

Dispute Assistant R2.

Функциональная спецификация

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ [DISPUTE ASSISTANT. FUNCTIONAL SPECIFICATION]	4
Типы претензионных документов	5
Претензионные дела	6
Особенности формирования претензионных документов в платежных системах Visa и Mastercard	7
ГЛАВА 2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ РЕШЕНИЯ	8
Настройка правил обработки претензионного дела	8
Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Visa	8
Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Mastercard	10
Доступ к претензионным делам	12
Дела ответственного исполнителя	12
Дела группы пользователей	13
Дела, отправленные на проверку пользователю с правами супервизора	13
Дела, требующие корректировки супервизором	13
Работа с претензионными делами	13
Просмотр параметров дела	14
Выполнение операций над делом	14
Просмотр истории выполненных операций над делом	15
Просмотр параметров стратегии обработки дела	15
Просмотр информации о клиенте текущего претензионного дела	15
Просмотр информации о контракте текущего претензионного дела	15
Работа с документами	15
Просмотр балансов контракта	15
Загрузка файлов с дополнительной информацией	16
Выполнение дополнительных операций, предусмотренных стратегией обработки	16
Формирование документов претензионного цикла	16
Запрос дополнительной информации по транзакции (Retrieval Request)	16
Опротестование (Chargeback)	16
Возмещение (Reimbursement)	16
Списание (Write-Off)	16
Создание межбанковского документа (Fee Collection)	17
Создание документа по мошеннической операции (Fraud Notifications)	17

Введение

Документ является спецификацией модуля WAY4™ Dispute Assistant. Документ содержит описание функциональности.

Модуль WAY4™ Dispute Assistant предназначен как для банков-эмитентов, так и для банков-эквайреров.

Глава 1. Общее описание [Dispute Assistant. Functional Specification]

Модуль Dispute Assistant предназначен для разрешения спорных ситуаций, возникающих между участниками расчетов.

Руководящими документами платежных систем регламентируются следующие группы причин возникновения спорных ситуаций:

- Authorisation – ситуации, возникающие на этапе авторизации банковских карт, например, авторизации по несуществующей банковской карте или карте, номер которой помещен стоп-лист;
- Fraud – ситуации, возникающие при совершении подозрительных операций, например, операций без авторизации с превышением максимального разрешенного значения суммы (Floor Limit) для таких операций, или операций, выполненных в условиях сомнительной активности торговца;
- Cardholder disputes – ситуации, возникающие в результате сообщений держателей банковских карт о неправильном обслуживании: недополучение оплаченного товара, запрошенной суммы наличных и т. д.;
- Retrieval request and documentation required – ситуации, возникающие по причине непредставления эквайером запрошенной у него дополнительной информации о сделке или некорректности данной информации;
- Errors in processing or procedure – ситуации, возникающие из-за ошибок в процедуре взаиморасчетов, например, при использовании банковской карты с истекшим сроком действия или в случае отправки платежного требования (Presentment) позже допустимого срока и т. д.

Цикл разрешения спорной ситуации (претензионный цикл) между членами платежной системы инициируется эмитентом и представляет собой обмен документами, форма и порядок предоставления которых регламентируются правилами платежной системы (см. Рис. 1).

