



Operation Manual

Dispute Assistant R2 Operation Guide

03.47.30

28.02.2020

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Претензионные циклы в WAY4	9
1.1	Обобщенный претензионный цикл	9
1.2	Платежное требование (Presentment)	11
1.3	Опротестование (Chargeback)	12
1.4	Повторное платежное требование (2nd Presentment)	13
1.5	Арбитраж после повторного платежного требования (2nd Presentment – Arbitration)	15
1.6	Повторное опротестование (2nd Chargeback)	17
1.7	Арбитраж после повторного опротестования (2nd Chargeback – Arbitration)	19
1.8	Покрытие расходов банком	21
1.9	Особенности работы с документами претензионного цикла в платежной системе Visa	22
2.	Начало работы с Dispute Assistant	26
2.1	Группа меню пользователя "Operations"	27
2.2	Работа со списком открытых дел	28
2.2.1	Просмотр деталей дела	31
2.2.2	Выполнение групповых операций над делами	31
2.3	Детали дела	34
2.3.1	Вкладка "Main Doc"	36
2.3.2	Вкладка "Activities"	37

2.3.3	Вкладка "All Docs"	37
2.3.4	Вкладка "Client"	40
2.3.5	Вкладка "Contract"	42
2.3.6	Вкладка "Files"	43
2.3.7	Вкладка "Parameters"	43
2.3.8	Вкладка "All Dates"	44
2.3.9	Вкладка "All Users"	45
2.3.10	Вкладка "Previous Cases"	46
2.3.11	Вкладка "Events"	46
2.3.12	Вкладка "Letters"	47
2.3.13	Вкладка "Case Amounts"	47
2.3.14	Вкладка "New Activity"	50
2.4	Пример выполнения операции для дела	52
2.5	Стратегии обработки претензионных дел	57
3.	Работа с претензионными делами на стороне эмитента	58
3.1	Создание претензионного дела на стороне эмитента	58
3.1.1	Создание претензионного дела из таблицы "All Docs"	59
3.1.2	Создание претензионного дела из интерфейса дела другого домена	61
3.2	Работа с документами претензионного цикла на стороне эмитента	67
3.2.1	Запрос дополнительной информации о сделке (Retrieval Request)	67
3.2.2	Опротестование (Chargeback), повторное опротестование (Arbitration Chargeback)	69

3.2.3	Создание пакетных опротестований (bundled Chargebacks)	73
3.2.4	Отмена опротестования	74
3.2.5	Создание жалобы на мошенничество (FRS/SAFE document)	79
3.2.6	Изменение суммы Trusted Amount	81
3.2.7	Создание межбанковского претензионного документа (Fee Collection / Funds Disbursement)	84
3.2.8	Закрытие дела и списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off	88
3.2.9	Перевод средств с технического счета на счет прибылей/убытков (Final Write-Off)	90
4.	Работа с претензионными делами на стороне эквайрера	93
4.1	Создание претензионного дела на стороне эквайрера	93
4.2	Работа с документами претензионного цикла на стороне эквайрера	94
4.2.1	Повторное платежное требование (2nd Presentment/Representment)	94
4.2.2	Изменение суммы Trusted Amount	97
4.2.3	Дебетование торговца (Recovering)	100
4.2.4	Создание межбанковского документа (Fee Collection / Funds Disbursement)	103
4.2.5	Закрытие дела и списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off	103
4.2.6	Перевод средств с технического счета на счет прибылей/убытков (Final Write-Off)	103
5.	Работа супервизора с делами, ожидающими обработки	105
5.1	Утверждение дела (Approve)	106
5.2	Редактирование дополнительных параметров дела	107
5.3	Удаление дела (Delete)	109

6.	Общие операции по обработке претензионных дел	112
6.1	Изменение причины создания дела	112
6.2	Изменение ответственного исполнителя дела	112
6.3	Перемещение документа из одного дела в другое	113
7.	Параметры претензионных документов Dispute Assistant	114
7.1	Основания формирования транзакций	114
7.2	Параметры дополнительной информации	116
8.	Примеры изменения сумм претензионного дела (Case Amounts)	119
8.1	Обработка дела на стороне эмитента – возмещение (Reimbursement)	119
8.2	Обработка дела на стороне эквайрера – опротестование полной стоимости сделки	120
8.3	Обработка дела на стороне эквайрера – дебетование торговца (Recovering)	121
8.4	Обработка дела на стороне эквайрера – повторное платежное требование части стоимости сделки	123
8.5	Типы контрактов и счетов, участвующих в претензионном цикле	124
8.5.1	Сторона эмитента	125
8.5.2	Сторона эквайрера	126
8.5.3	Межбанковский документ (Fee Collection и Fund Disbursement)	127
9.	Просмотр входящих межбанковских документов (Fee Collection и Funds Disbursement)	129
10.	Разрешение типовых проблем при работе с претензионными документами	130
10.1	Сообщение об ошибке "Owner has not been selected"	130

10.1.1	Ошибка при создании дела	130
10.1.2	Ошибка во время обработки документа	131
10.1.3	Ошибка при создании подчиненного дела на основе существующего дела	133
10.2	Форма "Case Details" не отображает данные и недоступна для редактирования	134
10.3	Ошибка при открытии таблицы или представления	136
10.4	Ошибки при выполнении групповых операций	136
10.5	Список операций не отображается или не полный	139
10.6	В сумму возмещения не включаются комиссии, удержаные при обработке оригинальной операции	140

Модуль Dispute Assistant R2 системы WAY4 (далее "Dispute Assistant" или "модуль Dispute Assistant") построен на базе платформы Case Management и предназначен для автоматизации ведения претензионного цикла, как со стороны эмитента, так и со стороны эквайрера.

Модуль Dispute Assistant предоставляет возможность открытия претензионного цикла как вручную по заявлению клиента, так и автоматически по результатам обработки транзакционных документов. Система может определять правила выполнения каждого шага (этапа) претензионного цикла в соответствии с заранее настроенными параметрами, при этом на любом этапе претензионного цикла пользователь имеет возможность вручную вносить изменения в указанные параметры.

Данный документ предназначен для пользователей системы WAY4, выполняющих работу с претензионными делами с помощью клиентского приложения WAY4 Manager.

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

- "WAY4 Case Management".
- "Работа с WAY4 Manager"
- "Dispute Assistant Case Configuration".
- "Документы и их обработка".
- "Ежедневные процедуры".
- "Настройка обработки дел в системе WAY4".
- "Обработка межбанковских документов в системе WAY4".

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. Претензионные циклы в WAY4

В данном разделе описываются базовые сценарии претензионных циклов с указанием движения средств на всех этапах претензионного цикла.

1.1 Обобщенный претензионный цикл

Претензионный цикл (цикл разрешения спорной ситуации) 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 любой из сторон.

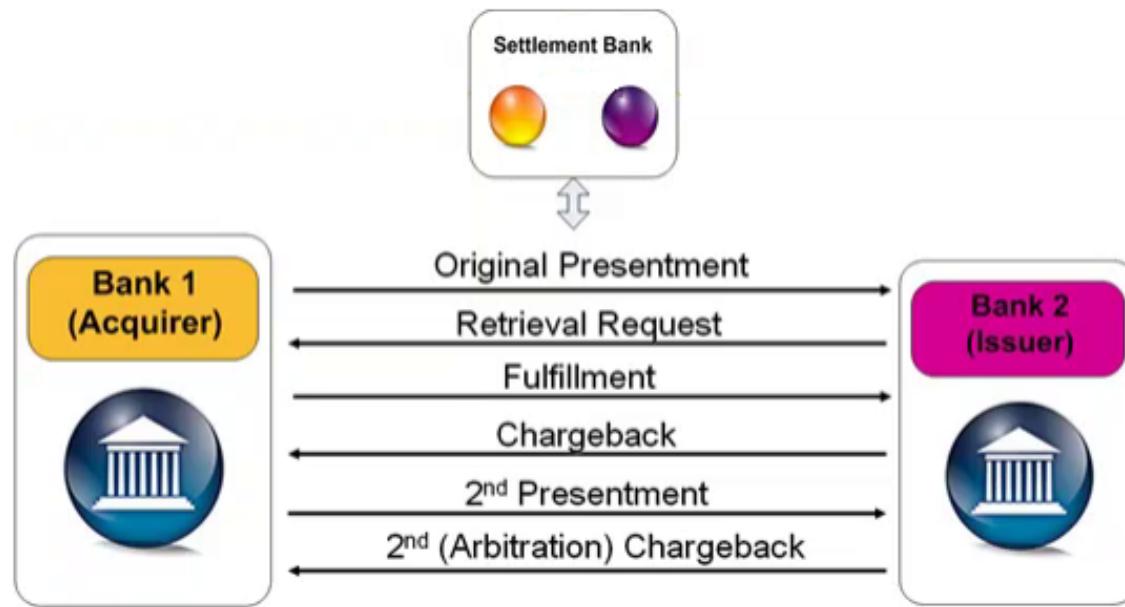


Рис. 1. Этапы претензионного цикла

Претензионный цикл может включать следующие этапы:

- Платежное требование (Original Presentment).
- Запрос дополнительной информации о сделке (Retrieval Request).
- Дополнительная информация о сделке (Fulfillment).
- Опротестование (Chargeback).
- Повторное платежное требование (Representment (Visa), 2nd Presentment (MasterCard, AMEX)).
- Повторное опротестование (Arbitration Chargeback (только MasterCard, AMEX)).
- Арбитраж.

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

i На Рис. 1 представлен этап отправки повторного опротестования (Arbitration Chargeback). Этот этап не регламентируется нормативными документами платежной системы Visa, а в платежной системе MasterCard используется только при разрешении спорных ситуаций для транзакций, выполненных не на банкоматах. Следует также иметь в виду, что повторное платежное требование допускается платежной системой Visa не для всех оснований формирования транзакций (Reason Codes).

В следующих разделах описывается движение средств на всех этапах претензионного цикла, кроме этапов запроса дополнительной информации о сделке (Retrieval Request) и предоставления такой информации (Fulfillment), т.к. на данных этапах не формируются финансовые документы (нет финансовых транзакций).

1.2 Платежное требование (Presentment)

Случай, когда по платежному требованию выполняется списание с держателя карты и возмещение торговцу, является общим. В этом случае претензионный цикл не открывается и дело не создается. Счет торговца "Merchant Receivable" кредитуется на сумму транзакции и текущий счет держателя карты "CH Current/Credits" дебетуется на ту же сумму. Данная сумма отражается на банковских расчетных счетах "Outg Suspense" (счет эмитента) и "Inc Suspense" (счет эмитента).

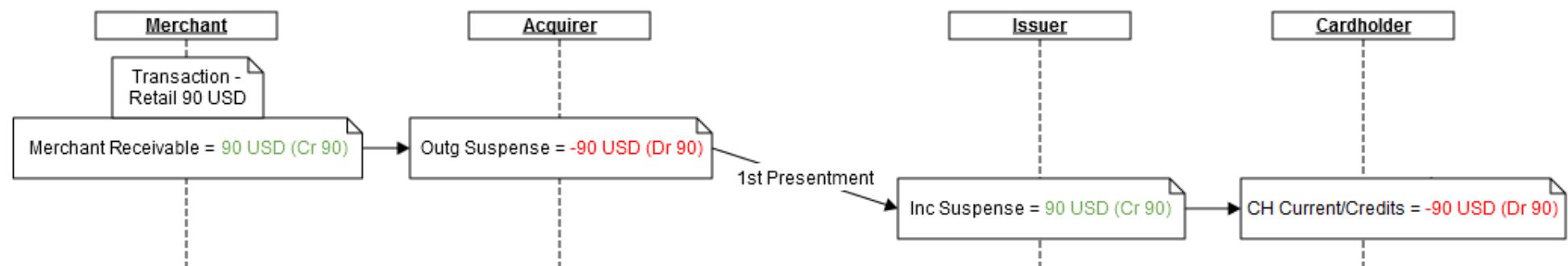


Рис. 2. Платежное требование (1st Presentment)

1.3 Опротестование (Chargeback)

В случае если эмитент или держатель карты оспаривает транзакцию, эмитент может инициировать претензионный цикл, отправив опротестование (или частичное опротестование) в ответ на платежное требование, полученное от эквайрера.

В результате обработки опротестования на стороне эмитента – диспутный счет держателя карты "Dispute" кредитуется, а на стороне эквайрера – диспутный счет торговца "Dispute" дебетуется на сумму оспариваемой транзакции. Данная сумма отражается на банковских расчетных счетах "Outg Suspense" (счет эквайрера) и "Inc Suspense" (счет эмитента).

Если эквайрер согласен с опротестованием, претензионный цикл может быть закрыт. В этом случае на стороне эмитента выполняется возмещение держателю карты суммы оспариваемой транзакции (Reimbursement), что влечет за собой кредитование счета держателя карты "CH Current/Credits". Данная сумма отражается на счете "Write-Off Active" эмитента, что влечет за собой кредитование счета "Write-Off Passive" с целью "очистки" диспутного счета держателя карты на сумму оспариваемой транзакции.

На стороне эквайрера выполняются аналогичные транзакции, но зеркальным образом: торговец дебетуется на сумму оспариваемой транзакции.

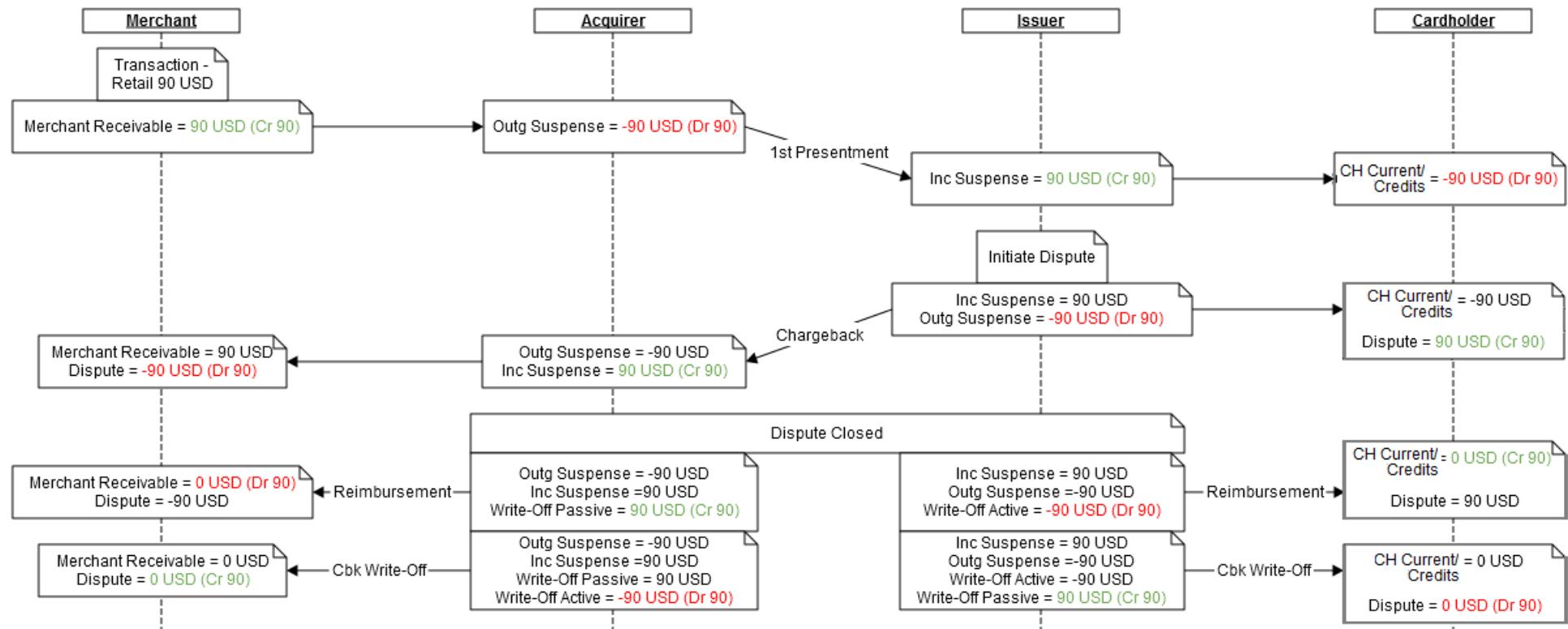


Рис. 3. Закрытие претензионного цикла после этапа опротестования (Chargeback)

1.4 Повторное платежное требование (2nd Presentment)

В случае несогласия с опротестованием, полученным от эмитента, эквайрер может направить повторное платежное требование эмитенту с целью "отмены" опротестования (полной суммы и ее части).

Процесс обработки повторного платежного требования аналогичен процессу обработки первичного платежного требования, за исключением того, что, вместо счета торговца "Merchant Receivable" и текущего счета держателя карты "CH Current/Credits", используются соответствующие диспутные счета ("Dispute").

Если эмитент согласен с повторным платежным требованием, претензионный цикл может быть закрыт на данном этапе. В этом случае никакие дополнительные транзакции с целью "выравнивания" диспутных счетов не выполняются.

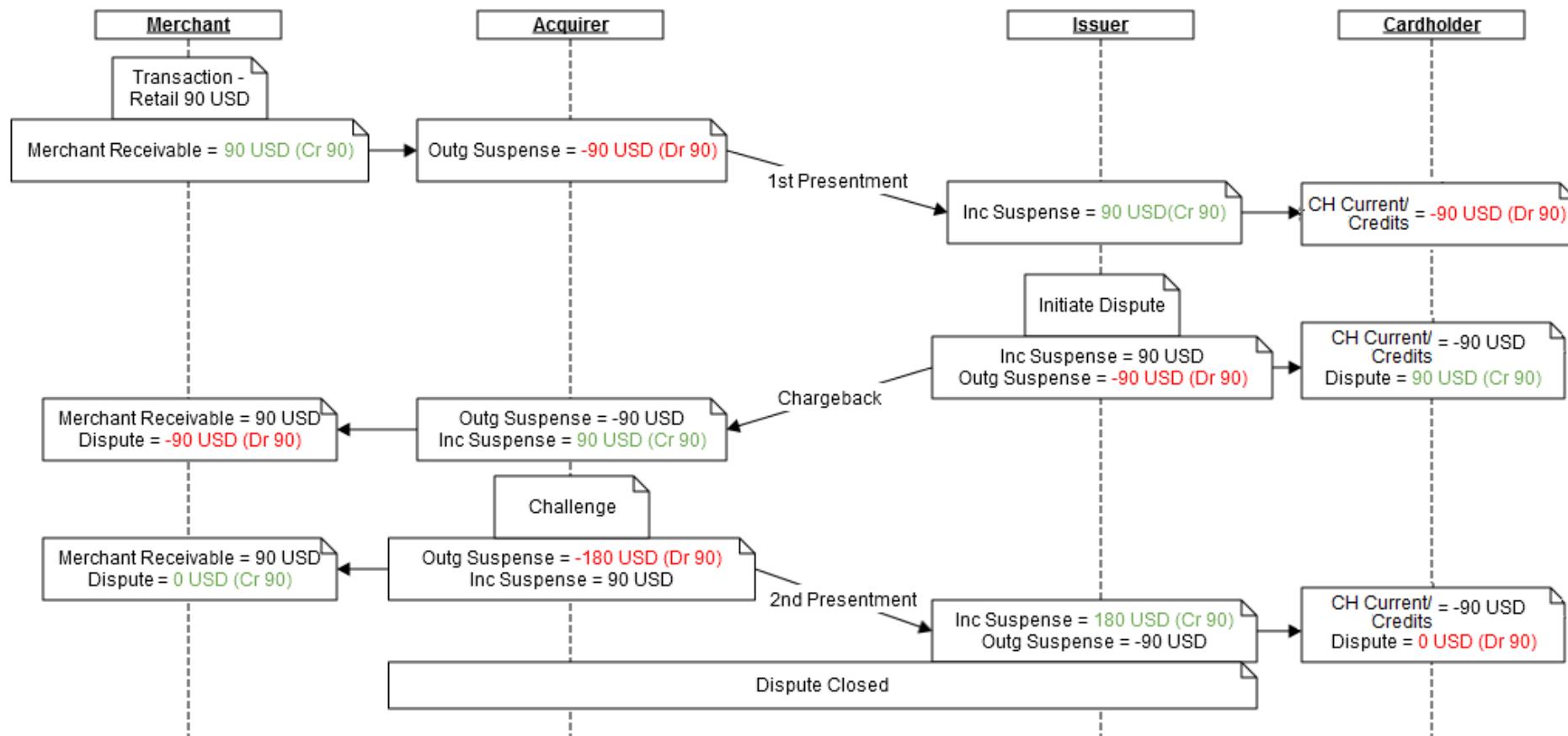


Рис. 4. Закрытие претензионного цикла после этапа обработки повторного платежного требования (2nd Presentment)

1.5 Арбитраж после повторного платежного требования (2nd Presentment – Arbitration)

В случае несогласия с повторным платежным требованием, полученным от эквайрера, эмитент может либо отправить повторное опротестование, либо передать дело на арбитражное рассмотрение платежной системе (если повторное опротестование не поддерживается МПС (для Visa)).

Описание варианта отправки повторного опротестования см. в разделе "[Повторное опротестование \(2nd Chargeback\)](#)".

Если на этапе арбитража выигрывает эквайрер, цикл завершается аналогично тому, как на этапе повторного платежного требования. В этом случае никакие дополнительные транзакции с целью изменения балансов диспутных счетов не выполняются.

Если на этапе арбитража выигрывает эмитент, выплачивается возмещение держателю карты суммы оспариваемой транзакции (Reimbursement), а торговец дебетуется, как в случае завершения претензионного цикла на этапе опротестования. Таким образом транзакция возмещения суммы держателю карты отражается и на стороне эмитента, и на стороне эквайрера.

Т.к. последнее изменение происходило на этапе повторного платежного требования, эквайрер должен возместить сумму оспариваемой транзакции эмитенту. Возмещение может быть выполнено одним из способов:

- Эмитент отправляет эквайреру Fee Collection – межбанковский документ по перечислению средств в пользу банка отправителя документа (в свою пользу). Таким образом эмитент запрашивает средства у эквайрера, которые будут переведены между расчетными счетами и отразятся на соответствующих счетах "Misc Fee Active" и "Misc Fee Passive".
- Эквайрер отправляет эмитенту Funds Disbursement – межбанковский документ по перечислению средств в пользу банка получателя документа.

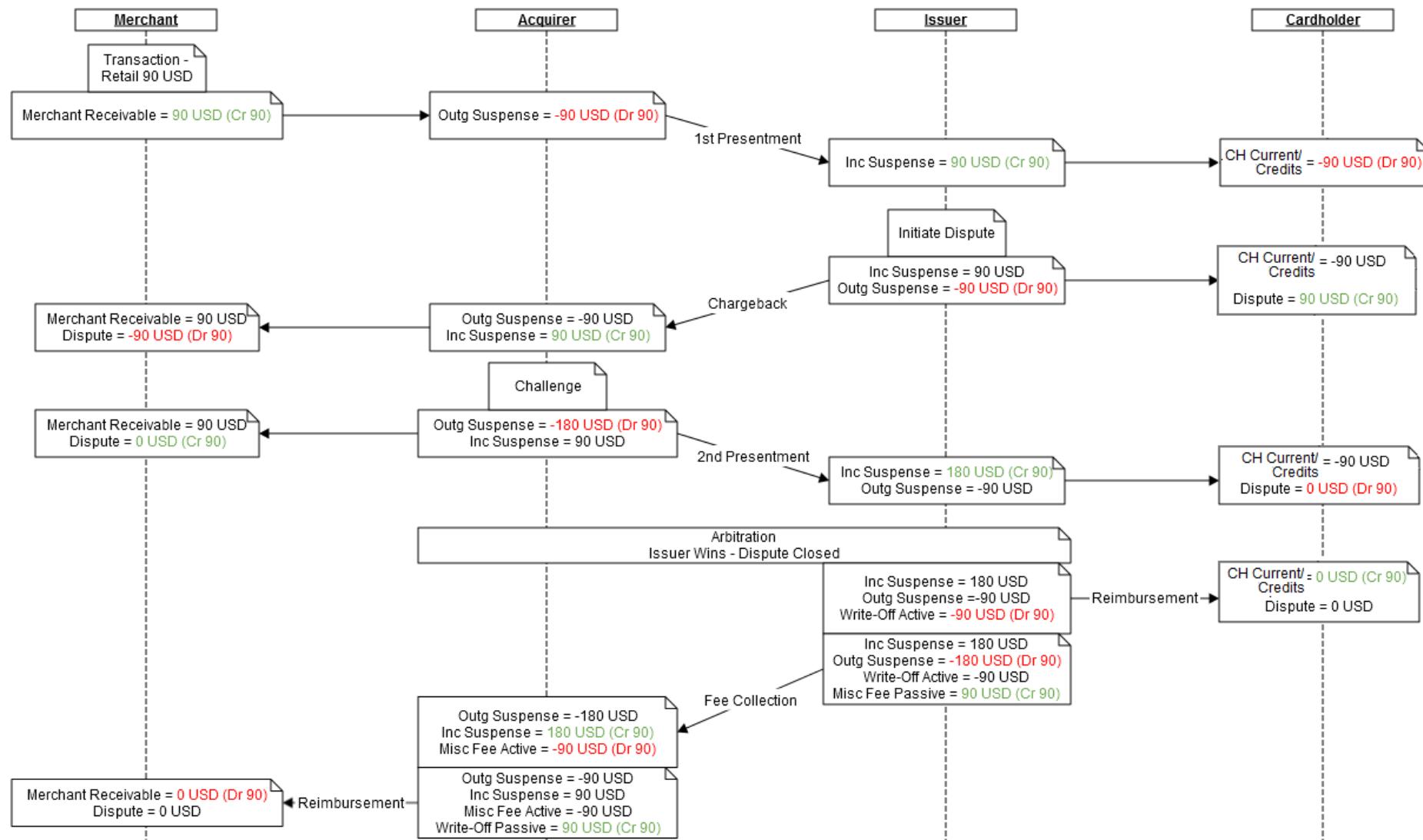


Рис. 5. Арбитраж после повторного платежного требования (2nd Presentment). Эмитент выигрывает.

1.6 Повторное опротестование (2nd Chargeback)

Если повторное опротестование поддерживается МПС, эмитент может отправить повторное опротестование эквайреру, вместо передачи дела на арбитражное рассмотрение платежной системе.

В случае согласия эквайрера с повторным опротестованием, расчеты по претензионному делу выполняются аналогично расчетам на этапе опротестования (см. в разделе "[Опротестование \(Chargeback\)](#)", происходит списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off (на диаграмме транзакция 2nd Chargeback Write-Offs).

