

MasterCard Fee Collection Standard Strategy

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ НА СХЕМЕ "MASTERCARD FEE COLLECTION STANDARD STRATEGY"	4
Список сокращений	4
Обозначения	5
ГЛАВА 2. СХЕМА ЭТАЛОННОЙ СТРАТЕГИИ "MASTERCARD FEE COLLECTION STANDARD STRATEGY"	7
Описание стратегии	7
Обработка входящего межбанковского документа по перечислению средств (Fee Collection)	7
Обработка опротестования межбанковского документа по перечислению средств (Fee Collection Return)	10
Операции и правила стратегии, доступные на любом этапе стратегии	12
ГЛАВА 3. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ СТРАТЕГИИ "MASTERCARD FEE COLLECTION STANDARD STRATEGY" В WAY4 MANAGER	14

Введение

В данном документе приводится описание эталонной стратегии по обработке претензионных дел "MasterCard Fee Collection Standard Strategy", реализованной с помощью модуля Dispute Assistant R2 системы WAY4 (далее "Dispute Assistant" или "модуль Dispute Assistant").

Просмотр и редактирование стратегии может выполняться с помощью клиентского приложения WAY4 Manager. Для работы с эталонными стратегиями Dispute Assistant в WAY4 Manager необходимо выбрать стандартный домен "Standard Domain" в категории домена "Dispute".

В документации используются следующие обозначения:

- названия полей экранных форм выделяются курсивом;
- комбинации клавиш приводятся в угловых скобках, например, <Ctrl>+<F3>;
- названия кнопок экранных форм и вкладок приводятся в квадратных скобках, например, [Approve];
- последовательность выбора пункта в меню пользователя или контекстном меню отображается с помощью стрелок следующим образом: "Issuing → Contracts Input & Update";
- последовательность выбора пункта в системном меню отображается с помощью стрелок следующим образом: Database => Change password;
- различные переменные значения, например, имена каталогов и файлов, а также пути к файлам, варьируемые для каждой локальной машины, приводятся в угловых скобках, например, <OWS_HOME>.

Предостережения и информационные сообщения размечаются следующим образом:



Предостережения в связи с возможностью совершения неправильных действий.



Сообщения, содержащие информацию о важных особенностях, дополнительных возможностях или оптимальном использовании некоторых функций системы.

Глава 1. Сокращения и обозначения на схеме "MasterCard Fee Collection Standard Strategy"

Список сокращений

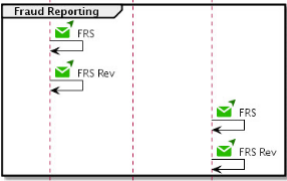
Список сокращенных названий документов, использованных в схеме стратегии:

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

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

Обозначения

Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Этап стратегии.	Step
	Несколько этапов стратегии, объединенных в группу.	-
	Системная операция – операция в рамках автоматической обработки входящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="Yes")
	Несистемная операция – создание пользователем исходящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="No")
	Несистемная операция – отметка пользователем в системе WAY4 факта получения документа через интерфейс сторонней системы.	Activity (признак System="No", Result="Yes")
	Несистемная операция – отметка пользователем в системе WAY4 факта отправки документа с помощью интерфейса сторонней системы.	Activity (признак System="No", Result="Yes")
	Правило перехода с этапа на этап стратегии. Над стрелкой, показывающей направление перехода с этапа на этап, присутствует название документа и/или операции (системной или несистемной). Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняются пользователем).	Rule
	Операция, не приводящая к переходу на другой этап стратегии (правило отсутствует). Над стрелкой может присутствовать название документа и/или операции (системной или несистемной). Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняется пользователем).	Activity

