结算 | 袁紫林 | 58351122-1371 | 15810482183 | lddz@umpay.com |
| 审核及VIP邮箱 |  | 58351122-6001 |  | shenhe@umpay.com;vip@umpay.com |

# P2P资金托管商户的用户换卡流程

1. 用户提交材料：

我司P2P资金托管业务支持用户更换银行卡需求，用户提供其换卡资料给商户，如果换卡证明上新旧卡号信息与系统记录的一致，并且有银行柜台的鲜章， 则同意换卡，资料如下：

* 用户手持身份证照片正反面，显示本人脸和手臂，图片应能看清身份证号、人像；
* 用户手持原卡、新卡正反面照片，显示本人脸和手臂，图片应能看清银行卡卡号；
* 若原卡已丢失的，出示原卡挂失证明；
* **若原卡已丢失的，且无法出具原卡挂失证明的，提供**原卡的开户证明或银行开具的一个月内交易流水并加盖银行公章；
* **无新卡图片的，提供**新卡开户单子或新卡与身份证关联关系证明（银行出具）；
* 新卡不能换成邮储卡；
* **2016年1月27日后**，为了提高快捷卡换卡效率，我司对用户更换快捷卡支持系统审核，即对用户托管账户余额为0并且该用户无在途资金的用户，系统自动识别审核通过，无需人工审核。
* **提醒：**若用户丢失原卡开户证明或原卡已销毁等相关资料，请用户提供换卡证明，且证明上需印有银行柜台鲜章（如下图）以便审核。

****

1. 资料提交方式：

* 请商户将资料发送至shenhe@umpay.com邮箱进行审核**（邮件标题格式为：商户号+商户名称+用户名字换卡申请）**，并同步请商户技术在后台提出换卡申请。如资料审核无误，我司会尽快在平台审核操作并完成换卡。
* 如资料缺失，联动运营经理会及时邮件回复商户，请商户按邮件说明补全信息后，再次邮件提交至shenhe@umpay.com邮箱同步更新后台换卡审核，联动优势会再次审核。
* **提醒：**资料必须通过邮件方式传递，若联动没有收到换卡的邮件，即使商户在后台提交，也不予审核

# 个人提现/企业提现，联动财务受理时间

联动财务同事于工作日的10点，14点、16点，17点30分（该时间段仅限对私付款），对公16点以后、对私17点30分以后的提现申请，将于第二个工作日10点审核。

若遇节假日顺延。每周一因要审核周五、周六、周日三天的付款申请，因此略有延时。

# 上线后VIP邮箱日常查单服务：

商户上线后的查单需求通过邮件形式发出，[发送至vip@umpay.com](mailto:发送至vip@umpay.com)，**务必同时抄送相应的运营经理**，由专门负责查单的同事提供服务。邮件标题固定格式如下。

|  |  |
| --- | --- |
| 邮件标题：【商户号】+【商户名称】+问题描述 | 举例：【70011XX】+【XX网】+充值 |

VIP邮箱查单目前可提供7类查询服务

|  |
| --- |
| 【商户号】+【商户名称】+充值 |
| 【商户号】+【商户名称】+提现 |
| 【商户号】+【商户名称】+验证码查询 |
| 【商户号】+【商户名称】+短信上下行查询 |
| 【商户号】+【商户名称】+绑卡 |
| 【商户号】+【商户名称】+卡BIN信息查询 |
| 【商户号】+【商户名称】+鉴权信息 |

# 客服电话及U付账户/密码问题

需要提供：商户号、用户手机号、用户身份证号后四位

1、客服电话：4001-125883

2、U付账户解锁流程：用户如果连续三次输错U付账户的**支付密码**，账户会被锁定，需要商户联系我司客服（4001-125883）进行解锁（如果用户直接致电我司客服解锁，因其不能明确描述商户号等信息，所以无法解锁成功） 。来电解锁时，需请来电人员留下联系人姓名/工号。

说明：企业账户无密码，只有个人账户有密码

**用户如何重置U付支付密码（不记得支付密码）**

用户发送指令：“CSMM#身份证后四位”。

请注意：CSMM不区分大小写，但是大小写要求一致；用户身份证最后一位为字母X的情况，用户编辑短信最后一位字母大小写必须与注册时相符，否则无法重置成功。

**用户如何修改U付支付密码（记得支付密码）。**

用户发送指令“GGMM#旧密码#新密码”进行密码的更改。

移动、联通、电信用户发送到**：10690569687**

# 用户使用范围

仅限大陆用户使用身份证件及新增支持新疆身份中名称带有汉字点的用户（需注意，字符数含点，最多支持16个全角字符）进行注册、投资。持军警身份证，军人证，持港澳台IDcard的均无法进行注册及交易。

