

Operation Manual

Претензионная работа в системе Way4™

03.49.30

16.07.2020

Содержание

1 РАЗРЕШЕНИЕ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ	3
1.1 Обобщенный цикл разрешения спорных ситуаций	3
1.2 Назначение и типы претензионных документов	4
1.2.1 Запрос дополнительной информации по сделке (Retrieval Request) и предоставление дополнительной информации (Fulfilment)	4
1.2.2 Опротестование (Chargeback, Dispute)	4
1.2.3 Повторное платежное требование (Second Presentment, Dispute Response)	5
1.2.4 Повторное опротестование (Arbitration Chargeback)	5
1.2.5 Особенности формирования претензионных документов в платежных системах Visa и Mastercard	5
1.3 Особенности обработки дубликатов входящих претензионных документов	6
1.4 Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Visa	7
1.5 Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Mastercard	8
2 ПАРАМЕТРЫ ПРЕТЕНЗИОННЫХ ДОКУМЕНТОВ	10
2.1 Основания формирования транзакций (Reason Codes)	10
2.2 Параметры дополнительной информации (Requirements)	12
2.3 Типы транзакций (Transaction Types)	13
3 СОЗДАНИЕ ПРЕТЕНЗИОННОГО ДОКУМЕНТА	15
3.1.1 Поиск документа	15
3.1.2 Создание претензионных документов эмитента	17
3.1.2.1 Запрос дополнительной информации	17
3.1.2.2 Опротестование	18
3.1.2.3 Частичное опротестование	19
3.1.2.4 Отмена опротестования	20
3.1.3 Создание претензионных документов эквайрера	22
3.1.3.1 Повторное платежное требование	22
3.1.3.2 Частичное повторное платежное требование	23
3.1.3.3 Отмена повторного платежного требования	23
4 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СВОЕВРЕМЕННОМУ ВЫЯВЛЕНИЮ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ	25
4.1 Разрешение типовых проблем при создании претензионных документов	26
4.2 Разрешение типовых проблем при утверждении претензионных документов	26

Разрешение спорных ситуаций является важной составляющей в работе организаций – участников расчетов по операциям с банковскими картами.

Для автоматизации претензионной работы в системе Way4 используется модуль "Dispute Assistant", поставляемый по отдельному соглашению с OpenWay. Работа с указанным модулем описывается в специальных документах.

Данный документ предназначен для пользователей системы Way4 (сотрудников банков или процессинговых центров) и описывает базовые функции системы, предназначенные для разрешения спорных ситуаций.

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

- "Работа администратора с DB Manager"
- "Документы и их обработка"
- "Ежедневные процедуры"

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".
- Последовательность выбора пункта в системном меню отображается с помощью стрелок следующим образом: "Database => Change password".
- Комбинации клавиш, используемые при работе с DB Manager, приводятся в угловых скобках, например, <Ctrl>+<F3>.



предостережения в связи с возможностью совершения неправильных действий отмечены специальной пиктограммой и выделены цветом фона;



информация о важных особенностях, дополнительных возможностях или оптимальном использовании некоторых функций системы также отмечена специальной пиктограммой и выделена цветом фона.

1 Разрешение спорных ситуаций

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

- Authorization – 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.

1.1 Обобщенный цикл разрешения спорных ситуаций

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.

Обобщенный цикл разбора спорной ситуации представлен на Рис. 1.

Претензионный цикл может быть прекращен на любом этапе по инициативе стороны – получателя последнего отправленного в цикле документа.

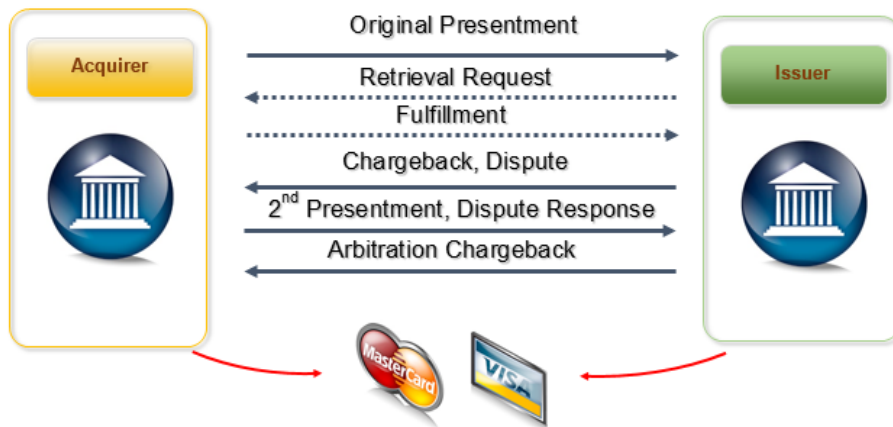


Рис. 1 Обобщенный цикл разбора спорных ситуаций

Следует иметь в виду, что этапы запроса дополнительной информации о сделке (Retrieval Request) и предоставления такой информации (Fulfilment) не являются обязательными при ведении претензионного цикла и могут быть пропущены.

1.2 Назначение и типы претензионных документов

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

1.2.1 Запрос дополнительной информации по сделке (Retrieval Request) и предоставление дополнительной информации (Fulfilment)

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 (Fulfilment) оказывается недостаточно для разрешения спорной ситуации или если указанная информация не предоставлена, претензионный цикл продолжается.

1.2.2 Опротестование (Chargeback, Dispute)

Опротестование сделки (Chargeback, Dispute) 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 эквайтеру частичное опротестование (Partial Chargeback).

1.2.3 Повторное платежное требование (Second Presentment, Dispute Response)

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

Существует возможность формирования частичного повторного платежного требования (Partial Second Presentment) в ситуации, когда сумма претензионного документа меньше суммы исходной сделки.



Следует иметь в виду, что повторное платежное требование (Dispute Response) допускается платежной системой Visa не для всех оснований формирования транзакций (Reason Codes).

1.2.4 Повторное опротестование (Arbitration Chargeback)

Повторное опротестование (Arbitration Chargeback) направляется эмитентом эквайтеру 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 эквайтеру частичное повторное опротестование.

1.2.5 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 (а также документы, их отменяющие) 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 о работе с претензионными документами по новой технологии см. разделы "Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Visa" и "Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Mastercard".

1.3 Особенности обработки дубликатов входящих претензионных документов

В процессе работы с претензионными документами возможна ситуация, в которой банк – участник цикла разрешения спорной ситуации получает от банка-контрагента дубликат претензионного документа, например, опротестования, повторного платежного требования или повторного опротестования.

Подобная ситуация может быть вызвана как техническим сбоем, так и ошибочной отправкой документа сотрудником банка-контрагента.

Если среди претензионных документов, относящихся к одной исходной транзакции, обнаруживается входящий документ, в то время как среди указанных документов уже имеется неотмененный документ такого же типа, при обработке этого документа в его поле ADD_DATA помещается тег DSP_DUPL=Y, наличие которого указывает на дублирование.

