

Adapay

商户风险申诉指引

1

P2-P11

支付宝风险申诉指引

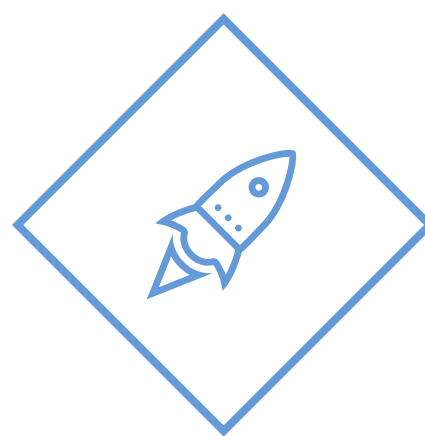
- A. 常见风险
- B. 风险处置及申诉流程
- C. 交易拦截报错及处理措施
- D. 常见风险推送及处理措施
- E. 申诉相关分享及FAQ

2

P12-P22

微信风险申诉指引

- A. 常见风险
- B. 风险处置及申诉流程
- C. 交易拦截报错及处理措施
- D. 常见风险推送及处理措施
- E. 客户微信投诉如何处理
- F. 申诉相关分享及FAQ



支付宝风险申诉指引



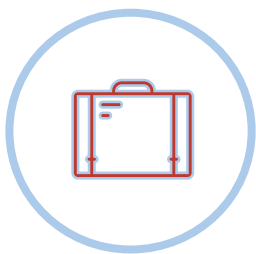
赌博

高风险的赌博交易，或者经过用户投诉的赌博商户



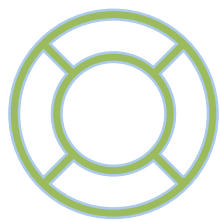
套现

商户有信用卡套现的违规行为，会暂停信用卡交易



花呗套现

商户有花呗套现的违规行为



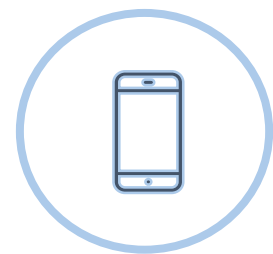
欺诈

高风险的欺诈交易，或者用户有投诉的欺诈商户



优惠费率滥用

蓝海商户违规商家，会暂停费率优惠，扣除相关激励和返佣



投诉

用户对交易或者商家的投诉信息

支付宝风险处置及申诉流程

支付宝风险处置方式

第一类 关闭商户收款或（和）结算功能、限额等

支付宝认为商户交易涉及欺诈赌博等高风险业务；

第二类 短暂处罚

商户交易存在风险，但浓度较低，故支付宝暂停商户交易 3 天/ 7 天；

第三类 个别交易拦截

针对单笔交易的拦截或个别用户的风险提示，未对商户做其他限制，如；

- 对用户进行风险提示或对该笔交易拦截
- 用户的账户异常；
- 需要商户整改或提交材料；

第四类 推送协查

仅在服务商后台对商户进行风险推送，如投诉等；

商户申诉流程

支付宝服务商后台或汇付推送中已查询到商户风险处置情况；

- 代理商收集相关材料在服务商后台为商户提交申诉；
- 您也可以联系我们协助申诉；



申诉成功的截图务必提供给Adapay运营<yyzc.xszf@huifu.com>

我们会协助恢复商户相关功能；

商户交易命中支付宝风控规则时，支付宝会对商户进行风险处置（如：关闭/拦截交易）并在用户支付页面进行风险提示，常见风险提示及建议的处理措施可参考下方表格。

常见风险提示	风险描述及处置	处理措施
风控拦截	商户交易存在风险，已关闭该商户收款功能或（和）结算功能；	请联系 Adapay 运营人员，我们将协助查询具体拦截原因及处理措施；
受理商户状态异常；	商户交易存在风险，已暂停/限制/关闭该商户收款功能或（和）结算功能；	- 方法一：代理商登录 支付宝服务商 后台查看推送情况，并提交材料进行申诉，点击查看 支付宝交易申诉 指引； - 方法二：联系 Adapay 运营人员查看推送情况，提供 申诉材料，由我们协助商户申诉； - 针对部分暂停3天/7天的低风险商户，支付宝已开放自助申诉解限，点击查看 商户自助申诉指引；
