

# WF-对客常见问题指南（2024.02.26）

---

## 一、概览

- （一）WF官网页面展示
- （二）登录首页页面展示
  - 1. 待办事项
- （三）常见问题

## 二、WF登录访问

- （一）登录链接
- （二）登录方式
- （三）常见问题

## 三、WF账户管理

- （一）可自行修改的账户信息
- （二）客户无法自行在门户修改的信息
- （三）常见问题：

## 四、WF收款

- （一）创建收款账号
  - 1.对客指南
  - 2.常见问题
- （二）账户证明信
  - 1.对客指南：
  - 2.常见问题：
- （三）请求收款
  - 1. 操作流程
  - 2. 请求收款状态说明
- （四）在途资金查询
  - 1.对客指南：
  - 2.常见问题：
- （五）创建订单
  - 1.结汇订单

(1) 合同信息

(2) 商品信息

(3) 物流信息

(4) 其他材料

## 2.非结汇订单

(1) 货物贸易订单

(2) 服务贸易订单

## 3.常见问题

### (六) 关联订单

1. 对客指南

2. 常见问题

### (七) 同名充值

1. 操作步骤

2.常见问题

### (八) PSP第三方平台来款

### (九) 个人来款

### (十) 收款常见问题

## 五、WF付款

### (一) 添加收款人

1.对客指南

2.常见问题

### (二) 结汇

1. (中国内地客户) 结汇提现/转账

2. (中国香港客户) 结汇提现/转账

3. 结汇至支付宝

4. 常见问题

### (三) 外币支付

1. 提现/转账操作

2. 批量付款 (转账)

3. 转账至万里汇账户

4. 转账至Zyla账号

5. 服务商快付

6. 跨境宝支付

7. 外币付款常见问题

(四) 常见问题

## 六、WF汇兑

(一) 汇兑中心版面介绍

(二) 立即兑换

(三) 指定汇率兑换

(四) 短期锁汇

(五) 远期锁汇

## 七、WF账单管理

(一) 交易凭证的下载

1. 单笔交易凭证

2. 多笔交易凭证

(二) 交易明细的查询与下载

## 八、WF其他

(一) 微信小程序

(二) 金融日历

(三) 站内信支持

注：

1. 下载后，点击目录、对客指南等链接，即可跳转至对应的页面。也可输入问题的关键词，进行搜索跳转。
2. 该指南更新于2024.02.26，若后续有知识点更新会再同步

# 一、概览

## (一) WF官网页面展示

WF官网链接: <https://www.worldfirst.com.cn/static/b2b>



## (二) 登录首页页面展示

### 1. 待办事项

操作指南可点击参考:

[W 待办事项](#) | [万里汇 \(WorldFirst\) 外贸B2B产品介绍文档](#) | [万里汇 \(WorldFirst\)](#)

建议客户可重点关注首页的【待办事项】，以便及时处理。



### (1) 常见情形:



#### a. 入驻环节 —— 尚未完成的开户流程

当客户未完成【账号认证】时，待办事项会在首页提醒客户，并继续上次退出时未完成的流程；

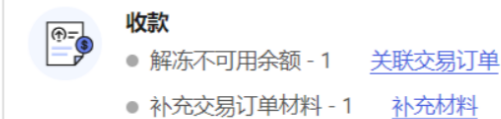
当客户收到【入驻材料】补件的通知且补件未完成时，待办事项会提醒客户，继续上次退出时未完成的流程；



#### b. 收款环节 —— 关联订单/关联订单补件

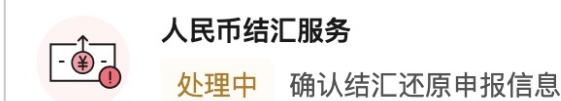
当客户需要将新的【入账资金】解冻为可用余额时，待办事项会提醒您操作【关联交易订单】；

当客户收到【订单材料】补件的通知且补件未完成时，待办事项会在提醒客户操作【补充关联订单材料】；

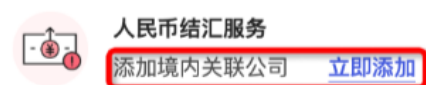


#### c. 付款环节 —— 开通结汇服务以及添加/验证收款人

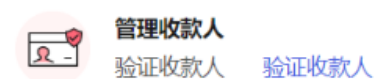
中国内地公司主体入驻万里汇时，待办事项会在首页提醒客户，系统正在自动为客户提交国际收支还原申报，以便后续客户可以操作结汇。



当客户以中国香港公司主体入驻万里汇时，待办事项会在首页提醒客户操作【添加大陆关联公司】以便客户后续操作结汇。待成功添加了境内关联公司后，系统也将自动为客户提交国际收支还原申报。



当您的账号被系统触发验卡要求时，待办事项会在首页提醒您操作【验证收款人】；



## (三) 常见问题

### 1. 手续费收取：外贸B2B账号目前如何收费？

A：万里汇（WorldFirst）外贸B2B账号的收费标准如下：

0开户费、0管理费、0入账费

同币种付款手续费：\$30 / 笔

结汇付款手续费：0.4%封顶

注：万里汇账户货币间换汇也是不收手续费的

### 2. 适用的收款范围：外贸B2B账号适用于什么业务？

对客指南可参考：[W 外贸B2B账号适用于什么业务？](#)

A：万里汇（WorldFirst）外贸B2B账号适用于实物外贸行业收款，但不包含\*禁止品类。所有外贸B2B账号收付款交易必须基于合法真实的贸易背景。如万里汇（WorldFirst）提出核验，请客户配合提供相关证明材料。为了保障万里汇客户资金安全，**我们不支持处理：**

1. 直接或间接涉及朝鲜、伊朗、古巴、叙利亚、克里米亚地区、卢甘斯克地区、顿涅茨克地区、俄罗斯、白俄罗斯等的款项。这包括自上述所列国家/地区的买家直接支付的货款或者是委托其他第三方（无论是否来自上述所列国家/地区）进行代付的货款，以及货物运输时途经上述所列国家/地区；
2. 其他涉及国际制裁的个人和实体相关的交易，例如通过受到制裁的货运公司/货运代理运输货品。

\* **禁止限制准入行业品类：**国家专营专控行业；虚拟服务行业；部分医疗化工等特殊行业；慈善投资类企业；空壳公司；涉及制裁、监管灰黑名单、重大负面新闻的企业或者个人。

### 3. 收款限制：外贸B2B账户收款有哪些限制？

对客指南可参考：[W 外贸B2B账户收款有哪些限制？](#)

A：目前我们平台只支持接收贸易款项（实物贸易货款、物流服务款和广告服务款）和同名充值款（同法人或同万里汇公司名汇出的款），不接受无关联的第三方代付也不支持无贸易背景的关联公司来账。

### Q：收款有限额的吗？

A：一般来说是没有的~

### 4. 除了中国和中国香港，还有哪些国家主体支持开户？

A：海外展业服务覆盖的国家和地区，可参考以下表格：

欧洲	英国、荷兰、德国、法国、波兰、爱尔兰、意大利、西班牙、奥地利、比利时、保加利亚、克罗地亚、塞浦路斯共和国、捷克共和国、丹麦、爱沙尼亚、芬兰、希腊、匈牙利、拉脱维亚、立陶宛、卢森堡、马耳他、葡萄牙、罗马尼亚、斯洛伐克、斯洛文尼亚、瑞典、冰岛、列支敦士登、挪威、瑞士
----	---

东南亚	新加坡，马来西亚，越南，泰国，印度尼西亚
澳新	澳大利亚，新西兰

## 二、WF登录访问

### （一）登录链接

1. 中文版：<https://portal.worldfirst.com/login?region=CN&source=B2B>
2. 英文版：<https://portal.worldfirst.com/login?region=EN&source=B2B>

### （二）登录方式

登录

通过注册手机登录 或 通过注册邮箱/用户名登录

☒ 手机号
 ☐ 邮箱/用户名

手机号
 

+86 ▼

密码
 [忘记密码?](#)

立即登录

没有账号? 立即注册

注：

1. 登录方式无法进行修改
2. 若客户忘记了登录方式，可反馈至商服同学，商服同学可在后台查询并告知

### （三）常见问题

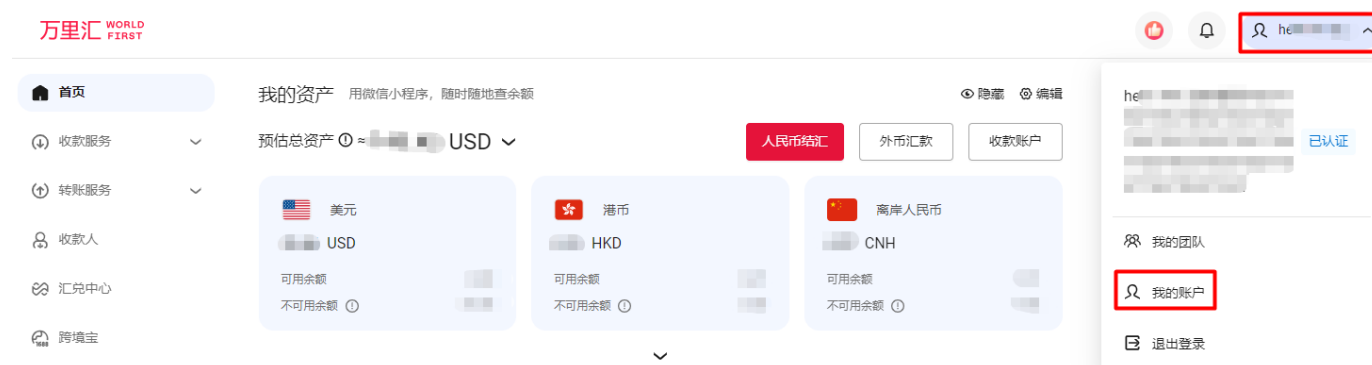
#### 1. 客户无法成功登录

- (1) 建议客户核实登录方式、登录密码
- (2) 建议客户更换浏览器/登录链接（浏览器会推荐使用Google浏览器）
- (3) 若仍未能成功登录，可直接反馈至商服同学，由商服同学协助进行排查

## 2. 多次输入错误密码

- (1) 建议客户可以直接重置密码（请注意区分是通过邮箱还是手机号收到验证码）
- (2) 一般三小时后会解锁，辛苦客户耐心等待
- (3) 若仍是报错，可直接反馈至商服同学，由商服同学协助进行排查

## 三、WF账户管理



	客户可自行门户修改
企业英文名称	√
企业法人英文姓名	√
绑定手机号	√
绑定的邮箱	√
登录密码	√
支付密码	√
公司名称（账号名称）	×
变更账户持有人/法人、董事修改	×
修改账户授权人	×
修改账户地址（公司登记地址）	×

### （一）可自行修改的账户信息

1. 企业英文名：会触发人工审核，预计一个工作日内审核完毕
2. 企业英文地址：地址长度限制在128个字符内，若超出，请客户做适当删减

### （二）客户无法自行在门户修改的信息

1. 可建议客户把相关诉求，以邮件的方式发送至B2B邮箱（fastonboarding@worldfirst.com.cn），

后台同学将协助为客户修改

2. 可直接在渠道群内反馈至对应Onboarding开户组的同学

### (三) 常见问题：

#### 1. 这个万里汇账号是什么？

A：如果收付双方都有万里汇账户，那就可以使用这个万里汇账号进行收款。如果对方没有万里汇账户，那还是需要您提供单币种/多币种收款账户给对方，进行收款噢

使用万里汇账号进行收款 **可收款**

[使用指引](#)

您可以将下方万里汇账号提供给万里汇用户或合作平台进行万里汇账户间的转账和收款：

万里汇账号

WF-281C

## 四、WF收款

### (一) 创建收款账号

从**2月1日**后才完成账户实名认证的新客户，WF系统将根据客户开立万里汇B2B账户时填写的“主要销售国家和地区”为客户自动创建推荐的本地收款账号或全球多币种收款账号。

如遇客户咨询，可建议客户登录后台查看。客户也可按实际需求再创建新收款账户。而在这个功能上线前开的账户，系统则无法自动开收款账户了，烦请知悉。

#### 1.对客指南

【中文】可点击参考：

**W** [创建收款账户 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)

【英文】可点击参考：

**W** [Add a new receiving account | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)



## 2. 常见问题

### (1) 推荐开单币种VA还是多币种VA？

A：建议先向客户了解一般收什么币种比较多

### (2) 推荐开户地是在香港还是新加坡？

A：建议向客户了解对方所在国家，因本地打本地的到账时效可能会更快

### (3) 推荐花旗还是摩根大通？

A：都是我们的合作银行，建议客户根据自身喜好进行选择即可

### (4) 我看到有万里汇账户，是不是可以直接提供这个给客户？

A：如果收付双方都有万里汇账户，那就可以使用这个万里汇账号进行收款。如果对方没有万里汇账户，那还是需要您提供单币种/多币种收款账户给对方，进行收款噢

注：需对整个万里汇账号内容进行复制，包括开头的【WF-】字段

#### 使用万里汇账号进行收款 可收款

[使用指引](#)

您可以将下方万里汇账号提供给万里汇用户或合作平台进行万里汇账户间的转账和收款：

**万里汇账号**  
WF-281C

### (5) 收款到账时效是怎么样的？

对客指南可点击参考：

**W** [收款到账时效 | 万里汇 \(WorldFirst\) 外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇 \(WorldFirst\)](#)

A：一般来说是0-3个工作日噢

注：若客户使用单币种本地收款账户收取海外买家通过本地清算网络支付的款项，收款到账时效通常为 0-1（工作日），最快当日到账；若收取您的海外买家通过跨境电汇（Swift）支付的款项，收款到账时效通常为 0-3（工作日），最快当日到账。

(6) 收款支持收取哪些币种？

对客指南可参考：

 [收款支持哪些币种 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)

a. 账户类型介绍

账户类型			支持收款币种
全球收款账户	多币种收款账户	一个账户可收取多个币种	<b>支持10大币种的收款</b>  美元USD；欧元EUR；英镑GBP；港元HKD；离岸人民币CNH；加拿大元CAD；新加坡元SGD；日元JPY；澳元AUD；新西兰元NZD  <b>支持多种币种以美元入账：</b>  详见 [b. 多币种收款账户内容]
	单币种收款账户	支持小众币种收款	<b>支持9个币种的直接入账</b>  日元JPY；瑞士法郎CHF；瑞典克朗SEK；波兰兹罗提PLN；阿联酋迪拉姆AED；以色列新谢克尔ILS；沙特里亚尔SAR；土耳其里拉TRY；南非兰特ZAR
本地收款账户	单币种收款账户	本地网络，收款到账时效更快，无中间行费用	<b>支持14个币种的本地收款</b>  美元USD；欧元EUR；英镑GBP；港元HKD；离岸人民币CNH；加拿大元CAD；新加坡元SGD；澳元AUD；新西兰元NZD；墨西哥比索MXN；菲律宾比索PHP；印尼盾IDR；泰铢THB；马来西亚林吉特MYR


b. 多币种收款账户内容

合作银行	直接支持的10大币种	国际电汇（T/T）收款自动兑换美元入账支持的币种（参考）
摩根大通银行（J.P.Morgan Chase）中国香港分行	<ul style="list-style-type: none"><li>• 美元USD</li><li>• 欧元EUR</li><li>• 英镑GBP</li><li>• 港元HKD</li><li>• 离岸人民币CNH</li><li>• 加拿大元CAD</li><li>• 新加坡元SGD</li><li>• 日元JPY</li><li>• 澳元AUD</li><li>• 新西兰元NZD</li></ul>	瑞士法郎CHF；丹麦克朗DKK；挪威克朗NOK；瑞典克朗SEK；南非兰特ZAR；泰铢THB
摩根大通银行（J.P.Morgan Chase）新加坡分行		瑞士法郎CHF；丹麦克朗DKK；以色列新锡克尔ILS；墨西哥元MXN；挪威克朗NOK；波兰兹罗提PLN；瑞典克朗SEK；土耳其里拉TRY；南非兰特ZAR；阿联酋迪拉姆AED；捷克克朗CZK；匈牙利福林HUF；文莱元BND；泰铢THB；沙特里亚尔SAR
花旗银行（Citi Bank）中国香港分行		瑞士法郎CHF；丹麦克朗DKK；波兰兹罗提PLN；瑞典克朗SEK；阿联酋迪拉姆AED；泰铢THB
花旗银行（Citi Bank）新加坡分行		暂不支持（其他币种打款将被银行退回）