# 商户信息变更申请表

1. 变更内容

如平台及公司名称变更、结算账户变更、手续费承担方变更、委托支付功能变更、开通服务费催收功能等信息均须填写此表。

1. 注意事项

商户信息变更申请表请加盖公章，以快递方式寄送至联动运营人员处，如遇紧急情况，可先发送扫描版至运营人员电子邮箱，后续补发快递。



# 平台新增企业角色

1. 当平台侧需要新增借款人/投资人等时，需要先与企业借款方/投资方等，对联动优势标准三方协议《资金托管协议》（P2P平台机构用户签约使用）共同盖章，后将双方盖章后的协议进行扫描形成电子版，商户需填写企业角色开通模板。模板、协议见下方文档

1. 平台方通过邮件方式将新增的企业借款人/投资人等开户资料（银行开户许可证、税务登记证、法人身份证、营业执照、组织机构代码证）及上述《资金托管协议》的电子版、企业角色开通登记表格，[一起发送至审核邮箱shenhe@umpay.com](mailto:一起发送至审核邮箱shenhe@umpay.com)及suyumeng@umpay.com，抄送相应销售及运营经理。
2. 邮件标题模板：【商户号】+【商户名称】+企业借款人开户
3. 邮件正文：

请协助在商户XXXX（商户号： ）下为我司企业借款人/投资人账户；附件分别借款公司的五证和资金托管协议。

1、公司和银行信息如下：

账户名称：xxxxxx

提现银行：XX银行股份有限公司XX支行

银行账户：1136000000000000

1. 为加快办理借款人/投资人开户处理流程，上述《资金托管协议》电子版先发给审核邮箱进行开户，纸质版后续应寄送给销售人员。
2. 从邮件发送完毕到开户完成，预计需用时3个工作日完成。

# 商户缴纳托管费或保证金开票流程：

**托管费可开发票、保证金仅开收据，具体流程如下：**

1、双方签订协议后，联动销售经理通知运营经理开始联调，同时由销售经理通知商户交纳保证金、托管费。相关费用根据协议一次性缴纳至如下账号：

联动开户行：中国建设银行北京新源支行

账号： 11001022100053008812

2、商户缴纳完毕后，发邮件给联动销售经理、联动运营经理，提供：

（1）商户向联动打款的电子凭证；

（2）提供商户号及名称，公司名，款项性质；

（3）提供发票、收据接收人姓名、电话，地址，发票类别（普票、专票），开专票请附上专票信息。

3、联动运营经理邮件将上述步骤2中（1）、（2）、（3）项信息发送联动财务（[徐婷婷xutingting@umpay.com](mailto:徐婷婷xutingting@umpay.com) ），核实确认款项。

4、联动财务确认无误后，联动运营经理发送邮件给对联动账人员[袁紫琳，邮箱：lddz@umpay.com](mailto:袁紫琳，邮箱：lddz@umpay.com)，[抄送liyan1@umpay.com](mailto:抄送liyan1@umpay.com) ），提供上述步骤2中（1）、（2）、（3）项信息。

5、联动对账人员OA提起开票流程。

6、开票流程大概在10个工作日完成，完成后由联动专人通过快递方式寄送给商户



# 商户月结手续费对账结算流程

1、商户每月5-10日向联动对账人员（袁紫琳[lddz@umpay.com](mailto:lddz@umpay.com)）发送邮件，申请月账单；

2、账单无疑异，商户按账单付款月结手续费，向联动对账人员提供付款电子凭证；提供发票、收据接收人姓名、电话，地址，发票类别（普票、专票），开专票请附上专票信息。





**发票说明（适用于托管费及月结手续费发票）：**

如果对方是小规模纳税人只能开普票，如果对方是一般纳税人（提供下述资料），对方可以开专票或普票。

开增值税专用票，所需资料如下，均需加盖公章或部门章：  
  　　 1）、 增值税一般纳税人证明（以下资料2选1）  
  　　　 a) 印有“增值税一般纳税人”字样的税务登记证副本；  
  　　 　b) 税务机关出具的增值税一般纳税人的认定通知书；  
  　　 2）、 相关开票信息（因涉及认证抵扣，最好请对方财务人员确认）。  
   　　　a) 客户名称  
   　　　b) 纳税人识别号  
   　　　c) 单位地址及电话  
   　　　d) 开户行及账号