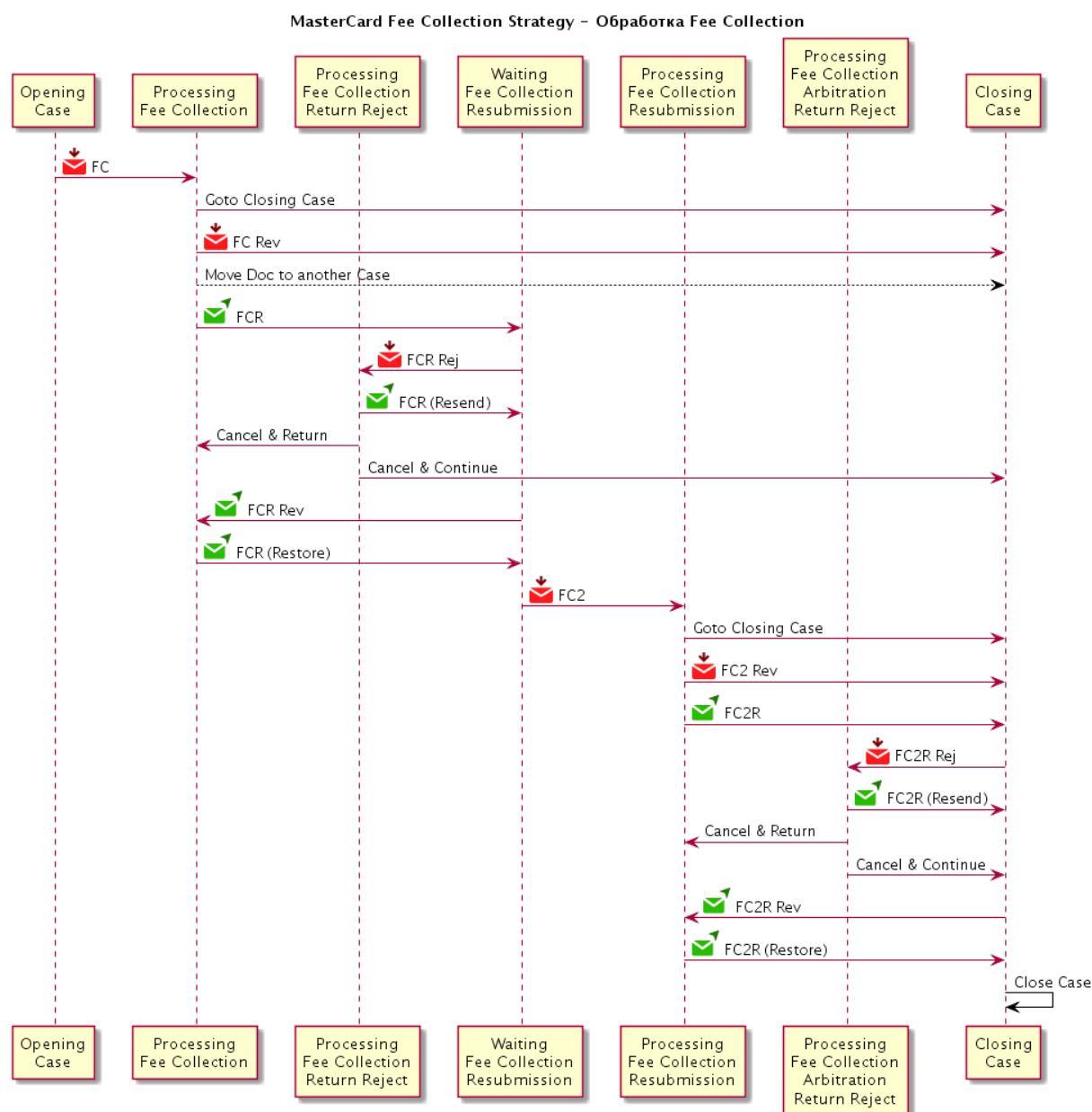
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Группировка операций и правил переходов в соответствии с этапами цикла разрешения спорных ситуаций (претензионного цикла).	-

Глава 2. Схема эталонной стратегии "MasterCard Fee Collection Standard Strategy"

Описание стратегии

Обработка входящего межбанковского документа по перечислению средств (Fee Collection)

На диаграмме представлен сценарий обработки входящего межбанковского документа по перечислению средств в рамках эталонной стратегии "MasterCard Fee Collection Standard Strategy".



