



Operation Manual

VISA Acquirer Standard Strategy

03.49.30

27.04.2020

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Сокращения и обозначения на схеме стратегии "VISA Acquirer Standard Strategy"	4
1.1	Список сокращений	4
1.2	Обозначения	5
2.	Схема эталонной стратегии "VISA Acquirer Standard Strategy"	7
2.1	Описание стратегии	7
2.2	Операции и правила стратегии, доступные на любом этапе стратегии	12
2.2.1	Операции с переводом на другой этап	12
2.2.2	Операции без перевода дела на другой этап	13
3.	Представление стратегии "VISA Acquirer Standard Strategy" в WAY4 Manager	16

В данном документе приводится описание эталонной стратегии по обработке претензионных дел "VISA 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 стратегии "VISA Acquirer Standard Strategy"

1.1 Список сокращений







Список сокращенных названий документов, использованных в схеме стратегии:

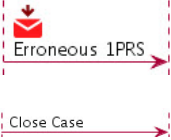

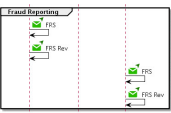
Сокращение	Полное название	Описание
1PRS	Presentment	Платежное требование.
FRS	FRS Document	FRS-документ, жалоба о мошенничестве (Fraud Reporting System)
RR	Retrieval Request	Запрос дополнительной информации о сделке.
FF	Fulfillment	Дополнительная информация о сделке.
NFF	Non-Fulfillment	Отказ эквайрера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

Постфикс	Полное название	Описание
Adj	Adjustment	Исправляющий документ.

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

1.2 Обозначения

Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Этап стратегии.	Step
	Несколько этапов стратегии, объединенных в группу.	–
	Системная операция – операция в рамках автоматической обработки входящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="Yes")
	Несистемная операция – создание пользователем исходящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="No")
	Несистемная операция – отметка пользователем в системе WAY4 факта получения документа через интерфейс сторонней системы.	Activity (признак System="No", Result="Yes")
	Несистемная операция – отметка пользователем в системе WAY4 факта отправки документа с помощью интерфейса сторонней системы.	Activity (признак System="No", Result="Yes")

Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	<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
	<p>Группировка операций и правил переходов в соответствии с этапами цикла разрешения спорных ситуаций (претензионного цикла).</p>	–

Описание операций и правил переходов с этапа на этап стратегии "Visa 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 "Retrieval Requests & Fulfillments": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Retrieval Request (RR): При получении запроса дополнительной информации о сделке в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Retrieval Request. Группа операций "Chargebacks": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Chargeback (CBK): При получении опротестования в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Chargeback.
Обработка запроса дополнительной информации о сделке (Processing Retrieval Request)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments": <ul style="list-style-type: none"> Sending Fulfillment (FF): После отправки с помощью интерфейса сторонней системы дополнительной информации по сделке пользователь может отметить в системе WAY4 факт отправки документа, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Chargeback.
Ожидание опротестования (Waiting Chargeback)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Chargebacks": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Chargeback (CBK): При получении опротестования дело автоматически будет переведено на этап Processing Chargeback.

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

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Обработка отказа ПС принимать повторное платежное требование (Processing Representment Reject)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Representments & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> ReSend Rejected Document (2PRS (Resend)): Пользователь может повторно отправить отвергнутое ПС повторное платежное требование, в результате чего дело автоматически вернется 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.
Обработка отказа ПС принимать документ, отменяющий повторное платежное требование (Processing Representment Reversal Reject)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Representments & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> Cancel Rejected Document & Return: Пользователь может признать отказ ПС принимать документ, отменяющий повторное платежное требование, и вернуть дело на один из этапов: <ul style="list-style-type: none"> Pre-Arbitration – в общем случае (Cancel & Return). Processing Unexpected Chargeback Reversal – в случае получения документа, отменяющего опротестование, не предусмотренного данным этапом стратегии (Cancel & Return (if Unexpected CBK Rev received)).
Обработка документа, отменяющего опротестование, не предусмотренного этапом стратегии (Processing Unexpected Chargeback Reversal)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Representments & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> Cancel Representment & Continue (2PRS Rev (Recall)): Пользователь может создать документ, отменяющий повторное платежное требование, и перевести дело на этап Closing External Activity.
Арбитраж (Arbitration)	<p>Действия участника системы в рамках до-арбитражного урегулирования и в ходе арбитражного рассмотрения дела платежной системой осуществляются через интерфейс для решения спорных ситуаций, предоставленный ПС. Пользователь может вручную отражать в интерфейсе модуля Dispute Assistant текущее состояние дела в информационных целях.</p>