Если платежная система допускает реклассификацию опротестования, т.е. отправку в ответ на повторное платежное требование опротестования с другим основанием (Reason Code), используется глобальный параметр DSP_RECLASSIFIED_CBKS_<код канала>="Y" (значение по умолчанию). В этом случае новое опротестование (в то время как в претензионном цикле имеется неотмененное опротестование и неотмененное повторное платежное требование) тегом не помечается, а помещается в тот же претензионный цикл и рассматривается в дальнейшем как первое опротестование по исходной транзакции.

Если глобальному параметру DSP_RECLASSIFIED_CBKS_<код канала> установлено значение "N", повторное опротестование с другим основанием (Reason Code) помечается тегом DSP_DUPL=Y в поле ADD_DATA.

При использовании модуля "Dispute Assistant" в случае обнаружения дублирующего документа (DSP_DUPL=Y) порождается новое претензионное дело, относящееся к той же исходной транзакции.



Модуль "Dispute Assistant" не входит в базовую конфигурацию системы Way4 и поставляется по отдельному соглашению с OpenWay.

1.4 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).

Согласно VCR банк-эмитент инициирует претензионный цикл путем обращения через интерактивный интерфейс к сайту VISA Resolve Online (VROL).

После обращения к сайту VROL сотрудник банка-эмитента может выбрать один из способов создания опротестования (Dispute):

- автоматическое создание документа (VROL Financials), когда опротестование формируется и отправляется банку-эквайеру платежной системой – способ, рекомендуемый платежной системой Visa (см. раздел "Особенности формирования претензионных документов в платежных системах Visa и Mastercard");
- создание документа вручную (Client Financials), см. "Создание претензионного документа"; в этом случае платежная система передает банку-эмитенту данные (идентификатор претензионного цикла, идентификатор претензионного документа и др.), которые должны быть указаны в создаваемом документе.

Если банк-эквайер после получения опротестования (Dispute) имеет право и намерение продолжать претензионный цикл, он также должен обратиться к сайту VROL.

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

- автоматическое создание документа, когда повторное платежное требование формируется и отправляется банку-эмитенту платежной системой – способ, рекомендуемый платежной системой Visa (см. раздел "Особенности формирования претензионных документов в платежных системах Visa и Mastercard");
- создание документа вручную (см. "Создание претензионного документа"); в этом случае платежная система передает банку-эквайеру данные (идентификатор претензионного документа), которые должны быть указаны в создаваемом документе.

Отмена претензионного документа банком-эмитентом или банком эквайером 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, когда отменяющий документ формируется и отправляется банку-контрагенту платежной системой – способ, рекомендуемый платежной системой Visa (см. раздел "Особенности формирования претензионных документов в платежных системах Visa и Mastercard");
- создание документа вручную (см. "Создание претензионного документа"); в этом случае платежная система передает банку данные (идентификатор претензионного документа), которые должны быть указаны в создаваемом документе вместе со статусом претензионного цикла.



Следует иметь в виду, что система Way4 поддерживает обработку уведомлений (см. раздел "Особенности формирования претензионных документов в платежных системах Visa и Mastercard") о претензионных документах, направленных клиентам V.I.P. Full Service по каналу Base II.

1.5 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 Mastercom Claim Manager (MCCM).

После обращения к сайту MCCM сотрудника банка-эмитента в зависимости от его выбора платежная система формирует и отправляет банку-эквайеру запрос дополнительной информации или опротестование (см. раздел "Обобщенный цикл разрешения спорных ситуаций"). При этом банку-эмитенту платежная система отправляет уведомление о соответствующей операции (см. раздел "Особенности формирования претензионных документов в платежных системах Visa и Mastercard").

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

После обращения к сайту МССМ сотрудника банка-эквайера платежная система формирует и отправляет банку-эмитенту документ с дополнительной информацией или повторное платежное требование (см. раздел "Обобщенный цикл разрешения спорных ситуаций"). В случае отправки эмитенту повторного платежного требования платежная система отправляет банку-эквайеру уведомление о повторном платежном требовании по транзакции (см. раздел "Особенности формирования претензионных документов в платежных системах Visa и Mastercard").

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

Отмена претензионного документа банком-эмитентом или банком эквайером выполняется также с помощью обращения к сайту МССМ.

После обращения к сайту МССМ 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 (см. раздел "Особенности формирования претензионных документов в платежных системах Visa и Mastercard").

Межбанковские документы (Fee Collection и Fund Disbursement), инициируемые банком в рамках претензионного цикла, также формируются платежной системой после обращения сотрудника банка к сайту МССМ.

Формирование указанных межбанковских документов сопровождается отправкой уведомления банку – инициатору создания документа (см. раздел "Особенности формирования претензионных документов в платежных системах Visa и Mastercard").

2 Параметры претензионных документов

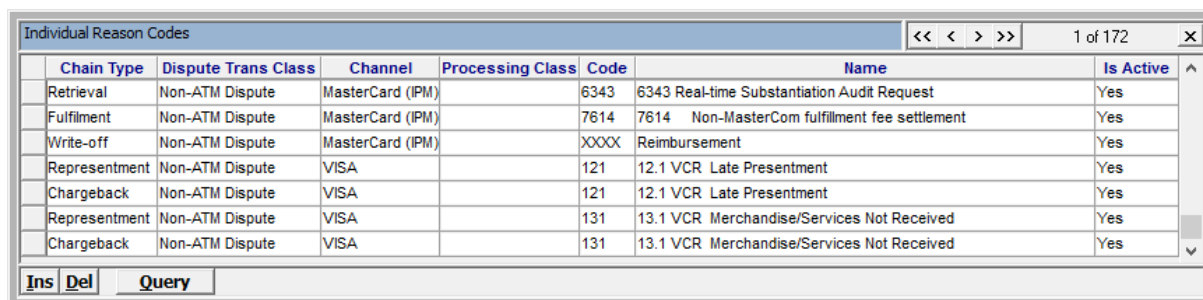
Претензионные документы оформляются в соответствии с правилами платежной системы.

2.1 Основания формирования транзакций (Reason Codes)

В соответствии с правилами платежных систем передача транзакционной информации при организации претензионного цикла должна сопровождаться сообщениями об основаниях, по которым сформирован тот или иной вторичный документ.

Перечень подобных оснований, а также коды для передачи соответствующих сообщений регламентируются правилами платежных систем.

Указанный перечень приводится в форме "Individual Reason Codes" (см. Рис. 2), вызываемой при выборе пункта меню "Full → Configuration Setup → Transaction Types → Individual Reason Codes".



