셀러캐치 사용설명서 · 18판

2026-11-03 · PC와 모바일 원본 등록 및 지급 대기 안내

판매자센터에서 받은 원본을 그대로 사용합니다

셀러캐치 전용 빈 양식을 먼저 내려받아 다시 입력하지 않아도 됩니다. 네이버 주문상품 내역과 건별 정산 상세, 쿠팡 주문 내역과 매출·지급 상세 중 확인하려는 업무에 맞는 파일을 판매자센터에서 내려받으세요.

PC에서는 자료 등록 화면에 파일을 끌어 놓거나 파일 선택을 누릅니다. 모바일에서는 파일 선택을 누르고 내려받은 파일을 고릅니다. 같은 스토어와 주문 확인 기간을 선택한 뒤 원본 열, 필수 항목과 마스킹된 예시를 확인하세요. 미리보기와 실제 접수는 별개입니다.

파일을 바꾸어야 할 때

일별 합계·상품등록·부가세 신고자료는 주문별 정산 상세를 대신하지 않습니다. 파일별 오류에 적힌 부족한 항목과 공식 자료 안내를 확인해 해당 문서만 다시 내려받아 교체하세요. 정상 파일은 유지합니다. 임의로 금액이나 열 이름을 추가해 정상 문서처럼 만들지 마세요.

지원하는 열 구성이 확인된 XLSX는 원본 그대로 등록합니다. 지원하지 않는 문서이거나 근거가 부족하면 부족 사유를 확인해 상세 자료를 보완합니다. 모든 판매자센터 파일 판본의 자동 연결을 보장하는 것은 아닙니다.

18판 읽는 순서

첫 두 쪽은 이번 원본 등록·지급 대기 안내입니다. 이후에는 기존 17판 본문 44쪽을 보존했습니다. 이후 본문의 이전 판본 표시는 해당 설명이 작성된 시점을 뜻합니다. 현재 다운로드 판본은 18판입니다.

지급 예정 전과 정산 차이 읽기

지급 예정일 전입니다

보완 자료에서 지급·입금 차이를 확인할 때 분석 기준 시각이 지급 예정일보다 이르면 "지급 예정일 전입니다. 예정일이 지난 뒤 입금 자료를 확인하세요."라고 안내합니다. 이 상태는 지금 누락된 입금이 확정되었다는 뜻이 아닙니다.

예정일이 지난 뒤 실제 은행·지갑 입금 자료와 기준 시각을 확인하고 같은 지급 묶음으로 다시 비교하세요. 결과와 근거는 새 기록으로 저장합니다. 이전 결과는 당시 기준의 기록으로 남깁니다.

금액을 판단하는 순서

예정액과 확인된 금액, 비교할 수 있는 주문 비율과 자료 보완 건수를 먼저 확인합니다. 차액이 있는 행을 열어 파일·시트·행 근거를 확인하세요. 수수료나 취소 등으로 기준이 다르거나 금액이 없는 자료는 0원이나 확정 손실로 바꾸지 않습니다.

쿠팡 매출의 상품 산식 차이와 지급 회차의 차이는 서로 다른 비교입니다. 같은 금액이 중복될 수 있으므로 두 결과를 단순히 더하지 마세요. 네이버 건별 정산의 예정액·정산액도 실제 은행 입금 확인과 구분합니다.

내부 검수 자료와 실제 거래

내부 생성 자료로 확인한 2,000원 등의 예시는 계산 검수용입니다. 실거래 손실이나 실제 회수액이 아닙니다. 회사 소유가 확인되지 않은 가상 스토어를 실제 운영 스토어로 등록하지 마세요.

현재 제공 범위

일반·다크 모드와 PC·모바일에서 접수·비교·근거 확인을 제공합니다. 대량 작업과 전체 파일 출력은 PC에서 이용하세요. 알림톡은 현재 미제공이며 이 매뉴얼 갱신으로 충전·실발송이 활성화되지 않습니다. 이용권과 별도 서비스의 실제 제공 상태 및 가격·정책은 제품의 현재 안내를 확인하세요.

사용설명서 17판

셀러캐치 업무 안내

판매자센터 원본에서 확인할 차이를 찾고, 같은 근거로 다시 업무를 이어가는 방법입니다.

처음 사용하는 순서

회사 계정으로 로그인합니다. 대표 또는 관리자가 설정에서 스토어를 등록한 뒤 자료 등록에서 같은 스토어와 주문 기간을 선택합니다.

준비할 자료

네이버는 주문상품별 주문 내역과 건별 정산 내역, 쿠팡 WING은 주문상품별 내역과 매출·정산 상세가 기본입니다. 쿠팡 지급 회차의 산식을 확인할 때에는 지급내역을 추가합니다.

네이버 건별 금액

네이버 건별 내역에 정산예정금액과 정산금액이 함께 있으면 같은 주문상품의 두 금액을 확인합니다. 주문 파일에 금액 열을 추가하지 마세요. 수수료·배송비 때문에 같은 기준의 확정 순액을 확인할 수 없으면 자료 보완으로 표시합니다.

등록과 비교

파일을 놓거나 선택하면 원본 열, 필수 여부와 마스킹 예시를 먼저 확인합니다. 확인과 등록을 마친 뒤 같은 원본으로 정산 차이 확인을 누릅니다.

금액의 의미

예상액과 확정 반영액이 모두 있을 때만 차이가 계산됩니다. 자료가 없으면 미산정으로 표시합니다. 실제 은행 입금은 지급 근거를 별도로 확인해야 합니다.

이 책의 범위

제품 도움말 39개 항목을 현재판으로 수록했습니다. PC와 모바일에서 같은 원본 결과를 확인할 수 있습니다. 보고서의 파일 출력과 후보 일괄 작업은 PC에서 제공합니다.

원본 파일

선택한 파일을 등록하기 전에

파일을 선택하면 미리보기를 위해 서버에서 임시 검사합니다. 파일 등록과 정산 비교는 각각 별도 명령입니다.

원본 열을 읽는 방법

자료 종류, 시트, 머리글 행을 확인하세요. 표의 원본 열과 연결 항목을 비교하고 첫 상세 행의 예시를 확인합니다. 주문 식별자는 끝자리만 표시합니다. 완전한 식별자와 고객 개인정보는 미리보기에 노출하지 않습니다.

잘못된 파일과 날짜

일별 합계·세금 신고 자료는 주문상품별 상세를 대신할 수 없습니다. 파일 카드에서 지원 열과 부족한 자료를 확인하고 그 파일만 교체하세요. 시작일이 종료일보다 늦으면 날짜 옆 안내에 따라 고칩니다. 등록 전에는 선택 파일이 유지됩니다.

선택을 지우거나 이동할 때

미등록 파일을 남겨 둔 채 새 작업을 시작하거나 다른 화면의 링크를 열면 확인을 요청합니다. 등록된 원본은 최근 원본에서 다시 열 수 있습니다.

응답이 끊겼을 때

이 파일의 접수 여부 확인을 누릅니다. 선택한 스토어·기간과 같은 원본이 이미 등록됐다면 접수 완료로 이어집니다. 미접수로 확인된 경우에만 같은 파일로 등록을 다시 시도합니다. 접수 결과를 확인할 수 없는 동안에는 다시 등록하지 마세요.

