

网上账户管理工具 (RAM) – 线上报告用户指南

2020 年 11 月

目录

1.0	引言	5
1.1	概述	5
1.2	支持的浏览器	5
1.3	RAM 用户和商户	5
1.4	什么是 RAM 会话 (Session) ?	6
1.5	商户类型有哪些 ?	6
1.6	谁是当前选定商户 ?	7
1.7	通过商户导航区更改商户	7
1.8	选择账户	8
2.0	使用 RAM 常用功能	10
2.1	了解 RAM 页面布局	10
2.1.1	使用 RAM 信息链接	10
2.1.1.1	使用“编辑资料”超链接	11
2.1.2	使用“编辑资料”超链接	12
2.1.2.1	使用 Quick Links (快捷链接) 图标	13
2.1.2.2	使用 My Favourites (收藏夹) 图标	13
2.1.2.3	使用 Collapse/Expand Banner (折叠/展开头图) 图标	14
2.2	大量输出分页	14
2.3	使用下载选项	14
2.4	过账日期	15
2.5	货币	15
3.0	访问 RAM 页面	17
3.1	登录页面	17
3.2	欢迎页面	18
3.3	解锁会话	18
3.4	用户重置密码	19
3.5	Merchant Details (商户详情) 页面	22
4.0	使用 Transaction Activity (交易活动) 页面	24
4.1	打开 Processed Batches (已处理批次) 页面	24
4.1.1	查看 Transactions (交易) 页面	24
4.2	打开 Chargeback Status (退款状态) 页面	25
4.2.1	Chargeback Status Details (退款状态详情) 页面	26
4.3	查看 Retrieval Request (调单请求) 页面	27
4.4	打开 Suspense Transactions (暂记交易) 页面	27
4.5	使用 Processed Transactions (已处理交易) 页面	28
4.6	打开 Custom Data Search (自定义数据搜索) 页面	29
5.0	使用 Funding (资金) 页面	31
5.1	Account (账户) 页面	31
6.0	使用 Chargeback (退款) 页面	34
6.1	搜索退款事件	36
6.2	查看事件详情	36
6.3	查看交易	37
6.4	查看操作	37
6.5	查看授权	37
6.6	查看信件和附件	38
6.7	查看商户信息	38
6.8	查看商户备注	38



© 2020 Fiserv, Inc. 或其附属公司。保留所有权利。本文件属于机密文件，严格限制使用。仅限依照相应的协议条款使用。未经 Fiserv 公司或其附属公司事先书面同意，严禁使用、复制或传播。本文内容如有更改，恕不另行通知。除文件材料对应协议中指明的情況外，Fiserv, Inc. 及其附属公司对本文内容概不负责，亦不承担因使用此等内容造成的任何直接、间接、特殊、从属或惩戒性损害赔偿責任。本文不构成或给予任何明示或默示担保。

<http://www.fiserv.com>

Fiserv 是 Fiserv, Inc. 的注册商標。

其他品牌及其产品是隶属于相应持有人的商標或注册商標，应予以注明。

本文件由 Fiserv 创建，属于 FISERV 机密文件。文件仅限接收方传阅，未经 Fiserv 准许不得转递或传播。

第 1 章

1.0 引言

本章介绍了网上账户管理工具概况以及本指南中包含的内容。

1.1 概述

网上账户管理工具 (RAM) 是 OmniPay 开发的一款互联网应用程序，支持企业通过互联网访问资金和交易信息。

RAM 登录地址：<https://www2.omnipaygroup.com/ramtool>

本文介绍了 RAM 应用程序面向商户提供的功能。

RAM 支持的功能包括：

- 查看商户资料
- 查看已提交交易 (呈递)
- 查看授权
- 按商户 ID 查看交易数据详情
- 按商户 ID 查看交易数据摘要
- 查看辅助对账和后台职能的数据
- 查看商户资金
- 提取数据
- 查看例外项目 (调单、退款)
- 上传退款文件

1.2 支持的浏览器

RAM 适用于以下版本浏览器的默认安装设置：

- 微软 Internet Explorer 9 或更高版本 (版本 11 已通过 RAM 6.12 验证)
- Mozilla Firefox 2 或更高版本 (版本 45 已通过 RAM 16.2 验证)
- Google Chrome 40 以上版本 (版本 69 已通过 RAM 18.6 验证)

指定 RAM 版本发行后，上述供应商推出的更新版浏览器无法保证在所有情况下正常运行，可能要以向后兼容模式运行，直至完全兼容的 RAM 版本可用为止。

在其他供应商的浏览器环境下，RAM 也许能够正常运行，但无法给予明确保证。

1.3 RAM 用户和商户

每个用户均分配有一套用户名和密码，用以登录 RAM。您必须遵循机构设定的密码保护程序，采取一切必要步骤，始终保证个人密码的机密性。

务必注意：

- 用户之间不可共享密码
- 不可选用完全由字典词汇构成的密码，不可选用容易通过个人信息 (如姓名、公司名称或电话号码) 推导出的密码

1.4 什么是 RAM 会话 (Session) ?

登录 RAM 后即调用 RAM 会话。RAM 会话控制着系统访问，仅在登录至注销（或由于超时而自动注销）期间内有效。

用户有两次会话超时机会。第一次会话超时后，会话将被锁定，但成功输入密码后可恢复到会话的锁定位置。第二次会话超时后，会话将被终止，您必须重新登录。

注意：每个 RAM 用户只允许开启一个会话，如果您第二次登录，第一个会话将自动注销。

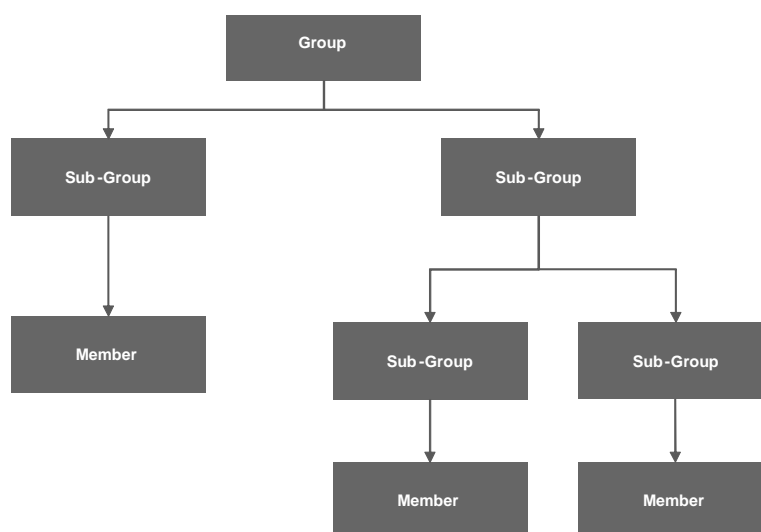
1.5 商户类型有哪些？

商户分为三类：

- 群组商户
- 子群组商户
- 成员级商户

在图 1.1 所示的层级或链型结构中才有群组商户或子群组商户。

图 1.1 商户层级划分



群组商户是层级结构中级别最高的商户，而子群组商户始终位于层级结构的最高和最低级别之间。成员级商户是层级结构中级别最低的商户。

群组和子群组商户无法收单交易，但可以汇总账单和结算。成员级商户可以收单交易。

1.6 谁是当前选定商户？

用户登录 RAM 后，选定商户即设定为与 RAM 用户关联的商户编号。

商户编号包含一个指示词（G 表示群组商户 Group，S 表示子群组商户 Sub-group，M 表示成员级商户 Member）。

1.7 通过商户导航区更改商户

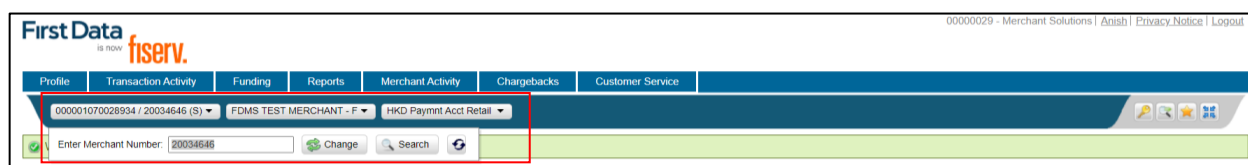
通用的商户导航区控制着商户编号搜索，导航区显示在 RAM 主菜单下方。

图 1.2



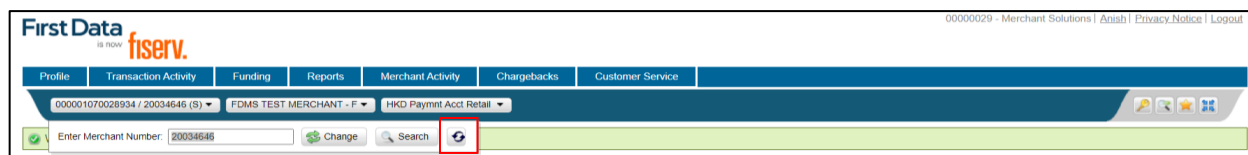
商户导航区支持搜索特定商户或商户群组对应的数据。也可通过 Select（选择）切换商户 ID，填写 Enter Merchant Number（输入商户编号）文本框后选择商户（图 1.3）。

图 1.3 选择商户编号



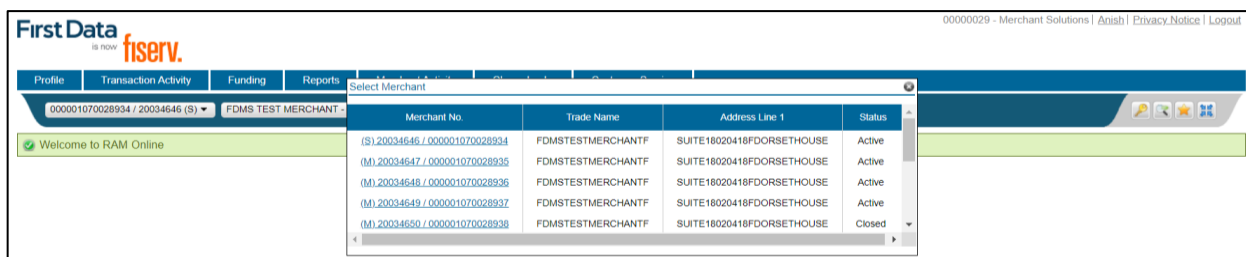
要切换商户 ID，需要有多商户 ID 用户，点击 Select Merchant（选择商户）图标，Enter Merchant Number（输入商户编号）文本框，在商户列表中选择（图 1.4）。