该商户被多人投诉，本次交易因风险而中断，请警惕兼职刷单，高额返利套现等骗局；		
商户收款存在异常，暂时无法向该商户付款；		
请警惕兼职刷单、投资假冒客服、公检法及熟人骗局，若确认无风险可重试；	商户交易可能存在风险，仅对该笔交易进行拦截；	- 可提示用户继续交易； - 同时代理商可登录服务商后台查询该商户是否有风险推送，若有推送需及时申诉，点击查看 申诉指引； - 您也可以联系我们确认商户是否有风险推送； - 若无推送建议联系商户了解业务模式，确认商户为正常业务可致电支付宝客服 95188；
你正在付款##元，警惕兼职、高额回报套现等骗术，验证码#*#*#，唯一热线95188；		
刷单有风险，不要轻信任“高佣金”、先垫付等兼职诈骗局，为了你的资金安全已经中断本次操作；		
本次交易可能存在风险，请再次确认商户身份谨慎付款；		
您的个人账户存在风险，请合理使用等；	个别用户账户存在风险	用户可按照提示继续交易或提交材料解除账户异常；

代理商在支付宝服务商后台查询到旗下商户已被推送风险，或者收到汇付推送的商户风险情况时，可根据具体风险类型及处置做相应的处理，如申诉、整改等，常见风险推送及处理措施可参考下方表格。

常见风险推送/处置	风险描述	处理措施
根据我司风险检测系统的检测结果，你的账户可能存在风险，暂时不能创建。原因：黑名单校验不通过；	商户在其他渠道有风险事项未处理，被加入支付宝黑名单；	- 方法一：代理商登录 支付宝服务商 后台提交材料进行准入申诉，申诉成功即可入网。点击查看 支付宝准入申诉 指引； - 方法二：联系 Adapay 运营人员，提供 申诉材料，由我们协助商户申诉；
- 关闭支付权限； - 其他风险（单日限额 X 元）；	支付宝监测商户交易存在风险，并已做出相应处置；	- 方法一：代理商登录 支付宝服务商 后台查看推送情况，并提交材料进行申诉，点击查看 支付宝交易申诉 指引； - 方法二：联系 Adapay 运营人员，提供 申诉材料，由我们协助商户申诉；
暂停支付 3 天/ 7 天	支付宝监测商户交易存在风险，并已做出相应处置；	针对部分暂停3天/7天的低风险商户，支付宝已开放自助申诉解限，点击查看 商户自助申诉指引；
- 欺诈风险（欺诈风险极高，且有投诉） - 赌博风险（赌博风险极高，且有投诉） - 色情风险（色情风险极高，且有投诉） - 套现风险（套现风险极高，且有投诉） - 集资风险（集资风险极高，且有投诉） - 花呗套现风险（花呗套现风险极高）； - 投诉风险（收到客户投诉）； - 异常交易（调单取证）； - 整改\补充材料等；	支付宝监测商户交易可能存在风险，但暂无处置；	- 建议代理商登录支付宝服务商后台，查看具体推送内容，核实商户业务情况，做出相应处理、整改或提交补充材料，以免后续支付宝进一步的处置（限额、关闭/暂停支付等）； - 汇付T日会推送T-1日商户风险情况，您也可以联系我们查询相关信息；

提高支付宝申诉成功率的小技巧分享

门头照

1. 带公司名字/与名称有关的经营名称;
2. 前台或公司的办公场景照片;
3. 照片清晰、真实;