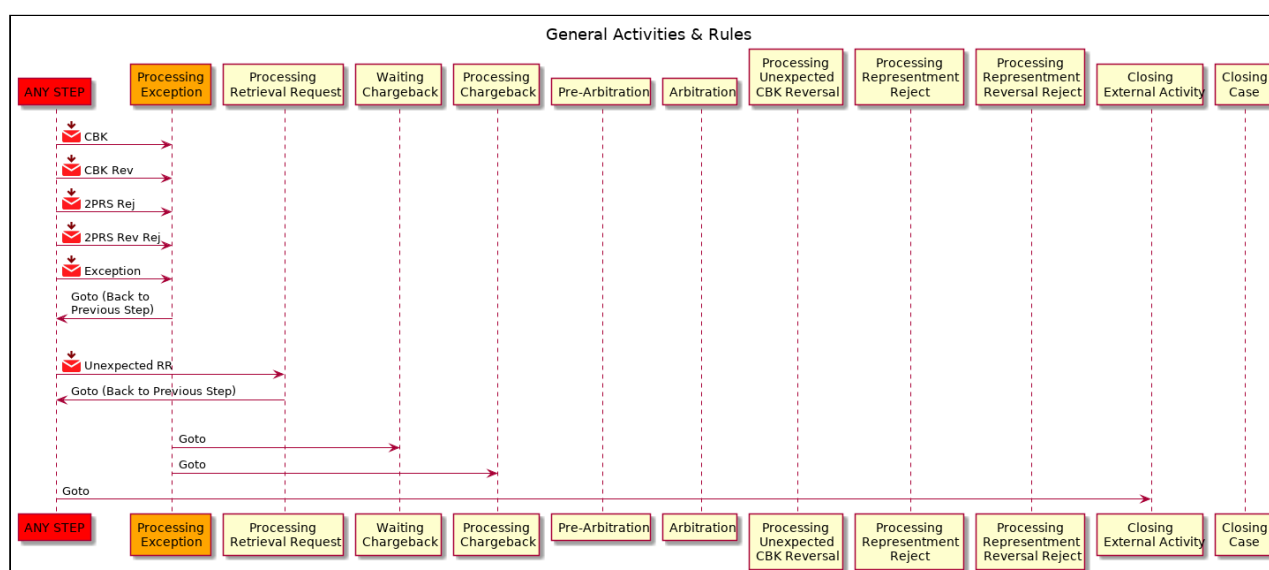
Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Завершение взаимодействий с банком-контрагентом (Closing External Activity)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Representments & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Representation Reversal Reject: При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий повторное платежное требование, автоматически выполнится перевод дела на один из этапов: <ul style="list-style-type: none"> Pre-Arbitration – в общем случае (2PRS Rev Rej). Processing Unexpected Chargeback Reversal – если ранее был получен документ, отменяющий опротестование (2PRS Rev Rej (If Unexpected CBK Rev received)) Restore Representation & Return: Пользователь может повторно создать повторное платежное требование (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ) и вернуть дело на один из этапов: <ul style="list-style-type: none"> Pre-Arbitration – в общем случае (2PRS (Restore)). Processing Unexpected Chargeback Reversal – если ранее был получен документ, отменяющий опротестование (2PRS (Restore, if Unexpected CBK Rev received)). Группа операций "Closing Case" (закрытие дела): <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" (закрытие дела). 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 стратегии, доступные на любом этапе стратегии

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

2.2.1 Операции с переводом 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 Chargeback Reversal (CBK Rev)
- Accepted Representment Reject (2PRS Rej)
- Accepted Representment Reversal Reject (2PRS Rev Rej)
- Accepted Exception (Exception)

При получении запроса дополнительной информации о сделке на любом этапе стратегии (системная операция Unexpected Retrieval Request (Unexpected RR)) дело будет автоматически переведено на этап "Processing Retrieval Request". В этом случае, когда пользователь отметит в системе WAY4 факт отправки дополнительной информации по сделке с помощью интерфейса сторонней системы, дело вернется на предыдущий этап, с которого был выполнен переход на этап "Processing Retrieval Request" (Goto (Back to Previous Step)).

