

MasterCard Acquirer Standard Strategy

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ НА СХЕМЕ "MASTERCARD ACQUIRER STANDARD STRATEGY" ..	4
Список сокращений	4
Обозначения	5
ГЛАВА 2. СХЕМА ЭТАЛОННОЙ СТРАТЕГИИ "MASTERCARD ACQUIRER STANDARD STRATEGY"	7
Описание стратегии	7
Операции и правила стратегии, доступные на любом этапе стратегии	15
Операции с переводом дела на другой этап	15
Операции без перевода дела на другой этап	16
ГЛАВА 3. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ СТРАТЕГИИ "MASTERCARD ACQUIRER STANDARD STRATEGY" В WAY4 MANAGER	21

Введение

В данном документе приводится описание эталонной стратегии по обработке претензионных дел "MasterCard Acquirer Standard Strategy", реализованной с помощью модуля Dispute Assistant R2 системы WAY4 (далее "Dispute Assistant" или "модуль Dispute Assistant").

Просмотр и редактирование стратегии может выполняться с помощью клиентского приложения WAY4 Manager. Для работы с эталонными стратегиями Dispute Assistant в WAY4 Manager необходимо выбрать стандартный домен "Standard Domain" в категории домена "Dispute".

В документации используются следующие обозначения:

- названия полей экранных форм выделяются курсивом;
- комбинации клавиш приводятся в угловых скобках, например, <Ctrl>+<F3>;
- названия кнопок экранных форм и вкладок приводятся в квадратных скобках, например, [Approve];
- последовательность выбора пункта в меню пользователя или контекстном меню отображается с помощью стрелок следующим образом: "Issuing → Contracts Input & Update";
- последовательность выбора пункта в системном меню отображается с помощью стрелок следующим образом: Database => Change password;
- различные переменные значения, например, имена каталогов и файлов, а также пути к файлам, варьируемые для каждой локальной машины, приводятся в угловых скобках, например, <OWS_HOME>.

Предостережения и информационные сообщения размечаются следующим образом:



Предостережения в связи с возможностью совершения неправильных действий.



Сообщения, содержащие информацию о важных особенностях, дополнительных возможностях или оптимальном использовании некоторых функций системы.

Глава 1. Сокращения и обозначения на схеме "MasterCard Acquirer Standard Strategy"

Список сокращений

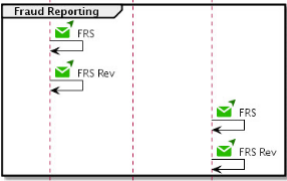
Список сокращенных названий документов, использованных в схеме стратегии:

Сокращение	Полное название	Описание
1PRS	First Presentment	Платежное требование.
SAFE	SAFE Document	Документ SAFE (System to Avoid Fraud Effectively, SAFE), жалоба на мошенничество.
RR	Retrieval Request	Запрос дополнительной информации о сделке.
FF	Fulfillment	Дополнительная информация о сделке.
NFF	Non-Fulfillment	Отказ эквайрера предоставить дополнительную информацию о сделке.
CBK	Chargeback	Опротестование.
2CBK	Arbitration Chargeback	Повторное опротестование.
2PRS	Second Presentment	Повторное платежное требование.
FC	Fee Collection	Межбанковский документ по перечислению средств в пользу банка – отправителя документа.
SupportDocs	Supporting Documentation or Certification	Сопроводительная документация или официальное подтверждение выполнения сделки.

Постфикс	Полное название	Описание
Adj	Adjustment	Исправляющий документ.
Rev	Reversal	Отменяющий документ.
Rej	Reject	Отказ платежной системы (ПС) принимать документ.
Rev Rej	Reversal Reject	Отказ ПС принимать отменяющий документ.