Chain Type	Dispute Trans Class	Channel	Processing Class	Code	Name	Is Active
Retrieval	Non-ATM Dispute	MasterCard (IPM)		6343	6343 Real-time Substantiation Audit Request	Yes
Fulfillment	Non-ATM Dispute	MasterCard (IPM)		7614	7614 Non-MasterCom fulfillment fee settlement	Yes
Write-off	Non-ATM Dispute	MasterCard (IPM)		XXXX	Reimbursement	Yes
Representment	Non-ATM Dispute	VISA		121	12.1 VCR Late Presentment	Yes
Chargeback	Non-ATM Dispute	VISA		121	12.1 VCR Late Presentment	Yes
Representment	Non-ATM Dispute	VISA		131	13.1 VCR Merchandise/Services Not Received	Yes
Chargeback	Non-ATM Dispute	VISA		131	13.1 VCR Merchandise/Services Not Received	Yes

Рис. 2. Перечень оснований для формирования претензионного документа

Форма "Individual Reason Codes" содержит следующие поля:

- *Chain Type* – данный параметр используется для указания типа претензионного документа:
 - "Original" – исходный документ претензионного цикла;
 - "Chargeback" – опротестование;
 - "Retrieval" – запрос дополнительной информации по карточной операции;
 - "Fulfillment" – предоставление дополнительной информации по карточной операции;

- "Representment" – повторное платежное требование по карточной операции;
- "2 Chargeback" – повторное опротестование;
- "Write-off" – списание со счетов контракта спорных сумм (Dispute Contract).
- *Dispute Trans Class* – класс претензионной транзакции (см. "Типы транзакций (Transaction Types)").
- *Channel* – поле с выбором из списка для указания канала передачи транзакционной информации, например VISA, MasterCard (IPM) и т. д.; перечень зарегистрированных в системе клиринговых каналов доступен при выборе пункта меню "Full → Configuration Setup → Main Tables → Message Channels".
- *Processing Class* – поле с выбором из списка для указания классификационного признака карточной транзакции согласно правилам платежной системы MasterCard (ECDR, EDCM или ECHA).
- *Code* – код основания для формирования транзакции в соответствии с классификацией платежных систем.
- *Name* – наименование основания для формирования транзакции (документа).



Следует иметь в виду, что перечень оснований, а также коды для передачи соответствующих сообщений для межбанковских документов доступен с помощью выбора пункта меню пользователя "Full → Configuration Setup → Transaction Types → Interbank Reason Codes". По этой команде на экране будет представлена форма "Interbank Reason Codes" (см. Рис. 3).

Interbank Reason Codes					
Chain Type	Dispute Trans Class	Channel	Processing Class	Code	Name
Original	Outward Fee Collect	MasterCard (IPM)		7608	7608 Telex authorization fee
Chargeback	Outward Fee Collect	MasterCard (IPM)		7608	7608 Telex authorization fee
Chargeback	Inward Fee Collect	MasterCard (IPM)		7608	7608 Telex authorization fee
Original	Inward Fee Collect	MasterCard (IPM)		7608	7608 Telex authorization fee
Chargeback	Inward Fee Collect	MasterCard (IPM)		7610	7610 Investigation fee
Representment	Outward Fee Collect	MasterCard (IPM)		7610	7610 Investigation fee
Representment	Inward Fee Collect	MasterCard (IPM)		7610	7610 Investigation fee
Original	Outward Fee Collect	MasterCard (IPM)		7610	7610 Investigation fee
Chargeback	Outward Fee Collect	MasterCard (IPM)		7610	7610 Investigation fee
Original	Inward Fee Collect	MasterCard (IPM)		7610	7610 Investigation fee

Рис. 3. Перечень оснований для формирования межбанковских документов

Поля данной формы имеют то же назначение, что и поля рассмотренной выше формы "Individual Reason Codes".



Изменения в перечень оснований для формирования транзакции вносятся по указанию платежных систем. Об изменениях в требованиях платежных систем дважды в год OpenWay сообщает в специальных документах.

2.2 Параметры дополнительной информации (Requirements)

В дополнение к требованиям указывать основания (Dispute Reasons), по которым сформирована та или иная вторичная транзакция в претензионном цикле, правила платежных систем регламентируют обязательное указание параметров дополнительной информации, предоставляемой отправителем вместе с транзакционной информацией, или требуемой от получателя транзакционной информации.



Следует иметь в виду, что в рамках изменений в работе с претензионными документами (см. "Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Visa") платежная система отменяет требование обязательного указания параметров дополнительной информации.

Перечень указанных параметров, составленный в соответствии с правилами платежных систем, приводится в табличной форме "Requirements" (см. Рис. 4), вызываемой при выборе пункта меню "Full → Configuration Setup → Transaction Types → Requirements".

Requirements				<< < > >>	1 of 6	X
	Chain Type	Category	Channel	Name	Code	Is Active
→	Representment	Individual	MasterCard (IPM)	(eccf) No follow-up	EC	No
	Representment	Individual	MasterCard (IPM)	0 Supporting documentation is not required	EC0	Yes
	Representment	Individual	MasterCard (IPM)	1 Supporting documentation will follow	EC1	Yes
	Representment	Individual	MasterCard (IPM)	2 (eccf) Invalid ARN in prior cbks	EC2	No
	Representment	Individual	MasterCard (IPM)	3 (eccf) Invalid ARN in prior cbks	EC3	No
	Representment	Individual	MasterCard (IPM)	4 (eccf) Non-receipt of documentation	EC4	No
Ins Del		Query				

Рис. 4. Перечень требований к предоставляемой в претензионном цикле документации

Форма "Requirements" содержит следующие поля:

- *Chain Type* – данный параметр используется для указания типа претензионного документа ("Chargeback", "Retrieval", "Fulfillment", "Representment" или "2 Chargeback").

- *Trans Category* – категория транзакции:
 - "Interbank" – межбанковская транзакция;
 - "Individual" – прочие транзакции;
 - "Payment" – платеж на счет или со счета контракта;
 - "Settlement" – транзакция по расчетам с платежной системой;
 - "When Available" – транзакция, выполняемая только при наличии доступных средств на счете.
- *Channel* – поле с выбором из списка для указания канала передачи транзакционной информации, например VISA, MASTERCARD (IPM) и т. д.; перечень зарегистрированных в системе клиринговых каналов доступен при выборе пункта меню "Full → Configuration Setup → Main Tables → Message Channels".
- *Name* – наименование записи о параметрах документации.
- *Code* – код записи о параметрах документации в соответствии с классификацией платежных систем.



Изменения в перечень параметров дополнительной информации вносятся по указанию платежных систем. Об изменениях в требованиях платежных систем дважды в год OpenWay сообщает в специальных документах.

2.3 Типы транзакций (Transaction Types)

В перечне типов транзакций для ведения претензионной работы должны быть выполнены следующие настройки:

- Для типов первичных транзакций в форме "Full → Configuration Setup → Transaction Types → Acq --> Iss Transaction Types" необходимо заполнить поле *Dispute Trans Class* следующим образом:
 - для типов "Retail", "Cash", "Credit" и "Unique" указать в поле Dispute Trans Class значение "Non-ATM Dispute";
 - для типов "ATM" – "ATM Dispute";
- Для типов транзакций, относящихся к повторному опротестованию, в поле *Chain Type* формы "Full → Configuration Setup → Transaction Types → Iss --> Acq Transaction Types" следует указать "2 Chargeback".

