

# Intelligent Payment Scheme Dispute Rules

# Содержание

ВВЕДЕНИЕ	2
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ	3
ГЛАВА 1. НАЗНАЧЕНИЕ	4
ГЛАВА 2. ПРИНЦИП РАБОТЫ IPSDR	5
Особенности проверки	5
Порядок проверки	6
Специальные параметры	7

## Введение

Документ предназначен для ознакомления с возможностями функциональности "Intelligent Payment Scheme Dispute Rules" (IPSDR) модуля "Dispute Assistant", построенного на платформе "Case Management".

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

- "Претензионная работа в системе WAY4™;
- "WAY4™ Case Management". Функциональная спецификация.

## Используемые термины

Претензионный цикл – цикл разрешения спорной ситуации между членами платежной системы, который представляет собой обмен документами, форма и порядок предоставления которых регламентируются правилами платежной системы.

Исходный документ – документ, формируемый эквайером по исходной транзакции, которая оспаривается эмитентом и приводит к формированию претензионного цикла.

Входящий документ – полученный в рамках претензионного цикла документ, на который формируется ответный документ.

Формируемый (исходящий) документ – создаваемый в результате текущей операции (Activity) документ, являющийся ответом на входящий документ.

Причина формирования претензионного документа – выбираемая из регламентированного платежной системой перечня причина (Reason Code) формирования претензионной транзакции (документа).

Dispute Type – зарегистрированный в системе WAY4 набор параметров этапа претензионного цикла. Этот набор содержит код причины (основания) для формирования претензионной транзакции (документа) и параметры, связанные с условиями выполнения исходной транзакции, параметры претензионного дела, а также параметры исходящего претензионного документа.

## Глава 1. Назначение

Функциональность IPSDR предназначена для обеспечения работы пользователей модуля "Dispute Assistant" при формировании исходящих документов в рамках претензионного цикла.

IPSDR дает возможность сопоставить параметры входящего документа с учетом параметров претензионного дела и параметры заранее настроенных Dispute Type для определения кода причины формирования претензионного документа (Reason Code), а также для частичного или полного задания параметров этого документа.

Данный механизм может быть использован при выполнении следующих трех видов операций, используемых в стратегиях Case Management для модуля "Dispute Assistant":

- создание эмитентом опротестования (Chargeback) на присланное эквайером платежное требование (Presentment);
- создание эквайером повторного платежного требования (Representment) в ответ на присланное эмитентом опротестование;
- создание эмитентом повторного опротестования (2<sup>nd</sup> Chargeback) в ответ на присланное эквайером повторное платежное требование – в тех случаях, когда это допускается правилами платежной системы.

В зависимости от настроек, IPSDR позволяет либо упростить выбор требуемой причины формирования претензионного документа пользователю, либо автоматически указать выбранную причину и сформировать исходящий документ.

## Глава 2. Принцип работы IPSDR

В результате сопоставления заранее настроенных параметров *Dispute Type* с параметрами входящего документа и параметрами претензионного дела пользователю может быть предложен выбор *Dispute Type* из списка.

Указанный список содержит:

- рекомендуемые значения – *Dispute Type*, параметры которых полностью совпадают с параметрами входящего документа и претензионного дела;
- допустимые значения – *Dispute Type*, параметры которых только частично совпадают с параметрами входящего документа и претензионного дела.

Выбирая из списка требуемый *Dispute Type*, пользователь тем самым задает параметры исходящего документа, настроенные в соответствии с требованиями платежной системы.

В случае если используются настройки автоматического выбора, и в результате сопоставления выбран только один *Dispute Type*, создание ответного документа может быть выполнено автоматически.

### Особенности проверки

Сопоставление выполняется только с использованием *Dispute Type*, имеющих значение "Yes" в поле *Active* и соответствующих:

- текущему этапу претензионного цикла: исходная транзакция (*Original*), опротестование (*Chargeback*), повторное платежное требование (*Representment*);
- каналу передачи транзакционной информации ("VISA", "MasterCard (IPM)");
- классу претензионной транзакции (*Dispute Transaction Class*), например, "ATM Dispute", "Non-ATM Dispute", "Inward Fee Collection", "Outward Fee Collection", "Rejected Item".