交易凭证

1. 线下场景可提供机打小票的照片; 线上场景可以提供交易订单截图;
2. 凭证内容最好能显示商品名称、价格等明细; 最好能与订单号一致
3. 收款人信息能与商户名称等相关联;

主营业务

1. 说明经营业务、模式、一般交易金额等, 如某地方某社区里一家早餐店;
2. 支付宝审核人员会判断交易的真实性与合理性, 不建议仅填写营业执照经营范围;

补充材料

1. 如商户涉及特殊行业经营, 如医疗, 学校, 餐饮等, 建议补充特殊行业资质证明, 如经营商户为餐饮, 需补充《食品经营许可证》;

成功案例分享

处理意见

申诉成功

申诉单号: antproces

申诉类型: 交易限权申诉

发起时间: 2020-10-27 13:26:42

申诉理由: 欺诈

流程进度

发起申诉

2020-10-27 13:26:42

处理中

2020-10-27 13:26:42

申诉成功

2020-10-31 22:12:02

用户信息

商户编号 (SMID) : 2088

支付宝交易流水号: 0021120

商户经营情况说明: 我们在深圳市 经营一家IT软件开发公司, 主要业务为开发软件以及提供软件开发外包服务

提交的照片

商户法人手持营业执照

商户机打小票照片

商户门店照片

其他项一

商户法人身份证原件正面

其他项二



商户名称	商户类别	商品信息	实际支付	支付类型	支付状态	订单状态	下单时间
铺	自营	 盐 ¥ 7.45 x 10	79.50	现金支付	已支付	已完成	2021-03-28 23:12:20
茶油	非自营	 【送礼袋】 油 ¥ 89.50 x 2	179.00	现金支付	已支付	已完成	2021-03-27 20:59:03
茶油	非自营	 【送礼袋】 油 ¥ 89.50 x 1	89.50	现金支付	已支付	已完成	2021-03-26 14:26:13
茶油	非自营	 野生山 ¥ 89.50 x 1	89.50	现金支付	已支付	已完成	2021-03-26 14:25:50
电	非自营	 蓝牙耳机 迷你入耳式手 机耳机 ¥ 164.00 x 1	164.00	现金支付	已支付	已完成	2021-03-26 10:34:08

失败案例参考



大门紧闭，无法确认是否为真实为该公司正常运营的场地



手持证件无法辨识证件内容，如营业执照、法人证件

1. 小微商户没有营业执照怎么办？

答：如果是本身就没有营业制造的小微商户，在申诉时经营情况一栏说明实际情况、确无执照的也可以受理申诉。

2. 法人无法手持营业执照怎么办？

答：如果因疫情等不可抗原因法人无法到店手持营业执照，可以用营业执照原件照片替代并在经营情况一栏内说明原因即可；

3. 需要提供哪些交易凭证证明？

答：如为线下交易，可以提供发货单、发票/机打小票等，如为线上交易，可以提供订单截图与物流凭证等；

4. 如果有紧急情况申诉如何加急？

答：目前已经开设了绿色通道在部分服务商进行试点，平均申诉时效最短2小时、最长12小时，后续将进一步开放试点与增加到产品功能上。

5. 支付宝服务商后台最长可查询多少天的风险推送？

答：最长可以查看最近90天的风险数据，数据下载每次不超过5000条。

6. 申诉处理时效?

答: 1~3个工作日内处理完。

7. 不同处理结果的含义?

答:

- 申诉成功: 提交资料信息可以证明客户无风险, 解除处罚, 后续客户可以正常收款。
- 申诉失败: 提交资料不能证明客户无风险, 原有处罚结果不变。
- 无效申诉: 提交信息有误, 或者商户不需要进行申诉。

8. 申诉失败还能再次提交吗?