Описание операций и правил переходов с этапа на этап стратегии при обработке межбанковского документа по перечислению средств приведено в таблице:

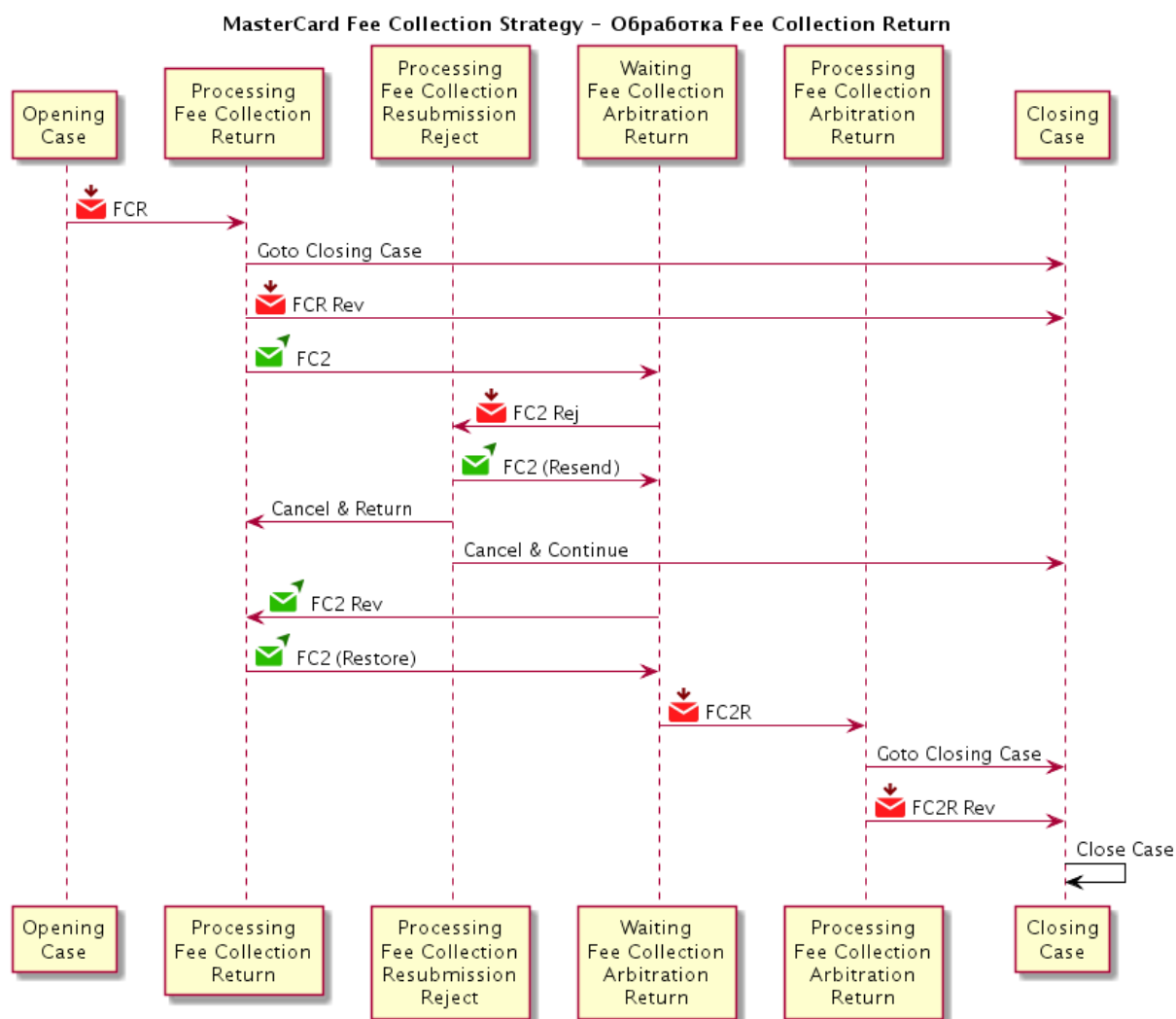
Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Opening Case / Открытие дела	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Fee Collection (FC): При получении межбанковского документа по перечислению средств в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Fee Collection.
Processing Fee Collection / Обработка межбанковского документа по перечислению средств	<ul style="list-style-type: none"> • Go to Close Dispute Case (Goto Closing Case): Пользователь может перевести дело на этап Closing Case. • Accepted Fee Collection Reversal (FC Rev): При получении документа, отменяющего межбанковский документ по перечислению средств, дело будет автоматически переведено на этап Closing Case. • Move Document to another Case: Пользователь может перенести документ из одного дела в другое дело, в результате чего исходное дело будет переведено на этап Closing Case. • Create Fee Collection Return (FCR): Пользователь может создать опротестование межбанковского документа по перечислению средств, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Fee Collection Resubmission. • Restore Fee Collection Return (FCR (Restore)): Пользователь может повторно создать опротестование межбанковского документа по перечислению средств (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ), в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Fee Collection Resubmission.
Processing Fee Collection Return Reject / Обработка отказа ПС принимать опротестование межбанковского документа по перечислению средств	<ul style="list-style-type: none"> • ReSend Rejected Document (FCR (Resend)): Пользователь может повторно отправить отвергнутое ПС опротестование межбанковского документа по перечислению средств, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Fee Collection Resubmission. • Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать опротестование межбанковского документа по перечислению средств и вернуть дело на этап Processing Fee Collection. • Cancel Rejected Document & Continue (Cancel & Continue): Пользователь может признать отказ ПС принимать опротестование межбанковского документа по перечислению средств и перевести дело на этап Closing Case.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