Обозначения

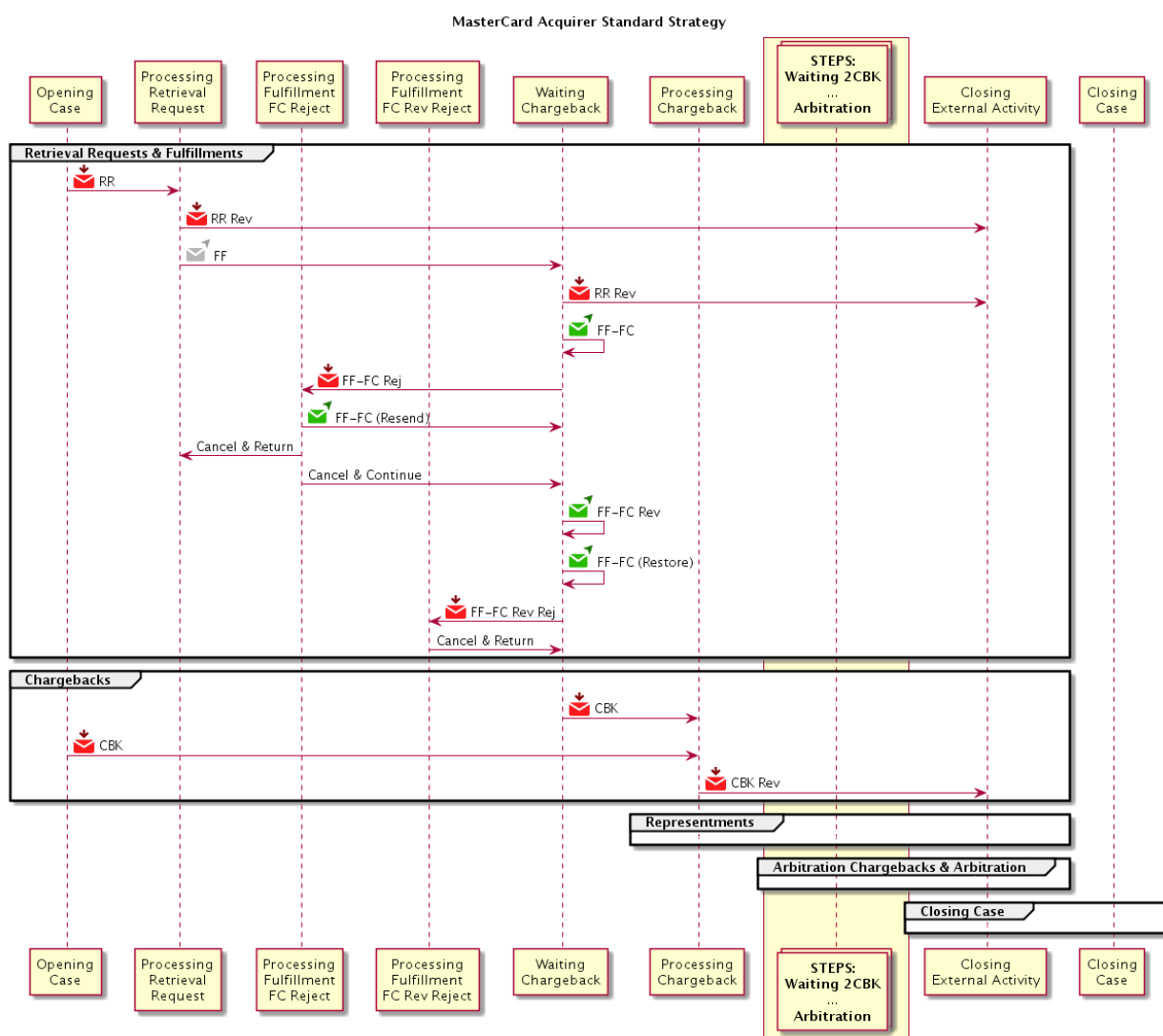
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Этап стратегии.	Step
	Несколько этапов стратегии, объединенных в группу.	-
	Системная операция – операция в рамках автоматической обработки входящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="Yes")
	Несистемная операция – создание пользователем исходящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="No")
	Несистемная операция – отметка пользователем в системе WAY4 факта получения документа через интерфейс сторонней системы.	Activity (признак System="No", Result="Yes")
	Несистемная операция – отметка пользователем в системе WAY4 факта отправки документа с помощью интерфейса сторонней системы.	Activity (признак System="No", Result="Yes")