- Для транзакций с типом "Fee Collection Chargeback" в поле *Dispute Trans Class* формы "Full → Configuration Setup → Transaction Types → Payment Types" следует указать значение "Inward Fee Collection".

3 Создание претензионного документа

Для создания претензионного документа средствами системы Way4 необходимо выполнить следующие действия:

- выполнить поиск предыдущего документа данного претензионного цикла (см. раздел "Поиск документа");
- создать новый претензионный документ соответствующего типа на основании найденного документа (см. "Создание претензионных документов эмитента" и "Создание претензионных документов эквайера").

3.1.1 Поиск документа

Для создания претензионного документа в цикле разрешения спорной ситуации следует произвести поиск предыдущего документа претензионного цикла в списке документов, зарегистрированных в системе (подробнее см. раздел "Связывание (Matching) документов" документа "Документы и их обработка").

Поиск документа рекомендуется осуществлять с помощью формы "All Docs" (см. Рис. 5), доступной при выборе пункта меню "Full → Documents Input & Update → Doc - General Form → All Docs".

Данная форма содержит полный список зарегистрированных в системе Way4 документов.

Поскольку количество зарегистрированных документов может быть весьма велико, при поиске документа рекомендуется осуществлять предварительный отбор данных (см. раздел "Предварительный отбор записей по произвольному критерию" документа "Работа с DB Manager"), используя в качестве критерия значения следующих полей:

- *Target Number* – номер банковской карты или номер устройства торгового клиента;
- *Amendment Date* – дата последнего редактирования документа;
- *Ret Ref Number* – уникальный номер авторизационного сообщения, присваиваемый эквайером и сохраняемый на всем протяжении претензионного цикла; в некоторых платежных системах данный номер предоставляется платежной системой;
- *Acq Ref Number* – уникальный номер клирингового сообщения, присваиваемый эквайером и сохраняемый на всем протяжении претензионного цикла;

- *Iss Ref Number* – уникальный номер претензионного документа.

All Docs														1 of 44	
Amendment Date	Source Channel	Target Channel	Is Authorization	Request Category	Trans Type	Source Reg Num	Ret Ref Number	Acq Ref Number	Target Member ID	Target Number	Source Number	Auth Code			
22/08/12 13:40:08	Our POS	MasterCard (PM)	Fin	Advice	Retail	000002220000	221000010004	888888554548445415	000265	6759651111111118	321123	658754			
22/08/12 15:41:15	Our POS	MasterCard (PM)	Fin	Advice	Retail	000002220000	221000010004	888888554548445415	000265	6759651111111118	321123	658754			
22/08/12 13:32:57	Our POS	MasterCard (PM)	Fin	Advice	Retail	000002220000	221000010004	888888554548445415	000265	6759651111111118	321123	658754			
22/08/12 13:28:34	Our POS	MasterCard (PM)	Fin	Advice	Retail	000002220000	221000010004	888888554548445415	000265	6759651111111118	321123	658754			
22/08/12 11:57:15	Our POS	MasterCard (PM)	Fin	Advice	Retail	000002220000	221000010004	888888554548445415	000265	6759651111111118	321123	658754			

Рис. 5. Список документов, зарегистрированных в системе

После того как требуемый документ найден, следует выбрать соответствующую ему запись и нажать на кнопку [Doc - Brief]. По нажатии на данную кнопку на экране будет представлена форма "Doc – Brief for All Docs", содержащая краткую информацию о выбранном документе (см. Рис. 6).

Fin: Advice		Retail		Auth: 344333	123213	Trans: 22/08/12 13	USD	45,00
Status: Posted	20/08/2012	To be Sen	ARN: 7911119223500000009441	Settl: 20/08/2012	USD	45,00		
			IRN:	Recon: USD	45,00			
Target:		Source:		NW Date: 00/00/00 00				
Channel: MasterCard (PM)	Our POS	Dts: United Kingdom	LONDON	TEST OWS				
Member: 000265		Reason:						
Number: 6759651111111118	99999999	Req:						
Contract: 001-EC_CRR_ISS	99999999	Dts:						

Рис. 6. Краткая информация о документе

Создание претензионных документов различных типов осуществляется с помощью кнопок для вызова подчиненных форм данной формы (в зависимости от типа выбранного документа):

- [--> Retr/Resp] – для создания запроса дополнительной информации (Retrieval Request) или ответа на этот запрос (Fulfilment);
- [--> Cbk/Rpr] – для создания опротестования (Chargeback) или повторного платежного требования (Representment);
- [--> Pt Cbk/Rp] – для создания частичного опротестования (Partial Chargeback) или частичного повторного платежного требования (Partial Representment).



Следует иметь в виду, что при необходимости получить из клирингового или из онлайн-сообщений отсутствующую в документе дополнительную информацию о транзакции, рекомендуется использовать форму "Full → DB Administrator Utilities → Special OpenWay Utilities → Interchange → All Docs Not Safe". Указанная форма подобно форме "All Docs" содержит полный список зарегистрированных в системе Way4 документов. Для получения дополнительной информации следует, выбрав требуемый

документ, нажать на кнопку [Original Doc] для доступа к клиринговому сообщению или на кнопку [NS Log] для доступа к онлайн-сообщению.

3.1.2 Создание претензионных документов эмитента

В соответствии с правилами организации претензионного цикла (см. Рис. 1 в разделе "Обобщенный цикл разрешения спорных ситуаций"), эмитентом могут создаваться следующие претензионные документы:

- запрос дополнительной информации по сделке (Retrieval Request);
- опротестование сделки (Chargeback), в том числе частичное опротестование (Partial Chargeback) и повторное опротестование (Arbitration Chargeback).

3.1.2.1 Запрос дополнительной информации

Для создания запроса дополнительной информации (Retrieval Request) предназначена форма "--> Retr/Resp for Doc – Brief for All Docs" (см. Рис. 7), вызываемая на экран по нажатию на кнопку [--> Retr/Resp] в форме "Docs – Brief for Docs - All" (см. раздел "Поиск документа"). Данный документ может быть сформирован на основании платежного требования.