보고서와 모바일

같은 조건과 거래를 찾아가는 방법

보고서의 필터와 원본 비교 결과, 지급·취소 이력이 서로 다른 자료임을 구분합니다.

보고서에서 상세 왕복

기간·채널·사건 상태를 적용한 뒤 원본 비교 기록을 엽니다. 뒤로 가기 또는 보고서 목록으로 돌아오면 적용한 조건을 확인할 수 있습니다.

차트 단계의 근거

단계별 차트나 표의 근거 링크를 열면 해당 시점에 저장된 원천표를 확인할 수 있습니다. 스토어 원본 행의 근거는 별도로 원본 비교 기록에서 확인합니다. 보고서 출력은 PC에서 제공합니다.

입금·취소 내역

회수 사건의 입금 확인 내역을 엽니다. PC 표 또는 모바일 카드에서 지급액, 취소·정정액, 순입금을 확인하세요. 연결된 원 지급이 있으면 그 금액과 날짜가 함께 표시됩니다.

키보드와 일괄 작업

일정 만들기 창을 닫으면 열었던 버튼으로 초점이 돌아갑니다. PC 후보 목록에서는 직접 체크한 행에만 일괄 작업이 적용됩니다. 실행 전에 선택 건수를 확인하고 필요하면 체크를 해제하세요.

01 / 시작하기

SellerCatch로 할 수 있는 일

네이버·쿠팡의 주문·정산·공제·반품·지급 자료를 연결해 정산 차이를 찾고, 근거 검토부터 실제 입금 확인까지 관리합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 'SellerCatch로 할 수 있는 일' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

제품 범위와 사람이 확인해야 하는 지점을 설명할 수 있습니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

제품 범위와 사람이 확인해야 하는 지점을 설명할 수 있습니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/what-sellercatch-does

02 / 시작하기

첫 정산 확인 시작하기

등록된 스토어와 주문 기간을 선택하고 주문상품별 원본과 건별 정산 상세를 올립니다. 파일별 연결 결과와 제외 행을 확인한 뒤 같은 원본으로 정산 차이를 비교합니다. 기존 업무 템플릿의 보완·진단은 별도 흐름으로 이어갑니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

조직의 활성 스토어와 자료 등록 권한이 필요합니다. 종료일이 시작일보다 빠르면 날짜 옆에서 고치세요. 등록 전에는 파일 선택이 유지됩니다. 같은 스토어의 주문상품별 내역과 건별 정산 상세를 준비합니다. CSV 50MB·XLSX 20MB 이하, 한 작업 최대10개입니다.

실행 순서

1. 등록된 스토어가 없으면 대표 또는 관리자가 설정 → 판매자센터 스토어에서 스토어 ID와 표시 이름을 등록합니다. 자료 등록으로 돌아와 스토어와 주문 확인 기간을 선택합니다.

주문 원본의 기간입니다. 정산은 후속 반영을 포함한 상세를 준비합니다. 네이버 건별 내역의 예정액과 정산금액은 동일 주문상품으로 연결합니다. 수수료나 배송비로 기준이 다른 금액은 자료 보완으로 남깁니다.

2. 공식 자료 안내를 확인하고 파일을 놓거나 파일 선택으로 선택합니다. 모바일도 파일 선택을 사용할 수 있습니다.

선택하면 서버가 파일을 임시 검사합니다. 원본 열·연결 항목·필수 여부·마스킹 예시를 확인하세요. 이 단계에서는 접수되지 않습니다. 스토어 출처와 권한을 확인한 뒤 선택한 원본 등록을 누릅니다.

3. 각 파일의 접수·연결 행·제외 행을 확인합니다. 응답이 끊기면 그 행의 접수 여부 확인을 누르세요. 접수된 파일은 다시 전송하지 않습니다.

새 작업이나 다른 화면으로 이동할 때 미등록 선택을 지울지 확인합니다. 정상 파일은 유지됩니다. 제외 행은 계산에 포함되지 않으며 처음20개 행의 안전한 사유를 표시합니다. 개인정보 원문은 오류 메시지에 넣지 않습니다.

4. 같은 원본으로 정산 차이 확인을 누르고 예상·반영·차이와 파일·시트·행 근거를 확인합니다.

지원 열 구성에 맞는 원본을 비교합니다. 예정액·빈값·취소·분할·미확인 자료를 실제 입금으로 바꾸지 않습니다.

5. 결과를 만든 뒤 업무 홈이나 보고서의 원본 비교 기록에서 같은 결과를 다시 엽니다. 파일을 추가할 때는 등록된 원본으로 이어가기에서 같은 스토어·기간을 선택합니다.

저장된 결과는 같은 주소로 열립니다. 파일 선택 목록은 최근 50개 원본 중 같은 범위의 최대 10개를 복원합니다. 로컬에서 선택만 한 파일은 서버에 저장되지 않았습니다.

완료 확인

정상 0건과 조회 실패를 구분했습니다. 비교할 근거가 없는 금액은 미산정입니다. 파일명·스토어·주문 기간을 확인했습니다. 제외 행과 보완 건수를 숨기지 않고 확인했습니다. 원본 비교 결과는 기존 회수원장의 자동 사건 생성·입금 기록과 별개의 검토 결과입니다.

기대했던 차이 대신 미산정이 표시됩니다.

주문 예상 또는 확정 반영 상세가 없어 비교할 수 없습니다. 같은 스토어의 예정·완료 자료를 확인하고 부족한 상세를 추가하세요. 은행 입금은 별도 근거로 확인합니다.

파일이 다른 채널 또는 필수 열 부족으로 거절됩니다.

일별 합계·상품등록·부가세 파일이거나 지원하는 상세 열과 맞지 않을 수 있습니다. 오류의 부족한 열과 공식 메뉴를 확인해 원본 상세를 다시 내려받고 이 파일만 바꿉니다. 임의로 열 이름이나 금액을 꾸미지 않습니다.

동일 원본이 다른 스토어·기간에 있습니다.

동일 해시 원본의 등록 범위가 이미 확정되어 있습니다. 등록된 원본으로 이어가기에서 기존 스토어·기간을 확인합니다. 다른 스토어 파일로 재지정하지 않습니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/first-reconciliation-in-ten-minutes

03 / 시작하기

회사 로그인과 역할 이해하기

회사 코드·아이디·비밀번호로 로그인하며 대표·관리자, 분석, 접수, 조회 역할에 따라 첫 화면과 변경 권한이 달라집니다.

대상 · 대표·관리자 / 모든 사용자

준비할 사항

수신 가능한 본인 업무 이메일과 10~128자의 영문·숫자·ASCII 특수문자 조합 비밀번호를 준비합니다. 회사 코드로 사용할 영문·숫자·하이픈 조합을 정합니다. 이 코드는 로그인 때 계속 사용합니다.

실행 순서

1. 회원가입 화면에서 회사 코드와 업무 이메일의 '중복 확인'을 각각 눌러 사용 가능 상태를 확인하고 사용자 이름·휴대전화·비밀번호를 입력합니다. 회사명은 로그인 후 회사 정보에서 입력합니다.

중복 확인하지 않았거나 이미 사용 중인 회사 코드·이메일은 제출되지 않습니다. 필수·선택 동의는 기본 선택되지 않습니다.