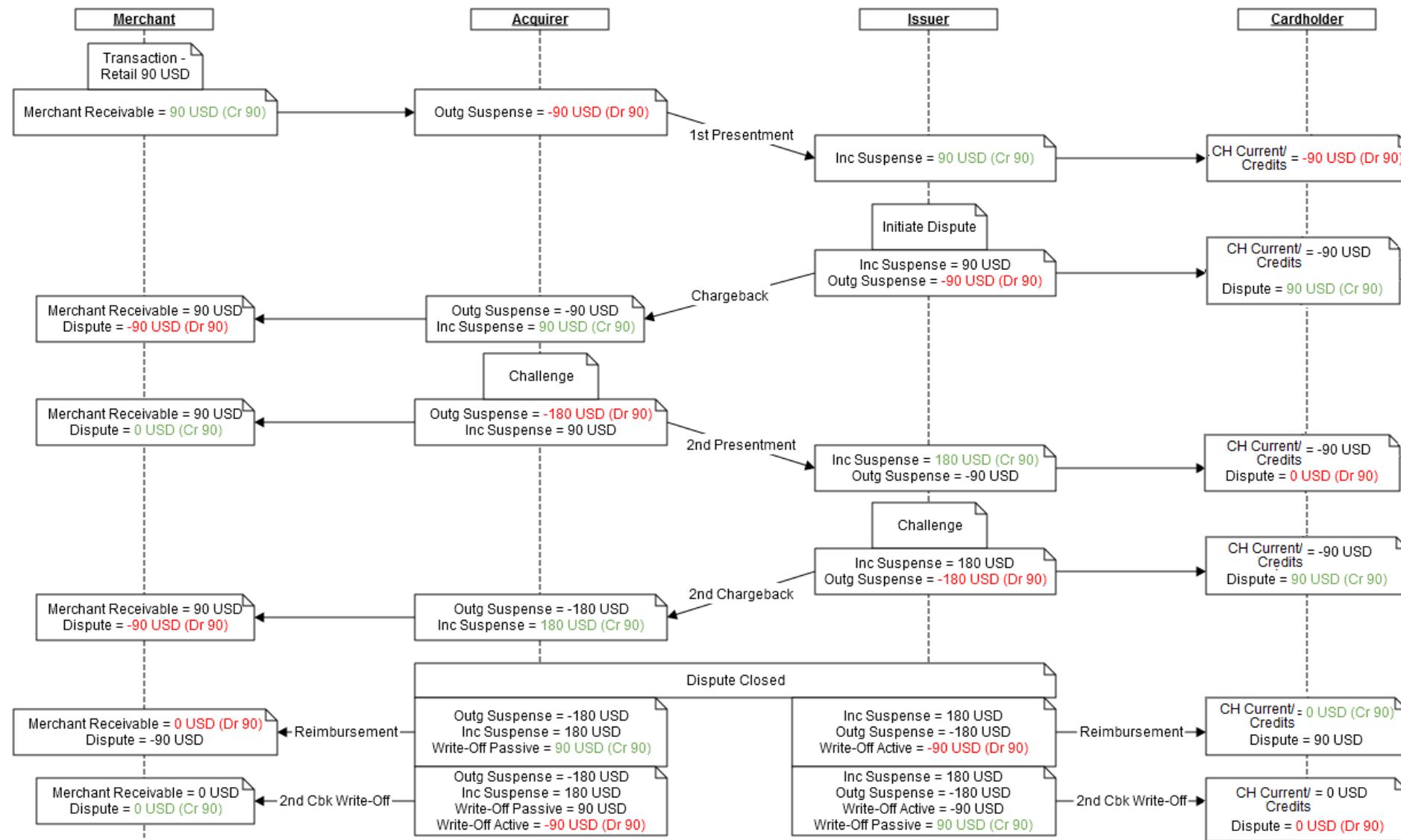


Рис. 6. Закрытие претензионного цикла после этапа повторного опротестования (2nd Chargeback)

1.7 Арбитраж после повторного опротестования (2nd Chargeback – Arbitration)

В случае несогласия эквайрера с повторным опротестованием дело может быть передано на арбитражное рассмотрение платежной системе по аналогии с процессом, описанным в разделе "[Арбитраж после повторного платежного требования \(2nd Presentment – Arbitration\)](#)".

Если на этапе арбитража выигрывает эмитент, расчеты по претензионному делу выполняются аналогично расчетам на этапе повторного опротестования (см. в разделе "[Повторное опротестование \(2nd Chargeback\)](#)").

Если на этапе арбитража выигрывает эквайрер, расчеты по претензионному делу выполняются аналогично расчетам на этапе "[Арбитраж после повторного платежного требования \(2nd Presentment – Arbitration\)](#)", но зеркально (эмитент должен возместить сумму оспариваемой транзакции эквайреру): эквайрер может отправить эмитенту Fee Collection – межбанковский документ по перечислению средств в пользу банка-отправителя (в свою пользу).

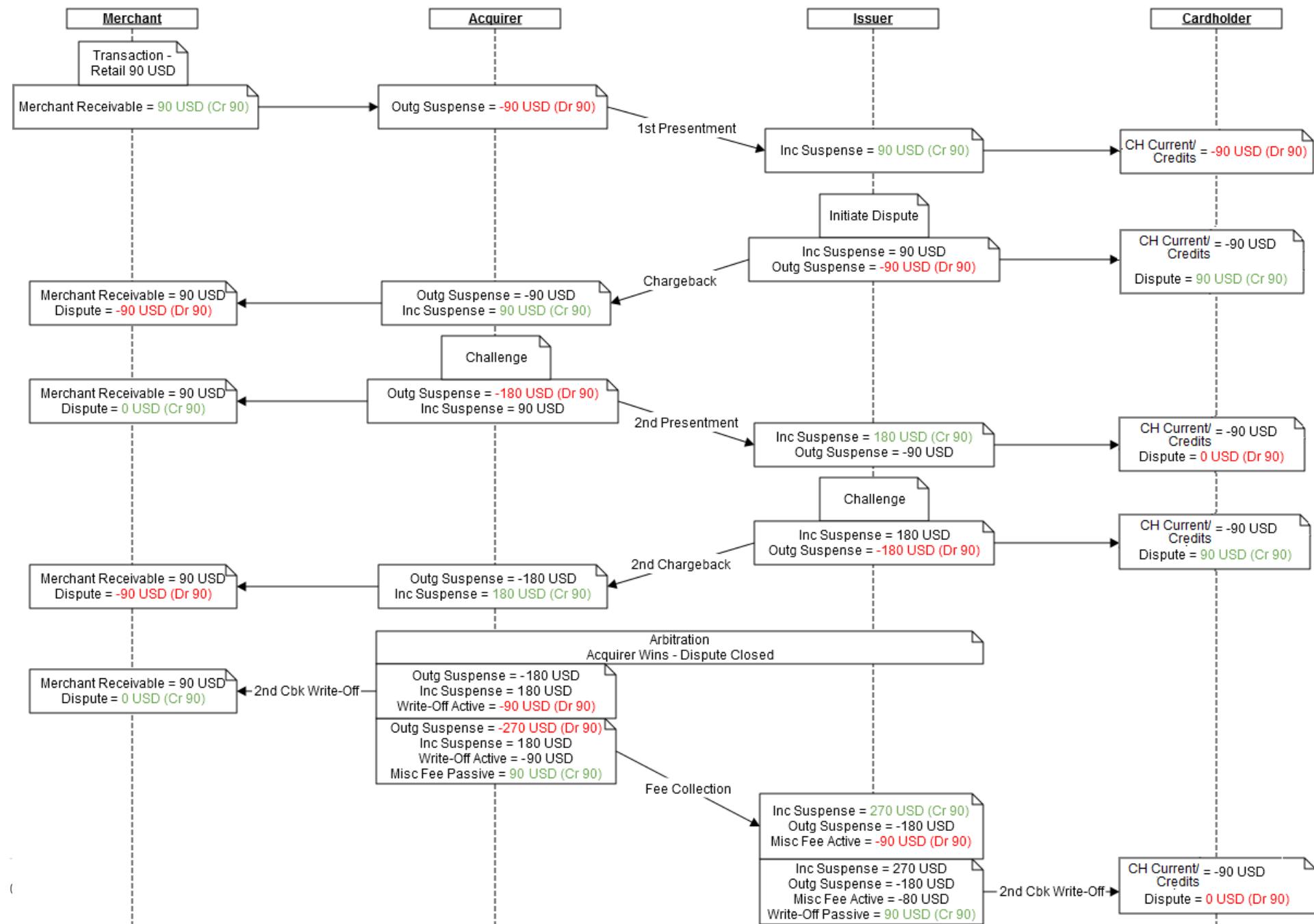


Рис. 7. Арбитраж после повторного опротестования (2nd Chargeback). Эквайрер выигрывает.

1.8 Покрытие расходов банком

В случае проигрыша претензионного дела банк может взять покрытие расходов на себя (для VIP-клиентов, по различным договорам со страховыми компаниями и т. п.).

На стороне эмитента покрытие расходов выражается в создании Reimbursement – возмещения суммы оспариваемой транзакции держателю карты, несмотря на то, что дело проиграно.

Issuer (ISS) проиграл дело, штатное поведение	Issuer (ISS) проиграл дело, банк берет на себя покрытие расходов
ACQ → [1PRS] → ISS	ACQ → [1PRS] → ISS
Претензионный цикл. Эквайрер выиграл дело.	Претензионный цикл. Эквайрер выиграл дело.
ACQ → [1PRS] → ISS → [Reimb.] → Cardholder	

На стороне эквайрера покрытие расходов выражается в неисполнении Reimbursement в отношении торговца, несмотря на необходимость выполнения данной операции при проигрыше дела.

Acquirer (ACQ) проиграл дело, штатное поведение	Acquirer (ACQ) проиграл дело, банк берет на себя покрытие расходов
Merch ← [Reimbursement] ← ACQ → [1PRS] → ISS	Merch ← [Reimbursement] ← ACQ → [1PRS] → ISS

Acquirer (ACQ) проиграл дело, штатное поведение	Acquirer (ACQ) проиграл дело, банк берет на себя покрытие расходов
Претензионный цикл. Эмитент выиграл дело.	Претензионный цикл. Эмитент выиграл дело.
Merch ← [Reimbursement] ← ACQ	Merch ← [Reimbursement] ← ACQ

Эмитенту и эквайреру следует выполнить клиринг диспутных счетов: эмитент выполняет списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off; эквайрер выполняет зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off.

1.9 Особенности работы с документами претензионного цикла в платежной системе Visa

С апреля 2018 г. платежная система Visa переходит 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-эквайреру платежной системой – способ, рекомендуемый платежной системой Visa;
- создание документа вручную (Client Financials); в этом случае платежная система передает банку-эмитенту данные (идентификатор претензионного цикла, идентификатор претензионного документа и др.), которые должны быть указаны в создаваемом документе.

Пользователь должен предоставить всю информацию о претензии в максимально формализованном виде до получения права на отправку финансового документа.

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

Дальнейший сценарий обработки дела определяется в зависимости от категории Reason Code. Все существующие Reason Codes объединены в четыре категории.

Табл. 1. Категории Reason Codes и соответствующие сценарии обработки дел

Reason Code Category	Сценарий обработки дела
10 – FRAUD	Allocation (повторное платежное требование не поддерживается)
11 – AUTHORIZATION	
12 – PROCESSING ERRORS	Collaboration (повторное платежное требование поддерживается)
13 – CONSUMER DISPUTES	

В случае обработки дела по сценарию "Collaboration" в ответ на опротестование, сформированное эмитентом, банком-эквайрером создается повторное платежное требование; в случае обработки дела по сценарию "Allocation" – предложение о доарбитражном урегулировании (Pre-Arbitration).

После обращения к сайту VROL сотрудник банка-эквайрера может выбрать один из способов создания претензионного документа (Dispute Response), при условии, что это разрешено правилами VCR:

- автоматическое создание документа, когда документ формируется и отправляется банку-эмитенту платежной системой – способ, рекомендуемый платежной системой Visa;
- создание документа вручную; в этом случае платежная система передает банку-эквайреру данные (идентификатор претензионного документа), которые должны быть указаны в создаваемом документе.

Если обработка дела происходит по сценарию "Allocation" в случае несогласия банка-эмитента с предложением о доарбитражном урегулировании, банк-эквайрер может отправить требование об арбитражном урегулировании дела (Arbitration).

Если обработка дела происходит по сценарию "Collaboration" в ответ на опротестование, сформированное эмитентом, банком-эквайрером может быть создано повторное платежное требование (2PRS). В дальнейшем, если стороны не пришли к согласию, банк-эмитент может отправить предложение о доарбитражном урегулировании (Pre-Arbitration), а затем (при несогласии эквайрера) требование об арбитражном урегулировании дела (Arbitration).

Табл. 2. Претензионные циклы по сценариям "Allocation" и "Collaboration"

Allocation	Collaboration
ACQ ← CBK ← ISS	ACQ ← CBK ← ISS
ACQ → PreArb → ISS	ACQ → 2PRS → ISS
ACQ ← PreArb Resp ← ISS	ACQ ← PreArb ← ISS
ACQ → Arb → ISS	ACQ → PreArb Resp → ISS
	ACQ ← Arb ← ISS

В случае необходимости может быть выполнена отмена претензионного документа банком-эмитентом или банком-эквайрером. Данная процедура 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;

- создание документа вручную; в этом случае платежная система передает банку данные (идентификатор претензионного документа), которые должны быть указаны в создаваемом документе вместе со статусом претензионного цикла.

Если участник ПС понес реальные финансовые потери из-за банка-контрагента, и при этом нарушены правила ПС или нет возможности предъявить претензию банку-контрагенту согласно описанным выше претензионным правилам ПС, то данный участник ПС может создать предложение о предварительном урегулировании несоответствия требованиям без участия ПС (Pre-Compliance). В дальнейшем, если стороны не пришли к согласию, участник ПС может создать требование об урегулировании несоответствия требованиям с участием ПС (Compliance). Сценарии обработки данных документов аналогичны процедурам обработки предложения о доарбитражном урегулировании (Pre-Arbitration) и требования об арбитражном урегулировании дела (Arbitration).

2. Начало работы с Dispute Assistant

Модуль Dispute Assistant представляет собой решение, построенное на базе платформы Case Management. Описание платформы см. в документе "Настройка обработки дел в системе WAY4".

Настройки Dispute Assistant задаются при помощи Dispute Assistant Case Configuration (см. документ "Dispute Assistant Case Configuration Guide").

Пользователи модуля Dispute Assistant работают со следующими типами дел:

- Рисковые дела, переданные в отдел претензионной работы из отдела контроля рисков (Risk Management).
- Дела, созданные по обращениям клиентов в службе поддержки клиентов (Customer Service) и переданные в отдел претензионной работы.
- Собственно претензионные дела (Dispute Cases).

Претензионные дела в системе формируются следующим образом:

1. Пользователями из рисковых дел; в этом случае претензионное дело является подчиненным делом (Subcase) соответствующего рискового дела.
2. Пользователями из дел по обращениям клиентов; в этом случае претензионное дело также является подчиненным делом (Subcase) соответствующего дела по обращению клиента.
3. Автоматически, например, при получении эмитентом платежного требования на блокированную или несуществующую карту (по таким делам автоматически создается опротестование). На стороне эквайрера претензионное дело создается автоматически при получении эквайрером опротестования или запроса дополнительной информации о сделке от эмитента. Претензионные дела, созданные автоматически, не имеют вышестоящего дела.

В результате диспетчеризации дела согласно настройкам Case Management по делу назначается ответственный исполнитель. При необходимости ответственный исполнитель может быть изменен в процессе обработки дела.

Главным объектом претензионного дела является финансовый документ по оспариваемой транзакции. При работе с претензионным делом ответственный исполнитель дела имеет доступ к контракту, участвовавшему в оспариваемой транзакции, и клиентской записи, к которой относится контракт.

Операции, доступные в рамках работы с претензионным делом на стороне эмитента и эквайрера, описаны соответственно в разделах "[Работа с претензионными делами на стороне эмитента](#)" и "[Работа с претензионными делами на стороне эквайрера](#)".

Алгоритм обработки дела определяется регламентом, используемым в банке или процессинговом центре.

Для работы с претензионными делами предназначена группа меню "OpenWay → Dispute Assistant R2 → Operations". В следующих разделах описываются принципы работы с данной группой меню.

2.1 Группа меню пользователя "Operations"

Доступ к претензионным делам осуществляется с помощью пунктов группы меню "OpenWay → Dispute Assistant R2 → Operations" (см. [Рис. 8](#)).

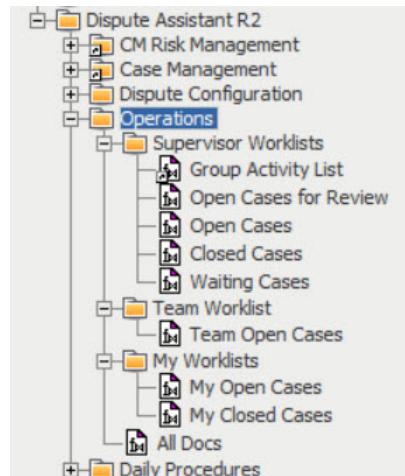


Рис. 8. Группа меню пользователя "Operations"

Группа меню "Operations" содержит следующие пункты меню:

- "Supervisor Worklists" – список дел, по которым ответственными исполнителями являются пользователи групп, для которых текущий пользователь является супервизором.

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

2.2 Работа со списком открытых дел

При выборе пункта меню "Open Cases" отображается список открытых дел, назначенных текущему пользователю. Список дел может быть отфильтрован с помощью фильтра, доступного в верхней части окна.

Team Open Cases

Predefined queries:

	Column	Operation	Value)	
2	Domain	=			

Find

Domain	Open Date	Client	Contract	IDT	Trans Cnt	Reason	Owner	Financial Inst.	Last Activity Name	Last Activity Date	Scheduled	Deadline	
Standard Domain	02.02.18 1...	Test Client 39870	541333_6909	D575390	1	RSNAG2	Dispute officer 1	Principal	Add Complaint	02.02.18 16:33:03			
2	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 16310	401550_3389	D574770	3		Dispute officer 1	Principal	Go to Arbitration	01.02.14 0:00:00		
3	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 15870	401550_8172	D574780	3		Dispute officer 1	Principal	Go to Arbitration	01.02.14 0:00:00		
4	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 12470	401550_2118	D574520	3		Dispute officer 1	Principal	Accepted Represen...	01.02.14 0:00:00		
5	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 11470	401550_3169	D574510	3		Dispute officer 1	Principal	Accepted Represen...	01.02.14 0:00:00		
6	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 11070	401550_4790	D574490	3		Dispute officer 1	Principal	Accepted Represen...	01.02.14 0:00:00		
7	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 10470	401550_5285	D574480	3		Dispute officer 1	Principal	Accepted Represen...	01.02.14 0:00:00		
8	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 10290	401550_1054	D574470	3		Dispute officer 1	Principal	Accepted Represen...	01.02.14 0:00:00		
9	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 10070	401550_3910	D574460	3		Dispute officer 1	Principal	Accepted Represen...	01.02.14 0:00:00		
10	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 12470	401550_4920	D576170	3		Dispute officer 2	Principal	Accepted Represen...	01.02.14 0:00:00		
11	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 16310	401550_7836	D576420	3	agoff	Principal	Go to Arbitration	01.02.14 0:00:00			
12	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 15870	401550_6777	D576430	3	agoff	Principal	Go to Arbitration	01.02.14 0:00:00			
13	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 11470	401550_0698	D576160	3	agoff	Principal	Accepted Represen...	01.02.14 0:00:00			
14	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 11070	401550_8169	D576140	3	agoff	Principal	Accepted Represen...	01.02.14 0:00:00			
15	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 10470	401550_9212	D576130	3	agoff	Principal	Accepted Represen...	01.02.14 0:00:00			
16	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 10290	401550_0270	D576120	3	agoff	Principal	Accepted Represen...	01.02.14 0:00:00			
17	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 10070	401550_6610	D576110	5	agoff	Principal	Create Write-Off	06.02.18 13:02:13			
18	Standard Domain	11.11.13 0...	001-RBS	001-UNKNOWN_EC...	D575300	1	Dispute officer 1	Principal	Create SAFE Docu...	02.02.18 11:20:41			
19	Standard Domain	11.11.13 0...	001-RBS	001-UNKNOWN_EC...	D575320	1	Dispute officer 1	Principal	Accepted Presentm...	11.11.13 0:00:00			
20	Standard Domain	11.11.13 0...	001-RBS	001-UNKNOWN_EC...	D576470	1	agoff	Principal	Accepted Presentm...	11.11.13 0:00:00			
21	Standard Domain	00.02.13 0...	TEST ACO	00000004	D574110	2	Dispute officer 1	Principal	Create Representm...	00.02.13 0:00:00			

Open Case Screen **Group Activity**

Рис. 9. Просмотр списка открытых дел

Поля формы открытых дел:

- *Domain* – домен стратегий, к которому относится дело;
- *Open Date* – дата создания дела;
- *Client* – имя клиента;
- *Contract* – номер контракта;
- *IDT* – идентификатор претензионного дела ("D" в начале идентификатора – "Dispute");
- *Trans Cnt* – количество документов, связанных с данным делом;
- *Reason* – причина открытия дела;
- *Owner* – ответственный исполнитель по делу
- *Financial Inst.* – финансовый институт;
- *Last ActivityName* – название последней выполненной операции по делу;
- *Last Activity Date* – дата выполнения последней операции по делу;
- *Scheduled* – планируемая дата выполнения следующей операции по обработке дела (рекомендуемая);
- *Deadline* – назначенный срок выполнения следующей операции по обработке дела;



Поля *Scheduled* и *Deadline* не являются обязательными для заполнения. Если не указана ни одна из этих дат, то срок выполнения операции по обработке дела не ограничен.

- Даты в данных полях могут быть заданы в относительном виде при настройке операции в Dispute Case Configuration. Например, *Scheduled* = "15 дней", а *Deadline* = "30 дней". Если не предоставить платежной системе документы в течение 30 дней, то претензионный цикл будет проигран автоматически, поэтому желательна отправка документов за 15 дней.
- *Name* – название дела;
- *Status* – статус дела;
- *Strategy* – стратегия, в соответствии с которой обрабатывается дело;
- *Supervisor* – имя пользователя-супервизора, если дело отправлено на рассмотрение супервизору.

В списке дел цветом выделяются следующие дела:

- Зеленым цветом – если до срока выполнения следующей операции по обработке дела (*Deadline*) осталось от 5 до 10 дней.
- Красным цветом – если до срока выполнения следующей операции по обработке дела осталось менее 5 дней или дело уже просрочено.

2.2.1 Просмотр деталей дела

Для просмотра окна деталей дела следует выделить в списке интересующее дело и нажать на кнопку [Open Case Screen].

Откроется окно деталей дела, содержащее несколько вкладок, на которых отображается подробная информация о деле. Подробнее см. в разделе "[Детали дела](#)".

2.2.2 Выполнение групповых операций над делами

Некоторые операции по обработке дел могут быть выполнены над несколькими делами одновременно. Такие операции называются групповыми. Претензионные дела не обязательно должны быть связаны одним финансовым делом для выполнения групповой операции над ними. Для выполнения групповой операции над несколькими делами должны быть соблюдены следующие условия: дела должны выполняться по одной и той же стратегии, находиться на одном и том же шаге стратегии и иметь статус "Active". Пример групповой нефинансовой операции – создание жалобы на мошенничество или назначение ответственного исполнителя для группы открытых дел. Пример финансовой групповой операции – создание опротестований для группы открытых дел.

Чтобы операция являлась групповой, при настройке операции в ее свойствах должен быть задан признак групповой операции (*Is Group Activity="Yes"*). Правила и ограничения по использованию данного признака описаны в документе "Настройка обработки дел в системе WAY4" (раздел "Групповые операции над делами"). Пример настройки групповых операций для модуля Dispute Assistant R2 см. в документе "Dispute Assistant R2 Case Configuration Guide", в разделе "Настройка операций, использующих дополнительные параметры, средствами Case Management".

Чтобы выполнить групповую операцию над несколькими открытыми делами:

- Следует отфильтровать список открытых дел так, чтобы в списке открытых дел отобразились необходимые дела и нажать на кнопку [Group Activity].

The screenshot shows the 'Open Cases' search interface. At the top, there is a toolbar with icons for search, filter, sort, and export, along with a status bar indicating '1 of 2'. Below the toolbar is a dropdown menu for 'Predefined queries' and a query builder table.

	Column	Operation	Value)	
1	Step	=	Pre-Arbitration	and	
2	Client	=	Test Client 10070		
3					

Below the query builder is a results grid titled 'Find' with columns: Domain, Open Date, Client, Contract, IDT, Trans Cnt, Reason, and Owner. It contains two rows of data:

	Domain	Open Date	Client	Contract	IDT	Trans Cnt	Reason	Owner
1	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 10070	401550_8759 D62...		3		Dispute officer
2	Standard Domain	01.02.14 0...	Test Client 10070	401550_9179 D62...		3		agoff

At the bottom of the interface is a navigation bar with icons for Home, Open Case Screen, and Group Activity. The 'Group Activity' button is highlighted with a red box.

Рис. 10. Выполнение групповой операции над выбранными с помощью фильтра делами

- В окне "Group Activity" в поле *Activity* следует указать групповую операцию, которую необходимо выполнить над выбранными делами.

Group Activity

Dispute

Standard Domain

Activity Date	01.08.18 13:48:30
Performed By	Dispute officer 1
Activity Name	
Activity	Create Representation (Acq)
Activity Result	
Comment	

Deadline Period: 0

Scheduled Date Period: 0

Set Params

Cases for Activity

	Category	Domain	Open Date	Last Activity	Deadline	Close Date	Name	IDT	Status	
1	Dispute	Standard Domain	01.02.14 0:0...	01.02.14 0:0...		31.07.18 1...	D627300	Active	Disput...	
2	Dispute	Standard Domain	01.02.14 0:0...	01.02.14 0:0...			D628800	Active	agoff	

Open Case Screen

Рис. 11. Выполнение групповой операции над делами

- Если для выбранной операции требуется ввод дополнительных параметров, отобразится кнопка [Set Params] для открытия формы дополнительных параметров операции. После указания параметров следует нажать на кнопку [OK].

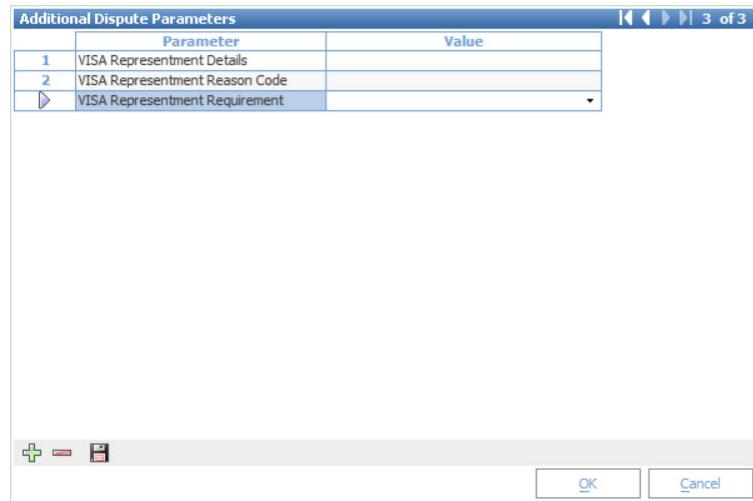


Рис. 12. Задание дополнительных параметров групповой операции

- Для завершения выполнения групповой операции следует нажать на кнопку [Complete] в окне "Group Activity".

После успешного завершения процесса, статус дел обновится в соответствии с выполненной групповой операцией.

2.3 Детали дела

Чтобы открыть окно просмотра деталей претензионного дела, следует в списке дел выделить запись дела и нажать на кнопку [Open Case Screen].