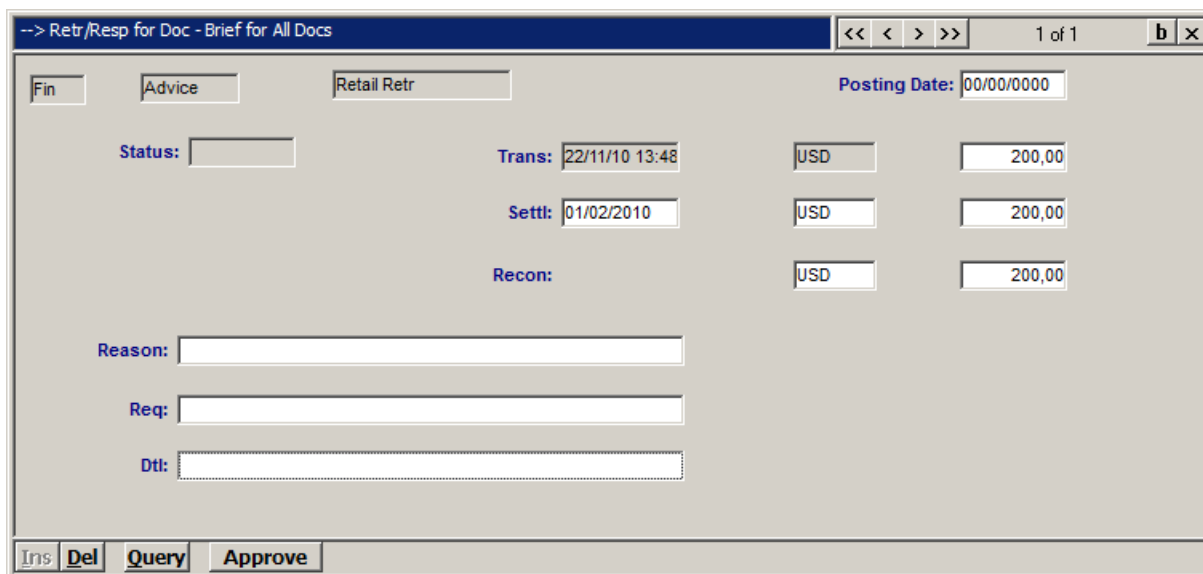


Рис. 7. Форма для создания запроса дополнительной информации по сделке

В данной форме необходимо заполнить следующие поля:

- *Reason* – поле с выбором из списка причин формирования документа, зарегистрированных в системе для данного типа документов в соответствии с правилами платежной системы, к которой относится документ (см. раздел "Основания формирования транзакций (Reason Codes)");

- *Req* – поле с выбором из списка для указания способа предоставления получателем дополнительной информации: копия по факсу, исходный документ и т. д. (см. раздел "Параметры дополнительной информации (Requirements)");
- *Dtl* – поле для ввода дополнительной информации по документу.

После заполнения полей для утверждения документа следует нажать на кнопку [Approve]. В случае успешного утверждения, документу будет присвоен статус "Waiting", т.е. документ будет готов к обработке с помощью процедуры принятия документов (см. главу "Обработка документов" документа "Ежедневные процедуры").

При возникновении ошибок в процессе утверждения документа, на экране будут представлены соответствующие сообщения. В этом случае следует проанализировать протокол выполнения процессов с целью определения причин возникновения ошибки (см. параграф "Разрешение типовых проблем при утверждении претензионных документов").

3.1.2.2 Опротестование

Для формирования опротестования сделки (Chargeback, Dispute) предназначена форма "--> Cbk/Rpr for Doc – Brief for All Docs" (см. Рис. 8), доступная в результате нажатия на кнопку [--> Cbk/Rpr] в форме "Docs – Brief for Docs - All" (см. раздел "Поиск документа"). Данный документ может быть сформирован на основе платежного требования, в том числе повторного.



Следует иметь в виду, что в претензионном цикле платежной системы Visa повторное опротестование отсутствует.

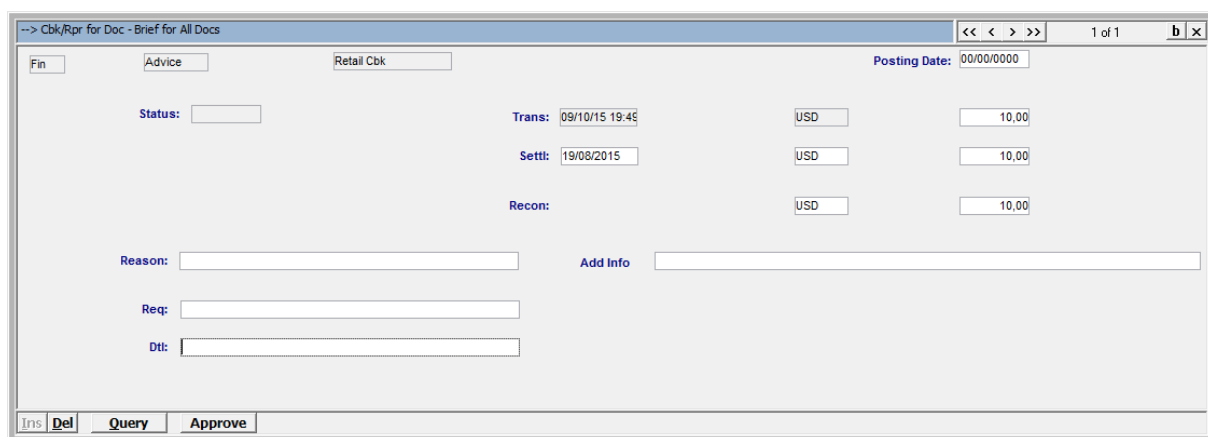


Рис. 8. Форма для формирования опротестования сделки

Сумма оспариваемой транзакции указывается в поле *Recon*: (Reconciliation Amount) или для платежной системы MasterCard если у пайпа "IPM Outward Processing" (OpenWay → MasterCard → MC. Daily Procedures → MC.

Outward Processing → IPM Outward Processing) не установлен параметр IC_CBK_GET_AMOUNT_FROM_RECONC=Y, – в поле *Trans.* (Transaction Amount).

Остальные поля, содержащие суммы, при выгрузке претензионных документов не используются.



При создании опротестования (Dispute) транзакции в платежной системе Visa пользователю необходимо указать в поле *Add Info* специальные теги, задав им значения, предоставленные платежной системой на сайте VISA Resolve Online (см. "Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Visa"):

- EXT_CASE_ID – идентификатор претензионного цикла, присваиваемый платежной системой; в качестве значения тега указывается номер VROL Case Number;
- EXT_DOC_ID – уникальный идентификатор создаваемого документа; в качестве значения тега указывается идентификатор претензионного документа (VROL Financial ID);
- EXT_BATCH_CASE_ID – идентификатор пакета претензионных циклов, если пользователь опротестовывает сразу несколько транзакций; в качестве значения тега указывается номер VROL Bundle Case Number;
- EXT_CLIENT_CASE_ID – идентификатор претензионного цикла, присваиваемый пользователем (опциональный параметр).

Req – поле с выбором из списка; в этом поле отправитель указывает, предоставляется ли им дополнительная информация по оспариваемой сделке (см. раздел "Параметры дополнительной информации (Requirements)");

Прочие поля данной формы заполняются аналогично тому, как это делается при работе с формой "--> Retr/Resp for Doc – Brief for Doc - Search" (см. раздел "Запрос дополнительной информации").