2. 필수 동의를 선택해 가입을 완료합니다. 별도 이메일·휴대전화 가입 인증은 진행하지 않습니다.

조직과 대표 관리자 계정이 만들어지고 바로 로그인할 수 있습니다.

3. 회사 코드·가입 이메일·비밀번호로 로그인합니다.

로그인 전에 보던 안전한 셀러캐치 경로가 있으면 그 화면으로 이어지고, 외부 주소는 무시됩니다.

4. 설정의 사용자·역할에서 본인 역할과 허용 메뉴를 확인합니다.

대표·관리자, 분석, 접수, 조회 역할별 최소 권한만 표시됩니다.

완료 확인

회사 코드와 업무 이메일의 중복 확인을 모두 마쳤습니다. 로그인 후 다른 회사 자료가 보이지 않고 역할에 맞는 메뉴만 사용됩니다. 비밀번호 재설정 메일은 직접 요청했을 때만 발급되며 새 비밀번호 로그인 후 이전 세션이 유지되지 않습니다.

'가입 이메일을 보낼 준비가 되지 않았습니다'가 표시됩니다.

공통 서명 이메일 연결 또는 인증된 발신 도메인이 준비되지 않았습니다. 반복 제출하지 말고 발생 시각과 요청 ID만 cs@rodix.ai에 전달합니다. 비밀번호나 이메일 링크는 보내지 않습니다.

로그인 후 기대한 화면으로 이동하지 않습니다.

저장된 이동 경로가 만료되었거나 허용되지 않은 외부 경로였습니다. 대시보드에서 필요한 메뉴를 열고, 계속되면 현재 경로와 역할만 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/organization-login-and-roles

04 / 보고·운영

화면 모드와 KPI 읽기

계정 메뉴의 화면 모드에서 일반 또는 다크를 선택하고 적용합니다. 단계별 금액은 독립 집계이며 확인 대기 금액은 실제 회수액이 아닙니다. 원본 비교 가능 비율은 선택한 주문 중 비교 가능한 건수만 나타냅니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

로그인 후 계정 공통 도구를 엽니다.

실행 순서

1. 계정의 화면 모드에서 일반 또는 다크를 선택하고 적용합니다.

같은 브라우저의 다음 업무 화면에도 선택이 유지됩니다. 서버 업무 데이터를 바꾸지 않습니다.

2. 업무 홈의 단계별 막대에서 금액과 단계 이름을 함께 확인합니다.

막대를 선택하면 같은 상태의 업무 목록으로 연결됩니다. 확인 대기는 실제 회수액과 구분합니다.

3. 원본 비교의 분모·기준 날짜·제외 행을 확인합니다.

비교 가능 비율은 비교 가능한 주문 수/선택한 기간의 주문 원본 수입니다. 스토어 전체 자료의 완전성 보증이 아닙니다.

완료 확인

색과 상태 캡션을 함께 읽었습니다. 쿠팡 지급 산식 점검은 주문별 차이와 분리해 확인했습니다.

0원 또는 미산정의 의미가 다릅니다.

선택한 원본에 확정 반영 사실이 없으면 차이를 계산하지 않습니다. 자료 보완·정산 대기·산정 불가를 확인하고 같은 범위의 후속 자료를 추가합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/workspace-theme-and-kpis

05 / 자료 등록·템플릿

판매자센터 원본 파일 등록과 교체

판매자센터 주문 내역과 건별 정산 상세를 선택하세요. 원본 열·마스킹 예시를 검토하고 등록한 뒤 차액을 확인합니다. 네이버 주문 파일에 금액 열을 추가할 필요가 없습니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

조직의 활성 스토어와 자료 등록 권한이 필요합니다. 종료일이 시작일보다 빠르면 날짜 옆에서 고치세요. 등록 전에는 파일 선택이 유지됩니다. 같은 스토어의 주문상품별 내역과 건별 정산 상세를 준비합니다. CSV 50MB·XLSX 20MB 이하, 한 작업 최대10개입니다.

실행 순서

1. 등록된 스토어가 없으면 대표 또는 관리자가 설정 → 판매자센터 스토어에서 스토어 ID와 표시 이름을 등록합니다. 자료 등록으로 돌아와 스토어와 주문 확인 기간을 선택합니다.

주문 원본의 기간입니다. 정산은 후속 반영을 포함한 상세를 준비합니다. 네이버 건별 내역의 예정액과 정산금액은 동일 주문상품으로 연결합니다. 수수료나 배송비로 기준이 다른 금액은 자료 보완으로 남깁니다.

2. 공식 자료 안내를 확인하고 파일을 놓거나 파일 선택으로 선택합니다. 모바일도 파일 선택을 사용할 수 있습니다.

선택하면 서버가 파일을 임시 검사합니다. 원본 열·연결 항목·필수 여부·마스킹 예시를 확인하세요. 이 단계에서는 접수되지 않습니다. 스토어 출처와 권한을 확인한 뒤 선택한 원본 등록을 누릅니다.

3. 각 파일의 접수·연결 행·제외 행을 확인합니다. 응답이 끊기면 그 행의 접수 여부 확인을 누르세요. 접수된 파일은 다시 전송하지 않습니다.

새 작업이나 다른 화면으로 이동할 때 미등록 선택을 지울지 확인합니다. 정상 파일은 유지됩니다. 제외 행은 계산에 포함되지 않으며 처음20개 행의 안전한 사유를 표시합니다. 개인정보 원문은 오류 메시지에 넣지 않습니다.

4. 같은 원본으로 정산 차이 확인을 누르고 예상·반영·차이와 파일·시트·행 근거를 확인합니다.

지원 열 구성에 맞는 원본을 비교합니다. 예정액·빈값·취소·분할·미확인 자료를 실제 입금으로 바꾸지 않습니다.

5. 결과를 만든 뒤 업무 홈이나 보고서의 원본 비교 기록에서 같은 결과를 다시 엽니다. 파일을 추가할 때는 등록된 원본으로 이어가기에서 같은 스토어·기간을 선택합니다.

저장된 결과는 같은 주소로 열립니다. 파일 선택 목록은 최근 50개 원본 중 같은 범위의 최대 10개를 복원합니다. 로컬에서 선택만 한 파일은 서버에 저장되지 않았습니다.

완료 확인

정상 0건과 조회 실패를 구분했습니다. 비교할 근거가 없는 금액은 미산정입니다. 파일명·스토어·주문 기간을 확인했습니다. 제외 행과 보완 건수를 숨기지 않고 확인했습니다. 원본 비교 결과는 기존 회수원장의 자동 사건 생성·입금 기록과 별개의 검토 결과입니다.

기대했던 차이 대신 미산정이 표시됩니다.

주문 예상 또는 확정 반영 상세가 없어 비교할 수 없습니다. 같은 스토어의 예정·완료 자료를 확인하고 부족한 상세를 추가하세요. 은행 입금은 별도 근거로 확인합니다.

파일이 다른 채널 또는 필수 열 부족으로 거절됩니다.

일별 합계·상품등록·부가세 파일이거나 지원하는 상세 열과 맞지 않을 수 있습니다. 오류의 부족한 열과 공식 메뉴를 확인해 원본 상세를 다시 내려받고 이 파일만 바꿉니다. 임의로 열 이름이나 금액을 꾸미지 않습니다.