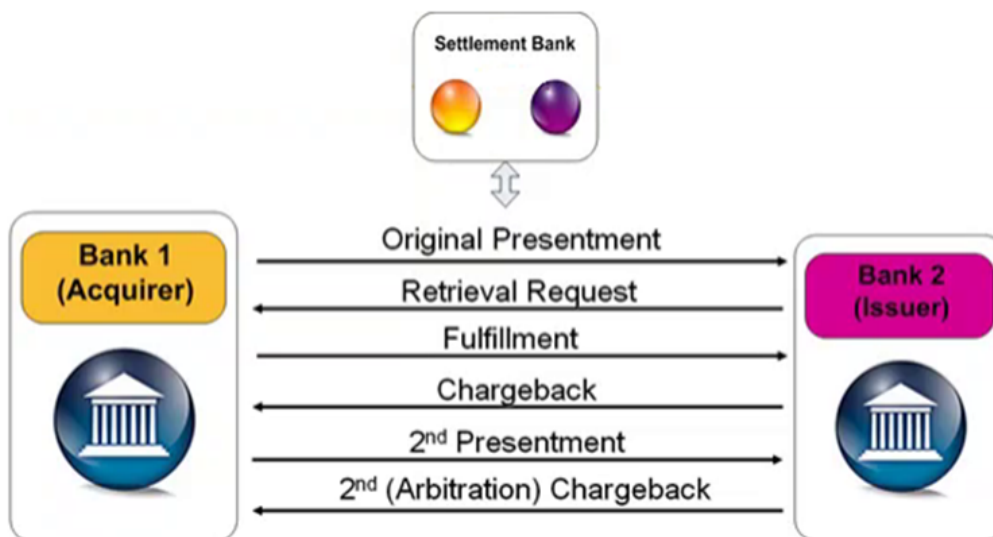


Рис. 1. Обобщенный цикл разбора спорных ситуаций

Этап отправки повторного опротестования (2nd Chargeback), представленный на Рис. 1, не регламентируется нормативными документами платежной системы Visa и используется только при разрешении спорных ситуаций между членами платежной системы MasterCard.

Типы претензионных документов

Согласно регламенту платежных систем, существует несколько типов документов, используемых при разрешении спорной ситуации:

- Запрос дополнительной информации по сделке (Retrieval Request) и предоставление дополнительной информации (Fulfillment).

В соответствии с правилами, регулирующими взаимоотношения членов платежных систем, эмитент в спорной ситуации может запросить у эквайера дополнительную информацию по сделке (Retrieval Request).

В случае если предоставленной дополнительной информации оказывается недостаточно для разрешения спорной ситуации или если указанная информация не предоставлена, претензионный цикл продолжается.

- Опротестование (Chargeback).

Опротестование сделки (Chargeback) представляет собой документ, направляемый эмитентом эквайеру в спорной ситуации после получения платежного требования (Presentment) или после запроса и получения дополнительной информации по сделке.

В случае опротестования не всей совершенной сделки, а лишь ее части, эмитент направляет эквайеру частичное опротестование (Partial Chargeback).

- Повторное платежное требование (Second Presentment, Representment).

Повторное платежное требование (Second Presentment, Representment) направляется эквайером эмитенту после получения опротестования сделки в случае продолжения претензионного цикла, если это предусмотрено правилами платежной системы.

- Частичное повторное платежное требование (Partial Representment). Частичное повторное платежное требование (Partial Representment) формируется в ситуации, когда сделка совершена частично, а опротестование получено на всю сделку.

- Повторное опротестование (Arbitration Chargeback). Повторное опротестование (Arbitration Chargeback) направляется эмитентом эквайеру после получения повторного платежного требования в случае несогласия с ним, если это предусмотрено правилами платежной системы. В случае опротестования не всей совершенной сделки, а лишь ее части, эмитент направляет эквайеру частичное повторное опротестование.

Претензионные дела

Модуль Dispute Assistant построен на базе платформы WAY4 Case Management и предназначен для автоматизации ведения претензионного цикла, как со стороны эмитента, так и со стороны эквайера.

WAY4 Case Management обеспечивает регистрацию, диспетчеризацию и обработку специальных объектов (дел) путем последовательного выполнения тех или иных предопределенных действий. Обработка дел осуществляется в рамках заранее настроенных последовательностей этапов обработки (см. функциональную спецификацию "WAY4™Case Management").

Для модуля WAY4 Dispute Assistant дело соответствует претензионному циклу, а последовательность обработки определяется правилами разрешения спорной ситуации, регламентированными платежной системой.

Обработка дела осуществляется на основании предварительных настроек. В настройках задаются:

- Домены, например, домен эмиссии и домен эквайринга.
- Стратегии – настроенные алгоритмы рассмотрения дел, в которых задаются этапы обработки дела.
- Операции, которые могут быть выполнены при обработке дела (присвоение делу соответствующей степени важности, добавление комментария к делу, перенос рассмотрения текущего дела на более поздний срок, закрытие текущего дела, возобновление закрытого дела, передача дела на рассмотрение другому пользователю, передача дела пользователю с правами супервизора).
- Группы пользователей – менеджеров, рассматривающих дела в рамках соответствующего домена.

