



Operation Manual

VISA Issuer Standard Strategy

03.50.30

03.04.2020

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Сокращения и обозначения на схеме стратегии "VISA Issuer Standard Strategy"	4
1.1	Список сокращений	4
1.2	Обозначения	5
2.	Схема эталонной стратегии "VISA Issuer Standard Strategy"	7
2.1	Описание стратегии	7
2.2	Операции и правила стратегии, доступные на любом этапе стратегии	17
2.2.1	Операции с переводом дела на другой этап	17
2.2.2	Операции без перевода дела на другой этап	18
3.	Представление стратегии в WAY4 Manager	21

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

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

В документации используются следующие обозначения:

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

Предостережения и информационные сообщения размечаются следующим образом:



Предостережения в связи с возможностью совершения неправильных действий.



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

1. Сокращения и обозначения на схеме стратегии "VISA Issuer Standard Strategy"

1.1 Список сокращений







Список сокращенных названий документов, использованных в схеме стратегии:

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

Постфикс	Полное название	Описание
Adj	Adjustment	Исправляющий документ.

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

1.2 Обозначения

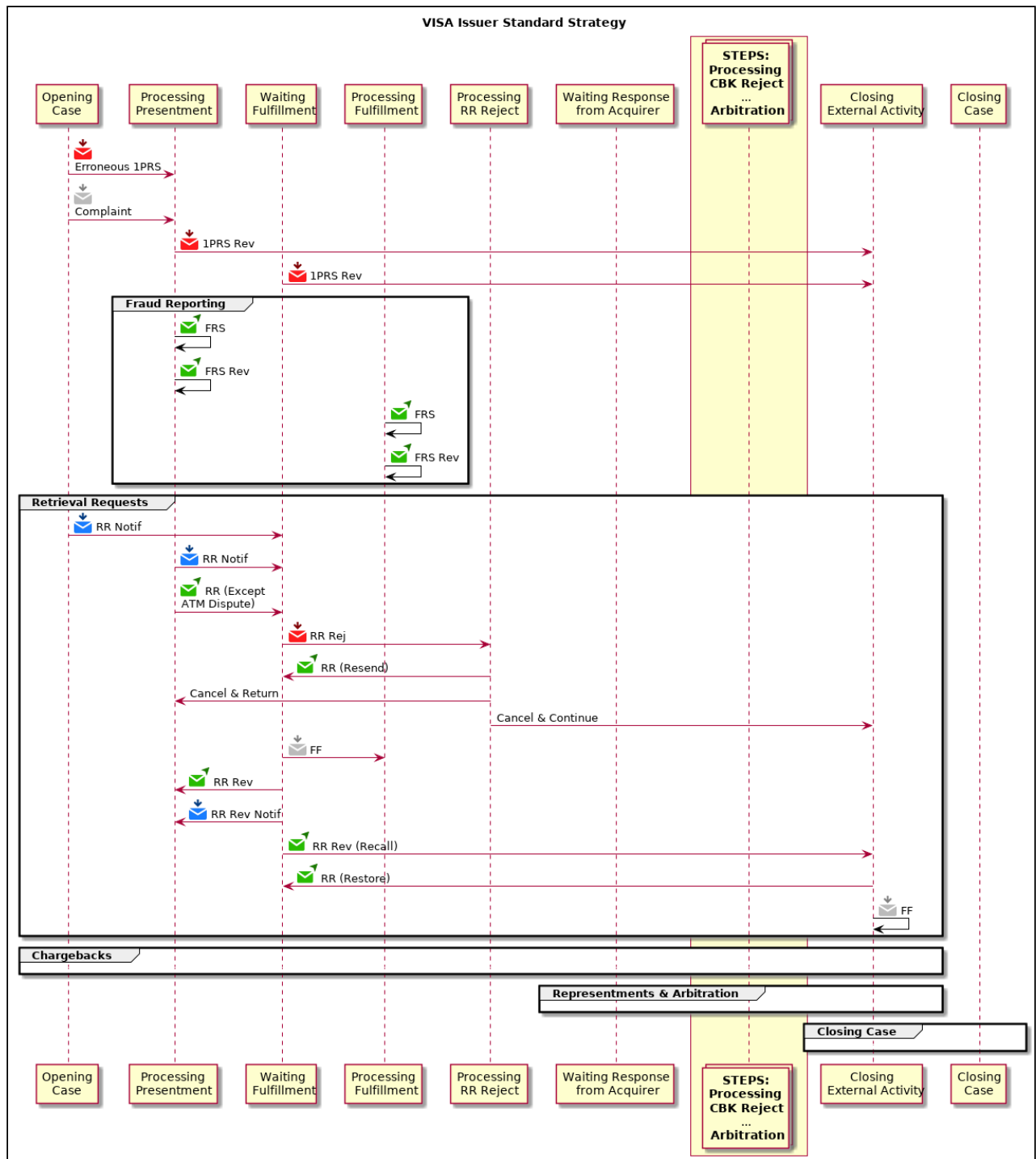
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Этап стратегии.	Step
	Несколько этапов стратегии, объединенных в группу.	–
	Системная операция – операция в рамках автоматической обработки входящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="Yes")
	Системная операция – операция в рамках автоматической обработки в системе WAY4 полученного от ПС уведомления об обработке документа.	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")