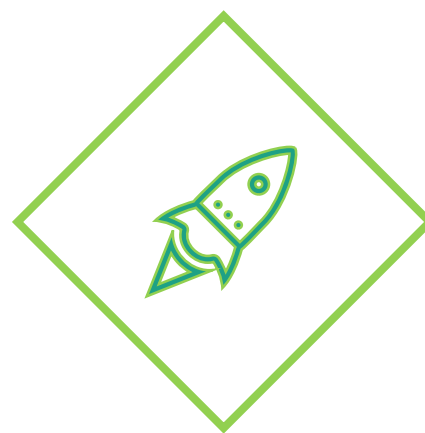
答: 可以的, 建议修改材料再次提交。

9. 商户被支付宝暂停支付 3 天/ 7 天, 提交申诉被拒: 让等待解除?

答: 表明该商户暂无其他处罚, 且处置时效马上到期, 到期后自动恢复功能, 无需再申诉。

10. 商户交易受限, 但是支付宝服务商后台未查询到相关推送, 怎么处理?

答: 建议服务商注册 [支付宝RiskGo](#) 平台, 在 自助申诉->交易限权申诉 中直接为商户提交申诉。



微信风险申诉指引



赌博、欺诈

高风险的赌博/欺诈交易，或者经过用户投诉的赌博/欺诈商户



涉嫌跨类目经营

交易类型与入网报备的业务类目不一致或违规使用低费率通道



涉嫌实时交易异常

商户部分订单命中微信其他的风控规则



未确认开户意愿

未进行微信实名认证



涉嫌未开放行业

商户交易类型涉及到微信禁止接入的行业



涉嫌交易纠纷警告

业务运营中存在较多未处理的用户投诉

微信风险处置及申诉流程

微信风险处置方式

第一类 关闭商户收款或（和）结算功能等

商户交易涉及未开放的类目、跨类目或赌博等高风险业务；

第二类 个别交易拦截/限额

微信对部分交易进行拦截或设置限额，如：

- a. 对限定时间内的交易进行拦截
- b. 设置交易笔数限制；

第三类调单或提交材料

微信认为商户交易存在风险，但浓度不高，需要商户补充一定材料说明业务真实性，或用户的账户存在风险，如；

- a. 需要商户整改或补充材料；
- b. 用户的账户异常；

第四类 警告

商户在业务运营中存在较多未处理的用户投诉；

商户申诉流程

微信服务商后台或汇付推送中已查询到商户风险处置情况；

- a. 代理商收集相关材料在服务商后台为商户提交申诉；
- b. 完成实名认证的商户联系人前往“微信支付商家助手”公众号，进行自助申诉（路径：我的账号->我是商家->风险处理）
- b. 您也可以联系我们协助申诉；



申诉成功的截图务必提供给Adapay运营<yyzc.xszf@huifu.com>

我们会协助恢复商户相关功能；

商户交易命中微信风控规则时，微信会对商户进行风险处置（如：关闭/拦截交易）并在用户支付页面进行风险提示，常见风险提示及建议的处理措施可参考下方表格。

常见风险提示	风险描述及处置	处理措施
风控拦截	商户交易存在风险，已关闭该商户收款功能或（和）结算功能；	请联系 Adapay 运营人员，我们将协助查询具体拦截原因及处理措施；
商户涉嫌违规，暂不支持微信支付；	商户存在可疑违规行为，如涉嫌跨类目经营、未开放行业，及赌博、诈骗、色情等，已关闭该商户收款功能或（和）结算功能；	方法一：代理商登录 微信服务商 后台查看推送情况，并提交材料进行申诉，点击查看 微信申诉 指引； 方法二： 商户管理员（完成实名认证的联系人）前往 微信支付商家助手 公众号，微信会通过公众号通知商户此商户号违约处理操作，商户可点击通知跳转至详情页面，或通过此路径：我的账号->我是商家->风险处理，进行相关记录的查询及处理； 方法三：联系 Adapay 运营人员查看推送情况，提供 申诉材料，由我们协助商户申诉；
特约子商户该产品权限已被冻结，请前往商户平台>产品中心检查后重试；		
交易异常，请稍后重试；	商户存在疑似违规交易，微信已对商户进行限定时间段内关闭支付或限额处理；	
该笔交易存在风险，请第二天再试；		
商户行为异常，今日不能向该商户继续付款；		
商户行为异常，为了你的资金安全，已中断本次操作；		
商家今日已无法收款，请明天再试；		
交易异常，今日不能向该商户继续付款（或已超过今日商户微信支付收款额度）		
超过该商户单笔收款限额，请降低金额重试		
超过该商户信用卡当日收款限额，请更换余额或借记卡支付；	商户信用卡收款行为被微信风控系统判定为异常，如套现，微信已暂停/关闭该商户信用卡收款功能；	