Дело могут обрабатывать следующие пользователи:

- Ответственный исполнитель – сотрудник, которому дело передано на рассмотрение.
- Супервизор группы, в которую входит ответственный исполнитель. Супервизор – сотрудник, имеющий особые полномочия при обработке претензионных дел.
- Другие сотрудники группы, в которую входит ответственный исполнитель.

Каждому из перечисленных пользователей доступен список операций, регулируемый предварительными настройками (ролями).

Ответственному исполнителю предоставляются возможности:

- Обрабатывать дела:
 - Просматривать историю обработки дела.
 - Выполнять операции в соответствии со стратегией обработки, применяемой к текущему делу.
 - Формировать документы претензионного цикла.

- Обработать дела, создание которых завершилось некорректно, например, при некорректной настройке претензионных правил. Пользователь может редактировать данные дела: изменить домен, стратегию, причину создания дела, поменять ответственного исполнителя.
- Работать с клиентами, контрактами:
 - Просматривать информацию о клиенте/контракте обрабатываемого дела и полный список дел разных категорий, зарегистрированных по данному клиенту /контракту, формировать отметки в журнале записей по работе с клиентами и их контрактами.
 - Просматривать историю изменений статусов контракта, условия контракта, транзакции по данному контракту.

Особенности формирования претензионных документов в платежных системах Visa и Mastercard

Следует иметь в виду, что в соответствии с новой технологией работы с претензионными документами в платежных системах эти документы формируются самой платежной системой после обращения сотрудника банка через интерактивный интерфейс к специальному сайту. При этом банк – инициатор формирования документа получает из платежной системы уведомление (платежная система Visa не использует уведомления при создании документов Retrieval Request и Fulfilment). На основании указанного уведомления в системе WAY4 банка формируется финансовый документ соответствующего типа. Этот документ не выгружается в платежную систему, а используется для бухгалтерского учета. Подробнее см. разделы "Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Visa" и "Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Mastercard".

Глава 2. Функциональные возможности решения

Модуль Dispute Assistant предоставляет следующие функциональные возможности:

- Настройка правил обработки претензионного дела.
- Работа с претензионными делами.
- Формирование документов претензионного цикла.

Настройка правил обработки претензионного дела

Причины создания, правила классификации и обработки претензионных дел настраиваются пользователем в соответствии с WAY4 Case Management (см. раздел "Поддержка инфраструктуры для работы с делами" функциональной спецификации "WAY4™Case Management").

Кроме того, пользователю предоставляется возможность выполнять собственные индивидуальные настройки обработки претензионных дел.

Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Visa

С апреля 2018 г. платежная система Visa перешла на работу с претензионными документами по новым правилам, получившим наименование Visa Claims Resolution (VCR).

Следует иметь в виду, что в соответствии с новой технологией работы с претензионными документами в платежной системе эти документы могут формироваться самой платежной системой после обращения сотрудника банка через интерактивный интерфейс к специальному сайту. При этом банк – инициатор формирования документа получает из платежной системы уведомление (платежная система Visa не использует уведомления при создании документов Retrieval Request и Fulfilment). На основании указанного уведомления в системе WAY4 банка формируется финансовый документ соответствующего типа. Этот документ не выгружается в платежную систему, а используется для бухгалтерского учета.

Согласно VCR банк-эмитент инициирует претензионный цикл путем обращения через интерактивный интерфейс к сайту VISA Resolve Online (VROL). При этом в момент обращения к сайту дело может быть создано или не создано на стороне DA R2.

После обращения к сайту VROL сотрудник банка-эмитента может выбрать один из способов создания финансового документа:

- автоматическое создание документа сервером VROL, когда опротестование формируется и отправляется банку-эквайеру платежной системой – способ, рекомендуемый платежной системой Visa;

- создание документа из интерфейса DA; в этом случае платежная система передает банку-эмитенту данные (идентификатор претензионного цикла, идентификатор претензионного документа и др.), которые должны быть указаны в создаваемом документе.

i Если к моменту получения от платежной системы уведомления об опротестовании (VROL Financials) сотрудник банка-эмитента еще не создал соответствующее претензионное дело вручную, то дело будет создано автоматически. В качестве исходного документа (MAIN_DOC) будет указано платежное требование. Далее автоматически созданное претензионное дело обрабатывается так же, как дело, созданное вручную, в соответствии с настройками стратегии.