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

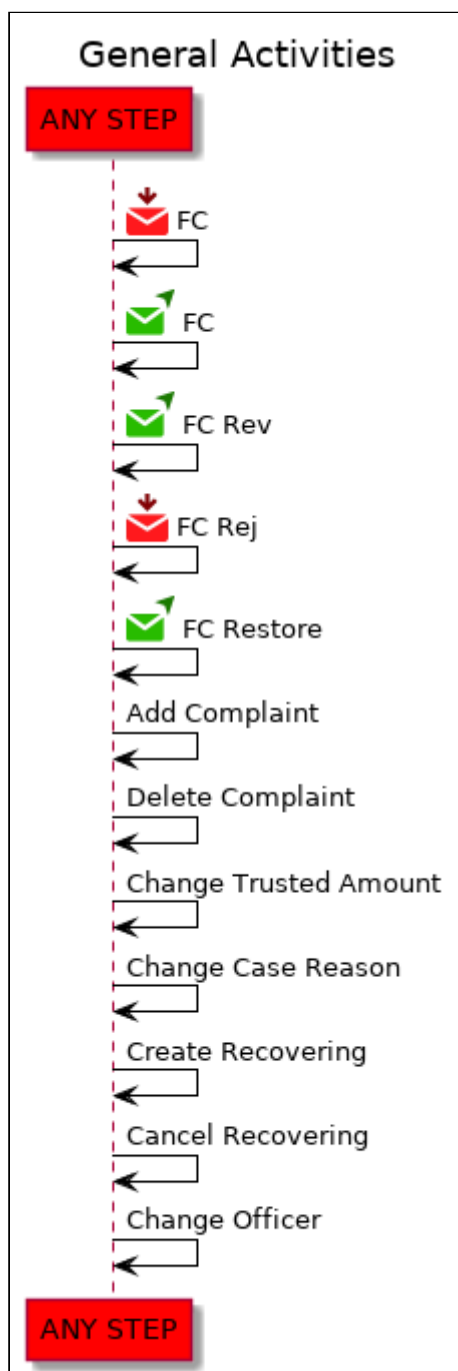
- [Waiting Chargeback](#)
- [Processing Chargeback](#)

- <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, для которых настроены правила перевода дела на другой этап, показаны на схеме.

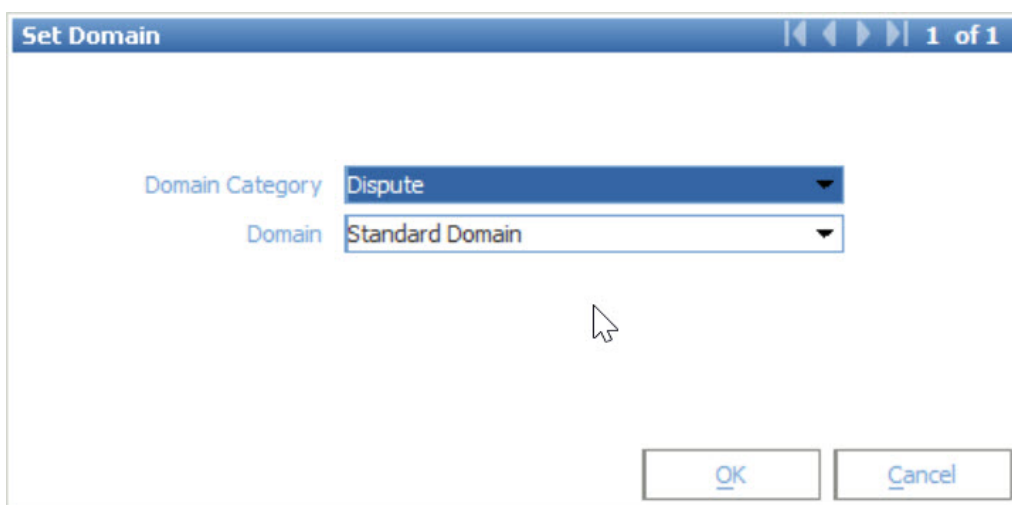


Операция	Описание
Accepted Fee Collection (FC)	Получение входящего межбанковского документа по перечислению средств (системная операция).
Create Fee Collection (FC)	<p>Пользователь может создать межбанковский документ по перечислению средств.</p> <p>Действие недоступно, если уже произошло зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off.</p>
Cancel Fee Collection (FC Rev)	<p>Пользователь может создать документ, отменяющий межбанковский документ по перечислению средств.</p> <p>Действие доступно после создания (или повторного создания) межбанковского документа по перечислению средств.</p>
Accepted Fee Collection Reject (FC Rej)	Получение от ПС отказа принять межбанковский документ по перечислению средств (системная операция).
Restore Fee Collection (FC Restore)	После выполнения операции Cancel Fee Collection (FC Rev) пользователь имеет возможность повторно создать документ 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 эквайрера). По умолчанию сумма Trusted Amount равна сумме платежного требования.</p> <p>Действие недоступно, если уже произошло зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off.</p>
Change Case Reason	Пользователь может изменить причину создания дела.