当前交易异常无法完成，你的账户暂不支持在该商户上付款；	商户交易疑似跨境消费，已拦截该笔交易；	
该商家未在微信平台完成开户意愿确认，今日暂无法继续收款；	商户没有完成微信实名认证，无法发起微信收款；	- 代理商拓展的商户 方法一：代理商登录 微信服务商 后台，下载拓展二维码，商户扫码提交资料完成实名认证，点击查看 认证指引； 方法二：商户通过 Adapay 控制台扫码完成实名认证，点击查看 认证指引； 方法三：代理商对接微信提供的 API接口，协助商户完成认证； - 无代理商的商户 方法一：通过 Adapay 控制台扫码完成实名认证，点击查看 认证指引； 方法二：联系 Adapay 运营人员，通过获取拓展二维码完成实名认证，点击查看 认证指引；
当前商户需要补齐相关资料后，才可进行相应的支付交易；		
交易存在风险，为了你的资金安全已中断本次操作。点击“查看解决方案”尝试自助解除保护	用户有风险交易记录，或用户账户异常；	点击查看「解决方案」，根据指引进行在线申诉、解除异常；

代理商在微信服务商后台查询到旗下商户已被推送风险，或者收到汇付推送的商户风险情况时，可根据具体风险类型及处置做相应的处理，如申诉、整改等，常见风险推送及处理措施可参考下方表格。

常见风险推送/处置	风险描述	处理措施
关闭支付权限；	微信监测商户交易涉嫌涉嫌跨类目经营、未开放行业，及赌博、诈骗、色情等，已做出相应处置；	方法一：代理商登录 微信服务商 后台查看推送情况，并提交材料进行申诉，点击查看 微信申诉 指引； 方法二： 商户管理员（完成实名认证的联系人）前往 微信支付商家助手 公众号，微信会通过公众号通知商户此商户号违约处理操作，商户可点击通知跳转至详情页面，或通过此路径：我的账号->我是商家->风险处理，进行相关记录的查询及处理； 方法二： 联系 Adapay 运营人员查看推送情况，提供 申诉材料，由我们协助商户申诉；
- 交易拦截 - 调整支付额度(单笔 X 元)； - 调整支付额度(单日 X 元)； - 调整支付额度(单月 X 元)；	微信监测商户交易涉嫌实时交易异常，已对商户进行交易笔数限制或支付额度限制；	
- 调单； - 补充特殊材料；	微信需对商户业务模式进行进一步的核实，暂未进行处置；	方法一：代理商登录 微信服务商 后台查看推送情况，根据详情补充材料； 方法二： 商户管理员（完成实名认证的联系人）前往 微信支付商家助手 公众号，微信会通过公众号通知商户此商户号违约处理操作，商户可点击通知跳转至详情页面，或通过此路径：我的账号->我是商家->风险处理，进行相关记录的查询及处理； 方法三： 联系 Adapay 运营人员查看推送情况，根据详情提供材料，由我们协助商户提交材料；
- 警告； - 交易纠纷警告；	商户在业务运营中被投诉的次数过多，或有较多未处理的用户投诉，微信对商户进行警告	- 建议代理商登录微信服务商后台：服务商功能-消费者投诉 查询并处理，以免后续微信进一步的处置（限额、关闭/暂停支付等）； - 汇付T日会推送T-1日商户风险情况，您也可以联系我们查询相关信息；