Если банк-эквайрер после получения опротестования имеет намерение продолжать претензионный цикл, он также должен обратиться к сайту VROL.

После обращения к сайту VROL сотрудник банка-эквайрера также может выбрать один из способов создания повторного платежного требования (Dispute Response):

- автоматическое создание документа сервером VROL, когда повторное платежное требование формируется и отправляется банку-эмитенту платежной системой – способ, рекомендуемый платежной системой Visa;
- создание документа из интерфейса DA; в этом случае платежная система передает банку-эквайреру данные (идентификатор претензионного документа), которые должны быть указаны в создаваемом документе.

Отмена претензионного документа банком-эмитентом или банком эквайрером выполняется также с помощью обращения к сайту VROL.

После обращения к сайту VROL сотрудник банка также может выбрать один из способов создания отменяющего документа:

- автоматическое создание документа сервером VROL, когда отменяющий документ формируется и отправляется банку-контрагенту платежной системой – способ, рекомендуемый платежной системой Visa;
- создание документа из интерфейса DA; в этом случае платежная система передает банку данные (идентификатор претензионного документа), которые должны быть указаны в создаваемом документе вместе со статусом претензионного цикла.

С момента активации правил VCR:

- значение VROL Case Number, уникально идентифицирующее дело на стороне Visa, используется для всех претензионных финансовых документов и для межбанковских документов по перечислению средств (Fee Collection и Fund Disbursement), сформированных с помощью VROL (автоматически или в результате действий сотрудника банка, участвующего в разрешении спорной ситуации);
- при загрузке из каналов VISA BASE II или VISA SMS указанное значение сохраняется в теге документа EXT_CASE_ID (уникальный внешний идентификатор);
- соответствующее поле претензионного дела (Ext Case IDT) проиндексировано для поиска.

Для документов, загруженных из платежной системы и имеющих VROL Case Number:

- для межбанковских документов по перечислению средств (Fee Collection и Fund Disbursement) при поиске претензионного дела сначала выполняется поиск по значению VROL Case Number (в случае отрицательного результата поиска по VROL Case Number система будет выполнен поиск по алгоритму, аналогичному тому, что использовался до вступления в силу правил VCR);
- для любых документов:
 - при добавлении документа в уже существующее дело с другим значением поля *Ext Case IDT* будет сформировано сообщение типа "Warning";
 - при добавлении документа в уже существующее дело с незаполненным полем *Ext Case IDT* или во вновь создаваемое дело значение VROL Case Number переносится из документа в поле *Ext Case IDT* дела.


Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Mastercard

В период с ноября 2018 г. по июнь 2019 г. Mastercard вводит новые правила по формированию претензионных документов и доставке этих документов участникам платежной системы. Эти правила получили наименование Dispute Resolution Initiative (DRI).

Согласно DRI банк-эмитент инициирует претензионный цикл путем обращения через интерактивный интерфейс к сайту Mastercard Claim Manager (MCCM).

После обращения сотрудника банка-эмитента к сайту MCCM платежная система формирует и отправляет банку-эквайеру опротестование, а в адрес банка-эмитента отправляет уведомление об опротестовании транзакции.

Банк-эмитент, получив из платежной системы уведомление, формирует финансовый документ об опротестовании, который не выгружается в платежную систему, а используется для бухгалтерского учета.

 Если к моменту получения от платежной системы уведомления об опротестовании или запросе дополнительной информации сотрудник банка-эмитента еще не создал соответствующее претензионное дело вручную, то дело будет создано автоматически. В качестве исходного документа (MAIN_DOC) будет указано платежное требование. Далее автоматически созданное претензионное дело обрабатывается так же, как дело, созданное вручную, в соответствии с настройками стратегии.

Если банк-эквайер после получения опротестования имеет намерение продолжать претензионный цикл, он также должен обратиться к сайту MCCM.

После обращения к сайту MCCM сотрудника банка-эквайера платежная система формирует и отправляет банку-эмитенту повторное платежное требование, а в адрес банка-эквайера отправляет уведомление о повторном платежном требовании по транзакции.

Банк-эквайрер, получив из платежной системы уведомление, формирует финансовый документ о повторном платежном требовании по транзакции, который не выгружается в платежную систему, а используется для бухгалтерского учета.