	Правило перехода с этапа на этап стратегии. Над стрелкой, показывающей направление перехода с этапа на этап, присутствует название документа и/или операции (системной или несистемной). Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняются пользователем).	Rule
	Операция, не приводящая к переходу на другой этап стратегии (правило отсутствует). Над стрелкой может присутствовать название документа и/или операции (системной или несистемной). Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняется пользователем).	Activity

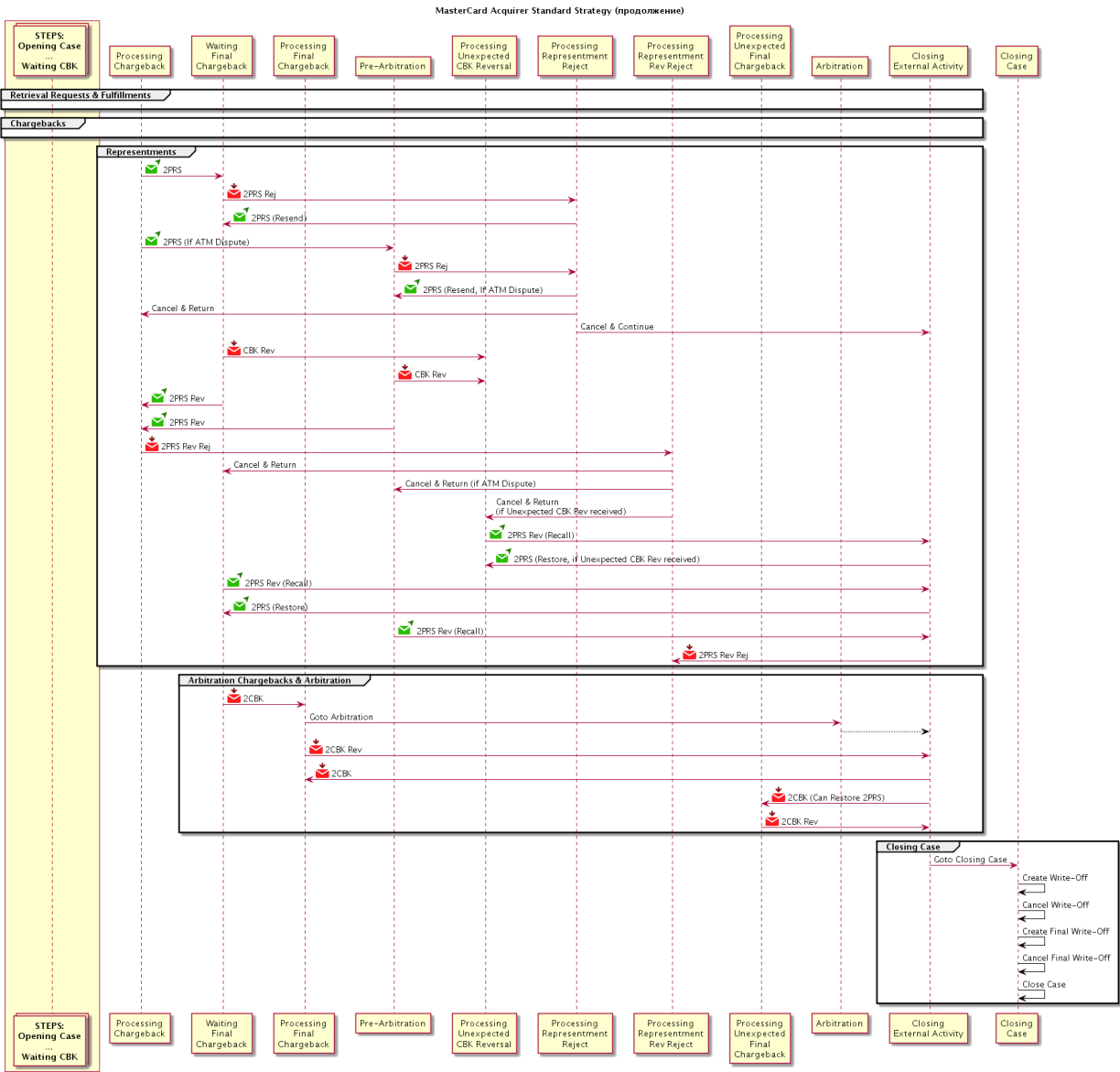
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Группировка операций и правил переходов в соответствии с этапами цикла разрешения спорных ситуаций (претензионного цикла).	-

