



Operation Manual

Mastercard Issuer Standard Strategy

03.50.30

03.04.2020

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Сокращения и обозначения на схеме стратегии "Mastercard Issuer Standard Strategy"	4
1.1	Список сокращений	4
1.2	Обозначения	5
2.	Схема эталонной стратегии "Mastercard Issuer Standard Strategy"	7
2.1	Описание стратегии	7
2.2	Операции и правила, доступные на любом этапе стратегии	22
2.2.1	Операции с переводом дела на другой этап	23
2.2.2	Операции без перевода дела на другой этап	24
3.	Представление стратегии "Mastercard Issuer Standard Strategy" в WAY4 Manager	30

В данном документе приводится описание эталонной стратегии по обработке претензионных дел "Mastercard 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 "Mastercard Issuer Standard Strategy"







1.1 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.
Notif	Notification	Уведомление.

1.2 Обозначения

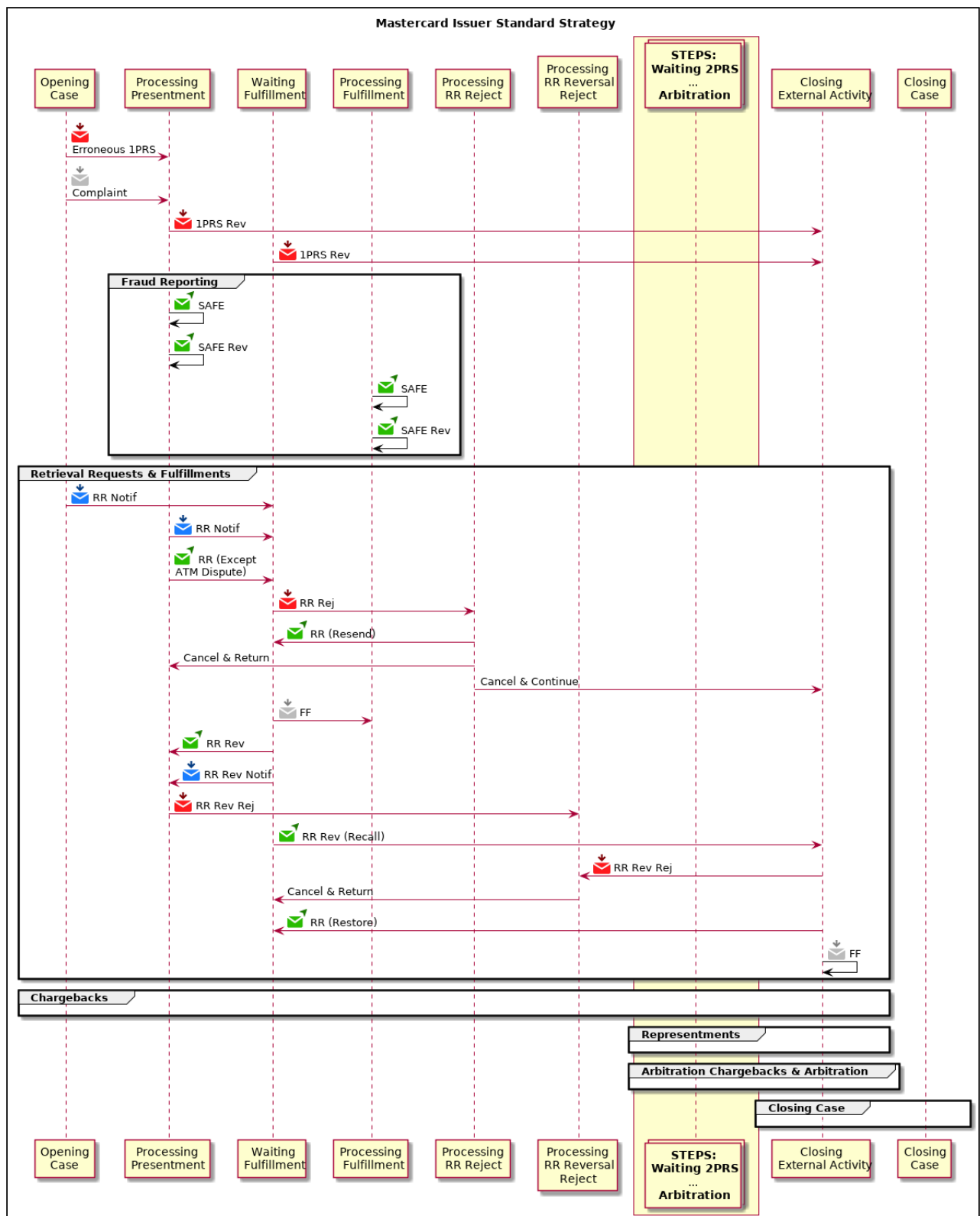
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Этап стратегии.	Step
	Несколько этапов стратегии, объединенных в группу.	-
	Системная операция – операция в рамках автоматической обработки входящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="Yes")
	Системная операция – операция в рамках автоматической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