3.1.2.3 Частичное опротестование

Для создания частичного опротестования сделки (Partial Chargeback) предназначена форма "--> Pt Cbk/Rpr for Doc – Brief for All Docs" (см. Рис. 9), доступная в результате нажатия на кнопку [-> Pt Cbk/Rp] в форме "Docs – Brief for All Docs" (см. раздел "Поиск документа"). Данный документ может быть сформирован на основе платежного требования, в том числе повторного.

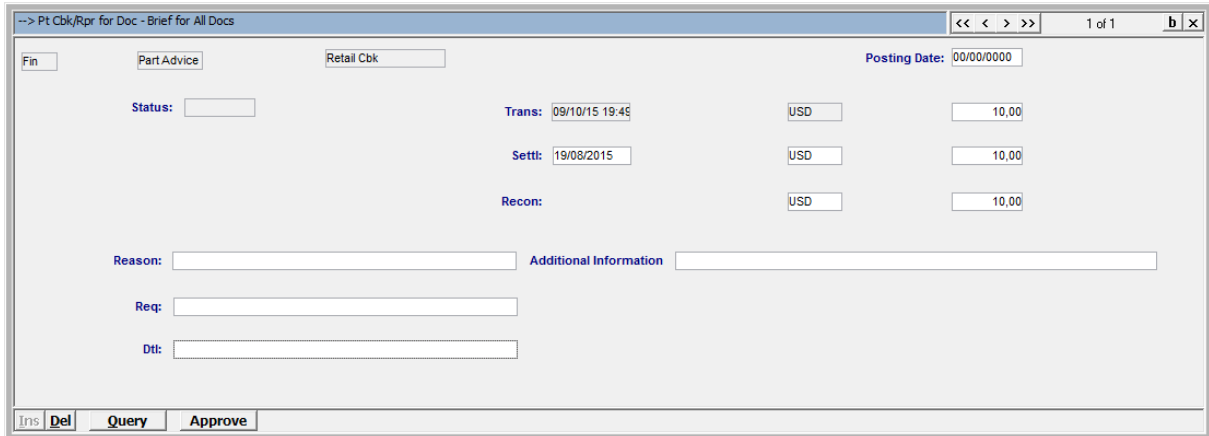


Рис. 9. Форма для создания частичного опротестования сделки

Сумма частично оспариваемой транзакции указывается в поле *Recon*: (Reconciliation Amount) или для платежной системы MasterCard если у пайпа "IPM Outward Processing" (OpenWay → MasterCard → MC. Daily Procedures → MC. Outward Processing → IPM Outward Processing) не установлен параметр IC_CBK_GET_AMOUNT_FROM_RECONC=Y, – в поле *Trans*: (Transaction Amount).



При создании частичного опротестования транзакции в платежной системе Visa пользователю необходимо указать в поле *Add Info* специальные теги (см. раздел "Опротестование").

Остальные поля, содержащие суммы, при выгрузке претензионных документов не используются.

Прочие поля данной формы заполняются аналогично тому, как это делается при работе с формой "--> Retr/Resp for Doc – Brief for All Docs" (см. раздел "Запрос дополнительной информации").

3.1.2.4 Отмена опротестования

Для отмены опротестования сделки предназначена форма "--> Reverse for Doc – Brief for All Docs" (см. Рис. 10), доступная в результате нажатия на кнопку [-> Reverse] в форме "Docs – Brief for All Docs" (см. раздел "Поиск документа").

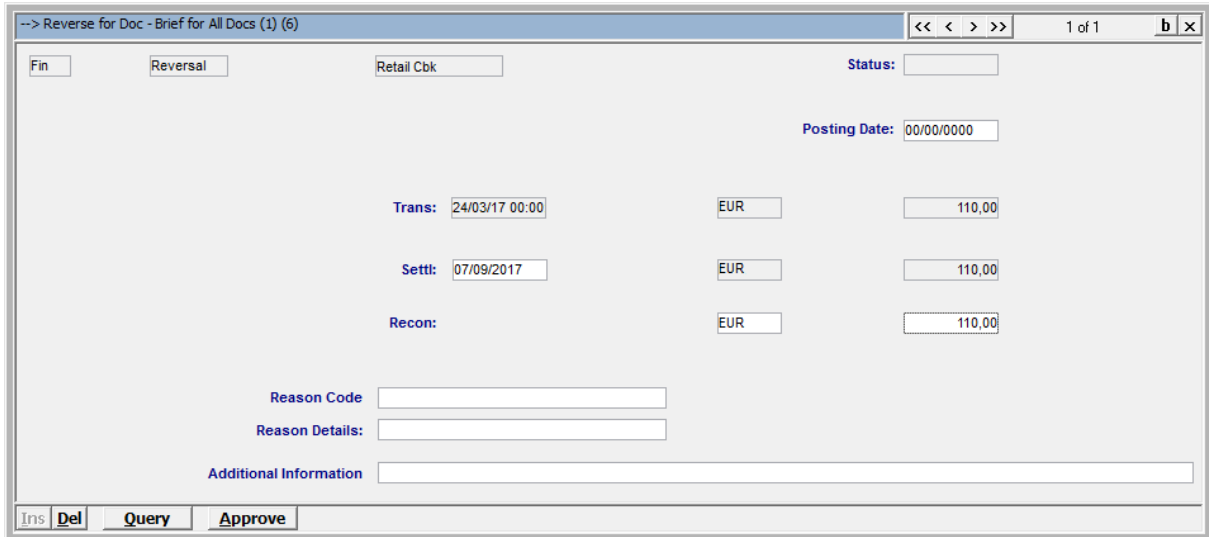


Рис. 10. Форма для создания отмены опротестования сделки

Поля данной формы заполняются согласно правилам, приведенным в разделе "Создание отменяющего (Reversal) документа и исправляющего (Adjustment) документа", содержащемся в документе "Документы и их обработка".



При создании отмены опротестования (Dispute Financial Reversal) транзакции в платежной системе Visa пользователю необходимо указать в поле *Additional Information* специальные теги, задав им значения, предоставленные платежной системой на сайте VISA Resolve Online (см. "Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Visa"):

- EXT_DOC_ID – уникальный идентификатор создаваемого документа; в качестве значения тега указывается идентификатор претензионного документа (VROL Financial ID);
- EXT_DSP_STS – статус претензионного цикла в соответствии с правилами платежной системы:
 - "R1" – отмена опротестования по инициативе банка-эмитента (Dispute Financial Reversal – Recall);
 - "R2" – отмена опротестования банком-эмитентом на этапе преарбитража (Dispute Financial Reversal – Pre-arbitration Acceptance);
 - "R3" – отмена опротестования по решению платежной системы (Dispute Financial Reversal – Arbitration Decision).

