



Operation Manual

DCI Acquirer Standard Strategy

03.50.30

01.04.2020

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Сокращения и обозначения на схеме "DCI Acquirer Standard Strategy"	4
1.1	Список сокращений	4
1.2	Обозначения	4
2.	Схема эталонной стратегии "DCI Acquirer Standard Strategy"	6
2.1	Описание стратегии	6
2.2	Операции и правила, доступные на любом этапе стратегии	8
2.2.1	Операции с переводом дела на другой этап	8
2.2.2	Операции без перевода дела на другой этап	9
3.	Представление стратегии "DCI Acquirer Standard Strategy" в WAY4 Manager	12

В данном документе приводится описание эталонной стратегии по обработке претензионных дел "DCI 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.

1. Сокращения и обозначения на схеме "DCI Acquirer Standard Strategy"



1.1 Список сокращений



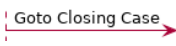


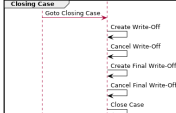
Список сокращенных названий документов, использованных в схеме стратегии:

Сокращение	Полное название	Описание
CBK	Chargeback	Опротестование.
2PRS	Second Presentment	Повторное платежное требование.
FC	Fee Collection	Межбанковский документ по перечислению средств в пользу банка – отправителя документа.

Постфикс	Полное название	Описание
Rej	Reject	Отказ платежной системы (ПС) принимать документ.

1.2 Обозначения

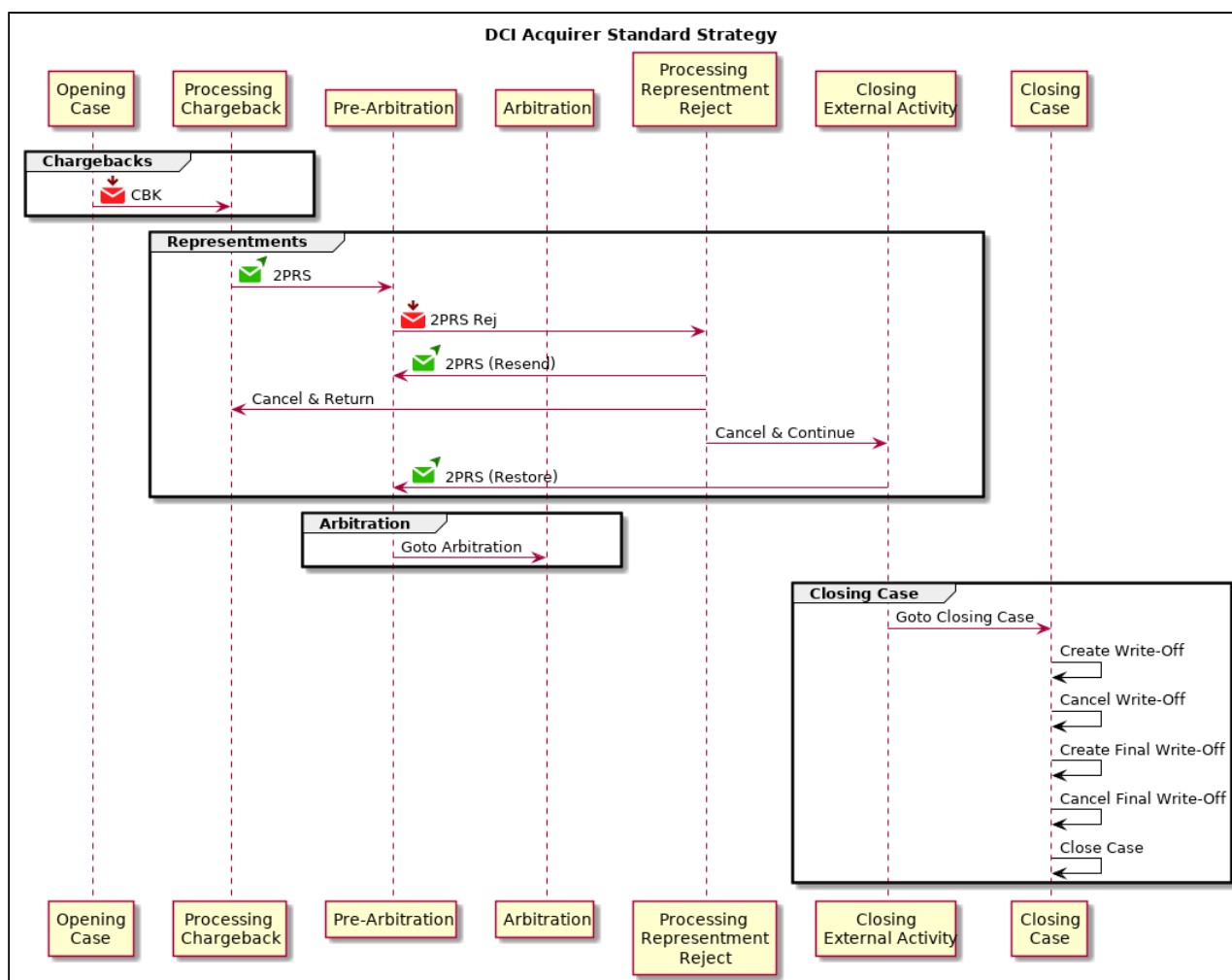
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Этап стратегии.	Step
	Системная операция – операция в рамках автоматической обработки входящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="Yes")

Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Несистемная операция – создание пользователем исходящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="No")
 	<p>Правило перехода с этапа на этап стратегии.</p> <p>Над стрелкой, показывающей направление перехода с этапа на этап, присутствует название документа и/или операции (системной или несистемной).</p> <p>Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняются пользователем).</p>	Rule
 	<p>Операция, не приводящая к переходу на другой этап стратегии (правило отсутствует). Над стрелкой может присутствовать название документа и/или операции (системной или несистемной).</p> <p>Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняется пользователем).</p>	Activity
	Группировка операций и правил переходов в соответствии с этапами цикла разрешения спорных ситуаций (претензионного цикла).	-

2. Схема эталонной стратегии "DCI Acquirer Standard Strategy"

2.1 Описание стратегии

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



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

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Открытие дела (Opening Case)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Chargebacks": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Chargeback (на схеме краткое название – CBK): При получении опротестования в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Chargeback.
Обработка опротестования (Processing Chargeback)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Representments": <ul style="list-style-type: none"> Create Representation (2PRS): Пользователь может создать повторное платежное требование, в результате чего дело будет переведено на этап Pre-Arbitration.
Доарбитражное урегулирование (Pre-Arbitration)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Representments": <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. Группа операций "Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> Go to Arbitration (Goto Arbitration): Пользователь может перевести дело на этап Arbitration.
Арбитраж (Arbitration)	<p>Действия участника системы в рамках доарбитражного 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>
Обработка отказа ПС принимать повторное платежное требование (Processing Representation Reject)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Representments": <ul style="list-style-type: none"> ReSend Rejected Document (2PRS (Resend)): Пользователь может повторно отправить отвергнутое ПС повторное платежное требование, в результате чего дело будет возвращено на этап Pre-Arbitration. 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.

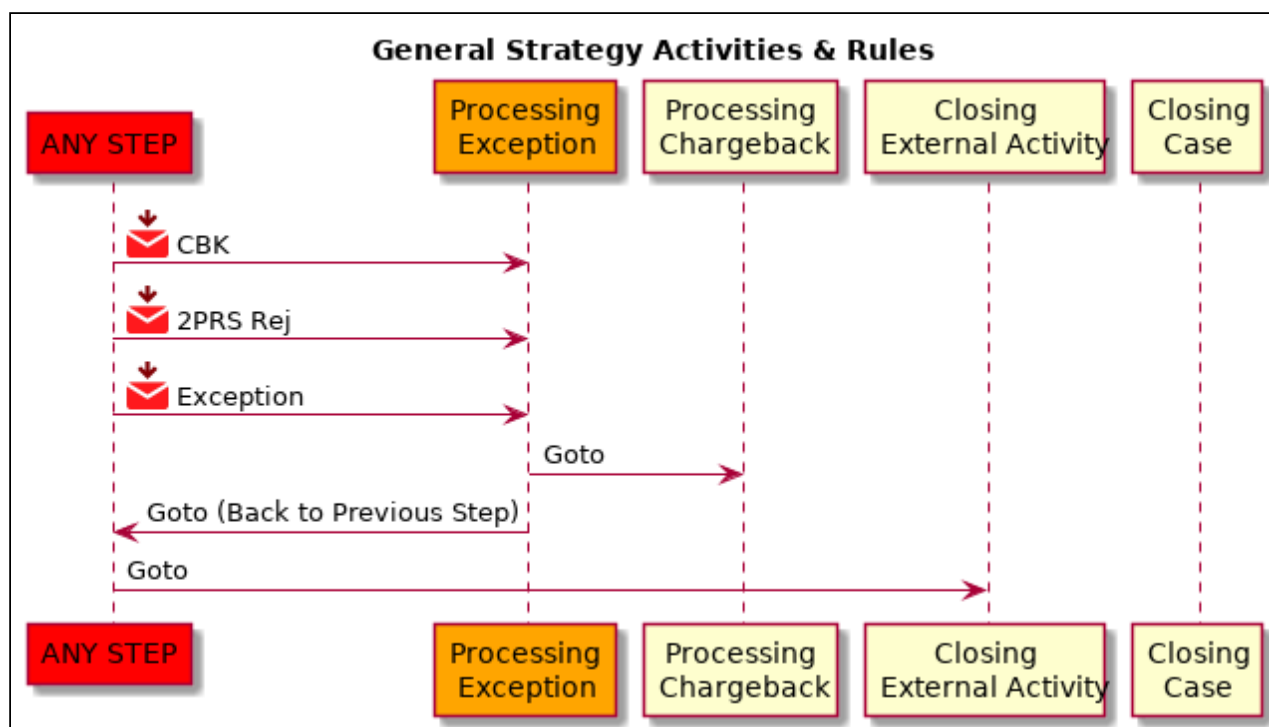
Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Завершение взаимодействия с банком-контрагентом (Closing External Activity)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Representments": <ul style="list-style-type: none"> Restore Representation & Return (2PRS (Restore)): Пользователь может повторно создать повторное платежное требование (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ) и вернуть дело на этап Pre-Arbitration. Группа операций "Closing Case": <ul style="list-style-type: none"> To Close Dispute Case (Goto Closing Case): Пользователь может перевести дело на этап Closing Case.
Закрытие дела (Closing Case)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Closing Case". Пользователь может выполнить следующие операции: <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: Закрывать дело – изменить статус дела на "Closed".