Case Name					
Client Name	Test Client 11070				
Contract Number	401550_____4790				
Reason					
Details					
Last Comments	2018-02-01 19:03:42: 100 USD 2018-02-01 19:03:41: 200 USD 2018-02-01 19:03:41: 0 USD				
Ext Case IDT					
Current State					
Strategy Schema	Standard Schema				
Strategy	VISA Issuer Standard Strategy				
Step	Pre-Arbitration				
              New Activity					
Fin	Advice	ATM			
Auth:	375888				
ARN:	6660000000000000000075888				
IRN:					
SRN:					
Posting:	InActive	01.02.2014			
Outward:	Closed				
Return Code:	Successfully completed				
		Transaction:	22.11.10 13:48:28	200,00	USD
		Settlement:	01.02.2014	200,00	USD
		Reconciliation:		200,00	USD
		NW Date:	00.00.00 0:00:00		
Source:		Target:			
Channel:	VISA	Our VISA Cards			
Member:	999801				
Number:		401550*****4790			
Contract:	001-VISA_ACQ	401550_____4790			
		Details:			
		Reason:			
		Requirement:			
		Reason Details:			
		Add Info:	FX_S_N=T_USG=AK;DOC_IDT=trn;S_USG=A;		

Рис. 16. Окно деталей дела

В верхней части окна отображается общая информация о деле: клиент, контракт, номер дела, название стратегии обработки, этап, дату создания и т. п.

Окно содержит несколько вкладок, на которых отображается подробная информация о деле.

2.3.1 Вкладка "Main Doc"

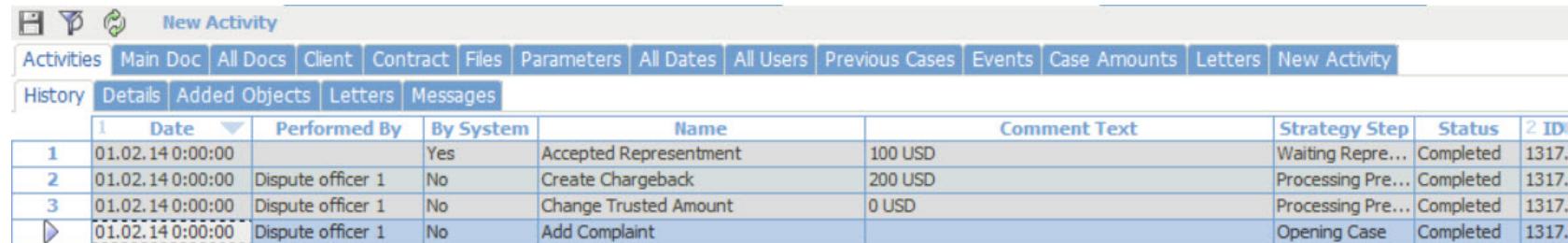
При открытии окна деталей дела по умолчанию открывается вкладка "Main Doc" (см. Рис. 17).

Данная вкладка содержит информацию о главном документе, на основе которого было открыто дело.

Рис. 17. Окно деталей дела, вкладка "Main Doc"

2.3.2 Вкладка "Activities"

Вкладка "Activities" предназначена для отображения истории всех операций по обработке дела, с указанием даты и имени пользователя, выполнившего операцию (см. Рис. 18).



	Date	Performed By	By System	Name	Comment Text	Strategy Step	Status	ID
1	01.02.14 0:00:00		Yes	Accepted Representment	100 USD	Waiting Repre...	Completed	1317...
2	01.02.14 0:00:00	Dispute officer 1	No	Create Chargeback	200 USD	Processing Pre...	Completed	1317...
3	01.02.14 0:00:00	Dispute officer 1	No	Change Trusted Amount	0 USD	Processing Pre...	Completed	1317...
	01.02.14 0:00:00	Dispute officer 1	No	Add Complaint		Opening Case	Completed	1317...

Рис. 18. Окно деталей дела, вкладка "Activities"

После выбора записи в списке операций на подчиненных вкладках отобразится информация о выбранной операции.

- "Details" – подробная информация об операции;
- "Added objects" – информация о добавленных объектах в рамках операции;
- "Letters" – информация о письмах, относящихся к операции;
- "Messages" – системные сообщения, относящиеся к операции.

2.3.3 Вкладка "All Docs"

На данной вкладке отображаются все документы, относящиеся к делу (см. Рис. 19), в том числе жалобы на мошенничество, относящиеся к делу: FRS-документы (Visa, AMEX), документы SAFE (MasterCard).

The screenshot shows the 'All Docs' tab of the Dispute Assistant R2 software. At the top, there is a navigation bar with icons for Home, New Activity, Activities, Main Doc, All Docs, Client, Contract, Files, Parameters, All Dates, All Users, Previous Cases, Events, Case Amounts, Letters, and New Activity. Below the navigation bar is a table displaying transaction details:

Is Aut...	Request C...	Trans Type	Trans Condition	Trans Cond Details	Acq Ref Nu...	Target Contract	Auth Code	Trans Details	Amount	Fee	Currency	Trans Amou...	Trans Curr..	
1	Fin	Advice	ATM	ATM	,ATM,TERM_UNATT,...	6660000000...	401550	3175 378543		-202,00	-2,00	USD	200,00	USD
2	Fin	Advice	ATM Cblk	ATM	,ATM,TERM_UNATT,...	6660000000...	001-VISA_ACQ	378543		200,00	0,00	USD	200,00	USD
3	Fin	Advice	ATM 2Prs	ATM	,ATM,TERM_UNATT,...	6660000000...	401550	3175 378543		-200,00	0,00	USD	200,00	USD

Below the table, there is a detailed view of a dispute item. The top navigation bar for this view includes icons for Full Info, M-Transaction, Services, and Doc Messages, along with tabs for Fraud Complaint Docs, Addendums, Addendum Data, IPS Assoc Trans, Dispute Info, Auth Data, Original Data, and Exception Requests. The main area displays 'Dispute Information for All Docs' and 'Dispute Conditions for Dispute Item'. The 'Dispute Conditions for Dispute Item' section includes fields for Channel (VISA), Initiator (Customer), Creation Date (01.02.2014), and Condition (Amount is not correct but currency is correct). Other fields shown include Initiator and Dispute Type.

Рис. 19. Окно деталей дела, вкладка "All Docs"

Для получения полной информации о документе следует выделить нужную запись в списке документов и нажать на кнопку [Full Info].

Для просмотра созданных по документу макротранзакций и информации о служебных проводках по счетам контракта (Journal Entry) следует нажать на кнопку [M-Transaction]. См. подробнее документ "Ведение бухгалтерского учета банковских операций в системе WAY4".

Для просмотра информации о правилах обработки транзакционной информации, содержащейся в Сервисах, для контракта-источника и контракта-получателя, необходимо нажать на кнопку [Services].

Вкладка "All Docs" содержит следующие дочерние вкладки:

- Вкладка "Fraud Complaint Docs" – жалобы на мошенничество, относящиеся к делу.
- Вкладка "Addendums" – данные, содержащиеся в криптограмме и полученные при выполнении транзакции по чиповой карте.
- Вкладка "Addendum Data" – дополнительная информация к документу (аддендумы), включая описание типа документа в удобном для чтения формате ("Addendum Type") с указанием его направления "Request", "Response" или "Details" (например, "Dispute Questionnaire Request"); дополнительные параметры ("Addendum Subtype"). Вкладка содержит данные только при поддержке онлайн-интерфейса RTSI к серверу VROL – для Visa или онлайн-интерфейса MasterCom API к серверу MCCM – для Mastercard.
- Вкладка "IPS Assoc Trans" – оспариваемая транзакция и список всех транзакций, которые определены на сервере VROL как связанные с оспариваемой. На данной вкладке информация отображается только, если текущий документ является техническим ответом на запрос об открытии претензионного цикла (Dispute Initiation Response), техническим ответом на предложение о доарбитражном урегулировании (Pre-Arbitration Response) или техническим ответом на отправку ответа на предложение о доарбитражном урегулировании (Pre-Arbitration Response Response).
- Вкладка "Dispute Info". Вкладка содержит общую информацию о претензионном деле. Вкладка содержит данные только при поддержке онлайн-интерфейса RTSI к серверу VROL для Visa.
- Вкладка "Auth Data". На вкладке отображается информация из сообщений обмена транзакционной информацией с платежной системой по протоколам SMS и BASE I (данные из таблицы COMS_LOG).
- Вкладка "Original Data". На вкладке отображается информация из файлов обмена транзакционной информацией с платежной системой по протоколу BASE II (данные из таблицы ORIGINAL_DOC). Вкладка отображается при условии, что указанные данные присутствуют.
- Вкладка "Exception Requests". Вкладка содержит перечень номеров или диапазонов номеров карт, с помощью которого транзакции по картам могут обрабатываться на Stand-In платежной системы в соответствии с правилами, указанными банками – эмитентами данных карт.
Подробнее см. "Стоп-листы и exception-листы международных платежных систем".

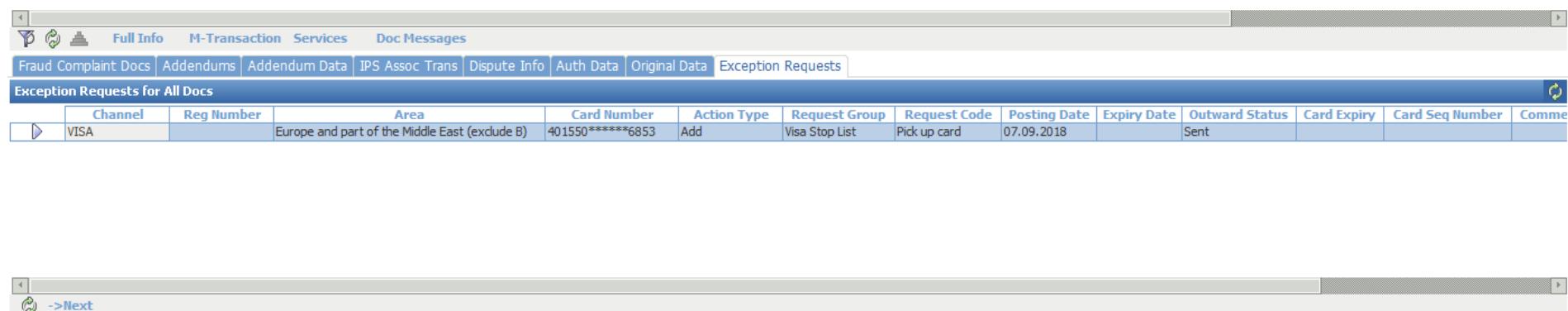


Рис. 19а. Окно деталей дела, вкладка "All Docs", дочерняя вкладка "Exception Requests"

2.3.4 Вкладка "Client"

На данной вкладке отображается информация о клиенте.

Activities	Main Doc	All Docs	Client	Contract	Files	Parameters	All Dates	All Users	Previous Cases	Events	Case Amounts	New Activity				
Client for																
Name	Test Client 207			Institution	Unicre			Mailing Address				IDT	Category	Domain	Status	
Registration #	Test Client 207			Branch								1	D242	Dispute	Acq Standard ...	Closed
Registration Dts				Client Category	Commercial							2	D262	Dispute	Acq Standard ...	Closed
Security Name				Client Type								3	D282	Dispute	Acq Standard ...	Closed
Date of Birth	00/00/0000			Service Group								4	D302	Dispute	Acq Standard ...	Closed
Place of Birth				Phone								5	D322	Dispute	Acq Standard ...	Active
Country				Fax								6	D342	Dispute	Acq Standard ...	In Work
Position				Mobile								7	D362	Dispute	Acq Standard ...	In Work
Company Name				Phone (home)								8	D382	Dispute	Acq Standard ...	Closed
Client Number				Fax (home)								9	D402	Dispute	Acq Standard ...	In Work
Date Open	21/08/2012			E-mail												
Client Info												Open Case Screen				

Рис. 20. Окно деталей дела, вкладка "Client"

В табличной форме "More Cases" отображается список других дел по данному клиенту.

Для просмотра подробной информации о клиенте следует нажать на кнопку [Client Info]. Подробнее о форме с подробной информацией о клиенте см. документ "Руководство службы поддержки клиентов".

2.3.5 Вкладка "Contract"

На вкладке "Contract" приводится информация о контракте клиента, участвовавшем в оспариваемой транзакции.

Activities	Main Doc	All Docs	Client	Contract	Files	Parameters	All Dates	All Users	Previous Cases	Events	Case Amounts	New Activity
Contract for												
Contract #	558585092			Available	0.00	EUR						
RBS #				Product	698-POS SIBS UNICRE							
Institution	Unicre			Type	Our POS							
Client	Test Client 207			Subtype	698-SIBS UNICRE POS							
Main Contract	TC9551615			Account Scheme	698-Acq Billing Level Scheme							
Name	Test Client 207			Service Pack	698-SIBS POS Device							
Status	Device OK			Open Date	07/12/2010							
Last Change Status												
Date	00/00/00 00:00:00			Close Date	00/00/0000							
Officer				Card Expires	00-00							
Contract Info												
Open Case Screen												

Рис. 21. Окно деталей дела, вкладка "Contract"

В табличной форме "More Cases" отображается список других дел, относящихся к данному контракту.

Для просмотра подробной информации о контракте следует нажать на кнопку [Contract Info]. Подробнее о форме с подробной информацией о контракте см. документ "Руководство службы поддержки клиентов".

2.3.6 Вкладка "Files"

Вкладка "Files" предназначена для работы с файлами дела. Доступность функциональности на данной вкладке определяется правами пользователя и настройками Dispute Assistant Case Configuration.

Вкладка может содержать следующие кнопки:

- [Add File] – загрузка из файловой системы файла в текущее дело в качестве объекта.
- [View File] – просмотр файла. Просмотр файла осуществляется стандартными средствами операционной системы.
- [Delete File] – удаление файла из дела.

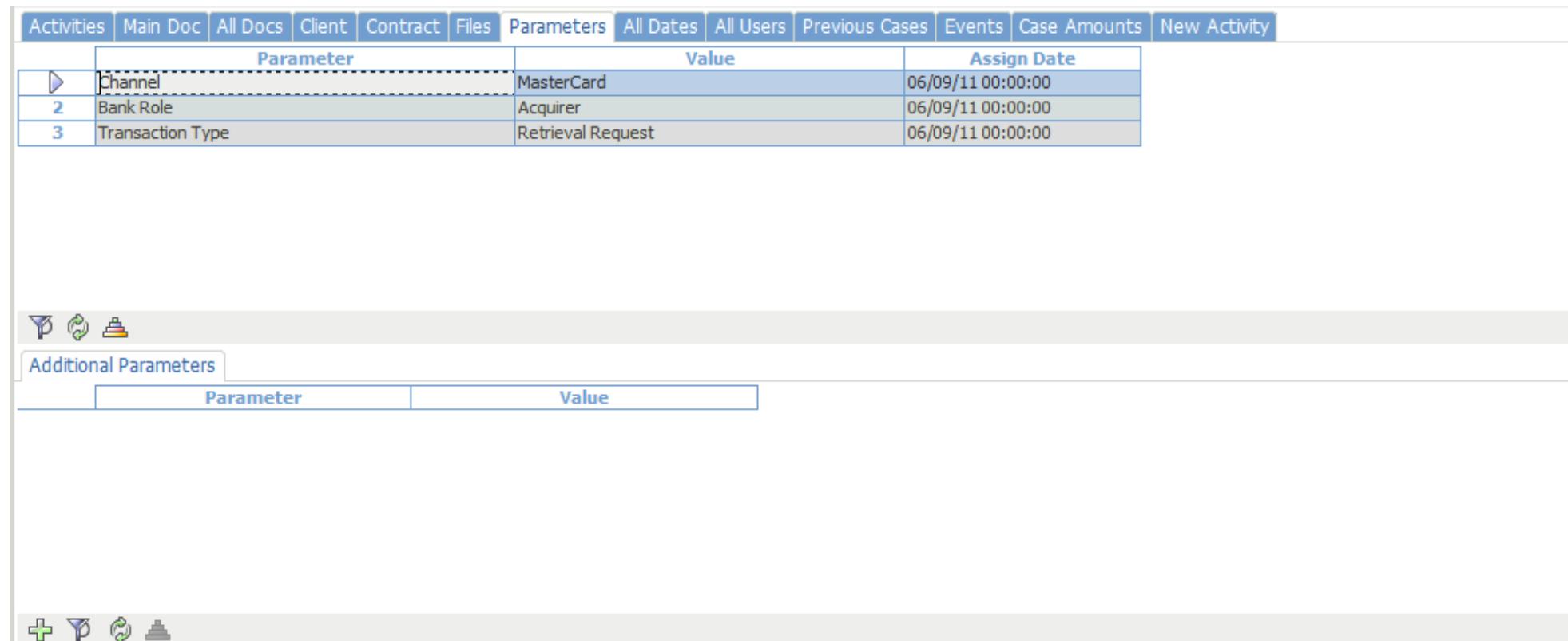


Рис. 22. Окно деталей дела, вкладка "Files"

2.3.7 Вкладка "Parameters"

Вкладка предназначена для отображения перечня параметров и дополнительных параметров, используемых системой для выбора стратегии обработки дела (в соответствии с настройками Dispute Assistant Case Configuration).

На данной вкладке допускается редактирование только дополнительных параметров.



Parameter	Value	Assign Date
1 Channel	MasterCard	06/09/11 00:00:00
2 Bank Role	Acquirer	06/09/11 00:00:00
3 Transaction Type	Retrieval Request	06/09/11 00:00:00

Рис. 23. Окно деталей дела, вкладка "Parameters"

2.3.8 Вкладка "All Dates"

На данной вкладке отображается информация обо всех датах, связанных с обработкой дела.

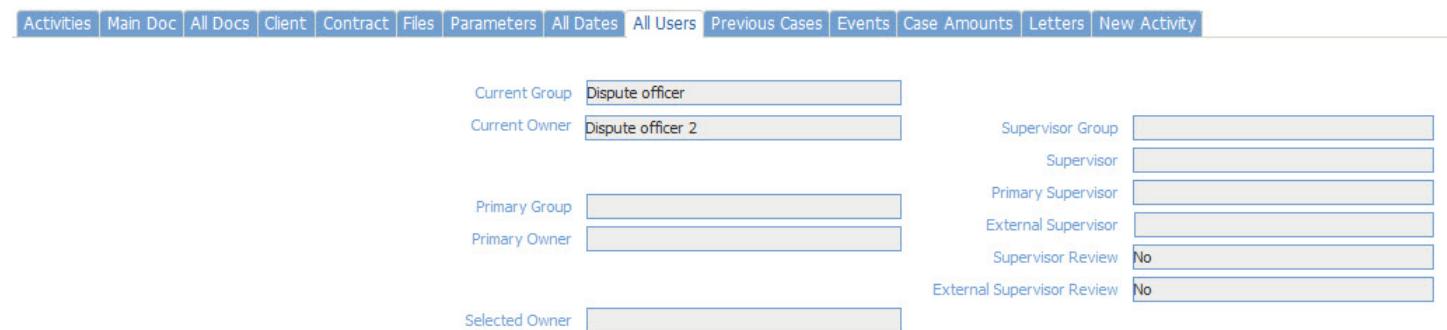


Deadline Date	00.00.00 0:00:00
Scheduled Date	00.00.00 0:00:00
Open Date	01.02.14 0:00:00
Open Bank Date	01.02.2014
Close Date	00.00.00 0:00:00
Close Bank Date	00.00.0000
Last In Work Date	00.00.0000
Last Activity Date	01.02.14 0:00:00
Last Contact Date	00.00.00 0:00:00
Last Scan Date	00.00.00 0:00:00

Рис. 24. Окно деталей дела, вкладка "All Dates"

2.3.9 Вкладка "All Users"

На данной вкладке отображается информация обо всех пользователях, имеющих отношение к делу, пользовательских группах и настройках проверки дела супервизором.



Current Group	Dispute officer
Current Owner	Dispute officer 2
Primary Group	
Primary Owner	
Selected Owner	
Supervisor Group	
Supervisor	
Primary Supervisor	
External Supervisor	
Supervisor Review	No
External Supervisor Review	No

Рис. 25. Окно деталей дела, вкладка "All Users"

Данная вкладка содержит следующие поля:

- *Current Group* – группа пользователей, в которую входит ответственный исполнитель дела.

- *Current Owner* – текущий ответственный исполнитель дела.
- *Primary Group* – группа пользователей, в которую входит предыдущий ответственный исполнитель дела (*Primary Owner*).
- *Primary Owner* – предыдущий ответственный исполнитель дела (сохраняется для последующего использования перед выполнением операции по смене ответственного исполнителя, при условии, что данная операция имеет соответствующие настройки).
- *Selected Owner* – зарезервировано для будущего использования.
- *Supervisor Group* – группа пользователей, в которую входит супервизор.
- *Supervisor* – текущий супервизор группы, в которую входит ответственный исполнитель дела.
- *Primary Supervisor* – супервизор группы, которому было отправлено дело на рассмотрение в предыдущий раз (сохраняется для последующего использования перед выполнением операции по смене супервизора, при условии, что данная операция имеет соответствующие настройки). Данное поле заполняется при первой отправке супервизору и может быть обновлено, если дело было отправлено ответственным исполнителем на рассмотрение супервизору, или был изменен ответственный исполнитель дела на пользователя другой группы (с другим супервизором), после чего новый ответственный исполнитель отправил дело на рассмотрение супервизору.
- *External Supervisor* – внешний супервизор группы.
- *Supervisor Review* – флаг, указывающий выполнена ли проверка дела супервизором.
- *External Supervisor Review* – флаг, указывающий выполнена ли проверка дела внешним супервизором.

Поля *Supervisor Group*, *Supervisor*, *External Supervisor* заполняются только тогда, когда дело направляется на рассмотрению супервизору или внешнему супервизору соответственно.

2.3.10 Вкладка "Previous Cases"

Данная вкладка предназначена для отображения информации о связанных делах.

2.3.11 Вкладка "Events"

На данной вкладке отображается список Событий, выполненных в рамках дела, и их текущий статус.

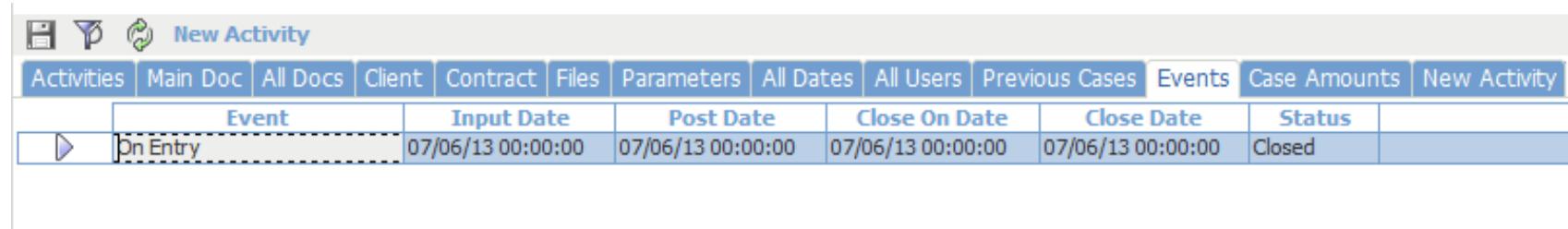


Рис. 26. Окно деталей дела, вкладка "Events"

2.3.12 Вкладка "Letters"

На данной вкладке отображается информация о письмах, относящихся к делу.

Работа с письмами выполняется в соответствии с описанием, приведенным в документе "Модуль работы с письмами".

2.3.13 Вкладка "Case Amounts"

На данной вкладке отображается информация о суммах дела.

Activities	Main Doc	All Docs	Client	Contract	Files	Parameters	All Dates	All Users	Previous Cases	Events	Case Amounts	Letters	New Activity
1	Trusted Amount		Client Amounts		Debit-Credit		Amount		Currency				
2	Cardholder Balance		Client Amounts & Balances		Debit		20,00	USD					
3	Clearing Balance		Bank Amounts & Balances		Debit		180,00	USD					
4	Chargeback Balance		Bank Amounts & Balances		None		200,00	USD					
5	Bank Balance		Bank Amounts & Balances		None		0,00	USD					
6	Summary Balance		Bank Amounts & Balances		None		0,00	USD					

Рис. 27. Окно деталей дела, вкладка "Case Amounts"

Суммы дела бывают разных типов. Суммы дела рассчитываются на основе сумм транзакций и комиссий, относящихся к данному делу. Некоторые типы сумм дела доступны только на стороне эмитента (например, "Cardholder Balance"), некоторые – только на стороне эквайрера (например, "Merchant Balance").

Типы сумм дела:

- "Trusted Amount" – для эмитента: часть суммы сделки, которая не опротестовывается держателем карты; для эквайрера: подтверждаемая торговцем сумма или часть суммы сделки. Данная сумма устанавливается автоматически, но может быть изменена вручную. Расчеты производятся по следующей формуле:
 - $Secondary Document Transaction Amount = Original Amount - Trusted Amount.$
- "Merchant Balance" – баланс торговца в рамках претензионного дела. Данная сумма зависит в том числе от суммы дебетования торговца (Recovering) и суммы, указанной как "Trusted Amount" на стороне эквайрера.
- "Cardholder Balance" – баланс держателя карты в рамках претензионного дела. Данная сумма зависит в том числе от суммы дебетования держателя карты (Reimbursement) и суммы, указанной как "Trusted Amount" на стороне эмитента.
- "Clearing Balance" – клиринговый баланс дела с позиции платежной системы (например, торговая операция на сумму 10 EUR изменяет данный баланс на 10 EUR, а обработка опротестования возвращает данный баланс к "0").
- "Chargeback Balance" – баланс по результатам обработки всех претензионных документов дела (без учета Fee Collections и Funds Disbursements)
- "Summary Balance" – сводный баланс. После завершения претензионного цикла данный баланс должен быть равен "0". Расчеты производятся следующим образом:
 - $Summary Balance = Bank Original Balance - Write-Off Amount,$ где "Bank Original Balance" представляет собой следующее выражение: $Bank Original Balance = Clearing Balance - Trusted Amount - Merchant Balance - Cardholder Balance;$
 - "Write-Off Amount" – сумма всех документов Final Write-Offs с учетом направления движения средств.
- "Bank Balance" – итоговый банковский баланс (отражается на банковском счете). Расчеты производятся по следующей формуле:
 - $Bank Balance = Summary Balance + Charges Balance + Bank Final Write-Off Amount$"Bank Balance" отличается от "Summary Balance" на сумму всех входящих и исходящих Fee Collections и Funds Disbursements в рамках дела ("Charges Balance") и на сумму списаний на счет прибылей/убытков банка ("Bank Final Write-Off Amount"). Данный показатель отражается в бухгалтерском учете банка: положительный – в доходах, отрицательный – в расходах.

Пример: Исходная сумма транзакции 100 USD Держатель карты опротестовывает 70 USD.

Эквайрер							МПС	Эмитент						
Summary Balance	Bank Balance	Chargeback Balance	Clearing Balance	Merchant Balance	Trusted Amount				Trusted Amount	Cardholder Balance	Clearing Balance	Chargeback Balance	Bank Balance	Summary Balance
							→ PRS \$100 →			-100	-100			
								Get Complaint for \$70						
								Create Dispute Case	-30	-70	-100	0	0	0
							← CHBK \$70 ←		-30	-70	-30	70	70	70
-70	-70	-70	30	0	100	Create Dispute Case								

Эквайрер							МПС	Эмитент						
Summary Balance	Bank Balance	Chargeback Balance	Clearing Balance	Merchant Balance	Trusted Amount				Trusted Amount	Cardholder Balance	Clearing Balance	Chargeback Balance	Bank Balance	Summary Balance
0	0	-70	30	-70	100	Reimb. \$70*		Reimb. \$60*	-30	-10	-30	70	10	10
50	50	-20	80	-70	100		→ 2PRS \$50 →		-30	-10	-80	20	-40	-40
15	15	-55	45	-70	100		← 2CHBK \$35 ←		-30	-10	-45	55	-5	-5
0	15	-55	45	-70	100	BANK Final Write-Off \$15		BANK Final Write-Off \$5	-30	-10	-45	55	-5	0

*Reimb. (Reimbursement) – для держателя карты – это возмещение держателю карты, для торговца – это списание со счета торговца.