Повторное или частичное опротестование транзакции банком-эмитентом инициируется также через обращение к сайту MCCM.

Отмена претензионного документа банком-эмитентом или банком эквайрером выполняется также с помощью обращения к сайту MCCM.

После обращения к сайту MCCM сотрудника банка – участника претензионного цикла платежная система формирует и отправляет банку-контрагенту документ, отменяющий исходный претензионный документ. В адрес банка – инициатора отмены платежная система направляет соответствующее уведомление.

Банк – инициатор отмены претензионного документа, получив из платежной системы уведомление, формирует финансовый документ об отмене, который не выгружается в платежную систему, а используется для бухгалтерского учета.

Межбанковские документы (Fee Collection и Fund Disbursement), инициируемые банком в рамках претензионного цикла, также формируются платежной системой после обращения сотрудника банка к сайту MCCM. Формирование указанных межбанковских документов сопровождается отправкой уведомления банку – инициатору создания документа. Как и в случае с другими претензионными документами, по получении такого уведомления банк формирует соответствующий финансовый документ, который не выгружается в платежную систему, а используется для бухгалтерского учета.

По факту получения от платежной системы таких уведомлений, выполняется соответствующая системная операция и дальнейшая обработка дела выполняется в соответствии с настройками стратегии.

Согласно правилам DRI:

- значение MCCM Case Number, уникально идентифицирующее дело на стороне Mastercard, используется для претензионных финансовых документов и для межбанковских документов по перечислению средств (Fee Collection и Fund Disbursement), сформированных с помощью MCCM на основе уведомлений;
- при загрузке из каналов Mastercard указанное значение сохраняется в теге документа EXT_CASE_ID (уникальный внешний идентификатор);
- соответствующее поле претензионного дела (Ext Case IDT) проиндексировано для поиска.

Для любого финансового документа, загруженного из платежной системы, выполняется поиск предыдущего финансового документа с целью связывания документов. Поиск основывается на проверке номера карты (PAN) и других параметров документа. Алгоритм поиска подробно описан в разделе "Поиск предыдущего финансового документа" документа "Документы и их обработка". В случае успешного завершения процедуры поиска происходит связывание документов и, если по предыдущему финансовому документу уже было создано дело, то загруженный финансовый документ будет добавлен в это же дело.

Если поиск дела по указанному алгоритму не дал результатов, то согласно новым правилам DRI будет выполнен дополнительный поиск по уникальному внешнему идентификатору дела, предоставленному платежной системой (*EXT_CASE_ID*). В процессе поиска уникальный внешний идентификатор сравнивается со значением в поля *Ext Case IDT* найденного претензионного дела DA .

При добавлении документа в уже существующее дело с незаполненным полем *Ext Case IDT* или во вновь создаваемое дело значение уникального внешнего идентификатора переносится из документа в поле *Ext Case IDT* дела.

При добавлении документа в уже существующее дело с отличающимся значением поля *Ext Case IDT* будет сформировано сообщение типа "Warning".

Такой дополнительный поиск особенно актуален для межбанковских документов по перечислению средств (*Fee Collection* и *Fund Disbursement*), т.к. информация о параметрах, используемых для связывания документов, может отсутствовать.

Доступ к претензионным делам

Доступ к претензионным делам осуществляется с помощью соответствующих пунктов меню.

- "Supervisor Worklists" – список дел, по которым ответственными исполнителями являются пользователи групп, для которых текущий пользователь является супервизором.
 - "Group Activity List" – список выполненных групповых операций и информация об ошибках, возникших при выполнении групповых операций.
 - "Open Cases for Review" – дела, отправленные на проверку супервизору.
 - "Open Cases" – список открытых дел.
 - "Closed Cases" – список закрытых дел.
 - "Waiting Cases" – список дел, имеющих статус "Waiting", еще не поступивших в обработку (например, форма создания дела была закрыта без утверждения дела). Работа с такими делами выполняется супервизором.
- "Team Worklist" – список дел, по которым ответственными исполнителями являются пользователи, входящие с текущим пользователем в одну группу.
 - "Team Open Cases" – список открытых дел.
- "My Worklists" – список дел, по которым текущий пользователь является ответственным исполнителем.
 - "My Open Cases" – список открытых дел.
 - "My Closed Cases" – список закрытых дел.
- "All Documents" – список документов, сформированных при обработке операций.