Операция	Описание
Create Recovering	<p>Пользователь может создать документ по дебетованию торговца (списание со счета торговца суммы или части суммы оспариваемой транзакции).</p> <p>Действие недоступно, если уже произошло зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off.</p>
Cancel Recovering	<p>Пользователь может создать документ, отменяющий дебетование торговца (списание со счета торговца суммы или части суммы оспариваемой транзакции).</p>
Change Officer	<p>Пользователь может изменить ответственного исполнителя дела.</p>

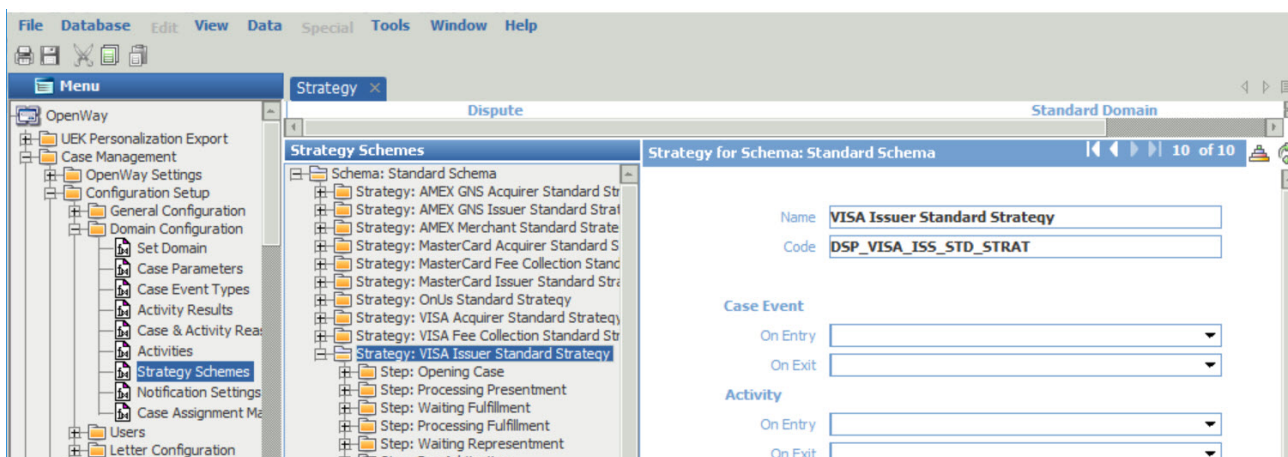
3. Представление стратегии "VISA Acquirer Standard Strategy" в WAY4 Manager

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



Выбор домена

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

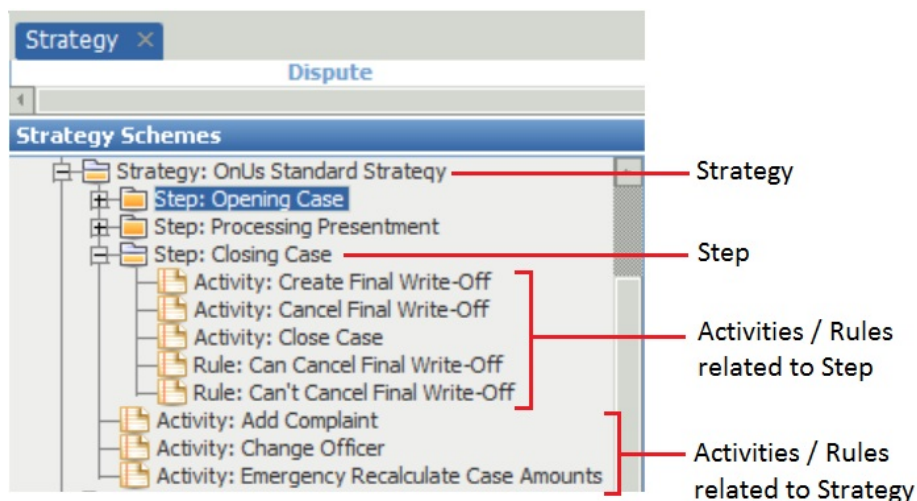


Группы стратегий

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 "Activity" (Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Activities).