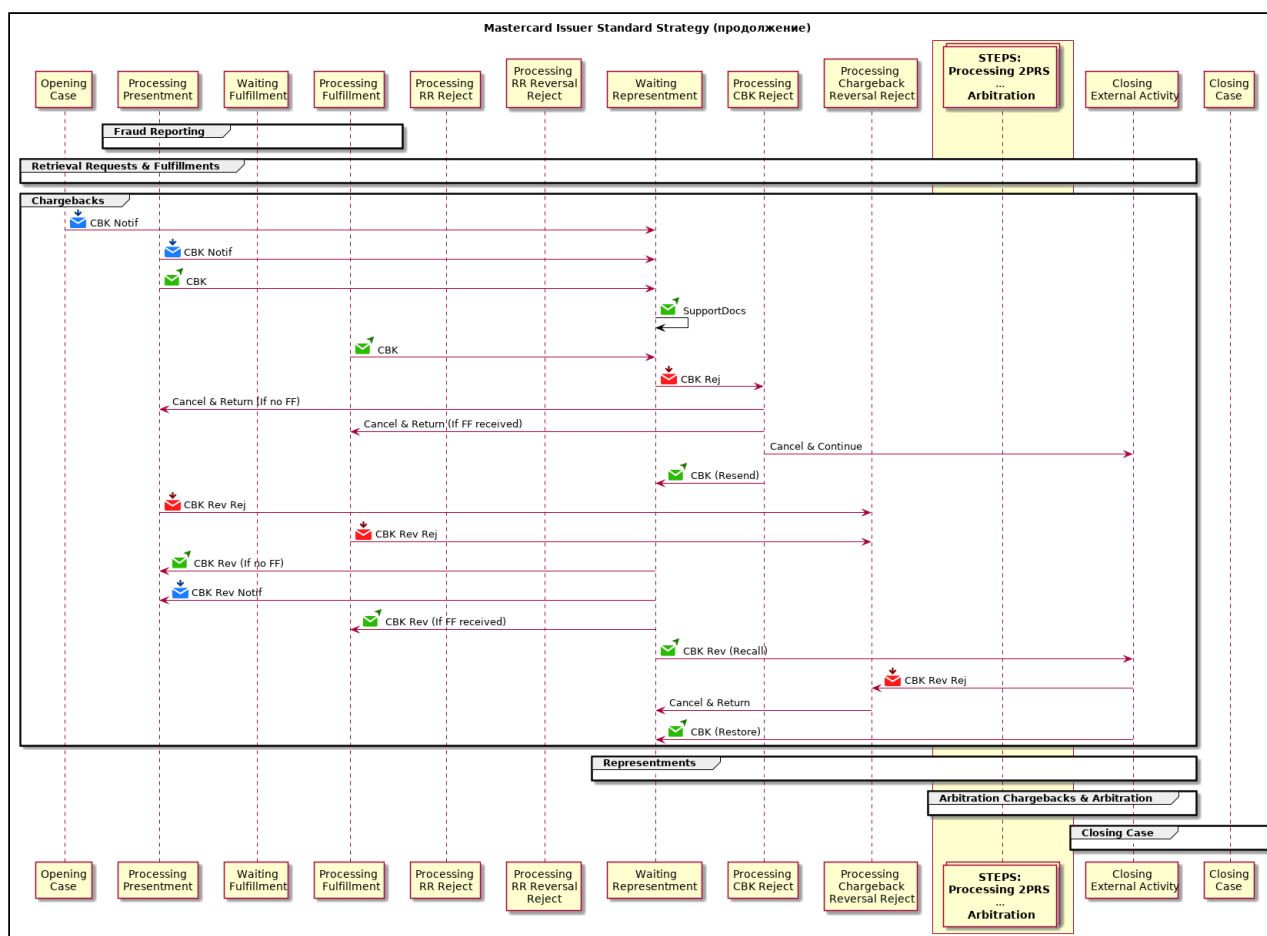
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Несистемная операция – отметка пользователем в системе WAY4 факта отправки документа с помощью интерфейса сторонней системы.	Activity (признак System="No", Result="Yes")
	<p>Правило перехода с этапа на этап стратегии.</p> <p>Над стрелкой, показывающей направление 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).	-