동일 원본이 다른 스토어·기간에 있습니다.

동일 해시 원본의 등록 범위가 이미 확정되어 있습니다. 등록된 원본으로 이어가기에서 기존 스토어·기간을 확인합니다. 다른 스토어 파일로 재지정하지 않습니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/original-files

06 / 자료 등록·템플릿

잘못 올린 정산 파일 바꾸기

일별 합계나 부가세 신고자료는 주문별 정산 상세를 대신할 수 없습니다. 네이버는 정산관리의 건별 정산내역, 쿠팡은 정산 영역의 매출·정산 상세를 확인해 해당 파일만 바꿉니다. 암호 보호 파일은 권한 있는 사용자가 공식 방법으로 작업용 사본을 준비합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

오류 카드의 파일명·자료 종류·제외 행을 확인합니다.

실행 순서

1. 오류 메시지의 부족한 열·자료 종류·시트와 행 번호를 확인합니다.

정상 파일의 접수 상태는 유지됩니다.

2. 네이버는 정산관리의 건별 정산내역, 쿠팡은 정산의 매출 상세·지급 상세 중 현재 목적에 맞는 원본을 다시 받습니다.

일별 합계와 주문별 상세, 지급 예정과 최종 지급을 구분합니다.

3. 오류 카드의 이 파일 바꾸기로 새 파일을 선택하고 다시 등록합니다.

같은 원본은 중복 저장하지 않습니다. 이번 비교에서 제외는 원본 삭제가 아닙니다.

완료 확인

잘못된 파일만 교체하고 정상 파일은 유지했습니다. 누락·빈값을 0원으로 대체하지 않았습니다.

잠긴 Excel 파일입니다.

서버는 문서 암호 해제나 암호 수집을 하지 않습니다. 권한 있는 사용자가 공식 방법으로 암호 없는 작업용 사본을 저장해 다시 선택합니다. XLS·ZIP·PDF는 이 원본 비교에 사용할 수 없습니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/replace-original-file

07 / 자료 등록·템플릿

내 업무에 맞는 템플릿 고르기

네이버·쿠팡의 정산, 반품, 배송비 업무 중 확인하려는 문제에 맞는 템플릿을 선택하면 필요한 파일과 필수 열을 알 수 있습니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '내 업무에 맞는 템플릿 고르기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

불필요한 파일 없이 진단에 필요한 공식 자료만 준비합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

불필요한 파일 없이 진단에 필요한 공식 자료만 준비합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/choose-work-template

08 / 자료 등록·템플릿

네이버 정산 파일 준비하기

네이버 판매자센터에서 같은 대상 기간의 주문·반품·정산·지급 자료를 원본 형식으로 내려받고 불필요한 개인정보 열은 제외합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '네이버 정산 파일 준비하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

네이버 진단에 필요한 기간과 파일 종류가 서로 맞습니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

네이버 진단에 필요한 기간과 파일 종류가 서로 맞습니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/prepare-naver-settlement-files

09 / 자료 등록·템플릿

쿠팡 정산 파일 준비하기

쿠팡 판매자센터에서 같은 대상 기간의 주문·반품·입고검수·정산·지급 자료를 내려받고 원본 파일을 별도로 보존합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '쿠팡 정산 파일 준비하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

쿠팡 진단에 필요한 파일 묶음과 적용 기간이 준비됩니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

쿠팡 진단에 필요한 파일 묶음과 적용 기간이 준비됩니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/prepare-coupang-settlement-files

10 / 자료 등록·템플릿

파일 등록하고 열 확인하기

파일을 등록하면 헤더·행 수·기간·중복 여부를 먼저 검사하고, 필수 열을 표준 열에 연결한 뒤에만 진단을 시작합니다. 스마트폰에서 확인한 등록 자료는 PC에서 열 주소를 복사해 같은 자료로 이어갈 수 있습니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

자료 등록 권한이 있는 조직 계정으로 로그인합니다. 업무 템플릿에서 채널·업무에 필요한 파일과 필수 열을 확인합니다. CSV는 50MB, XLSX는 20MB 이하로 준비하고 구매자 이름·전화·상세 주소·개인 이메일·전체 계좌번호는 제거합니다.

실행 순서

1. 왼쪽 메뉴에서 '자료 가져오기'를 열고 채널, 자료 유형, 분석 시작일·종료일을 선택합니다.

선택한 업무에 필요한 파일 형식과 개인정보 제거 안내가 표시됩니다.

2. 파일을 선택하고 개인정보 제거·보관 안내를 확인한 뒤 '확인 후 파일 등록'을 한 번 누릅니다.

파일명·크기·형식을 확인한 파일이 접수되고 처리 상태가 표시됩니다. 아직 열 연결 승인이 필요할 수 있습니다.

3. 파일 등록 후 열 연결이 필요하면 필수·선택 항목별 원본 열 번호·이름과 예시 값을 비교합니다. 앞자리 0과 마스킹된 값도 그대로 확인합니다.

첫 번째 열도 연결할 수 있습니다. 예시는 서버가 제공한 미리보기 일부이며 전체 자료를 뜻하지 않습니다.

4. '연결 승인 후 가져오기'를 한 번 누릅니다. 오류 항목 안내가 나오면 해당 항목으로 이동해 연결을 수정합니다.

승인되면 행 가져오기가 시작됩니다. 열 확인만 하는 버튼이 아니며, 정산 진단 완료를 뜻하지 않습니다. 다른 항목의 연결과 입력은 보존됩니다.

완료 확인

등록 파일명·행 수·기간이 준비한 자료와 같습니다. 필수 열이 모두 연결되고 오류 행은 위치와 이유가 표시됩니다. 등록 상태가 확정되기 전에 같은 파일을 다시 올리지 않습니다.

파일 형식 또는 크기 오류가 표시됩니다.

지원하지 않는 확장자, 암호화 파일 또는 제한 초과 파일입니다. 원본의 복사본을 CSV 50MB 또는 XLSX 20MB 이하로 준비하고 암호를 해제한 뒤 새 파일로 등록합니다.

필수 열을 찾지 못합니다.

판매자센터 내보내기 형식이 다르거나 헤더 이름이 변경되었습니다. 자동 확정하지 말고 업무 템플릿의 필수 열과 원본 값을 비교해 직접 연결합니다. 필요한 열 자체가 없으면 해당 자료를 다시 준비합니다.

등록 요청 후 결과가 확실하지 않습니다.

네트워크가 끊겼지만 서버에서는 접수가 진행됐을 수 있습니다. 자료 가져오기 목록에서 같은 파일명·기간·작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중 또는 완료 작업이 있으면 다시 등록하지 않습니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/upload-and-check-columns

11 / 자료 등록·템플릿

파일 오류를 행·열별로 수정하기

격리된 오류 목록에서 파일명·행·열·오류 이유를 확인하고 원본의 복사본을 고친 뒤 새 파일로 다시 등록합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

권한이 허용하는 자료 등록 내역에서 대상 파일과 처리 상태를 확인합니다. 원본 파일은 보존하고 수정이 필요하면 복사본을 준비합니다.