2.3.14 Вкладка "New Activity"

Данная вкладка становится доступной после нажатия на кнопку [New Activity] в основном окне деталей дела.

Case Name			
Client Name	Test Client 12470		
Contract Number	401550 5781		
Reason			
Details			
Last Comments	2018-02-08 21:21:54: 200 USD 2018-02-08 21:21:53: 200 USD 2018-02-08 21:21:52: 0 USD		
Ext Case IDT			
Current State			
Strategy Schema	Standard Schema		
Strategy	VISA Issuer Standard Strategy		
Step	Pre-Arbitration		
 New Activity			
Activities Main Doc All Docs Client Contract Files Parameters All Dates All Users Previous Cases Events Case Amounts Letters New Activity			
Activity Date			
Activity Bank Date			
Performed By			
Activity Name			
Deadline Date			
Max Deadline Date			
Scheduled Date			
Max Scheduled Date			
Activity Group			
Activity			
Activity Reason			
Result			
Comment			
Object Role			
Object			
To Case			
Is Contact			

Рис. 28. Окно деталей дела, вкладка "New Activity"

На данной вкладке могут быть настроены параметры операции, выполняемой в рамках дела. Нужная операция может быть выбрана в поле *Activity*. Доступность операций определяется в соответствии с текущей стратегией и текущим шагом стратегии, на котором находится дело.

В зависимости от выбранной операции от пользователя может потребоваться ввод определенных данных в отдельной форме. После ввода необходимых данных для завершения выполнения операции необходимо нажать на кнопку [Complete] внизу вкладки "New Activity".

Пример выполнения операции для претензионного дела см. в разделе "[Пример выполнения операции для дела](#)".

2.4 Пример выполнения операции для дела

Доступность тех или иных операций для претензионных дел зависит от настроек конфигурации Dispute Assistant. Например, доступными операциями для претензионного дела могут быть: создание документа претензионного цикла, изменение причины создания дела, перевод дела на другой этап стратегии и др. Перечисленные операции включены в эталонные стратегии системы (см. в документах с описанием соответствующих эталонных стратегий).

В качестве примера выполнения операции приводится операция по созданию опротестования для претензионного дела, находящегося на этапе обработки "Processing Presentment".

Для выполнения операции необходимо открыть окно деталей дела и выполнить следующие шаги:

- Нажать на кнопку [New Activity] (см. [Рис. 28](#)).

Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1 Trusted Amount	Client Amounts	None	0,00	EUR
2 Cardholder Balance	Client Amounts & Balances	Debit	456,00	USD
3 Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	456,00	USD
4 Chargeback Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD
5 Bank Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD
6 Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD

Рис. 28. Выполнение операции по созданию опротестования

- В появившемся окне в полях *Activity Group* и *Activity* следует выбрать группу операций и название необходимой операции из списка доступных текущему пользователю операций, затем нажать на кнопку [OK]. В рассматриваемом примере необходимо выбрать значение "Create Chargeback".

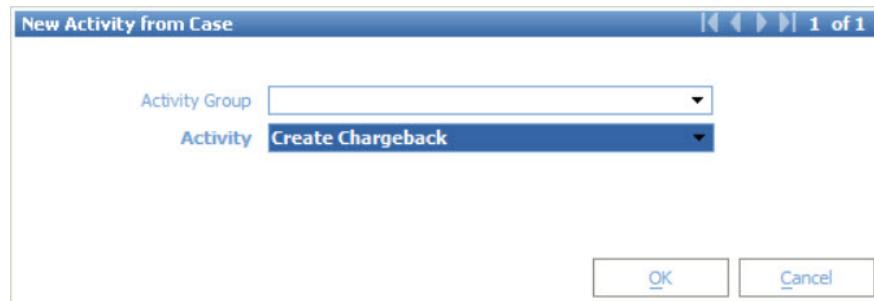


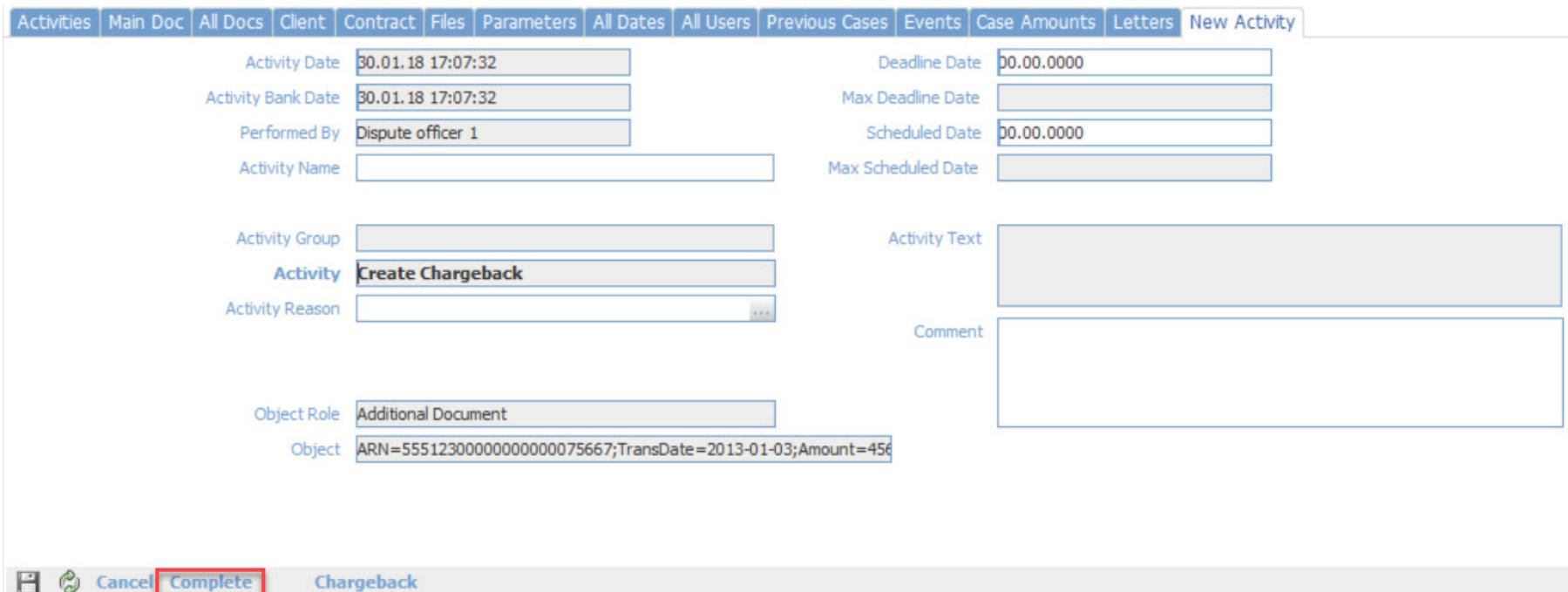
Рис. 29. Выбор группы операции и операции

- На вкладке "New Activity" необходимо нажать на отобразившуюся кнопку с названием выбранной операции внизу окна дела (в примере - кнопка [Chargeback]).
- В появившемся окне следует указать необходимые данные и нажать на кнопку [OK] для утверждения документа. В случае успешного утверждения, документу будет присвоен статус "Waiting", т.е. документ будет готов к обработке с помощью процедуры принятия документов и выгрузке в платежную систему в рамках ежедневных процедур.

Case Name	001-RBS	Category	Dispute																																																								
Client Name	001-RBS	Domain	Standard Domain																																																								
Contract Number	001-UNKNOWN_ECMC	IDT	D624520																																																								
Reason		Status	In Work																																																								
Details		Priority	High																																																								
Last Comments		Entry Mode																																																									
Ext Case IDT		Open Date	11.11.13 0:00:00																																																								
Current State		Close Date	19.07.18 0:00:41																																																								
Strategy Schema	Standard Schema	Deadline Date	00.00.00 0:00:00																																																								
Strategy	MasterCard Issuer Standard Strategy	Scheduled Date	00.00.00 0:00:00																																																								
Step	Processing Presentment	Last Activity Date	11.11.13 0:00:00																																																								
Supervisor		Current Owner	Dispute officer 1																																																								
<table border="1"> <tr> <td>Activity Date</td> <td>23.07.18 15:35:15</td> <td>Deadline Date</td> <td>00.00.0000</td> </tr> <tr> <td>Activity Bank Date</td> <td>23.07.18 15:35:15</td> <td>Max Deadline Date</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Performed By</td> <td>Dispute officer 1</td> <td colspan="2"> Create Chargeback 1 of 1 </td> </tr> <tr> <td>Activity Name</td> <td></td> <td>Fin</td> <td>Advice</td> </tr> <tr> <td>Activity Group</td> <td></td> <td>Retail Cbk</td> <td>Posting Date: 00.00.0000</td> </tr> <tr> <td>Activity</td> <td>Create Chargeback</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Activity Reason</td> <td></td> <td>Trans:</td> <td>03.01.13 0:00:</td> </tr> <tr> <td>Object Role</td> <td>Additional Document</td> <td>Settl:</td> <td>03.01.2013</td> </tr> <tr> <td>Object</td> <td></td> <td>Recon:</td> <td>456,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Settl:</td> <td>456,00 USD</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Reason:</td> <td>4801 Requested transaction data was not received</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Req:</td> <td>0 Supporting documentation is not required</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Details:</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Add Info:</td> <td></td> </tr> </table>				Activity Date	23.07.18 15:35:15	Deadline Date	00.00.0000	Activity Bank Date	23.07.18 15:35:15	Max Deadline Date		Performed By	Dispute officer 1	Create Chargeback 1 of 1		Activity Name		Fin	Advice	Activity Group		Retail Cbk	Posting Date: 00.00.0000	Activity	Create Chargeback			Activity Reason		Trans:	03.01.13 0:00:	Object Role	Additional Document	Settl:	03.01.2013	Object		Recon:	456,00 USD			Settl:	456,00 USD			Reason:	4801 Requested transaction data was not received			Req:	0 Supporting documentation is not required			Details:				Add Info:	
Activity Date	23.07.18 15:35:15	Deadline Date	00.00.0000																																																								
Activity Bank Date	23.07.18 15:35:15	Max Deadline Date																																																									
Performed By	Dispute officer 1	Create Chargeback 1 of 1																																																									
Activity Name		Fin	Advice																																																								
Activity Group		Retail Cbk	Posting Date: 00.00.0000																																																								
Activity	Create Chargeback																																																										
Activity Reason		Trans:	03.01.13 0:00:																																																								
Object Role	Additional Document	Settl:	03.01.2013																																																								
Object		Recon:	456,00 USD																																																								
		Settl:	456,00 USD																																																								
		Reason:	4801 Requested transaction data was not received																																																								
		Req:	0 Supporting documentation is not required																																																								
		Details:																																																									
		Add Info:																																																									
		OK	Cancel																																																								

Рис. 30. Создание опротестования

- Для завершения операции следует нажать на кнопку [Complete] (см. Рис. 31).



The screenshot shows the 'Create Chargeback' activity creation form. The 'Activity' field is set to 'Create Chargeback'. The 'Object' field contains the value 'ARN=555123000000000000075667;TransDate=2013-01-03;Amount=456'. The 'Complete' button at the bottom is highlighted with a red border.

Рис. 31. Завершение операции по созданию опротестования

- Появится сообщение о завершении операции и названии этапа стратегии, на который было переведено дело.

В случае возникновения сообщения об ошибке "Activity is not active. Can not be completed." необходимо отменить выполнение операции с помощью кнопки [Cancel] и проверить соответствие даты версии операции *Applied Version* (пункт меню "Dispute Assistant R2 → Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Activities") и даты версии соответствующей стратегии *Applied Version* (пункт меню "Dispute Assistant R2 → Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Strategy Schemes"). В случае обновления указанных дат следует выполнить действия по проверке и сохранению данных для группы стратегии (кнопки [Check] и [Apply] соответственно). Затем выполните необходимую операцию повторно.

История выполнения операций отображается на вкладке "Activities" (см. подчиненную вкладку "History") окна деталей дела (см. [Рис. 32](#)).



Activities								
History								
	Date	Performed By	By System	Name	Comment Text	Strategy Step	Status	ID
1	30.01.18 17:13:09	Dispute officer 1	No	Create Chargeback	456 USD	Processing Pre...	Completed	1311...
▶	30.01.18 12:30:28	Dispute officer 1	No	Add Complaint		Opening Case	Completed	1311...

Рис. 32. Информация о выполненных по делу операциях

Поле "Last Activity Date" в верхней части окна деталей дела обновится в соответствии с текущей датой.

На вкладке "All Docs" окна деталей дела отобразится запись о созданном документе.

2.5 Стратегии обработки претензионных дел

Обработка дел в системе WAY4 выполняется на базе платформы Case Management, обеспечивающей работу различных модулей системы, в том числе модуля Dispute Assistant.

В системе WAY4 предусмотрены эталонные стратегии, в соответствии с которыми выполняется обработка дел по умолчанию. При необходимости эталонные стратегии могут быть изменены в соответствии с особенностями алгоритма обработки дел, определенного регламентом банка.

Просмотр и редактирование стратегий 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".

Описание эталонных стратегий по обработке претензионных дел в виде схем и представление стратегий в WAY4 Manager см. в соответствующих документах.

3. Работа с претензионными делами на стороне эмитента

В соответствии с правилами организации претензионного цикла эмитентом могут создаваться следующие претензионные документы:

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

В рамках работы с претензионным делом могут быть выполнены следующие виды операций:

- [Создание претензионного дела;](#)
- [Создание документов претензионного цикла:](#)
 - [Запрос дополнительной информации о сделке \(Retrieval Request\);](#)
 - [Опротестование \(Chargeback\), повторное опротестование \(Arbitration Chargeback\);](#)
- [Возмещение \(Reimbursement\);](#)
- [Создание жалобы на мошенничество \(FRS/SAFE document\) / Create FRS/SAFE document](#)
- [Изменение суммы Trusted Amount](#)
- [Создание межбанковского претензионного документа \(Fee Collection / Funds Disbursement\)](#)
- [Закрытие дела и списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off](#)
- [Перевод средств с технического счета на счет прибылей/убытков \(Final Write-Off\)](#)

3.1 Создание претензионного дела на стороне эмитента

Предметные дела в системе формируются следующими способами:

- В системе автоматически создается новое претензионное дело при получении некорректного платежного требования (например, при получении платежного требования на заблокированную или несуществующую карту).
- При регистрации пользователем жалобы клиента банка, на основе которой будет создано претензионное дело вручную:
 - как отдельное дело (из интерфейса таблицы "All Docs");
 - как подчиненное дело рискового дела или дела по обращению клиента (из интерфейса дела другого домена).

Открытые дела доступны при выборе пункта меню "OpenWay → Dispute Assistant R2 → Operations → <Supervisor/Team/My> Worklists → Open Cases" (см. в разделе "[Группа меню пользователя "Operations"](#)").

3.1.1 Создание претензионного дела из таблицы "All Docs"

Для создания самостоятельного дела на основе жалобы клиента банка следует выбрать пункт меню "OpenWay → Dispute Assistant R2 → Operations → All Docs".

На основе одного документа может быть создано одно дело.

Для создания дела следует:

- Выделить запись в таблице документов "All Docs" и выбрать в меню кнопки [New Case] пункт "By single document".
- В открывшемся окне создания нового дела (см. [Рис. 33](#)) следует ввести информацию, необходимую для создания дела. Обязательными полями для заполнения являются:
 - *Category* – категория домена, к которому относится дело; по умолчанию указана категория текущего домена ("Dispute"), данное поле не доступно для редактирования.
 - *Domain* – домен стратегий, к которому относится дело.
 - *Reason* – причина создания дела.

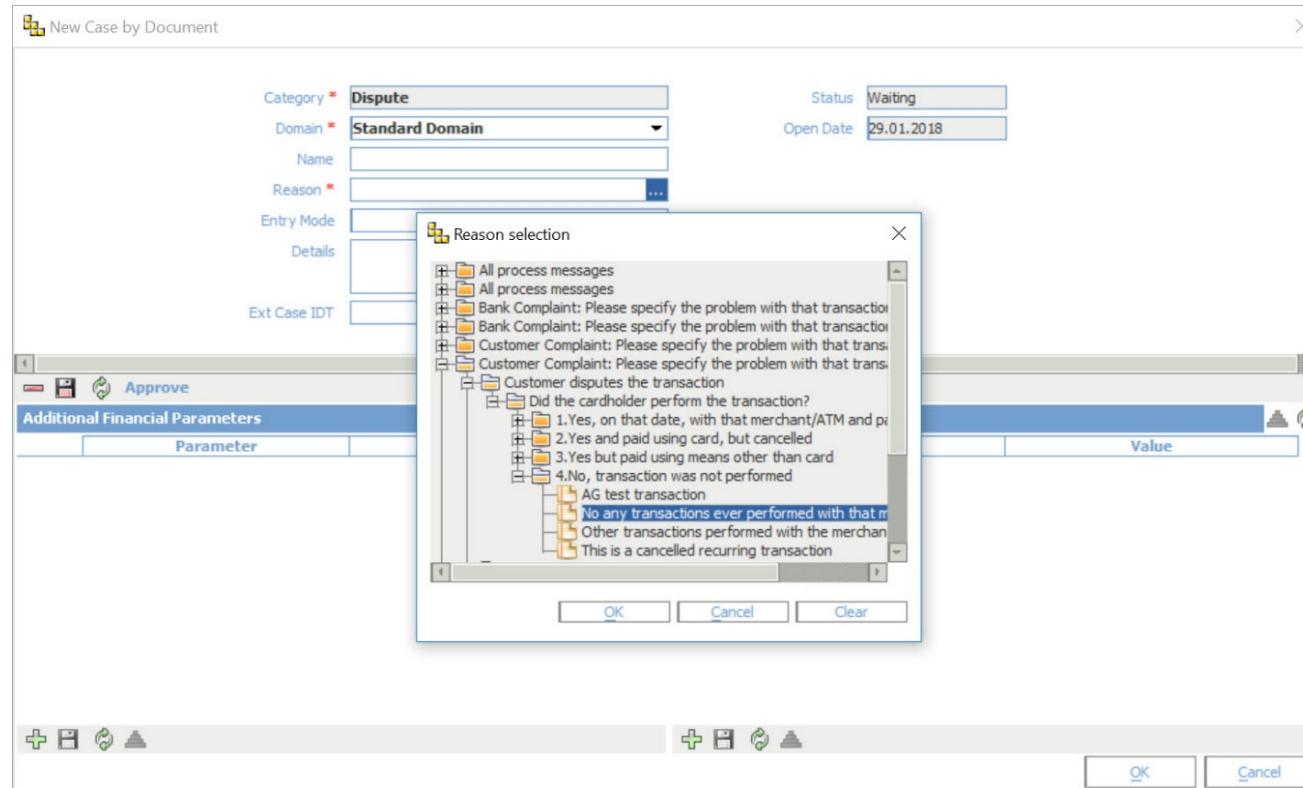


Рис. 33. Создание претензионного дела на основе документа

- После ввода необходимой информации следует нажать на кнопку [Approve]. В появившемся окне отобразится идентификационный номер созданного дела (Case IDT). Чтобы закрыть форму создания дела, следует нажать на кнопку [OK].

(i) Если форма создания дела была закрыта без утверждения дела, то дело останется в состоянии "Waiting" и попадет в список дел, ожидающих обработки супервизором ("OpenWay → Dispute Assistant R2 → Operations → Supervisor Worklists → Waiting Cases").

В случае успешного утверждения дела выполнится его диспетчеризация – система автоматически назначит ответственного исполнителя. Дело станет доступным исполнителю в списке его открытых дел ("My Worklists").

3.1.2 Создание претензионного дела из интерфейса дела другого домена

Претензионное дело может быть создано как подчиненное дело рискового дела или дела по обращению клиента.

Для создания претензионного дела из интерфейса дела другого домена следует:

- В окне просмотра деталей исходного дела нажать на кнопку [New Case] (на Рис. 34 в качестве примера представлено окно деталей рискового дела).

Case Name	FC_300118_7			Category	Financial Case																																												
Client Name	Test Client 39870			Domain	Risk Management																																												
Contract Number	541333_6258			IDT	F572150																																												
Transaction Count	1	for a Total of	-460.56	USD	Status	Active	Priority High																																										
Reason	Test2			Entry Mode	By Email																																												
Details				Open Date	30.01.18 12:34:40																																												
Last Comments				Close Date	00.00.00 0:00:00																																												
				Deadline Date	00.00.00 0:00:00																																												
<input type="button" value="New Case"/> <input type="button" value="New Activity"/> <input type="button" value="New Dispute"/>																																																	
New Activity <table border="1"> <tr> <th>Activities</th> <th>All Docs</th> <th>Client</th> <th>Contract</th> <th>Files</th> <th>Risk Rules</th> <th>Parameters</th> <th>All Dates</th> <th>All Users</th> <th>Previous Cases</th> <th>Financial Sum</th> <th>Events</th> <th>Letters</th> <th>New Activity</th> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Fin</td> <td>Advice</td> <td>Retail</td> <td>POS Card Read</td> <td>,POS,TERM,TERM_T...</td> <td>5555550000...</td> <td>541333_6258</td> <td>375667</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>								Activities	All Docs	Client	Contract	Files	Risk Rules	Parameters	All Dates	All Users	Previous Cases	Financial Sum	Events	Letters	New Activity	<input type="checkbox"/>	Fin	Advice	Retail	POS Card Read	,POS,TERM,TERM_T...	5555550000...	541333_6258	375667																			
Activities	All Docs	Client	Contract	Files	Risk Rules	Parameters	All Dates	All Users	Previous Cases	Financial Sum	Events	Letters	New Activity																																				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
Fin	Advice	Retail	POS Card Read	,POS,TERM,TERM_T...	5555550000...	541333_6258	375667																																										
<input type="button" value="New Case"/> <input type="button" value="Full Info"/> <input type="button" value="Original Data"/> <input type="button" value="M-Transaction"/> <input type="button" value="Services"/>																																																	
Sub Disputes <table border="1"> <thead> <tr> <th>Case IDT</th> <th>Status</th> <th>Owner</th> <th>Strategy</th> <th>Step</th> <th>Last Case Activity</th> <th>Trans Date</th> <th>Trans Amnt</th> <th>Trans Curr</th> <th>Trans De</th> </tr> </thead> </table>								Case IDT	Status	Owner	Strategy	Step	Last Case Activity	Trans Date	Trans Amnt	Trans Curr	Trans De																																
Case IDT	Status	Owner	Strategy	Step	Last Case Activity	Trans Date	Trans Amnt	Trans Curr	Trans De																																								
<input type="button" value="New Case"/> <input type="button" value="Full Info"/> <input type="button" value="Original Data"/> <input type="button" value="M-Transaction"/> <input type="button" value="Services"/>																																																	

Рис. 34. Создание претензионного дела как подчиненное дело рискового дела

- В открывшемся окне (см. Рис. 35) следует ввести информацию, необходимую для создания дела. Поля *Category* и *Domain* по умолчанию заполнены и не доступны для редактирования. Обязательным полем для заполнения является поле *Reason* (причина создания дела).

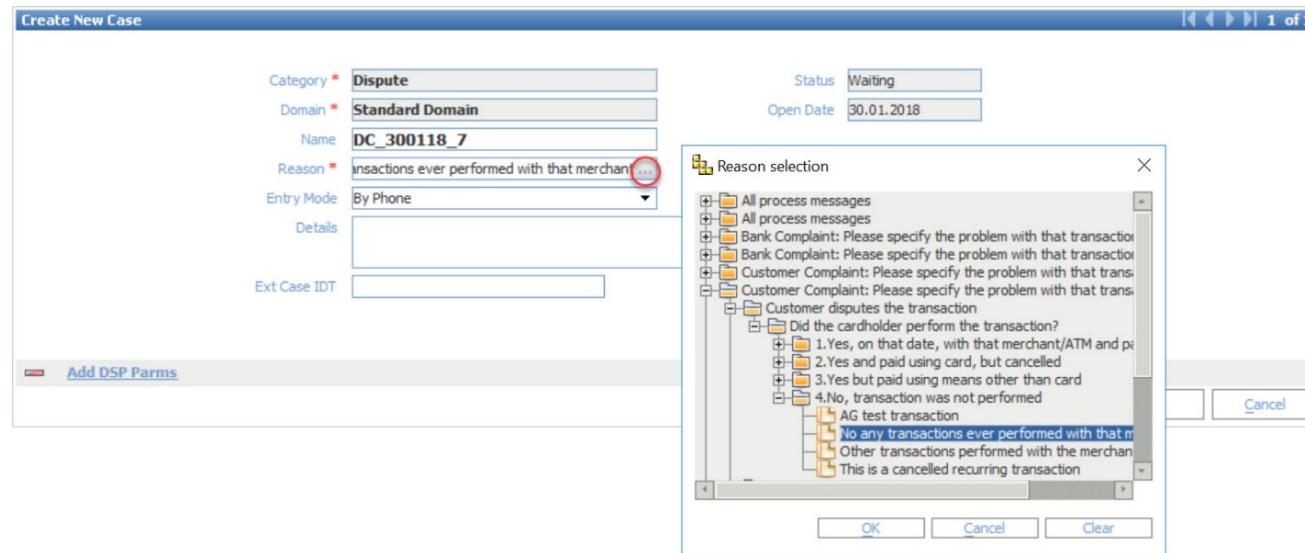


Рис. 35. Создание претензионного дела

- В окне деталей родительского дела на вкладке "New Activity" (см. Рис. 36) нажать на кнопку [Complete]. После подтверждения действия появится окно с информацией о создании претензионного дела.

Case Name	FC_300118_7			Category	Financial Case		
Client Name	Test Client 39870			Domain	Risk Management		
Contract Number	541333_____6258			IDT	F572150		
Transaction Count	1	for a Total of	-460.56	USD	Status	In Work	Priority High
Reason	Test2			Entry Mode	By Email		
Details				Open Date	30.01.18 12:34:40		
Last Comments				Close Date	00.00.00 0:00:00		
				Deadline Date	00.00.00 0:00:00		
<input type="button" value="Activities"/> <input type="button" value="All Docs"/> <input type="button" value="Client"/> <input type="button" value="Contract"/> <input type="button" value="Files"/> <input type="button" value="Risk Rules"/> <input type="button" value="Parameters"/> <input type="button" value="All Dates"/> <input type="button" value="All Users"/> <input type="button" value="Previous Cases"/> <input type="button" value="Financial Sum"/> <input type="button" value="Events"/> <input type="button" value="Letters"/> <input type="button" value="New Activity"/>							
Activity Date	00.00.00 0:00:00		Deadline Date	00.00.0000			
Activity Bank Date	00.00.00 0:00:00		Max Deadline Date				
Performed By			Scheduled Date	00.00.0000			
Activity Name			Max Scheduled Date				
Activity Group							
Activity	Dispute Case creation for Main Bundle Prs						
Activity Reason							
				Comment			
<input type="button" value="Object Role"/> <input type="button" value="Document"/>							
<input type="button" value="Cancel"/> <input style="border: 2px solid red; padding: 2px; margin-left: 10px;" type="button" value="Complete"/>							

Рис. 36. Завершение процесса создания претензионного дела

В окне деталей исходного дела в форме Sub Disputes отобразится созданное претензионное дело (см. [Рис. 37](#)).