图 1.4 Change Merchant（更改商户）图标



点击图标将显示 Select Merchant（选择商户）弹出窗口（图 1.5）。

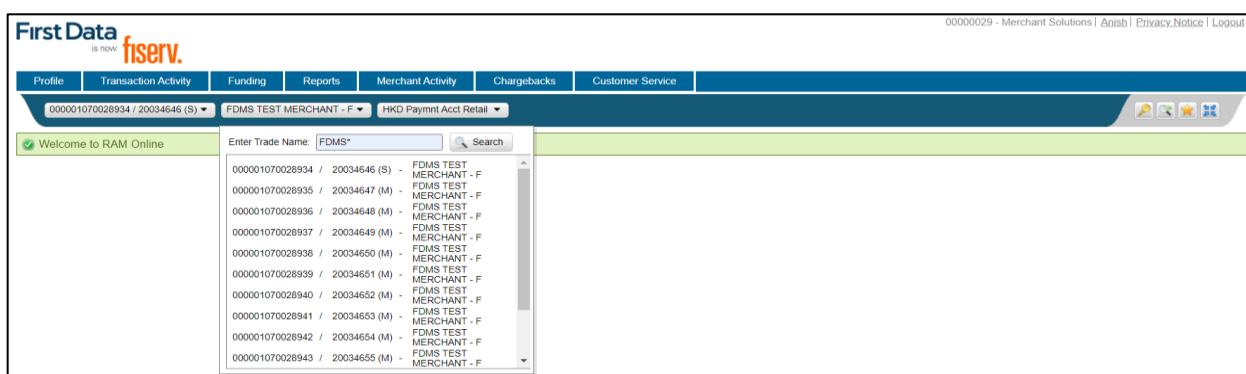
图 1.5 Select Merchant (选择商户) 弹出窗口



弹出窗口将列出用户有权访问的所有商户。若用户有权访问一个群组商户，则窗口将列出该组内的所有商户。选择新商户（通过超链接）会改变商户导航区内的商户。

也可通过 Select Trade Name (选择商号) 下拉框选择商户（图 1.6）。

图 1.6 Select Trade Name (选择商号)

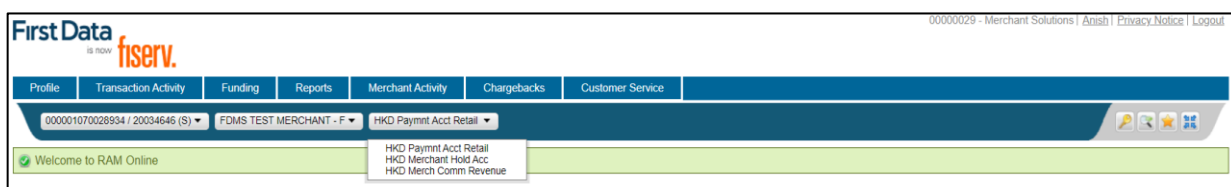


输入待搜索商户的详细商号名称，使用通配符 “*” ，显示可能的匹配结果。从显示列表中选择目标商户，将其变为当前活跃商户。

1.8 选择账户

除选择商户编号外，商户导航区还可通过账户下拉列表，选择商户的特定账户。Select Account (选择账户) 下拉列表列明了搜索对象商户的账户。此下拉列表仅在商户选定后可用。

图 1.7 选择商户账户



商户只有一个账户时，没有可选项。

若账户未激活，下拉列表将显示账户状态。

第 2 章

2.0 使用 RAM 常用功能

本章介绍了网上账户管理工具 (RAM) 页面中常见的功能。

涵盖下列主题：

- 了解 RAM 页面布局
- 显示数据列表
- 大量输出分页
- 使用下载选项
- 过账日期

2.1 了解 RAM 页面布局

每个 RAM 页面的顶端都有相同的标准布局 (头图) (图 2.1)。

图 2.1 RAM 页面布局



头图部分分为多个区域：

1. RAM 机构标志。显示的标志对应特定的 RAM 机构
2. RAM 信息链接
3. RAM 主菜单。主菜单页面对每位用户可见
4. RAM 商户导航区。商户导航区允许用户更改商户和商户账户
5. RAM 图标工具栏。工具栏显示的图标便于导航和显示 RAM 页面

2.1.1 使用 RAM 信息链接

信息链接区 (图 2.2) 显示了机构名称、用户名和多条超链接。若用户掌握自身资料的编辑权限，用户名将显示为超链接。

图 2.2 RAM 信息链接区



超链接功能详见以下各部分：

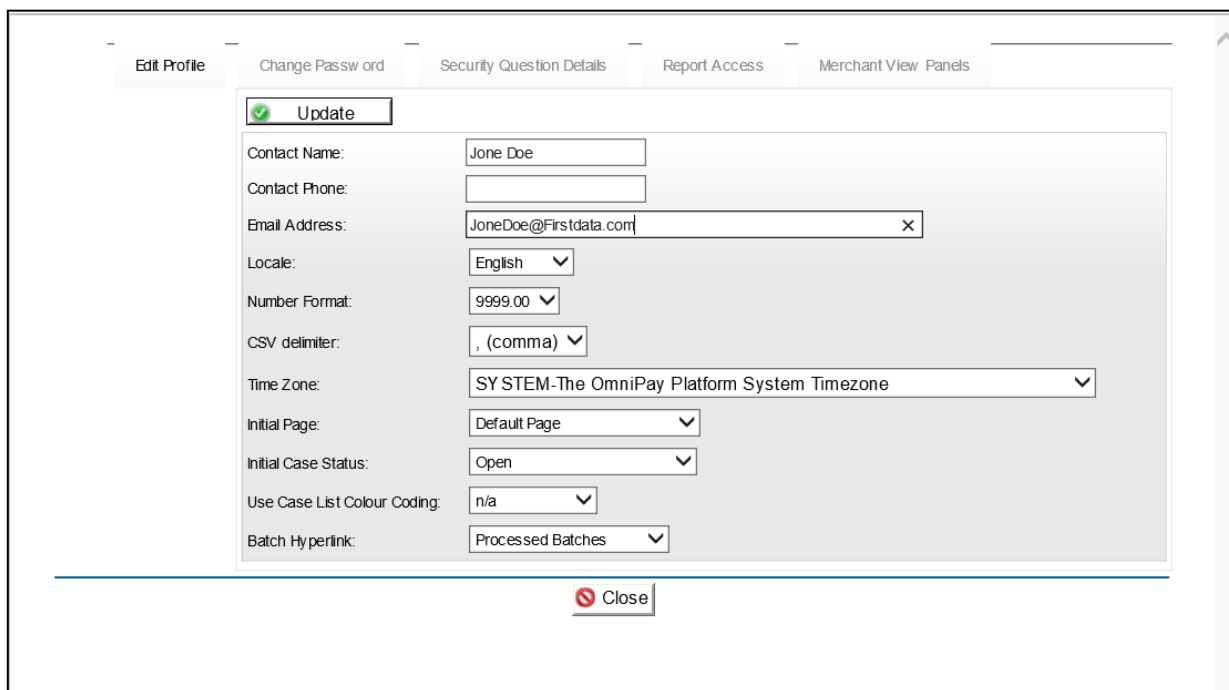
- 使用“编辑资料”超链接
- 显示免责声明
- 显示隐私声明
- 使用“注销”超链接

2.1.1.1 使用“编辑资料”超链接

若用户掌握更新自身资料的权限，其用户名将以超链接的形式显示在信息链接部分中（图 2.2）。点击超链接，显示 Edit Profile（编辑资料）弹出窗口（图 2.3）。

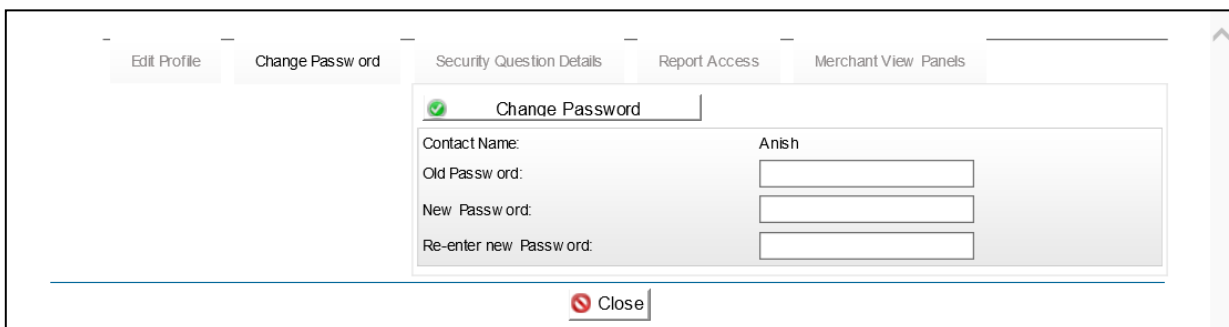
Edit Profile（编辑资料）选项卡允许您维护自己的资料信息。编辑详细资料后，点击 Update（更新）按钮，保存更新内容。

图 2.3 Edit Profile（编辑资料）弹出窗口



Edit Profile（编辑资料）弹出窗口上的 Change Password（更改密码）选项卡（图 2.4）允许您更改密码。

图 2.4 Change Password（更改密码）选项卡



Change Password（更改密码）页面（见“打开 Change Password（更改密码）页面”）中必须输入旧密码和新密码（两次）。

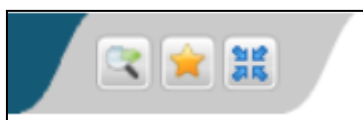
Edit Profile（编辑资料）弹出窗口上的 Security Question Details（安全问题详情）（图 2.5）允许您更改选定的安全问题和答案。

图 2.5 Security Question Details (安全问题详情) 选项卡

2.1.2 使用“编辑资料”超链接

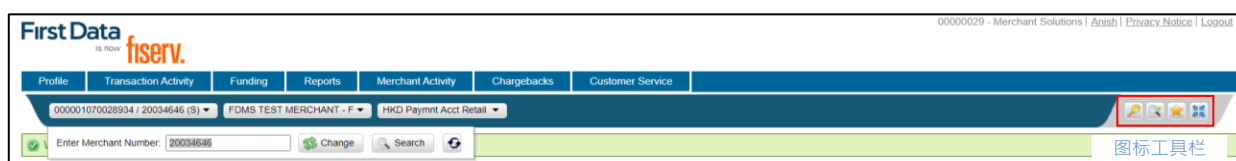
RAM 图标工具栏 (图 2.6) 显示的图标便于导航和显示 RAM 页面。

图 2.6 RAM 图标工具栏



将鼠标置于图标上可查看图标描述。

图 2.7 RAM 菜单工具栏



图标功能详见以下各部分：

- 使用 Quick Links (快捷链接) 图标
- 使用 My Favourites (收藏夹) 图标
- 使用 Collapse/Expand Banner (折叠/展开头图) 图标