\*自动转换为美元的参考汇率以合作银行的实际收款换汇到账为准。

(7) 小币种收款的注意事项：

对客指南可参考：

 小币种收款注意事项 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）

本地收款账户币种	支持的本地清算网络	收款注意事项
----------	-----------	--------



<p><b>菲律宾比索本地收款账户</b></p> <p>(收款币种为菲律宾比索；开户地为菲律宾)</p>	<p>您的菲律宾买家（客户）可以使用ACH、RTGS本地清算网络向您进行本地汇款</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持贸易背景相关收款，<b>不支持同名充值</b>，若不符合要求将无法入账</li> <li>• 因合作银行收款账户暂不支持RT-RPS（PH INSTAPAY）清算网络，请确保付款人付款时<b>选择ACH（PH PESONET）或RTGS（PH PHILPASS）清算网络</b>进行付款</li> </ul>
<p><b>印尼盾本地收款账户</b></p> <p>(收款币种为印尼盾；开户地为印度尼西亚)</p>	<p>您的印尼买家（客户）可以使用ACH、RTGS、RTP本地清算网络向您进行本地汇款</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持贸易背景相关收款，<b>不支持同名充值</b>，若不符合要求将无法入账。</li> <li>• 根据当地监管和合作银行要求，<b>收货地址须为印度尼西亚境内地址</b>，若不符合要求对应资金将做退回处理。</li> </ul>

<p><b>泰铢本地收款账户</b></p> <p>(收款币种为泰铢；开户地为泰国)</p>	<p>您的泰国买家（客户）可以使用ACH、RTGS、RTP本地清算网络向您进行本地汇款</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持贸易背景相关收款，<b>不支持同名充值</b>，若不符合要求将无法入账。</li> <li>• 付款账户为企业银行账户时可指定清算网络进行付款，付款账户为个人银行账户时只能线上通过RTP(PromptPay)或线下至银行柜台通过RTGS(BAHTNET)进行付款。当付款人使用RTGS (BAHTNET)、汇丰同行转账付款时，<b>请确保收款账户持有人为“Alipay Hong Kong Limited”</b>，否则入账将被银行拒绝。</li> <li>• 请提示付款人按照付款银行要求如实填写付款目的（purpose of payment/reason for payment），以便款项正常入账。</li> <li>• 若单笔付款超过20万美元时，请提示付款人须在付款前完成付款行的“了解你的客户”（Know your Customer）认证确保付款顺利，否则付款可能会被银行退回。</li> </ul>
<p><b>马来西亚林吉特本地收款账户</b></p> <p>(收款币种为马来西亚林吉特；开户地为马来西亚)</p>	<p>您的马来西亚买家（客户）可以使用ACH、RTGS、RTP本地清算网络向您进行本地汇款</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持有贸易背景的收款，<b>不支持同名充值</b>，若不符合要求将无法入账。</li> <li>• 付款人可指定打款清算网络。当付款人使用RTGS (RENTAS)转账付款时，<b>请确保收款账户持有人为“Alipay Malaysia Sdn. Bhd.”</b>，否则入账将被银行拒绝。</li> </ul>

注：为避免汇率波动带来的风险，可建议客户在印尼盾（IDR）和泰铢（THB）资金入账后及时进行汇兑。

**(8) 涉及国际制裁的款项是否可收？哪些国家/地区或情况会涉及制裁？**

对客指南可参考链接：[W 涉及国际制裁的款项是否可收？哪些国家/地区或情况会涉及制裁？](#)

A：为了保障万里汇客户资金安全，我们不支持处理：

直接或间接涉及朝鲜、伊朗、古巴、叙利亚、克里米亚地区、卢甘斯克地区、顿涅茨克地区、俄罗斯、白俄罗斯等的款项。这包括自上述所列国家/地区的买家直接支付的货款或者是委托其他第三方（无论是否来自上述所列国家/地区）进行代付的货款，以及货物运输时途经上述所列国家/地区；

其他涉及国际制裁的个人和实体相关的交易，例如通过受到制裁的货运公司/货运代理运输货品。

## (二) 账户证明信

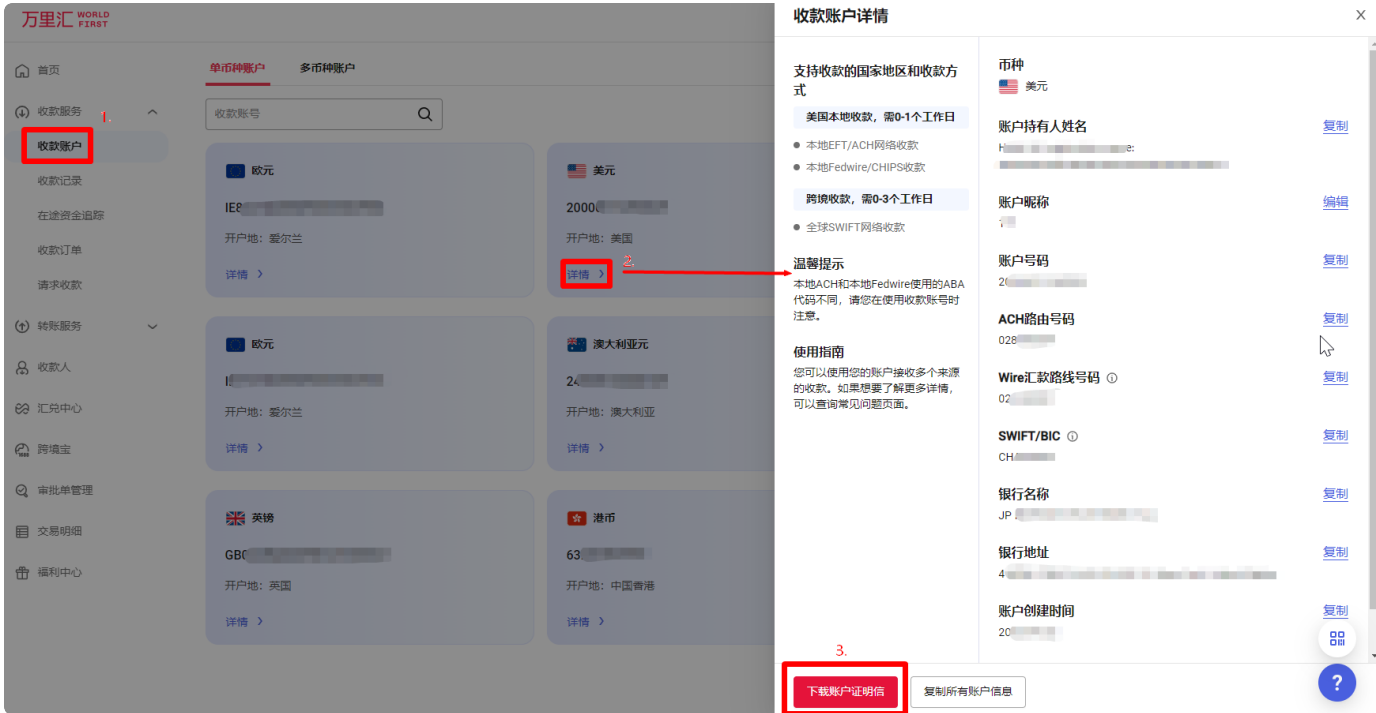
### 1.对客指南：

【中文】可参考链接：

[W 下载账户证明信 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)

【英文】可参考链接：

[W Download proof of account | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)



## 2.常见问题：

### (1) 地址我要填哪个？

A：注册地址或者实际经营地址都是可以的

### (2) 为什么下载不成功，页面会空白/提示报错？



### 该网页无法正常运转

如果问题仍然存在，请与网站所有者联系。

HTTP ERROR 401

A：一般来说可能是浏览器不兼容/拦截导致的，建议客户可以更换一下浏览器再操作下载

（会推荐使用Google浏览器，建议客户无需点击【复制所有账户信息】）

## （三）请求收款

操作指南链接：[W请求收款 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)

万里汇外贸B2B「请求收款」产品已支持广大卖家向拉美5国（巴西/秘鲁/智利/哥伦比亚/墨西哥）和非洲2国（尼日利亚和喀麦隆）的本地买家发起付款邀请，同时买家通过本地常用支付方式（在线网银/银行转账/手机钱包）以本地币种完成支付，无须创建关联订单快速入账，后续根据需求安排资金流出和结汇。

## 1. 操作流程

### (1) 进入【请求收款】的页面



(2) 创建请求收款 —— 须填写【付款人信息】、【交易详情】和【订单详情】



## 2. 请求收款状态说明

状态	说明
----	----

等待买家付款	付款请求已经创建，买家尚未操作付款。若买家未在预期时间内完成付款，您可再次复制请求链接发送给买家催促付款。
买家支付中	买家已打开付款请求并点击"Pay now"但未完成支付。若买家未在预期时间内完成付款，您可和买家确认付款进度。若买家通过线下银行转账至您的收款账户，需要您手动标记该笔请求为“买家已付款”，便于您后续快速入账。
买家全额支付	买家已通过万里汇支持的"买家本地支付付款"方式完成付款，请耐心等待资金到达您的万里汇账户。请以实际资金到账为准安排您的货物运输。
资金已到账	资金已经到达您的万里汇账户，请查看收款列表确认是否已入账成功
已过期	实际日期已超过您设置的付款截止日期，买家已无法通过该付款请求进行付款。您可发起一笔新的付款请求邀请买家进行支付。
付款方拒绝	您的付款请求已被买家拒绝，请查看拒绝原因并和买家沟通付款安排。
已取消	该付款请求已被您取消，买家将无法通过该付款请求完成付款。您可发起一笔新的付款请求邀请买家进行支付。

万里汇 WORLD FIRST

请求收款

通过创建收款链接邀请您的海外买家进行付款，支持买家使用本地钱包、在线网银、万里汇账户间转账以及普通银行转账等多种支付方式完成付款。

最新上线：拉美5国（墨西哥、巴西、智利、哥伦比亚、秘鲁）美元货款直收入账，买家本地币便捷付款，无汇损！

全部

等待买家付款

买家支付中

买家全额支付

资金已到账

已过期

付款方拒绝

资金已退回

已取消

开始日期

结束日期

币种

金额

搜索

创建时间	付款请求详情	金额	有效期至	最近更新时间	状态	操作
2024/01/26	test 尼日利亚	342.00 NGN	2024/02/29	2024/01/26	● 等待买家付款	<div>复制分享链接 查看详情 取消 复制请求 买家已付款</div>
2024/01/19	zhujia 尼日利亚	400.00 NGN	2024/01/20	2024/01/20	● 已过期	
2024/01/19	新加坡	5.00 USD	2024/04/18	2024/01/19	● 已取消	

## （四）在途资金查询

### 1.对客指南：

链接可参考：[W 在途资金查询](#) | [万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档](#) | [万里汇（WorldFirst）](#)

万里汇 WORLD FIRST

切换旧版

在途资金追踪

支持通过国际SWIFT电汇的在途收款资金进度查询，由于跨境汇款资金链路复杂，部分汇款信息可能存在缺失或延迟的情况，实际资金导致情况请以“收款记录”的入账信息为准。[了解更多](#)

全部

在途资金

银行到账

汇款失败

资金入账万里汇

2023-12-14 ~ 2023-12-15

币种 0.00 — 0.00

更多查询条件

查看流程节点，了解款项的最新动态

时间	收款账号	付款人名称	付款银行国家或地区	金额	状态
2023/12/15, 16:50:49	6320	st	英国	200.00 HKD	资金入账万里汇

付款行

WORLD FIRST UK LTD

WFSTGB2LXXX

中间行

CITIBANK N.A.

CITIHKHXXXX

收款行

JPMORGAN CHASE BANK, N.A., HONG KONG

BRANCH

CHASHKHH

资金已转出

付款金额 200.00 HKD

收费模式 OUR

2023/12/15, 16:50:49

资金已转出

收费模式 OUR

2023/12/15, 16:54:0

资金已转出

收款金额 200.00 HKD

2023/12/15, 16:56:45

资金已到账万里汇

202312151

查看详情

已到账

收款金额 200.00 HKD

2023/12/15, 17:43:40

UETR: 76f621b77a31f 端对端独立交易编号，便于银行定位款项

汇款附言:

资金追踪的状态有三种，在途、拒绝、银行到账。

- 在途：从付款行处理到收款行处理中
- 拒绝：汇款被付款行/中间行/收款行拒绝，展示拒绝原因
- 银行到账：收款行已到账，可以查看收款金额

2.常见问题：

(1) 为什么有些来账完全没有追踪轨迹？

A：由于跨境汇款资金链路复杂，针对来款的追踪定位，主要取决于银行渠道的响应反馈，所以并不是每一笔都有轨迹的。建议客户可以提供水单至商服，商服会联系后台同学做进一步查询。

(2) 追踪轨迹显示已到收款行，为什么还未入WF的账？

A：说明收款行正在处理中了，通常在收款行已处理节点1个小时内就会入账。如果超期未到账，可建议客户提供相关的收款信息，商服同学将协助进行查询。

(五) 创建订单

【中文】可参考对客指南：

W 创建订单 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）

【英文】可参考对客指南：

W Create trading orders | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）

19

- 在创建订单时，商户可根据实际情况选择【贸易类型】、【是否需结汇】

### 开始创建订单

#### 选择贸易类型

☒ 货物贸易  
需根据说明上传货物贸易的合同/发票、物流等交易证明信息。

☐ 服务贸易  
需根据说明上传服务贸易的合同、服务品类、买家名称等交易证明信息。

#### 选择订单是否需结汇 ①

☒ 是 ☐ 否

下一步

取消

注：服务贸易不支持结汇，因此会系统默认勾选“否”。

## 1.结汇订单

### (1) 合同信息

—— 需提供合同/发票，并填写订单内所有信息

合同信息

贸易类型

货物贸易

是否需结汇

是

[修改贸易类型及是否需结汇](#)