실행 순서

1. 오류 안내의 검사 행·항목·이유·수정 방법을 확인합니다.

오류가 있는 행 수와 오류 안내 개수는 다를 수 있습니다. 한 행에 여러 안내가 있을 수 있습니다.

2. 처음 표시된 50개 외의 안내는 '현재 받은 …개 모두 보기'로 확인합니다.

상세 응답은 최대 200개이며 전체 오류를 모두 받은 것은 아닐 수 있습니다. 화면에는 받은 개수와 현재 표시 개수가 따로 나옵니다.

3. 열 연결을 수정할 수 있는 상태이면 항목 이름으로 이동해 해당 선택만 고칩니다. 원본 값 자체의 오류는 파일 복사본에서 고칩니다.

조회 권한만 있는 사람에게 열 연결 변경 버튼은 표시되지 않습니다. 검사 행 번호를 미리보기의 순서로 추측하지 않습니다.

4. 필요하면 오류 CSV를 내려받아 표시 범위와 함께 검토합니다. 처리 결과가 불명확하면 같은 파일의 현재 상태부터 확인합니다.

CSV도 최대 100,000개 안내이며 무제한 전체본이 아닙니다. 승인·가져오기·진단 완료는 각각 따로 확인합니다.

완료 확인

현재 파일과 오류 항목을 확인하고 필요한 연결만 고쳤습니다. 오류 행 수·안내 수·표시 범위와 CSV 범위를 구분했습니다. 결과를 확인하지 않고 같은 파일을 반복 등록하지 않았습니다.

항목으로 이동할 수 없습니다.

조회 전용 권한이거나 현재 상태에서 열 연결을 수정할 수 없습니다. 오류 안내를 확인한 뒤 등록 권한 담당자에게 파일과 항목을 전달합니다. 원본 개인정보는 보내지 않습니다.

오류 행 수보다 안내가 많거나 적습니다.

한 행에 여러 오류가 있거나 상세 응답 개수 제한이 적용됩니다. 화면의 받은 개수·표시 개수·CSV 최대 범위를 함께 확인합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/fix-row-column-errors

12 / 자료 등록·템플릿

저장한 열 연결 다시 사용하기

같은 채널·파일 유형의 열 연결을 버전으로 저장해 다시 적용하며, 헤더가 달라지면 자동 확정하지 않고 재검토합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '저장한 열 연결 다시 사용하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

반복 등록 시간을 줄이면서 잘못된 자동 연결을 막습니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

반복 등록 시간을 줄이면서 잘못된 자동 연결을 막습니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/reuse-column-mapping

13 / 정산 확인

확인할 정산 차이 이해하기

확인할 정산 차이는 규칙이 찾은 후보이며 확정 손실이나 회수 약속이 아닙니다. 자료·정책·정상 예외를 사람이 검토해야 합니다.

대상 · 정산 분석 담당 / 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '확인할 정산 차이 이해하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

후보를 실제 손실이나 입금액으로 오해하지 않습니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

후보를 실제 손실이나 입금액으로 오해하지 않습니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/understand-reconciliation-differences

14 / 정산 확인

기대 금액·실제 금액·차이 확인하기

상세에서 적용 규칙으로 계산한 기대 금액, 원천 자료의 실제 금액, 두 값의 차이와 연결 행을 함께 검토합니다.

대상 · 정산 분석 담당

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '기대 금액·실제 금액·차이 확인하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

차이가 발생한 계산과 원천 행을 재현할 수 있습니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

차이가 발생한 계산과 원천 행을 재현할 수 있습니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/check-expected-actual-difference

15 / 정산 확인

전체 업무표의 조회와 금액 확인

조회 중·실패·자료 없음·실제 0원을 구분하고, 표시 사건번호·한국어 상태·정수 금액·한국 날짜로 조건을 적용합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

회수 업무 조회 권한으로 로그인합니다. 대량 비교와 기록은 PC에서 진행합니다.

실행 순서

1. 전체 업무표에서 오늘 할 일·전체 사건·승인 후 미입금·차액 해부 중 목적에 맞는 보기를 선택합니다.

선택한 보기의 자료를 조회하며 이전 보기의 합계가 현재 결과로 남지 않습니다.

2. 열의 필터를 열어 한국어 항목, 표시 사건번호, 금액 또는 날짜를 입력하고 '필터 적용'을 누릅니다.

정수 금액은 큰 숫자도 그대로 검색하고, 날짜는 한국 날짜 하루 또는 선택 범위로 적용됩니다. '필터 해제'로 해당 조건을 지울 수 있습니다.

3. 금액 단계와 조회 기준시각을 확인합니다. 실패하면 같은 조건으로 다시 조회합니다.

조회 중·확인 불가·자료 없음은 0원과 다릅니다. 서버 기준시각이 없으면 미제공으로 표시됩니다. 한 번에 최대100행을 가져오며 조건은 조회 허용 범위 전체에 적용됩니다.

완료 확인

확인 필요·신청 가능·신청·승인·입금·지급 취소·최종 회수 금액을 서로 합치지 않았습니다. 원 사건의 근거와 실제 입금 내용을 별도로 확인했습니다.

전체 업무표 조회 실패

현재 조건의 결과를 확인하지 못했습니다. 같은 조건으로 다시 조회하고 계속 실패하면 오류 확인 번호와 보기를 문의에 남깁니다.

검색 값 오류

날짜·정수 또는 범위 조건이 맞지 않습니다. 입력을 고친 뒤 필터 적용을 누릅니다. 작성 중인 값만으로 조회 조건이 바뀌지 않습니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/workroom-query-and-amount-state

16 / 정산 확인

자료 상태 A·B·C·D 이해하기

A는 주요 근거가 모두 연결된 상태, B는 일부 보완이 필요한 상태, C는 핵심 자료가 부족한 상태, D는 판정 근거가 충분하지 않아 진단을 진행할 수 없는 상태입니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

정산 분석 권한으로 로그인합니다. '자료 등록'에서 확인할 채널·자료 유형·분석 기간을 선택하고 필요한 파일을 등록합니다.

실행 순서

1. '자료 등록'에서 파일 등록과 열 확인을 완료한 뒤 같은 화면의 5단계 '진단 준비 확인'을 확인합니다.

등록한 자료 유형별 완전성과 진단 준비 상태가 표시됩니다.

2. 자료 카드의 완전성 A·B·C·D와 '추가 필요' 목록을 함께 확인합니다.

A는 주요 근거 연결, B는 일부 보완 필요, C는 핵심 자료 부족, D는 판정 근거 부족으로 구분됩니다.

3. 별도 버튼 '준비도 검사 후 진단 실행'을 누르면 준비도 검사가 먼저 실행됩니다. 부족하면 실제 규칙을 실행하지 않고 '추가 필요' 결과만 표시하므로 '다른 파일 등록'으로 필요한 자료를 보완합니다. 필수 자료가 충족되고 실행 권한이 있을 때만 같은 요청에서 실제 규칙 실행으로 이어집니다.

준비도 검사 결과와 실제 규칙 실행을 구분하고, 부족 자료가 있으면 결과를 확인한 뒤 필요한 자료만 보완합니다.