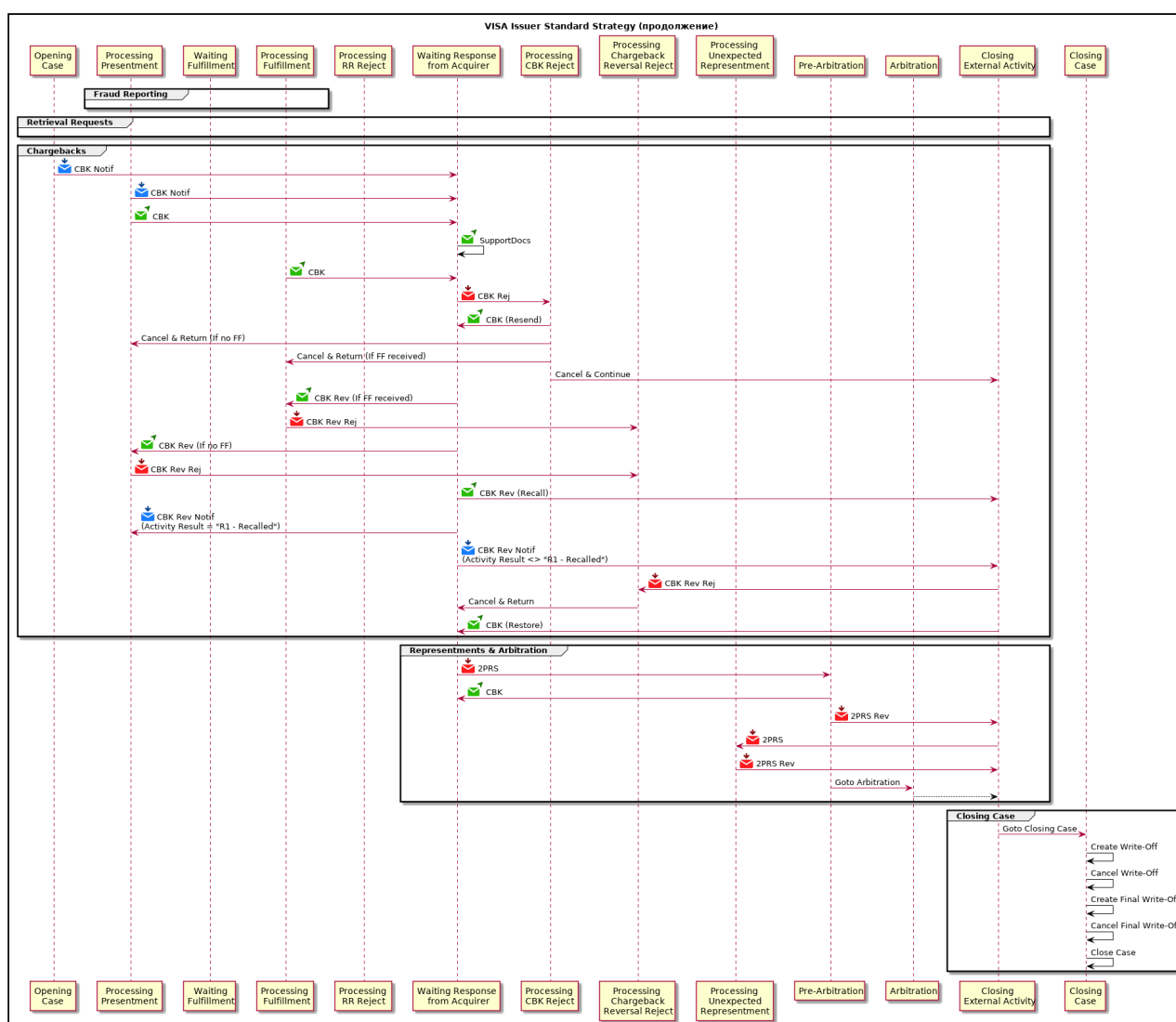
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Несистемная операция – отметка пользователем в системе WAY4 факта отправки документа с помощью интерфейса сторонней системы.	Activity (признак System="No", Result="Yes")
	<p>Правило перехода с этапа на этап стратегии.</p> <p>Над стрелкой, показывающей направление перехода с этапа на этап, присутствует название документа и/или операции (системной или несистемной).</p> <p>Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняются пользователем).</p>	Rule
	<p>Операция, не приводящая к переходу на другой этап стратегии (правило отсутствует). Над стрелкой может присутствовать название документа и/или операции (системной или несистемной).</p> <p>Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняется пользователем).</p>	Activity
	Группировка операций и правил переходов в соответствии с этапами цикла разрешения спорных ситуаций (претензионного цикла).	–