<p>Waiting Fee Collection Resubmission /</p> <p>Ожидание повторного межбанковского документа по перечислению средств</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Fee Collection Return Reject (FCR Rej): При получении от ПС отказа принять опротестование межбанковского документа по перечислению средств дело будет автоматически переведено на этап Processing Fee Collection Return Reject. • Cancel Fee Collection Return (FCR Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий опротестование межбанковского документа по перечислению средств, в результате чего дело будет переведено на этап Processing Fee Collection. • Accepted Fee Collection Resubmission (FC2): При получении повторного межбанковского документа по перечислению средств дело будет автоматически переведено на этап Processing Fee Collection Resubmission.
<p>Processing Fee Collection Resubmission /</p> <p>Обработка повторного межбанковского документа по перечислению средств</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Go to Close Dispute Case (Goto Closing Case): Пользователь может перевести дело на этап Closing Case. • Accepted Fee Collection Resubmission Reversal (FC2 Rev): При получении документа, отменяющего повторный межбанковский документ по перечислению средств, дело будет автоматически переведено на этап Closing Case. • Create Fee Collection Arbitration Return (FC2R): Пользователь может создать опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств, в результате чего дело будет переведено на этап Closing Case. • Restore Fee Collection Arbitration Return (FC2R (Restore)): Пользователь может повторно создать опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ), в результате чего дело будет переведено на этап Closing Case.
<p>Processing Fee Collection Arbitration Return Reject /</p> <p>Обработка отказа ПС принимать опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ReSend Rejected Document (FC2R (Resend)): Пользователь может повторно отправить отвергнутое ПС опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств, в результате чего дело будет переведено на этап Closing Case. • Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств и вернуть дело на этап Processing Fee Collection Resubmission. • Cancel Rejected Document & Continue (Cancel & Continue): Пользователь может признать отказ ПС принимать опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств и перевести дело на этап Closing Case.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Closing Case / Заккрытие дела	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Fee Collection Arbitration Return Reject (FC2R Rej): При получении от ПС отказа принять опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств дело будет автоматически переведено на этап Processing Fee Collection Arbitration Return Reject. • Cancel Fee Collection Arbitration Return (FC2R Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств, в результате чего дело будет переведено на этап Processing Fee Collection Resubmission. • Close Case: Пользователь может закрыть дело – изменить статус дела на "Closed".