订单参考编号

请输入

请填写合同编号或者其他方式便于管理的编号

订单总金额 币种建议选择实际到账的币种，金额建议与总合同上的总金额一致

英镑

0.00 GBP

请选择实际收款的币种，如与合同币种不一致，请大致换算后填写

买家英文名称

支持选择常用买家或创建新买家

仅支持输入数字、英文字母以及“-”、“.”符号

收货国家/地区

请选择

如收货国家地区和买家国家/地区有差异，请修改

PI/CI/合同（至少其一）

支持上传.PDF、.JPG、.PNG、.JPEG格式文件，最多10个文件，单个文件需小于20M

上传文件

图片

买家英文名称

支持选择常用买家或创建新买家

+ 添加 若是新买家，请点击添加

zzzz 若是老买家，可直接选择

### (2) 商品信息



## —— 请根据交易订单填写

### 商品信息

商品中文名称 若涉及太多品类，可先填写主营的几大类。具体贸易情况可在【其他材料】进行备注

请填写商品中文名称

同类商品请合并填写，若有多个商品，请使用逗号“,”分隔

商品数量和单位 若涉及太多品类，可先选最主营的一类，进行数量、单位的填写。

请输入商品数量

单位



商品/店铺网址



请提供贵司的包含出口产品类目的独立网站或平台店铺网址，例如阿里巴巴国际站店铺网址，网址格式需为https:// 或 http:// 开头，不支持输入非网址内容的特殊字符。

## 注：首次提交结汇订单需提供含企业信息的公司网址 —— 属一次性操作

① **客户自己的网站**：网站中需要包含公司信息（与客户公司匹配）；如果没有公司信息，但网站还是客户运营，则客户可以提供相关运营证明（如网址店铺后台截图等等）

② **供应商网站**：需提供客户和供应商网站+与该供应商的任一份合同/发票，可一并看看网站里面的产品是否与客户本次交易相符

③ 若客户无法提供任何网址，可引导客户在made in China、敦煌网、凡科等进行免费申请。

相关操作指南可参考：

 [商品/店铺网址 | 万里汇 \(WorldFirst\) 外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇 \(WorldFirst\)](#)

凡科建站，可参考 <https://jz.fkw.com/proFunc.html>

免费版本凡科建站指南，可参考：<https://menhu.plvideo.cn/101487>

### (3) 物流信息

#### 物流信息

货运状态

☐ 已发货 ☐ 未发货

成交方式 (选填)

请选择



#### ① 是否已发货？

若未发货，则请告知预计发货的时间

若已发货，则需要提供对应的【国际物流单】或【报关单】。

注：目前仅支持以下三种监管方式的报关单。若为其他监管方式或境内发货人与您中国大陆公司不一致（报关单抬头跟WF账户抬头不一致），则请选择【国际物流单】并上传物流信息

监管方式

请根据报关单上的监管方式进行填写

Q

一般贸易 (0110)

跨境电商B2B直接出口 (9710)

跨境电商B2B出口海外仓 (9810)

② 是否为老买家？

若为老买家，客户能直接选择已有的老买家信息，可以不用提交物流。  
若为新买家，建议先添加【新买家】的信息，再进行后续信息的填写。

(4) 其他材料

其他材料

其他材料（选填）

- 若存在以下情况，请提交相关文件证明：  
1. 发货人与收款人不一致，提交货运代理合同或采购合同等；  
2. 收货人与买家不一致，提交买家确认完整收货人信息的沟通记录截图等；  
3. 买家与付款人不一致，提交买家确认付款人信息的沟通记录截图或原因说明等；  
4. 其他辅助佐证贸易真实性的材料（如询盘下单沟通记录、货运安排沟通记录等）  
- 支持上传.PDF, .JPG, .PNG, .JPEG格式文件，最多10个文件，单个文件需小于20M

上传文件

备注（选填）

请输入

① 若存在以下情况，可在备注栏中说明并提交补充材料：  
1. 合同中的买家名称为本地语言，可特殊备注说明；  
2. 收款特殊情况说明，例如收货人与买家不一致，买家与付款人不一致等；  
3. 其他特殊情况，请备注说明

例：如果是货代公司发货的，除了提交出口物流单据外，请一并提供客户发货到货代公司的物流单据/证明，并在【其他材料】处上传并备注说明。（若货代公司设有自提服务，或出货地和收货地不同时，请提供相关证明）

2.非结汇订单

注：一般来说，仅需提供合同/发票，填写合同信息和其他材料即可。是否仍需客户额外补充材料，请客户以审核结果为准。

22

## (1) 货物贸易订单

—— 可参考上述结汇订单的页面解析

—— 也可参考以下操作指南：

 [创建订单 | 万里汇 \(WorldFirst\) 外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇 \(WorldFirst\)](#)

## (2) 服务贸易订单

—— 特别说明【合同信息】

—— 若广告未广告制作/投放，则需要提供双方关于交付成品广告/投放完成结果的沟通记录。在【其他材料】上传补充凭证并在【备注】栏位补充说明即可。

合同信息

贸易类型

服务贸易

[修改贸易类型](#)

服务品类

请选择

服务品类中含三个选项：【物流】【广告】【其他】

▼ 若品类是【广告】，则需要填写广告合同

若品类是【物流】，则需要填写【服务证明】/【履约证明】

若品类是【其他】，则需要填写【服务合同】

订单参考编号

请输入

请填写合同编号或者其他方便您管理的编号

订单总金额

 英镑

0.00 GBP

买家英文名称

若为企业采购请填写企业完整英文名称，若为个人采购请填写采购人完整英文名称

仅支持输入数字、英文字母以及“-”“.”“+”符号

## 3.常见问题

### (1) 什么状态下，我才能修改我的订单？

A：点击订单后的【...】即可查看订单状态

若状态为【草稿】、【待关联】，皆可直接进行全部修改，不会再触发审核；

若状态为【全部关联—审核成功】、【部分关联—审核成功】，只能修改部分信息，且会再次触发审核；

若状态为【全部关联—审核中，审核失败】、【部分关联—审核中，审核失败】，则无法进行修改

万里汇 WORLD FIRST

收款订单 ①

当前所选贸易类型： 货物贸易

添加收款订单成功后，可直接在收款订单页面查看

预估可结汇总额度 ① 未发货结汇额度 ①

人民币 人民币

全部 草稿 待关联 部分关联 全部关联 收款订单状态

审核状态 货运状态 是否需结汇 跨境物流审核结果

搜索订单参考编号 开始日期 结束日期

创建日期	买家名称	订单参考编号	货运状态	是否需结汇	订单总金额	待关联总金额	状态	操作
2024/01/24, 11:11:37			已发货	是	100,000.00 GBP 已关联 0.00 GBP	100,000.00 GBP	草稿	查看 编辑 复制 删除
2024/01/24, 10:53:20			-	是	3.00 GBP 已关联 0.00 GBP	3.00 GBP	草稿	
2024/01/23			已发货	是			草稿	

## (2) 创建好后，怎么关联订单？

A：在【收款记录】页面选择对应的来账，点击【提交材料】/【继续关联订单】进入关联操作。

万里汇 WORLD FIRST

收款记录

您可在该页面查询与管理每笔收款记录，包括通过银行电汇收款、通过万里汇账户间转账以及请求收款的资金。

您有 2 个待补充信息的订单 去补充

全部 待入账 已入账 入账失败 已退款 冻结中

材料审核状态 搜索收款账号

币种 0.00 0.00 开始日期 结束日期

收款时间	收款详情	收款账号	金额	收款状态	最近操作时间	操作
2024/01/25 17:42:40	PT	5600	1.00 IDR	待入账 材料审核中	2024/01/26 16:16:37	会有【提交材料】、【继续关联订单】的相关操作提示 查看详情
2024/01/16 21:43:40	PAYM	300	2.00 CAD	已入账 材料审核完成	2024/01/19 16:45:02	查看详情
2024/01/16 17:37:40	2130	20000	1.05 USD	已入账 材料审核完成	2024/01/25 16:27:01	查看详情 继续关联订单

## (3) 我想提供的文件太多了，系统不让我上传了，怎么办？

A：建议客户可以把多出来的材料，通过邮件的形式发送给审核同学（邮箱为：Global\_Security\_Service@worldfirst.com.cn）。同时，建议客户也可以在【其他材料】-【备注】那一栏里解释说明一下。

## (4) 通过货代发，支持结汇吗？

A：是支持的~ 一般来说，建议客户除了提交出口物流单据外，一并提供发货到货代公司的物流单据/证明。（如货代公司设有自提服务，或出货地和收货地不同时，需提供相关证明）

# (六) 关联订单

## 1. 对客指南

【中文】可参考：[W 关联订单 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)

请对本次收款关联订单

收款详情

付款人 2130	收款金额 1.05 USD	付款账号	付款银行名称	入账时间 2024/ 17:37:40	<a href="#">查看更多</a>
-------------	------------------	------	--------	------------------------	----------------------

请选择订单并输入关联金额

请创建或选择与本次收款关联的订单并输入对应的关联金额。目前可关联与本次收款币种相同、贸易类型的订单 [查看常见问题](#)

若订单列表没有所需的订单，可先点击进行创建

[创建新的订单](#)

订单信息	买家名称	货运状态	是否需要结汇	订单总金额	待关联总金额	指定与本次关联金额	操作
1. 勾选对应所需的订单							
<input checked="" type="checkbox"/> 订单参考编号: 12	testjancal	-	否 ①	22.00 USD 已关联 0.00 USD	22.00 USD	<input type="text" value="1.00 USD"/>	<a href="#">查看</a> ...
<input type="checkbox"/> 订单参考编号: 12	testjancal	-	否 ①	22.00 USD 已关联 0.00 USD	22.00 USD		<a href="#">查看</a> ...
<input type="checkbox"/> 订单参考编号: 12	testjancal	-	否 ①	22.00 USD 已关联 0.00 USD	22.00 USD		<a href="#">查看</a> ...

2. 请参考本次的收款金额，输入实际需关联的金额

可关联金额 1.05 USD (已关联金额 0.00 USD)  
本次关联金额 1.00 USD

若本次关联金额 > 可关联金额，则会有超出提示，需进行修改。  
(收款金额)

[提交](#)

[取消](#)



### 入账审核中

我们将在1个工作日内进行审核，审核过程中万里汇工作人员可能会通过邮件、电话的方式联系您，请您随时关注。

注：若出现【审核中】的页面，才是代表客户已成功操作关联订单并已成功提交材料

收款详情

付款人名称

## 2. 常见问题

(1) 审核时效是多久？

A：一般来说，24小时内会有审核结果邮件通知客户的，烦请客户耐心等待一下。

若确实因客观原因需加急，可反馈至商服同学进行跟进。

**(2) 待入账的款项，想部分关联会提示报错，怎么回事？**

The screenshot shows a web interface for associating orders. At the top, a yellow warning icon and the text '关联金额不足' (Insufficient association amount) are displayed, along with the instruction '请调整关联金额或关联更多订单' (Please adjust the association amount or associate more orders). Below this, a table lists order information:

订单信息	买家名称	订单状态	是否关联	订单总金额	待关联总金额	指定与本人关联金额
订单参考编号: 1.19	ZHANG	已发货	是	108,590,000.00 IDR	86,590,000.00 IDR	86,590,000.00 IDR
				22,000,000.00 IDR		

At the bottom, a summary section shows:

收款金额	100,000,000.00 IDR	该笔款项为待入账，需全部关联
已关联金额	86,590,000.00 IDR	
还需关联金额	13,410,000.00 IDR	

Buttons for '提交' (Submit) and '取消' (Cancel) are at the bottom left.

A：对于待入账的款项，我们暂不支持操作部分关联，需要您一次性关联完毕的哈~ 您可以创建多一张订单，再进行关联哈

**(3) 我刚刚不是选过资金类型了吗？怎么又要选？**

A：您刚刚操作的是【创建订单】，现在是操作关联噢~ 在创建之后您可以点击【提交材料】，选择资金类型，就能勾选订单，进行关联了哈~

**(4) 为什么创建了订单后，提交材料的时候又要重新选择一次？**

A：我们是支持一笔款项关联多个订单的，如果您同时有多笔来自不同买家的贸易款都要入账的话，那订单也是不一样的；这样您可以自主选择，直接把来款跟对应的订单关联上。

**(5) 收到审核邮件，通知我线上补件，怎么补？**

A：在【收款记录】会有对应的提示，点击对应的订单，【前往收款补充材料】进行【补充信息】即可。若补充完信息点击了【确认修改】后，请继续点击【提交】，待出现【审核中】的页面才算真正的完成补件。

万里汇 WORLD FIRST

3

主

切换旧版

首页

收款服务

收款账户

收款记录

在途资金追踪

收款订单

请求收款

转账服务

收款人

收款记录

您可在该页面查询与管理每笔收款记录，包括通过银行电汇收款、通过万里汇账户间转账以及请求收款资金。

您有 2 个待补充信息的订单 [去补充](#)

全部

待入账

已入账

入账失败

已退款

冻结中

材料审核状态

搜索收款账号

币种

0.00

0.00

开始日期

结束日期

收款时间

收款详情

收款账号

金额

收款状态

最近操作时间

操作

待补充信息的订单

为了方便您完成后续的资金交易和人民币结汇，请及时对以下订单信息进行补充

货物贸易

服务贸易

搜索订单参考编号

搜索买家名称

订单参考编号	买家名称	货运状态	是否需结汇	订单总金额	订单审核状态	操作
zhan	test	已发货	是 暂不可结汇	0.00 USD 已关联 1.00 USD	待补充材料	<a href="#">前往收款补充材料</a>
IDRL	est	已发货	是 暂不可结汇	0.000.00 IDR 已关联 0.000.00 IDR	待补充材料	<a href="#">前往收款补充材料</a>

### 请对本次收款补充材料

#### 收款详情

付款人	收款金额	付款账号	付款银行名称	入账时间	查看更多
Ama	1.00 USD	200		2023/11/21, 17:32:40	

#### 本次收款已关联的所有订单

为避免影响您后续的资金交易，请对如下需补充材料的订单逐一点击补充，并根据提示填写或上传额外的信息以便完成收款资金入账

订单信息	买家名称	货运状态	是否需结汇	订单总金额	材料补充状态	待关联总金额	操作
订单参考编号: zhan	me	已发货	是 暂不可结汇	0.00 USD 已关联 0.00 USD	待补充材料	29.00 USD	<a href="#">查看</a> <a href="#">补充信息</a>

待补充完信息后，请务必记得在该页面，也需要点击【提交】

提交

取消

## (6) 我订单关联错了，怎么办？

A：建议客户先通过邮件告知关联错误的原因。待客户确认邮件已发送后，可将客户情况反馈至商服同学将进行跟进。同时，也建议客户先创建正确的订单，以便后续操作关联。

## (七) 同名充值

### 1. 操作步骤

27

(1) 客户可以在【收款记录】中找到【待入账】的【同名充值款项】并点击【提交材料】



## 开始提交材料

请选择收款资金来源

**同名充值**

可支持银行卡同名充值

[选择](#)

**从海外买家收款**

可支持从第三方企业/个人买家收款

[选择](#)

## 2. 常见问题

### (1) 什么叫同名充值？

A：我们支持同名企业及其法人/董事/持股≥25%的股东的银行账户或部分第三方支付平台（例如Paypal）汇款至您的万里汇（WorldFirst）收款账户进行充值。