2. Схема эталонной стратегии "VISA Issuer Standard Strategy"

2.1 Описание стратегии

На диаграмме представлена эталонная стратегия "VISA Issuer Standard Strategy".





Описание операций и правил переходов с этапа на этап стратегии "Visa Issuer Standard Strategy" приведено в таблице:

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Открытие дела (Opening Case)	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Presentment with errors (на схеме краткое название – Erroneous 1PRS): При получении некорректного платежного требования в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Presentment. • Add Complaint (Complaint): Пользователь может зарегистрировать жалобу клиента банка, на основе которой будет создано претензионное дело: <ul style="list-style-type: none"> • как подчиненное дело рисковому делу или дела по обращению клиента (из интерфейса дела другого домена); • как отдельное дело (из интерфейса таблицы "All Docs"). Созданное дело будет автоматически переведено на этап Processing Presentment. • Accepted Retrieval Request Notification (RR Notif): При получении уведомления об обработке запроса дополнительной информации о сделке дело автоматически будет переведено на этап Waiting Fulfillment. • Accepted Chargeback Notification (CBK Notif): При получении уведомления об обработке опротестования дело автоматически будет переведено на этап Waiting Response from Acquirer.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Обработка платежного требования (Processing Presentment)	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Presentment Reversal (1PRS Rev): При получении документа, отменяющего платежное требование, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity. • Группа операций "Fraud Reporting": <ul style="list-style-type: none"> • Create FRS Document (FRS): Пользователь может создать первичный FRS-документ (жалоба на мошенничество) в ответ на платежное требование. Дело остается на текущем этапе. • Cancel FRS Document (FRS Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий FRS-документ. Дело остается на текущем этапе. • Группа операций "Retrieval Requests": <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Retrieval Request Notification (RR Notif): При получении уведомления об обработке запроса дополнительной информации о сделке дело автоматически будет переведено на этап Waiting Fulfillment. • Create Retrieval Request (RR (Except ATM Dispute)): Пользователь может создать запрос дополнительной информации о сделке, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Fulfillment (операция доступна для всех дел, кроме дел ATM Dispute). • Группа операций "Chargebacks": <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Chargeback Notification (CBK Notif): При получении уведомления об обработке опротестования дело автоматически будет переведено на этап Waiting Response from Acquirer. • Create Chargeback (CBK): Пользователь может создать опротестование, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Response from Acquirer. • Accepted Chargeback Reversal Reject (CBK Rev Rej): При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Processing Chargeback Reversal Reject.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Ожидание дополнительной информации по сделке (Waiting Fulfillment)	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Presentment Reversal (1PRS Rev): При получении документа, отменяющего платежное требование, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity. • Группа операций "Retrieval Requests": <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Retrieval Request Reject (RR Rej): При получении от ПС отказа принимать запрос дополнительной информации о сделке дело автоматически будет переведено на этап Processing RR Reject. • Receiving Fulfillment (FF): После получения во внешней системе дополнительной информации о сделке пользователь может отметить в системе факт получения данного документа, в результате чего дело будет переведено на этап Processing Fulfillment. • Cancel Retrieval Request & Return (RR Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий запрос дополнительной информации о сделке и вернуть дело на этап Processing Presentment. • Accepted Retrieval Request Reversal Notification (RR Rev Notif): При получении уведомления об обработке документа, отменяющего запрос дополнительной информации о сделке, дело автоматически будет переведено на этап Processing Presentment. • Cancel Retrieval Request & Continue (RR Rev (Recall)): Пользователь может создать документ, отменяющий запрос дополнительной информации о сделке и перевести дело на этап Closing External Activity.