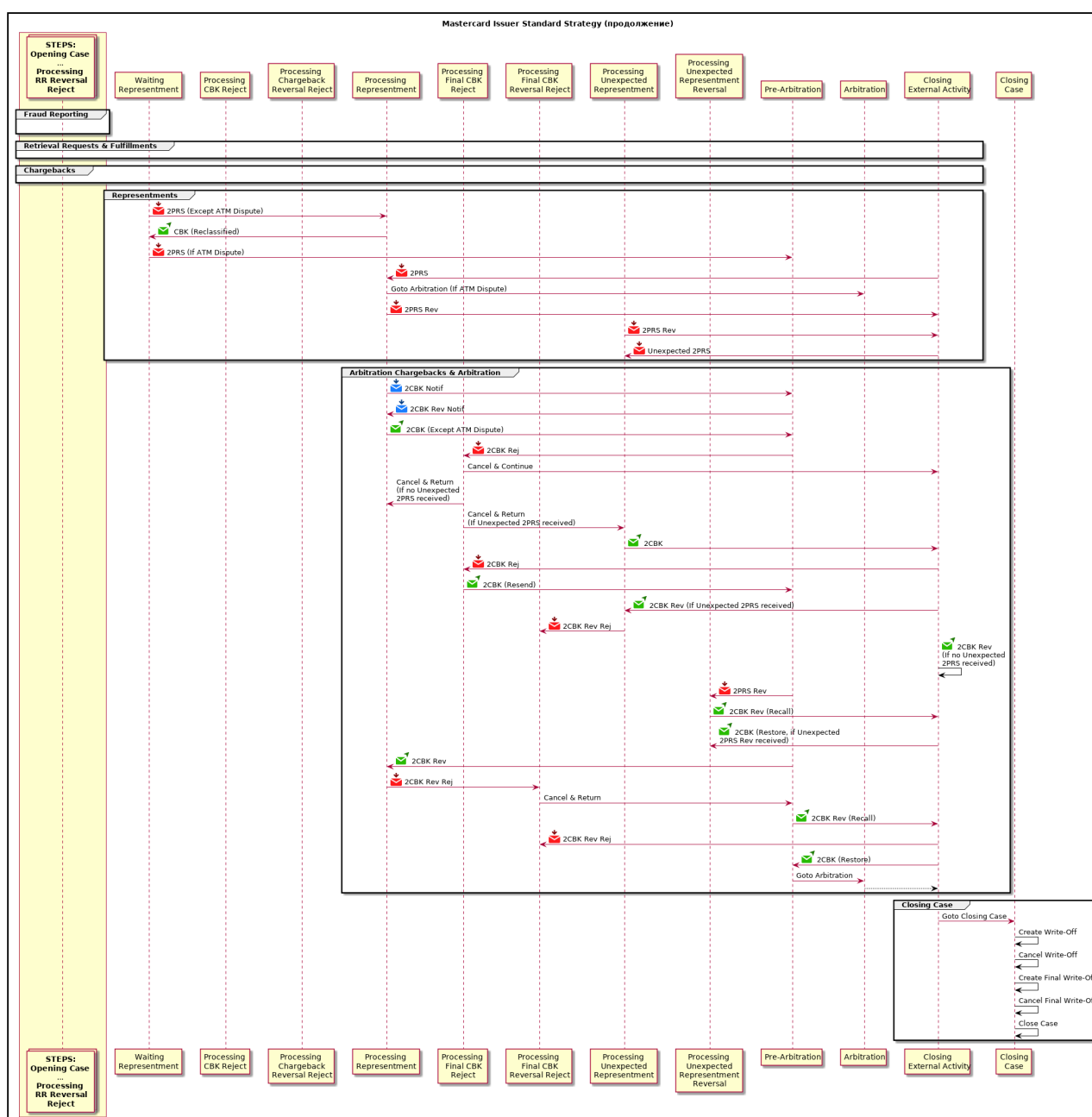
2. Схема эталонной стратегии "Mastercard Issuer Standard Strategy"