2.1.2.1 使用 Quick Links (快捷链接) 图标

点击 Quick Links (快捷链接) 图标 (图 2.8) 可显示 Quick Links (快捷链接) 文本框 (图 3.20) 。

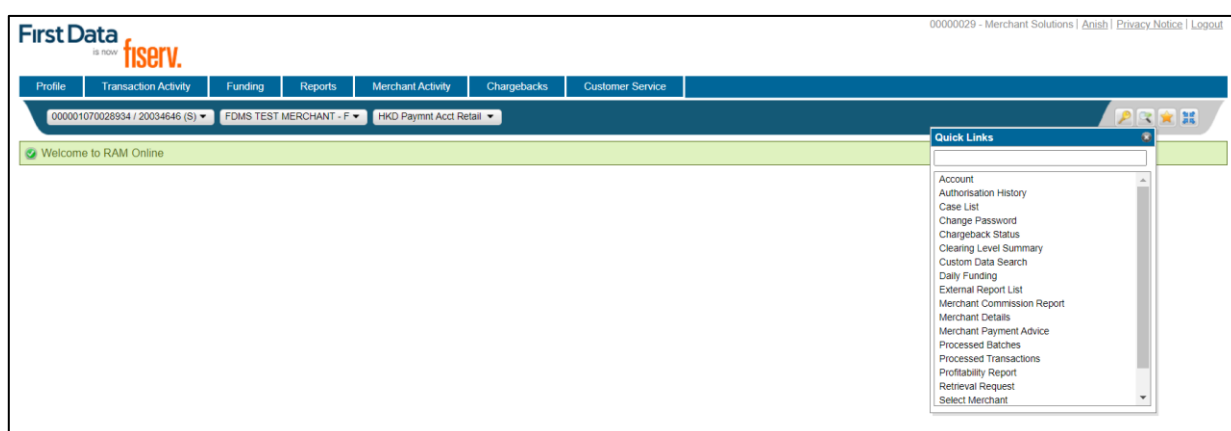
图 2.8 Quick Links (快捷链接) 图标



Quick Links (快捷链接) 文本框允许您直接进入选定的 RAM 页面。Quick Links (快捷链接) 文本框可直接输入菜单项的名称。列出匹配的选项。

图 2.9 中输入了字母 D，所有以 D 开头的条目均自动列出。可使用鼠标或方向键选择。

图 2.9 Quick Links (快捷链接) 文本框和下拉列表



2.1.2.2 使用 My Favourites (收藏夹) 图标

使用 My Favourites (收藏夹) 图标可将 RAM 页面添加至收藏列表 (图 2.10) 。

图 2.10 My Favourites (收藏夹) 图标



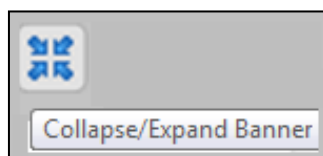
My Favourites (收藏夹) 图标允许您标记感兴趣的页面，收藏夹可以充当 RAM 导航的另一种方式。

2.1.2.3 使用 Collapse/Expand Banner (折叠/展开头图) 图标

Collapse/Expand (折叠/展开) 图标允许您折叠和展开 RAM 头图。

点击 Collapse (折叠) 图标可显示简略菜单头图 (图 2.11)。

图 2.11 Collapse (折叠) 图标



Collapse (折叠) 图标可使页面内的可用空间最大化。

2.2 大量输出分页

一个 RAM 页面返回大量输出时，输出内容可划分为多页。

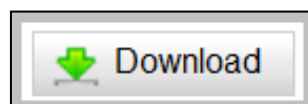
您可以用页面末尾的 Prev Page (前一页) 和 Next Page (下一页) 按钮，在页面间导航。数据总条数和当前在数据中所处的位置也会显示出来。

所有输出内容能在一页内显示时，Prev Page (前一页) 和 Next Page (下一页) 按钮会同时显示，但处于禁用状态。

2.3 使用下载选项

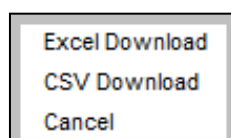
大部分 RAM 页面均支持点击 Download (下载) 按钮，下载页面输出 (见图 2.12)。

图 2.12 Download (下载) 按钮



点击此按钮将显示弹出菜单 (见图 2.13)，其中包含以 CSV (逗号分隔值) 格式或 Microsoft Excel™ 格式下载文件的选项，可根据具体需求选择。

图 2.13 下载弹出菜单



下载的文件应视同机密文件，不再需要时应当删除。

注意：OmniPay 始终建议客户修改 RAM 应用程序，但是，若对系统的某项更改使得对依赖下载数据的客户自动化流程产生不利影响，则 OmniPay 概不负责。

2.4 过账日期

RAM 中可见的大部分项目（如呈递、退款）均对应一个过账日期。

过账日期是 OmniPay 处理该项目的内部处理日期。

过账日期不一定与日历日期相同。例如，OmniPay 在 3 月 5 日晚至 3 月 6 日早（OmniPay 当地时间）期间处理的项目的过账日期有可能是 3 月 5 日。

此外，许多汇总总数（如为一家机构提交的所有呈递的总价值）均按 OmniPay 过账日期计算。

许多基于日期的搜索（如搜索给定日期范围内所有已处理的批次）也都基于 OmniPay 的过账日期。

2.5 货币

RAM 涉及多种货币，包括：

- **交易货币**，即销售点执行交易时使用的货币
- **商户结算货币**（又称商户资金货币），即商户接收交易付款时使用的货币（或在退款时借记的交易货币）
- **支付网络（信用卡组织）结算货币**，即机构与支付网络（Visa 或 Mastercard）结算时使用的货币
- **机构本地货币**，美元被设定为默认基础货币

第 3 章

3.0 访问 RAM 页面

本章介绍了登录和欢迎页面。此外还介绍了如何使用 Select Merchant (选择商户) 页面。

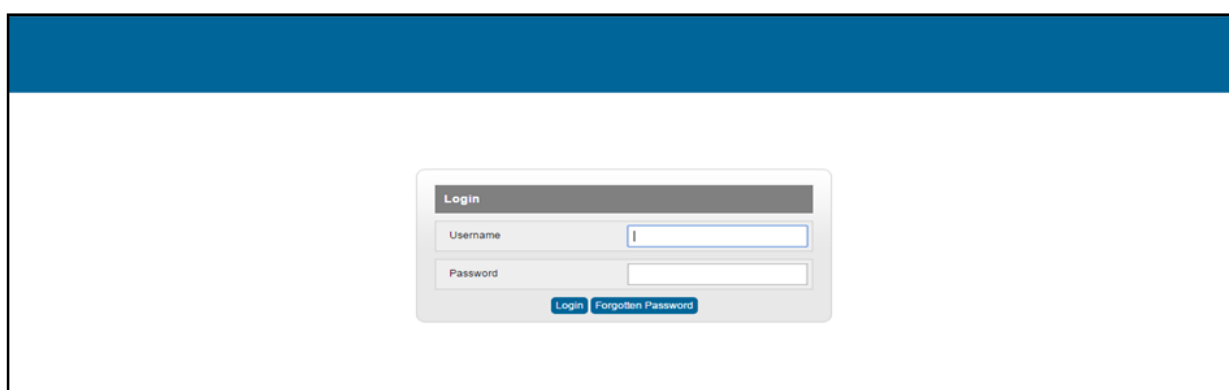
3.1 登录页面

您可以通过网址 <https://www2.omnipaygroup.com/ramtool> 登录线上账户管理系统。

建议您将网址保存在收藏夹中。出于安全考虑，请拒绝浏览器记住密码的请求。

如图 3.1 所示，显示登录页面后，输入您掌握的用户名和密码，按 Enter 键进入线上账户管理系统。

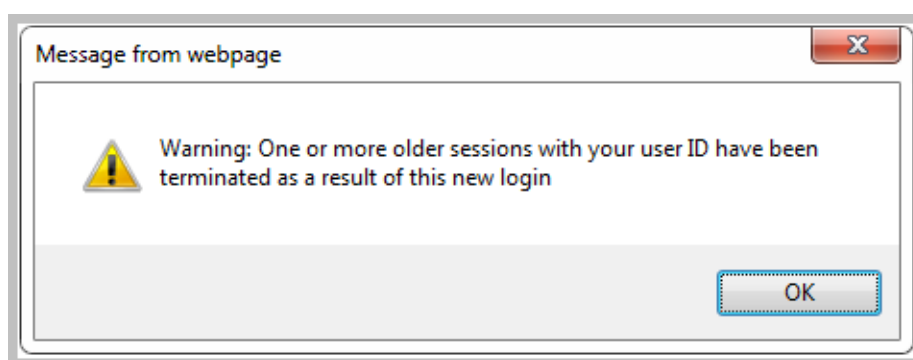
图 3.1 登录页面



注意：若浏览器有提示，强烈建议您不要让其记住您的密码。

如果您登录新会话，旧会话将自动注销，并显示图 3.2 中所示的消息。

图 3.2 消息：旧会话终止

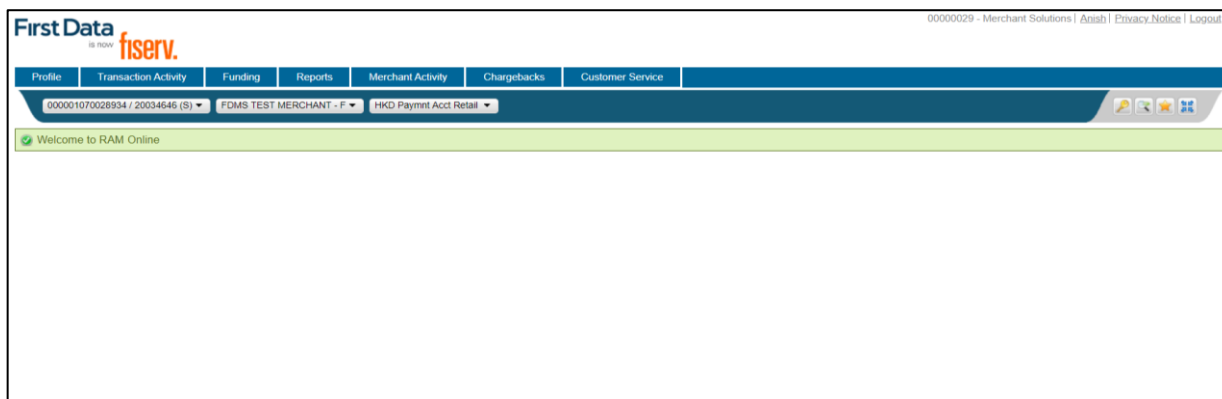


3.2 欢迎页面

成功登录 RAM 后将显示欢迎页面，如图 3.3 所示。您有访问权限的菜单页将显示在页面顶端。

若要更改默认初始画面，请参阅 [Displaying Lists of Data \(显示数据列表\)](#) 上的 [Report Access \(报告访问\)](#) 选项卡。除欢迎辞外，若有任何面向用户的警示提醒，还将显示警示页面。