Обработка дополнительной информации о сделке (Processing Fulfillment)	<ul style="list-style-type: none"> • Группа операций "Fraud Reporting": <ul style="list-style-type: none"> • Create FRS Document (FRS): Пользователь может создать первичный FRS-документ (жалоба на мошенничество) в ответ на платежное требование. Дело остается на текущем этапе. • Cancel FRS Document (FRS Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий FRS-документ. Дело остается на текущем этапе. • Группа операций "Chargebacks": <ul style="list-style-type: none"> • Create Chargeback (CBK): Пользователь может создать опротестование, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Response from Acquirer. • Accepted Chargeback Reversal Reject (CBK Rev Rej): При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Processing Chargeback Reversal Reject.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Обработка отказа ПС принимать запрос дополнительной информации о сделке (Processing RR Reject)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Retrieval Requests": <ul style="list-style-type: none"> ReSend Rejected Document (RR (Resend)): Пользователь может повторно отправить отвергнутый ПС запрос дополнительной информации о сделке, в результате чего дело будет возвращено на этап Waiting Fulfillment. Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать запрос дополнительной информации о сделке и вернуть дело на этап Processing Presentment. Cancel Rejected Document & Continue (Cancel & Continue): Пользователь может признать отказ ПС принимать запрос дополнительной информации о сделке и перевести дело на этап Closing External Activity.
Ожидание ответа от эквайпера (Waiting Response from Acquirer)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Chargebacks": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Chargeback Reject (CBK Rej): При получении от ПС отказа принимать опротестование дело автоматически будет переведено на этап Processing Chargeback Reject. Cancel Chargeback & Return (CBK Rev (If FF received) / CBK Rev (If no FF)): Пользователь может создать документ, отменяющий опротестование, и вернуть дело на один из этапов: <ul style="list-style-type: none"> Processing Fulfillment – если ранее была получена дополнительная информация о сделке (CBK Rev (If FF received)). Processing Presentment – если дополнительная информация по сделке не была предоставлена (CBK Rev (If no FF)). Cancel Chargeback & Continue (CBK Rev (Recall)): Пользователь может создать документ, отменяющий опротестование, и перевести дело на этап Closing External Activity. Accepted Chargeback Reversal Notification (CBK Rev Notif): При получении уведомления об обработке документа, отменяющего опротестование, дело автоматически будет переведено на один из этапов: <ul style="list-style-type: none"> Processing Presentment – если Activity Result = "R1 - Recalled". Closing External Activity – если Activity Result <> "R1 - Recalled". Send Documents to Payment System (SupportDocs): Пользователь может отправить в ПС сопроводительную документацию или официальные подтверждения выполнения транзакции. Дело остается на текущем этапе. Группа операций "Representments & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Representment (2PRS): При получении повторного платежного требования дело автоматически будет переведено на этап Pre-Arbitration.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Обработка отказа ПС принимать опротестование (Processing CBK Reject)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Chargebacks": <ul style="list-style-type: none"> ReSend Rejected Document (CBK (Resend)): Пользователь может повторно отправить опротестование, в результате чего дело будет возвращено на этап Waiting Response from Acquirer. Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return (If FF received) / Cancel&Return (If no FF)): Пользователь может признать отказ ПС принимать опротестование и вернуть дело на один из этапов: <ul style="list-style-type: none"> Processing Fulfillment – если ранее была получена дополнительная информация о сделке (Cancel I& Return (If FF received)), Processing Presentment – если дополнительная информация по сделке не была предоставлена (Cancel & Return (If no FF)). Cancel Rejected Document & Continue (Cancel & Continue): Пользователь может признать отказ ПС принимать опротестование и перевести дело на этап Closing External Activity.
Обработка отказа ПС принимать документ, отменяющий опротестование (Processing Chargeback Reversal Reject)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Chargebacks": <ul style="list-style-type: none"> Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать документ, отменяющий опротестование, и вернуть дело на этап Waiting Response from Acquirer.
Обработка повторного платежного требования, не предусмотренного текущим шагом стратегии (Processing Unexpected Representmen t)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Representments & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Representment Reversal (2RPS Rev): При получении документа, отменяющего повторное платежное требование, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Доарбитражное урегулирование (Pre-Arbitration)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Representments & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Representment Reversal (2PRS Rev): При получении документа, отменяющего повторное платежное требование, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity. Go to Arbitration (Goto Arbitration): По результатам взаимодействия с банком-контрагентом через интерфейс для решения спорных ситуаций, предоставленный ПС, пользователь может перевести дело на этап Arbitration. Create Chargeback (CBK): Пользователь может создать опротестование, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Response from Acquirer.
Арбитраж (Arbitration)	<p>Действия участника системы в рамках до-арбитражного урегулирования и в ходе арбитражного рассмотрения дела платежной системой осуществляются через интерфейс для решения спорных ситуаций, предоставленный ПС. Пользователь может вручную отражать в интерфейсе модуля Dispute Assistant текущее состояние дела в информационных целях.</p>