완료 확인

화면의 완전성 등급과 '추가 필요' 자료를 함께 확인했습니다. D 또는 필수 자료 부족 상태를 손실 0원이나 진단 완료로 해석하지 않습니다. 준비도 검사에서 '추가 필요'가 표시되면 실제 규칙은 실행되지 않으며, 결과에 나온 부족 자료를 보완한 뒤 다시 확인합니다.

'준비도 검사 후 진단 실행'을 눌렀지만 실제 규칙 실행이 시작되지 않습니다.

준비도 검사에서 필수 자료 또는 판정 근거 부족을 확인했거나 현재 역할에 실행 권한이 없습니다. 표시된 '추가 필요' 목록과 역할 안내를 확인합니다. 부족 자료는 '다른 파일 등록'으로 보완하고, 권한이 없으면 등록·실행 권한이 있는 역할에 요청합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/understand-data-grades

17 / 정산 확인

근거 원문과 판정 기준 확인하기

마스킹된 원천 행, 파일 해시, 적용 정책과 규칙 버전을 함께 확인해야 같은 결과를 다시 계산하고 감사할 수 있습니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '근거 원문과 판정 기준 확인하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

각 판정이 어떤 자료와 버전을 사용했는지 설명할 수 있습니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

각 판정이 어떤 자료와 버전을 사용했는지 설명할 수 있습니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/inspect-source-and-rule

18 / 정산 확인

자료 요청·검토 완료·제외 처리하기

핵심 자료가 없으면 자료 요청, 근거가 충분하면 검토 완료, 정상 예외나 중복이면 제외로 처리하고 이유를 남깁니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '자료 요청·검토 완료·제외 처리하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

모든 후보가 이유가 있는 다음 상태와 담당자를 가집니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

모든 후보가 이유가 있는 다음 상태와 담당자를 가집니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/request-review-or-exclude

19 / 회수 업무

정산 차이를 회수 업무로 넘기기

검토를 통과한 정산 차이만 별도 회수 업무로 만들고 담당자·다음 행동·공식 기한을 지정합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '정산 차이를 회수 업무로 넘기기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

탐지 결과와 사람이 운영하는 회수 사건을 명확히 분리합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

탐지 결과와 사람이 운영하는 회수 사건을 명확히 분리합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/move-to-recovery-work

20 / 회수 업무

증빙을 준비하고 묶음 만들기

사건과 연결된 원본 참조·금액·정책 근거를 목록으로 검토하고 파일 해시가 포함된 증빙 묶음을 만듭니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

검토 완료된 회수 사건과 접수 담당 권한이 필요합니다. 신청 금액·공식 근거·원본 참조·필수 증빙의 상태를 확인합니다. SellerCatch는 외부 판매자센터에 자동 제출하지 않으며 최종 제출은 사용자가 직접 확인합니다.

실행 순서

1. '회수원장'에서 사건을 열고 '업무 근거'에서 연결된 후보, 금액 단계, 정책 출처와 증빙 목록을 검토합니다.

빠진 자료와 중복 근거가 구분되고 신청 금액이 후보·승인·입금 금액과 섞이지 않습니다.

2. 모든 필수 근거가 준비됐을 때 '증빙 묶음 만들기'를 한 번 누릅니다.

동일 사건에 준비된 묶음이 있으면 기존 결과를 재사용하고 체험 ZIP 횟수를 중복 차감하지 않습니다.

3. 생성된 목록과 파일을 확인한 뒤 내려받아 판매자센터에 사용자가 직접 제출합니다.

내부 사건 ID 대신 제출에 필요한 사람이 읽을 수 있는 요약과 증빙이 포함됩니다.

4. 외부 제출 후 SellerCatch에서 '접수 기록'을 열어 접수번호·신청 금액·접수 시각을 기록합니다.

증빙 준비와 실제 외부 접수가 별도 이력으로 남고 다음 보완·승인 확인 업무가 생성됩니다.

완료 확인

ZIP 생성 완료만으로 외부 제출 완료 처리되지 않습니다. 접수번호와 신청 금액이 사건 이력에 남습니다. 같은 사건·같은 요청의 ZIP과 체험 차감이 중복되지 않습니다.

증빙 묶음 버튼이 비활성입니다.

필수 근거, 신청 금액 또는 검토 상태가 준비되지 않았습니다. 버튼 주변의 부족 항목 안내에서 필요한 자료와 상태를 확인해 해당 항목만 보완합니다.

생성 요청 결과를 받지 못했습니다.

응답 유실 또는 비동기 처리 지연일 수 있습니다. 같은 사건의 증빙 목록에서 생성 중·완료 묶음을 먼저 확인합니다. UNKNOWN 상태에서 다른 요청으로 다시 만들지 않습니다.

외부 판매자센터가 파일을 받지 않습니다.

외부 포털의 크기·형식 또는 제출 기한 조건이 다를 수 있습니다. SellerCatch의 원본 묶음은 보존하고 외부 포털이 표시한 정확한 오류 조건에 맞춰 제출용 복사본만 조정합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/prepare-evidence-package

21 / 회수 업무

접수번호와 신청 금액 기록하기

사용자가 외부 판매자센터에 직접 접수한 뒤 접수번호·신청 금액·접수 시각을 기록합니다. SellerCatch가 자동 제출하지 않습니다.

대상 · 접수 담당

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '접수번호와 신청 금액 기록하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

실제 외부 접수와 내부 준비 상태를 구분해 추적합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

실제 외부 접수와 내부 준비 상태를 구분해 추적합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/record-application-number

22 / 회수 업무

검색 조건과 기록 입력 오류 바로잡기

회수 목록은 적용된 검색 조건과 30건 표시 범위를 확인합니다. PC 기록은 필수 항목·원 단위·한국 시간을 확인하고 오류를 고친 뒤 저장 결과를 확인합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

조회와 기록 권한은 역할에 따라 다릅니다.

실행 순서

1. 스마트폰의 회수 업무에서 접수번호·담당자와 상태로 찾고 적용 조건을 확인합니다.

검색어 조합 중에는 적용 전이며 완료 후 조회합니다. 한 번에30건을 표시합니다. '검색 조건 초기화'로 전체 조건과 첫 페이지로 돌아갑니다.

2. 사건 카드의 금액 이름·기한·담당자를 확인하고 사건 근거를 엽니다.

신청 금액과 입금 확인 금액을 구분하고 현재 처리할 일이 없음과 조회 중·실패를 구분합니다.

3. PC에서 접수·승인·입금 기록의 필수 항목과 원 단위·한국 시간을 입력합니다. 오류가 표시된 항목을 고칩니다.

필수·최솟값·정수 단위 오류는 입력 옆에 연결됩니다. 오류나 충돌 후에도 원 입력을 확인할 수 있습니다.

완료 확인

기록 완료 안내와 원 사건의 실제 상태를 확인했습니다. 결과 불명 안내에서는 같은 기록을 반복 저장하기 전에 처리 결과를 다시 불러왔습니다.

기록 버전·상태 충돌

화면을 연 후 현재 사건이 변경됐을 수 있습니다. 처리 결과 다시 불러오기로 현재 기록을 확인합니다.