### (2) 同名充值，需要提供什么材料？

A：

如果是【银行卡充值】，您可选择【银行对账单】或者选择【银行资信证明】（二选一）

如果是【通过第三方支付平台结算】，您根据提示选择【支付平台】及其支付平台的【开户证明】和【近3个月交易账单】即可

### (3) 同名充值的款项能结汇吗？

A：一般来说，同名充值的款项是不支持结汇的。

若该笔同名充值的款项是一笔贸易款，能还原到第三方贸易的，可将客户情况反馈至业务经理，由业务经理判断并申请加白。如果加白成功，客户则可以创建结汇订单提交相关的贸易材料，待审核通过后即可操作结汇。



## (八) PSP第三方平台来款

### 1. 支持收取的平台来有哪些？

A：目前Paypal、Pingpong、Airwallex等常见平台的来款都是支持收取的。若遇到其他较为少见的平台来款咨询，可先反馈至商服同学进行确认。

### 2. 是否支持同名来款？

A：若是符合同名来款要求（同名公账来款，或者是同一董事/法人/25%股东的个人账户来款），则允许入账但不允许结汇。

### 3. 是否支持结汇？

A：如果客户表示实际贸易背景是B2B业务（即B2B客户作为电商平台供应商），且可以还原B2B贸易背景并提供相关的材料的（发票、物流、网址等信息），待审核通过后，即可入账并结汇。

—— 以Paypal平台的为例：

#### 1. PayPal同名来款包含哪些情形？

- (1) PayPal企业账户和万里汇注册主体一致
- (2) PayPal个人账户的注册人是万里汇注册主体的法人/董事/股东（持股比例25%以上）

#### 2. PayPal同名来款如需要补充材料入账，怎么操作？

- (1) 资金需要结汇，选择“B2B贸易资金”，根据系统要求提供相关材料，审核通过后可直接入账
- (2) 资金不需要结汇，选择“同名充值资金”，根据系统要求提供简易材料，审核通过后可直接入账

#### 3. PayPal同名来款资金结汇有哪些要求，提前准备哪些材料？

对客指南可参考：

 [PayPal同名来款注意事项](#) | [万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档](#) | [万里汇（WorldFirst）](#)

- (1) 要求：PayPal收款日期和提现至万里汇日期间隔须在6个月以内

- (2) 请提前准备以下材料：

- ① PayPal后台账户信息截图，须包含账户持有人名称
- ② PayPal出入账记录，须指明提现至万里汇的资金对应PayPal收款和付款记录中的哪些款项
- ③ 交易对应的物流凭证
- ④a. 如果提现至万里汇的资金对应的是PayPal的一笔来账交易，请准备交易对应的合同或发票
- ④b. 如果提现至万里汇的资金对应的是PayPal的多笔来账交易，请准备1-2笔较大金额交易材料，以下材料任选其一（合同/发票/订单截图/交易明细/订单销售记录）

注意：如果提现至万里汇的资金对应的是PayPal的多笔来账交易，订单金额填写总提现金额，从多笔来账中选择1-2笔较大金额交易对应材料上传即可。

## (九) 个人来款

Q：外贸B2B账户可以收取个人打款方的来款吗？

A：若付款人是贸易背景下的个体工商户或者公司或者B2B平台线上店铺指定的法人、股东或员工，需要客户提供个体工商户营业执照或者公司或者平台店铺相关证明等补充材料。

注：目前我们不支持接收无公司背景的个人非贸易用途付款。请务必提前和客户同步，建议客户的买家，使用公司账户来支付货款，以免后续资金无法入账。

## (十) 收款常见问题

1. 有笔来款还未收到，能不能帮忙查一下？

A1：告知客户常规收款时效，一般来说，收款到账时效是0到3个工作日，建议客户耐心等待。

A2：建议也可查询金融日历，看是否影响款项的到账

A3：请尽量让客户提供较为完整的MT103报文、汇款水单等支付凭证，以便商服同学为客户进行查询。

报文样例：

Debit Confirmation Message

CN APSWT

.SINOYCB

TEST NR

{1:F01CITISGSGAXXX0000000000}{2:103CITIUS33XXXN}{3:{108:SGCFTD3061304880}{119:STP}{11:001}{121:1a8fdb26-4be3-4f44-afe8-3ab085a874ad}}{4: tracking number-银行通过该号码定位资金情况}

:20:3061304880 receiving bank to locate to fund

:23B:CRED

:32A:210914USD3238 付款起息日、币种、金额

:33B:USD3240, value date/currency/amount

:50K:/0\*\*\*\*0026

. E-COMMERCE

PTE LTD -

SINGAPORE:

SINGAPORE:068811

:52A:CITISGSGXXX

:53A:/10991581

CITISGSGXXX

:56A:CHASUS33XXX

:57A:BOFIIIE2D 收款行 receiving bank

:59:/E\*\*\*\*\*9 收款人名称、账号 bene account name/account number

. LTD

:70:C50400000348564

:71A:BEN

:71F:USD2,00

-}

MT103模板

2. 手续费问题

A：我们来款是不收手续费的哈。

注：付款时才会有手续费。

同币种付款手续费：\$30/笔；结汇付款手续费：0.4%封顶。

### 3. 客户要求查询银行扣款的明细

- (1) 建议客户使用在途资金查询功能，进行初步查询
- (2) 若客户无法自主查询，可反馈至商服同学，由商服同学协助查询

### 4. 到账币种不一致：

- (1) 建议客户使用在途资金查询功能，进行初步查询，看看是哪个节点银行换了币种
- (2) 导致实际入账与约定币种不一致的原因会很多个，也有同步对应的建议去规避，后续该买家再次付款时您可以留意下。（以汇出美元USD，但入账为港币HKD的case为例：
  - ①有些国家或地区的银行在汇款时会有一个选项“funds to be sent in foreign currency ?”买家一不留神就习惯性地点了“YES”；如果客户点YES，那么入账的就是港币，如果客户点NO，那么入账的就是汇款原币种
  - 建议：提醒买家电汇时注意留心，如果出现“funds to be sent in foreign currency ?”，请不要勾选，或者勾选“NO”
  - ②买家在线填写汇款信息时，有的银行会自动将汇款换成收款地区当地的币种；
  - 建议：可以提醒买家电汇时在电文附言中注明“必须原币种入账”
  - ③有些中间行看到收款账户在中国香港地区，默认将USD兑换成HKD。
  - 建议：使用买家所在地区的本地收款账户直接收取买家的当地币种，通过当地资金清算网络进行资金划拨，尽量避免中间行处理。

### 5. 币种打错收款账户能不能收？比如欧元打去了美元单币种账户

A：若币种错误，例如，将欧元或者港币打入美金账户，是无法收到的。对应的货币账户只能收取对应货币，其他币种无法收取。建议客户让汇款方咨询汇款行具体情况，若汇款行有操作汇兑再汇出，则不受影响；若没有操作汇兑，建议付款方发起款项召回。

— EUR 直接入账WA USD账户：不可入账

— EUR于汇款行兑换成USD, 再支付至WA USD账户：可入账

### 6. 收款行的Swift code弄错了怎么办？

A：资金一旦汇出，swift code是无法更改，又因为收款行信息有误，款项并没有到达万里汇，因此客户侧追溯会比较被动。所以如果汇款人填错收款行的swift code, 可建议由汇款人发起资金召回。

一般来说，错收行也可能主动操作原路退回该笔款项。

### 7. 款项到账后，客户需要提交材料吗？

A：主要是根据款项的入账状态进行判断。

若款项为【待入账】，则该笔款项必须需要客户提交材料；

若款项为已入账，则可根据客户的结汇需求，看是否需要提交材料；

若款项【已入账-客户需结汇】，则该笔款项必须需要客户提交材料；

若款项【已入账-客户无需结汇】，则该笔款项可直接用于外对外流出，无需客户提交材料

#### **8. 每一笔都要审核吗？能不能帮我设置成每一笔都快捷入账？**

A：不是的哈，我们的快捷入账功能是指系统将根据该笔来账的具体情况，综合判断是否允许快捷入账的。

#### **9. 我款项都入账了，结果生意做不成，那这笔款我能怎么主动退回去？**

A：我们是可以为客户操作原路退回的，而原路退回到账一般需时2-3周，耗时较长。

因该笔款项已成功入账，建议客户可以直接通过转账的方式，汇款给原付款人。付款到账时效为1-5个工作日，耗时较短。（一般来说，若是同币种汇出会收30USD/笔手续费，建议客户可按实际情况进行选择退款方式）

#### **10. 海外买家已经打款给我了，但他又要召回怎么办？我的钱会被退回去吗？**

A：一般来说，召回是需要征得收款人同意的。即在汇款人向收款方发起汇款召回后，如得到我们客户的同意，款项即可被汇款行召回。

若付款行确认被召回的款项是通过ACH(自动化票据清算系统)渠道汇出的，在结算日之后的五个银行日内，该笔款项可被无条件的召回，即无需客户的同意和授权。（该特殊情况烦请知悉）

注：暂时只有USD ACH（美国）和CAD ACH（加拿大）的款项才能发起Reversal，其他地区ACH无此业务。

#### **11. Routing number/ABA Number是什么？**

A：Routing number】释义：又称 ABA Routing Number，是美国银行家协会（American Bankers Association）制定的一个银行行号，用来识别具体银行，共9位数字。

● 清算路由编码 = ACH routing number

● 电汇路由编码 = Wire routing number

关于美元收款账号的routing number，客户需要使用哪个路由号取决于客户的汇款方式，建议客户可以先和打款方确认汇款方式是属于本地汇款还是跨境汇款，再来让汇款人选择对应的Routing Number。

同时，建议客户下载“账户证明信”（内含swift code和 routing number等所有收款账户信息），将其提供给汇款方，让汇款方与汇款行再次核对信息，避免影响到账。

收款账户详情

支持收款的国家地区和收款方式

美国本地收款，需0-1个工作日

本地EFT/ACH网络收款

本地FedWire/CHIPS收款

跨境收款，需0-3个工作日

全球SWIFT网络收款

温馨提示

本地ACH和本地Fedwire使用的ABA代码不同，请您在使用收款账号时注意。

使用指南

您可以使用您的账户接收多个来源的收款。如果想要了解更多详情，可以查询常见问题页面。

币种

美元

账户持有人姓名

复制

账户昵称

编辑

账户号码

复制

ACH路由号码

复制

Wire汇款路线号码

复制

SWIFT/BIC

复制

银行名称

复制

银行地址

复制

账户创建时间

复制

下载账户证明信

复制所有账户信息

?

## 五、WF付款

### (一) 添加收款人

#### 1.对客指南

【中文】可参考：

**W** 添加提款/转账收款人 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）

【英文】可参考：

**W** Add a new payee (withdrawal/transfer) | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）

万里汇WORLD FIRST

🔔

🔔

🔍 hello HK 注...

切换旧版

🏠 首页

👤 收款服务

👤 转账服务

👤 收款人

🏠 汇兑中心

🏠 跨境宝

🏠 审批单管理

收款人管理

处理中的收款人

🔔 你有处理中的收款人，需要关注 > 可点击此处查看【审核中】、【待补充验证材料】的收款人信息

批量添加收款人历史记录

查看每次批量绑卡结果 >

全部 同名账户 第三方账户

收款账号 请输入 🔍

收款人名称	收款人别名 ①	币种	收款账户 ①	操作
vn	newnenw	人民币	347724324324	付款

若收款人列表无所需的收款人信息，可直接点击此处进行添加

+ 添加新的收款人

## 2.常见问题

### (1) 为何显示添加收款人失败？

A：请先让客户自查，看是否已成功添加过同一收款人。

若是添加新收款人的报错，建议先提供对应客户的MID反馈至商服同学，商服同学会让后台同学进行排查



### (2) 添加收款人也要审核的吗？

A：审核是随机触发的，预计一个工作日内会有审核结果给到客户

### (3) 在哪里补充提供材料？

A：在【收款人管理】页面，查看【处理中的收款人】，点击【上传验证文件】即可

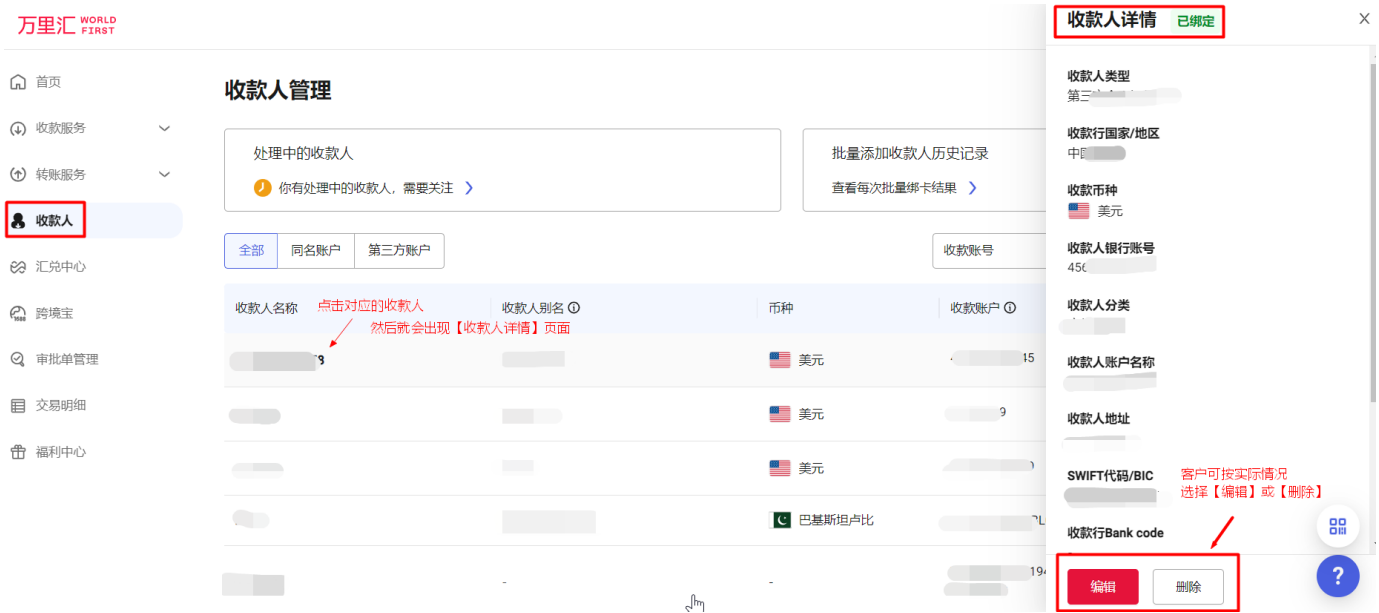
#### 处理中的收款人

万里汇会依据您添加的收款人，判断是否需要审批或验证，完成后才可以对其进行资金流出。请依照页面提示，完成本页要求的信息。

账户名 收款人别名 ①	币种	收款账户 ①	状态	操作 ①
LI 墨...	人民币	53- 安徽	● 处理中	上传验证文件

### (4) 收款人信息填错了，怎么修改？

A：在【收款人管理】页面，点击对应的收款人信息，会弹出【收款人详情】页面。客户可点击【修改】然后进行操作。



注：以下五类收款人信息【收款人类型、收款行国家/地区、收款币种、收款人银行账号、收款人分类】皆无法修改。若是这五类信息有误，建议客户删除错误收款人信息后，重新进行添加。