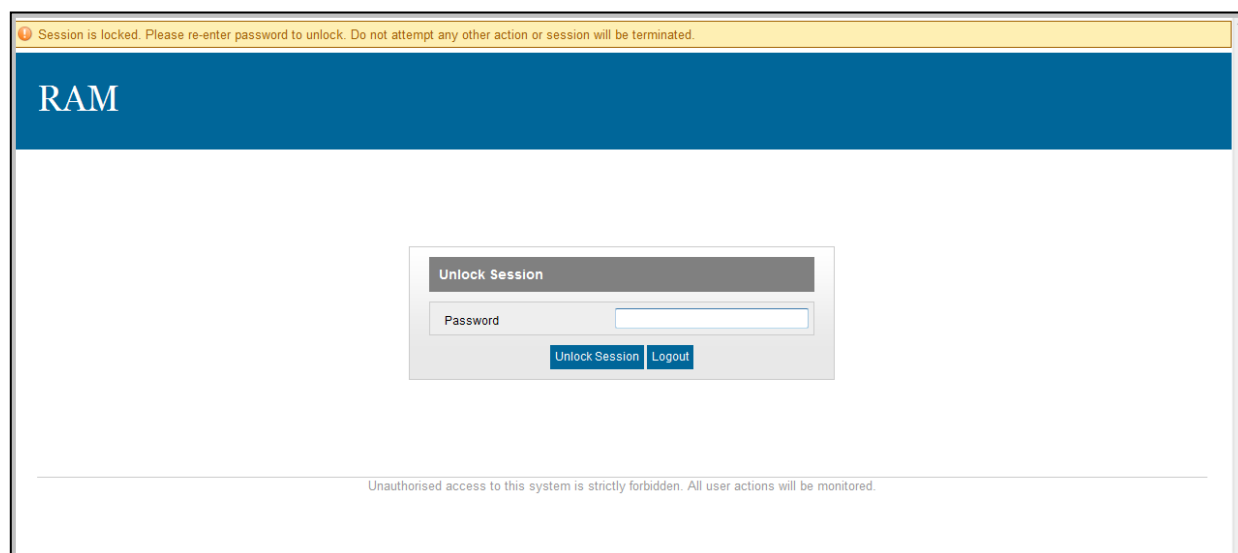
图 3.3 欢迎页面



3.3 解锁会话

会话闲置数分钟后，将显示图 3.4 所示的页面。

图 3.4 Unlock Session (解锁会话) 页面

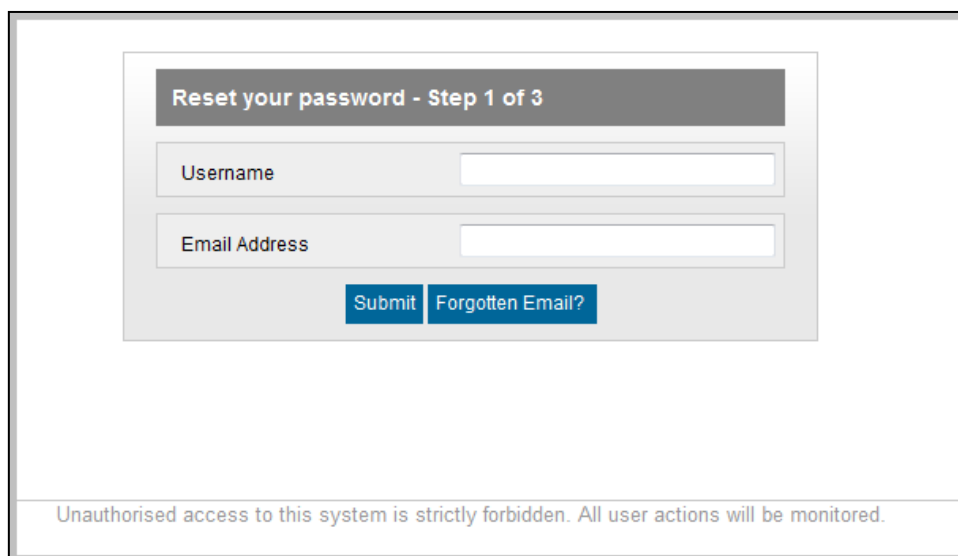


要解锁会话并返回前一页，请重新输入密码并点击 [Unlock \(解锁\)](#) 按钮。

3.4 用户重置密码

1. 第一步是输入可以接收指令的电子邮箱地址（图 3.5）。输入的电子邮箱地址必须与用户在 RAM 上关联的邮箱地址相同。

图 3.5 忘记密码第 1 步



Reset your password - Step 1 of 3

Username

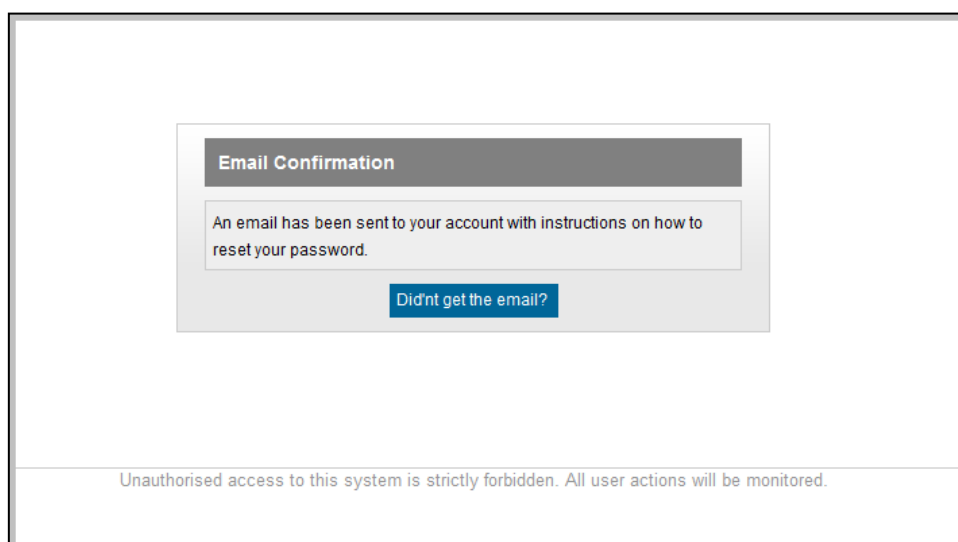
Email Address

[Submit](#) [Forgotten Email?](#)

Unauthorised access to this system is strictly forbidden. All user actions will be monitored.

显示一条消息，表明电子邮件已发送至账户（图 3.6）。

图 3.6 忘记密码第 1 步 – 邮件确认



Email Confirmation

An email has been sent to your account with instructions on how to reset your password.

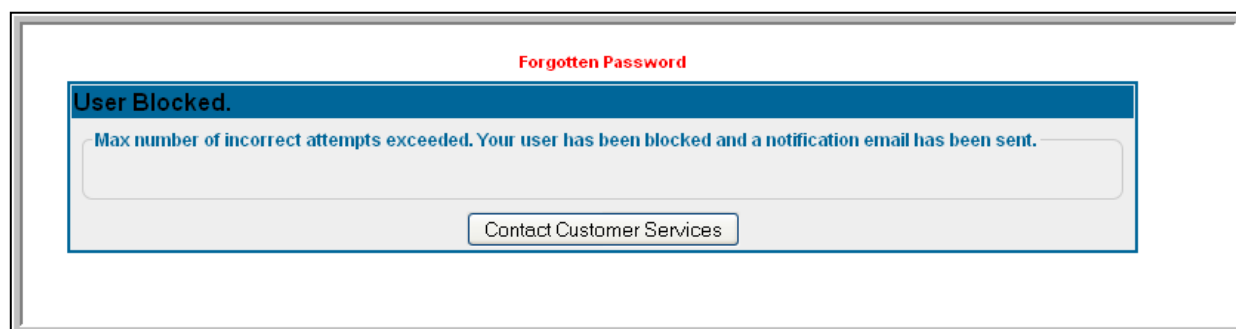
[Didn't get the email?](#)

Unauthorised access to this system is strictly forbidden. All user actions will be monitored.

若用户未能输入有效信息，页面会显示标准的 Forgotten Password（忘记密码）页面。

若尝试重置密码的次数超出上限，用户将被阻止访问，必须联系管理员重置访问权限（图 3.7）。

图 3.7 忘记密码第 1 步 – 用户被阻止访问



Forgotten Password

User Blocked.

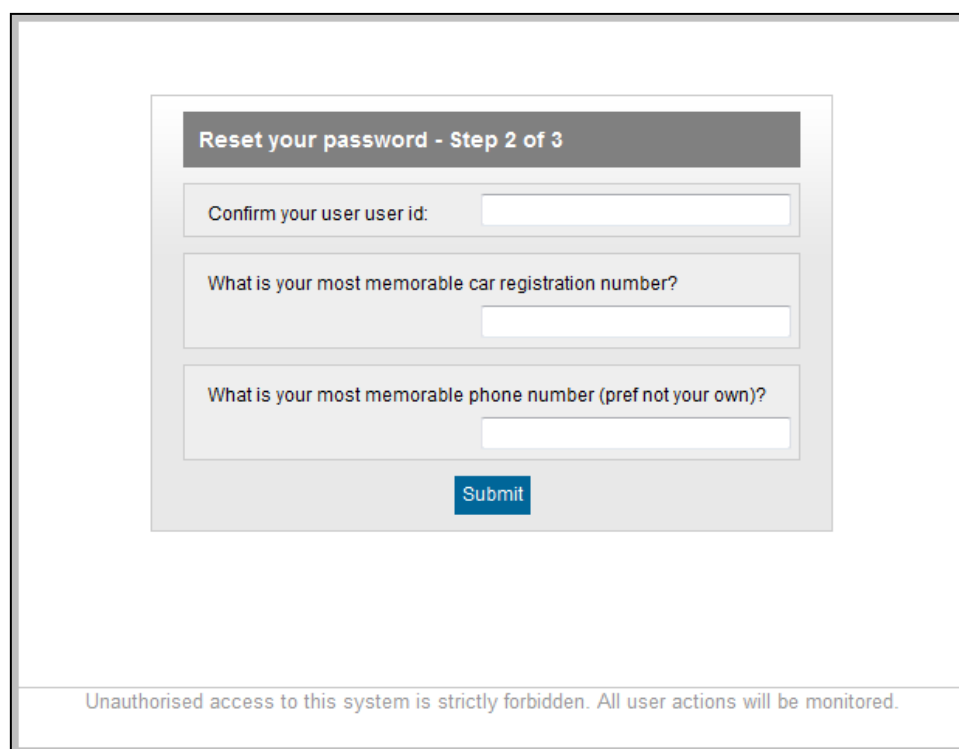
Max number of incorrect attempts exceeded. Your user has been blocked and a notification email has been sent.

[Contact Customer Services](#)

2. 在密码重置的第二步中，发送的确认邮件将包含一条 RAM 页面超链接（图 3.8）。

注意：密码重置邮件中包含的超链接将在一小时后失效；因此，用户应当立即重置密码。

图 3.8 忘记密码第 2 步



Reset your password - Step 2 of 3

Confirm your user user id:

What is your most memorable car registration number?

What is your most memorable phone number (pref not your own)?