Обработка опротестования межбанковского документа по перечислению средств (Fee Collection Return)

На диаграмме представлен сценарий обработки опротестования межбанковского документа по перечислению средств в рамках эталонной стратегии "MasterCard Fee Collection Standard Strategy".



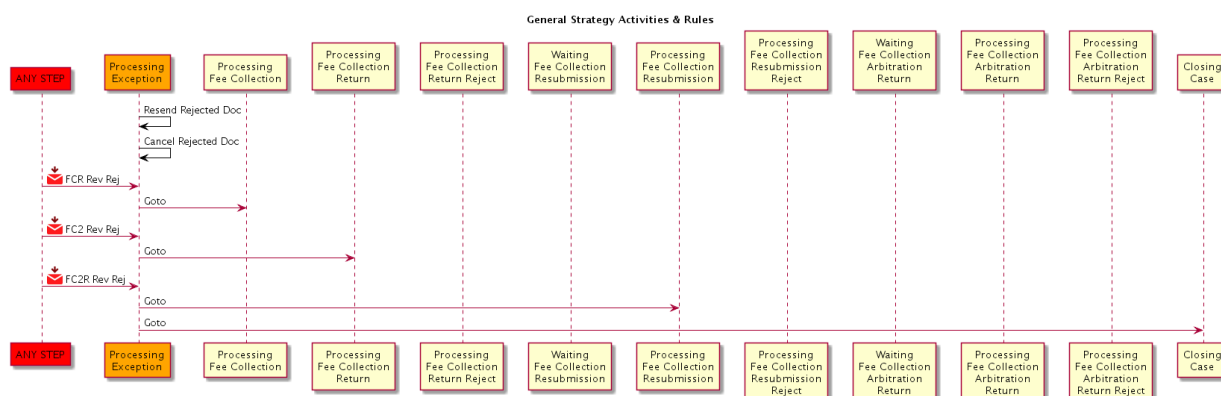
Описание операций и правил переходов с этапа на этап стратегии при обработке опротестования межбанковского документа по перечислению средств приведено в таблице:

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Opening Case / Открытие дела	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Fee Collection Return (FCR): При получении опротестования межбанковского документа по перечислению средств в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Fee Collection Return.
Processing Fee Collection Return / Обработка опротестования межбанковского документа по перечислению средств	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Fee Collection Return Reversal (FCR Rev): При получении отменяющего документа для опротестования межбанковского документа по перечислению средств дело будет автоматически переведено на этап Closing Case. • Create Fee Collection Resubmission (FC2): Пользователь может создать повторный межбанковский документ по перечислению средств, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Fee Collection Arbitration Return. • Restore Fee Collection Resubmission (FC2 (Restore)): Пользователь может повторно создать повторный межбанковский документ по перечислению средств (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ), в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Fee Collection Arbitration Return. • Go to Close Dispute Case (Goto Closing Case): Пользователь может перевести дело на этап Closing Case.
Processing Fee Collection Resubmission Reject / Обработка отказа ПС принимать повторный межбанковский документ по перечислению средств	<ul style="list-style-type: none"> • ReSend Rejected Document (FC2 (Resend)): Пользователь может повторно отправить отвергнутый ПС повторный межбанковский документ по перечислению средств, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Fee Collection Arbitration Return. • Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать повторный межбанковский документ по перечислению средств и вернуть дело на этап Processing Fee Collection Return. • Cancel Rejected Document & Continue (Cancel & Continue): Пользователь может признать отказ ПС принимать повторный межбанковский документ по перечислению средств и перевести дело на этап Closing Case.
Waiting Fee Collection Arbitration Return / Ожидание опротестования повторного межбанковского документа	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Fee Collection Arbitration Return (FC2R): При получении опротестования повторного межбанковского документа по перечислению средств дело будет автоматически переведено на этап Processing Fee Collection Arbitration Return. • Accepted Fee Collection Resubmission Reject (FC2 Rej): При получении от ПС отказа принять повторный межбанковский документ по перечислению средств дело будет автоматически переведено на этап Processing Fee Collection Resubmission Reject.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
документа по перечислению средств	<ul style="list-style-type: none"> • Cancel Fee Collection Resubmission (FC2 Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий повторный межбанковский документ по перечислению средств, в результате чего дело будет переведено на этап Processing Fee Collection Return.
Processing Fee Collection Arbitration Return / Обработка опротестования повторного межбанковского документа по перечислению средств	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Fee Collection Arbitration Return Reversal (FC2R Rev): При получении документа, отменяющего опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств, дело будет автоматически переведено на этап Closing Case. • Go to Close Dispute Case (Goto Closing Case): Пользователь может перевести дело на этап Closing Case.
Closing Case / Закрытие дела	<ul style="list-style-type: none"> • Close Case: Пользователь может закрыть дело – изменить статус дела на "Closed".