Глава 2. Схема эталонной стратегии "MasterCard Acquirer Standard Strategy"

Описание стратегии

На диаграмме представлена эталонная стратегия "MasterCard Acquirer Standard Strategy".





Описание операций и правил переходов с этапа на этап стратегии "MasterCard Acquirer Standard Strategy" приведено в таблице:

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Opening Case / Открытие дела	<p>Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments":</p> <ul style="list-style-type: none">• Accepted Retrieval Request (RR): При получении запроса дополнительной информации о сделке в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Retrieval Request. <p>Группа операций "Chargebacks":</p> <ul style="list-style-type: none">• Accepted Chargeback (CBK): При получении опротестования в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Chargeback.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Processing Retrieval Request / Обработка запроса дополнительной информации о сделке	<p>Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sending Fulfillment (FF): После отправки с помощью интерфейса сторонней системы дополнительной информации о сделке пользователь может отметить в системе WAY4 факт отправки документа, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Chargeback. • Accepted Retrieval Request Reversal (RR Rev): При получении документа, отменяющего запрос дополнительной информации о сделке, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity.
Processing Fulfillment - Fee Collection Reject / Обработка отказа ПС принимать требование комиссии за предоставление дополнительной информации о сделке	<p>Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • ReSend Rejected Document (FF-FC (Resend)): Пользователь может повторно отправить отвергнутое ПС требование комиссии за предоставление дополнительной информации о сделке, в результате чего дело будет возвращено на этап Waiting Chargeback. • Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать требование комиссии за предоставление дополнительной информации о сделке и вернуть дело на этап Processing Retrieval Request. • Cancel Rejected Document & Continue (Cancel & Continue): Пользователь может признать отказ ПС принимать требование комиссии за предоставление дополнительной информации о сделке и перевести дело на этап Waiting Chargeback.
Processing Fulfillment - Fee Collection Reversal Reject / Обработка отказа ПС принимать документ, отменяющий требование комиссии за предоставление дополнительной информации о сделке	<p>Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать документ, отменяющий требование комиссии за предоставление дополнительной информации о сделке и вернуть дело на этап Waiting Chargeback.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
<p>Waiting Chargeback / Ожидание опротестования</p>	<p>Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Retrieval Request Reversal (RR Rev): При получении документа, отменяющего запрос дополнительной информации по сделке, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity. • Create Fulfillment - Fee Collection (Original TID) (FF-FC): Пользователь может создать требование комиссии за предоставление дополнительной информации о сделке. Дело остается на текущем этапе. • Accepted Fulfillment - Fee Collection Reject (FF-FC Rej): При получении отказа ПС принимать требование комиссии за предоставление дополнительной информации о сделке дело автоматически будет переведено на этап Processing Fulfillment - Fee Collection Reject. • Cancel Fulfillment - Fee Collection (Original TID) (FF-FC Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий требование комиссии за предоставление дополнительной информации о сделке. Дело остается на текущем этапе. • Accepted Fulfillment - Fee Collection Reversal Reject (FF-FC Rev Rej): При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий требование комиссии за предоставление дополнительной информации о сделке, дело автоматически будет переведено на этап Processing Fulfillment - Fee Collection Reversal Reject. • Restore Fulfillment - Fee Collection (FF-FC (Restore)): Пользователь может повторно создать требование комиссии за предоставление дополнительной информации о сделке (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ). Дело остается на текущем этапе. <p>Группа операций "Chargebacks":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Chargeback (CBK): При получении опротестования дело автоматически будет переведено на этап Processing Chargeback.
<p>Processing Chargeback / Обработка опротестования</p>	<p>Группа операций "Chargebacks":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Chargeback Reversal (CBK Rev): При получении документа, отменяющего опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity. <p>Группа операций "Representments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Create Representment (2PRS (If ATM Dispute)): Пользователь может создать повторное платежное требование, в результате чего дело будет переведено на этап Pre-Arbitration (операция доступна только для дел ATM Dispute). • Create Representment (2PRS): Пользователь может создать повторное платежное требование, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Final Chargeback. • Accepted Representment Reversal Reject (2PRS Rev Rej): При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий повторное платежное требование, автоматически выполнится перевод дела на этап Processing Representment Reversal Reject.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Waiting Final Chargeback / Ожидание повторного опротестования	<p>Группа операций "Representments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Representation Reject (2PRS Rej): При получении от ПС отказа принимать повторное платежное требование дело автоматически будет переведено на этап Processing Representation Reject. • Accepted Final Chargeback (2CBK): При получении повторного опротестования дело автоматически будет переведено на этап Processing Final Chargeback. • Cancel Representation & Return (2PRS Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий повторное платежное требование, и вернуть дело на этап Processing Chargeback. • Cancel Representation & Continue (2PRS Rev (Recall)): Пользователь может создать документ, отменяющий повторное платежное требование, и перевести дело на этап Closing External Activity. <p>Группа операция "Arbitration Chargebacks & Arbitration":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Chargeback Reversal (CBK Rev): При получении документа, отменяющего опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Processing Unexpected Chargeback Reversal.
Processing Final Chargeback / Обработка повторного опротестования	<p>Группа операция "Representments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Final Chargeback Reversal (2CBK Rev): При получении документа, отменяющего повторное опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity. • Go to Arbitration (Go to Arbitration): По результатам взаимодействия с банком-контрагентом через интерфейс для решения спорных ситуаций, предоставленный ПС, пользователь может перевести дело на этап Arbitration.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Pre-Arbitration / Доарбитражное урегулирование	<p>Группа операций "Representments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Representation Reject (2PRS Rej): При получении от ПС отказа принимать повторное платежное требование дело автоматически будет переведено на этап Processing Representation Reject. • Cancel Representation & Return (2PRS Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий повторное платежное требование, и вернуть дело на этап Processing Chargeback. • Cancel Representation & Continue (2PRS Rev (Recall)): Пользователь может создать документ, отменяющий повторное платежное требование, и перевести дело на этап Closing External Activity. • Accepted Representation Reject (2PRS Rej): При получении от ПС отказа принимать повторное платежное требование дело автоматически будет переведено на этап Processing Representation Reject. • Cancel Representation & Return (2PRS Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий повторное платежное требование, и вернуть дело на этап Processing Chargeback. • Cancel Representation & Continue (2PRS Rev (Recall)): Пользователь может создать документ, отменяющий повторное платежное требование, и перевести дело на этап Closing External Activity. <p>Группа операций "Arbitration Chargebacks & Arbitration":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Chargeback Reversal (CBK Rev): При получении документа, отменяющего опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Processing Unexpected Chargeback Reversal.
Processing Unexpected Chargeback Reversal / Обработка документа, отменяющего опротестование, не предусмотренного текущим этапом стратегии	<p>Группа операций "Representments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancel Representation & Continue (2PRS Rev (Recall)): Пользователь может создать документ, отменяющий повторное платежное требование, и перевести дело на этап Closing External Activity.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Processing Representment Reject / Обработка отказа ПС принимать повторное платежное требование	<p>Группа операций "Representments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • ReSend Rejected Document (2PRS (Resend, If ATM Dispute)): Пользователь может повторно отправить отвергнутое ПС повторное платежное требование, в результате чего дело будет возвращено на этап Pre-Arbitration (операция доступна только для дел ATM Dispute). • ReSend Rejected Document (2PRS (Resend)): Пользователь может повторно отправить отвергнутое ПС повторное платежное требование, в результате чего дело будет возвращено на этап Waiting Final Chargeback. • Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать повторное платежное требование и вернуть дело на этап Processing Chargeback. • Cancel Rejected Document & Continue (Cancel & Continue): Пользователь может признать отказ ПС принимать повторное платежное требование и перевести дело на этап Closing External Activity.
Processing Representment Reversal Reject / Обработка отказа ПС принимать документ, отменяющий повторное платежное требование	<p>Группа операций "Representments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancel Rejected Document & Return: Пользователь может признать отказ ПС принимать документ, отменяющий повторное платежное требование, и вернуть дело на один из этапов: <ul style="list-style-type: none"> • Waiting Final Chargeback – в общем случае (Cancel & Return). • Processing Unexpected Chargeback Reversal – в случае получения документа, отменяющего опротестование, не предусмотренного данным этапом стратегии (Cancel & Return (if Unexpected CBK Rev received)). • Pre-Arbitration – только для дел ATM Dispute (Cancel & Return (if ATM Dispute)).
Processing Unexpected Final Chargeback / Обработка повторного опротестования, не предусмотренного текущим этапом стратегии	<p>Группа операций "Arbitration Chargebacks & Arbitration":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Final Chargeback Reversal (2CBK Rev): При получении документа, отменяющего повторное опротестование, дело автоматически переводится на этап Closing External Activity.