## (二) 结汇

快捷入口：

## 1.（中国内地客户）结汇提现/转账

对客指南可参考：

**W** 结汇提现/转账（中国内地客户） | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）

(1) 在首页，客户可以依次点击【付款服务】-【人民币结汇】，可自主选择【单笔结汇】或【批量结汇】



(2) 选择人民币收款人账户



## 单笔结汇

[结汇至银行账户](#) [结汇至支付宝账号](#) **第一步：选择收款人账户类型**

选择收款账户类型

☒ 第三方账户

用于供应商或商业合作相关的资金用途

☐ 同名账户

账户名为注册人、注册企业或企业法人/董事

选择收款人 ①

选择或搜索收款人

**第二步：选择对应的人民币收款人**

附言（选填） **第三步：客户可根据实际情况，填写附言信息**

可填写发票信息、采购信息等，附言是否对收款人展示取决于收款行规则

下一步

取消

### (3) 选择扣款余额账户

请注意：小币种收款后，需要先兑换为G10币种（美元、欧元、英镑、港元、离岸人民币、加拿大元、新加坡元、日元、澳元、新西兰元）才可进行结汇

## 选择可结汇订单

为满足相关法规对于跨境交易真实性的管理要求，当您提款/转账人民币时，需要选择可结汇订单。

以下汇率仅为参考汇率，最终的交易金额会根据交易确认页上的实际汇率进行计算。

付款给

收款人详情 →

提出币种

选择货币账户

美元	18.99 USD
英镑	28.40 GBP
欧元	1.75 EUR

实际转出金额 0.00

万里汇汇率 -

收款币种和金额

0.00 CNY

下一步 上一步

### (4) 输入结汇金额

在结汇页面，您可直接输入希望提出的外币金额或者希望到账的人民币（CNY）金额，系统将根据客户所输入的提出金额，自动匹配可结汇的订单。在自动选择完成后，客户也可以根据实际需求查看或手动调整选中的订单和金额。

同时，系统将根据客户的账户余额、可结汇订单及结汇限额等因素，综合计算出本次可结汇额度。客户可在额度范围内发起人民币提款或转账。

WORLDFIRST

提出币种

全部提出

美元

1.00 USD

余额

1.71 USD  
本次可结汇额度约为: 1.71 USD ①

服务费

0.00 USD

实际转出金额

1.00 USD

专享汇率

1 USD = 7.13540172 CNY  
(市场参考汇率 1 USD = 7.13160000 CNY)

优惠详情

已享受 1 项优惠

专享

专享汇率

兑换多享 0.01 CNY

免额

可用 110,468.00 CNY

该笔交易未产生

您可以在这里查看已选中的订单，并进行手动选单。

不再提示

已选订单 ①

已默认选择 1 笔订单

查看或手动选单

收款币种

人民币

7.14 CNY

下一步

返回

(5) 确认订单和金额

订单选择和金额输入完毕后，客户可以点击【确认】，系统界面上展示交易总金额、服务费、汇率以及本次结汇到账的人民币金额。

(6) 确认交易


若客户确认交易信息无误后，点击【下一步】进入交易确认页面，交易确认页面将展示该笔交易的收款人详情、交易详情及所选的订单详情，同时系统将会展示【实时汇率刷新时间】，系统将会每隔【1分钟】提示您刷新页面查看最新汇率。

(7) 发起交易

如客户确认交易信息无误后，客户可点击【确认】并输入【支付密码】，并根据页面提示完成相应的【身份核验】，核验成功后，系统将会展示【交易已被受理】的成功页面。

2. （中国香港客户）结汇提现/转账

操作指南可参考：

 结汇提现/转账（中国香港客户） | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）

注：若需结汇至【支付宝账户】，客户必须要先操作添加境内关联公司。

## 1. 【添加境内关联公司】操作指南



(1) 若【待办事项】未正常显示【添加境内关联公司】，可按以下步骤操作：

在【收款人】处选择【支付宝】，会有对应的入口让客户去添加关联公司。

### WORLDFIRST

#### 添加新的收款人

要添加的收款人账户类型是



是提现到个人同名账户还是转账到第三方账户

☐ 同名账户  
账户为同名账户

☐ 第三方  
用于供应或商业合作相关的资金用途

账户类型是什么？

☐ 个人账户  
用于个人资金用途

(2) 关联公司审核一般需1-2个工作日，且【待办事项】也会显示目前的处理进度。

如需【催审】或了解【关联公司审核失败】的原因，渠道可直接在渠道群内咨询开户组的同学，也可反馈至商服同学，商服同学将协助处理。

## 3. 结汇至支付宝

(1) 操作指引可参考：

**W** 结汇至支付宝账户 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）

(2) 适用场景：

对于万里汇（WorldFirst）外贸B2B中国内地商户，通常情况下，客户可在完成入驻之后，操作添加支付宝收款账户。待添加完成后，即可操作结汇到支付宝账户

对于万里汇（WorldFirst）外贸B2B中国香港商户，通常情况下，客户需要在完成入驻后，操作添加客户的中国内地关联公司并且审核通过，然后客户可以操作添加支付宝收款账户。待添加完成后，即可操作

结汇到支付宝账户。

(3) 操作页面显示：

① 可先添加支付宝账户

万里汇 WORLD FIRST

收款人类型

添加新的收款人

要添加的收款人账户类型是

银行卡

支付宝

是提现到同名账户还是转账到第三方账户？

☐ 同名账户

账户名为注册人、注册企业或企业法人/董事

☐ 第三方

用于供应商或商业合作相关的资金用途

账户类型是什么？

☐ 个人

用于个人资金用户

☐ 企业账户

用于企业的资金用途

下一步

取消

② 可在【人民币结汇】页面选择单笔结汇（批量结汇暂不支持结汇至支付宝）

万里汇 WORLD FIRST

人民币结汇

预估可结汇额度 ①：

人民币结汇

单笔结汇

转账至中国境内的同名或三方供应商的人民币银行账户或支付宝账号

去结汇

阳光合规，不占用个人 5 万美元/年的结汇便利化额度

支持美元、欧元、离岸人民币等 10 个主流币种

收款账户：中国内地的人民币银行账户；支付宝账号（独家支持）

到账时间：1-15 分钟

服务时间：7 \* 24H，不受周末节假日影响

服务费率：封顶 0.4%

收起详情

批量结汇

将人民币一次性付款至多个收款人的银行账户

去结汇

查看详情

选择收款人

输入金额

## 单笔结汇

结汇至银行账户

结汇至支付宝账号

选择收款账户类型

☒ 第三方账户

用于供应商或商业合作相关的资金用途

☐ 同名账户

账户名为注册人、注册企业或企业法人/董事

选择收款人 ①

选择或搜索收款人

附言 (选填)

可填写发票信息、采购信息等, 附言是否对收款人展示取决于收款行规则

下一步

取消

## 4. 常见问题

### (1) 结汇抬头会显示什么?

A: 一般来说会这样显示:

结汇到银行卡: 支付宝(中国)网络技术有限公司 或 易宝支付有限公司

结汇到支付宝: World First 万里汇 或 客户自己的公司名

也建议客户在支付时, 可在附言处进行信息备注。

### (2) 预估可结汇额度是什么? 为什么我余额跟我预估可结汇额度不一致?

A: 我们是根据您的可结汇订单额度, 生成您预估可结汇的总额度的。若您后续有操作外币转账或者余额有包含不结汇订单的, 那都可能导致您的余额与预估可结汇额度不一致噢

万里汇 WORLD FIRST

消息

通知

搜索

切换旧版

首页

收款服务

收款账户

收款记录

在途资金追踪

收款订单

请求收款

收款订单 ①

当前所选贸易类型: 货物贸易

+ 添加收款订单

预估可结汇总额度 ①

人民币

未发货结汇总额度 ①

人民币

全部

草稿

待关联

部分关联

全部关联

审核状态

货运状态

是否需结汇

跨境物流审核结果

### (3) 结汇限额是什么意思？

A：主要是有两个限额【付款时的结汇限额】与【未发货结汇额度限额】

【付款时的结汇限额】：系统默认是单笔结汇的限额为50W CNY、单日结汇的限额为150W CNY

【未发货结汇额度限额】：系统默认初始额度为5W USD

若客户想提高结汇额度，烦请将客户情况反馈至业务经理

### (4) 未发货结汇额度是什么？在哪看？

对客指南可参考：

**W** [未发货结汇额度 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)

A：若客户的订单是未发货的，或暂时无法提供有效跨境物流信息（例如暂时只能提供国内段物流或EXW交货等）的，在一定额度范围内，我们也是可以让客户来用这类订单完成结汇流出的。但当额度使用达到上限时，需要补充历史该类订单的有效跨境物流信息释放额度，以供后续使用噢。

您可以在【收款服务】-【收款订单】页面，查看到具体的额度。



### (5) 我的未发货结汇额度显示为0怎么办？我要如何释放？

A：您可以先找到需要您补充【有效跨境物流信息】的该类订单，然后点击【编辑】，即可提交相关材料了。

① 入口一：可在【收款订单】页面查看到需要您补充【有效跨境物流信息】的该类订单；客户可通过上方【跨境物流审核结果】筛选出该类订单。

万里汇WORLD FIRST

🔔

🔔

🔔

🔔

切换旧版

🏠 首页

④ 收款服务

收款账户

收款记录

在途资金追踪

收款订单

请求收款

转账服务

收款人

汇兑中心

跨境宝

审批单管理

交易明细

福利中心

收款订单①

当前所选贸易类型: 货物贸易

+ 添加收款订单

预估可结汇总额度①

未发货结汇额度①

全部

草稿

待关联

部分关联

全部关联

审核状态

货运状态

是否需结汇

跨境物流审核结果

搜索订单参考编号

开始日期

结束日期

创建日期	买家名称	订单参考编号	货运状态	是否需结汇	订单总金额	待关联总金额	状态	操作
2024/09/09			-	是	3.00 USD 已关联 0.00 USD	3.00 USD	草稿	...
2024/11/4	z	1	未发货	是	1.00 GBP 已关联 0.00 GBP	1.00 GBP	待关联	...
2024/10/3		wc-123	已发货	是	25,989.00 AUD 已关联 0.00 AUD	0 AUD	待关联	...
2024/10/3	y	2-0	已发货	是	99.00 USD 已关联 1.50 USD	97.50 USD	部分关联 审核成功	查看 编辑 复制
2024/08/57:37	ai		未发货	是	10.00 USD 已关联 0.00 USD	10.00 USD	草稿	

②入口二：在结汇过程中选择该类订单使用 待补充跨境物流结汇额度 超出了限额，订单选择页面将会提示您超出限额，需要跳转前往【贸易凭证】补充有效跨境物流信息释放额度，跳转后将为您展示对应的订单。

(6) 物流信息扫描中，这是不是还没有释放未发货结汇额度的呢？

A：【物流信息扫描中】就说明客户的物流单据还在审核中，待审核通过后，就会释放对应的未发货结汇额度了。

客户可通过上方【跨境物流审核结果】筛选出该类订单。

万里汇WORLD FIRST

🔔

🔔

🔔

🔔

hello HK 注...

切换旧版

🏠 首页

④ 收款服务

收款账户

收款记录

在途资金追踪

收款订单

请求收款

转账服务

收款人

汇兑中心

跨境宝

审批单管理

收款订单①

当前所选贸易类型: 货物贸易

+ 添加收款订单

预估可结汇总额度①

未发货结汇额度①

全部

草稿

待关联

部分关联

全部关联

审核状态

货运状态

是否需结汇

物流信息扫描中

搜索订单参考编号

开始日期

结束日期

创建日期	买家名称	订单参考编号	货运状态	是否需结汇	订单总金额	待关联总金额	状态	操作
			已发货	是	0 USD 已关联 USD	8 USD	部分关联 审核成功	...

(7) 什么才是有效跨境物流信息？


A：货物的跨境段物流信息，需能够证明货物是从中国境内发往境外（含中国港澳台地区）的海运/空运/陆运等三方物流单或报关单信息。一般来说，只有当物流信息同时满足以下条件时，才视作有效的跨境物流信息：

- ① 物流显示的收货人与发货人的信息与交易相符
- ② 物流可追踪查验
- ③ 物流显示货物从中国境内出境，收货地需在保税区或中国境外地区，接受境内段和境外段分开投递的两段式物流

（8）为什么客户结汇额度足够的，订单审核也通过了，结汇的时候显示超出了结汇额度？

① 【付款时的结汇限额】

提出币种

 美元

▼

余额

155,000.00 USD

本次可结汇额度约为：5,364.37 USD

- 本次可结汇额度：万里汇（WorldFirst）根据您的账户余额、可结汇订单及结汇限额等因素，综合计算出本次可结汇额度。您可在额度范围内发起人民币结汇。
- 预估可结汇额度 ①：87,000.00 USD
- 待补充跨境物流结汇额度剩余 ①：50,000.00 USD


服务费

0.00 USD

实际转出金额

0.00 USD

专享汇率


1 USD ≈  CNY

(市场参考汇率  CNY)

已选订单 ①

已默认选择 0 笔订单 查看或手动选单 >

收款币种

 人民币

0.00 CNY

全部提出

68,000.00 USD

超出本次可结汇额度，请修改金额。

A：无特殊申请情况下，客户结汇单笔是50W人民币，单日是150W人民币。遇到显示超出可结汇额度的提示时，除了查看确认客户的预估可结汇额度外，也先请客户检查是否超过单笔结汇限额。

若是单笔超出，可建议客户分两次操作；若是单次超出，可先让客户确认今日结汇总金额是否已快超出限额，并建议明日再操作结汇。

② 【未发货结汇额度限额】



万里汇 WORLD FIRST

收款订单 ①

当前所选贸易类型: 货物贸易

您可以补充有效的跨境物流信息, 以释放占用的未发货结汇额度。

预估可结汇总额度 ① 人民币

未发货结汇额度 ① 人民币

全部 草稿 待关联 部分关联 全部关联

审核状态 货运状态 是否需结汇 跨境物流审核结果

搜索订单参考编号 开始日期 结束日期

创建日期	买家名称	订单参考编号	货运状态	是否需结汇	订单总金额	待关联总金额	状态	操作
2024/01/19, 09:18:10	h...	...	已发货	是	10,000.00 GBP 已关联 0.00 GBP	10,000.00 GBP	待关联	...
2024/01/19, 08:38:49	test...	...	未发货 订单已关联, 可继续补充跨境物流信息释放未发货结汇额度	是	2,000.00 USD 已关联 2.00 USD	2,000.00 USD	部分关联 审核成功	...

