

Руководство службы поддержки клиентов

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	2
ГЛАВА 1. ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ	4
ГЛАВА 2. ОТМЕНА БЛОКИРОВКИ СРЕДСТВ	8
ГЛАВА 3. ВЫПОЛНЕНИЕ АВТОРИЗАЦИИ ВРУЧНУЮ ПО ОБРАЩЕНИЮ ТОРГОВЦА (CALL REFERRAL)	10
ГЛАВА 4. СБРОС СЧЕТЧИКА ВВОДА НЕПРАВИЛЬНОГО PIN	12
ГЛАВА 5. ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О БАЛАНСЕ ПО КАРТЕ	13
ГЛАВА 6. РАБОТА С ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИМИ ПАРАМЕТРАМИ КОНТРАКТОВ И КЛИЕНТОВ	18

Введение

Организация службы поддержки клиентов (держателей банковских карт) является обязательным мероприятием, осуществляемым эмитентом при выпуске банковских карт.



Назначение данной службы состоит в решении спорных вопросов и иных проблем при непосредственном обращении держателя карты к эмитенту. При подобных обращениях сотрудник службы поддержки должен произвести идентификацию личности держателя. Для этих целей может быть использована та или иная информация о клиенте, занесенная в базу данных. Обычно держатель карты должен сообщить секретное слово (Sec Name), внесенное в базу данных при регистрации клиента.


Настоящий документ предназначен для пользователей DB Manager (сотрудников банков или процессинговых центров), обеспечивающих поддержку клиентов.

При работе с данным документом рекомендуется пользоваться следующими источниками из комплекта документации WAY4:

- "Работа с DB Manager";
- "Администрирование пользователей с помощью DB Manager";
- "Концепция системы WAY4";
- "Классификаторы клиентов и контрактов системы WAY4™";
- "Руководство службы поддержки клиентов (Customer Service)";
- "Управление тарифами".

В документе используются следующие обозначения:

- названия полей экранных форм выделяются *курсивом*;
- названия кнопок экранных форм приводятся в квадратных скобках, например [Approve];
- последовательность выбора пункта в меню пользователя отображается с помощью стрелок следующим образом: "Issuing → Contracts Input & Update";
- комбинации клавиш, используемые при работе с DB Manager, приводятся в угловых скобках, например <Ctrl>+<F3>;
- предостережения в связи с возможностью совершения неправильных действий отмечены знаком .
- Сообщения, отмеченные знаком , содержат информацию о важных особенностях, дополнительных возможностях или оптимальном использовании некоторых функций системы.

 Начиная с версии 03.42 пункт меню "Issuing → Customer Support → OLD Contract Info" имеет префикс OLD; развитие и доработка данных экранов не осуществляется.

Новое решение для экранов поддержки клиентов доступно на платформе WAY4Web: Workbench Customer Service.

Глава 1. Изменение статуса банковской карты

Изменение статуса банковской карты должно быть осуществлено после сообщения клиента об утере (краже) карты во избежание несанкционированного использования средств, содержащихся на карточном счете клиента, а также в случае обращения клиента с отказом от планового перевыпуска карты при окончании срока ее действия.

Для изменения статуса банковской карты следует выбрать в меню пользователя пункт " Issuing → Customer Support →OLD Contract Info" (см. Рис. 1).

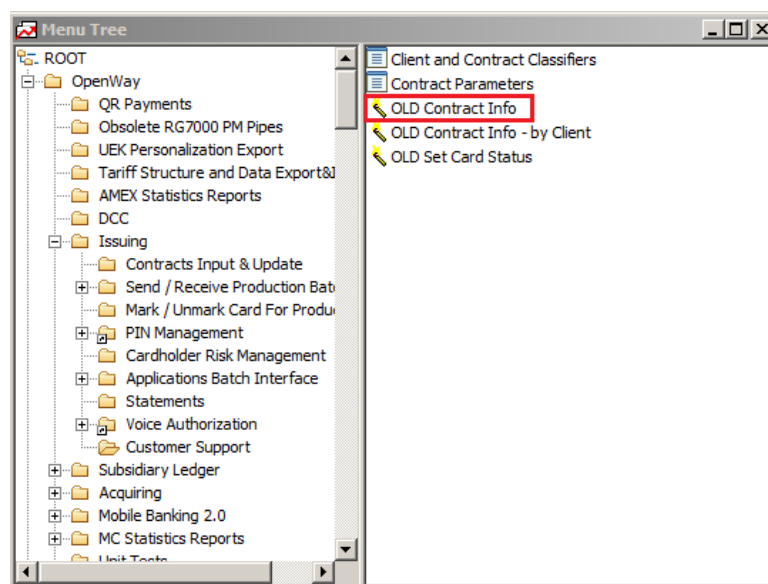


Рис. 1. Меню пользователя для службы по работе с клиентами

При выполнении данного пункта меню на экран выводится форма "OLD Contract Info" (см. Рис. 2).