Case Name	FC_300118_7		Category	Financial Case																																									
Client Name	Test Client 39870		Domain	Risk Management																																									
Contract Number	541333_____6258		IDT	F572150																																									
Transaction Count	1	for a Total of	-460.56	USD																																									
Reason	Test2																																												
Details																																													
Last Comments																																													
<table border="1"> <tr> <td>Activity Type</td> <td>Start Date</td> <td>End Date</td> <td>Due Date</td> <td>Actual Date</td> <td>Comments</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>						Activity Type	Start Date	End Date	Due Date	Actual Date	Comments																																		
Activity Type	Start Date	End Date	Due Date	Actual Date	Comments																																								
<p>New Activity</p> <table border="1"> <tr> <th>Activities</th> <th>All Docs</th> <th>Client</th> <th>Contract</th> <th>Files</th> <th>Risk Rules</th> <th>Parameters</th> <th>All Dates</th> <th>All Users</th> <th>Previous Cases</th> <th>Financial Sum</th> <th>Events</th> <th>Letters</th> <th>New Activity</th> </tr> <tr> <td>Is Aut...</td> <td>Request C...</td> <td>Trans Type</td> <td>Trans Condition</td> <td>Trans Cond Details</td> <td>Acq Ref Nu...</td> <td>Target Contract</td> <td>Auth Code</td> <td colspan="5">Trans Details</td> </tr> <tr> <td>Fin</td> <td>Advice</td> <td>Retail</td> <td>POS Card Read</td> <td>,POS,TERM,TERM_T...</td> <td>5555550000...</td> <td>541333_____6258</td> <td>375667</td> <td colspan="5"></td> </tr> </table>						Activities	All Docs	Client	Contract	Files	Risk Rules	Parameters	All Dates	All Users	Previous Cases	Financial Sum	Events	Letters	New Activity	Is Aut...	Request C...	Trans Type	Trans Condition	Trans Cond Details	Acq Ref Nu...	Target Contract	Auth Code	Trans Details					Fin	Advice	Retail	POS Card Read	,POS,TERM,TERM_T...	5555550000...	541333_____6258	375667					
Activities	All Docs	Client	Contract	Files	Risk Rules	Parameters	All Dates	All Users	Previous Cases	Financial Sum	Events	Letters	New Activity																																
Is Aut...	Request C...	Trans Type	Trans Condition	Trans Cond Details	Acq Ref Nu...	Target Contract	Auth Code	Trans Details																																					
Fin	Advice	Retail	POS Card Read	,POS,TERM,TERM_T...	5555550000...	541333_____6258	375667																																						
<p>New Case Full Info Original Data M-Transaction Services</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="10">Sub Disputes</td> </tr> <tr> <th>Case IDT</th> <th>Status</th> <th>Owner</th> <th>Strategy</th> <th>Step</th> <th>Last Case Activity</th> <th>Trans Date</th> <th>Trans Amnt</th> <th>Trans Curr</th> <th>Trans De</th> </tr> <tr> <td>D572180</td> <td>Active</td> <td>Dispute offic...</td> <td>MasterCard Issuer St...</td> <td>Processing Presentment</td> <td>Add Complaint</td> <td>03.01.13 0:00:00</td> <td>400,00</td> <td>EUR</td> <td></td> </tr> </table>						Sub Disputes										Case IDT	Status	Owner	Strategy	Step	Last Case Activity	Trans Date	Trans Amnt	Trans Curr	Trans De	D572180	Active	Dispute offic...	MasterCard Issuer St...	Processing Presentment	Add Complaint	03.01.13 0:00:00	400,00	EUR											
Sub Disputes																																													
Case IDT	Status	Owner	Strategy	Step	Last Case Activity	Trans Date	Trans Amnt	Trans Curr	Trans De																																				
D572180	Active	Dispute offic...	MasterCard Issuer St...	Processing Presentment	Add Complaint	03.01.13 0:00:00	400,00	EUR																																					
<p>Open Case Screen Case Params ▾ Apply Group Activity Apply Single Activity</p>																																													

Рис. 37. Отображение подчиненного претензионного дела в окне деталей рискового дела

3.2 Работа с документами претензионного цикла на стороне эмитента

В данном разделе описываются процедуры создания претензионных документов и операции над делами на стороне эмитента. О выполнении общих для эмитента и эквайрера операций см. в разделе "[Общие операции по обработке претензионных дел](#)".

Создание документов претензионного цикла выполняется в окне деталей дела, которое может быть открыто из списка открытых дел "Open Cases".

3.2.1 Запрос дополнительной информации о сделке (Retrieval Request)

Запрос дополнительной информации может формироваться эмитентом в начале претензионного цикла или после опротестования с целью получения от эквайрера дополнительной информации об оспариваемой транзакции.

Для создания запроса дополнительной информации о сделке необходимо выполнить операцию "Create Retrieval Request" для соответствующего претензионного дела.

Для этого в окне деталей дела следует нажать на кнопку "New Activity", в открывшемся окне выбрать группу операций и операцию (значение "Create Retrieval Request" в поле *Activity*), затем нажать отобразившуюся кнопку [Retrieval Request] (см. [Рис. 38](#)).

Подробнее о выполнении операций см. в разделе "[Пример выполнения операции для дела](#)".

На рисунке представлен внешний вид окна "Create Retrieval Request".

Case Name			
Client Name	Test Client 11470		
Contract Number	401550_____3846		
Reason	<input type="text"/>		
Details	<input type="text"/>		
Last Comments	2018-07-13 23:23:33: 200 USD 2018-07-13 23:23:32: 200 USD 2018-07-13 23:23:32: 0 RUR		
Ext Case IDT	<input type="text"/>		
Current State			
Strategy Schema	Standard Schema		
Strategy	VISA Issuer Standard Strategy		
Step	Pre-Arbitration		
Activities Main Doc All Docs Client Contract Files Parameters All Dates All Users Previous Cases Events Case Amounts Letters New Activity			
Activity Date	<input type="text" value="24.07.18 13:17:34"/>		
Activity Bank Date	<input type="text" value="24.07.18 13:17:34"/>		
Performed By	Dispute officer 1		
Activity Name	<input type="text"/>		
Activity Group	<input type="text"/>		
Activity	Create Retrieval Request (Iss)		
Activity Reason	<input type="text"/>		
Object Role	Additional Document		
Object	<input type="text"/>		
Create Retrieval Request			
<input type="button" value="Fin"/> <input type="button" value="Advice"/> <input type="button" value="ATM Retr"/> Posting Date: <input type="text" value="00.00.0000"/>			
Status:	Trans: 22.11.10 13:48		
Reason:	<input type="text"/>		
Req:	2 Photocopy		
Details:	<input type="text"/>		
Add Info:	<input type="text"/>		
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/>			
Cancel Complete Retrieval Request			

Рис. 38. Создание запроса дополнительной информации о сделке

В данном окне следует 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 дополнительной информации: копия по факсу, исходный документ и т. д. (см. раздел "[Параметры дополнительной информации \(Requirements\)](#)");
- *Details* – поле для ввода дополнительной информации по документу согласно требованиям платежных систем.

После сохранения данных необходимо нажать на кнопку [Complete] в окне деталей дела для завершения выполнения операции.

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").

Создание документа данного типа может быть выполнено для группы претензионных дел в рамках выполнения групповой операции.

Запрос дополнительной информации можно отменить с помощью операции "Cancel Retrieval Request", если это допускается правилами ПС.



Операция по созданию запроса дополнительной информации (Retrieval Request) недоступна, если документ этого типа для оспариваемой транзакции уже создан – в этом случае для создания нового документа надо предварительно отменить с помощью операции "Cancel Retrieval Request" ранее созданный документ.

3.2.2 Опротестование (Chargeback), повторное опротестование (Arbitration Chargeback)

Опротестование является документом, который эмитент отправляет эквайреру с целью опротестовать транзакцию, выполненную на устройстве эквайрера.



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

Для создания опротестования вручную необходимо выполнить операцию "Create Chargeback" для соответствующего претензионного дела.

Для этого в окне деталей дела следует нажать на кнопку "New Activity", в открывшемся окне выбрать группу операций и операцию (значение "Create Chargeback" в поле *Activity*), затем нажать отобразившуюся кнопку [Chargeback] (см. [Рис. 39](#)).

Подробнее о выполнении операций см. в разделе "[Пример выполнения операции для дела](#)".

На рисунке представлен внешний вид окна "Create Chargeback".

<p>Case Name Client Name 001-RBS Contract Number 001-UNKNOWN_ECMC</p> <p>Reason Details Last Comments Ext Case IDT</p> <p>Current State Strategy Schema Standard Schema Strategy MasterCard Issuer Standard Strategy Step Processing Presentment</p> <p> Activities Main Doc All Docs Client Contract Files Parameters All Dates All Users Previous Cases Events Case Amounts Letters New Activity</p> <p>Activity Date 23.07.18 15:35:15 Activity Bank Date 23.07.18 15:35:15 Performed By Dispute officer 1 Activity Name Activity Group Activity Create Chargeback Activity Reason Object Role Additional Document Object</p>	<p>Category Dispute Domain Standard Domain IDT D624520 Status In Work Priority High Entry Mode Open Date 11.11.13 0:00:00 Close Date 19.07.18 0:00:41 Deadline Date 00.00.00 0:00:00 Scheduled Date 00.00.00 0:00:00 Last Activity Date 11.11.13 0:00:00 Current Owner Dispute officer 1 Supervisor</p> <p>Create Chargeback</p> <table border="0"> <tr> <td>Fin</td> <td>Advice</td> <td>Retail Cbk</td> <td>Posting Date: 00.00.0000</td> </tr> <tr> <td>Status:</td> <td>Trans: 03.01.13 0:00:</td> <td>Settl: 03.01.2013</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Recon:</td> <td>456,00</td> <td>USD</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Settl:</td> <td>456,00</td> <td>USD</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reason:</td> <td colspan="3">4801 Requested transaction data was not received</td> </tr> <tr> <td>Req:</td> <td colspan="3">0 Supporting documentation is not required</td> </tr> <tr> <td>Details:</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Add Info:</td> <td colspan="3"></td> </tr> </table> <p>OK Cancel</p>	Fin	Advice	Retail Cbk	Posting Date: 00.00.0000	Status:	Trans: 03.01.13 0:00:	Settl: 03.01.2013		Recon:	456,00	USD		Settl:	456,00	USD		Reason:	4801 Requested transaction data was not received			Req:	0 Supporting documentation is not required			Details:				Add Info:			
Fin	Advice	Retail Cbk	Posting Date: 00.00.0000																														
Status:	Trans: 03.01.13 0:00:	Settl: 03.01.2013																															
Recon:	456,00	USD																															
Settl:	456,00	USD																															
Reason:	4801 Requested transaction data was not received																																
Req:	0 Supporting documentation is not required																																
Details:																																	
Add Info:																																	

Рис. 39. Создание опротестования

В данной форме необходимо указать тип опротестования:

- "Advice" – опротестование всей суммы транзакции;
- "Part Advice" – частичное опротестование.

Сумма оспариваемой транзакции указывается в поле *Recon* (Reconciliation Amount).

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

При создании опротестования в платежной системе Visa пользователю необходимо указать в поле *Add Info* специальные теги, задав им значения, предоставленные платежной системой на сайте VISA Resolve Online:

- 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).

Прочие поля данной формы заполняются аналогично тому, как это делается при работе с формой запроса дополнительной информации о сделке (см. раздел "[Запрос дополнительной информации о сделке \(Retrieval Request\)](#)").

После сохранения данных необходимо нажать на кнопку [Complete] в окне деталей дела для завершения выполнения операции.

Создание документа данного типа может быть выполнено для группы претензионных дел в рамках выполнения групповой операции.



Частичное опротестование не может быть создано в рамках выполнения групповой операции.

Для формирования повторного опротестования согласно правилам платежной системы MasterCard, следует использовать операцию "Create Final Chargeback". Данный документ может быть создан после получения эмитентом от эквайрера повторного платежного требования (Second Presentment). Поля формы при создании повторного опротестования заполняются по тем же правилам, что и при создании опротестования.



Команда по созданию опротестования недоступна, если выполняется хотя бы одно из следующих условий:

- Документ этого типа для оспариваемой транзакции уже создан – в этом случае для создания нового документа необходимо предварительно создать документ, отменяющий опротестование.
- В рамках претензионного цикла выполнена операция Write-off – списание со счета контракта спорных сумм (Dispute Contract).

3.2.3 Создание пакетных опротестований (bundled Chargebacks)

В претензионной практике часто встречаются случаи, когда после компрометации карты держатель оспаривает сразу несколько платежных требований. При этом, если платежная система допускает, по схожим платежным требованиям (у которых совпадают PAN, название торговца ("Merchant Name"), идентификатор эквайрера ("Source Member Id"), MCC), вместо отдельных опротестований по каждому платежному требованию, может быть создано общее опротестование – пакетное опротестование (bundled Chargeback). Самое первое платежное требование будет являться основным документом (Main bundled First Presentment), на основе которого может быть выполнен возврат общей опротестовываемой суммы.

Настройки системы, необходимые для работы с пакетными опротестованиями, см. в документе "Dispute Assistant Case Configuration".

Порядок действий при поддержке функциональности по созданию пакетных опротестований (Workflow):

1. Все платежные требования, по которым следует выполнить пакетное опротестование, должны быть добавлены в одно общее финансовое дело.
2. Из финансового дела следует создать подчиненное претензионное дело для самого первого по дате создания платежного требования (Main bundled First Presentment), при этом должна быть указана причина (*Activity Reason*).
3. Из финансового дела для всех оставшихся платежных требований (которые были созданы позднее Main bundled First Presentment) следует выполнить операцию по добавлению в претензионное дело платежных требований для пакетного опротестования.
4. Из финансового или претензионного дела следует выполнить операцию по созданию пакетного опротестования.

При выполнении операции по добавлению в претензионное дело платежных требований для пакетного опротестования (*Program Code="DSP_ADD_BUNDLE_PRS"*) выполняются следующие проверки:

- Количество документов категории "Advice", имеющие статус *Posting Status="Posted"*, в финансовом деле больше одного.
- Проверка основного документа по тегу "CHECK_MAIN_DOC=Y;"
- Проверка того, что у всех документов в текущем финансовом деле:
 - Совпадают PAN, название торговца ("Merchant Name"), идентификатор эквайрера ("Source Member Id"), MCC.
 - Отсутствуют вторичные документы.
 - Совпадают валюта транзакции платежного требования (*Trans Currency*), валюта списания платежного требования (*Settl Currency*) и валюта оспариваемой транзакции (*Reconciliation Amount*).
 - Совпадает валюта исходного и целевого счета.
- Проверка суммы документа в соответствии с тегом MAX_TRN_AMNT (максимальная сумма транзакции, разрешенная для отдельного платежного требования в рамках финансового дела).
- Проверка итоговой суммы документа в соответствии с тегом MAX_BATCH_AMNT (максимальная сумма транзакций, разрешенная для всех платежных требований в рамках финансового дела).

Если все проверки успешно выполнены, в претензионное дело будут добавлены платежные требования. При этом для самого первого по дате создания платежного требования (Main bundled First Presentment) будет добавлен тег "BUNDLE=Y;".

При создании пакетного опротестования по первому платежному требованию (Main bundled First Presentment) модуль Dispute Assistant вычисляет сумму опротестования с учетом сумм всех документов (Main and Subordinate).

3.2.4 Отмена опротестования

Создание отменяющего документа осуществляется при необходимости отмены результатов транзакций, связанных с документом, зарегистрированным в системе.

Для создания отменяющего документа следует в форме "Doc – Brief", вызываемой из формы "All Docs", нажать на кнопку [→ Reverse].

В случае успешного создания документа на экране будет представлено соответствующее сообщение, а затем форма "→ Reverse for Doc - Brief" для отменяющего документа.

Doc - Brief for Chain

Fin	Reversal	Retail Cbk	Auth: 478387	Trans: 04.01.13 0:0	USD	123,0
Status:	00.00.0000	Waiting	ARN: 55555500000000000078387	Settl: 04.01.2013	USD	123,0
			IRN: [redacted]	Recon:	USD	123,0
Target:	Source:	NW Date: 00.00.00 0:0				
Channel: Our POS	VISA	Dts:	[redacted]	[redacted]		
Member: [redacted]	444555	Reason:				
Number: 99999994	444555*****3456	Req:				
Contract: [redacted]	[redacted]	Dt:				

[--> Adjust](#) [--> Cbk/Rpr](#) [--> Repost](#) [--> Reverse](#) [--> Retr/Resp](#) [--> Pt Cbk/Rpr](#) [Full Info](#) [Chain](#) [Mtr](#) [Order](#) [Messages](#)

--> Reverse for Doc - Brief

Fin Reversal Retail Cbk Status:

Posting Date:

Trans: USD

Settl: USD

Recon:

Reason Code:

Reason Details:

Additional Information:

Рис. 40. Создание документа, отменяющего опротестование

Поля формы для создания отмены опротестования 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 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:

- 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).

После заполнения полей формы следует нажать на кнопку [Approve]. По этой команде система осуществляет контроль данных документа (Validation). В случае подтверждения корректности данных, документ получает статус "Waiting", т.е. оказывается подготовлен к процедуре принятия документов.

Возмещение (Reimbursement)

В процессе работы с претензионным делом сотрудником банка может быть принято решение о возмещении держателю карты суммы или части суммы оспариваемой транзакции (на тех этапах стратегии, где данная операция разрешена конфигурацией стратегии).

Для создания возмещения необходимо выполнить операцию "Create Reimbursement" для соответствующего претензионного дела.

Для этого в окне деталей дела следует нажать на кнопку "New Activity", в открывшемся окне выбрать группу операций и операцию (значение "Create Reimbursement" в поле *Activity*), затем нажать отобразившуюся кнопку [Reimbursement] (см. [Рис. 41](#)).

Подробнее о выполнении операций см. в разделе "[Пример выполнения операции для дела](#)".

На рисунке представлен внешний вид окна "Create Reimbursement".

Case Name			
Client Name	Test Client 12470		
Contract Number	401550_____3355		
Reason			
Details			
Last Comments	2018-07-24 13:32:28: 200 USD 2018-07-13 23:23:39: 200 USD		
Ext Case IDT			
Current State			
Strategy Schema	Standard Schema		
Strategy	VISA Issuer Standard Strategy		
Step	Waiting Representation		
<input type="button" value="Activities"/> <input type="button" value="Main Doc"/> <input type="button" value="All Docs"/> <input type="button" value="Client"/> <input type="button" value="Contract"/> <input type="button" value="Files"/> <input type="button" value="Parameters"/> <input type="button" value="All Dates"/> <input type="button" value="All Users"/> <input type="button" value="Previous Cases"/> <input type="button" value="Events"/> <input type="button" value="Case Amounts"/> <input type="button" value="Letters"/> <input type="button" value="New Activity"/>			
Activity Date	24.07.18 13:34:21		
Activity Bank Date	24.07.18 13:34:21		
Performed By	Dispute officer 1		
Activity Name			
Activity Group			
Activity	Create Reimbursement		
Activity Reason			
Object Role	Additional Document		
Object			
Create Reimbursement			
<input type="button" value="Fn"/> <input type="button" value="Advice"/> <input type="button" value="Retail Reimbursement"/> <input type="button" value="Posting Date: 0/0/0000"/>			
Status:	Trans:	80.00	USD
Settl:	0/0/0000	80.00	USD
Recon:		80.00	USD
Details: <input type="text"/>			
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/>			
<input type="button" value="H"/> <input type="button" value="Cancel"/> <input type="button" value="Complete"/> <input type="button" value="Reimbursement"/>			

Рис. 41. Создание возмещения клиенту суммы оспариваемой транзакции

В данном окне следует указать необходимые данные о возмещении – в поле *Details* может быть указана дополнительная информация по документу.

После сохранения данных необходимо нажать на кнопку [Complete] в окне деталей дела для завершения выполнения операции.

Кредитование держателя карты может быть выполнено для группы претензионных дел в рамках выполнения групповой операции (см. "[Выполнение групповой операции \(Perform Group Activity\)](#)").



Частичное кредитование держателя карты не может быть выполнено в рамках выполнения групповой операции.

Отмена кредитования держателя карты может быть выполнена с помощью операции "Cancel Reimbursement".



Следует иметь в виду, что кредитование держателя карты в рамках претензионного дела возможно, если по оспариваемой транзакции не была выполнена операция по разгрузке счетов (Write-Off).

3.2.5 Создание жалобы на мошенничество (FRS/SAFE document)

В ряде случаев, согласно регламенту платежных систем, при рассмотрении претензионного дела необходимо формировать документ с информацией о мошеннической операции: FRS-документ (Visa, AMEX), документ SAFE (MasterCard).

Для создания жалобы на мошенничество необходимо выполнить операцию "Create FRS/SAFE Document" для соответствующего претензионного дела.

Для этого в окне деталей дела следует нажать на кнопку "New Activity", в открывшемся окне выбрать группу операций и операцию (значение "Create FRS/SAFE Document" в поле *Activity*), затем нажать отобразившуюся кнопку [FRS/SAFE] (см. [Рис. 42](#)).

Подробнее о выполнении операций см. в разделе "[Пример выполнения операции для дела](#)".

На рисунке представлен внешний вид окна "Create SAFE Document".

Case Name: 001-RBS
 Client Name: 001-UNKNOWN_ECMC
 Contract Number: 001-UNKNOWN_ECMC

Reason: [Text Box]
 Details: [Text Box]
 Last Comments: [Text Box]
 Ext Case IDT: [Text Box]

Current State:
 Strategy Schema: Standard Schema
 Strategy: MasterCard Issuer Standard Strategy
 Step: Processing Presentment



Activities | Main Doc | All Docs | Client | Contract | Files | Parameters | All Dates | All Users | Previous Cases | Events | Case Amounts | Letters | **New Activity**

Activity Date: 24.07.18 14:14:18 | Deadline Date: 00.00.0000

Activity Bank Date: 24.07.18 14:14:18

Performed By: Dispute officer 1

Activity Name: [Text Box]
 Activity Group: [Text Box]
Activity: Create SAFE Document
 Activity Reason: [Text Box]

Object Role: Fraud Complaint Document
 Object: [Text Box]

Create SAFE Document

Reg #: [Text Box]

Fraud Information

Fraud Type: 06 Card Not Present Fraud
 Sub Fraud Type: PIN Not Used
 Card Type: Debit MasterCard Student Card
 Chargeback Sent: No | Delete Duplicates:
 First Reported On: 11.11.2013

General Data

Direction: Outward
 Fraud Posted on: 24.07.2018
 Record Type: Add
 Status: Waiting
 Is Ready: Not Ready

Transaction Data

Merchant ID: [Text Box]
 ARN: [Text Box]
 Issuer ICA: 000199
 Acquirer ICA: 999901
 Card Number: 54133*****9548

Online message data

Terminal Attendance Ind (61.01) [Text Box] | CAT Level Ind (61.10) [Text Box] | Card Data Input Capability (61.11) [Text Box] | POS Entry Mode (22.1) [Text Box]
 Cardholder Presence Ind (61.04) [Text Box] | Secure code (48 PDS 42) [Text Box] | E Commerce Ind (48 PDS 42) [Text Box] | CVC Invalid Ind (48 PDS 87) [Text Box]

Buttons: Cancel | Complete | **SAFE** (highlighted with a red box) | OK | Cancel

Рис. 42. Создание жалобы на мошенничество

В данном окне следует указать в поле *Fraud Type* тип мошенничества, установить признак отправки опротестования в поле *Chargeback Sent* и заполнить другие поля документа в соответствии с требованиями платежной системы.

После сохранения данных необходимо нажать на кнопку [Complete] в окне деталей дела для завершения выполнения операции.

В результате будет сформирован документ по мошеннической операции, который будет выгружен в платежную систему в рамках выполнения ежедневных процедур.

Жалобы на мошенничество, относящиеся к делу, отображаются в окне деталей дела – на дочерней вкладке "Fraud Complaint Document" вкладки "All Docs".

Отмена жалобы на мошенничество может быть выполнена с помощью операции "Cancel FRS/SAFE Document".

Добавленный в дело документ по мошеннической операции (подготовленный к отправке или полученный из платежной системы) может быть отредактирован. Для редактирования документа в форме деталей дела следует открыть вкладку "All Docs", на дочерней вкладке "Fraud Complaint Document" необходимо выбрать нужную запись и нажать на кнопку [Full Info]. В открывшемся окне свойств документа (см. [Рис. 42](#)) в поле *Record Type* необходимо выбрать соответствующее действие.

История создания и отмены документов по мошеннической операции отображается на вкладке "Activities" (см. подчиненную вкладку "History") окна деталей дела.

3.2.6 Изменение суммы Trusted Amount

Для эмитента сумма Trusted Amount представляет собой часть суммы сделки, которая не опротестовывается держателем карты (опротестовывается только соответствующий остаток суммы сделки). По умолчанию для вновь созданного дела Trusted Amount = "0" (держатель карты оспаривает сумму сделки целиком).

При необходимости сумма Trusted Amount может быть изменена с помощью операции "Change Trusted Amount". Данные изменения повлияют на рекомендуемые суммы всех дальнейших претензионных документов дела. Например, если сумма Trusted Amount была изменена после открытия дела, то сумма, предлагаемая к опротестованию по умолчанию, будет вычислена следующим образом:

1st Presentment Amount - Trusted Amount.

Чтобы изменить сумму Trusted Amount, в окне деталей дела следует нажать на кнопку "New Activity", в открывшемся окне выбрать группу операций и операцию (значение "Change Trusted Amount" в поле *Activity*), затем нажать отобразившуюся кнопку [Case Amounts] (см. [Рис. 43](#)).

-  Действие по изменению Trusted Amount недоступно, если уже произошло перечисление суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off .

Подробнее о выполнении операций см. в разделе "[Пример выполнения операции для дела](#)".

На [Рис. 43](#) представлен внешний вид окна "New Case Amount". В верхней части формы следует указать часть суммы сделки, которая не опротестовывается. На данном рисунке рассмотрен пример – выполнена торговая операция на сумму 200 USD, опротестовывается только часть этой суммы – 180 USD. Таким образом, сумма Trusted Amount должна составить 20 USD (ожидаемая сумма сделки на стороне эмитента). После указания суммы Trusted Amount (20 USD) рекомендуемая сумма последующих документов – опротестования и возмещения будет рассчитана автоматически и составит 180 USD.

Case Name											
Client Name	Test Client 11470										
Contract Number	401550 3846										
Reason											
Details											
Last Comments	2018-07-13 23:23:33: 200 USD 2018-07-13 23:23:32: 200 USD 2018-07-13 23:23:32: 0 RUR										
Ext Case IDT											
Current State											
Strategy Schema	Standard Schema										
Strategy	VISA Issuer Standard Strategy										
Step	Pre-Arbitration										
 Activities Main Doc All Docs Client Contract Files Parameters All Dates All Users Previous Cases Events Case Amounts Letters New Activity											
Activity Date	24.07.18 14:25:19	Deadline Date	00.00.0000								
Activity Bank Date	24.07.18 14:25:19	New Case Amount <table border="1"> <thead> <tr> <th>Group Name</th> <th>Amount Type</th> <th>Amount</th> <th>Currency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Client Amounts</td> <td>Trusted Amount</td> <td>20,00</td> <td>USD</td> </tr> </tbody> </table>		Group Name	Amount Type	Amount	Currency	Client Amounts	Trusted Amount	20,00	USD
Group Name	Amount Type	Amount	Currency								
Client Amounts	Trusted Amount	20,00	USD								
Performed By	Dispute officer 1										
Activity Name											
Activity Group											
Activity	Change Trusted Amount										
Activity Reason											
Object Role											
Object											
 Cancel Complete Case Amounts OK Cancel											

Рис. 43. Изменение Trusted Amount на стороне эмитента

После завершения операции (с помощью кнопки [Complete] в окне деталей дела) на вкладке "Case Amounts" обновится информация о суммах дела.

Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1 Trusted Amount	Client Amounts	Debit	20,00	USD
2 Cardholder Balance	Client Amounts & Balances	Debit	180,00	USD
3 Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	200,00	USD
4 Chargeback Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD
5 Bank Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD
6 Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD

Рис. 44. Просмотр сумм дела (вкладка "Case Amounts")

Соответствующий пример изменения сумм претензионного дела см. в разделе "[Обработка дела на стороне эмитента – возмещение \(Reimbursement\)](#)".

3.2.7 Создание межбанковского претензионного документа (Fee Collection / Funds Disbursement)

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

Для создания межбанковских документов необходимо выполнить операцию "Create Fee Collection" для соответствующего претензионного дела.

Для этого в окне деталей дела следует нажать на кнопку "New Activity", в открывшемся окне выбрать группу операций и операцию (значение "Create Fee Collection" в поле *Activity*), затем нажать отобразившуюся кнопку [Fee Collection] (см. Рис. 45).

Следует иметь в виду, что создание межбанковского документа в рамках претензионного дела возможно, если по оспариваемой транзакции не была выполнена операция по разгрузке счетов (Write-Off).

Подробнее о выполнении операций см. в разделе "[Пример выполнения операции для дела](#)".

На [Рис. 45](#) представлен внешний вид окна "Create Fee Collection/Funds Disbursement".

Case Name			
Client Name	Test Client 11470		
Contract Number	401550_3846		
Reason			
Details			
Last Comments	2018-07-13 23:23:33: 200 USD 2018-07-13 23:23:32: 200 USD 2018-07-13 23:23:32: 0 RUR		
Ext Case IDT			
Current State			
Strategy Schema	Standard Schema		
Strategy	VISA Issuer Standard Strategy		
Step	Pre-Arbitration		
Activities Main Doc All Docs Client Contract Files Parameters All Dates All Users Previous Cases Events Case Amounts Letters New Activity			
Activity Date	24.07.18 14:29:29	Deadline Date	00.00.0000
Activity Bank Date	24.07.18 14:29:29	Create Fee Collection / Funds Disbursement 1 of 1	
Performed By	Dispute officer 1	Posting Date:	00.00.0000
Activity Name		#	Event Date: 24.07.18 14:30:17
Activity Group		SIC:	
Activity	Create Fee Collection	Status:	Fee Amount: 10,00 USD
Activity Reason		From Member:	491066
Object Role	Fee Collection Document	To Member:	999801
Object		Our Card #:	401550*****3846
		Foreign Card #:	Card Seq #: 1
		Reason Code:	0150 Recovered card handling fees/rewards
		Reason Details:	
Cancel Complete		Fee Collection Fee Collection	
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/>			

Рис. 45. Создание межбанковского документа

В форме создания межбанковского документа следует указать тип исходящего документа (Fee Collection Out или Funds Disb Out), в поле *Reason Code* выбрать из списка основание для создания документа в соответствии с правилами платежных систем и заполнить другие необходимые поля.

После сохранения данных необходимо нажать на кнопку [Complete] в окне деталей дела для завершения выполнения операции. Соответствующая транзакция отобразится на вкладке "All Docs" окна деталей дела (см. Рис. 46).

Activities	Main Doc	All Docs	Client	Contract	Files	Parameters	All Dates	All Users	Previous Cases	Events	Case Amounts	Letters	New Activity
Is Aut...	Request C...	Trans Type		Trans Condition		Trans Cond Details		Acq Ref Nu...	Target Contract	Auth Code			Trans Det
▶	Fin	Advice		Fee Collection Out					001-MC_FEES				
2	Fin	Advice	Retail	POS Card Read	,POS,TERM,TERM_T...	5555550000...	541333	2166	375973				
3	Fin	Part Advice	Retail Cbk	POS Card Read	,POS,TERM,TERM_T...	5555550000...	001-MC_ACQ		375973				
4	Fin	Advice	Retail 2Prs	POS Card Read	,POS,TERM,TERM_T...	5555550000...	541333	2166	333333				

Рис. 46. Вкладка "All Docs" окна деталей дела

Суммы дела будут обновлены (вкладка "Case Amounts" окна деталей дела, см. Рис. 47).

Activities	Main Doc	All Docs	Client	Contract	Files	Parameters	All Dates	All Users	Previous Cases	Events	Case Amounts	
	Amount Type		Group Name			Debit-Credit		Amount		Currency		
▶	Trusted Amount		Client Amounts & Balances			None		0.00	EUR			
2	Cardholder Balance		Client Amounts & Balances			Debit		22.22	EUR			
3	Clearing Balance		Bank Amounts & Balances			None		0.00	EUR			
4	Chargeback Balance		Bank Amounts & Balances			Credit		22.22	EUR			
5	Overhead Balance		Bank Amounts & Balances			Credit		10.00	EUR			
6	Bank Balance		Bank Amounts & Balances			Credit		32.22	EUR			
7	Summary Balance		Bank Amounts & Balances			Credit		22.22	EUR			
8	Overhead Charges		Bank Amounts & Balances			Credit		10.00	EUR			

Рис. 47. Вкладка "Case Amounts" окна деталей дела

Созданный межбанковский документ может быть отменен с помощью операции "Cancel Fee Collection".

3.2.8 Закрытие дела и списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off

В результате закрытия претензионного цикла может быть принято решение полностью или частично списать сумму сделки со счета контракта спорных сумм клиента на технический счет банка. Такие движения средств могут выполняться как для исходящих, так и для входящих транзакций (опротестование, повторное платежное требование, повторное опротестование).

Операция разгрузки счета спорных сумм контракта "Create Write-Off" может выполняться автоматически после перевода дела на этап закрытия (зависит от настроек конфигурации Dispute Assistant). Дело может быть переведено на этап закрытия в результате выполнения операции "Go to Close Dispute Case" или другой операции (например, "Close Case", "Closing Case"), переводящей дело на этап закрытия, согласно настройкам конфигурации Dispute Assistant.

Для выполнения операции разгрузки счета спорных сумм контракта вручную в окне деталей дела следует нажать на кнопку "New Activity", в открывшемся окне выбрать группу операций и операцию (значение "Create Write-Off" в поле *Activity*), затем нажать на кнопку [Complete] в окне деталей дела для завершения выполнения операции.

Case Name			
Client Name	Test Client 19870		
Contract Number	541333_____6900		
Reason			
Details			
Last Comments	2018-07-13 23:27:16: Case reopened 2018-07-13 23:27:13: 56 USD 2018-07-13 23:27:13: 400 USD		
Ext Case IDT			
Current State			
Strategy Schema	Standard Schema		
Strategy	MasterCard Issuer Standard Strategy		
Step	Closing Case		
Activities Main Doc All Docs Client Contract Files Parameters All Dates All Users Previous Cases Events Case Amounts Letters New Activity			
Activity Date	24.07.18 14:38:29		
Activity Bank Date	24.07.18 14:38:29		
Performed By	Dispute officer 1		
Activity Name			
Activity Group			
Activity	Create Write-Off		
Activity Reason	...		
Object Role	Write-Off Document		
Object			
Deadline Date: 00.00.0000 Max Deadline Date: _____ Scheduled Date: 00.00.0000 Max Scheduled Date: _____			
Activity Text: _____ Comment: _____			
<input type="button" value="Cancel"/> <input style="border: 2px solid red; background-color: #ffffcc; color: black; padding: 2px 10px; margin-right: 10px;" type="button" value="Complete"/>			

Рис. 48. Списание суммы претензионного дела

В результате выполнения операции средства со счета контракта спорных сумм переводятся на технический счет Write-Off банковского контракта маршрутизации для соответствующей платежной системы.

Соответствующий пример изменения сумм претензионного дела см. в разделе "[Обработка дела на стороне эмитента – возмещение \(Reimbursement\)](#)".

3.2.9 Перевод средств с технического счета на счет прибылей/убытков (Final Write-Off)

После списания суммы сделки со счета контракта спорных сумм клиента на технический счет банка (операция "Create Write-Off") дело может быть закрыто или может быть выполнен перевод средств с технического счета Write-Off на счета прибылей/убытков (операция "Create Final Write-Off").

Для перевода средств с технического счета Write-Off на счета прибылей/убытков необходимо выполнить операцию "Final Write-Off" для соответствующего претензионного дела.

Для этого в окне деталей дела следует нажать на кнопку "New Activity", в открывшемся окне выбрать группу операций и операцию (значение "Create Final Write-Off" в поле *Activity*), затем нажать отобразившуюся кнопку [Case Amounts] (см. [Рис. 49](#)).

На [Рис. 49](#) представлен внешний вид окна "New Case Amount".

Case Name																																																
Client Name	Test Client 19870																																															
Contract Number	541333 _____ 6900																																															
Reason																																																
Details																																																
Last Comments	2018-07-13 23:27:16: Case reopened 2018-07-13 23:27:13: 56 USD 2018-07-13 23:27:13: 400 USD																																															
Ext Case IDT																																																
Current State																																																
Strategy Schema	Standard Schema																																															
Strategy	MasterCard Issuer Standard Strategy																																															
Step	Closing Case																																															
Activities Main Doc All Docs Client Contract Files Parameters All Dates All Users Previous Cases Events Case Amounts Letters New Activity																																																
Activity Date	24.07.18 14:44:50	Deadline Date	00.00.0000																																													
Activity Bank Date	24.07.18 14:44:50	Max Deadline Date																																														
Performed By	Dispute officer 1																																															
Activity Name																																																
Activity Group																																																
Activity	FinalWriteOff																																															
Activity Reason																																																
Object Role	Final Write-Off Document																																															
Object																																																
Case Amounts <table border="1"> <thead> <tr> <th>Amount Type</th> <th>Group Name</th> <th>Debit-Credit</th> <th>Amount</th> <th>Currency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Final Write-Off Amounts</td> <td>Bank loss</td> <td></td> <td>200,00</td> <td>USD</td> </tr> </tbody> </table> <p>All Case Amounts</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Amount Type</th> <th>Group Name</th> <th>Debit-Credit</th> <th>Amount</th> <th>Currency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cardholder Balance</td> <td>Client Amounts & Balances</td> <td>None</td> <td>0,00</td> <td>USD</td> </tr> <tr> <td>Clearing Balance</td> <td>Bank Amounts & Balances</td> <td>Debit</td> <td>200,00</td> <td>USD</td> </tr> <tr> <td>Chargeback Balance</td> <td>Bank Amounts & Balances</td> <td>None</td> <td>0,00</td> <td>USD</td> </tr> <tr> <td>Bank Balance</td> <td>Bank Amounts & Balances</td> <td>Debit</td> <td>200,00</td> <td>USD</td> </tr> <tr> <td>Summary Balance</td> <td>Bank Amounts & Balances</td> <td>None</td> <td>200,00</td> <td>USD</td> </tr> <tr> <td>Trusted Amount</td> <td>Client Amounts</td> <td>Debit</td> <td>0,00</td> <td>USD</td> </tr> </tbody> </table> <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/>				Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency	Final Write-Off Amounts	Bank loss		200,00	USD	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency	Cardholder Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	USD	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	200,00	USD	Chargeback Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	200,00	USD	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	200,00	USD	Trusted Amount	Client Amounts	Debit	0,00	USD
Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency																																												
Final Write-Off Amounts	Bank loss		200,00	USD																																												
Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency																																												
Cardholder Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	USD																																												
Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	200,00	USD																																												
Chargeback Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD																																												
Bank Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	200,00	USD																																												
Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	200,00	USD																																												
Trusted Amount	Client Amounts	Debit	0,00	USD																																												

Рис. 49. Задание параметров операции *Final Write Off*

В данном окне пользователь имеет возможность специфицировать категорию списания, т.е. банковский счет для списания исходной суммы или ее части в зависимости от результата претензионного цикла и регламента банка.

Для этого следует выбрать из списка в поле *Amount Type* требуемое значение. Сумма и валюта списания указываются в полях *Amount* и *Currency* соответственно.

При необходимости выполнить списание по разным категориям (разным счетам) следует добавить новые строки, нажав на кнопку "+", и повторить вышеописанный действия, указав требуемую категорию списания и сумму.



Следует иметь в виду, что сумма операций списания должна быть равна сумме, представленной в строке для "Summary Balance".

После указания необходимых данных следует нажать на кнопку [OK], затем на кнопку [Complete] в окне деталей дела. На вкладке "Case Amounts" обновится информация о суммах дела.

4. Работа с претензионными делами на стороне эквайрера

В соответствии с правилами организации претензионного цикла, эквайрером могут создаваться такие претензионные документы, как повторное платежное требование (Second Presentment) и частичное повторное платежное требование (Partial Second Presentment).

В рамках работы с претензионным делом могут быть выполнены следующие виды операций:

- [Создание претензионного дела / Dispute Case Creation](#);
- Создание документов претензионного цикла – см. "Повторное платежное требование (2nd Presentment/Representment)";
- [Изменение суммы Trusted Amount](#);
- [Дебетование торговца \(Recovering\)](#);
- [Создание межбанковского претензионного документа \(Fee Collection / Funds Disbursement\)](#);
- Закрытие дела и списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off;
- Перевод средств с технического счета на счета прибылей/убытков (Final Write-Off).

4.1 Создание претензионного дела на стороне эквайрера

Претензионное дело создается автоматически при получении эквайрером опротестования или запроса дополнительной информации о сделке от эмитента.

При создании нового претензионного дела для определения контракта и клиента по умолчанию используется *Source_Contract* исходного документа (на основе которого создается дело). При этом, если дело создается при получении опротестования, для которого в качестве *Source_Contract* исходного документа указан банковский контракт, в качестве контракта дела будет использован контракт устройства, а не банковский контракт.

4.2 Работа с документами претензионного цикла на стороне эквайрера

В данном разделе описываются процедуры создания претензионных документов и операции над делами на стороне эквайрера. О выполнении общих для эмитента и эквайрера операций см. в разделе "[Общие операции по обработке претензионных дел](#)".

Создание документов претензионного цикла выполняется в окне деталей дела, которое может быть открыто из списка открытых дел "Open Cases".

4.2.1 Повторное платежное требование (2nd Presentment/Representment)

Повторное платежное требование может формироваться эквайрером после получения опротестования от эмитента.

Для создания повторного платежного требования необходимо выполнить операцию "Create Representment" для соответствующего претензионного дела.

Для этого в окне деталей дела следует нажать на кнопку [New Activity], в открывшемся окне выбрать группу операций и операцию (значение "Create Representment" в поле *Activity*), затем нажать отобразившуюся кнопку [Representment] (см. [Рис. 50](#)).

Подробнее о выполнении операций см. в разделе "[Пример выполнения операции для дела](#)".

На [Рис. 50](#) представлен внешний вид окна "Create Representment".

Case Name	TEST ACQ	Category	Dispute																																		
Client Name	TEST ACQ	Domain	Standard Domain																																		
Contract Number	99999994	IDT	D626260																																		
Reason		Status	In Work																																		
Details		Priority	High																																		
Last Comments		Entry Mode																																			
Ext Case IDT		Open Date	04.01.13 0:00:00																																		
Current State		Close Date	00.00.00 0:00:00																																		
Strategy Schema	Standard Schema	Deadline Date	00.00.00 0:00:00																																		
Strategy	MasterCard Acquirer Standard Strategy	Scheduled Date	00.00.00 0:00:00																																		
Step	Processing Chargeback	Last Activity Date	04.01.13 0:00:00																																		
Activities Main Doc All Docs Client Contract Files Parameters All Dates All Users Previous Cases Events Case Amounts Letters New Activity																																					
Activity Date	24.07.18 14:58:58	Deadline Date	00.00.0000																																		
Activity Bank Date	24.07.18 14:58:58	Max Deadline Date																																			
Performed By	Dispute officer 1	1 of 1																																			
Activity Name		Activity Group		Trans:	04.01.13 0:00:00	Activity	Create Representation	Settl:	04.01.2013	Activity Reason		Recon:	123,00 USD	Object Role	Additional Document	Settl:	123,00 USD	Object		Reason:	2004 Invalid Acquirer Reference Data on chargeback; documentation ...			Req:	1 Supporting documentation will follow	Cancel Complete		Details:		Representation		Add Info:				<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/>	
Activity Group		Trans:	04.01.13 0:00:00																																		
Activity	Create Representation	Settl:	04.01.2013																																		
Activity Reason		Recon:	123,00 USD																																		
Object Role	Additional Document	Settl:	123,00 USD																																		
Object		Reason:	2004 Invalid Acquirer Reference Data on chargeback; documentation ...																																		
		Req:	1 Supporting documentation will follow																																		
Cancel Complete		Details:																																			
Representation		Add Info:																																			
		<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/>																																			

Рис. 50. Создание повторного платежного требования

В данной форме необходимо указать тип повторного платежного требования:

- "Advice" – повторное требование всей суммы транзакции;
- "Part Advice" – частичное повторное требование.

Сумма оспариваемой транзакции указывается в поле *Recon* (Reconciliation Amount).

 При создании повторного платежного требования 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 запроса дополнительной информации о сделке (см. раздел "[Запрос дополнительной информации о сделке \(Retrieval Request\)](#)").

После сохранения данных необходимо нажать на кнопку [Complete] в окне деталей дела для завершения выполнения операции.

Над созданным повторным платежным требованием могут быть выполнены следующие операции:

- "Cancel Representment & Return" – создать отменяющий документ для повторного платежного требования и вернуть дело на этап обработки опротестования.
- "Cancel Representment & Continue" – отозвать повторное платежное требование и перевести дело на этап завершения взаимодействий с банком-контрагентом.

Поля формы для создания отменяющего документа для повторного платежного требования 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 в платежной системе Visa 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_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-эквайрера (Dispute Response Financial Reversal – Recall);
 - "L2" – отмена повторного платежного требования банком-эквайрером 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).

4.2.2 Изменение суммы Trusted Amount

Для эквайрера сумма Trusted Amount представляют собой сумму сделки (или часть суммы сделки), подтверждаемую торговцем. По умолчанию данная сумма равна сумме платежного требования. При необходимости сумма Trusted Amount может быть изменена с помощью операции "Change Trusted Amount".

Чтобы изменить сумму Trusted Amount, в окне деталей дела следует нажать на кнопку [New Activity], в открывшемся окне выбрать группу операций и операцию (значение "Change Trusted Amount" в поле *Activity*), затем нажать на отобразившуюся кнопку [Case Amounts] (см. [Рис. 50](#)).

Подробнее о выполнении операций см. в разделе "[Пример выполнения операции для дела](#)".

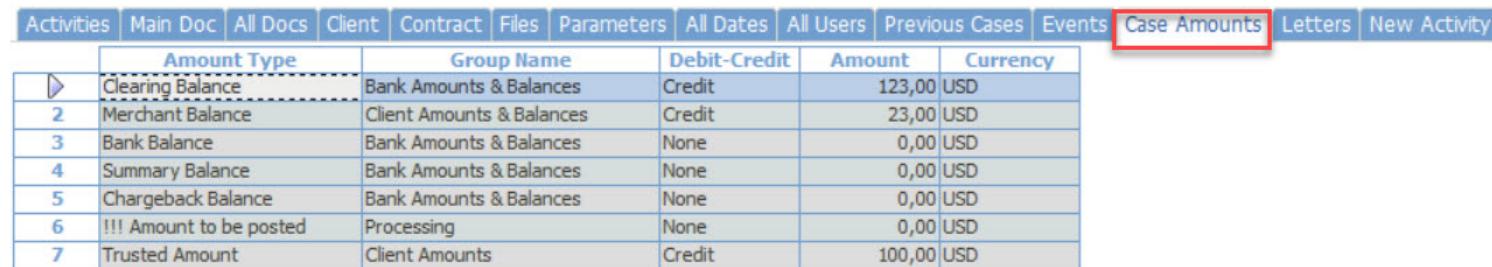
На [Рис. 51](#) представлен внешний вид окна "New Case Amount". На данном рисунке рассмотрен пример – выполнена торговая операция на сумму 123 USD, опротестована должна быть только часть этой суммы – 23 USD (эта сумма должна вернуться держателю карты). Таким образом, сумма Trusted Amount должна составить 100 USD (подтверждаемая сумма сделки на стороне эквайрера). После указания суммы Trusted Amount (100 USD)

сумма следующих документов – повторного платежного требования (Representment) и документа по дебетованию торговца (Recovering) будут автоматически приведены к этой сумме.

Case Name																																																			
Client Name	TEST ACQ																																																		
Contract Number	99999994																																																		
Reason																																																			
Details																																																			
Last Comments	2018-07-19 00:10:00: 123 USD																																																		
Ext Case IDT																																																			
Current State																																																			
Strategy Schema	Standard Schema																																																		
Strategy	VISA Acquirer Standard Strategy																																																		
Step	Pre-Arbitration																																																		
<input type="button" value="Activities"/> <input type="button" value="Main Doc"/> <input type="button" value="All Docs"/> <input type="button" value="Client"/> <input type="button" value="Contract"/> <input type="button" value="Files"/> <input type="button" value="Parameters"/> <input type="button" value="All Dates"/> <input type="button" value="All Users"/> <input type="button" value="Previous Cases"/> <input type="button" value="Events"/> <input type="button" value="Case Amounts"/> <input type="button" value="Letters"/> <input type="button" value="New Activity"/>																																																			
Activity Date	24.07.18 15:06:54	Deadline Date	00.00.0000																																																
Activity Bank Date	24.07.18 15:06:54	Max Deadline Date																																																	
Performed By	Dispute officer 1																																																		
Activity Name																																																			
Activity Group																																																			
Activity	Change Trusted Amount																																																		
Activity Reason																																																			
Object Role																																																			
Object																																																			
<input type="button" value="Cancel"/> <input type="button" value="Complete"/> <input type="button" value="Case Amounts"/>																																																			
New Case Amount <table border="1"> <thead> <tr> <th>Group Name</th> <th>Amount Type</th> <th>Amount</th> <th>Currency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Client Amounts</td> <td>Trusted Amount</td> <td>100,00</td> <td>USD</td> </tr> </tbody> </table> All Case Amounts <table border="1"> <thead> <tr> <th>Amount Type</th> <th>Group Name</th> <th>Debit-Credit</th> <th>Amount</th> <th>Currency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clearing Balance</td> <td>Bank Amounts & Balances</td> <td>Credit</td> <td>123,00</td> <td>USD</td> </tr> <tr> <td>2 Trusted Amount</td> <td>Client Amounts</td> <td>Credit</td> <td>123,00</td> <td>USD</td> </tr> <tr> <td>3 Merchant Balance</td> <td>Client Amounts & Balances</td> <td>None</td> <td>0,00</td> <td>USD</td> </tr> <tr> <td>4 Bank Balance</td> <td>Bank Amounts & Balances</td> <td>None</td> <td>0,00</td> <td>USD</td> </tr> <tr> <td>5 Summary Balance</td> <td>Bank Amounts & Balances</td> <td>None</td> <td>0,00</td> <td>USD</td> </tr> <tr> <td>6 Chargeback Balance</td> <td>Bank Amounts & Balances</td> <td>None</td> <td>0,00</td> <td>USD</td> </tr> <tr> <td>7 !!! Amount to be posted</td> <td>Processing</td> <td>None</td> <td>0,00</td> <td>USD</td> </tr> </tbody> </table>				Group Name	Amount Type	Amount	Currency	Client Amounts	Trusted Amount	100,00	USD	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Credit	123,00	USD	2 Trusted Amount	Client Amounts	Credit	123,00	USD	3 Merchant Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	USD	4 Bank Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD	5 Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD	6 Chargeback Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD	7 !!! Amount to be posted	Processing	None	0,00	USD
Group Name	Amount Type	Amount	Currency																																																
Client Amounts	Trusted Amount	100,00	USD																																																
Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency																																															
Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Credit	123,00	USD																																															
2 Trusted Amount	Client Amounts	Credit	123,00	USD																																															
3 Merchant Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	USD																																															
4 Bank Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD																																															
5 Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD																																															
6 Chargeback Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD																																															
7 !!! Amount to be posted	Processing	None	0,00	USD																																															
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/>																																																			

Рис. 51. Изменение Trusted Amount на стороне эквайрера

После завершения операции (с помощью кнопки [Complete] в окне деталей дела) на вкладке "Case Amounts" обновится информация о суммах дела (см. Рис. 52).



Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1 Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Credit	123,00	USD
2 Merchant Balance	Client Amounts & Balances	Credit	23,00	USD
3 Bank Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD
4 Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD
5 Chargeback Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	USD
6 !!! Amount to be posted	Processing	None	0,00	USD
7 Trusted Amount	Client Amounts	Credit	100,00	USD

Рис. 52. Просмотр сумм дела (вкладка "Case Amounts")

 Действие по изменению Trusted Amount недоступно, если уже произошло перечисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического банковского счета Write-Off.

Соответствующий пример изменения сумм претензионного дела см. в разделе "[Обработка дела на стороне эквайрера – опротестование частичной стоимости и перевод средств с технического счета Write-Off](#)".

4.2.3 Дебетование торговца (Recovering)

В процессе работы с претензионным делом (на любом этапе стратегии) сотрудником банка может быть принято решение о создании документа по дебетованию торговца (списание со счета торговца суммы или части суммы оспариваемой транзакции).

Для создания документа по дебетованию торговца необходимо выполнить операцию "Create Recovering" для соответствующего претензионного дела.

Для этого в окне деталей дела следует нажать на кнопку [New Activity], в открывшемся окне выбрать группу операций и операцию (значение "Create Recovering" в поле *Activity*), затем нажать отобразившуюся кнопку [Recovering] (см. Рис. 53).



Следует иметь в виду, операция недоступна, если уже произошло зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического Write-Off счета банка.

Операция по созданию документа по дебетованию торговца не доступна для дел, в которых нет платежного требования (например, для дел, созданных на основе дубликатов входящих претензионных дел). При попытке выполнить операцию появится сообщение об ошибке.

Подробнее о выполнении операций см. в разделе "[Пример выполнения операции для дела](#)".

На [Рис. 53](#) представлен внешний вид окна "Create Recovering".