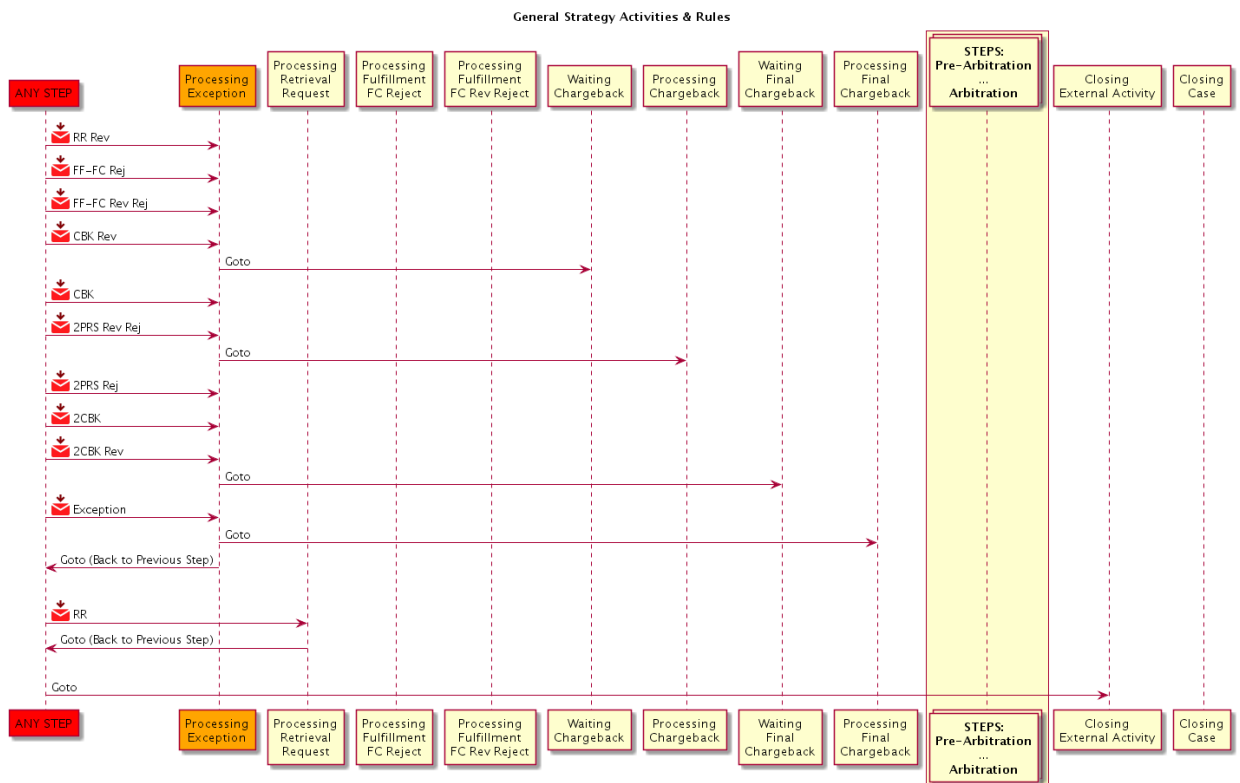
Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Arbitration / Арбитраж	<p>Действия участника системы в рамках до-арбитражного урегулирования и в ходе арбитражного рассмотрения дела платежной системой осуществляются через интерфейс для решения спорных ситуаций, предоставленный ПС. Пользователь может вручную отражать в интерфейсе модуля Dispute Assistant текущее состояние дела в информационных целях.</p>
Closing External Activity/ Завершение взаимодей- ствий с банком- контрагент ом	<p>Группа операций "Representments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Representment Reversal Reject: При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий повторное платежное требование, дело автоматически будет переведено на этап Processing Representment Reversal Reject (2PRS Rev Rej). • Restore Representment & Return: Пользователь может повторно создать повторное платежное требование (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ) и вернуть дело на один из этапов: <ul style="list-style-type: none"> • Waiting Final Chargeback – в общем случае (2PRS (Restore)). • Processing Unexpected Chargeback Reversal – если получен документ, отменяющий опротестование (2PRS (Restore, if Unexpected CBK Rev received)). <p>Группа операций "Arbitration Chargebacks & Arbitration":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Final Chargeback: При получении повторного опротестования дело автоматически будет переведено на соответствующий этап: • Processing Final Chargeback – в общем случае (2CBK). • Processing Unexpected Final Chargeback – если возможно повторное создание повторного платежного требования (2CBK (Can Restore 2PRS)). <p>Группа операций "Closing Case":</p> <ul style="list-style-type: none"> • To Close Dispute Case (Goto Closing Case): Пользователь может перевести дело на этап Closing Case.
Closing Case / Закрытие дела	<p>Группа операций "Closing Case". Пользователь может выполнить следующие операции:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Create Write-Off: Выполнить зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off. • Cancel Write-Off: Отменить зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off. • Create Final Write-Off: Выполнить перевод средств с технического счета Write-Off на счет прибылей/убытков. • Cancel Final Write-Off: Отменить перевод средств с технического счета Write-Off на счет прибылей/убытков. • Close Case: Закрыть дело – изменить статус дела на "Closed".