Дела ответственного исполнителя

Ответственному исполнителю доступен список дел, переданных ему на рассмотрение.

Предоставляется возможность:

- Выполнить фильтрацию дел:
 - выбрать все открытые дела;
 - выбрать дела, переданные на проверку исполнителю с правами супервизора;
 - выбрать все закрытые дела;
 - найти дело по номеру клиента;
 - найти дело по номеру контракта.
- Выполнить обработку дела. Обработка дела ведется в соответствии с правилами, изложенными в разделе "Работа с претензионными делами".

Дела группы пользователей

Список дел, по которым ответственными исполнителями являются пользователи, входящие с текущим пользователем в одну группу.

При обработке претензионного дела предоставляются те же функциональные возможности, что и при работе со списком дел, закрепленным за ответственным исполнителем.

Дела, отправленные на проверку пользователю с правами супервизора

Пользователю с правами супервизора предоставляются те же функциональные возможности, что и ответственному исполнителю.

Дополнительно предоставляется возможность вернуть дело после проверки ответственному исполнителю.

Дела, требующие корректировки супервизором

Список дел, имеющих статус "Waiting", еще не поступивших в обработку (например, форма создания дела была закрыта без утверждения дела). Работа с такими делами выполняется супервизором.

Предоставляется возможность:

- Редактировать данные дела:
 - Изменять домен, стратегию и причину создания дела. Поменять ответственного исполнителя.
 - Сформировать дополнительные данные, например, дополнительные данные о клиенте, внести комментарий.
- Выполнить обработку дела. Обработка дела ведется в соответствии с правилами, изложенными в разделе "Работа с претензионными делами".

Работа с претензионными делами

Претензионные дела в системе формируются двумя способами:

- как самостоятельные дела – автоматически, например, при получении платежного требования на заблокированную или несуществующую карту (по таким делам автоматически создается первое опротестование).
- как подчиненные дела – вручную сотрудниками отдела претензионной работы на основе дел, переданных из отдела по контролю рисков или службы поддержки клиентов; в этом случае претензионные дела (одно или несколько) создаются как подчиненные соответственно рисковому делу или делу, созданным по обращениям клиентов.

Обработка дел выполняется в соответствии со списком действий, перечисленных ниже.

Просмотр параметров дела

Предоставляется возможность просмотреть основную информацию о текущем претензионном деле, этапе рассмотрения дела. Представлены основные характеристики дела:

- статус дела;
- степень важности дела;
- основные даты обработки дела;
- информация об ответственном исполнителе дела и его группе;
- информация об этапе рассмотрения дела (текущая стратегия и шаг обработки в соответствии со стратегией);
- последние комментарии к делу.

Выполнение операций над делом

Предоставляется возможность:

- Взять на рассмотрение дело, еще не закрепленное за ответственным исполнителем.
- Передать дело другому ответственному исполнителю.
- Закрыть текущее претензионное дело.

Ответственный исполнитель может принять решение об отсутствии необходимости дальнейшего рассмотрения закрепленного за ним дела.

Претензионный цикл может быть прекращен на любом этапе по инициативе любой из сторон.

- Возобновить закрытое дело.

Позволяет ответственному исполнителю при необходимости возобновить работу над претензионным делом.

- Передать дело супервизору.

Позволяет передать дело супервизору с указанием причины передачи.

- Отложить рассмотрение текущего дела.

Ответственный исполнитель может изменить срок рассмотрения дела, сформировав соответствующий комментарий.

- Изменить причину создания дела.
- Добавлять комментарии к делу.

Просмотр истории выполненных операций над делом

Предоставляется возможность просматривать информацию обо всех выполненных и отмененных операциях по текущему делу.

Просмотр параметров стратегии обработки дела

Предоставляется возможность просматривать перечень параметров, используемых системой для выбора стратегии обработки дела (в соответствии с настройками Dispute Case Configuration).

Просмотр информации о клиенте текущего претензионного дела

Предоставляется возможность просмотреть информацию о клиенте, его адреса, список дел разных категорий (взыскание задолженности, претензионные дела, дела по обработке заявлениям и т. д.), зарегистрированных по данному клиенту, информацию в журнале записей по работе с клиентами и их контрактами.