客户微信投诉如何处理

微信已经下线用户自助撤诉的入口，后续处理方式为：商户跟用户协商好之后，在 **服务商后台->服务商功能->消费者投诉** 中找到该笔投诉，点击 **处理完成**，随后投诉单状态会变更为“已处理完成”，平台会下发系统消息给用户确认，若用户不认可商户处理结果可选择继续投诉，继续投诉投诉单状态回流转为“待处理”需要商家继续处理。若用户无信息反馈默认问题已妥善解决。**消费者投诉处理指南**

点击投诉单号，可查看投诉详情和协商历史

消息中心

服务商搜索

帮助中心

我的账号

微信支付

商户平台

账户中心

营销中心

服务商功能

产品中心

特约商户管理

特约商户管理

风险商户管理

消费者投诉

门店管理

刷脸智能设备

物料申请

点金计划

服务商技术服务费

消费者投诉

请尽快处理投诉，若长时间不处理，将影响商户号的相关功能使用。

消费者投诉处理指南

投诉列表

投诉时间

2021-05-31

至

2021-06-30

投诉状态

全部

单次查询日期最长跨度为365天

用户留言状态

全部

用户投诉次数

全部

超时状态

全部

投诉单号

商户订单号

微信支付订单号

子商户号

投诉单号	投诉时间	投诉内容	投诉金额(元)	投诉人联系方式	用户投诉次数	微信支付订单号	被投诉商户号	投诉单状态	操作
200222020210622150109813148	2021-06-22 15:39:48	测试测试测试测试测试	0.01	用户未提供	1	4200001149202106229570090773	1900006511	处理中	回复用户处理完成

投诉单列表 >> 投诉单详情

投诉信息

投诉单号	200240420210419150085142082	投诉金额	0.01元 退款
投诉时间	2021-04-19 15:35:58	投诉人联系方式	未提供
用户投诉次数	1次	投诉人openid	oHkLxt6gvwNz0LkW-fg5a0EVqVvU
商户订单号	wxautotest1618817739	微信支付订单号	4200000980202104190786294531

投诉进展



协商历史

	角色	动作类型	内容	图片
2021-04-19 15:35:59	投诉人	提交投诉	123123123123	-
2021-04-19 15:36:01	系统	留言给商家	该交易用户已向微信支付投诉贵商户，请于3个自然日内回复并妥善处理用户投诉	-
2021-04-19 15:38:19	商户	留言给用户	111111111111	-
2021-04-19 15:38:30	投诉人	留言给商家	222222222222	-
2021-04-19 15:38:37	商户	处理完成	投诉已处理完成	-

提高微信申诉成功率的小技巧分享

经营照片

1. 带公司名字/与名称有关的前台照片;
2. 公司的内景照片, 显示办公情况;
3. 带经营地址 (门牌号等) 的门头照;

举证订单

1. 提供成功的交易信息;
2. 订单凭证能显示商品名称、价格等明细;
3. 收款人信息能与商户名称等相关联;

主营业务

1. 若还有副营业务, 也可以描述下;
2. 微信审核人员会判断交易的真实性与合理性, 不建议仅填写营业执照经营范围;