Рис. 2. Форма с информацией о карточном контракте

Изменение статуса карты производится в форме "Set Card Status" (см. Рис. 3), вызываемой на экран после нажатия кнопки [Ch Status] в форме "OLD Contract Info".

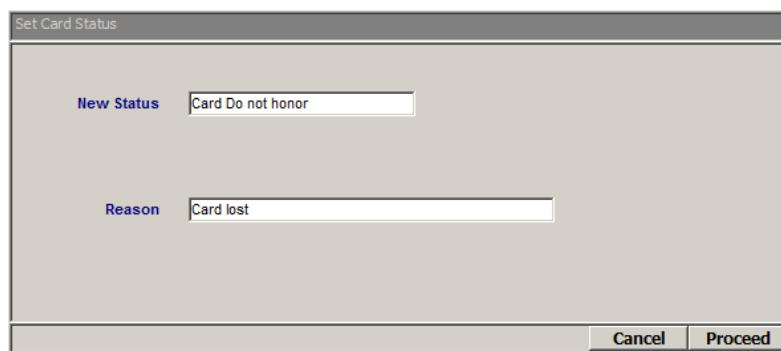
The image shows a software window titled "Set Card Status". Inside the window, there are two labels with corresponding text input fields. The first label is "New Status" in blue text, followed by a text box containing "Card Do not honor". The second label is "Reason" in blue text, followed by a text box containing "Card lost". At the bottom right of the window, there are two buttons: "Cancel" and "Proceed".

Рис. 3. Форма для изменения статуса банковской карты

Форма "Set Status" содержит поле *New Status*, предназначенное для изменения статуса карты путем выбора из списка значений, а также поле *Reason* для ввода комментария к изменению статуса карты.

Например, для изменения статуса карты в связи с утерей или кражей могут использоваться следующие значения:

- Card do not honor – для карты с таким статусом не будет выполняться процедура авторизации;
- Pick Up L 41 (в случае утери карты) – при попытке воспользоваться картой с таким статусом она будет изыматься, при этом банком эмитентом будут выплачены платежной системе соответствующие комиссионные;
- Pick Up S 43 (в случае кражи карты) – при попытке воспользоваться картой с таким статусом она будет изыматься, при этом банком эмитентом будут выплачены платежной системе соответствующие комиссионные.

Следует иметь в виду, что после вышеупомянутого изменения статуса банковской карты бухгалтерский учет по карточному счету (списание и зачисление средств) продолжает осуществляться. Статус банковской карты в данном случае влияет лишь на процедуру авторизации.

В случае обращения клиента с отказом от планового перевыпуска карты при окончании срока ее действия в поле *New Status* формы "Set Card Status" устанавливается значение "No Renew 50". Данное изменение статуса предназначено для отмены планового перевыпуска банковской карты при окончании срока ее действия и не влияет на процедуры бухгалтерского учета и авторизации.

После изменения статуса банковской карты и ввода комментария следует нажать кнопку [Proceed], для отмены операции – кнопку [Cancel].

Следует иметь в виду, что ввод комментария в поле *Reason* формы "Set Card Status" при изменении статуса банковской карты является обязательным. В случае если данное поле оставлено незаполненным, после нажатия кнопки [Proceed] на экране будет представлено сообщение об ошибке (см. Рис. 4).

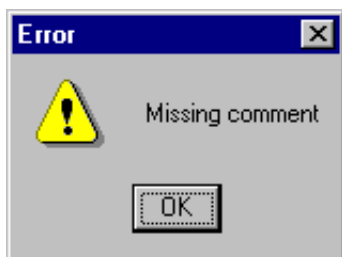


Рис. 4. Сообщение об ошибке в случае отсутствия комментария при изменении статуса банковской карты

Изменение статуса банковской карты возможно также в форме "Card Info for Authorization" для соответствующего карточного контракта, доступной при выборе в меню пользователя пункта "Issuing → Voice Authorization → Card Info for Authorization"

Изменение статуса счетового контракта

В соответствии с существующей концепцией (см. документ "Концепция системы Way4") в системе может использоваться иерархическая структура контрактов с главным счетовым контрактом и карточными субконтрактами.

В этих условиях изменение статуса главного счетового контракта оказывает влияние на процедуру авторизации банковских карт всех карточных субконтрактов.


Подобное изменение статуса возможно после обращения клиента (для которого зарегистрирован счетовый контракт) с требованием о временном запрете процедур авторизации банковских карт по всем карточным субконтрактам.

Изменение статуса счетового контракта выполняется по тем же правилам, что и закрытие карточного контракта. Для изменения статуса счетового контракта следует выбрать в меню пользователя пункт "Issuing → Customer Support → OLD Contract Info" (см. Рис. 1) и выбрать запись, соответствующую требуемому счетовому контракту.

Изменение статуса счетового контракта производится в форме "Set Status" (см. Рис. 3), вызываемой на экран после нажатия кнопки [Ch Status] в форме "OLD Contract Info".

Для изменения статуса счетового контракта следует в поле *New Status* формы "Set Status" выбрать требуемое значение, например, "Account Decline", ввести комментарий к изменению статуса в поле *Reason* и нажать кнопку [Proceed].