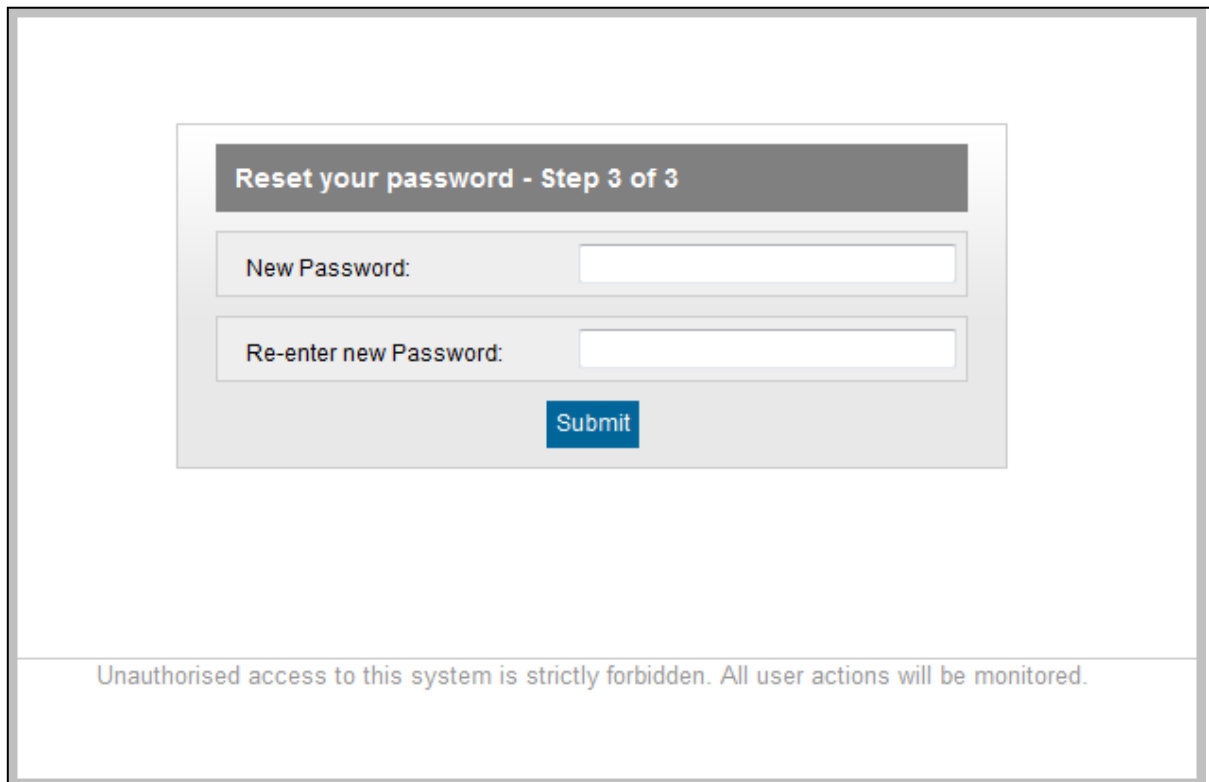
[Submit](#)

Unauthorised access to this system is strictly forbidden. All user actions will be monitored.

注意：若用户在 RAM 中未设置安全问题，将显示标准的 Forgotten Password（忘记密码）页面。

3. 成功确认用户 ID 并回答安全问题后，将显示 Forgotten Password – Step 3 of 3（忘记密码 – 第 3/3 步）页面（图 3.9）。

图 3.9 忘记密码第 3 步



Reset your password - Step 3 of 3

New Password:

Re-enter new Password:

Submit

Unauthorised access to this system is strictly forbidden. All user actions will be monitored.

用户可设置一个新密码。密码修改成功后将显示 RAM 登录页面（图 3.1）。

用户也可以拨打热线，即刻重置密码。

3.5 Merchant Details (商户详情) 页面

Merchant Details (商户详情) 页面 (图 3.10) 显示了商户的相关信息。

图 3.10 Merchant Details (商户详情) 页面

0012270001 / 12270001 (M)
RF
COP Paymnt Acct Retail

Profile » Merchant Details

Company Name:	RF	Service Contract id/Status/Date:	Service Contract 1/Active/11/08/2017	County:	BOLIVAR
Registration No.:	121	Client Tariff:	Colombia	Municipality:	CICUCO
VAT No./TAX ID/Doc No.:	2	Posting Method:	New	Municipal Tax:	No
Country:	Colombia	Settlement Method:	Net Daily	Withhold Income:	ReteFuente General
State:		Billing Level:	Yes	Withhold VAT:	ReteIVA 0%
City/URL/Tel No.:	RFG	Tier Group:	N/A		
Merchant Category:	0742 Veterinary services	Tier Level:	N/A (Default)		
Retailer Category:	798 Other Miscellaneous	Parent Client No.:			
Legal Form:	Associations	Parent Trade Name:			
Contact Name:		Statement Generation:	Generate		
Service Tel No.:		Statement Type:	Use Default		
Client Language:	English	Account Number:	12270001002		
Client Region:	By Country	Account Active Date:	11/08/2017		
Credit Delta Indicator:	No	Account Current Balance:	0.00 COP		
Billback Indicator:	N/A	Visa CBOP SMI Code:			
Merchant Status:	Active	Chart Reports			
Active Date:	11/08/2017				
Merchant Grade:	-				
Priority Memo:					

Bank Info
Addresses
Services/Entitlements
Terminals
References
Letters
Requests
Notes
Properties
Sales Statistics
Correspondent Bank Details
Contract Addendum

Payable		Receivable	
Bank Sort Code:	1227	Bank Sort Code:	1227
BIC/Swift Code:		BIC/Swift Code:	
Bank Account:	00122700001	Bank Account:	00122700001
IBAN:		IBAN:	
Funding Narrative:		Funding Narrative:	
DDays:	000	DDays:	000
Calendar Days:	000	Calendar Days:	000
Payment Format:	N/A	Payment Format:	N/A
Clearing Entity:	Savings Account	Clearing Entity:	Savings Account

Merchant Details (商户详情) 页面主要显示了：

- 联系方式和公司详情
- 商户合同详情
- 账户详情

更多商户详情见以下选项卡：

- 银行账户信息
- 详细地址 – 接收任何通信的用户
- 收单服务 – 接受的卡类型
- 终端信息 – 如适用

第 4 章

4.0 使用 Transaction Activity (交易活动) 页面

本章介绍了 Transaction Activity (交易活动) 页面，在这些页面中可查看交易活动，如已处理的批次和交易、退款、调单请求、暂记交易、自定义数据交易和资金交易。

涵盖下列主题：

- 打开 Processed Batches (已处理批次) 页面
- 打开 Chargeback Status (退款状态) 页面
- 查看 Retrieval Request (调单请求) 页面
- 打开 Suspense Transactions (暂记交易) 页面
- 使用 Processed Transactions (已处理交易) 页面
- 查看 Custom Data Search (自定义数据搜索) 页面

4.1 打开 Processed Batches (已处理批次) 页面

Processed Batches (已处理批次) 页面 (图 4.1) 显示了选定过账日期范围内，为给定的商户或商户群组/子群组提交的批次。日期范围限定在 31 天内，以确保表现统一。也可按特定批次号搜索。

图 4.1 Processed Batches (已处理批次) 页面

Batch Date	Posting Date	Batch No.	Terminal ID	Description	No of Items	Amount Total	Batch Detail	Batch Less MSC Amount
29/07/2014	29/07/2014	1	10000114	Misc. DR transaction	1	EUR 220.00	View Batch	EUR 217.69
29/07/2014	29/07/2014	4	10000114	Misc. DR transaction	2	EUR 120.00	View Batch	EUR 118.74
29/07/2014	29/07/2014	3	71911816	Misc. CR transaction	1	EUR -35.00	View Batch	EUR -34.63
29/07/2014	29/07/2014	2	10000114	Misc. DR transaction	1	EUR 225.00	View Batch	EUR 222.64

4.1.1 查看 Transactions (交易) 页面

点击 Processed Batches (已处理批次) 页面 (见 “打开 Processed Batches (已处理批次) 页面”) 上的 View Batch (查看批次) 超链接，或 Processed Transactions (已处理交易) 页面 (见 “使用 Processed Transactions (已处理交易) 页面”) 上的 Batch No. (批次号) 超链接，即可访问 Transactions (交易) 页面 (图 4.2)。Transactions (交易) 页面显示了一个特定批次内的所有交易。

图 4.2 Transactions (交易) 页面

Transaction Activity » Processed Transactions » Transactions																	
Merchant No.: 311201916880 Batch No.: Batch05 Card No.: <input type="text"/> Transaction Item No.: <input type="text"/>																	
<input type="button" value="Search"/> <input type="button" value="Download"/>																	
Trans Date	Tran Time	Item No	Type	Card No.	Card Type	Capture Method	Terminal ID	Terminal Capability	Auth Code	Trans Curr/Amt	Account Curr/Amt	Status	Merch Tran Ref.	Cross Rate	Custom Data	Posted Tran. Charges	E-Wallet Type
28/07/2017	00:00:00	72938753096	Purchase	*****4134	MasterCard	Mail Order		MOTO KE	999999	CAD 1500.00	CAD 1500.00	Card not in BIN tab.	1111111111122	1.0000		Charges Addendum	80By
28/07/2017	00:00:00	72938753092	Purchase	*****3839	MasterCard	Mail Order		MOTO KE	999999	CAD 1000.00	CAD 1000.00	Cleared	1111111111122	1.0000		Charges Addendum	80By
28/07/2017	00:00:00	72938753107	Refund (Credit)	*****0366	MasterCard	Mail Order		MOTO KE	999999	CAD -175.00	CAD -175.00	Cleared	1111111111122	1.0000		Charges Addendum	80By
28/07/2017	00:00:00	72938753109	Refund (Credit)	*****1140	MasterCard	Mail Order		MOTO KE	999999	CAD -275.00	CAD -275.00	Cleared	1111111111122	1.0000		Charges Addendum	80By
28/07/2017	00:00:00	72938753088	Purchase	*****2294	MasterCard	Mail Order		MOTO KE	999999	CAD 500.00	CAD 500.00	Cleared	1111111111122	1.0000		Charges Addendum	80By
28/07/2017	00:00:00	72938753097	Purchase	*****4237	MC Comm/Purch	Mail Order		MOTO KE	999999	CAD 2000.00	CAD 2000.00	Cleared	1111111111122	1.0000		Charges Addendum	80By
28/07/2017	00:00:00	72938753101	Purchase	*****8522	MC Comm/Purch	Mail Order		MOTO KE	999999	CAD 2500.00	CAD 2500.00	Cleared	1111111111122	1.0000		Charges Addendum	80By
28/07/2017	00:00:00	72938753102	Purchase	*****2122	MC Comm/Bus	Mail Order		MOTO KE	999999	CAD 3000.00	CAD 3000.00	Cleared	1111111111122	1.0000		Charges Addendum	80By
28/07/2017	00:00:00	72938753106	Purchase	*****2950	MasterCard	Mail Order		MOTO KE	999999	CAD 3500.00	CAD 3500.00	Cleared	1111111111122	1.0000		Charges Addendum	80By
<input type="button" value="Prev Page"/> <input type="button" value="Next Page"/> 1 - 9 (9)																	