Case Name	TEST ACQ	Category	Dispute
Client Name	TEST ACQ	Domain	Standard Domain
Contract Number	99999994	IDT	D626220
Reason		Status	In Work
Details		Priority	High
Last Comments	2018-07-19 00:10:00: 123 USD	Entry Mode	<input type="button" value="▼"/>
Ext Case IDT		Open Date	04.01.13 0:00:00
Current State		Close Date	00.00.00 0:00:00
Strategy Schema	Standard Schema	Deadline Date	00.00.00 0:00:00
Strategy	VISA Acquirer Standard Strategy	Scheduled Date	00.00.00 0:00:00
Step	Pre-Arbitration	Last Activity Date	04.01.13 0:00:00
<input type="button" value="Activities"/> <input type="button" value="Main Doc"/> <input type="button" value="All Docs"/> <input type="button" value="Client"/> <input type="button" value="Contract"/> <input type="button" value="Files"/> <input type="button" value="Parameters"/> <input type="button" value="All Dates"/> <input type="button" value="All Users"/> <input type="button" value="Previous Cases"/> <input type="button" value="Events"/> <input type="button" value="Case Amounts"/> <input type="button" value="Letters"/> <input type="button" value="New Activity"/>			
Activity Date	24.07.18 15:12:04	Deadline Date	00.00.0000
Activity Bank Date	24.07.18 15:12:04	Max Deadline Date	
Performed By	Dispute officer 1	Scheduled Date	00.00.0000
Activity Name		Max Scheduled Date	
Activity Group	Create Recovering 1 of 1		
Activity	Create Recovering	Fin	Advice
Activity Reason		Retail Reimbursement	Posting Date: 00.00.0000
Object Role	Additional Document	Status:	
Object		Trans:	24.07.18 15:12 123,00 USD
		Settl:	00.00.0000 123,00 USD ▾
		Details:	
<input type="button" value="Cancel"/> <input type="button" value="Complete"/> <input style="border: 2px solid red; color: red; font-weight: bold; padding: 2px 10px; margin-left: 10px;" type="button" value="Recovering"/> <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/>			

Рис. 53. Создание документа по дебетованию торговца

В поле *Details* может быть указана дополнительная информация по документу.

После сохранения данных, введенных в форме "Create Recovering", необходимо нажать на кнопку [Complete] в окне деталей дела (вкладка "New Activity") для завершения выполнения операции.

Отмена документа по дебетованию торговца может быть выполнена с помощью операции "Cancel Recovering".

Соответствующий пример изменения сумм претензионного дела см. в разделе "[Обработка дела на стороне эквайрера – дебетование торговца \(Recovering\)](#)".

4.2.4 Создание межбанковского документа (Fee Collection / Funds Disbursement)

Процедура создания межбанковского претензионного документа на стороне эквайрера аналогична процедуре создания такого документа на стороне эмитента.

Подробное описание см. в разделе "[Создание межбанковского претензионного документа \(Fee Collection / Funds Disbursement\)](#)".

4.2.5 Закрытие дела и списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off

Процедура закрытия дела и списания суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off на стороне эквайрера аналогична данной процедуре на стороне эмитента.

Подробное описание см. в разделе "[Закрытие дела и списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off](#)".

4.2.6 Перевод средств с технического счета на счет прибылей/убытков (Final Write-Off)

Процедура перевода средств с технического счета на счет прибылей/убытков на стороне эквайрера аналогична данной процедуре на стороне эмитента.

Подробное описание см. в разделе "[Перевод средств с технического счета на счета прибылей/убытков \(Final Write-Off\)](#)".

Соответствующий пример изменения сумм претензионного дела см. в разделе "[Обработка дела на стороне эквайрера – опротестование частичной стоимости и перевод средств с технического счета Write-Off](#)".

5. Работа супервизора с делами, ожидающими обработки

Дела, еще не поступившие в обработку, имеют в поле *Status* значение "Waiting". Например, форма создания дела была закрыта без утверждения дела. Работа с такими делами выполняется супервизором и подразумевает дополнительную проверку данных дела. Необходимость дополнительной проверки дела определяется регламентом, используемым в банке.

Для доступа к делам, ожидающим обработки супервизором, предназначен пункт меню "OpenWay → Dispute Assistant R2 → Operations → Supervisor Worklists → Waiting Cases" (см. Рис. 54).

Category	Domain	Open Date	Client	Contract	IDT	Trans Cnt	Reason	Owner	Finance
Dispute	Standard Domain	30.01.18 11:25:50				1	No any transactions ev...		
Dispute	Standard Domain	29.01.18 16:11:51				1	No any transactions ev...		
Dispute	Standard Domain	29.01.18 16:11:15				1	No any transactions ev...		
Dispute	Standard Domain	29.01.18 16:10:02				1	No any transactions ev...		
Dispute	Standard Domain	29.01.18 16:09:10				1	RSNAG2		
Dispute	Standard Domain	29.01.18 16:08:16				1	RSNAG2		
Dispute	Standard Domain	29.01.18 14:55:51				1	RSNAG2		
Dispute	Standard Domain	29.01.18 13:03:29				1	No any transactions ev...		
Dispute	Standard Domain	04.01.18 0:00:00	TEST ACQ	99999994	D56...	1	agoft	Principal	
Dispute	Standard Domain	04.01.18 0:00:00	TEST ACQ	99999994	D56...	1	agoft	Principal	
Dispute	Standard Domain	04.01.18 0:00:00	TEST ACQ	99999994	D56...	1	agoft	Principal	

Рис. 54. Просмотр списка дел, ожидающих обработки

Действия над делом, ожидающим обработки, доступны из окна деталей дела. Для открытия дела необходимо выбрать нужную запись в списке и нажать на кнопку [Open Case].

5.1 Утверждение дела (Approve)

Утверждение дела необходимо для перевода дела в состояние "в обработке". При этом меняется значение поля *Status* (с "Waiting" на "Active"). При утверждении дела выполняется проверка корректности внесенных данных.

В результате успешного утверждения дела выполнится его диспетчеризация – система автоматически назначит ответственного исполнителя и дело будет перемещено на первый этап соответствующей стратегии обработки.

Для утверждения дела следует в окне деталей дела, открытого из списка "Waiting Cases" (см. Рис. 55), нажать на кнопку [Approve].

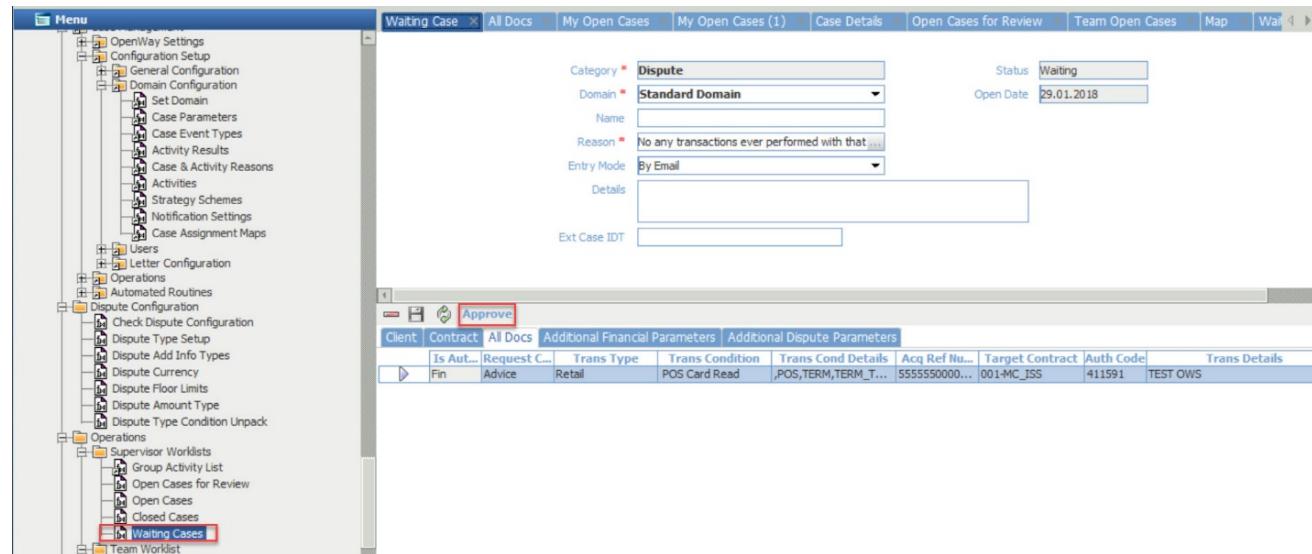


Рис. 55. Дело, созданное на основе документа, ожидающее обработки (*Status* = "Waiting")

В случае успешного утверждения дела на экране появится соответствующее сообщение. При этом в появившемся окне отобразится информация о номере дела.

Если данные, указанные в деталях дела, не полны или не корректны, откроется окно, содержащее информацию об обнаруженных ошибках.

5.2 Редактирование дополнительных параметров дела

Дополнительные параметры дел, имеющих статус "Waiting", могут быть отредактированы супервизором.

Для редактирования параметров дела следует в окне деталей дела, открытого из списка "Waiting Cases", открыть нужную вкладку – "Additional Financial Parameters" или "Additional Dispute Parameters". Редактирование и сохранение записей выполняется с помощью соответствующих кнопок (см. [Рис. 56](#)).

Test Scripts × All Docs × Case Details (6) × Case Details (1) × Waiting Cases × Waiting Case × Waiting Case (1) ×

Category *	Dispute	Status	Waiting
Domain *	Standard Domain	Open Date	29.01.2018
Name			
Reason *	No any transactions ever performed with that ...		
Entry Mode			
Details			
Ext Case IDT			

Approve

Client | Contract | All Docs | Additional Financial Parameters | Additional Dispute Parameters

Parameter	Value
MasterCard Chargeback Reason Code	ATM 4809 Transaction Not Reconciled

[+/-]

Рис. 56. Редактирование дополнительных параметров дела, ожидающего обработки

5.3 Удаление дела (Delete)

Дела, имеющие статус "Waiting", могут быть удалены из системы.

Для удаления дела следует в окне деталей дела, открытого из списка "Waiting Cases", нажать на кнопку [Delete] (см. [Рис. 57](#)).

Test Scripts < All Docs < Case Details (6) < Case Details (1) < Waiting Cases < Waiting Case < Waiting Case (1) <



Category *	Dispute	Status	Waiting
Domain *	Standard Domain	Open Date	29.01.2018
Name			
Reason *	No any transactions ever performed with that ...		
Entry Mode			
Details			
Ext Case IDT			

Approve

Client Contract All Docs Additional Financial Parameters Additional Dispute Parameters

Name	TEST ACQ	Institution	Principal	Mailing Address
Registration #	004	Branch	Main Office	
Registration Dtls	Acquirer For Testing Purposes	Client Category	Commercial	
Security Name		Client Type	Corporate Resident	
Date of Birth	00.00.0000	Service Group		
Place of Birth		Phone		
Country	Russia	Fax		
Position	CH	Mobile		
Company Name	POB 30	Phone (home)		
Client Number		Fax (home)		ZIP

Client Info

Рис. 57. Удаление дела, ожидающего обработки

6. Общие операции по обработке претензионных дел

К общим операциям по обработке претензионных дел относятся следующие операции:

- Изменение причины создания дела
- Изменение ответственного исполнителя дела
- Перемещение документа из одного дела в другое

6.1 Изменение причины создания дела

Данную операцию можно выполнить при работе с формой детальной информации о деле (см. "[Детали дела](#)").

Операция доступна для открытых дел, имеющих статус "Active".

Изменение причины создания дела может потребоваться, например, в случае, когда платежная система отвергает опротестование транзакции по причине неправильного оформления претензионного документа (неправильного указания причины опротестования).

Для изменения причины в форме деталей дела следует нажать на кнопку [Change Reason]. В открывшемся окне можно указать новую причину и комментарий.

Для завершения операции следует нажать на кнопку [Complete].

6.2 Изменение ответственного исполнителя дела

Данную операцию можно выполнить при работе с формой детальной информации о деле (см. "[Детали дела](#)").

Операция доступна для дел, имеющих статус "Active".

Для смены ответственного исполнителя в форме деталей дела следует нажать на кнопку [Change Owner].

В открывшемся окне следует заполнить поля *New Group* и *New Owner*. Для завершения операции следует нажать на кнопку [Complete].

В результате выполнения данной команды значение, выбранное в поле *New Owner*, будет указано в поле *Current Owner* дела.

6.3 Перемещение документа из одного дела в другое

Описание действий по выполнению операции см. в разделе "[Пример выполнения операции для дела](#)".

В поле *Activity* следует выбрать операцию "Move document to another case", затем нажать на кнопку [Select Case].

В открывшейся форме "Select Case" выберите дело, в которое необходимо перенести документ. Поиск выполняется по идентификатору дела (*Case ID*) или части названия контракта (*Contract Name*).

После выполнения данной операции балансы исходного дела, из которого был перемещен документ, будут автоматически пересчитаны. Если в исходном деле не осталось ни одного документа после операции перемещения, Summary Balance дела будет автоматически приведен к нулю. И такое дело, несмотря на отсутствие в нем главного документа, на основе которого было открыто дело (Main Doc), может быть закрыто.

7. Параметры претензионных документов Dispute Assistant

Претензионные документы оформляются в соответствии с правилами платежной системы.

7.1 Основания формирования транзакций

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. 58), вызываемой при выборе пункта меню "Full → Configuration Setup → Transaction Types → Individual Reason Codes".

The screenshot shows a software interface titled 'Individual Reason Codes'. At the top, there's a toolbar with icons for search, refresh, and other functions. Below the toolbar is a header bar with the title 'Individual Reason Codes' and a page number '1 of 918'. The main area is a table with the following columns: Chain Type, Dispute Trans Class, Channel, Processing Class, Code, Name, and Is Active. The table contains 9 rows of data. Row 1: Representment, ATM Dispute, AMEX, 2000, 2000 General - invalid Chargeback, Yes. Row 2: Representment, ATM Dispute, AMEX, 2006, 2006 Incorrect transaction date provided on Ch..., Yes. Row 3: Representment, ATM Dispute, AMEX, 2011, 2011 Credit previously issued, Yes. Row 4: Fulfilment, ATM Dispute, AMEX, 2700, 2700 Per local regulation, proof of government I..., Yes. Row 5: Representment, ATM Dispute, AMEX, 2701, 2701 Valid ATM Journal Roll/Audit Tape Provided, Yes. Row 6: Chargeback, ATM Dispute, AMEX, 4516, 4516 Non-fulfillment of request for information (... Yes. Row 7: Second Charge..., ATM Dispute, AMEX, 4516, 4516 Non-fulfillment of request for information (... Yes. Row 8: Chargeback, ATM Dispute, AMEX, 4517, 4517 Non-fulfillment of request, illegible copy (R... Yes. Row 9: Second Charge..., ATM Dispute, AMEX, 4517, 4517 Non-fulfillment of request, illegible copy (R... Yes.

Chain Type	Dispute Trans Class	Channel	Processing Class	Code	Name	Is Active
Representment	ATM Dispute	AMEX		2000	2000 General - invalid Chargeback	Yes
2	Representment	ATM Dispute	AMEX	2006	2006 Incorrect transaction date provided on Ch...	Yes
3	Representment	ATM Dispute	AMEX	2011	2011 Credit previously issued	Yes
4	Fulfilment	ATM Dispute	AMEX	2700	2700 Per local regulation, proof of government I...	Yes
5	Representment	ATM Dispute	AMEX	2701	2701 Valid ATM Journal Roll/Audit Tape Provided	Yes
6	Chargeback	ATM Dispute	AMEX	4516	4516 Non-fulfillment of request for information (...	Yes
7	Second Charge...	ATM Dispute	AMEX	4516	4516 Non-fulfillment of request for information (...	Yes
8	Chargeback	ATM Dispute	AMEX	4517	4517 Non-fulfillment of request, illegible copy (R...	Yes
9	Second Charge...	ATM Dispute	AMEX	4517	4517 Non-fulfillment of request, illegible copy (R...	Yes

Рис. 58. 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 о сделке;
 - "Fulfillment" – предоставление дополнительной информации о сделке;
 - "Fulfillment Response" – технический ответ от платежной системы на отправку дополнительной информации о сделке;
 - "Representment" – повторное платежное требование;
 - "Second Chargeback" – повторное опротестование;
 - "Write-off" – списание оспариваемой суммы со счета контракта спорных сумм (Dispute Contract).
- *Dispute Trans Class* – класс претензионной транзакции.
- *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 (ECRD, 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, доступны 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. 59](#)).

	Chain Type	Dispute Trans Class	Channel	Processing Class	Code	Name
1	Original	Inward Fee Collection	MasterCard (IPM)		1001	1001 (eccf) Retrieval Request for Hard Copy
2	Original	Inward Fee Collection	MasterCard (IPM)		1002	1002 (eccf) Retrieval Request for Copy
3	Original	Inward Fee Collection	MasterCard (IPM)		1004	1004 (eccf) Retrieval Request for Sales Draft
4	Original	Inward Fee Collection	MasterCard (IPM)		7600	7600 Lost/stolen telex/phone fee
5	Representment	Inward Fee Collection	MasterCard (IPM)		7600	7600 Lost/stolen telex/phone fee
6	Chargeback	Inward Fee Collection	MasterCard (IPM)		7600	7600 Lost/stolen telex/phone fee
7	Original	Inward Fee Collection	MasterCard (IPM)		7601	7601 Recovered card award fee
8	Representment	Inward Fee Collection	MasterCard (IPM)		7601	7601 Recovered card award fee

Рис. 59. Перечень оснований для формирования межбанковских документов

Поля данной формы имеют то же назначение, что и поля рассмотренной формы "Individual Reason Codes" на Рис. 58.

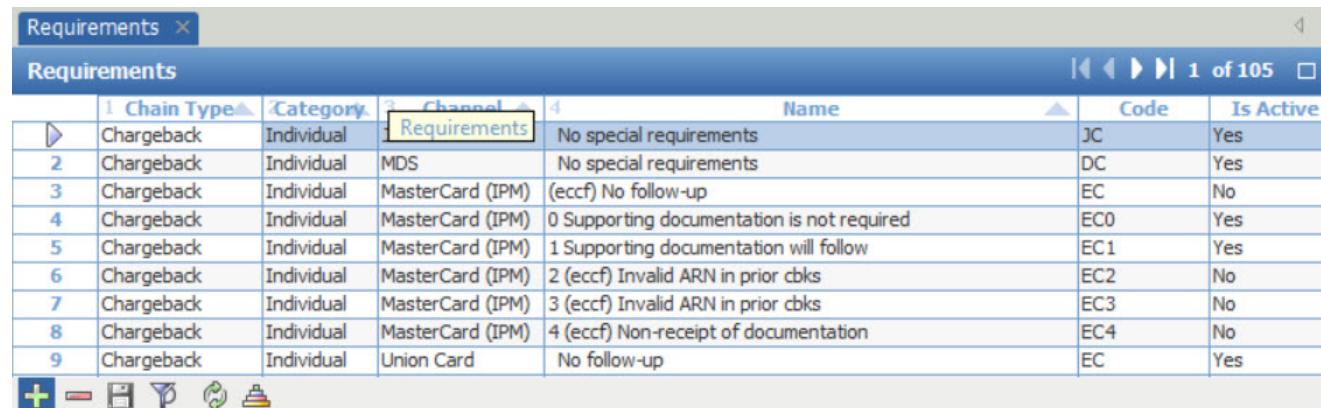
- Изменения в перечень оснований для формирования транзакции вносятся по указанию платежных систем. Об изменениях в требованиях платежных систем дважды в год сообщает поставщик системы WAY4 в специальных документах.

7.2 Параметры дополнительной информации

В дополнение к требованиям указывать основания (Reason Codes), 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 не требует обязательного указания параметров дополнительной информации.

Перечень указанных параметров, составленный в соответствии с правилами платежных систем, приводится в табличной форме "Requirements" (см. [Рис. 60](#)), вызываемой при выборе пункта меню "Full → Configuration Setup → Transaction Types → Requirements".



The screenshot shows a software interface titled "Requirements" with a table of 105 entries. The columns are: Chain Type, Category, Channel, Name, Code, and Is Active. The "Channel" column header is highlighted. The first few rows show requirements for Chargeback transactions:

Chain Type	Category	Channel	Name	Code	Is Active
Chargeback	Individual	Requirements	No special requirements	JC	Yes
Chargeback	Individual	MDS	No special requirements	DC	Yes
Chargeback	Individual	MasterCard (IPM)	(eccf) No follow-up	EC	No
Chargeback	Individual	MasterCard (IPM)	0 Supporting documentation is not required	EC0	Yes
Chargeback	Individual	MasterCard (IPM)	1 Supporting documentation will follow	EC1	Yes
Chargeback	Individual	MasterCard (IPM)	2 (eccf) Invalid ARN in prior cbks	EC2	No
Chargeback	Individual	MasterCard (IPM)	3 (eccf) Invalid ARN in prior cbks	EC3	No
Chargeback	Individual	MasterCard (IPM)	4 (eccf) Non-receipt of documentation	EC4	No
Chargeback	Individual	Union Card	No follow-up	EC	Yes

Рис. 60. 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", "Representation" 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 (в соответствии с требуемой суммой).
- *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 сообщает поставщик системы WAY4 в специальных документах.

8. Примеры изменения сумм претензионного дела (Case Amounts)

В данном разделе представлены примеры того, как могут изменяться суммы претензионного дела (Case Amounts) в процессе его обработки во время претензионного цикла.

Для упрощения примеров в качестве валюты для расчетов всех сумм принята общая валюта (EUR).

8.1 Обработка дела на стороне эмитента – возмещение (Reimbursement)

- Торговая операция (Retail Transaction): 40.00 EUR.

1	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
2	Cardholder Balance	Client Amounts & Balances	Debit	40,00	EUR
3	Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR
4	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	40,00	EUR
5	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
▶	Trusted Amount	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR

- Опротестование по торговой операции (Retail Chargeback): 40.00 EUR.

1	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	Credit	40,00	EUR
2	Cardholder Balance	Client Amounts & Balances	Debit	40,00	EUR
3	Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	Credit	40,00	EUR
4	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
5	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	Credit	40,00	EUR
►	Trusted Amount	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR

- Возмещение держателю карты (Reimbursement): 40.00 EUR.

1	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
2	Cardholder Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR
3	Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	Credit	40,00	EUR
4	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
5	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
►	Trusted Amount	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR

- Закрытие дела и списание суммы претензионного документа с диспунтного счета клиента на технический счет банка Write-Off.

1	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
2	Cardholder Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR
3	Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	Credit	40,00	EUR
4	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
5	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
►	Trusted Amount	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR

8.2 Обработка дела на стороне эквайрера – опротестование полной стоимости сделки

- Торговая операция (Retail Transaction): 20.20 EUR.

- Получение опротестования от эмитента (Incoming Chargeback): 20,20 EUR.

Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1 Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
2 Trusted Amount	Client Amounts & Balances	Credit	20,20	EUR
3 Merchant Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR
4 Bank Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	20,20	EUR
5 Summary Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	20,20	EUR
6 Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	Debit	20,20	EUR

- Повторное платежное требование (2nd Presentment): 20,20 EUR.

Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1 Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Credit	20,20	EUR
2 Trusted Amount	Client Amounts & Balances	Credit	20,20	EUR
3 Merchant Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR
4 Bank Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
5 Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
6 Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR

- Закрытие дела и списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off.

Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1 Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Credit	20,20	EUR
2 Trusted Amount	Client Amounts & Balances	Credit	20,20	EUR
3 Merchant Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR
4 Bank Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
5 Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
6 Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR

8.3 Обработка дела на стороне эквайрера – дебетование торговца (Recovering)

- Торговая операция (Retail transaction): 11.00 EUR.
- Получение опротестования от эмитента (Incoming Chargeback): 11.00 EUR.

1	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	11,00	EUR
2	Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	Debit	11,00	EUR
►	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
4	Merchant Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR
5	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	11,00	EUR
6	Trusted Amount	Client Amounts & Balances	Credit	11,00	EUR

- Дебетование торговца (Recovering): 11.00 EUR.

1	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
2	Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	Debit	11,00	EUR
►	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
4	Merchant Balance	Client Amounts & Balances	Debit	11,00	EUR
5	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
6	Trusted Amount	Client Amounts & Balances	Credit	11,00	EUR

- Закрытие дела и списание суммы претензионного документа с диспутного счета торговца на технический счет банка Write-Off.

1	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
2	Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	Debit	11,00	EUR
►	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
4	Merchant Balance	Client Amounts & Balances	Debit	11,00	EUR
5	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
6	Trusted Amount	Client Amounts & Balances	Credit	11,00	EUR

8.4 Обработка дела на стороне эквайрера – повторное платежное требование части стоимости сделки

- Торговая операция (Retail transaction): 10.00 EUR.
- Получение опротестования от эмитента (Incoming Chargeback): 10.00 EUR.

	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
▶	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
2	Trusted Amount	Client Amounts & Balances	Credit	10,00	EUR
3	Merchant Balance	Client Amounts & Balances	None	0,00	EUR
4	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	10,00	EUR
5	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	10,00	EUR
6	Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	Debit	10,00	EUR

- Установка части суммы сделки, подтверждаемой торговцем (Trusted Amount): 6.00 EUR.

1	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	10,00	EUR
2	Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	Debit	10,00	EUR
3	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
4	Merchant Balance	Client Amounts & Balances	Credit	4,00	EUR
▶	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	10,00	EUR
6	Trusted Amount	Client Amounts & Balances	Credit	6,00	EUR

- Повторное платежное требование (2nd Presentment): 6.00 EUR.

1	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	4,00	EUR
2	Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	Debit	4,00	EUR
3	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Credit	6,00	EUR
4	Merchant Balance	Client Amounts & Balances	Credit	4,00	EUR
►	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	4,00	EUR
6	Trusted Amount	Client Amounts & Balances	Credit	6,00	EUR

- Закрытие дела и списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off.

1	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	4,00	EUR
2	Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	Debit	4,00	EUR
3	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Credit	6,00	EUR
4	Merchant Balance	Client Amounts & Balances	Credit	4,00	EUR
►	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	4,00	EUR
6	Trusted Amount	Client Amounts & Balances	Credit	6,00	EUR

- Перевод средств с технического счета Write-Off на счет прибылей/убытков: 4,00 EUR.

1	Amount Type	Group Name	Debit-Credit	Amount	Currency
1	Bank Balance	Bank Amounts & Balances	Debit	4,00	EUR
2	Bank Loss	Final Write-Off Amounts	Debit	4,00	EUR
3	Chargeback Balance	Client Amounts & Balances	Debit	4,00	EUR
4	Clearing Balance	Bank Amounts & Balances	Credit	6,00	EUR
5	Merchant Balance	Client Amounts & Balances	Credit	4,00	EUR
►	Summary Balance	Bank Amounts & Balances	None	0,00	EUR
7	Trusted Amount	Client Amounts & Balances	Credit	6,00	EUR

8.5 Типы контрактов и счетов, участвующих в претензионном цикле

В примерах, представленных в данном разделе, приняты следующие обозначения для контрактов счетов:

- (bank) – банковский контракт;
- (card) – контракт держателя карты;
- (merch) – контракт торговца.

8.5.1 Сторона эмитента

Пример 1. Претензионный цикл включает этапы: опротестование, возмещение и перевод средств с технического счета на счета прибылей/убытков (с учетом разницы при обмене валюты).

Операция	Дебетуемый счет	Кредитуемый счет
Original transaction	CH Current/Credits / Other account (card)	Incoming suspense (nostro)
Chargeback	Outgoing suspense (nostro)	Dispute account (card)
Reimbursement	Write-off active (bank)	CH Current/Credits / Other account (card)
Write-off (Cbk) - Technical	Dispute account (card)	Write-off passive (bank)
Debit Final Write-off (for negative write-off account amount - reimbursement greater than chargeback)	Profit / Loss account (bank)	Write-off passive (bank)
Credit Final Write-off (for positive write-off account amount - reimbursement is less than chargeback)	Write-off active (bank)	Profit / Loss account (bank)

Пример 2. Претензионный цикл включает этапы: опротестование, возмещение, повторное платежное требование и перевод средств с технического счета на счета прибылей/убытков (эмитент проигрывает).