A: 如果使用未发货的订单进行结汇, 是会占用未发货额度的。如果额度用完, 后续未发货的订单就不可以用于结汇了。若后续该笔订单已发货, 还请客户及时在后台补充一下发货信息。

A2: 若客户已提供物流单据了, 但还没释放额度, 可反馈至商服同学。商服同学将协助查询。

## (三) 外币支付

### 1. 提现/转账操作

对客指南可参考:

[W 外币提款/转账 | 万里汇 \(WorldFirst\) 外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇 \(WorldFirst\)](#)

万里汇 WORLD FIRST

外币汇款 (包括离岸人民币)

提现

提现到注册人、注册企业或企业法人/董事的同名银行卡账户

转账

转账到其他第三方个人、企业的银行卡账户/万里汇账户/ Zyla 账户

生态快付

已入驻多家知名服务商, 支持实时付款至服务商

VAT 支付

(1) 在【外币汇款】页面, 选择是需【提现】还是【转账】

a. 提现: 可提现至注册人、注册企业或企业法人/董事的同名银行卡

1

2

3

4

选择收款人

输入金额

确认交易信息

交易结果

### 选择收款人

 提款至银行账户

 提款至支付宝账号

选择收款人 ⓘ

选择或搜索收款人

附言 (选填)

填写附言信息

下一步

返回

b. 转账：可转账至其他三方企业/个人的银行卡账户/万里汇账户/Zyla账户


## 转账


转账至您关联的收款人


交易类型

- ☒ 单个收款人
- ☐ 多个收款人

收款账户类型

 转账至银行账户

 转账至万里汇账户  
资金归集/支付货款0手续费

 转账至Zyla账号  
资金归集/支付货款0手续费

选择收款人 ⓘ

选择或搜索收款人

附言 (选填)

可填写发票信息、采购信息等，附言是否对收款人展示取决于收款行规则

下一步

取消

(2) 在选择了对应的收款人后，客户可自主选择货币账户并填写需支付的金额。

## 输入金额


请先选择扣款币种或收款币种，并输入对应金额。以下汇率为参考汇率，最终的交易金额会根据交易确认页或您指定付款日的汇率进行计算

### 资金来自

- ☒ 单币种账户
- ☐ 多币种账户

### 提出币种

[全部提出](#)

 离岸人民币

 CNH


余额  CNH

服务费 0.00 CNH

实际转出金额 11.00 CNH

万里汇汇率 1 CNH  2 USD

### 优惠详情

 新客CNH兑外币汇率券

已享受最优汇率 ☒

### 收款币种


 美元

 USD

### 付款给

 33

[收款人详情](#) →

 预计到账时间: 2024/02/26 (GMT+01:00) (实际时间以收款行到账时间为准)

- 在 2024/02/23, 10:00 (GMT+01:00) 临近及之后成功提交的交易将在下一个工作日处理
- 由于中国香港的节假日, 预计到账时间比正常时间延迟。

在操作付款中, 会有【预计到账时间】供客户参考

[下一步](#)

[上一步](#)

## (3) 确认转账

若客户已完成填写【转账金额】后, 系统将会根据客户所选的币种校验客户的【余额】和【转账金额是否大于最小交易限额】, 若校验通过, 则可根据页面提示【确认转账】, 正式发起交易。

注: 如果是跨币种付款, 交易确认页面将会出现【实时汇率刷新时间】, 每轮倒计时有【30秒】, 请客户及时确认交易。

## 确认交易信息

温馨提示：交易指令在确认支付后无法撤销，建议在付款前核对收款人信息（如：收款人名称、收款账号、收款银行等）及汇出币种金额是否正确。

实时汇率刷新时间  
00:20

每30秒刷新

### 收款人详情

收款币种 美元

收款人名称 34

收款人账号

[收款人详情](#) →

### 交易详情

预计到账时间 2024/02/26 (GMT+01:00) (实际时间以收款行到账时间为准)  
• 在 2024/02/23, 10:00 (GMT+01:00) 临近及之后成功提交的交易将在下一个工作日处理  
• 由于 中国香港 的节假日，预计到账时间比正常时间延迟。

扣款币种 港币人民币

扣款金额 CNH

服务费 CNH

实际转出金额 CNH

汇率券汇率 USD

最终汇出金额 USD

已享受汇率优惠 [收起详情](#)

[汇率券](#) 新春CNH兑外币汇率券

已享受最优汇率

### 安全验证

请输入账户支付密码

确认支付

[返回](#)

## 2. 批量付款（转账）

对客指南可参考：

[W 批量付款到银行账户 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)

(1) 在【外币汇款】页面，点击【转账】，然后在转账时选择【多个收款人】即可。



Excel 文件上传

 美元

## 49

**转账**

转账至您关联的收款人

交易类型

☒ 单个收款人

☐ 多个收款人

收款账户类型

转账至银行账户

**转账至万里汇账户**  
资金归集/支付货款0手续费

转账至Zyla账号  
资金归集/支付货款0手续费

全球万里汇账户之间0手续费收、付款：  
✔ 外贸B2B账户    ✔ 英国、欧洲、东南亚、澳洲、韩国账户    ✔ 跨境电商账户  
付款：联系收款人获得其收款账号；收款：提供您的收款账户给付款人

支持的交易背景：  
✔ 有真实贸易背景的资金转账    ✔ 关联公司转账

[如何获取收款账号](#)

**收款账号** → 在【我的账户】中有显示

请输入收款人的万里汇收款账号 [从收款人列表中选择](#)

附言（选填）  
可填写发票信息、采购信息等，附言是否对收款人展示取决于收款行规则

**下一步**    取消

## 4. 转账至Zyla账号

对客指南可参考：

**W** [如何转账至Zyla账号 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)

(1) 该功能适用于收款方为Zyla账户，账户余额互转，秒到账，0手续费。

请注意，转账至Zyla账户的功能目前支持以下几种账号类型：

支持收款的账号类型：Zyla账户（美国）

支持付款的账号类型：万里汇外贸B2B账号（中国大陆和中国香港），万里汇海外账号（欧洲、东南亚、澳洲、韩国），万里汇跨境电商账号（中国大陆和中国香港）

(2) 在【外币汇款】页面，点击【转账】，然后在转账时选择【转账至Zyla账号】即可。

## 转账

转账至您关联的收款人

交易类型

☒ 单个收款人☐ 多个收款人

收款账户类型

转账至银行账户

W 转账至万里汇账户  
(资金归集/支付货款0手续费)转账至Zyla账号  
(资金归集/支付货款0手续费)

支持的交易类型：

☒ 有真实贸易背景的资金转账 ☒ 关联公司转账[如何获取收款人的收款账号](#)

收款账号

请输入Zyla收款账号

[从收款人列表中选择](#)

附言 (选填)

可填写发票信息、采购信息等，附言是否对收款人展示取决于收款行规则

下一步

取消

## 5. 服务商快付

对客指南可参考：[W 服务商快付 | 万里汇 \(WorldFirst\) 外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇 \(WorldFirst\)](#)

在【外币汇款】页面，点击【生态快付】，然后选择【世贸通】去付款即可。



## 选择服务商

选择对应服务商发起付款，支持实时到账，点击LOGO可查看服务商详情。没有找到您的服务商？[点击反馈](#)



以上服务商简介信息由服务商提供，万里汇不就其真实性或准确性作任何担保或承诺。万里汇并非以上服务商的代理或授权代表。

注：对于还未开通付款服务的用户，会进入开通流程，页面如下：

世贸通退税服务开通

什么是万里汇退税服务?

万里汇退税服务是由万里汇（WorldFirst）与境内出口退税外综服合作提供的税务解决方案，为您一站式提供阳光合规的出口报关和退税服务，助您提升综合经营利润

万里汇退税服务开通流程

01 申请开通后，相关人员将联系您

02 和代理商签署代理协议

03 万里汇确认签署信息后，开始退税服务

您的姓名

请填写您的姓名

您的联系电话

请填写您的手机号码，以便我们联系您

您的联系邮箱

请填写您的联系邮箱

① 申请提交成功以后，万里汇会通知世贸通，世贸通小二会联系客户，进行退税服务的开通

② 退税服务开通完成，世贸通小二会将信息同步给万里汇，我们会让后台同学操作付款功能的开通

③ 付款功能开通后，我们将主动告知客户，客户就能进行付款了

## 6. 跨境宝支付

对客指南可参考：

[W1688跨境宝 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)

(1) 点击【跨境宝】进入页面后点击【开通跨境宝】

跨境宝

万里汇 WORLD FIRST

万里汇用户专属跨境宝 未开通

点击开通，若您尚未开通离岸人民币账户，会自动帮您开通以用于支付代扣

开通跨境宝

申请跨境宝专属业务经理

1688 跨境宝

支持万里汇商家直接向1688供应商进行阳光、安全、便利的一站式采购

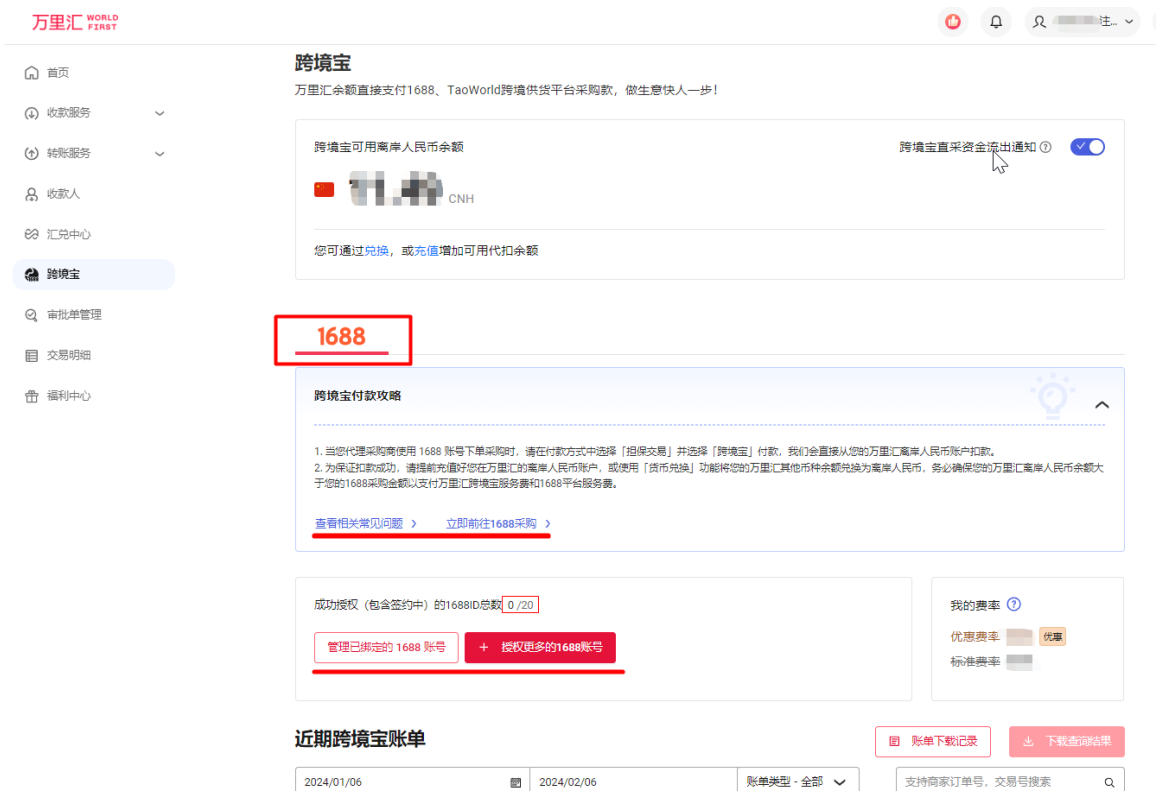
(2) 绑定1688账号，授权成功后1688支付页即可展示跨境宝。

52

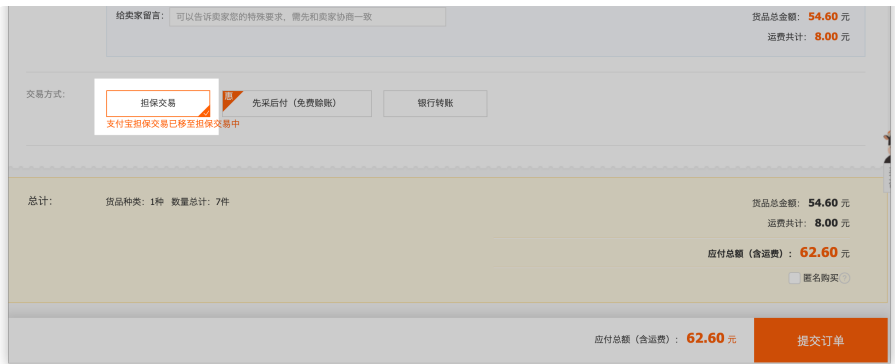


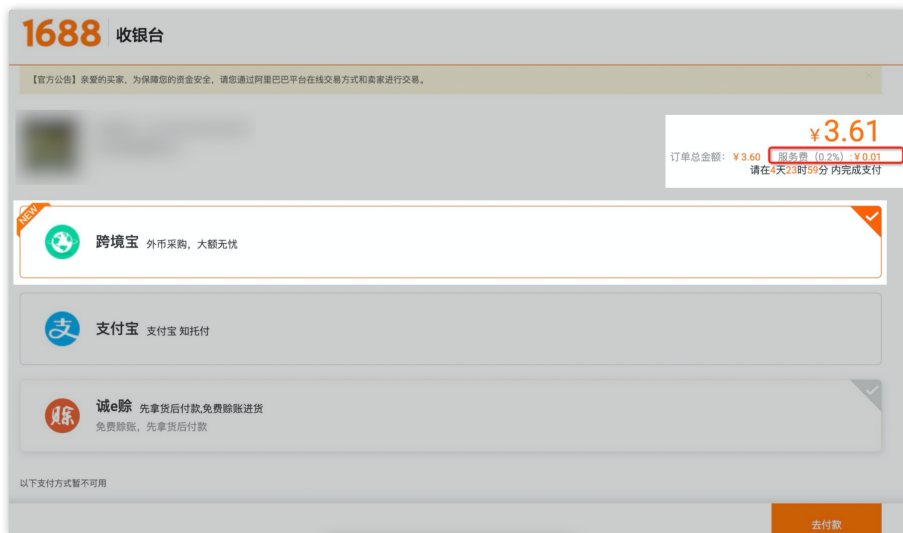


开通成功并绑定1688后，页面显示如下：



(3) 在绑定成功且账户有余额的情况下，客户可在1688支付页选择【担保交易】－【跨境宝】完成支付。





## (2) 常见问题

对客指南可参考：[W 跨境宝常见问题 | KJB | 万里汇 \(WorldFirst\)](#)

## 7. 外币付款常见问题

### (1) 怎么定制付款抬头/OBO?

对客指南可参考：[W 如何设置付款人抬头?](#)

A：付款特定币种至特定区域可定制付款抬头，若付款时不选择贵司抬头出款则默认为万里抬头付款。  
目前支持客户在以下付款场景下设置付款人抬头：

收款人银行地区在中国境内	收款币种为EUR、USD、GBP、HKD、CNH
收款人银行地区在中国香港地区	收款币种为EUR、USD、GBP、HKD、CNH
收款人银行地区在美国	收款币种为USD
收款人银行地区在加拿大	收款币种为CAD
收款人银行地区在新加坡	收款币种为SGD
收款人银行地区在澳大利亚	收款币种为AUD

客户可以选择设置【WorldFirst】或【账户企业名称】，请注意：选择使用【账户企业名称】作为定制付款人抬头为【收费服务】，具体费用请见页面提示（目前限时免费优惠中）。