В результате статус счетового контракта примет значение "Account Decline", что обеспечит запрет авторизаций по банковским картам всех карточных субконтрактов данного счетового контракта, причем статус собственно карт останется неизменным.

 Смену статуса контракта, как карточного, так и счетового, рекомендуется выполнять с использованием Событий, вызывающих

смену статуса контракта, что позволяет настроить переходы контракта только в разрешенные статусы. Смена статуса контракта с использованием Событий выполняется в форме "Customer Service", пункт меню "Customer Service → Customer Service". Подробнее см. раздел "Изменение статуса контракта" в документе "Руководство службы поддержки клиентов (Customer Service)".

Глава 2. Отмена блокировки средств

Отмена блокировки средств по карте производится по указанию администратора системы. Обычно это происходит, если транзакция, вызвавшая блокировку средств, не была произведена полностью и клиент не получил наличные либо покупку.

Для отмены блокировки средств по карте следует выбрать в меню пользователя "Issuing → Customer Support → OLD Contract Info".

При выполнении данного пункта меню на экран выводится форма "OLD Contract Info" (см. Рис. 5).

Рис. 5. Форма с информацией о контракте эмиссии

Поле *Blocked* данной формы содержит сумму средств, заблокированных по выбранному контракту.

Для отмены блокировки средств выполняются следующие операции:

- в форме "OLD Contract Info" требуемого контракта следует нажать кнопку [Auth] для вывода на экран табличной формы "Auth for <название контракта>", содержащей список авторизаций по карте, а также запросов баланса и мини-выписок по счету (см. Рис. 6);

Auth for Test Client 4																<< >>		1 of 18	b x
Available	Blocked	BaseAmnt	Fee	Curr	Posting Date	Trans Date	Return Code	Type	Status	A Code	RRN	Country	City	Trans Details	TrCurr	Trans Amount	SIC	Closed	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:26:23	09/11/11 03:24:46	Successfully completed	Pending	Active	500282		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:26:21	09/11/11 03:24:46	Successfully completed	Pending	Active	500281		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:26:19	09/11/11 03:24:46	Successfully completed	Pending	Active	500230		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:26:17	09/11/11 03:24:44	Successfully completed	Pending	Active	500212		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:26:17	09/11/11 03:24:44	Successfully completed	Pending	Active	500210		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:26:15	09/11/11 03:07:50	Successfully completed	Pending	Active	500179		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:26:14	09/11/11 03:07:50	Successfully completed	Pending	Active	500170		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:26:12	09/11/11 03:07:49	Successfully completed	Pending	Active	500141		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:26:11	09/11/11 03:07:49	Successfully completed	Pending	Active	500128		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:02:58	09/11/11 03:02:53	Successfully completed	Pending	Active	500106		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:02:58	09/11/11 03:02:54	Successfully completed	Pending	Active	500103		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:02:57	09/11/11 03:02:53	Successfully completed	Pending	Active	500081		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:02:57	09/11/11 03:02:53	Successfully completed	Pending	Active	500074		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:02:56	09/11/11 03:02:53	Successfully completed	Pending	Active	500070		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:02:56	09/11/11 03:02:53	Successfully completed	Pending	Active	500065		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 15:02:54	09/11/11 03:02:52	Successfully completed	Pending	Active	500022		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
1,01	1,01	0,00USD			09/11/11 18:01:20	09/11/11 06:05:21	Successfully completed	Pending	Active	500001		United Sta			USD	0,019999		09/12/2011	
-1000	0,00	0,00USD			03/02/11 00:00:00	03/02/11 00:00:00	Successfully completed	Credit Limit	Active	000122		United Sta		cr lim	USD	1 000,00		00/00/0000	

Рис. 6. Табличная форма со списком авторизаций по карте

- в табличной форме "Auth for <название контракта>" следует переместить указатель строки в позицию транзакции, вызвавшей блокировку средств, которую требуется отменить, и нажать кнопку [Auth Doc] для вывода на экран формы "Auth Doc for Auth for <название контракта>", содержащей информацию о выбранной авторизации (см. Рис. 7);

Auth Doc for Auth for Test Client 4 (3)

Transaction Request Retail 09/11/11 03:24:48 09/11/11 15:24:48 RRN

Device

Terminal ID 99999999 SIC 9999

Country United States City

Merchant Name Channel VISA

Card

Card Number 4015500106916442 Expiry Date 12-02

Auth Code 500262

Trans Amount 0.01 USD

Settl Amount 0.01 USD

Status Posted

Return Code Successfully completed

Messages Exit Info ->Reverse FinDocs

Рис. 7. Форма, содержащая информацию об авторизации по карте

- в форме "Auth Doc for Auth for <название контракта>" следует нажать кнопку [->Reverse] для создания "реверсирующего" документа, отменяющего блокировку средств на счете;
- в результате на экран будет выведена форма "->Reverse for Auth for Auth for <название контракта>", содержащая информацию о "реверсирующем" документе (см. Рис. 8);

-->Reverse for Auth Doc for Auth for Test Client 4 (3) (1)

Auth Reversal Retail Status

Posting Date: 00/00/0000

Trans: 09/11/11 03:24: USD 0.01

Settl: 03/02/2012 USD 0.01

Recon: USD 0.01

Reason Code

Reason Details: test reason

Ins Del Query Approve

Рис. 8. Форма с информацией о "реверсирующем" документе

- отмена блокировки средств на карточном счете будет произведена после нажатия кнопки [Approve] указанной формы.