Сопоставление параметров *Dispute Type* с параметрами входящего документа и параметрами претензионного дела может иметь следующие результаты:

- Полное соответствие – в этом случае *Dispute Type* будет включен в список выбора с высоким приоритетом.
- Частичное соответствие – в этом случае *Dispute Type* будет отображаться в списке выбора с низким приоритетом и указанием, какие проверки завершились неудачей.
- Несоответствие – в этом случае *Dispute Type* не будет включен в список выбора.

Процедура сопоставления состоит из нескольких шагов (см. "Порядок проверки").

Некоторые шаги характеризуются показателем Check Level, определяющим степень влияния проверки на окончательный результат. Указанный показатель может иметь следующие значения:

- Обязательная проверка – если сравниваемые значения не совпадают, результатом сопоставления является несоответствие Dispute Type входящему документу, что приводит к завершению процедуры сопоставления и исключению рассматриваемого Dispute Type из списка выбора.
- Желательная проверка – если сравниваемые значения не совпадают, результатом сопоставления является частичное соответствие Dispute Type входящему документу. В этом случае рассматриваемый Dispute Type помещается в список выбора с низким приоритетом.
- Необязательная проверка – несовпадение сравниваемых значений не влияет на общий результат, а только сопровождается предупреждением (Warning) о том, что сравниваемые значения не совпали.

Все шаги, для которых отсутствует возможность настройки показателя Check Level, рассматриваются как обязательные проверки.

## Порядок проверки

Проверка соответствия Dispute Type претензионного цикла параметрам документа и претензионного дела выполняется в следующем порядке.

1. Сопоставление кода причины формирования претензионной транзакции (Reason Code) входящего документа (для этапов создания повторного платежного требования и повторного опротестования) и Dispute Type. В случае несовпадения соответствующий Dispute Type отвергается.
2. Если в параметрах Dispute Type задано минимальное значение суммы транзакции, это значение должно быть меньше либо равно сумме транзакции входящего документа. В случае невыполнения этого правила соответствующий Dispute Type отвергается. Если минимальное значение не задано, проверка не выполняется.
3. По специальному алгоритму причина (Reason) открытия претензионного дела и указанные причины выполненных операций над делом сопоставляются с иерархической структурой причин, заданной для Dispute Type. В случае если проверка закончилась неуспешно, соответствующий Dispute Type отвергается.
4. Сопоставление специальных параметров Dispute Type (см. "Специальные параметры") с параметрами документа и претензионного дела. Возможно частичное совпадение.
5. Сопоставление условий выполнения транзакции (Transaction Condition) входящего документа с соответствующими значениями Dispute Type. Возможно частичное совпадение.

## Специальные параметры

К числу специальных параметров Dispute Type, которые сопоставляются с параметрами входящего документа и параметрами дела (Case), относятся:

- перечень кодов для параметров сопроводительной документации;
- перечень кодов причин, в который должна входить причина, по которой был сформирован входящий претензионный документ;
- направление движения денежных средств (Credit/Debit) текущего (входящего) документа;
- статус банковской карты, участвующей в транзакции;
- признак, указывающий, что в рамках претензионного дела был сформирован запрос дополнительной информации (Retrieval Request);
- признак, указывающий, что в рамках претензионного дела был сформирован документ с уведомлением о мошеннической операции;
- наличие в рамках претензионного дела авторизационного документа, отказа в авторизации и т. д.;
- перечень продуктов платежной системы, к которым может принадлежать банковская карта, участвовавшая в транзакции;
- допустимый интервал времени между датой выполнения транзакции и датой получения платежного требования;
- признак, указывающий, что в исходной транзакции использовалась чиповая карта;
- параметр, определяющий допустимое для использования данного Dispute Type сочетание страны банка-эмитента и страны банка-эквайера, участвовавших в оспариваемой транзакции;
- параметр, определяющий допустимое для использования данного Dispute Type сочетание региона банка-эмитента и региона банка-эквайера, участвовавших в оспариваемой транзакции; при задании значения данного параметра может использоваться маска "\*" для обозначения любого региона;
- текст, который должен совпадать с содержимым поля Reason Details входящего документа;
- текст, который должен совпадать с содержимым поля Reason Details предыдущего опротестования (проверка возможна только для этапа создания повторного опротестования).