## (2) 怎么定制买家为付款人名称？

对客指南可参考：

**W** [如何定制买家为付款人名称 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)

A：如果收款人的收款银行国家/地区在中国内地，且收款币种为EUR、USD、GBP、HKD、CNH，那我们是可以支持定制买家为付款人名称的。

## (3) 一般来说会从哪里汇出？可以选择出款银行吗？

A：系统会根据不同的收款币种和国家/地区，自动选择最优的付款路径，所以在付款前无法确定具体从哪里汇出。如果客户想确认具体的出款银行，渠道可反馈至商服同学，由商服同学进行协助查询。

## (4) 怎么看我这笔汇款进度？现在到哪里了？

对客指南可参考：

**W** [付款资金追踪 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)

A：您可以在首页查看付款的在途资金情况的哈~

如果客户首页没有查看到，可以将客户情况反馈至商服同学，商服同学将协助排查。同时也建议客户先确认收款人信息是否无误并联系收款方，让对方确认到账情况。

## (5) 向哪些银行发起外币提款/转账容易发生退票？

对客指南可参考：**W** [向哪些银行发起外币提款/转账容易发生退票？](#)

A：因部分收款行方面的要求（如：**宁波银行、交通银行香港分行、浦发银行上海分行、广州分行、宁波分行等**），向这些银行发起外币提款/转账时，有可能会发生被拒绝入账的情况，建议客户在发起操作前与银行方面确认是否可行，以免引发不必要的退票延误。

若后续有相关银行提醒，我们亦会实时更新。如果出现退票，可将客户情况反馈至商服，商服将协助处理。

(6) 支持支付的币种有哪些？


A：关于外币提款/转账，现已支持39个币种流出了。

币种分类	万里汇外贸B2B门户支持的付款币种一览					
北美（3种）	美元	加拿大元	墨西哥比索			
欧洲（12种）	英镑	欧元	瑞士法郎	瑞典克朗	波兰兹罗提	丹麦克朗
	捷克克朗	挪威克朗	土耳其里拉	匈牙利福林	保加利亚列弗	罗马尼亚列伊
东亚（4种）	离岸人民币	港币	日元	韩元		
东南亚（6种）	新加坡元	泰铢	越南盾	菲律宾比索	马来西亚林吉特	印尼卢比
中亚（3种）	印度卢比	斯里兰卡卢比	巴基斯坦卢比			
中东（5种）	阿联酋迪拉姆	沙特里亚尔	以色列新谢克尔	巴林第纳尔	卡塔尔里亚尔	
非洲（4种）	南非兰特	博茨瓦纳普拉	毛里求斯卢比	肯尼亚先令		
澳新（2种）	澳元	新西兰元				

(四) 常见问题

1. 付款的时效是怎怎样的？对方什么时候才能收到啊？

对客指南可参考：

 [提款/转账到账时效 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）](#)

A：若您支付的是外币，付款到账时效通常为1-5个工作日内，部分地区最快当日到账。如果是操作人民币结汇，一般两小时即可到账，最快1分钟内。

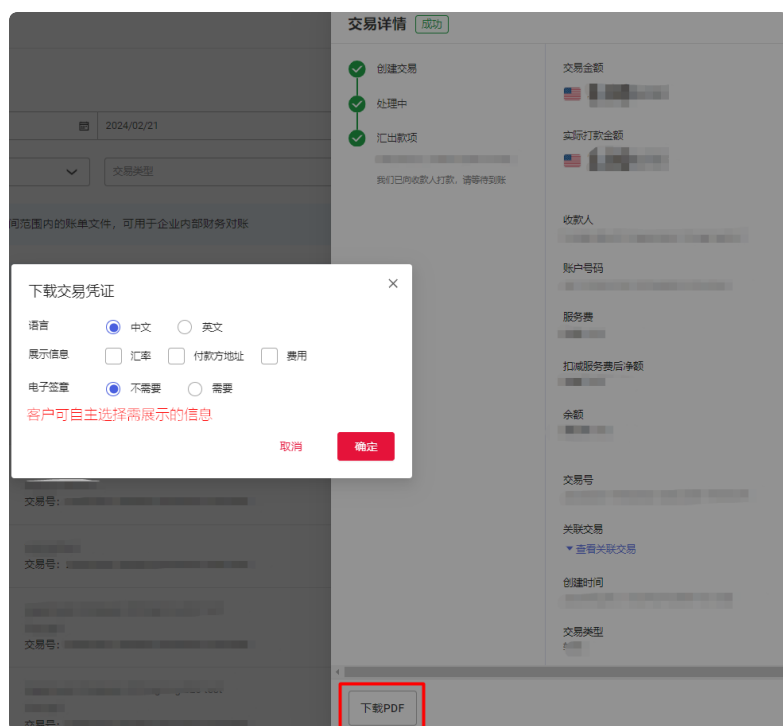
2. 支付凭证如何下载？

A：在【交易明细】找到对应的支付记录，点击【详情】即可看到详细地交易信息。然后点击【下载PDF】进行下载即可。

1. 点击交易明细

[2.点击详情](#)

體



注：交易凭证目前支持中英双语，客户可自主选择的展示信息包含汇率、付款方地址以及费用。

## 2. 处理中的付款怎么撤销?

A: 当客户在前台操作确认支付之后, 付款的指令就已经传送到银行端处理了, 因此款项是不支持取消的。建议可以进一步了解客户要撤销的原因, 再给出相关解决方案。

a. 若是收款人名、收款人地址、收款人账户、附言信息等有误，是可以为客户联系银行尝试进行修改的；

b. 若是支付金额、币种、收款银行SWIFT code、银行名称、付款主体等有误，则不支持修改，建议客户进行召回。

### 3. 为什么付款一直显示处理中?

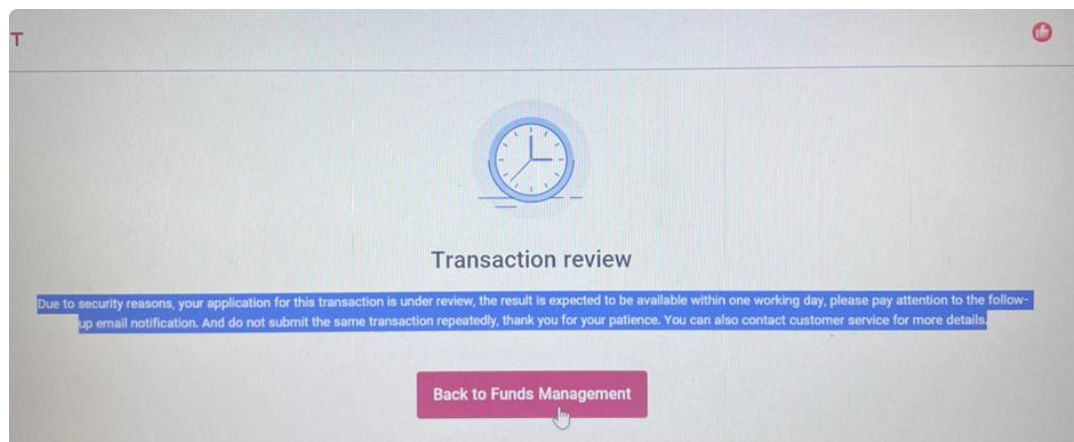
A:

(1) 外币流出：有可能受假期、银行日切点的影响，款项仍在处理中。

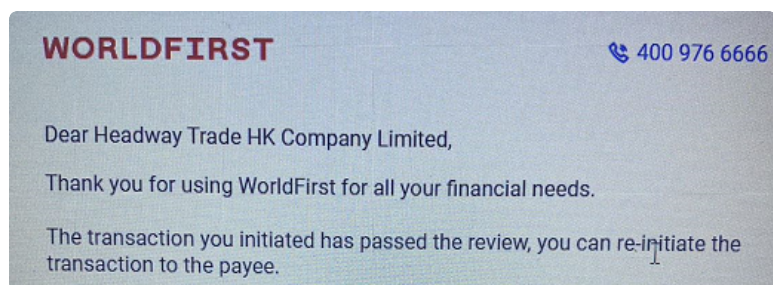
(2) 结汇至支付宝：不受节假日影响，一般15分钟内即可到账，建议可以核对一下收款人信息是否有误

(3) 结汇至银行卡：不受节假日影响，一般2小时即可到账，建议可以核对一下收款人信息是否有误  
客户经排查后发现并无异常，但仍在处理中，建议可将情况反馈至商服同学进行排查。

#### 4. 付款显示审核中是什么情况？



A：是遇到了系统的随机抽查，届时会以邮件的形式告知客户审核结果，建议客户要留意邮箱。待审核通过之后，客户还需再次操作，重新发起汇款。



#### 5. 为什么款项被退回来了？

A：建议客户可在【交易明细】查看款项状态，点击详情即可看到具体被退回的原因。

若没有显示具体原因，建议渠道可以联系商服，商服同学将协助查询

万里汇 WORLD FIRST

hello HK 注... 切换旧版

交易明细

2024/01/07 2024/02/07 最近1个月 最近3个月 上个月

币种 交易类型 交易号/收款账号 可追踪

“交易明细”支持下载指定时间范围内的账单文件，可用于企业内部财务对账

创建时间	类型	详情	流入金额	流出金额	余额	状态	操作
2024/01/07	转账	3424.12 交易号: 20240202		7.15 PLN USD	7.15 PLN	失败	详情

福利中心

交易详情

失败

来自 WF

创建交易

处理中

交易失败

收款人账户无效

退款已完成

您可使用交易号查看退款详情

2024/01/11, 12:22:05

转账退款

1.00 USD

资金轨迹

在途资金信息由合作银行提供。WorldFirst 提供信息整合及展示服务，仅供参考。

付款行

2024/01/11, 12:22:03 (GMT+01:00)

失败

在该交易退款完成前，请勿发起二次付款。

收款行

HONGKONG BANKING THE

BIC 号: HSBCHI

交易金额

HKD

实际付款金额

USD

收款人

yuolp,

账户号码

456-

服务费

扣减服务费后净额

实际汇率

余额

HKD

资金追踪单号

4e9c2

交易号

202401

关联交易

查看关联交易

下载PDF

## 6. 可以汇款给B2C的账户吗？

A：是不可以的噢

## 7. 可以汇款给Airwallex这种第三方平台的账户吗？

A：一般来说，我们汇款是没有限制的。建议客户和收款人确认一下他们能不能收我们WF的汇款

## 8. 付款有限额吗？

A：一般来说，外对外汇款是没有限额的哈，结汇的限额是单笔50万CNY，单日150万CNY。

# 六、WF汇兑

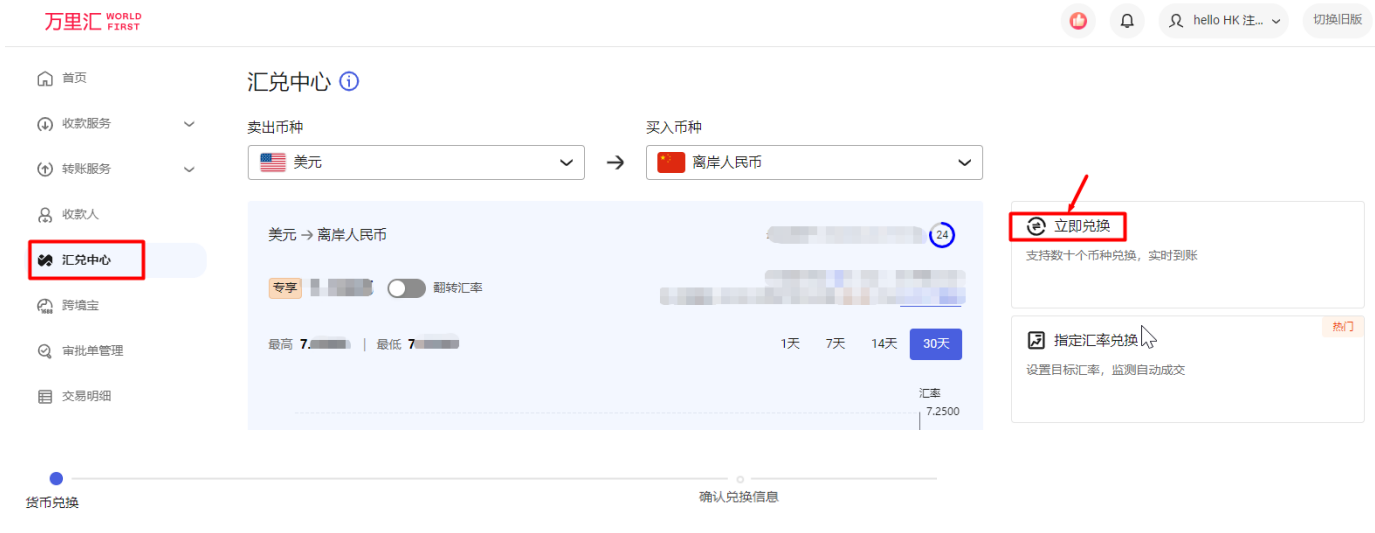
## （一）汇兑中心版面介绍

操作指南可参考：[W 汇率小工具](#) | [万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档](#) | [万里汇（WorldFirst）](#)

客户可【[汇兑中心](#)】页面查看近三十天的汇率趋势图（目前数据来源包括但不限于：中国银行（市场汇率来源））







### 立即兑换 指定汇率兑换

#### 货币兑换

请先选择扣款币种或收款币种，并输入对应金额。以下汇率为参考汇率，最终的交易金额会根据交易确认页或您指定付款日的汇率进行计算

转出币种	转出金额
请选择转出币种	0.00 -
余额	-
服务费	0.00
实际转出金额	0.00
万里汇汇率	-
转入币种	转入金额
请选择转入币种	0.00 -

下一步 返回

(2) 待交易完成后，点击下方【查看交易明细】即可跳转至【交易明细】查看对应的动账信息

收款人	外汇单据列表						
汇兑中心	立即兑换	指定汇率兑换	短期锁汇	远期锁汇			
跨境宝	币种	状态	2023/12/25 ~ 2024/01/25	付款人/收款人/交易号	下载交易明细	添加新订单	
审批单管理	创建时间	详情	入账	出账	汇率	余额	状态 操作
交易明细	2024/	转换 订单ID: 2024012	+ 16.61 CNH		7.15957	20.79 CNH	成功 详情
福利中心	2024/	转换 订单ID: 202401	- 2.32 USD		7.15957	1.32 USD	成功 详情

注：账户内的兑换不收手续费，兑换完后，相关金额会直接展示在余额户中

## (三) 指定汇率兑换

对客指南可参考：

**W** 指定汇率兑换 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）

(1) 进入首页，点击【外汇单据列表】。然后即可点击汇率趋势图右侧的【指定汇率兑换】，进行操作

立即兑换

指定汇率兑换

监控指定汇率兑换的汇率，达到汇率后自动成交。WorldFirst在本指定汇率兑换服务中仅提供外汇现货交易。若余额户无足额资金，也可下单交易，由于不会冻结您的余额，因此在到达价格监控前，请保证余额户中有足额资金进行交易。