Глава 3. Выполнение авторизации вручную по обращению торговца (Call Referral)

Если авторизация отклонена с кодом ответа RC="01" (Call Issuer) эмитент после телефонного звонка торговца может выполнить авторизацию вручную.

Для выполнения операции следует выбрать в меню пользователя "Issuing → Customer Support → OLD Contract Info".

При выполнении данного пункта меню на экран выводится форма "OLD Contract Info" (см. Рис. 9).

Рис. 9 Форма с информацией о контракте эмиссии

Для создания авторизационного уведомления (Authorisation Advice) вручную выполняются следующие операции:

- В форме "OLD Contract Info" требуемого контракта следует нажать на кнопку [Auth] для вывода на экран табличной формы "Auth for <название контракта>", содержащей список авторизаций по карте (см. Рис. 10).

Available	Blocked	BaseAmnt	Fee	Curr	Posting Date	Trans Date	Return Code	Type	Status	A Code	RRN	Country	City	Trans Details	TrCurr	Trans Amount	SIC	Closed
0	10	10.00	0.00	USD	08/10/14 05:07:45	08/10/14 05:04:46	Refer to card issuer	In Pending	Declined	307530	428102208948	Indonesia	ST.PETERSBURG	AFINA	USD	7.005999	Miscellaneous	00/00/0000
0	0	0.00	0.00	USD	08/10/14 01:13:55	08/10/14 01:13:55	Successfully completed	Credit Limit	Active	307530				iss.appt. 000100/A000USD		0.00		00/00/0000
0	6	6.00	0.00	USD	14/10/14 09:28:46	08/10/14 01:13:55	Successfully completed	When Avail	Matched					Card Production		0.00		14/10/2014
0	0	0.00	0.00	USD	08/10/14 01:13:55	08/10/14 01:13:54	Successfully completed	Credit Limit	Active	307510				iss.appt. 000100/A000USD		5 000,00		00/00/0000

Рис. 10 Табличная форма со списком авторизаций по карте

- В табличной форме "Auth for <название контракта>" следует выбрать запись, по которой необходимо сформировать авторизационное уведомление со значением в поле *Return Code*="Refer to card issuer" (см. Рис. 10).
- Нажать на кнопку [Auth Doc] для вывода на экран формы "Auth Doc for Auth for <название контракта>", содержащей информацию о выбранной авторизации (см. Рис. 11).

Рис. 11 Форма, содержащая информацию об авторизации

- Нажать на кнопку [Force] и запустить выполнение операции.
- Нажать кнопку [Processed], в диалоговом окне "Confirm Execution" подтвердить выполнение операции (см. Рис. 12).

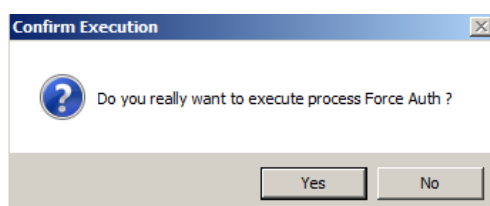



Рис. 12 Подтверждение выполнения операции

В результате успешного выполнения операции происходит блокировка средств карточного контракта – формируется новая запись (*Status* = "Active", *Type* = "In Pending") (см. Рис. 13). В случае ошибки формируется информационное сообщение.

Auth for SMOKE_SHORT															<< >>		1 of 5	b x	
Available	Blocked	BaseAmnt	Fee	Curr	Posting Date	Trans Date	Return Code	Type	Status	A Code	RRN	Country	City	Trans Details	TrCurr	Trans Amount	SIC	Closed	
5000	10	7.00	3.00USD		18/02/16 18:58:26	08/10/14 05:04:46	Successfully completed	In Pending	Active		428102208948	Indonesia	ST.PETERSBURG	AFINA	USD	7.00	5999 Miscellaneous	17/03/2016	
0	10	10.00	0.00USD		08/10/14 05:07:45	08/10/14 05:04:46	Refer to card issuer	In Pending	Declined		428102208948	Indonesia	ST.PETERSBURG	AFINA	USD	7.00	5999 Miscellaneous	00/00/0000	
0		0.00	0.00USD		08/10/14 01:13:55	08/10/14 01:13:55	Successfully completed	Credit Limit	Active	307530				Iss appl: 000100A000	USD	0.00		00/00/0000	
0	6	6.00	0.00USD		14/10/14 09:28:46	08/10/14 01:13:55	Successfully completed	When Availa	Matched					Card Production		0.00		14/10/2014	
0		0.00	0.00USD		08/10/14 01:13:55	08/10/14 01:13:54	Successfully completed	Credit Limit	Active	307510				Iss appl: 000100A000	USD	5 000.00		00/00/0000	

Рис. 13 Блокировка средств контракта

 Если баланс контракта ведется не в системе WAY4™, то во внешнюю банковскую систему (CBS) необходимо отправить соответствующую информацию. Для связи с CBS используются глобальные параметры INTRANET_SERVER – код канала INTRANET_SERVER, NETSERVER_CHANNEL_<Message Channel Code> – код канала связи с CBS, NETSERVER_TIMEOUT_<Message Channel Code> – время ожидания ответа каналом NETSERVER (см. описание параметров в документе "Глобальные параметры системы WAY4™").