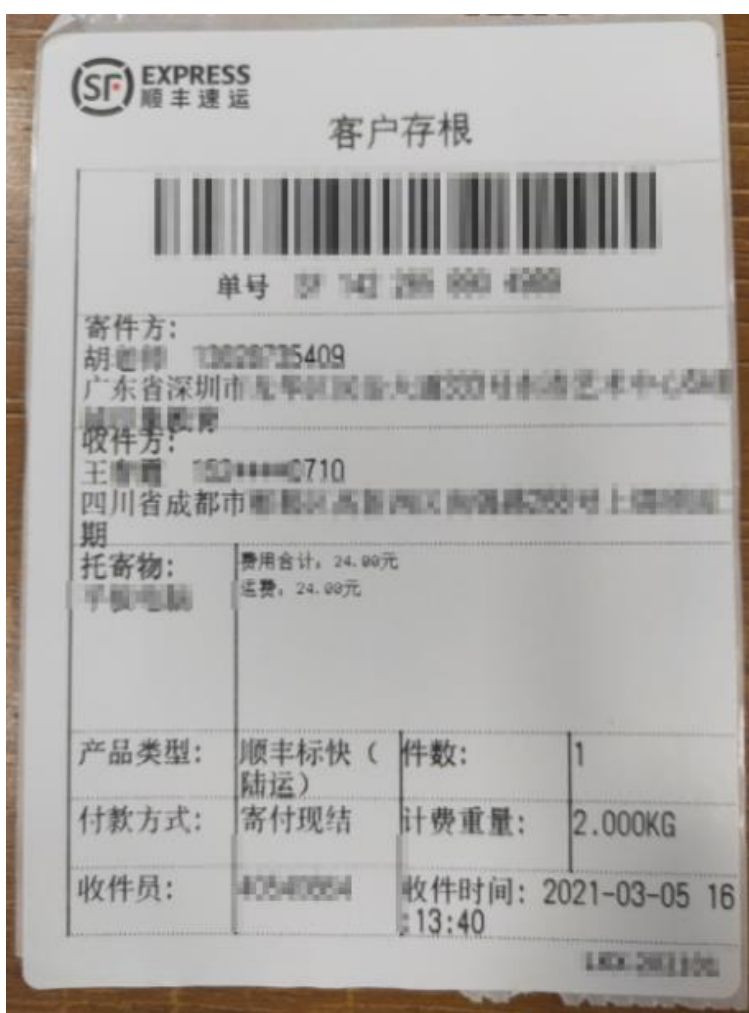
运营平台

1. 网站: 正常运营着能打开, 有ICP备案;
2. 公众号/小程序: 确保提供截图且扫码可用, 如必须登陆, 请提供测试账号密码;

成功案例分享



门头照清晰，展示企业名称且含有门牌号



物流信息真实、可查询



运营平台真实可查询，开发团队为申诉主体或有授权使用关系，介绍与运营内容一致



订单截图清晰、详细、内容与经营内容一致

1. 目前找不出3笔成功的订单，怎么办？

答：可以将图片名称修改后，重复提交其中一笔订单。

2. 举证订单号和商户订单号怎么区分？

答：举证订单号是420000开头，商户订单号是0221开头。

3. 微信有没有详细的商户处理规则？

答：微信目前公布的违规及处理指引可参考《[微信支付违规商户处理规则](#)》；

4. 通过汇付对接的微信支付，商户怎么登陆微信商户后台？

答：只有直连微信的商户才有商户后台，间联商户（如通过汇付对接）没有商户后台。

5. 我是微信服务商，我需要每天登陆后台才能知道哪些商户被推送了吗？

答：

- 服务商也可以通过邮件、微信群每天定时且批量的接收违规记录通知，[自查违规指引](#)
- 汇付T日也会推送T-1日商户风险情况，您也可以联系我们查询相关信息；

6. 申诉处理时效?

答：微信会在 5 个工作日内处理完并给出答复，若 5 个工作日仍未回复，可联系我们与微信确认。

7. 不同处理结果的含义?

答：

- 申诉成功：提交资料信息可以证明客户无风险，解除处罚，后续客户可以正常收款。
- 申诉失败：提交资料不能证明客户无风险，原有处罚结果不变。

8. 申诉失败还能再次提交吗?

答：可以的，建议修改材料再次提交，可以尝试提交2~3次。

9. 商户已清退，但为什么还会被推送?

答：若商户产生了用户投诉，即便商户已被清退，仍会有微信推送信息。

谢谢！