Операции и правила стратегии, доступные на любом этапе стратегии

Операции и правила стратегии, настроенные для стратегии в целом (общие операции и правила), будут доступны на любом этапе стратегии.

Операции с переводом дела на другой этап

Общие операции, для которых настроены правила перевода дела на другой этап, показаны на схеме.



На любом этапе стратегии может быть выполнен автоматический перевод дела на этап "Processing Exception" при выполнении следующих системных операций:

- Accepted Retrieval Request Reversal (RR Rev)
- Accepted Fulfillment - Fee Collection Reject
- Accepted Fulfillment - Fee Collection Reversal Reject
- Accepted Chargeback (CBK)
- Accepted Chargeback Reversal (CBK Rev)
- Accepted Representment Reject (2PRS Rej)
- Accepted Representment Reversal Reject (2PRS Rev Rej)
- Accepted Final Chargeback (2CBK)
- Accepted Final Chargeback Reversal (2CBK Rev)
- Accepted Exception (Exception)

При получении запроса дополнительной информации о сделке на любом этапе стратегии (системная операция Accepted Retrieval Request (RR)) дело будет автоматически переведено на этап "Processing Retrieval Request". В этом случае, когда пользователь отметит в системе Way4 факт отправки дополнительной информации по сделке с помощью интерфейса сторонней системы, дело вернется на предыдущий этап, с которого был выполнен переход на этап "Processing Retrieval Request" (Goto (Back to Previous Step)).

С этапа "Processing Exception" пользователь может выполнить перевод дела на этапы:

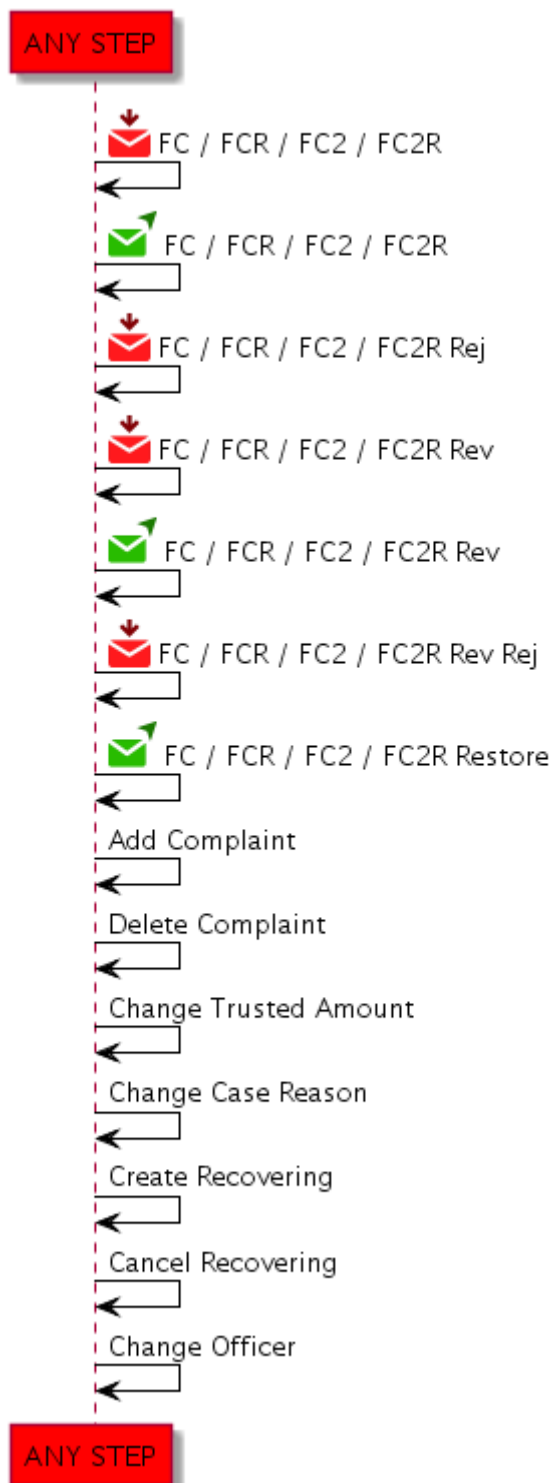
- Waiting Chargeback
- Processing Chargeback
- Waiting Final CBK
- <ANY STEP> – предыдущий этап стратегии, с которого был выполнен переход на этап "Processing Exception" (Goto (Back to Previous Step))

Пользователь на любом этапе стратегии может выполнить перевод дела на этап "Closing External Activity" – в случае, если он удовлетворен текущим итогом претензионного цикла.

Операции без перевода дела на другой этап

Общие операции, выполнение которых не приводит к переводу дела на другой этап, представлены на диаграмме.