Операция	Дебетуемый счет	Кредитуемый счет
Original transaction	CH Current/Credits / Other account (card)	Incoming suspense (nostro)
Chargeback	Outgoing suspense (nostro)	Dispute account (card)
Reimbursement	Write-off active (bank)	CH Current/Credits / Other account (card)
2nd Presentment	Dispute account (card)	Incoming suspense (nostro)
Write-off (Cbk) - Technical	Dispute account (card)	Write-off passive (bank)
Write-off (2Pres) - Technical	Write-off active (bank)	Dispute account (card)
Debit Final Write-off (for negative write-off account amount - equal to 2nd presentment)	Profit / Loss account (bank)	Write-off passive (bank)

Если в рамках претензионного цикла не выполняется списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off, для всех финансовых движений счет "Write-off account (bank)" заменяется на счет "Dispute account (card)" и операции "Write-off (Cbk) - Technical", "Write-off (2Pres) - Technical" не будут выполняться.

8.5.2 Сторона эквайрера

Пример 3. Претензионный цикл включает этапы: опротестование, повторное платежное требование, дебетование торговца и перевод средств с технического счета Write-Off на счет прибылей/убытков (с учетом разницы при обмене валюты).

Операция	Дебетуемый счет	Кредитуемый счет
Original transaction	Outgoing suspense (nostro)	Merchant receivable (merch)
Chargeback	Dispute account (merch)	Incoming suspense (nostro)
2nd Presentment	Outgoing suspense (nostro)	Dispute account (merch)
Recovering	Merchant Receivable (merch)	Write-off passive (bank)
Write-off (Cbk) - Technical	Write-off active (bank)	Dispute account (merch)
Write-off (2Prs) - Technical	Dispute account (merch)	Write-off passive (bank)
Debit Final Write-off (for negative write-off account amount - recovering is less than chargeback)	Profit / Loss account (bank)	Write-off passive (bank)
Credit Final Write-off (for positive write-off account amount - recovering is greater than chargeback)	Write-off active (bank)	Profit / Loss account (bank)

8.5.3 Межбанковский документ (Fee Collection и Fund Disbursement)

Пример применим как для эмитента, так и для эквайрера.

Операция	Дебетуемый счет	Кредитуемый счет
Out Fee Collection	Outgoing Suspense (nostro)	Misc Fee passive (bank)
Out Fund Disbursement	Misc Fee active (bank)	Outgoing Suspense (nostro)
Inc Fee Collection	Misc Fee active (bank)	Incoming Suspense (nostro)
Inc Fund Disbursement	Incoming suspense (nostro)	Misc Fee passive (bank)

9. Просмотр входящих межбанковских документов (Fee Collection и Funds Disbursement)

Межбанковские документы хранятся как документы WAY4 с типом Trans Type = "Fee Collection Inc" / "Funds Disb Inc".

Для просмотра межбанковских документов следует воспользоваться формой "All Docs" ("OpenWay → Dispute Assistant R2 → Operations → All Docs"), к которой может быть применен соответствующий фильтр (например, отбор входящих межбанковских документов, успешно обработанных за последние 120 дней).

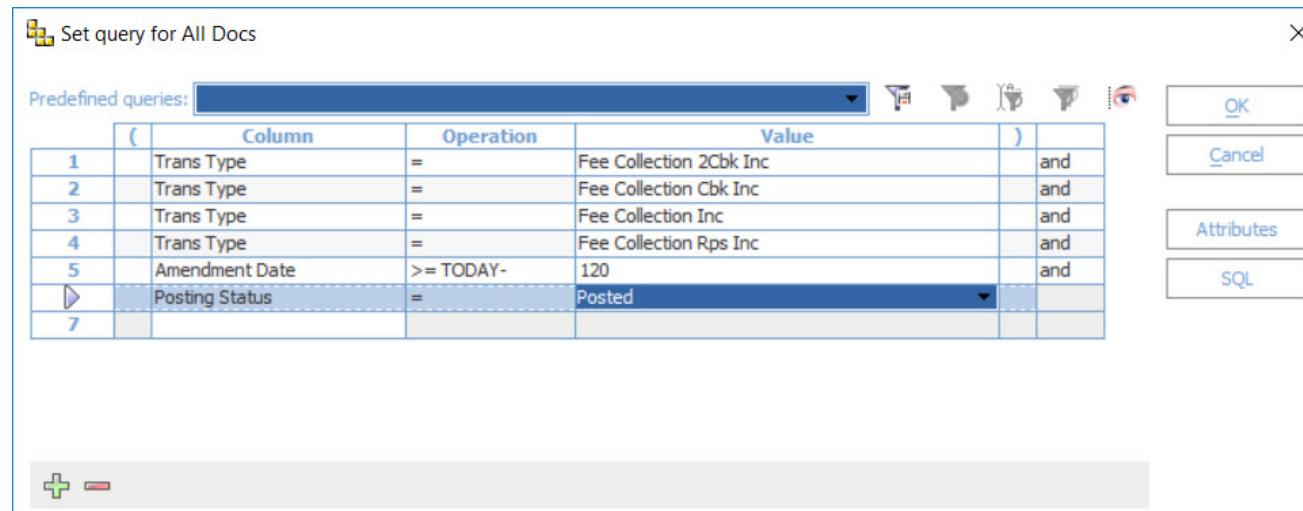


Рис. 61. Настройка фильтра для просмотра входящих межбанковских документов

Дополнительную информацию о межбанковских документах см. в документах "Обработка межбанковских документов в системе WAY4" и "Документы и их обработка".

10. Разрешение типовых проблем при работе с претензионными документами

О возникновении ошибок в процессе работы с претензионными делами и документами система информирует пользователя с помощью сообщений. В данном разделе представлена информация о типовых сообщениях и способах решения проблем.

10.1 Сообщение об ошибке "Owner has not been selected"

Сообщение об ошибке "Owner has not been selected" может возникнуть во время создания дела или в процессе обработки документа.

Возможные условия возникновения ошибки и способы решения данной проблемы:

10.1.1 Ошибка при создании дела

Ошибка может возникнуть, если при создании дела пользователю не хватило соответствующих прав.

Пользователь, который создает дело, не обязательно будет являться по данному делу ответственным исполнителем (ответственный исполнитель определяется настройками диспетчеризации дела).

Ошибка может возникнуть при создании дела из таблицы "All Docs" на основе жалобы клиента банка ("OpenWay → Dispute Assistant R2 → Operations → All Docs"; при выборе в меню кнопки [New Case] пункта "By single document").

Для решения проблемы необходимо назначить соответствующие права доступа для пользователя (см. раздел "Пользователи и их роли (Users)" в документе "Настройка обработки дел в системе WAY4").

10.1.2 Ошибка во время обработки документа

При обработке документа, дело должно быть назначено согласно карте параметров пользователю с соответствующей ролью.

Ошибка может возникнуть во время обработки документа.

Document Processing					1 of
Record ID	Date	Type	I	Message Title	Object Type
1393979050	01/02/13 11:58:26	Error	Owner has not been selected		CM_CASE
2	1393979060	01/02/13 11:58:26	Error	Owner has not been selected	CM_CASE
3	1393989880	01/02/13 11:58:27	Error	Owner has not been selected	CM_CASE
4	1393989890	01/02/13 11:58:27	Error	Owner has not been selected	CM_CASE
5	1393973090	01/02/13 11:58:25	Error	102-Presentment with the same auth code	DOC
6	1393974850	01/02/13 11:58:25	Error	095-Authorization not found	DOC
7	1393975010	01/02/13 11:58:25	Error	095-Authorization not found	DOC
8	1393981470	01/02/13 11:58:26	Error	095-Authorization not found	DOC
9	1393984030	01/02/13 11:58:26	Error	095-Authorization not found	DOC
10	1393986630	01/02/13 11:58:26	Error	095-Authorization not found	DOC
11	1393992300	01/02/13 11:58:27	Error	095-Authorization not found	DOC
12	1393995090	01/02/13 11:58:27	Error	095-Authorization not found	DOC

Рис. 62. Ошибка "Owner has not been selected" во время обработки документа

Для решения проблемы следует отредактировать настройки соответствующей карты параметров ("OpenWay → Dispute Assistant R2 → Setup → Configuration Setup → Domain Configuration → Case Assignment Maps").

Необходимо удостовериться, что пользователь (ответственный исполнитель по делу) обладает ролью, заданной в настройках карты параметров соответствующей стратегии.

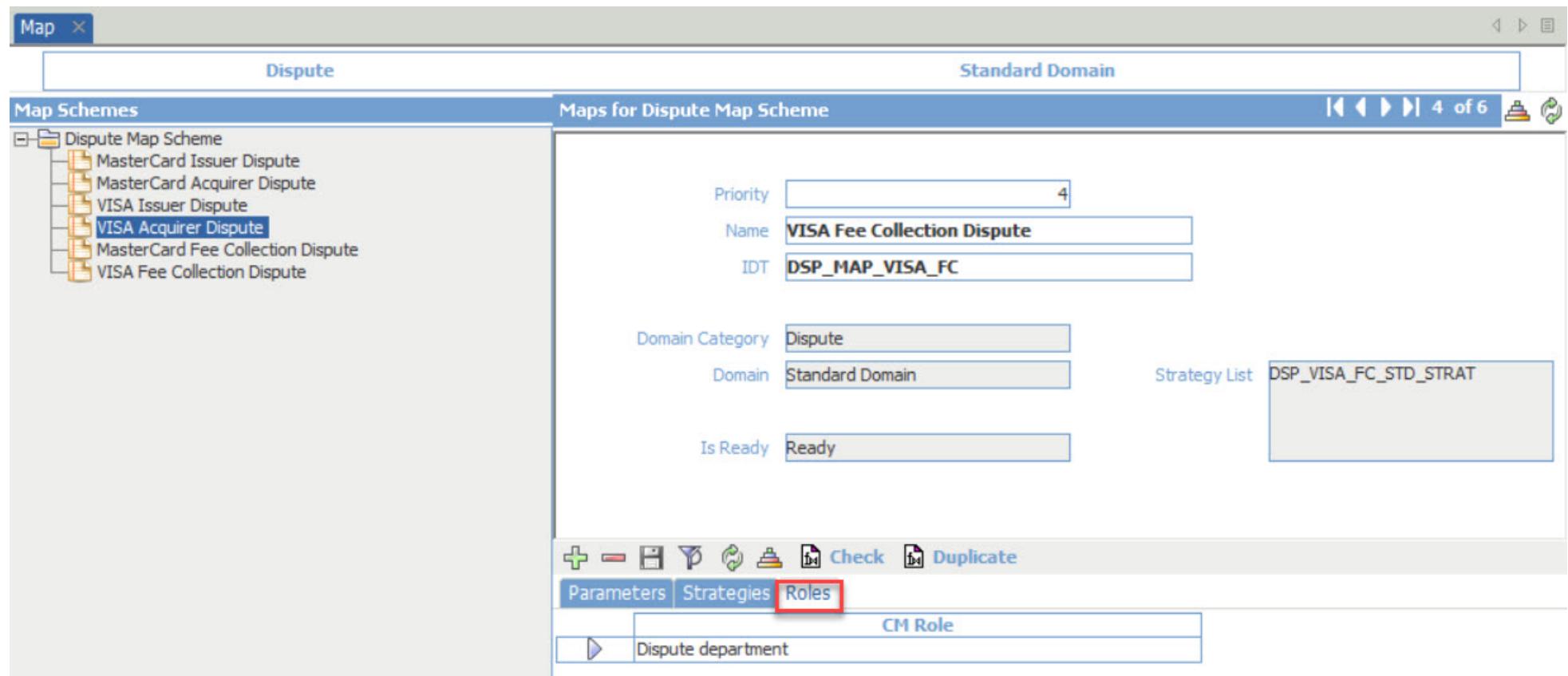


Рис. 63. Форма для работы с картами параметров, вкладка "Roles"

Как минимум, один пользователь в группе пользователей, должен обладать ролью, заданной в настройках карты параметров ("OpenWay → Dispute Assistant R2 → Case Management → Configuration Setup → Users → Users").

The screenshot shows the 'Users' list in the 'Dispute' domain. There are two users in the 'Dispute officer' group: 'Dispute officer 1' and 'Dispute officer 2'. The second user is selected. Below the list, a detailed view for 'Dispute officer 2' is shown, including their roles and connected status.

Group	Name	Connected As	Is Active	Is Ready	Is Assignable	Officer Granted
Dispute officer	Dispute officer 1	SUPERUSER	Yes	Ready	Yes	Yes
Dispute officer	Dispute officer 2	OFFICER	Yes	Ready	Yes	Yes

Details for Dispute officer 2		Roles for Dispute officer 2		Vacations for Dispute officer 2	
		Role	Is Ready	Date From	Date To
		Dispute department	Ready		

Connected As: OFFICER
External ID:

Рис. 64. Пользователи, входящие в группу, и их роли

10.1.3 Ошибка при создании подчиненного дела на основе существующего дела

Например, создание подчиненного дела на основе существующего дела происходит при переносе транзакции из существующего финансового дела в другое дело.

Согласно настройкам обработки дел Case Management текущий пользователь, являющийся ответственным исполнителем исходного дела, также должен являться ответственным исполнителем создаваемого подчиненного дела (см. раздел "Пользователи и их роли (Users)" в документе "Настройка обработки дел в системе WAY4").

10.2 Форма "Case Details" не отображает данные и недоступна для редактирования

Форма деталей дела "Case Details", открытая с помощью кнопки [Open Case Screen], может не отображать данных дела и быть недоступна для редактирования (см. [Рис. 65](#)).

The screenshot shows a software window titled "Case Details (1)". The top navigation bar includes "Open Cases", "Case Details", and "Case Details (1)". The main content area displays various case details in a grid format:

Name		
Client Name		
Contract Number		
Transaction Count	for a Total of	
Reason		
Details		
Last Comments		
Current State:		
Strategy Schema		
Strategy		
Step		
Category		
Domain		
IDT	Status	
Entry Mode		
Open Date		
Close Date		
Deadline Date		
Scheduled Date		
Last Activity Date		
Current Owner		
Supervisor		

Below the form is a toolbar with icons for "All Docs", "Client", "Contract", "Files", "Risk Rules", "Parameters", "All Dates", "All Users", "Previous Cases", "Financial Sum", "Events", and "New Activity". A secondary toolbar below it includes "Category", "Trans Type", "Trans Condition", "Source Number", "Target Number", "Trans A...", "Tran...", "Settl Am...", "Settl ...", and "Reason Code".

Рис. 65. Форма деталей дела, недоступная для редактирования

Если повторное открытие формы не решило данную проблему, то следует проверить, является ли пользователь, открывающий форму дела, ответственным исполнителем по данному делу.

Форма деталей дела может быть открыта через форму работы с открытыми делами.

При необходимости следует назначить пользователя ответственным исполнителем дела (через форму работы с открытыми делами, например, из меню супервизора).

10.3 Ошибка при открытии таблицы или представления

Сообщение об ошибке, как показано на Рис. 66, может появиться при попытке открыть таблицу или представление, в случае если пользователю не хватает прав доступа к данным.

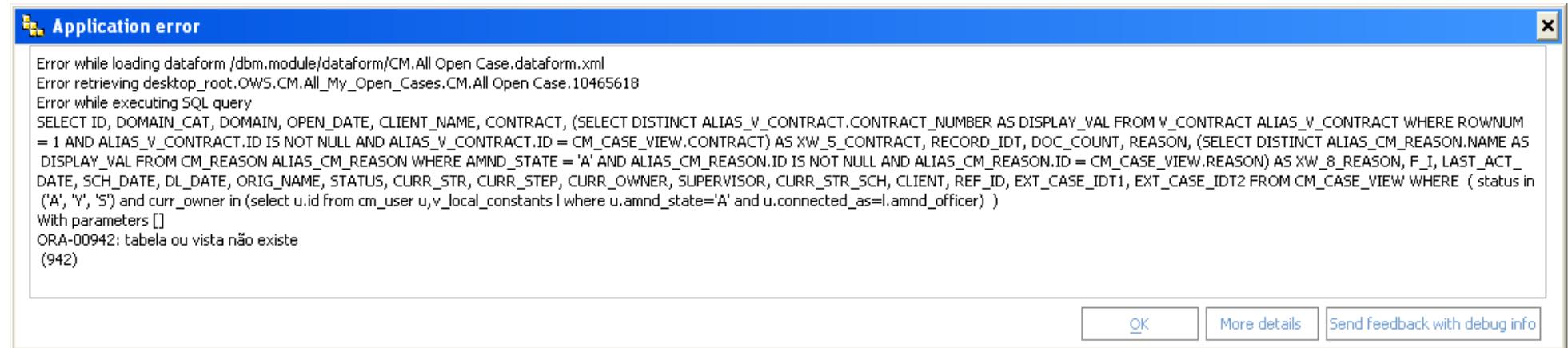


Рис. 66. Сообщение об ошибке при открытии таблицы или представления

Для решения проблемы следует обратиться к сотруднику службы безопасности для получения прав для работы с претензионными делами.

10.4 Ошибки при выполнении групповых операций

Ошибки, возникающие при выполнении групповых операций, отображаются в форме "Group Activity List" ("OpenWay → Dispute Assistant R2 → Case Management → Operations → Supervisor Worklists → Group Activity List").

The screenshot shows the Dispute Assistant R2 interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Process Log, Test Scripts, All Docs, Open Cases, Case Details, and Group Activity List. Below the navigation bar is a table with columns: ID, Date, Performed By, Status, Activity, Activity Result, Comment, and To Owner. One row is visible in the table.

ID	Date	Performed By	Status	Activity	Activity Result	Comment	To Owner
21	24/01/13 06:32:28	Supervisor User	Error	Create Fraud Complaint Auto			

Below the table is a section titled "Cases for Activity". It has a "Results" tab selected and a "Cases for Activity" tab. The table has columns: Case, Status, and Message. Two cases are listed: D1764 (Error) and D1765 (Error). Both cases have the same message: "Activity <Create Fraud Complaint Auto> has not been found for step <Processing Presentment> with your privileges".

Case	Status	Message
D1764 (Error)	Error	Activity <Create Fraud Complaint Auto> has not been found for step <Processing Presentment> with your privileges
D1765 (Error)	Error	Activity <Create Fraud Complaint Auto> has not been found for step <Processing Presentment> with your privileges

At the bottom of the interface, there are several icons: a magnifying glass, a green checkmark, a yellow exclamation mark, and a blue question mark. Next to these icons is the text "Mark to Repeat".

Group Activity List

ID	Date	Performed By	Status	Activity	Activity Result
1	2450	09.11.18 22:15:28	Dispute officer 1	Waiting	
2	2440	09.11.18 22:12:14	Dispute officer 1	Waiting	
3	2430	09.11.18 22:11:13	Dispute officer 1	Waiting	Create Chargeback (Iss)
4	2410	09.11.18 21:58:00	Dispute officer 1	Error	Create Chargeback (Iss)
5	2150	01.08.18 13:50:38	Dispute officer 1	Waiting	
6	2140	01.08.18 13:48:30	Dispute officer 1	Error	Create Representant (Acq)
7	1900	01.06.18 19:24:15	Dispute officer 1	Waiting	
8	1860	01.06.18 19:09:24	Dispute officer 1	Waiting	
9	1780	01.06.18 19:08:09	Dispute officer 1	Waiting	
10	1750	01.06.18 19:00:50	Dispute officer 1	Waiting	
11	1730	01.06.18 18:54:43	Dispute officer 1	Completed	Create Representant (Acq)
12	1710	01.06.18 18:37:10	Dispute officer 1	Error	Create Representant (Acq)
13	1690	01.06.18 18:36:37	Dispute officer 1	Error	Create Representant (Acq)
14	1670	01.06.18 18:34:35	Dispute officer 1	Error	Create Representant (Acq)
15	1650	01.06.18 18:33:53	Dispute officer 1	Error	Create Representant (Acq)
16	1600	01.06.18 18:26:37	Dispute officer 1	Error	Create Representant (Acq)

Results **Cases for Activity**

	Case	Status	Message	Waiting
1	<<666480>>	To Repeat	Document has not been created	No
2	<<666490>>	Error	Document has not been created	No
3	<<666500>>	Error	Document has not been created	No

Mark to Repeat

Рис. 67. Форма просмотра ошибок, возникающих при выполнении групповых операций

На вкладке "Results" отображается информация о результате обработки групповой операции.

На вкладке "Cases for Activity" отображается информация о делах, по которым выполнялась групповая операция.

Дело, по которому возникла ошибка, может быть открыто с помощью кнопки [Case Details].

После анализа и исправления ошибок групповая операция может быть выполнена повторно. Для этого следует с помощью кнопки [Mark to Repeat] отметить все или несколько операций, которые необходимо выполнить повторно, затем нажать на отобразившуюся кнопку [Repeat]. При этом выполняется проверка, что все дела в рамках данной групповой операции находятся в статусе "Active" (т.е. не имеют незавершенных операций). На вкладке "Results" в поле *Waiting* отображается признак того, завершена ли операция: "No" – операция для данного дела завершена; "Yes" – операция для данного дела не завершена.

Кнопки [Cancel One] и [Cancel All] предназначены для отмены текущей операции или всех операций, завершившихся с ошибкой. Кнопка [Cancel One] доступна для записей, в поле "Waiting" которых указано значение "Y". Кнопка [Cancel All] доступна, если имеется хотя бы одна запись со значением "Y" в поле "Waiting".

10.5 Список операций не отображается или не полный

Список операций ("OpenWay → Dispute Assistant R2 → Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Activities") может не отображаться по следующим причинам:

- Пользователь, открывающий данный список, не зарегистрирован в соответствующем домене (например, пользователь зарегистрирован как супервизор в домене претензионных дел, но не зарегистрирован в домене финансовых дел). Смена домена для просмотра списка операций доступна при выборе пункта меню "OpenWay → Dispute Assistant R2 → Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Set Domain".
- Права пользователя на доступ к отдельным операциям ограничены.
- Сопоставленная пользователю соответствующего домена учетная запись WAY4 не имеет достаточных полномочий.

Для решения проблемы необходимо назначить соответствующие права доступа для пользователя (см. раздел "Пользователи и их роли (Users)" в документе "Настройка обработки дел в системе WAY4").

10.6 В сумму возмещения не включаются комиссии, удержанные при обработке оригинальной операции

Для включения в сумму возмещения держателю карты комиссий (return fee), удержанных при обработке оригинальной операции, должен быть установлен тег "FEE_RETURN=DSP;" на суб-типах транзакции возмещения ("Retail Reimbursement").

Для этого следует выбрать пункт меню "OpenWay → Full → Configuration Setup → Transaction Types → Transactions - All", затем нажать на кнопку [Sub Types] для транзакции "Retail Reimbursement".

Transactions - All <Filtered*>												
	Service Class	Source	Target	I	Name	DR~\CR	Previous	Chain Type	Is Authorized	Is Required	Category	RBS C
1	Transaction	Card	Device	ATM	ATM Reimbursement	Debit	ATM	Write-off	Never	No	Individual	W3
2	Transaction	Card	Device	CH Payment	CH Payment Reimbursement	Credit	CH Payment	Write-off	Never	No	Individual	WC
3	Transaction	Card	Device	Cash	Cash Reimbursement	Debit	Cash	Write-off	Never	No	Individual	W2
4	Transaction	Device	Card	Credit 2Cbk	Credit 2Cbk Write-Off	Credit	Credit 2Cbk	Write-off	Never	No	Individual	WB
5	Transaction	Card	Device	Credit 2Prs	Credit 2Prs Write-Off	Credit	Credit 2Prs	Write-off	Never	No	Individual	W7
6	Transaction	Device	Card	Credit Cbk	Credit Cbk Write-Off	Credit	Credit Cbk	Write-off	Never	No	Individual	W9
7	Transaction	Card	Device	Credit	Credit Reimbursement	Credit	Credit	Write-off	Never	No	Individual	W5
8	Transaction	Device	Card	Debit 2Cbk	Debit 2Cbk Write-Off	Debit	Retail 2Cbk	Write-off	Never	No	Individual	WA
9	Transaction	Card	Device	Debit 2Prs	Debit 2Prs Write-Off	Debit	Retail 2Prs	Write-off	Never	No	Individual	W6
10	Transaction	Device	Card	Debit Cbk	Debit Cbk Write-Off	Debit	Retail Cbk	Write-off	Never	No	Individual	W8
11	Transaction	Card	Device	Retail	Retail Reimbursement	Debit	Retail	Write-off	Never	No	Individual	W1
12	Transaction	Card	Device	Retail with Cashback	Retail with Cashback Reimbursement	Debit	Retail with CashBack	Write-off	Never	No	Individual	WD
13	Transaction	Card	Device	Unique	Unique Reimbursement	Debit	Unique	Write-off	Never	No	Individual	W4



Рис. 68. Форма "Transactions - All"

В открывшейся форме для суб-типов транзакции следует указать тег "FEE_RETURN=DSP;" (см. Рис. 69).

SubTypes for Retail Reimbursement								
	Source Cat	Target Cat	Source Type	Target Type	Source Acc Type	Target Acc Type	Tri...	Fee Algorithm Options
1	Card	Device	VISA Cards	Our POS	Write-Off Reimbursement	Merchant Receivable		FEE_RETURN=DSP;
2	Card	Device	Cirrus/Maestro	Our POS	Write-Off Reimbursement	Merchant Receivable		FEE_RETURN=DSP;
3	Card	Device	MasterCard	Our POS	Write-Off Reimbursement	Merchant Receivable		FEE_RETURN=DSP;
4	Card	Device	Electron/Plus	Our POS	Write-Off Reimbursement	Merchant Receivable		FEE_RETURN=DSP;
5	Card	Device	Our VISA Cards	VISA Acq	CI Deposit	Write-Off Reimbursement		FEE_RETURN=DSP;
6	Card	Device	Our Electron/Plus	VISA Acq	CI Deposit	Write-Off Reimbursement		FEE_RETURN=DSP;
7	Account	Device	Bank Account	VISA Acq	Dispute	Write-Off Reimbursement		FEE_RETURN=DSP;
8	Card	Device	Our EuroCard/MasterCard	EuroCard Acq	CI Deposit	Write-Off Reimbursement		FEE_RETURN=DSP;
9	Card	Device	Our Cirrus/Maestro	EuroCard Acq	CI Deposit	Write-Off Reimbursement		FEE_RETURN=DSP;
10	Account	Device	Bank Account	EuroCard Acq	Dispute	Write-Off Reimbursement		FEE_RETURN=DSP;
11	Card	Device	Our EuroCard/MasterCard	MasterCard Acq	CI Deposit	Write-Off Reimbursement		FEE_RETURN=DSP;
12	Card	Device	Our Cirrus/Maestro	MasterCard Acq	CI Deposit	Write-Off Reimbursement		FEE_RETURN=DSP;
13	Account	Device	Bank Account	MasterCard Acq	Dispute	Write-Off Reimbursement		FEE_RETURN=DSP;
14	Card	Device	VISA Cards	Our Imprinter	Write-Off Reimbursement	Merchant Receivable		FEE_RETURN=DSP;
▶	Card	Device	MasterCard	Our Imprinter	Write-Off Reimbursement	Merchant Receivable		FEE_RETURN=DSP;

Рис. 69. Форма редактирования суб-типов для транзакции "Retail Reimbursement"

Следует иметь в виду, что если в свойствах утвержденного Сервиса установлен тег "NO_FEE_RETURN;", то несмотря на указанные выше настройки, в сумму возмещения не будут включаться комиссии, удержанные при обработке оригинальной операции. По умолчанию тег "NO_FEE_RETURN;" не указан в свойствах Сервиса.