Глава 4. Сброс счетчика ввода неправильного PIN

В случае ввода неправильного PIN при попытке воспользоваться банковской картой, авторизация карты не производится и значение счетчика ввода неправильного PIN увеличивается на единицу. Ввод правильного значения PIN обнуляет содержимое счетчика. Если число последовательных попыток ввода неправильного PIN достигнет значения, заданного при вводе карточного контракта в поле *MAX PIN Attempt*, авторизация банковской карты будет невозможна даже при вводе правильного значения PIN.

Принудительный сброс счетчика числа попыток ввода неправильного PIN может осуществляться после обращения держателя карты с соответствующей просьбой в службу поддержки клиентов.

Для сброса счетчика неправильного ввода PIN следует выбрать в меню пользователя "Issuing → Voice Authorization → Card Info for Authorization" (см. Рис. 2) и в форме соответствующего карточного контракта нажать кнопку [Card PIN].

После выполнения этих действий на экран будет выведена форма "Card PIN for ...". (см. Рис. 14).

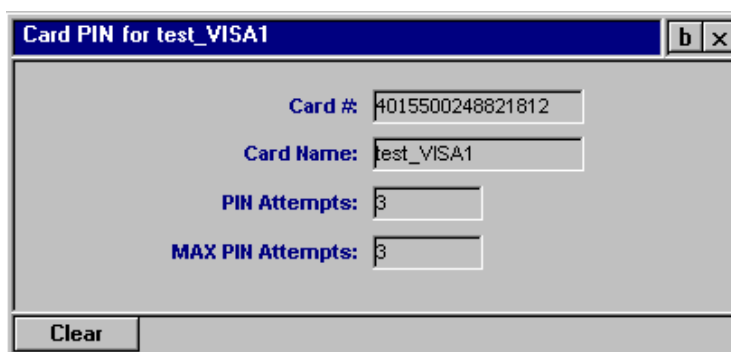


Рис. 14. Форма для сброса счетчика ввода неправильного PIN

Сброс счетчика неправильного ввода PIN осуществляется нажатием кнопки [Clear] в данной форме.

Глава 5. Получение информации о балансе по карте

Информация о балансе по карте может быть получена держателем банковской карты при обращении в службу поддержки клиентов.

Предоставление данной услуги не является требованием международных платежных систем, и осуществляется лишь в том случае, если она разрешена регламентом банка (процессингового центра). В целях безопасности информация о балансе по карте предоставляется только после ввода PIN клиента.

Для получения информации о балансе следует выбрать в меню пользователя "Issuing → Customer Support → OLD Contract Info".

При выполнении данного пункта меню на экран выводится форма "OLD Contract Info" (см. Рис. 5).

В поле *Available* данной формы указана сумма доступных средств выбранного контракта эмиссии, а поле *Balance* содержит информацию о балансе контракта.

Для получения подробной информации о балансе контракта следует нажать кнопку [Balance] формы "OLD Contract Info".

В результате на экране будет представлена форма "Balance for <название контракта>" (см. Рис. 15).

Рис. 15. Форма с информацией о балансе контракта

Группа полей *Credit Limit* содержит информацию о значении кредитного лимита по данному контракту.

Следует иметь в виду, что значение выданного по контракту кредитного лимита хранится в базе данных и отображается в соответствующих формах в виде отрицательной величины.

Группа полей *Contract Balance/Blocked Amount* предназначена для отображения информации о балансе и сумме заблокированных средств для контракта и его субконтрактов, при этом поля *Own* содержат данные о контракте, поля *Sub* – о субконтрактах, а поля *Total* – суммарный результат. Для главного контракта в иерархии "Main/Sub":

- до закрытия отчетного периода:

- в поле *Own* учитываются только операции, проведенные по текущему контракту;
- в поле *Sub* учитываются только операции, проведенные по подчиненным контрактам;
- после закрытия отчетного периода:
 - в поле *Own* учитываются также операции, проведенные в закрытом периоде по подчиненным контрактам;
 - в поле *Sub* учитываются только операции, проведенные по подчиненным контрактам в новом периоде.

В поле *Amount Avail* представлено значение суммы доступных средств данного контракта, рассчитанное с применением общей формулы для определения доступных средств контракта (см. "Способы определения суммы доступных средств контракта").