兑换信息

卖出币种

可自主选择卖出的币种

提取全部余额

USD

账户余额: 0.00 USD

目标汇率

+0.1% +0.2% +0.5% 自定义

输入想要的汇率

指定汇率应当处于

买入币种

离岸人民币

CNH

账户余额: 11.49 CNH

截止时间

请选择日期

指定汇率兑换截止时间为选定日期的23:59:59  
选择7天以上成功率更高

汇率趋势

美元 → 离岸人民币

最后更新于 2024/02/22, 08:24:16

专享

最高 | 最低

1天 7天 14天 30天

我的汇率: CNH

数据免责声明

(2) 待交易完成后，点击下方【外汇单据列表】即可跳转至【指定汇率兑换】查看对应的动账信息

汇兑中心

跨境宝

审批单管理

交易明细

福利中心

外汇兑换 2024-02-19

240219 - 美国通胀数据引发市场震荡 年内降息概率及幅度待持续观察

外汇兑换 2024-02-12

240212 - 节前美元对人民币高位震荡带来结汇良机 市场等待美联储降息的进一步数据支持

外汇兑换 2024-02-05

240205 - 美国非农就业强劲 市场终将放弃美联储Q1开始降息的赌注

外汇单据列表

立即兑换

指定汇率兑换

短期锁汇

远期锁汇

监测中

已成功

已过期

已取消

已失败

全部

+ 添加新订单

卖出币种

买入币种

创建日期 → 创建日期

搜索订单编号

创建时间

订单ID

预约金额

已交易金额

目标汇率

过期时间

状态

操作

## (四) 短期锁汇

因该功能需要额外申请，才能为客户开通。若客户有该需求，辛苦将客户情况反馈至商服同学，商服同学将协助处理。

## (五) 远期锁汇

62

因该功能需要额外申请，才能为客户开通。若客户有该需求，辛苦将客户情况反馈至商服同学，商服同学将协助处理。

# 七、WF账单管理

## (一) 交易凭证的下载

对客指南可参考：

[W 下载单笔交易凭证](#) | [万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档](#) | [万里汇（WorldFirst）](#)

### 1. 单笔交易凭证

在【交易明细】找到对应的支付记录，点击【详情】即可看到详细地交易信息。然后点击【下载PDF】进行下载即可。

万里汇 WORLD FIRST

🔔

🔔

🔔

切换旧版

🏠 首页

💰 收款服务

➡️ 转账服务

👤 收款人

🌐 汇兑中心

🌐 跨境宝

🔍 审批单管理

📄 交易明细

1.点击交易明细

🏠 福利中心

交易明细

去下载

2024/01/21

2024/02/21

最近1个月

最近3个月

上个月

币种

交易类型

交易号/收款账号

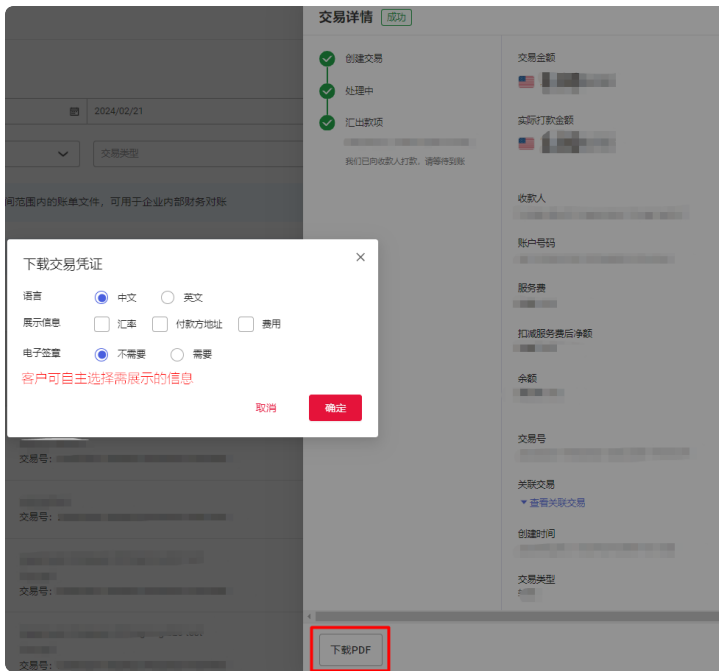
🔍

☐ 可追踪 ⓘ

💡 "交易明细"支持下载指定时间范围内的账单文件，可用于企业内部财务对账

×

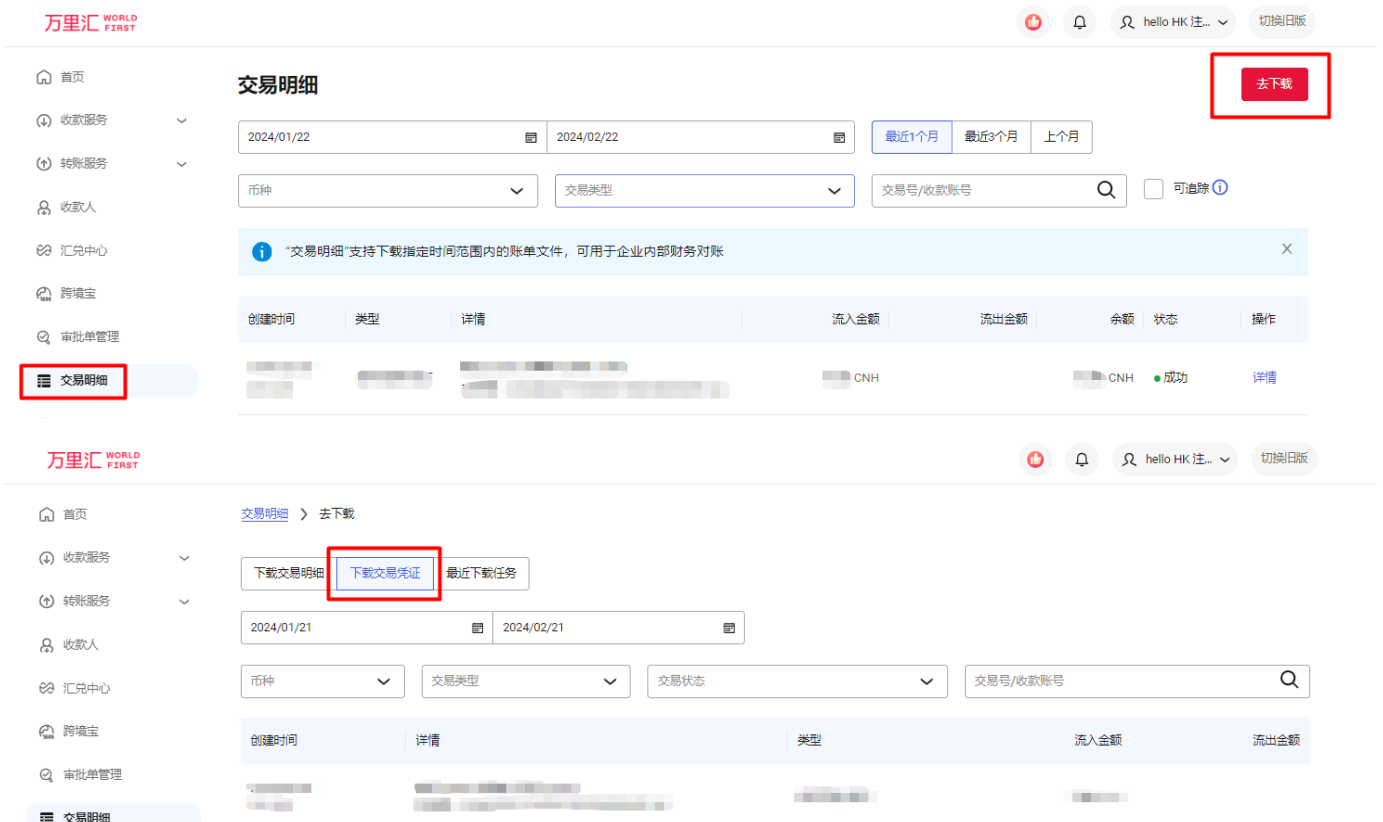
创建时间	类型	详情	流入金额	流出金额	余额	状态	操作
2024/02/01 10:00	货币兑换	交易号: 20240201		兑换	98 USD	成功	<div>2.点击详情</div> <div>详情</div>
2024/02/01 10:00	转账	tongji 28102515 交易号: 2024020119			98 USD	成功	



注：交易凭证目前支持中英双语，客户可自主选择的展示信息包含汇率、付款方地址以及费用。

## 2. 多笔交易凭证

若客户有批量下载交易凭证的需求，点击【去下载】后进入【下载交易凭证】的页面，通过日期、币种、交易类型等筛选批量交易凭证。



## (二) 交易明细的查询与下载

对客指南可参考：

**W** [查询/下载交易明细](#) | [万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档](#) | [万里汇（WorldFirst）](#)

1. 在【交易明细】处，点击【去下载】，即可下载交易明细。客户可按页面提示，进行自主选择：

① 可在此选择下载交易明细的时间范围（最长支持过去5年的交易明细下载），现已支持用户自定义交易时间范围或按年份/季度下载。

② 可以在此筛选下载账单的交易币种、交易类型（可选）

③ 可选择下载账单的语言以及文件格式（文件格式支持Excel、PDF、CSV）

**请注意：只有当文件格式为PDF时，账单才支持加盖电子签章**

万里汇 WORLD FIRST

交易明细

去下载

2024/01/22 2024/02/22 最近1个月 最近3个月 上个月

币种 交易类型 交易号/收款账号 可删除

“交易明细”支持下载指定时间范围内的账单文件，可用于企业内部财务对账

创建时间	类型	详情	流入金额	流出金额	余额	状态	操作
			CNH	CNH	成功	详情	

交易明细 > 去下载

下载交易明细 下载交易凭证 最近下载任务

请选择下载时间范围 可进行自定义

☐ 自定义时间范围

☐ 按年份/季度下载

筛选下载账单的交易币种（非必填）

币种

筛选下载账单的交易类型（非必填）

交易类型

请选择下载账单的语言

☒ 中文 ☐ 英文

请选择下载账单文件格式

☒ EXCEL ☐ PDF ☐ CSV

是否加盖电子印章

☐ 否 ☐ 是

确认下载

2. 点击【确认下载】后，系统会自动为您跳转至【最近下载任务】页面，您可在此查询您刚刚提交的下载申请

万里汇WORLD FIRST

🔔

🔔

🔍 hello HK 注...

切换旧版

🏠 首页

📄 收款服务

📄 转账服务

👤 收款人

🌐 汇兑中心

📦 跨境电商

📊 审批单管理

📄 交易明细

交易明细 > 去下载

下载交易明细

下载交易凭证

最近下载任务

申请下载时间	下载时间范围	类别	文件格式	状态	操作
	自定义 2022/03/31 - 2024/02/22	交易明细	XLSX	成功	<a href="#">下载</a>
	整年 2022/12/31 - 2023/12/31	交易明细	SMT_PDF	成功	<a href="#">下载</a>

注：当文件状态为【处理中】时，请您稍等片刻，待文件状态转为【成功】时，您可点击右方【下载】将文件下载至本地

## 八、WF其他

### (一) 微信小程序

对客指南可参考：[W 微信小程序 | 万里汇 \(WorldFirst\) 外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇 \(WorldFirst\)](#)

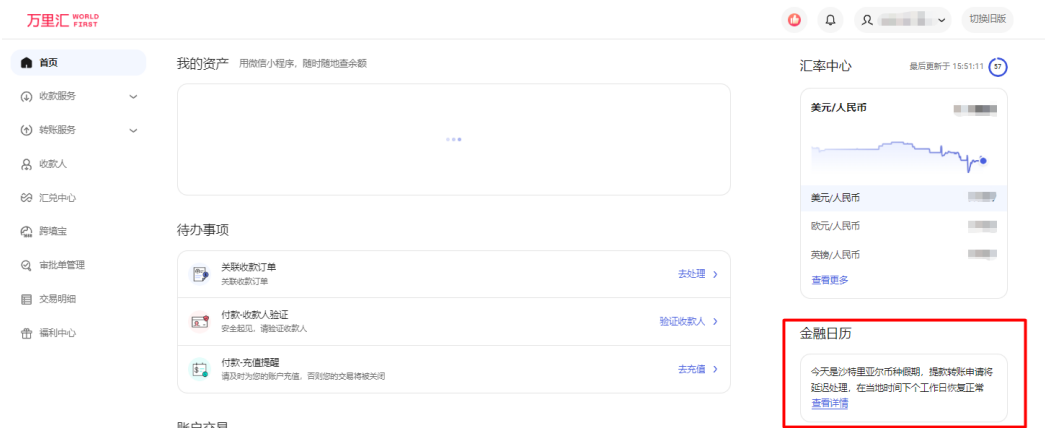
微信小程序功能一览：可以在此查看万里汇微信小程序的已有功能。

功能名	查看 账户 余额	结汇提款 提款币种 为在岸人 民币 (CNY)	外币提款 提款币种除 了在岸人 民币以外 的其余支持币种	查看 交易 记录	查看外 币-人 民币汇 率	查看 收款 记录	查看 收款 账户	查看 金融 日历	福利中 心
功能界面									

### (二) 金融日历

对客指南可参考：[W 金融日历 | 万里汇 \(WorldFirst\) 外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇 \(WorldFirst\)](#)

在首页即可查看当天的金融日历。若需查看近期的金融假期安排，可点击【查看详情】



## 金融日历

全部币种

人民币（CNY）结汇提款/转账、万里汇账户跨境宝1688直采均不受假期影响；人民币（CNY）付款到支付宝，独家闪速到账

最近三条假期公告

- 2024/02/22 (星期四)  
是沙特里亚尔币种假期，提款转账申请将延迟处理，在当地时间下一个工作日恢复正常
- 2024/02/23 (星期五) **临时更新**  
是日元、巴林第纳尔、埃及镑、斯里兰卡卢比、沙特里亚尔币种假期，提款转账申请将延迟处理，在当地时间下一个工作日恢复正常
- 2024/02/24 (星期六)  
是美元、欧元、英镑、离岸人民币、加拿大元、新西兰元、新加坡元、日元、澳大利亚元、港币、阿联酋迪拉姆、保加利亚列弗、巴林第纳尔、博茨瓦纳普拉、瑞士法郎、捷克克朗、丹麦克朗、埃及镑、匈牙利福林、印度尼西亚盾、以色列新谢克尔、印度卢比、肯尼亚先令、韩元、斯里兰卡卢比、摩洛哥迪拉姆、毛里求斯卢比、墨西哥比索、马来西亚林吉特、挪威克朗、菲律宾比索、巴基斯坦卢比、波兰兹罗提、罗马尼亚列伊、沙特里亚尔、瑞典克朗、泰铢、土耳其里拉、越南盾、南非兰特币种假期，提款转账申请将延迟处理，在当地时间下一个工作日恢复正常

2024							2月						
一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日
29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## (三) 站内信支持

对客指南可参考：**W**站内信支持 | 万里汇（WorldFirst）外贸B2B产品介绍文档 | 万里汇（WorldFirst）

(1) 可以点击首页顶部导航栏中右侧小铃铛【消息中心】，即可查看平台发送的最新站内信。



## 消息中心

全部类型



平台通知

活动通知

交易相关

全部

未读

重要

收藏

☐ 消息

☐ > 万里汇WorldFirst 通知

☐ >