General Activities



Операция	Описание
Accepted Fee Collection (FC)	Получение входящего межбанковского документа по перечислению средств. Получение опротестования межбанковского документа по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Return (FCR)	
Accepted Fee Collection Resubmission (FC2)	

Операция	Описание
Accepted Fee Collection Arbitration Return (FC2R)	Получение повторного межбанковского документа по перечислению средств. Получение опротестования повторного межбанковского документа по перечислению средств.
Create Fee Collection (FC) Create Fee Collection Return (FCR) Create Fee Collection Resubmission (FC2) Create Fee Collection Arbitration Return (FC2R)	Пользователь может создать межбанковский документ по перечислению средств. Пользователь может создать опротестование межбанковского документа по перечислению средств. Пользователь может создать повторный межбанковский документ по перечислению средств. Пользователь может создать опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств. Действия недоступны, если уже произошло списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off.
Accepted Fee Collection Reversal (FC Rev) Accepted Fee Collection Return Reversal (FCR Rev) Accepted Fee Collection Resubmission Reversal (FC2 Rev) Accepted Fee Collection Arbitration Return Reversal (FC2R Rev)	Получение документа, отменяющего межбанковский документ по перечислению средств. Получение документа, отменяющего опротестование межбанковского документа по перечислению средств. Получение документа, отменяющего повторный межбанковский документ по перечислению средств. Получение документа, отменяющего опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Reject (FC Rej) Accepted Fee Collection Return Reject (FCR Rej) Accepted Fee Collection Resubmission Reject (FC2) Accepted Fee Collection Arbitration Return Reject (FC2R)	Получение от ПС отказа принять межбанковский документ по перечислению средств. Получение от ПС отказа принять опротестование межбанковского документа по перечислению средств. Получение от ПС отказа принять повторный межбанковский документ по перечислению средств. Получение от ПС отказа принять опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств.
Cancel Fee Collection (FC Rev)	Пользователь может создать документ, отменяющий межбанковский документ по перечислению средств.

Операция	Описание
Cancel Fee Collection Return (FCR Rev)	Пользователь может создать документ, отменяющий опротестование межбанковского документа по перечислению средств.
Cancel Fee Collection Resubmission (FC2 Rev)	Пользователь может создать документ, отменяющий повторный межбанковский документ по перечислению средств.
Cancel Fee Collection Arbitration Return (FC2R Rev)	Пользователь может создать документ, отменяющий опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств. Действия доступны после создания (или повторного создания) межбанковского документа по перечислению средств в пользу банка - отправителя документа.
Accepted Fee Collection Reversal Reject (FC Rev Rej)	Получение от ПС отказа принимать документ, отменяющий межбанковский документ по перечислению средств. Получение от ПС отказа принимать документ, отменяющий опротестование межбанковского документа по перечислению средств. Получение от ПС отказа принимать документ, отменяющий повторный межбанковский документ по перечислению средств. Получение от ПС отказа принимать документ, отменяющий опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Return Reversal Reject (FCR Rev Rej)	
Accepted Fee Collection Resubmission Reversal Reject (FC2 Rev Rej)	
Accepted Fee Collection Arbitration Return Reversal Reject (FC2R Rev Rej)	
Restore Fee Collection (FC Restore)	
Restore Fee Collection Return (FCR Restore)	Пользователь может повторно создать опротестование межбанковского документа по перечислению средств.
Restore Fee Collection Resubmission (FC2 Restore)	Пользователь может повторно создать повторный межбанковский документ по перечислению средств.
Restore Fee Collection Arbitration Return (FC2R Restore)	Пользователь может повторно создать опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств. Действия доступны после создания соответствующих отменяющих документов.
Add Complaint	Пользователь может зарегистрировать жалобу клиента банка.
Delete Complaint	Пользователь может отменить зарегистрированную ранее жалобу клиента банка.

Операция	Описание
Change Trusted Amount	<p>Пользователь может изменить сумму или часть суммы, подтверждаемую как сумму сделки (ожидаемая сумма сделки на стороне эквайпера). По умолчанию сумма Trusted Amount равна сумме платежного требования.</p> <p>Действие недоступно, если уже произошло зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off.</p>
Change Case Reason	<p>Пользователь может изменить причину создания дела.</p>
Create Recovering	<p>Пользователь может создать документ по дебетованию торговца (списание со счета торговца суммы или части суммы оспариваемой транзакции).</p> <p>Действие недоступно, если уже произошло зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off.</p>
Cancel Recovering	<p>Пользователь может создать документ, отменяющий дебетование торговца (списание со счета торговца суммы или части суммы оспариваемой транзакции).</p>
Change Officer	<p>Пользователь может изменить ответственного исполнителя дела.</p>

Глава 3. Представление стратегии "MasterCard Acquirer Standard Strategy" в WAY4 Manager

Для работы с эталонными стратегиями Dispute Assistant в WAY4 Manager необходимо выбрать стандартный домен "Standard Domain" в категории домена "Dispute" (пункт меню "Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Set Domain").