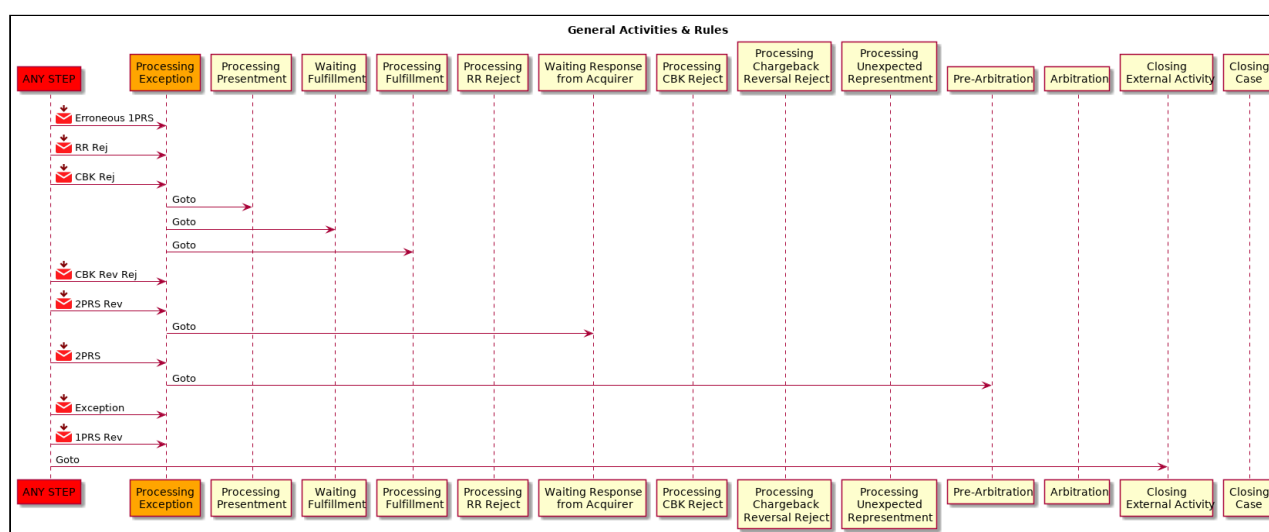
Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Завершение взаимодействия с банком-контрагентом (Closing External Activity)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Retrieval Requests": <ul style="list-style-type: none"> Receiving Fulfillment (FF): После получения во внешней системе дополнительной информации по сделке пользователь может отметить в системе факт получения данного документа. Дело остается на текущем этапе. Restore Retrieval Request & Return (RR (Restore)): Пользователь может повторно создать запрос дополнительной информации о сделке (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ), в результате чего дело будет возвращено на этап Waiting Fulfillment. Группа операций "Chargebacks": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Chargeback Reversal Reject (CBK Rev Rej): При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Processing Chargeback Reversal Reject. Restore Chargeback & Return (CBK (Restore)): Пользователь может повторно создать опротестование (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ), в результате чего дело будет возвращено на этап Waiting Response from Acquirer. Группа операций "Representments & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Representment (2PRS): При получении повторного платежного требования дело автоматически будет переведено на этап Processing Unexpected Representment. Группа операций "Closing Case": <ul style="list-style-type: none"> To Close Dispute Case (Goto Closing Case): Пользователь может перевести дело на этап Closing Case.
Закрытие дела (Closing Case)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Closing Case". Пользователь может выполнить следующие операции: <ul style="list-style-type: none"> Create Write-Off: Выполнить списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off . Cancel Write-Off: Отменить списание суммы сделки со счета банковского контракта спорных сумм (Dispute Contract) на счет банковских расходов или доходов. Create Final Write-Off: Выполнить перевод средств с технического счета Write-Off на счет прибылей/убытков. Cancel Final Write-Off: Отменить перевод средств с технического счета Write-Off на счет прибылей/убытков. Close Case: Закрыть дело – изменить статус дела на "Closed".