4.2 打开 Chargeback Status (退款状态) 页面

Chargeback Status (退款状态) 页面 (图 4.3) 显示了退款周期内涉及的交易，包括一次和二次退款、再呈递、转账和转账撤销。

图 4.3 Chargeback Status (退款状态) 页面

Transaction Activity » Chargeback Status																	
Search for: <input type="radio"/> Selected Merchant only <input checked="" type="radio"/> All Merchants Posted Date - Start: 09/10/2018 End: 09/10/2018 Reason Code: All Cardholder No.: <input type="text"/> ARN: <input type="text"/> Card Scheme: All Alternate Merchant ID: <input type="text"/> Item Type: ALL																	
<input type="button" value="Search"/> <input type="button" value="Download"/>																	
Merchant No./Client No.	Posting Date	Item Type	Card No.	ARN	Reason Code	Reason Description	Cur	Amount	CCN	Orig Post Date	Orig Tran Date	Orig Type	Orig Tran Amt	Merch Sell Amt	Netw Sell Amt	Original Slip Item Slip	Auth Code Batch No.
479200184999 00184999	09/10/2018	1st Chargeback	430000****0041	24679898281840222465409	12	Processing Error	GBP	-25.00	000000	20181008	20181008	Purchase	GBP 25.00	GBP 25.00	GBP 25.00	84022249540 84022247001	330737 38
479200184999 00184999	09/10/2018	Chargeback Transfer to Paymnt Acct Retail	430000****0041	24679898281840222465409	12	Processing Error	GBP	25.00		20181008	20181008	Purchase	GBP 25.00	GBP 25.00	GBP 25.00	84022249540 84022247088	330737 38
479200184999 00184999	09/10/2018	1st Chargeback	430000****0068	24679898281840222465441	11	Authorization	GBP	-50.00	000000	20181008	20181008	Purchase	GBP 50.00	GBP 50.00	GBP 50.00	84022249544 84022247000	327549 38
479200184999 00184999	09/10/2018	Chargeback Transfer to Paymnt Acct Retail	430000****0068	24679898281840222465441	11	Authorization	GBP	50.00		20181008	20181008	Purchase	GBP 50.00	GBP 50.00	GBP 50.00	84022249544 84022247091	327549 38
479200184999 00184999	09/10/2018	1st Chargeback	430000****0068	24679898281840222465458	10	Fraud	GBP	-75.00	000000	20181008	20181008	Purchase	GBP 75.00	GBP 75.00	GBP 75.00	84022249545 84022249999	005705 38
479200184999 00184999	09/10/2018	Chargeback Transfer to Paymnt Acct Retail	430000****0068	24679898281840222465458	10	Fraud	GBP	75.00		20181008	20181008	Purchase	GBP 75.00	GBP 75.00	GBP 75.00	84022249545 84022247093	005705 38
<input type="button" value="Prev Page"/> <input type="button" value="Next Page"/> 1 - 40 (40)																	

交易按 ARN (收单机构编号) 分组，它是退款周期的唯一识别码。

可按以下条件查询退款：

- 商户编号
- 卡号
- ARN
- 原因代码
- 卡组织

在所有情况下均须指定过账日期的范围。为了避免服务器负担过重，可用的搜索日期范围设有限制。若指定的日期范围太大，RAM 会自动调整日期范围并提示。

4.2.1 Chargeback Status Details (退款状态详情) 页面

Chargeback Status Detail (退款状态详情) 页面 (图 4.4) 显示了退款周期内涉及的特定交易的详细信息 (如一次退款或再呈递) 。要访问 Chargeback Status Detail (退款状态详情) 页面，可以点击 Chargeback Status (退款状态) 页面上的 ARN 超链接 (见 “打开 Chargeback Status (退款状态) 页面”) 。

图 4.4 显示了一次退款的 Chargeback Status Details (退款状态详情) 页面。

图 4.4 Chargeback Status Detail (退款状态详情) 页面 (一次退款)

Transaction Activity » Chargeback Status » Chargeback Status Detail

Transaction Type:	1st Chargeback			
Reason Code:	Credit not processed			
Card No.:	4041010000000002			
ARN:	74297654083411126166198			
Issuer Ref:	404101			
Transfer/Chargeback Amts.:	Acct. amount:	EUR 23.70	Transfer acct:	
	Trans.Amount:	EUR 23.70	Merchant No:	/
			Acct. Type:	
Posted amts.:	Acct. amount:	EUR 23.70	Remainder Acct:	
	Trans.Amount:	EUR 23.70	Merchant No:	/
			Acct. Type:	
Pres. Details.:	Type:	Purchase	Rental Agreement No:	
	Trans Date:	20140324	E-Wallet Type:	S
	Trans.Amount:	EUR 23.70	V.me Additional Auth Method	01
	Settle Amount:	EUR 23.70	V.me Additional Auth Reason Code	04
			PPOL Program Data	
Message Text:	<input type="text"/>			
			Note Text:	<input type="text"/>

4.3 查看 Retrieval Request (调单请求) 页面

Retrieval Request (调单请求) 页面 (图 4.5) 显示了卡组织提出的调单请求。特定卡号 (输入完整卡号或卡号后 4 位) 和特定 ARN (收单机构编号) 的调单请求可搜索。

图 4.5 Retrieval Request (调单请求) 页面

Transaction Activity » Retrieval Request

Search for: ☐ Selected Merchant only ☒ All Merchants

Posting Date - Start: 13/08/2015 End: 13/08/2015

Full Card No. or Last 4 digits: ARN: Card Scheme: All Search

Download

Merchant No. /Client No.	Item Type RR Date Reason Code Reason Description	ARN Issuer No. Item Slip Number Card Scheme Custom Data	Fulfillment Date Description	Orig Post Date Orig Tran Date Orig Tran Curr/Amt Merch Sett Curr/Amt Netwk Sett Curr/Amt	Card No. Orig Type Orig Slip Number Auth Code Orig Batch Number RAN
470161350992 /01350992	Retrieval request 13/08/2015 30 Cardholder dispute	24013665224531452278002 923412341239 53245229452 Inward VISA Dom		12/08/2015 12/08/2015 AUD 30000.00 AUD 30000.00 AUD 30000.00	450934*****0040 Purchase 53145227606 084328
470161350992 /01350992	Retrieval request 13/08/2015 28 Cardholder request	24013665224531452278009 923412341239 53245229453 Inward VISA Dom	14/08/2015	12/08/2015 12/08/2015 AUD 30000.00 AUD 30000.00 AUD 30000.00	494052*****5941 Purchase 53145227606 084328
470161350992 /01350992	Retrieval request 13/08/2015 28 Cardholder request	24013665224531452278009 923412341239 53245229453 Inward VISA Dom		12/08/2015 12/08/2015 AUD 30000.00 AUD 30000.00 AUD 30000.00	494052*****5941 Purchase 53145227606 084328
470161350992 /01350992	Retrieval request 13/08/2015 30 Cardholder dispute	24013665224531452278002 923412341239 53245229452 Inward VISA Dom	14/08/2015	12/08/2015 12/08/2015 AUD 30000.00 AUD 30000.00 AUD 30000.00	450934*****0040 Purchase 53145227606 084328

4.4 打开 Suspense Transactions (暂记交易) 页面

Suspense Transactions (暂记交易) 页面 (图 4.6) 显示了商户已提交和处理但验证检查失败的交易，因此尚未过账至商户账户。

填写的日期范围限定在 31 天内。

图 4.6 Suspense Transactions (暂记交易) 页面

56789 / 00056789 (M) Sch EUR Paymnt Acct Retail

Transaction Activity » Suspense Transactions

Proc Date - Start: 01/02/2013 End: 28/02/2013

Cardholder No.: Search Download

Proc Date	Batch Date	Trans Date	Batch No.	Tran Ref.	Card No.	Type	Currency	Amount	Reject Reason
14/02/2013	14/02/2013	14/02/2013	CCM180907_01	CNPM180907	5206	Purchase	EUR	17.95	Card not in BIN tab.
14/02/2013	14/02/2013	14/02/2013	CCM180907_01	POSM180907	5413	Purchase	EUR	74.34	Card not in BIN tab.
16/02/2013	16/02/2013	16/02/2013	CCM180907_01	CNPM180907	5206	Purchase	EUR	17.95	Card not in BIN tab.
16/02/2013	16/02/2013	16/02/2013	CCM180907_01	POSM180907	5413	Purchase	EUR	74.34	Card not in BIN tab.
22/02/2013	22/02/2013	22/02/2013	CCM180907_01	CNPM180907	5206	Purchase	EUR	17.95	Card not in BIN tab.
22/02/2013	22/02/2013	22/02/2013	CCM180907_01	POSM180907	5413	Purchase	EUR	74.34	Card not in BIN tab.

Prev Page Next Page 1 - 6 (6)

4.5 使用 Processed Transactions (已处理交易) 页面

Processed Transactions (已处理交易) 页面 (图 4.7) 类似于 Processed Batches (已处理批次) 和 Transactions (交易) 页面的组合。

- 商户用户可通过 Processed Transactions (已处理交易) 页面，显示商户群组内所有商户或特定商户所有已处理的交易。

报告每页最多可以显示 100 项交易 (滚动)。

CSV 下载文件的建议文件名为 Processed_Transactions_YYYY ,mnbvcxMDDTHHMM.csv。

图 4.7 Processed Transactions (已处理交易) 页面 – 左侧

Transaction Activity » Processed Transactions

Search for:
☐ Selected Merchant only
☒ All Merchants

Full Card No. or Last 4 digits:
Transaction Type: All
Acquirer BIN/ICA: All

Full or 4 character UTI:
Acquirer Ref.:
Merchant Name:

Internal Merchant Account:
Auth Code:
Transaction Country: All

FPI:
Batch No.:
Transaction Currency: All Currencies

Trans. Amt. - From:
To:
Terminal Id:

Posting Date - Start: 28/07/2017
End: 28/07/2017
Group By Merchant / Batch No.:

Search
Download

Merchant No.	Batch No.	Transaction Date	Posting Date	Type	Card No.	UTI	Status	Trans. Curr.	Trans Amount	Acct. Curr.	Acct. Amount Gross	Acct. Commission Charges	Acct. Amount Net	Capture Method	Internal Batch No.	Merch Tran Ref.
311201916880	Batch05	28/07/2017	28/07/2017	Purchase	*****3639		Cleared	CAD	1000.00	CAD	1000.00	16.00	984.00	Mail Order	72938753087	1111111111122
311201916880	Batch05	28/07/2017	28/07/2017	Refund (Credit)	*****0366		Cleared	CAD	-175.00	CAD	-175.00	-2.71	-172.29	Mail Order	72938753087	1111111111122
311201916880	Batch05	28/07/2017	28/07/2017	Refund (Credit)	*****1140		Cleared	CAD	-275.00	CAD	-275.00	-4.26	-270.74	Mail Order	72938753087	1111111111122
311201916880	Batch05	28/07/2017	28/07/2017	Purchase	*****2294		Cleared	CAD	500.00	CAD	500.00	7.75	492.25	Mail Order	72938753087	1111111111122
311201916880	Batch05	28/07/2017	28/07/2017	Purchase	*****4237		Cleared	CAD	2000.00	CAD	2000.00	40.00	1960.00	Mail Order	72938753087	1111111111122
311201916880	Batch05	28/07/2017	28/07/2017	Purchase	*****8522		Cleared	CAD	2500.00	CAD	2500.00	42.50	2457.50	Mail Order	72938753087	1111111111122
311201916880	Batch05	28/07/2017	28/07/2017	Purchase	*****2122		Cleared	CAD	3000.00	CAD	3000.00	60.00	2940.00	Mail Order	72938753087	1111111111122
311201916880	Batch05	28/07/2017	28/07/2017	Purchase	*****2950		Cleared	CAD	3500.00	CAD	3500.00	66.00	3444.00	Mail Order	72938753087	1111111111122
311201916880	Batch05	28/07/2017	28/07/2017	Purchase	*****4134		Card not in BIN tab.	CAD	1500.00	CAD	1500.00	0.00	1500.00	Mail Order	72938753087	1111111111122