# 风险盗刷事件处理流程

按照我司获取盗刷事件的途径不同，通常会划分以下五类，通常第一类通过客诉手段反馈的盗刷事件最为常见：

1、客诉：持卡用户通过客服投诉否认我司平台交易

2、风险外呼：交易监控人员发现并外呼持卡人核实确认非本人操作的我司平台交易

3、通道：银行、银联、三方通道投诉至我司平台的交易

4、司法机关：公安、法院至我司平台协查交易

5、差错争议：发卡行通过银联差错争议平台发起退单交易

**处理流程：**

1. [联动客服 callcenter@umpay.com](mailto:联动客服%20callcenter@umpay.com)邮箱直接将盗刷事件的描述内容通过邮件形式发给商户风险负责人，同时抄送联动风险管理部、运营负责人。邮件正文描述被盗刷人信息，交易信息，建议处理方案。
2. 商户侧根据邮件描述内容进行拦截或者冻结账户

* 拦截/冻结成功的，联动客服联系用户收集用户资料，商户进行退费
* 拦截/冻结不成功的，建议用户报警处理

# 网银支持银行列表及限额

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 银行简码 | 银行 |
| 1 | ICBC | 中国工商银行 |
| 2 | CMB | 招商银行 |
| 3 | ABC | 中国农业银行 |
| 4 | CCB | 中国建设银行 |
| 5 | CMBC | 中国民生银行 |
| 6 | SPDB | 浦发银行 |
| 7 | GDB | 广发银行 |
| 8 | HXB | 华夏银行 |
| 9 | PSBC | 邮储银行 |
| 10 | BOC | 中国银行 |
| 11 | CEB | 光大银行 |
| 12 | BEA | 东亚银行 |
| 13 | CIB | 兴业银行(暂停) |
| 14 | COMM | 交通银行 |
| 15 | CITIC | 中信银行 |
| 16 | BJBANK | 北京银行(暂停) |
| 17 | SHRCB | 上海农商银行(暂停) |
| 18 | WZCB | 温州银行(暂停) |

网银交易我司不做限额控制，根据用户网银额度设定的具体金额而定

# 借记卡快捷支持银行列表及限额

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **银行名称** | **资金托管限额** | **公共鉴权（四要素）及特殊需求** |
| 1 | 工商银行 | 单笔5万，日累计5万， 月单卡累计交易次数100笔 | 无 |
| 2 | 农业银行 | 单笔5万,日累计40万 | 需开通银联无卡支付（大额通道，单笔需1万元以上） |
| 3 | 建设银行 | 5万/10万 | 需开通高级版网银 |
| 4 | 华夏银行（暂停） | 5万 | 无 |
| 5 | 中国银行 | 5万/10万 | 无 |
| 6 | 邮储银行 （暂停） | 单笔5万,日累计5万 | 无 |
| 7 | 浦发银行 | 单笔5万,日累计5万 | 需开通银联无卡支付 |
| 8 | 交通银行 | 单笔5万,日累计5万 | 无 |
| 9 | 民生银行 | 10万/40万 | 需开通银联无卡支付 |
| 10 | 广发银行 | 10万/40万 | 无 |
| 11 | 中信银行 | 10万/40万 | 需开通银联无卡支付 |
| 12 | 兴业银行 | 单笔5万,日累计5万 | 无 |
| 13 | 光大银行 | 10万/40万 | 需开通银联无卡支付 |
| 14 | 招商银行 | 单笔1千、日累计1万 | 无 |
| 15 | 平安银行 | 10万/40万 | 需开通银联无卡支付 |

# 关于用户变更手机号

目前联动托管账户不支持用户变更手机号，如用户确实要换，分两种情况，

一、旧手机号存在的：需引导用户将原手机号下开通的所有平台余额提现完成，再用新手机号重新注册，重新进行交易。

二、旧手机号已经不存在

手机号已经注销，用户更换注册手机号的，商户需实施初审，要求用户提供以下材料，并具备以下条件。

1. 用户手持银行卡照片正反面，显示本人脸和手臂，图片应能看清卡号、人像
2. 用户提供身份证正反面照片，要求：证件无明显造假痕迹且在有效期内，证件持有人信息与系统中记录的用户姓名、身份证号一致
3. 运营商提供的手机实名制开卡材料，材料中用户姓名、身份证号需与用户身份证一致
4. 商户提供具体情况说明的盖章担保函

商户初审完毕后将以上材料发送运营经理，审核内容无误后，可以通知用户发起提现，由我司运营提供验证码，仅供用户完成旧手机号提现工作。

# 用户收不到验证码、支付密码等短信建议解决方案

* 尝试卸载手机卫士等拦截软件
* 重启手机
* 删除部分短信
* 手机卡重新进行拔、插操作
* 手机卡换个手机重新装入进行尝试

# 联动商户运营工作时间

周一至周五早9点30分至晚18点30分