Операции и правила стратегии, доступные на любом этапе стратегии

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



На любом этапе стратегии может быть выполнен автоматический перевод дела на этап "Processing Exception" при выполнении следующих системных операций:

- Accepted Fee Collection Return Reversal Reject (FCR Rev Rej)
- Accepted Fee Collection Resubmission Reversal Reject (FC2 Rev Rej)

- Accepted Fee Collection Arbitration Return Reversal Reject (FC2R Rev Rej)

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

- Processing Fee Collection
- Processing Fee Collection Return
- Processing Fee Collection Resubmission
- Closing Case

На этапе "Processing Exception" пользователь может выполнить следующие операции, не переводя дело на другой этап стратегии:

- ReSend Rejected Document
- Cancel Rejected Document

Глава 3. Представление стратегии "MasterCard Fee Collection Standard Strategy" в WAY4 Manager

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

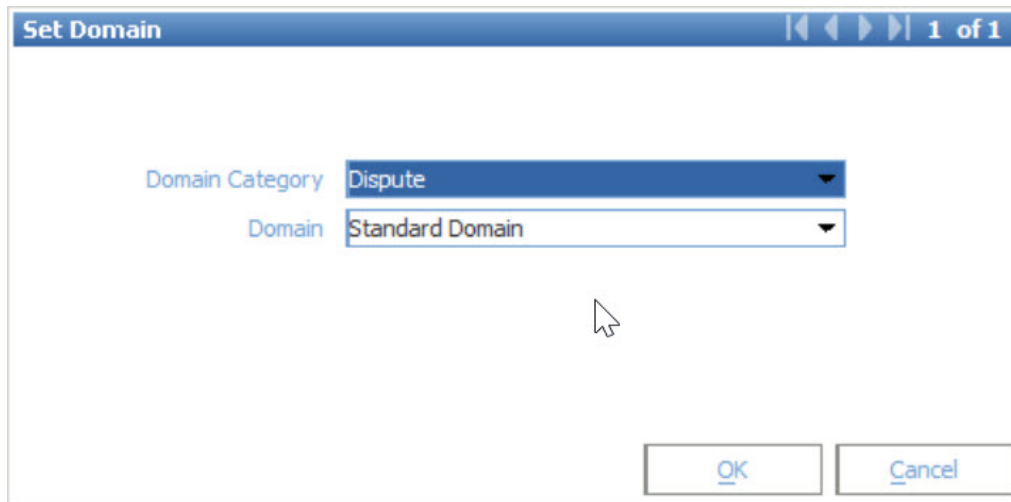


Рис. 1. Выбор домена

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

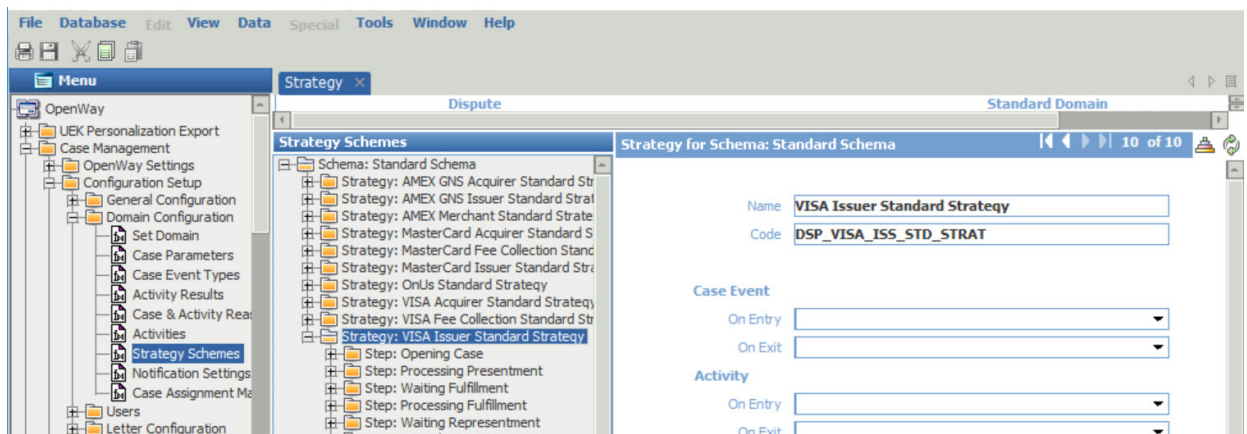