외부 접수나 입금 실행 여부 확인

이 화면은 처리 근거를 기록하는 업무입니다. 외부 판매자센터 접수나 은행 송금은 해당 기관에서 확인합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/record-input-and-recovery

23 / 회수 업무

승인·거절·보완 결과 기록하기

외부 응답을 승인·거절·보완으로 나누고 응답일·금액·근거 파일을 새 이력으로 추가해 기존 접수 기록을 보존합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '승인·거절·보완 결과 기록하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

각 접수 시도의 결과와 재심 근거를 시간순으로 추적합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

각 접수 시도의 결과와 재심 근거를 시간순으로 추적합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/record-review-result

24 / 회수 업무

실제 입금 확인하기

승인 통지만으로 입금 완료 처리하지 않고 지급 자료와 마스킹된 은행 입금을 사건에 연결해 실제 입금액을 확인합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '실제 입금 확인하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

PC 표와 모바일 입금 카드에서 원 지급, 취소·정정과 순입금을 구분합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

PC 표와 모바일 입금 카드에서 원 지급, 취소·정정과 순입금을 구분합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/confirm-actual-payment

25 / 회수 업무

지급 취소·환수 기록하기

지급 뒤 취소나 환수가 생기면 기존 입금행을 삭제하지 않고 별도 취소 원장으로 추가해 최종 회수 금액을 다시 계산합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '지급 취소·환수 기록하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

지급 취소 이력과 최종 회수 금액이 보존됩니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

지급 취소 이력과 최종 회수 금액이 보존됩니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/record-payment-cancellation

26 / 회수 업무

담당자·댓글·멘션으로 협업하기

사건별 담당자와 다음 행동을 지정하고 댓글·멘션에는 결정 근거와 필요한 자료만 남깁니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '담당자·댓글·멘션으로 협업하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

팀원이 사건의 현재 책임자와 다음 행동을 바로 찾습니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

팀원이 사건의 현재 책임자와 다음 행동을 바로 찾습니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/assign-comment-mention

27 / 보고·운영

금액 단계와 최종 회수 금액 이해하기

후보·적격·신청·승인·실제 입금·지급 취소·최종 회수 금액은 서로 다른 원장 단계이며 보고서에서도 합치지 않습니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '금액 단계와 최종 회수 금액 이해하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

경영 보고에서 각 금액의 의미와 분모를 올바르게 설명합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

경영 보고에서 각 금액의 의미와 분모를 올바르게 설명합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/understand-amount-stages

28 / 보고·운영

월간 보고서 보기·내보내기

기간·채널·상태를 적용하면 조건이 보고서 주소에 보존됩니다. 차트의 단계 또는 표의 근거 링크를 열면 같은 스냅샷의 집계 원천표를 봅니다. 전체 출력은 PC에서 이용하세요.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '월간 보고서 보기·내보내기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

화면과 내려받은 보고서가 같은 기준과 금액을 사용합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

화면과 내려받은 보고서가 같은 기준과 금액을 사용합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/view-export-monthly-report

29 / 보고·운영

사용자와 역할 관리하기

대표·관리자는 구성원을 초대하고 필요한 최소 역할을 부여하며 마지막 대표 계정과 다른 조직의 접근은 보호됩니다.

대상 · 대표·관리자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '사용자와 역할 관리하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

팀 계정을 공유하지 않고 역할별 최소 권한으로 운영합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

팀 계정을 공유하지 않고 역할별 최소 권한으로 운영합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/manage-users-and-roles

30 / 보고·운영

회사·보관·알림 설정하기

회사 정보, 자료 보관 기간, 업무 알림 범위를 조직 정책으로 관리하고 변경 이력을 남깁니다.

대상 · 대표·관리자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '회사·보관·알림 설정하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

조직의 운영 정책과 보관 범위를 팀이 동일하게 적용합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

조직의 운영 정책과 보관 범위를 팀이 동일하게 적용합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/manage-company-retention-notifications

31 / 보고·운영

이용권 구매·취소·환불하기

14일 체험은 무카드이며 자동 유료 전환되지 않습니다. 이용권은 VAT 포함 총액 일시결제이고 자동 갱신과 성공보수는 없습니다.

대상 · 대표·관리자

준비할 사항

대표 관리자 권한으로 로그인합니다. 3·6·12개월 중 이용기간과 VAT 포함 일시 결제 총액을 확인합니다. 14일 무료체험은 카드 등록과 자동 유료 전환이 없고 이용권도 자동 갱신되지 않습니다.

실행 순서

1. '무료체험·이용권'에서 3개월 99,000원, 6개월 179,000원, 12개월 299,000원 중 하나를 선택합니다.

월 환산액과 별도로 VAT 포함 실제 일시 결제 총액·기간·자동 갱신 없음이 표시됩니다.

2. 구매 내용을 다시 확인하고 결제창에서 승인된 결제수단으로 한 번 결제합니다.

성공한 결제만 이용권에 반영되고 주문 내용, 결제 결과, 이용권의 금액과 기간이 서로 일치합니다.

3. '구매 내역'에서 주문 상태, 결제 총액, 이용기간과 영수증 정보를 확인합니다.

처리 중·성공·실패가 구분되고 새로고침이나 재진입으로 중복 주문을 만들지 않습니다.

4. 취소 또는 환불이 필요하면 해당 주문의 정책과 가능 금액을 확인해 요청합니다.

취소 결과와 권리 조정이 원장에 남고 이미 사용한 기간·법정 권리·실제 환급 상태가 구분됩니다.

완료 확인

선택한 기간·총액·VAT·자동 갱신 없음이 구매 직전과 내역에서 같습니다. 결제 성공과 이용권 반영, 취소와 권리 조정이 서로 연결됩니다. 구매 가능한 기간은 3개월 99,000원, 6개월 179,000원, 12개월 299,000원이며 모두 VAT 포함 일시 결제입니다.

결제 결과가 처리 중이거나 알 수 없음입니다.

브라우저 복귀보다 공급자 승인·웹훅 확인이 늦을 수 있습니다. 구매 내역에서 기존 주문 상태를 먼저 확인합니다. 처리 결과를 확인 중인 상태에서는 새 주문으로 다시 결제하지 않습니다.

결제는 보이지만 이용권이 반영되지 않았습니다.

결제 결과를 이용권에 반영하는 처리가 완료되지 않았을 수 있습니다. 주문번호와 발생 시각으로 고객지원에 문의합니다. 결제를 반복하지 않습니다.

취소 후 카드사 환급이 바로 보이지 않습니다.