Значение поля *Scenario* определяет способ вычисления значения суммы доступных средств для субконтракта (см. "Способы определения суммы доступных средств контракта").

Способы определения суммы доступных средств контракта

В общем случае для определения суммы доступных средств простого контракта (без субконтрактов) или главного контракта, имеющего субконтракты используется следующая формула:

$$Amount_Available_{Own} = Current_Balance_{Total} - Credit_Limit - Blocked_Amount_{Total},$$

где:

- *Current_Balance_{Total}* – баланс по контракту (и субконтрактам);
- *Credit_Limit* – значение кредитного лимита для данного контракта; это значение учитывается в формуле с отрицательным знаком в соответствии с описанным выше способом хранения в базе данных кредитного лимита в виде отрицательной величины;
- *Blocked_Amount_{Total}* – сумма средств, блокированных по данному контракту (и субконтрактам).

Значение суммы доступных средств по субконтракту определяется в зависимости от значения поля *Scenario* формы субконтракта. Данное поле может принимать следующие значения:

- Check;

В этом случае сумма доступных средств субконтракта определяется по формуле:

$$Amount_Available = \min(Amount_Available_{Own}, Amount_Available_{Main}),$$

где:

- *Amount_Available_{Own}* – значение суммы доступных средств, вычисленное по общей формуле для данного субконтракта;

- $Amount_Available_{Main}$ – значение суммы доступных средств для главного контракта, вычисленное по общей формуле;
- See Main;

В этом случае сумма доступных средств субконтракта определяется по формуле:

$$Amount_Available = Amount_Available_{Main}$$

- Billing Limit;

В этом случае сумма доступных средств субконтракта определяется аналогично способу "Check" с той разницей, что кредитный лимит субконтракта "восстанавливается" каждый раз при закрытии отчетного периода.

Информация о комиссиях за дополнительные транспортные услуги

Дополнительная информация о комиссиях, начисленных клиенту за оплату операций, связанных с пассажирскими перевозками ("Ancillary Service Charges"), представляется в форме "Ancillary Service Charges" (см. Рис. 16.), пункт меню "Issuing → Customer Support → OLD Contract Info → [Balance] → [Billing] → [Stmt Entry]". Если по операции были начислены комиссии, в форме "Statement Entry" будет доступна кнопка [AncCharges]".

Service Type Code	Service Type Name	Service Currency	Service Amount
BF	Bundled Service	USD	10,00
BG	Baggage Fee	USD	4,21

Рис. 16. Комиссии за дополнительные транспортные услуги

В форме "Ancillary Service Charges" представлены поля:

- *Service Type Code* – код услуги, за которую взимается комиссия (в терминологии Mastercard), например:
 - BF – Bundled Service.
 - BG – Baggage Fee.

Подробнее о перечне и кодировках дополнительных услуг, за которые взимается комиссия, см спецификацию Mastercard "AN 1641-18.Q4 Core Release Announcements—Bundled Snapshot 7 August 2018".

- *Service Type Name* – наименование услуги (в терминологии WAY4).
- *Service Currency* – код валюты, в которой оплачивается комиссия; может отличаться от валюты операции.
- *Service Amount* – сумма комиссии.

Просмотр и отмена лимитов, заданных будущей датой

Информация об установленных кредитных лимитах для текущего контракта представляется в форме "Cr Limit for ..." (см. Рис. 16.), пункт меню "Customer Support → OLD Contract Info → [Cr Limit] → Cr Limit".

Помимо информации о постоянном кредитном лимите (Credit Limit) в форме представлена информация о плановом изменении временного кредитного лимита (Temporary Credit Limit) и дополнительного лимита авторизации (Additional Credit Limit).

The screenshot shows the 'OLD Contract Info' window with the 'Cr Limit' tab selected. The table below lists the credit limits for the contract.

Effective Date	Adjust Amount	Result Amount	Limit Type	Type	Status	Reason	Officer	Expire Date	Date From	Date To	Orig. Doc Id
01/06/15 00:00:00	1 900,00	2 000,00	Set Temporary	Credit Limit	Waiting	>>temp credit limit DEMIGOD		00/00/00 00:00:00	01/06/2015	15/06/2015	29025470
27/05/15 00:00:00	4 900,00	5 000,00	Set Temporary	Credit Limit	Waiting	>>temp credit limit DEMIGOD		00/00/00 00:00:00	27/05/2015	30/05/2015	29025460
22/05/15 00:00:00	100,00	100,00	Set Permanent	Credit Limit	Active	>>credit limit = 200 DEMIGOD		00/00/00 00:00:00	22/05/2015	00/00/0000	29025450
01/07/15 00:00:00	3 900,00	4 000,00	Set Temporary	Credit Limit	Waiting	>>temp credit limit DEMIGOD		00/00/00 00:00:00	01/07/2015	31/12/2015	29025480

Рис. 17. Кредитные лимиты, установленные для контракта

Для отмены ошибочно установленного лимита (Temporary Credit Limit или Additional Credit Limit), заданного будущей датой, следует выбрать требуемую запись, воспользоваться кнопкой [Cancel]" и подтвердить выполнение операции (см. Рис. 18)