图 4.8 Processed Transactions (已处理交易) 页面 – 右侧

Transaction Activity » Processed Transactions

Search for: ☐ Selected Merchant only ☒ All Merchants

Full Card No. or Last 4 digits: Transaction Type: Acquirer BIN/ICA:

Full or 4 character UTI: Acquirer Ref.: Merchant Name:

Internal Merchant Account: Auth Code: Transaction Country:

FPI: Batch No.: Transaction Currency:

Trans. Amt. - From: To: Terminal Id:

Posting Date - Start: End: Group By Merchant / Batch No.: ☐

Batch	Merch Tran Ref.	Acquirer Ref.	Auth Code	Merchant Name	Transaction Country	Acquirer BIN/ICA	Area of Event	FPI	Expiry Date	Internal Merchant Account	Cross Rate	Additional Charges	Posted Tran. Charges	E-Wallet Type
S3087	1111111111122	854456472097	999999	US BIN number Test.	Canada	0011753	Foreign - MASTER	E18	200502		1.0000	4.92	Charges	80Byte
S3087	1111111111122	854456472097	999999	MC refund Transact1.	Canada	0011753	Domestic - CAN	F42	200502		1.0000		Charges	80Byte
S3087	1111111111122	854456472097	999999	MC refund Transact2.	Canada	0011753	Domestic - CAN	F42	200502		1.0000		Charges	80Byte
S3087	1111111111122	854456472097	999999	CAD domstc curmt date.	Canada	0011753	Domestic - CAN	F42	200502		1.0000	0.46	Charges	80Byte
S3087	1111111111122	854456472097	999999	UK Corporate MC test.	Canada	0011753	Foreign - MASTER	E37	200502		1.0000	9.84	Charges	80Byte
S3087	1111111111122	854456472097	999999	UK Purchasing MC test.	Canada	0011753	Foreign - MASTER	E35	200502		1.0000	12.3	Charges	80Byte
S3087	1111111111122	854456472097	999999	UK Business MC test.	Canada	0011753	Foreign - MASTER	E38	200502		1.0000	14.76	Charges	80Byte
S3087	1111111111122	854456472097	999999	MC Debit card test.	Canada	0011753	Foreign - MASTER	E18	200502		1.0000	17.22	Charges	80Byte
S3087	1111111111122		999999	UK BIN Number Test.	Canada				200202		1.0000		Charges	80Byte

4.6 打开 Custom Data Search (自定义数据搜索) 页面

Custom Data Search (自定义数据搜索) 页面 (图 4.9) 显示了从商户处收到的特定自定义数据项相关联的交易。

图 4.9 Custom Data Search (自定义数据搜索) 页面

980200911991 / 00911991 (M) PP GBP Paymnt Acct Retail

Transaction Activity » Custom Data Search

Search for: ☒ Selected Merchant only ☐ All Merchants

Custom Data:

Merchant Transaction Ref.:

Custom Data ARN	Merchant No. Card No.	Posted Date	Transaction Source	Transaction Destination	Transaction Category Tran. Type	Account Type	Trans. Amt.	Trans. Curr.	Acct. amount	Acct. Curr.	Slip No.	Merchant Transaction Ref.
7CRD55CWN76A 749988	00911991 4751	25/08/2015	Inward FDMS settl.	Outward	Presentments Purchase		8.50	GBP	8.50	GBP	53317267925	7CRD55CWN76A

1 (1)

第 5 章

5.0 使用 Funding (资金) 页面

本章介绍的是 Funding (资金) 页面，它具备查看商户账户过账的功能。

5.1 Account (账户) 页面

Account (账户) 页面 (图 5.1) 显示了在指定过账日期/起期范围内向商户账户的过账。所有影响商户账户的货币项目均可通过此页面查看。

图 5.1 Account (账户) 页面

101162287995 / 62287995 (M) L USD Paymnt Acct Retail																
Funding » Account																
Posting Date <input checked="" type="radio"/> Value Date <input type="radio"/>																
From: 27/02/2017 To: 28/02/2017																
Search Download																
Posted Date	Value Date	Trans Type	Slips	Ref No	Rev.	Trans. Curr	Trans. Amt.	Acc. Amt.	Acc. Charges	Acc. Amt. Net	Card Type	Batch No.	ARN	Addendum ARN	Fee Sequence Code	Fee Det
28/02/2017	28/02/2017	Assessment Fee	2	70864059580		INR	19.80	0.33	0.00	-0.33	Mastercard					
28/02/2017	28/02/2017	MC Cross-Border Fee US	2	70864059581		INR	180.00	3.00	0.00	-3.00	Mastercard					
28/02/2017	28/02/2017	Per Tran Fee	2	70864059582		INR	33.48	0.56	0.00	-0.56	Mastercard					
28/02/2017	28/02/2017	Per Tran Fee Debit	1	70864059585		INR	11.16	0.19	0.00	-0.19	Mastercard					
28/02/2017	28/02/2017	Assessment Fee	2	70864059588		EUR	0.10	0.11	0.00	-0.11	Mastercard					
28/02/2017	28/02/2017	MC Cross-Border Fee US	2	70864059589		EUR	0.90	1.00	0.00	-1.00	Mastercard					
28/02/2017	28/02/2017	Per Tran Fee	2	70864059590		EUR	0.17	0.19	0.00	-0.19	Mastercard					
28/02/2017	28/02/2017	Visa ISA fee US	4	70864059627		INR	792.00	13.20	0.00	-13.20	Visa					
28/02/2017	28/02/2017	Per Tran Fee	4	70864059628		INR	122.76	2.05	0.00	-2.05	Visa					
28/02/2017	28/02/2017	Per Tran Fee Debit	1	70864059630		INR	11.16	0.19	0.00	-0.19	Visa					
28/02/2017	28/02/2017	Visa ISA fee US	5	70864059636		EUR	50.76	56.40	0.00	-56.40	Visa					
28/02/2017	28/02/2017	Per Tran Fee	5	70864059637		EUR	7.87	8.74	0.00	-8.74	Visa					
28/02/2017	28/02/2017	Per Tran Fee Debit	1	70864059641		EUR	0.33	0.37	0.00	-0.37	Visa					
28/02/2017	28/02/2017	Per Tran Fee Debit	1	70864059643		EUR	0.33	0.37	0.00	-0.37	Mastercard					

字段	描述
Rev	若是撤销，则为 Yes (是) 。 否则留空。 例如，起初退款付给商户 (即退款汇入商户的零售收款账户) ，但商户成功拒收 (随后从商户的零售收款账户中撤销) ，此时填写 Yes (是) 。
Trans Curr/Amt	交易币种及交易金额。
Acc. Amt	以账户货币为单位过账至账户的总额 (必要时将交易金额转换为账户货币) 。
Acc. Charges	项目的适用费用，以账户货币表示。
Acc. Amt. Net	扣除所有费用后，以账户货币计的净额。
Card Type	交易中使用的信用卡类型。 仅适用于： * 商户购买定金。 * 商户借记。 * 退款。
Batch No.	用于提交交易的批次号。仅适用于： * 商户购买定金。 * 商户借记。 批次号显示为超链接。点击超链接即可进入 Processed Batches (已处理批次) 页面 (见“打开 Processed Batches (已处理批次) 页面”) 或 Processed Transactions (已处理交易) 页面 (见“打开 Chargeback Status (退款状态) 页面”) 。打开哪个页面由用户资料设定 (Displaying Lists of Data (显示数据列表)) 决定。
ARN	收单机构编号。 仅适用于退款。
Addendum ARN	通过交易转账或杂项批量输入创建的 ARN 。
Fee Sequence Code	交易的费用序列码。
Fee Sequence Description	各费用序列码的费用序列描述。

第 6 章

6.0 使用 Chargeback (退款) 页面

本章介绍了 RAM 退款系统中可供用户处理纠纷事件的选项和功能。

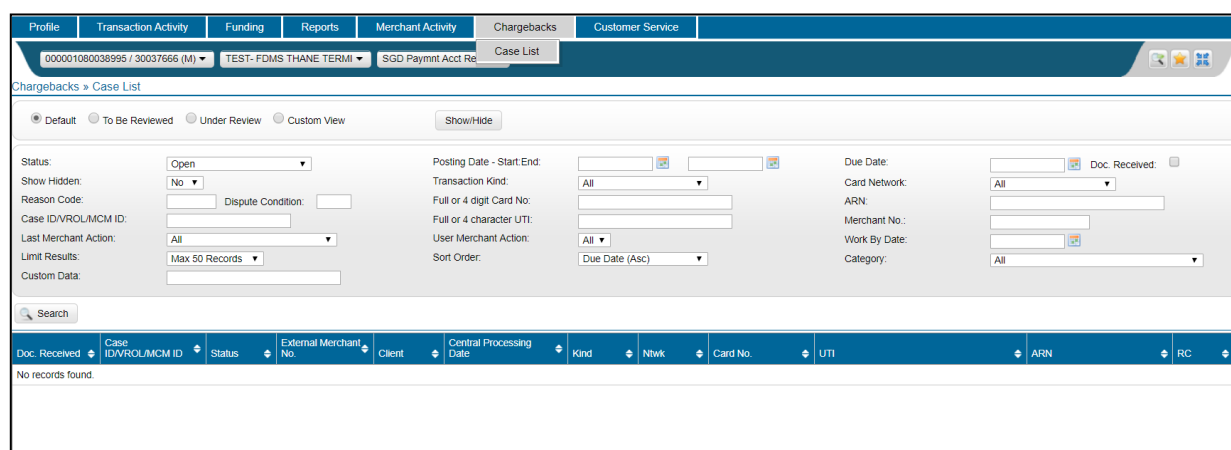
栏	描述
Doc. Received	收到来自 VROL 或 MasterCom 的相应文件的日期。
Case ID	OmniPay 系统为事件分配的唯一标识符。它也是通向 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 的链接。
Inst.	机构编号。如果您只能访问一家机构，此栏将被隐藏。
Status	当前事件状态。
External Merchant No.	外部商户编号。
Client	客户编号 (内部商户编号) 。
Central Processing Date	事件最新入向交易的中央处理日期。
Kind	事件最新入向交易的交易类型。
Ntwk	卡网络。
Card No.	卡号。掩码。
UTI	收单机构编号。它也是通向 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 的链接。
ARN	唯一交易标识符。
RC	卡网络原因代码。
原因代码	原因代码描述。
Case Priority	事件类别的优先级。
Netwk Sett Amt	事件最新入向交易的网络结算额。
Netwk Sett Curr	事件最新入向交易的网络结算货币。
Local Amt	结算金额，以机构当地货币表示。
Local Curr	与当地金额挂钩的当地货币。
Work By Date	事件应当执行的日期。
Due Date Countdown	到期日倒计时，即离到期日还有多少天。
Due Date	事件到期日。
Posting Date	事件最新入向交易的过账日期。
CCN	退款编号。
Assigned To	分配至事件的退款用户名称。

栏	描述
Merchant Name	商户主 DBA 名称。
Capture Method	初始呈递的抓取方法。
Last Merchant Action	事件最后一次的商户操作。
User Merchant Action	执行事件最后一次商户操作的用户。
Custom Data	在 80 字节文件中输入的自定义数据编号。
Transaction Date	呈递的交易日期。
Merch Tran Ref.	呈递的初始商户编号数值。
Merchant Funding Currency	商户呈递资金对应的货币。
Merch Funding Amt Gr	呈递金额以商户资金货币计算。

为了处理退款事件，您要首先搜索并选择一个事件，然后查看事件细节，最后采取一项或多项操作。通过搜索事件，您可以生成一个事件列表，然后选择一项要处理的事件。在 Case List (事件列表) 页面中搜索事件。

商户点击 Chargebacks (退款) > Case List (事件列表) 。

图 6.1



6.1 搜索退款事件

为了查看退款事件，您要首先搜索并选择一个事件，然后查看事件细节，最后采取一项或多项操作。

图 6.2

Chargebacks » Case List

☒ Default
 ☐ To Be Reviewed
 ☐ Under Review
 [Show/Hide](#)

Status:
 Posting Date - Start End:
 Due Date: ☐ Doc. Received: ☐

Show Hidden:
 Transaction Kind:
 Card Network:

Reason Code:
 Full or 4 digit Card No.:
 ARN:

Case ID/VROL:
 Full or 4 character UTI:
 Merchant No.:

Institution:
 Last Merchant Action:
 User Merchant Action:

Work By Date:
 Assigned To:
 Limit Results:

Sort Order:
 Category:
 Custom Data:

[Search](#)
[Download](#)

Max displayable rows exceeded. Showing 50 of Total Rows (105).