결제 공급자의 취소 완료와 카드사 최종 반영 시점이 다를 수 있습니다. 구매 내역의 공급자 취소 상태와 실제 환급 반영을 구분해 확인합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/purchase-cancel-refund-pass

32 / 문제 해결·정책

파일이 등록되지 않을 때

확장자·크기·암호화·필수 헤더·중복 파일 여부를 확인하고 원본의 복사본으로 다시 등록합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '파일이 등록되지 않을 때' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

등록 실패 원인을 파일 또는 환경 문제로 좁힙니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

등록 실패 원인을 파일 또는 환경 문제로 좁힙니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/file-upload-troubleshooting

33 / 문제 해결·정책

결과가 보이지 않을 때

자료 기간·진단 상태·현재 필터·역할을 확인합니다. 자료가 부족하면 0원 결과 대신 부족 자료 상태로 표시됩니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '결과가 보이지 않을 때' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

빈 화면, 필터 결과 없음, 진단 대기를 구분해 해결합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

빈 화면, 필터 결과 없음, 진단 대기를 구분해 해결합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/results-not-visible

34 / 문제 해결·정책

금액이 예상과 다를 때

대상 기간, 적용 정책 버전, 중복 제거, 정상 예외와 원천 행 연결을 순서대로 확인해야 합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '금액이 예상과 다를 때' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

금액 차이가 자료, 규칙 또는 상태 정의 중 어디서 생겼는지 찾습니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

금액 차이가 자료, 규칙 또는 상태 정의 중 어디서 생겼는지 찾습니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/amount-differs-from-expected

35 / 문제 해결·정책

로그인·권한 문제 해결하기

회사 코드, 사용자 상태, 역할과 세션 만료를 확인하고 다른 사람의 계정이나 초대 링크를 공유하지 않습니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '로그인·권한 문제 해결하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

올바른 회사와 최소 권한으로 다시 접근합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

올바른 회사와 최소 권한으로 다시 접근합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/solve-login-permission

36 / 문제 해결·정책

지원 파일·브라우저·스마트폰 안내

파일 등록과 대량 표 작업은 최신 데스크톱 브라우저를 권장하며 스마트폰은 핵심 조회·알림·다음 행동 중심으로 지원합니다. 등록 자료의 PC 주소를 복사하면 로그인 후 같은 자료를 확인할 수 있고, 미저장 열 연결 변경은 기기 간 전달되지 않습니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

PC와 스마트폰에서 같은 조직의 접근 권한을 가진 계정을 사용합니다. 파일 등록과 상세 열 연결은 PC에서 진행합니다.

실행 순서

1. 스마트폰의 자료 등록에서 최근 등록 자료를 선택하고 파일명과 처리 상태를 확인합니다.

권한이 허용하는 같은 자료의 상세 정보가 표시됩니다.

2. 'PC에서 열 주소 복사'를 누릅니다. 자동 복사가 실패하면 표시된 주소를 직접 선택해 복사합니다.

현재 서비스의 같은 등록 자료 주소를 얻습니다. 주소를 복사하는 동작은 자료 등록이나 열 연결 승인을 실행하지 않습니다.

3. PC에서 주소를 열고 같은 조직 계정으로 로그인한 뒤 파일명과 처리 상태를 확인합니다.

접근 권한이 있는 같은 자료로 이어집니다. PC에서도 현재 역할의 조회·변경 범위가 적용됩니다.

4. 상세 열 연결이 필요한 자료는 등록 권한이 있는 사람이 PC에서 연결을 확인하고 '연결 승인 후 가져오기'를 명시적으로 실행합니다.

서버에 저장된 자료와 진행 상태를 이어서 사용합니다. 다른 기기에서 저장하지 않은 열 연결 변경은 전달되지 않습니다.

완료 확인

기기를 바꾼 뒤에도 파일명과 처리 상태가 같은 자료입니다. 주소 복사와 열 연결 승인·가져오기를 별개의 동작으로 구분했습니다. 자동 복사 실패 시 직접 복사할 주소를 확인했습니다.

주소를 자동으로 복사하지 못합니다.

브라우저의 클립보드 기능이나 권한을 사용할 수 없습니다. 화면에 표시된 'PC에서 열 등록 자료 주소'를 직접 선택해 복사합니다.

PC에서 자료를 불러오지 못합니다.

다른 조직으로 로그인했거나 해당 자료의 접근 권한·상태를 확인해야 할 수 있습니다. 조직과 역할을 확인합니다. 자료를 불러오지 못한 상태의 '최근 등록 자료에서 다시 선택'으로 돌아가 허용된 자료를 직접 선택합니다. 확인되지 않은 자료를 같은 자료로 추측하지 않습니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/supported-files-browsers-mobile

37 / 문제 해결·정책

개인정보·보관·삭제 정책 이해하기

불필요한 개인정보는 수집하지 않고 원본은 비공개 저장소와 조직 격리 정책으로 보호하며 보관 종료는 승인된 절차로 처리합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '개인정보·보관·삭제 정책 이해하기' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

자료별 보관 범위와 삭제 책임을 확인합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

자료별 보관 범위와 삭제 책임을 확인합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/privacy-retention-deletion

38 / 문제 해결·정책

회수 보장·추가 수수료·책임 범위

SellerCatch는 회수 결과를 보장하지 않고 이용권 외 성공보수를 받지 않습니다. 외부 제출과 최종 판단은 사용자가 확인합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

본인 조직과 역할, 현재 화면의 선택 항목을 확인합니다. 실제 자료에는 비밀번호·전체 계좌번호를 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 화면에서 '회수 보장·추가 수수료·책임 범위' 업무를 열고 안내된 자료·권한·현재 상태를 확인합니다.

실행 가능한 조건과 부족한 조건이 구분되어 표시됩니다.

2. 현재 선택과 금액·근거·다음 행동을 확인한 뒤 허용된 작업을 한 번 실행합니다.

제품의 지원 범위와 사용자의 확인 책임을 구분합니다.

3. 완료·처리 중·실패 상태와 관련 다음 업무를 확인합니다.

결과와 다음 행동이 분명하며 기존 선택과 작업 이력이 보존됩니다.

완료 확인

제품의 지원 범위와 사용자의 확인 책임을 구분합니다. 후보 금액과 실제 입금 금액이 섞이지 않습니다.

화면이 계속 대기하거나 결과가 보이지 않습니다.

권한, 자료 상태, 서버 작업 또는 네트워크 응답을 확인해야 합니다. 현재 선택·작업 ID·오류 안내를 보존하고 작업 상태를 먼저 확인합니다. 처리 중이거나 결과가 불명확하면 같은 작업을 새로 실행하지 말고, 발생 시각과 상관 관계 ID를 고객지원에 전달합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/recovery-fee-liability

39 / 문제 해결·정책

고객지원과 개발 문의 구분하기

로그인·자료·결제·오류는 고객지원으로, 별도 시스템 연동·맞춤 기능·기업 도입 상담은 개발 문의로 접수합니다.

대상 · 모든 사용자

준비할 사항

문의 전에 회사 코드, 발생 시각, 화면 이름, 요청 ID를 확인합니다. 비밀번호·인증 링크·원본 개인정보·결제 키는 문의 내용에 포함하지 않습니다.

실행 순서

1. 로그인·자료·결제·오류는 cs@rodix.ai로 접수합니다.

고객지원에서 재현에 필요한 최소 정보로 운영 문제를 분류합니다.

2. 별도 시스템 연동·맞춤 기능·기업 도입은 화면의 도입·개발 문의를 이용합니다.

일반 장애와 신규 개발 상담이 서로 다른 흐름으로 접수됩니다.

완료 확인

문의에 회사 코드·발생 시각·화면·요청 ID가 포함됩니다. 비밀정보와 원본 개인정보를 첨부하지 않았습니다.

어디로 문의할지 확실하지 않습니다.

운영 장애와 신규 개발 요구가 함께 있습니다. 우선 cs@rodix.ai에 운영 증상만 보내면 담당 경로를 안내합니다.

온라인 도움말 · https://catch.moafolio.com/help/customer-support-vs-development