2.2 Операции и правила стратегии, доступные на любом этапе стратегии

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

2.2.1 Операции с переводом дела на другой этап

Общие операции, для которых настроены правила перевода дела на другой этап, показаны на схеме.



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

- Accepted Presentment with errors (Erroneous 1PRS)
- Accepted Retrieval Request Reject (RR Rej)
- Accepted Chargeback Reject (CBK Rej)
- Accepted Chargeback Reversal Reject (CBK Rev Rej)
- Accepted Representment Reversal (2PRS Rev)
- Accepted Representment (2PRS)
- Accepted Exception (Exception)
- Accepted Presentment Reversal (1PRS Rev)

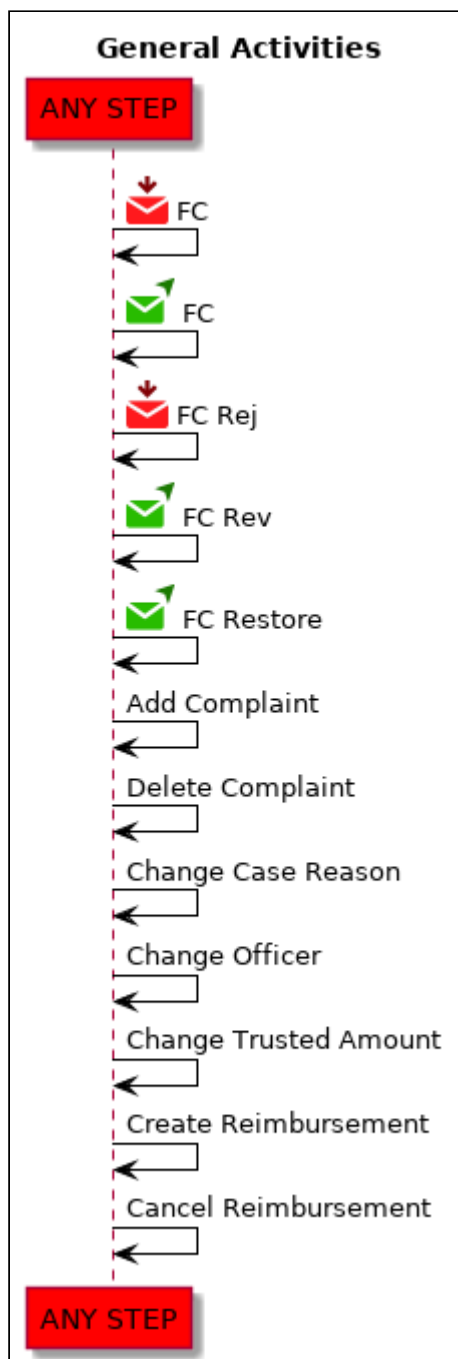
С этапа "Processing Exception" пользователь может выполнить перевод дела на этапы:

- [Processing Presentment](#)
- [Waiting Fulfillment](#)
- [Processing Fulfillment](#)
- [Waiting Response from Acquirer](#)
- [Pre-Arbitration](#)

Пользователь на любом этапе стратегии может выполнить перевод дела на этап "[Closing External Activity](#)" – в случае, если он удовлетворен текущим итогом претензионного цикла.

2.2.2 Операции без перевода дела на другой этап

Общие операции, выполнение которых не приводит к переводу дела на другой этап, представлены на диаграмме.

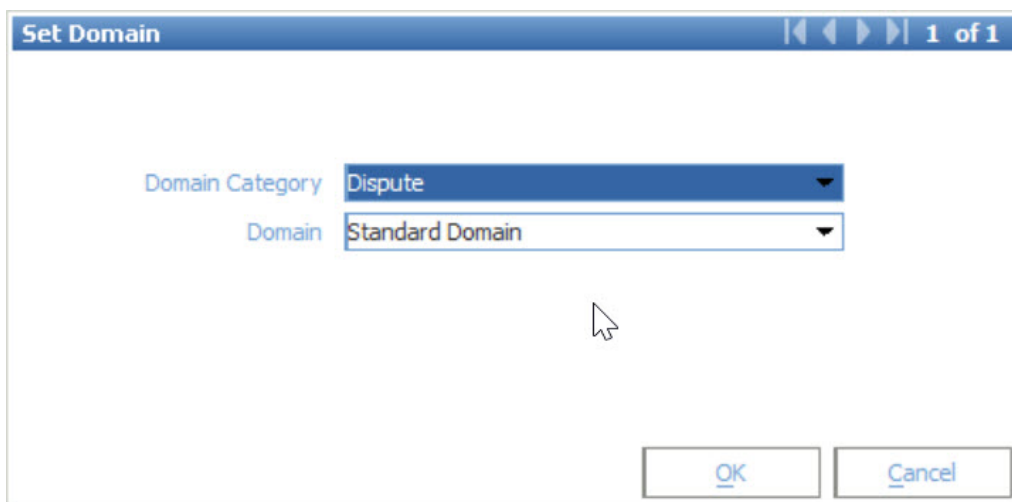


Операция	Описание
Accepted Fee Collection (FC)	Получение входящего межбанковского документа по перечислению средств (системная операция).
Create Fee Collection (FC)	<p>Пользователь может создать межбанковский документ по перечислению средств.</p> <p>Действие недоступно, если уже произошло списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off .</p>
Accepted Fee Collection Reject (FC Rej)	Получение от ПС отказа принять межбанковский документ по перечислению средств (системная операция).
Cancel Fee Collection (FC Rev)	<p>Пользователь может создать документ, отменяющий межбанковский документ по перечислению средств.</p> <p>Действие доступно после создания (или повторного создания) межбанковского документа по перечислению средств в пользу банка – отправителя документа.</p>
Restore Fee Collection (FC Restore)	После выполнения операции Cancel Fee Collection (FC Rev) пользователь имеет возможность повторно создать межбанковский документ по перечислению средств.
Add Complaint	Пользователь может зарегистрировать жалобу клиента банка.
Delete Complaint	Пользователь может отменить зарегистрированную ранее жалобу клиента банка.
Change Case Reason	Пользователь может изменить причину создания дела.
Change Officer	Пользователь может изменить ответственного исполнителя дела.
Change Trusted Amount	<p>Пользователь может изменить 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).</p> <p>Действие недоступно, если уже произошло списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off .</p>

Операция	Описание
Create Reimbursement	<p>Пользователь может создать документ по кредитованию держателя карты (возмещение держателю карты суммы или части суммы оспариваемой транзакции).</p> <p>Действие недоступно, если уже произошло списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off.</p>
Cancel Reimbursement	<p>Пользователь может создать документ, отменяющий кредитование держателя карты (отмена возмещения держателю карты суммы или части суммы оспариваемой транзакции).</p>