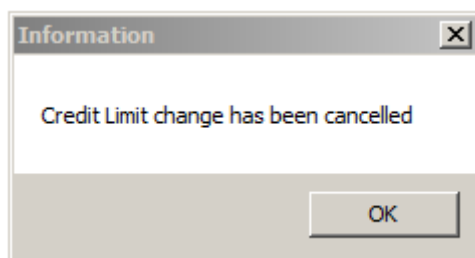



Рис. 18. Информационное сообщение об отмене временного кредитного лимита


В результате выполнения операции будет сформирован документ Request Category = "Reversal". Статус записи (значение в поле *Status*) в форме "Cr Limit for ..." будет изменен с "Waiting" на "Inactive".

 Отмену ошибочно установленных кредитных лимитов рекомендуется выполнять с помощью ввода заявления на изменение кредитного лимита (см. раздел "Кредитный лимит (Limit)" в документе "Модуль обработки заявлений (Advanced Applications R2)").

Глава 6. Работа с пользовательскими параметрами контрактов и клиентов

Правила формирования и применения пользовательских параметров подробно изложены в разделе "Пользовательские параметры контрактов и клиентов" документа "Классификаторы клиентов и контрактов системы WAY4™".

Для задания и редактирования значений пользовательских параметров предназначена форма "Contract Parameters", пункт меню "Issuing → Customer Support → Contract Parameters".

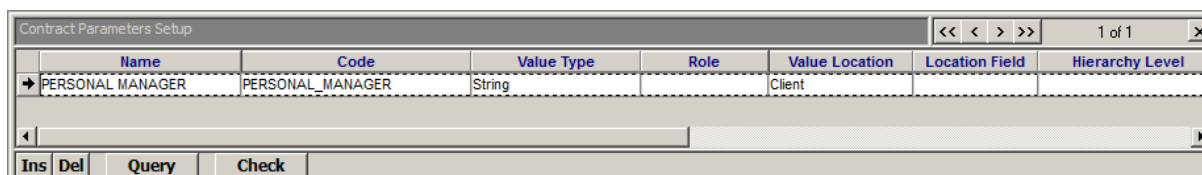
 Редактирование вычисляемых параметров и параметров, относящихся к тарифам, в данной форме не поддерживается.

Назначение персонального менеджера

Работа с пользовательским параметром в данном разделе показана на примере, когда клиенту необходимо назначить персонального менеджера.

Для выполнения операции следует:

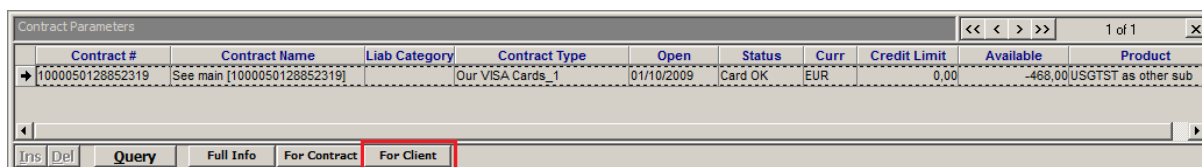
1. Зарегистрировать пользовательский параметр PERSONAL MANAGER в форме "Contract Parameters", пункт меню "Full → Configuration Setup → Common Handbooks → Contract Parameters Setup" (см. Рис. 19). Подробное описание формы приведено в разделе "Пользовательские параметры контрактов и клиентов" документа "Классификаторы клиентов и контрактов системы WAY4™".



Name	Code	Value Type	Role	Value Location	Location Field	Hierarchy Level
PERSONAL MANAGER	PERSONAL_MANAGER	String		Client		

Рис. 19. Регистрация пользовательского параметра PERSONAL MANAGER

2. Выбрать требуемый контракт в форме "Contract Parameters", пункт меню "Issuing → Customer Support → Contract Parameters" (см. Рис. 20).

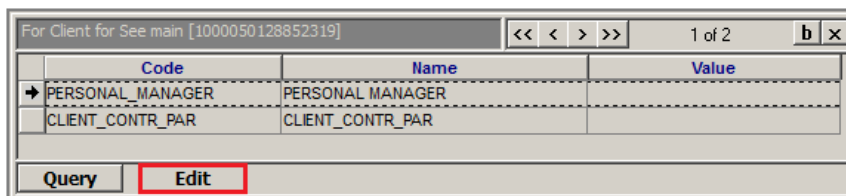


Contract #	Contract Name	Liab Category	Contract Type	Open	Status	Curr	Credit Limit	Available	Product
1000050128852319	See main [1000050128852319]	Our VISA Cards_1		01/10/2009	Card OK	EUR	0.00	-468.00	USGTST as other sub

Рис. 20. Выбор контракта, для которого задается параметр

3. С помощью кнопки {For Client} открыть форму "For Client for <...>". В форме будут представлены все зарегистрированные в БД

пользовательские параметры с *Location of Current Value* = "Client" (см. Рис. 21).