Рис. 2. Группы стратегий

Чтобы перейти к настройке нужной стратегии, в окне "Strategy", в форме "Strategy Schemes", следует выбрать стратегию, после чего в правой части окна отобразится форма работы с ней.

Для стратегии настраиваются (см. Рис. 3):

- Операции (Activities), которые могут быть выполнены при обработке дела в рамках стратегии (могут быть выполнены на всех этапах данной стратегии);

- Правила (Rules), которые могут быть выполнены при обработке дела в рамках стратегии (могут применяться на всех этапах данной стратегии);
- Этапы обработки дела (Steps). Для каждого из этапов могут быть настроены операции и правила, действующие только на данном этапе.

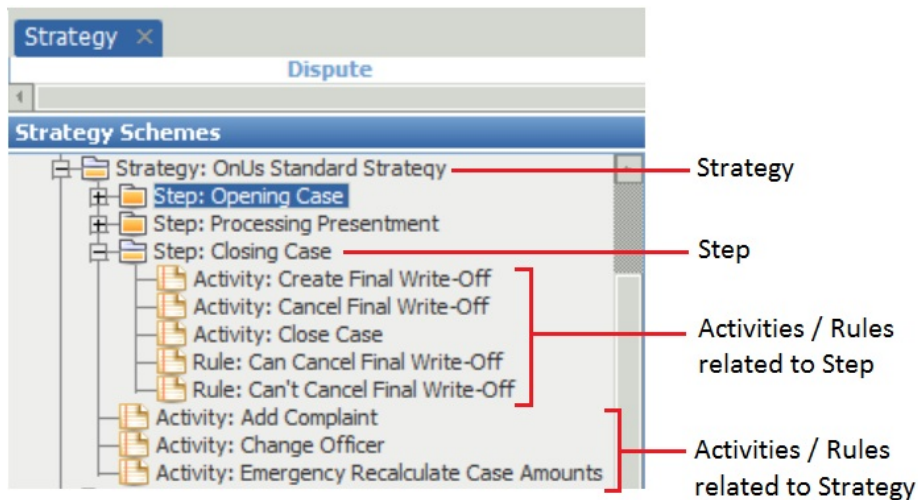


Рис. 3. Стратегия

Операции могут быть системными (выполняются автоматически) или несистемными (выполняются пользователем). Для операций (системных и несистемных) могут быть настроены правила, срабатывание которых будет приводить к переходу с одного этапа стратегии на другой.

Предварительное создание и настройка свойств операций выполняется в окне "Activities" (пункт меню "Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Activities").