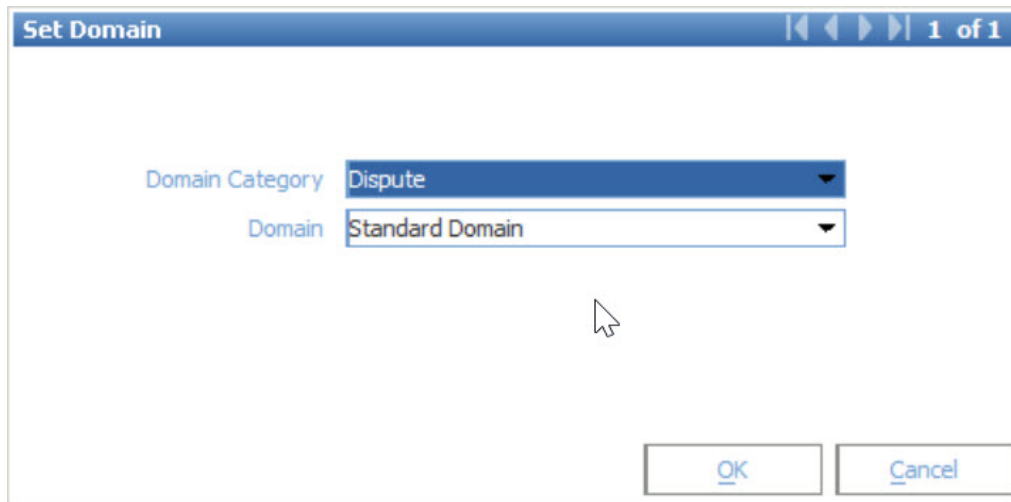


Рис. 1. Выбор домена

В WAY4 Manager создание и редактирование групп стратегий (Strategy Schemes) осуществляется в окне "Strategy" (пункт меню "Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Strategy Schemes").

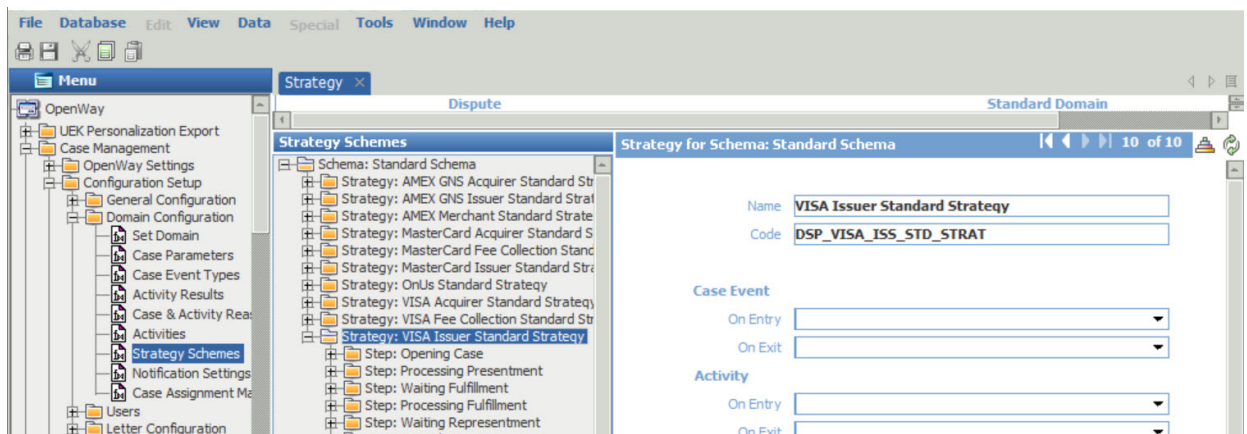


Рис. 2. Группы стратегий

Чтобы перейти к настройке нужной стратегии, в окне "Strategy", в форме "Strategy Schemes", следует выбрать стратегию, после чего в правой части окна отобразится форма работы с ней.

Для стратегии настраиваются (см. Рис. 3):

- Операции (Activities), которые могут быть выполнены при обработке дела в рамках стратегии (могут быть выполнены на всех этапах данной стратегии);

- Правила (Rules), которые могут быть выполнены при обработке дела в рамках стратегии (могут применяться на всех этапах данной стратегии);
- Этапы обработки дела (Steps). Для каждого из этапов могут быть настроены операции и правила, действующие только на данном этапе.

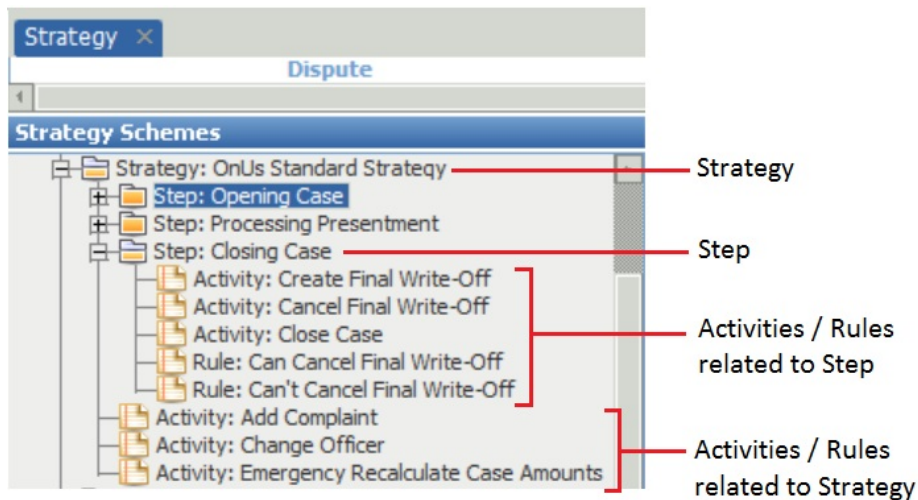


Рис. 3. Стратегия

Операции могут быть системными (выполняются автоматически) или несистемными (выполняются пользователем). Для операций (системных и несистемных) могут быть настроены правила, срабатывание которых будет приводить к переходу с одного этапа стратегии на другой.

Предварительное создание и настройка свойств операций выполняется в окне "Activities" (пункт меню "Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Activities").