2.2 Операции и правила, доступные на любом этапе стратегии

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

2.2.1 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 Chargeback (CBK)
- Accepted Representment Reject (2PRS Rej)
- Accepted Exception (Exception)

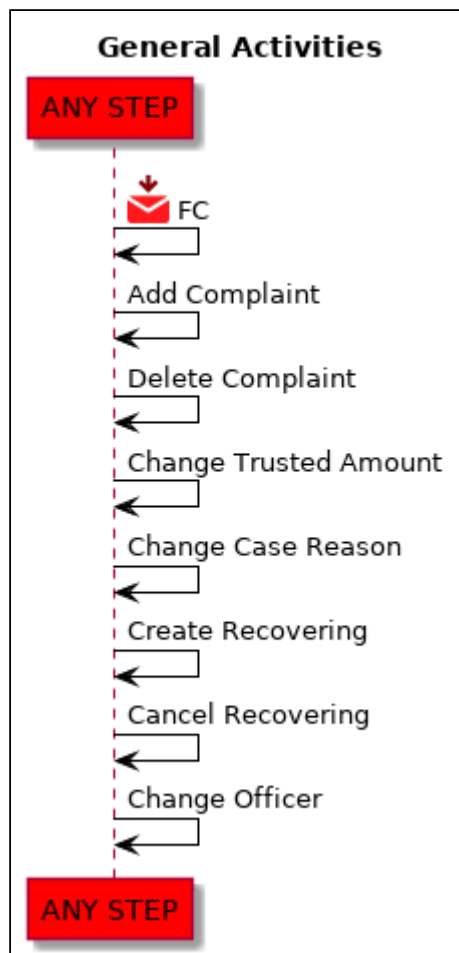
С этапа "Processing Exception" пользователь может выполнить перевод дела на этапы:

- [Processing Chargeback](#)
- <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.