Doc. Received	Case ID/VROL	Inst	Status	External Merchant No.	Client	Central Processing Date	Kind	Ntwk	Card No.	UTI	ARN
07/10/2016	20161006808153	22	Open	64015457	64015457	06/10/2016	RRQ	VI	425405*****5883		74008606271638958010266
07/10/2016	20161006808152	22	Open	64015457	64015457	06/10/2016	RRQ	VI	425405*****5883		74008606268638951363666
30/09/2016	20160928755181	22	Open	64015481	64015481	28/09/2016	CBK1	MC	515665*****0912		85447916256636901330879
06/10/2016	20160910620398	22	Open	65749666	65749666	01/10/2016	CBK2	MC	510197*****8581		85449476223631779174494
	20161001777329	22	Open	65163579	65163579	01/10/2016	CBK1	MC	540061*****8835		85449476254636896234347
05/10/2016	20161004788595	22	Open	65749666	65749666	04/10/2016	CBK1	VI	490117*****8813		74008536222631773249499
05/10/2016	20161004788574	22	Open	65847114	65847114	04/10/2016	CBK1	VI	492181*****0240		74008506244634855855990

6.2 查看事件详情

要访问 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面 (图 6.3)，点击 Case List (事件列表) 页面上相应的事件 ID 或 ARN 链接。

图 6.3 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面

Chargebacks » Case List » Chargeback Case Detail

Navigation / Quick Search Section

Case 7 of 200

Go To Case/ARN:

Details Section

Case No.: 20120913270212
 ARN: 24679892246235367719461
 Status: Open
 Category: Chargebacks
 Chargeback Progress: CBK1 - 1st chargeback
 Network Reason Code: 71 - CBK: Declined Authorizati...
 Central Proc: 02/09/2012
 Document Indicator: ** - No document is required
 Visa Case Number:

Due: 15/10/2012
 Work By Date:
 Closed Date:
 Case Value: EUR 600.00
 FX Protection: Y
 Suggested XFR Value: EUR 600.00

Merchant No.: 174062809994 / 62809994
 Merchant DBA Name: .VISA
 Pres Capture Method: Mail Order
 Ticket Number:
 Passenger Name:
 Cardholder No.: 8451
 Exp. Date YYYYMM:
 CCN: 456004
 Retrieval Reference ID:

Card Network: Visa Base II
 Card Brand: Classic
 Sending Bin / Member Id: 456004
 Issuer Country: Australia
 Issuer Name:
 Receiving Bin / Member Id: 467989
 Refund: N/A
 Institution Name: Demo
 Assigned To:

Tabbed Section

[Transactions](#)
[Actions](#)
[Authorisations](#)
[Letters/Attachments](#)
[Merchant Information](#)
[User Notes](#)
[Merchant Notes](#)
[Attachment](#)
[Merchant Actions](#)

	Txn Kind	Tran. Type	Posting Date	Reason Code	Document Indicator	Netwk Settle Amt Gr	Message	Prtl	Rev.	MC Fraud Notification
<input type="text"/>	Go	CBK1	Purchase	03/09/2012	71 - CBK: Declined Authorization	** - No document is required	EUR 600.00		No	No
Reply	Go	CBK1	Purchase	10/09/2012	71 - CBK: Declined Authorization	** - No document is required	EUR 600.00		No	No
Transfer to Merch	Go	CBK1	Purchase	04/09/2012	71 - CBK: Declined Authorization	** - No document is required	EUR 600.00		No	No
Transfer to SP	Go	CBK1	Purchase	04/09/2012	71 - CBK: Declined Authorization	** - No document is required	EUR 600.00		No	No
Transfer to Acq	Go	CBK1	Purchase	04/09/2012	71 - CBK: Declined Authorization	** - No document is required	EUR 600.00		No	No
View Details	Go	CBK1	Purchase	04/09/2012	71 - CBK: Declined Authorization	** - No document is required	EUR 600.00		No	No
View Extn Msg	Go	CBK1	Purchase	04/09/2012	71 - CBK: Declined Authorization	** - No document is required	EUR 600.00		No	No
	Go	PRF	Purchase	02/09/2012			EUR 600.00		No	No

6.3 查看交易

要查看 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面上的事件入向和出向交易 (图 6.3)，单击 Transactions (交易) 选项卡。表 4.8 介绍了 Transactions (交易) 选项卡中显示的栏目。

6.4 查看操作

要查看 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面上的事件操作记录，点击 Actions (操作) 选项卡 (图 6.4)。

图 6.4 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面 - Actions (操作) 选项卡

Transactions		Actions	Authorisations	Letters/Attachments	Merchant Information	User Notes	Merchant Notes	Attachment	Merchant Actions		
		Action	Entity	Entity ID	Reply Item	Amount	Partial	Status	Action Date	Performed By	Note
<div><div></div><div>Go</div></div>	Assign Case	Case	20120913270212				No	Processed	13/09/2012 09:07:41	system	TANYA.BRADY@FIRSTDATA.COM
<div><div>View Details</div><div>Go</div></div>	Add Incoming Transaction	Case	20120913270212				No	Processed	13/09/2012 09:07:41	system	
<div><div></div><div>Go</div></div>	Assign Case	Case	20120913270212				No	Processed	13/09/2012 09:07:41	system	Audrey Messina
<div><div></div><div>Go</div></div>	Add Incoming	Case	20120913270212				No	Processed	13/09/2012 09:07:41	system	

6.5 查看授权

要查看 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面上的事件可能匹配的授权，点击 Authorisations (授权) 选项卡 (图 6.5)。以粗体突出显示的授权是当前匹配的授权。

图 6.5 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面 - Authorisations (授权) 选项卡

Transactions		Actions	Authorisations	Letters/Attachments	Merchant Information	User Notes	Merchant Notes	Attachment	Merchant Actions								
		Card No	Expiry MMYY	Amount	Auth Code	Auth Date	Resp Code	Int RC	Ext RC	R	POS Entry Mode	V	AVS Rslt	CV2 Rslt	Code 10	T	ecommm Typ
<div><div></div><div>Go</div></div>		5217	0914	AUD 7.27	251370	10/05/2012 20:33:00	Transaction approved	000	00		810		S			M	Channel-encrypted e
<div><div>View Details</div><div>Unmatch Auth</div></div>	<div><div></div><div>Go</div></div>	5217	0914	AUD 7.27	447208	11/05/2012 06:04:00	Transaction approved	000	00		810		S			M	Channel-encrypted e

111

6.6 查看信件和附件

要查看 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面上的事件全部信件和附件，点击 Letters/Attachments (信件/附件) 选项卡 (图 6.6)。

图 6.6 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面 - Letters/Attachments (信件/附件) 选项卡

Transactions	Actions	Authorisations	Letters/Attachments	Merchant Information	User Notes	Merchant Notes	Attachment	Merchant Actions
Letter Category: Merchant Debit Letters Letter: 2nd C/B Debit Advice Generate								
	Name	Template Type	Template Category	Network Form Type	Status with VROL/MasterCom	External Document ID	Creation Date	Created By
<input type="text"/> Go	VROL_Testy.tif	Case Uploads	Visa Network Form	Representation	Sent Successfully		10/04/2017	G
View Details View Ad. Info Edit Uploads	Representation.xml	Case Uploads	Visa Network Form	Representation	Sent Successfully		10/04/2017	G
<input type="text"/> Go	20170406889119_TDM50031.TIF	Case Uploads	N/A	Chargeback	Received		07/04/2017	Image System User
<input type="text"/> Go	Chargeback.xml	Case Uploads	Visa Network Form	Chargeback	Received		07/04/2017	Image System User

6.7 查看商户信息

要查看 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面上的事件商户详情，点击 Merchant Information (商户信息) 选项卡 (图 6.7)。

图 6.7 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面 - Merchant Information (商户信息) 选项卡

Transactions	Actions	Authorisations	Letters/Attachments	Merchant Information	User Notes	Merchant Notes	Attachment	Merchant Actions	
Company Name:		INC		FX Protection:		Yes		Client Status:	
Trade Name:		CE AUD		E-Commerce Ind.:		E-Commerce transactions only		Service Contract:	
Merchant No.:		AUD		Client Language:		English		Contract Status:	
MCC:		8999 - Services,not elsewhe						Active	
								Acq	
								Active	
Address Category	Contact Name	Address	Zip/Postcode	City	Country	Phone	Fax	Email	Delivery Method
Dispute Address	JULIE	PARKWAY	68	LA	United States	402-	402-	JGC@IL.COM	Printfile

6.8 查看商户备注

商户备注由商户型 RAM 用户创建。要查看 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面上的事件商户备注，点击 Merchant Notes (商户备注) 选项卡 (图 6.8)。

图 6.8 Chargeback Case Detail (退款事件详情) 页面 - Merchant Notes (商户备注) 选项卡

Transactions	Actions	Authorisations	Letters/Attachments	Merchant Information	User Notes	Merchant Notes	Attachment	Merchant Actions
	Action	Entity	Entity ID	Status	Action Date	Performed By	Note	
<div><div></div><div>Go</div></div>	Request Compliance	Case	20100921285006	Approved	04/10/2010 11:11:02	Demo User		
<div><div>Undo Action</div><div>View Details</div><div>Set As Processed</div></div> <div><div>Go</div></div>	Arbitration Won	Case	20100921285006	Approved	04/10/2010 11:10:51	Demo User		



fiserv.

© 2020 Fiserv, Inc. 或其附属公司。保留所有权利。Fiserv 是 Fiserv, Inc. 的注册商标。本文提及的其他产品是隶属于相应公司所有人的商标或注册商标。