3.1.3 Создание претензионных документов эквайрера

В соответствии с правилами организации претензионного цикла (см. Рис. 1 в разделе "Обобщенный цикл разрешения спорных ситуаций"), эквайером могут создаваться следующие претензионные документы: повторное платежное требование (Second Presentment, Dispute Response), а также частичное повторное платежное требование (Partial Second Presentment).

3.1.3.1 Повторное платежное требование

Для формирования повторного платежного требования (Second Presentment, Dispute Response) предназначена форма "--> Cbk/Rpr for Doc – Brief for All Docs" (см. Рис. 11), доступная в результате нажатия на кнопку [--> Cbk/Rpr] в форме "Docs – Brief for All Docs" (см. раздел "Поиск документа"). Данный документ может быть сформирован в ответ на опротестование (Chargeback, Dispute).

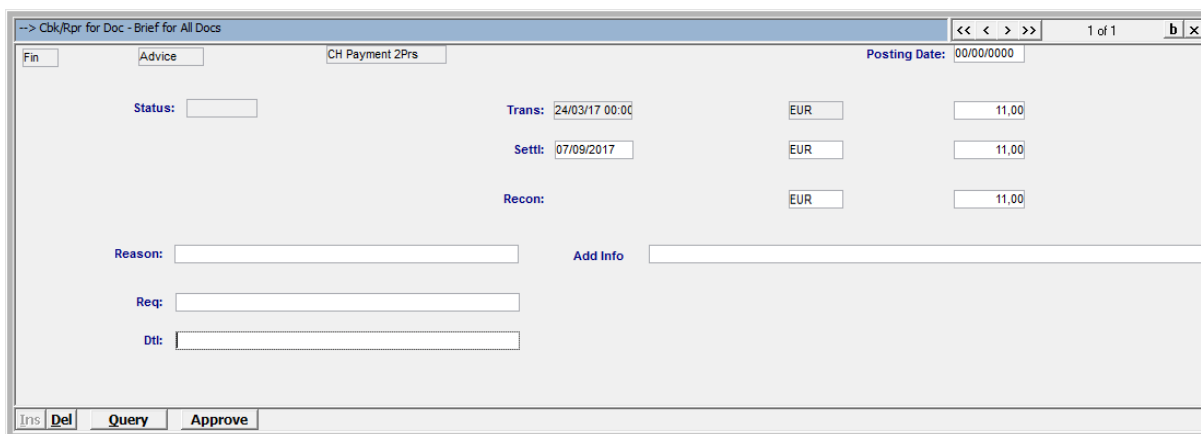


Рис. 11. Форма для создания повторного платежного требования

Сумма повторного представления указывается эквайером в поле *Settl:* (Settlement Amount) или для платежной системы MasterCard если у пайпа "IPM Outward Processing" (OpenWay → MasterCard → MC. Daily Procedures → MC. Outward Processing → IPM Outward Processing) установлен параметр IC_CBK_GET_AMOUNT_FROM_RECONC=Y, – в поле *Recon:* (Reconciliation Amount).



При создании повторного платежного требования (Dispute Response) по транзакции в платежной системе Visa пользователю необходимо указать в поле *Add Info* тег EXT_DOC_ID. В качестве значения тега указывается идентификатор претензионного документа (VROL Financial ID), предоставленный платежной системой на сайте VISA Resolve Online (см. "Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Visa").

Остальные поля, содержащие суммы, при выгрузке претензионных документов не используются.

Прочие поля данной формы заполняются аналогично тому, как это делается при работе с формой "--> Retr/Resp for Doc – Brief for Doc - Search" (см. раздел "Запрос дополнительной информации").

3.1.3.2 Частичное повторное платежное требование

Для формирования частичного повторного платежного требования (Partial Second Presentment) предназначена форма "--> Pt Cbk/Rpr for Doc – Brief for All Docs" (см. Рис. 12), доступная в результате нажатия на кнопку [-> Pt Retr/Resp] в форме "Docs – Brief for All Docs" (см. раздел "Поиск документа").

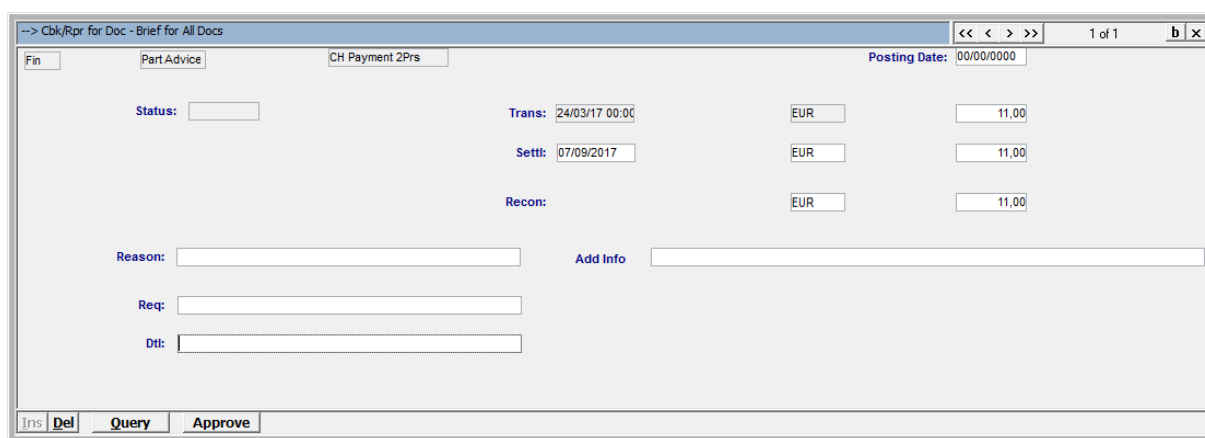


Рис. 12. Форма для создания частичного повторного платежного требования

Поля, содержащие суммы, при оформлении частичного повторного платежного требования заполняются так же, как и для повторного платежного требования (см. раздел "Повторное платежное требование").



При создании частичного повторного платежного требования по транзакции в платежной системе Visa пользователю необходимо заполнить поле *Add Info* так, как это описано в разделе "Повторное платежное требование".

Прочие поля данной формы заполняются аналогично тому, как это делается при работе с формой "--> Retr/Resp for Doc – Brief for All Docs" (см. раздел "Запрос дополнительной информации").

3.1.3.3 Отмена повторного платежного требования

Для отмены повторного платежного требования сделки предназначена форма "--> Reverse for Doc – Brief for All Docs" (см. Рис. 13), доступная в результате нажатия на кнопку [-> Reverse] в форме "Docs – Brief for All Docs" (см. раздел "Поиск документа").