2.2.2 Операции без перевода дела на другой этап

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

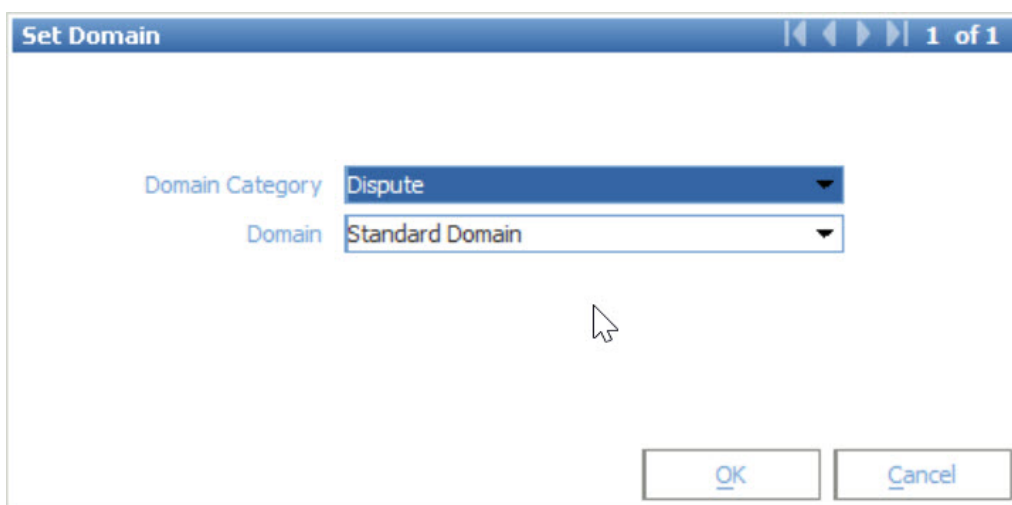


Операция	Описание
Accepted Fee Collection (FC)	Получение входящего межбанковского документа по перечислению средств.
Add Complaint	Пользователь может зарегистрировать жалобу клиента.
Delete Complaint	Пользователь может отменить зарегистрированную ранее жалобу клиента.
Change Trusted Amount	<p>Пользователь может изменить сумму или часть суммы, подтверждаемую как сумму сделки (ожидаемая сумма сделки на стороне эквайера). 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>

Операция	Описание
Change Case Reason	Пользователь может изменить причину создания дела.
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	Пользователь может создать документ, отменяющий дебетование торговца (списание со счета торговца суммы или части суммы оспариваемой транзакции).
Change Officer	Пользователь может изменить ответственного исполнителя дела.

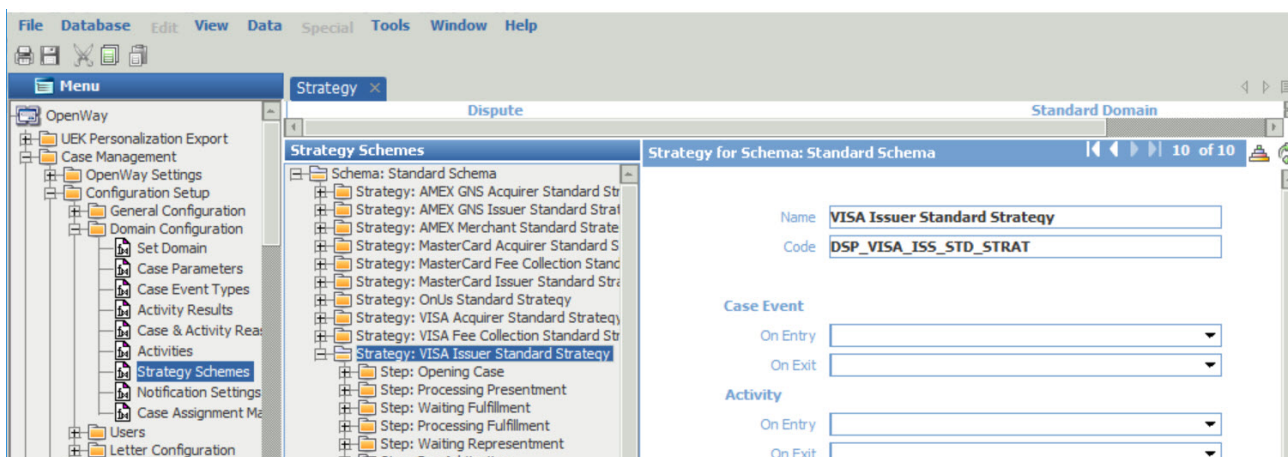
3. Представление стратегии "DCI Acquirer Standard Strategy" в WAY4 Manager

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").



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").

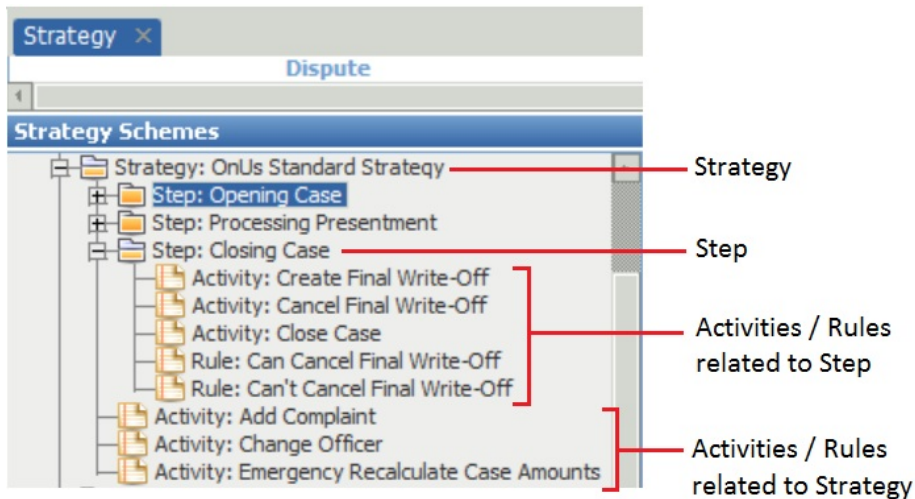


Группы стратегий

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. [рисунок](#)):

- 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.



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").