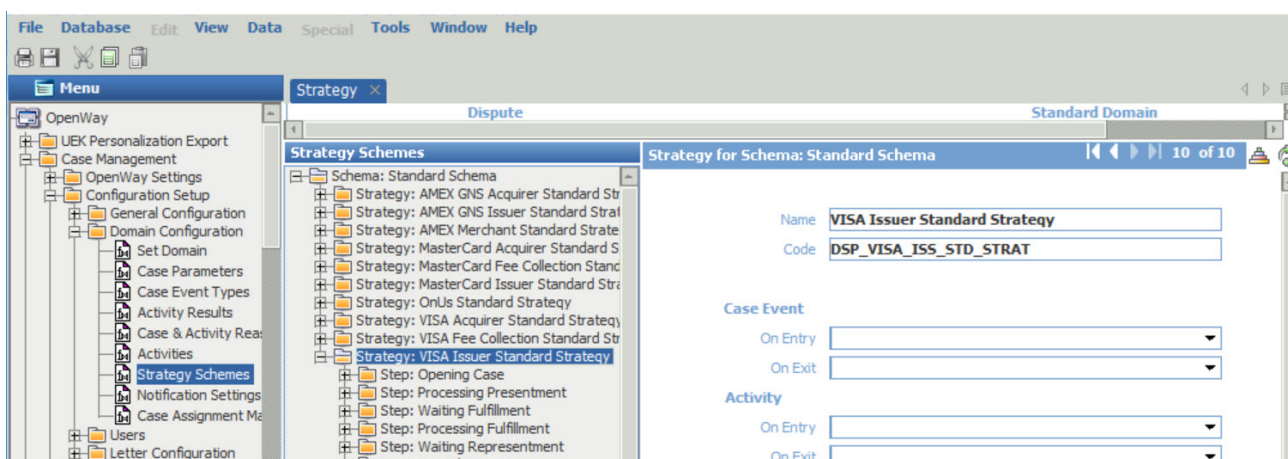
3. Представление стратегии в WAY4 Manager

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").



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").



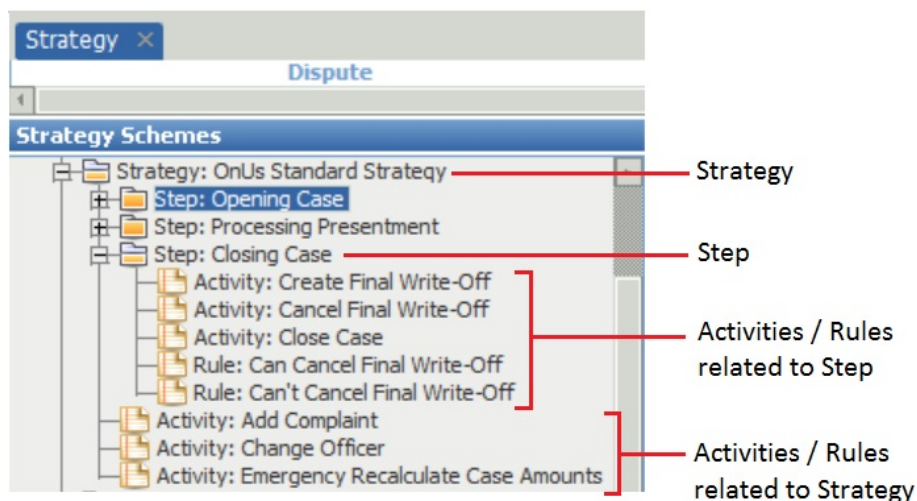
Группы стратегий

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

Для стратегии настраиваются (см. [рисунок](#)):

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

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



Стратегия

Операции могут быть системными (выполняются автоматически) или несистемными (выполняются пользователем). Для операций (системных и несистемных) могут быть настроены правила, срабатывание которых будет приводить к переходу с одного этапа стратегии на другой. Предварительное создание и настройка свойств операций выполняется в окне "Activities" (пункт меню "Case Management → Configuration Setup → Domain Configuration → Activities").