Просмотр информации о контракте текущего претензионного дела

Предоставляется возможность просматривать детальную информацию о контракте, историю изменения статусов контракта, адресную информацию, список классификаторов, полный список дел разных категорий (взыскание задолженности, рисковые дела, дела по обработке заявлениям и т. д.), заведенных по данному контракту. Кроме того, предоставляется возможность создать запись в журнале записей по работе с клиентами и их контрактами в соответствии с правилами работы с клиентами, принятыми в банке (процессинговом центре).

Кроме того, предоставляется возможность просматривать немаскированный номер контракта.

Работа с документами

Предоставляется полная информация о документах (транзакциях), относящихся к данному претензионному делу:

- Дата, сумма, валюта транзакции.
- Тип транзакции – исходная транзакция или транзакция претензионного цикла: запрос дополнительной информации, опротестование и т. д.
- Код торговой точки, где выполнена оспариваемая транзакция.
- Статус документа.

Предоставляется возможность формирования претензионных документов (см. раздел "Формирование документов претензионного цикла")

Просмотр балансов контракта

Предоставляется возможность просматривать значения типов балансов текущего контракта.

Загрузка файлов с дополнительной информацией

Предоставляется возможность загружать в базу данных файлы, содержащие дополнительную информацию по текущему делу. Например, фотокопию чека, видеозапись с камеры наблюдения.

Выполнение дополнительных операций, предусмотренных стратегией обработки

Для выполнения произвольных операции по обработке претензионного дела, для выполнения которой нет специальной команды, применяется мастер выполнения операций.

Формирование документов претензионного цикла

Создание документов в рамках претензионного дела возможно, если по оспариваемой транзакции не была выполнена операция по разгрузке счетов (см. "Списание (Write-Off)").

В случае успешного утверждения созданному документу присваивается статус "Waiting", т. е. документ будет готов к обработке с помощью процедуры принятия документов и выгрузке в платежную систему в рамках ежедневных процедур. Любой из документов претензионного цикла может быть отменен до отправки его в платежную систему.

Запрос дополнительной информации по транзакции (Retrieval Request)

Предоставляется возможность создавать и отменять запросы дополнительной информации по транзакции.

Опротестование (Chargeback)

Опротестование может быть сформировано автоматически, например, при получении платежного требования (Presentment) по операции с несуществующей или заблокированной картой.

Кроме того, опротестование может быть создано вручную на всю сумму операции (Advice), либо на ее часть (Part Advice): в документе указывается сумма и валюта оспариваемой транзакции.

Повторное опротестование (2nd Chargeback) формируется вручную согласно правилам платежной системы MasterCard таким же образом, что и опротестование. Данный документ может быть создан после получения эмитентом от эквайрера повторного платежного требования (Second Presentment).

Возмещение (Reimbursement)

В процессе работы с претензионным делом может быть принято решение о возмещении держателю карты суммы или части суммы оспариваемой транзакции.

Поддерживается возможность формирования документа вручную по кредитованию держателя карты.

Списание (Write-Off)

В результате закрытия претензионного цикла может быть принято решение полностью или частично списать сумму сделки со счета банковского контракта спорных сумм (Dispute Contract) на счет банковских расходов или доходов.

Поддерживается возможность формирования документов вручную по переводу средств:

- со счета контракта спорных сумм на технический счет Write-Off банковского контракта маршрутизации для соответствующей платежной системы.
- с технического счета Write-Off на счета прибылей/убытков.

Создание межбанковского документа (Fee Collection)

В процессе работы с претензионным делом может возникнуть необходимость в создании межбанковского документа по перечислению средств в пользу банка-отправителя (Fee Collection) или в пользу банка-получателя (Funds Disbursement). Такое перечисление средств может быть, например, регламентировано платежной системой за предоставление банком дополнительной информации по транзакции.

Поддерживается возможность создания вручную межбанковских документов для выбранной транзакции.

Создание документа по мошеннической операции (Fraud Notifications)

Согласно регламенту платежных систем, поддерживается возможность формирования документа с информацией о мошеннической операции.

Документ создается вручную для выбранной транзакции. После получения ответа от платежной системы, по данной транзакции исходный документ может быть отредактирован и повторно отправлен в платежную систему.