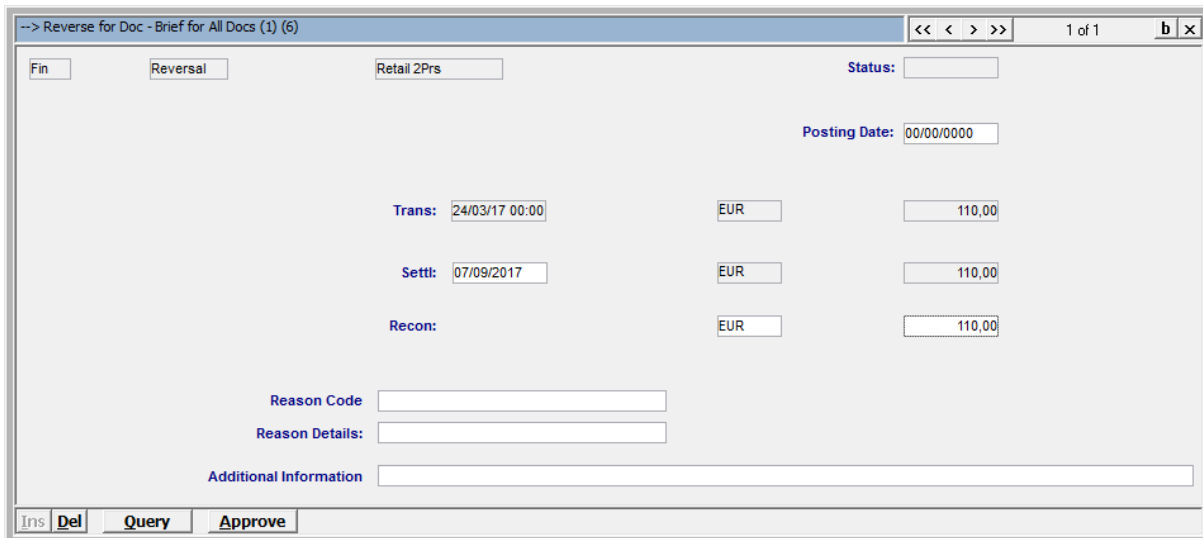


Рис. 13. Форма для создания отмены для повторного платежного требования

Поля данной формы заполняются согласно правилам, приведенным в разделе "Создание отменяющего (Reversal) документа и исправляющего (Adjustment) документа", содержащемся в документе "Документы и их обработка".



При создании отмены повторного платежного требования (Dispute Financial Response Reversal) транзакции в платежной системе Visa пользователю необходимо указать в поле *Additional Information* специальные теги, задав им значения, предоставленные платежной системой на сайте VISA Resolve Online (см. "Особенности работы с претензионными документами в платежной системе Visa"):

- EXT_DOC_ID – уникальный идентификатор создаваемого документа; в качестве значения тега указывается идентификатор претензионного документа (VROL Financial ID);
- EXT_DSP_STS – статус претензионного цикла в соответствии с правилами платежной системы:
 - "L1" – отмена повторного платежного требования по инициативе банка-эквайпера (Dispute Response Financial Reversal – Recall);
 - "L2" – отмена повторного платежного требования банком-эквайпером на этапе преарбитража (Dispute Response Financial Reversal – Pre-arbitration Acceptance);
 - "L3" – отмена повторного платежного требования по решению платежной системы (Dispute Response Financial Reversal – Arbitration Decision).

4 Рекомендации по своевременному выявлению спорных ситуаций

Для своевременного выявления спорных ситуаций рекомендуется проводить анализ сообщений, формируемых системой при выполнении тех или иных процессов, в частности при обработке входящей информации платежных систем.

Для анализа сообщений системы предназначен журнал выполнения процессов (см. раздел "Журнал выполнения процессов" документа "Работа с DB Manager").

Для своевременного выявления спорных ситуаций целесообразно осуществлять анализ сообщений, формируемых системой при обработке входящих клиринговых документов (Presentments). При этом следует анализировать сообщения, формируемые при выполнении процесса "Ассерт Documents".

Примеры сообщений, свидетельствующих о возникновении спорной ситуации:

- сообщение "CHCK.S_T:E08 No target contract found" совместно с сообщением "CHCK.S_T:E09 Document will be posted to dispute contract" свидетельствуют о получении платежного требования по банковской карте, данные о которой в системе отсутствуют, что может являться основанием для опротестования сделки;
- сообщение "CHCK.AUTH:E01 Card is in stop list" свидетельствует о получении платежного требования по банковской карте, зарегистрированной в стоп-листе, что может являться основанием для опротестования сделки;
- сообщение "CHCK.AUTH:E04 Inward Presentment must be authorized" или "CHCK.AUTH:E09 Authorization not found" свидетельствуют о необходимости проверить наличие авторизации по данному документу, и при ее отсутствии проверить документ на превышение максимального значения суммы, для которого разрешено проведение операции без авторизации (Floor Limit);
- сообщение "SRCD.CHECK_CONTRACT:E005 Contract <наименование контракта> closed earlier than document posting date" свидетельствует о получении платежного требования по банковской карте, срок действия которой истек до даты совершения операции, что может являться основанием для опротестования сделки.

4.1 Разрешение типовых проблем при создании претензионных документов

О возникновении ошибок в процессе создания претензионного документа система информирует пользователя с помощью следующих сообщений:

- "Unexpected document status for next document in chain" – сообщение, свидетельствующее о попытке создать документ (например, Chargeback, Retrieval Request и т. д.) для оригинального документа со статусом отличным от "Posted" или "Decline Service";
- "Invalid action for this document" – сообщение о невозможности создать документ для выбранного типа предыдущего документа;
- "Process setup error: Missing document action" – сообщение о системной ошибке; в этом случае рекомендуется обратиться в службу поддержки OpenWay;
- "Invalid action for outgoing transaction" – сообщение о невозможности создать документ для документа выбранного типа;
- "Reply action not allowed for this document" – сообщение о невозможности создать документ для выбранного типа оригинального документа;
- "Some actions has already been applied to this document" – сообщение о том, что для данного документа уже создан и еще не обработан документ, аналогичный создаваемому;
- "Unexpected document action" – системная ошибка; в этом случае рекомендуется обратиться в службу поддержки OpenWay.

4.2 Разрешение типовых проблем при утверждении претензионных документов

Для разрешения проблем, возникающих при обработке претензионных документов, рекомендуется проводить анализ сообщений, формируемых системой при утверждении документа. Для доступа к указанным сообщениям следует выбрать требуемый документ в списке документов, зарегистрированных в базе данных, и нажать на кнопку [Message].

Примеры сообщений, свидетельствующих о возникновении ошибок при обработке претензионных документов:

- сообщение "STL.IC_ACCEPT_DOC:E001 Missing reason code" свидетельствует о том, что в претензионном документе не заполнено поле *Reason*;

- сообщение "STL.IC_ACCEPT_DOC:E002 Missing doc indicator" свидетельствует о том, что в нефинансовом претензионном документе (например, Retrieval Request или Fulfillment) не заполнено поле *Req*.