Code	Name	Value
PERSONAL_MANAGER	PERSONAL_MANAGER	
CLIENT_CONTR_PAR	CLIENT_CONTR_PAR	


Рис. 21. Перечень клиентских параметров

4. Выбрать требуемый параметр и с помощью кнопки {Edit} открыть форму "Contract Parameter – Set ...". В поле New Value задать значение параметра. Сохранить изменения в БД с помощью кнопки {Proceed}.




Рис. 22. Формирование значения для параметра PERSONAL_MANAGER

Если задается или редактируется пользовательский параметр контракта, то в форме "Contract Parameters" (см. Рис. 20) следует выбрать кнопку {For Contract}. В этом случае в форме "For Contract for <...>" будут представлены все зарегистрированные в БД пользовательские параметры с *Location of Current Value* = "Contract".

 Если пользовательский параметр недоступен для редактирования, кнопка {Edit} в интерфейсе не отображается.

Смена тарифного плана на контракте

 Модуль управления тарифами поставляется по отдельному соглашению с поставщиком системы WAY4.

Смена тарифного плана контракта возможна, если на Продукте контракта задан домен тарифов (тег ATTACH_BY_CODE), и в теге ATTACH_BY_CODE_LIST, в поле *Custom Data* Продукта автоматически сформирован список пользовательских параметров с подключенными доменами тарифов. Подробнее о настройке тарифных доменов см. раздел "Настройка домена по умолчанию" документа "Управление тарифами".

Institution	Product	Contract	Product Group	Name	cc Scheme	Tariff Domain	Is Ready	Contr Subtype	Service Pack	Date Scheme	Custom Data
Principal	Issuing	Account	Issuing Debt	Tariffs Plan acc SBRF 2	001-Full Iss Main	Tariff Domain Ready		001-Private Client Account	Accounting		VERB=PV170221801234 ATTACH_BY_CODE_LIST=NT_T02 TARIFF_PLAN= BILLING_TB=BT01,NT_TO

Tariff Book Code	Tariff Book Name	Tariff Plan Code	Tariff Plan Name	Inherit from Sub-Contract
NT_T02	Tariff Subdomain with Interest Rates IT02		Pack of interest rates 0/0	
TARIFF_PLAN	Tariff Subdomain with Billing and Dates CLASSIC2017		Billing Tariff CLASSIC17 Action Yes	
TARIFF_PLAN_CR_LIM	Tariff Subdomain with Cr Limits			Yes

Рис. 23. Домены тарифов, заданные по умолчанию на Продукте

Для выполнения операции следует:

1. Выбрать требуемый контракт в форме "Contract Parameters", пункт меню "Issuing → Customer Support → Contract Parameters" (см. Рис. 24).

Contract #	Contract Name	Liab Category	Contract Type	Open	Status	Curr	Credit Limit	Available	Product
001-P-009720	Top Level [001-P-009720]	Client Account	Client Account	01/01/2015	Account OK	USD	0,00	18 888,53	Tariffs Plan acc SBRF 2

Рис. 24. Выбор контракта, для которого меняется тарифный план

2. С помощью кнопки [Full Info] следует открыть форму с детальной информацией о контракте (см. Рис. 25).

Contract #	001-P-009720	Institution	Principal	Currency	USD
RBS #		Product	Tariffs Plan acc SBRF 2	Available	18 888,53
Client	Test Client 196040	Type	Client Account		
Main		Subtype	001-Private Client Account		
Name	Top Level [001-P-009720]	Scheme	001-Full Iss Tariff Plan Test	Last Amendment Officer	SUPERUSER
Comment		Service	001-Accounting Private	Last Amendment Date	17/12/16 00:14:05
Open/Expire	01/01/2015 00/00/0000	Status	Account OK	Ready	Ready

Рис. 25. Детальная информация о контракте

3. С помощью кнопки [Tariff Books] следует открыть форму с подключенными тарифными планами. С помощью кнопки [Change] открыть форму "Attach Tariff Domain" (см. Рис. 26).

Tariff Books for Top Level [001-P-009720]					<< < > >>		1 of 3		b x	
	Tariff Book Code	Tariff Book Name	Tariff Plan Code	Tariff Plan Name	Inherit from Sub-Contract					
→	INT_TD2	Tariff Subdomain with Interest Rates	ITD2	Pack of interest rates2	No					
	TARIFF_PLAN	ariff Subdomain with Billing and Dates	GOLD2017	Billing Tariff GOLD17 Action	No					
	TARIFF_PLAN_CR_LIM	Tariff Subdomain with Cr Limits			No					

Query **Change**

Attach Tariff Domain

Parent Tariff Domain	Tariff Subdomain with Interest Rates
Attach Tariff Sub-Domain by Default	ITD2 (Pack of interest rates2)
Inherit from Sub-Contract	No

Cancel Proceed

Рис. 26. Домены тарифов контракта

- В поле *Attach Tariff Sub-Domain by Default* следует указать код соответствующего тарифного плана (суб-домена). Сохранить изменения в БД с помощью кнопки {Proceed}.