2.1 Описание стратегии

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







Описание операций и правил переходов с этапа на этап стратегии "[Mastercard 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, на основе которой будет создано претензионное дело: <ul style="list-style-type: none"> • как подчиненное дело рискового дела 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. • Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments": <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. • 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 Representment.

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 SAFE Document (SAFE): Пользователь может создать первичный SAFE-документ (жалоба о мошенничестве) в ответ на платежное требование. Дело остается на текущем этапе. • Cancel SAFE Document (SAFE Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий SAFE-документ. Дело остается на текущем этапе. • Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments": <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). • Accepted Retrieval Request Reversal Reject (RR Rev Rej): При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий запрос дополнительной информации о сделке, дело автоматически будет переведено на этап Processing RR Reversal Reject. • 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 Representment. • Create Chargeback (CBK): Пользователь может создать опротестование, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Representment. • 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 о 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 & Fulfillments": <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Retrieval Request Reject (RRRej): 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 по сделке пользователь может отметить в системе факт получения данного документа, в результате чего дело будет переведено на этап Processing Fulfillment. • Cancel Retrieval Request & Return (RRRev): 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 SAFE Document (SAFE): Пользователь может создать первичный SAFE-документ (жалоба о мошенничестве) в ответ на платежное требование. Дело остается на текущем этапе. • Cancel SAFE Document (SAFE Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий SAFE-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 Representment. • 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 & Fulfillments": <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.
Обработка отказа ПС принимать документ, отменяющий запрос дополнительной информации о сделке (Processing RR Reversal Reject)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments": <ul style="list-style-type: none"> Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать документ, отменяющий запрос дополнительной информации о сделке, и вернуть дело на этап Waiting Fulfillment.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Ожидание повторного платежного требования (Waiting Representmen t)	<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 (CBKRev (IfFFreceived) / CBK Rev (If no FF)): Пользователь может создать документ, отменяющий опротестование, и вернуть дело на соответствующий этап: <ul style="list-style-type: none"> Processing Fulfillment – если ранее была получена дополнительная информация о сделке (CBKRev(IfFFreceived)). Processing Presentment – если дополнительная информация по сделке не была предоставлена (CBKRev(IfnoFF)). Accepted Chargeback Reversal Notification (CBK Rev Notif): При получении уведомления об обработке документа, отменяющего опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Processing Presentment. Cancel Chargeback & Continue (CBK Rev (Recall)): Пользователь может создать документ, отменяющий опротестование, и перевести дело на этап Closing External Activity. 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": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Representment (2PRS (Except ATM Dispute)): При получении повторного платежного требования дело автоматически будет переведено на этап Processing Representment (операция доступна для всех дел, кроме дел ATM Dispute). Accepted Representment (2PRS (If ATM Dispute)): При получении повторного платежного требования дело автоматически будет переведено на этап Pre-Arbitration (операция доступна только для дел ATM Dispute).

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 отвергнутое ПС опротестование, в результате чего дело будет возвращено на этап Waiting Representment. CancelRejectedDocument & Return (Cancel&Return(IfFFreceived) / Cancel&Return(IfnoFF)): Пользователь может признать отказ ПС принимать опротестование и вернуть дело на соответствующий этап: <ul style="list-style-type: none"> Processing Fulfillment – если ранее была получена дополнительная информация о сделке (Cancel & 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 Representment.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Обработка повторного платежного требования (Processing Representment)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Representments": <ul style="list-style-type: none"> Create Chargeback (CBK (Reclassified)): Пользователь может создать опротестование с измененным кодом причины отправки претензионного документа, в результате чего дело будет возвращено на этап Waiting Representment. GotoArbitration (GotoArbitration (If ATM Dispute)): Пользователь может перевести дело на этап Arbitration (операция доступна только для дел ATM Dispute). Create Final Chargeback (2CBK (Except ATM Dispute)): Пользователь может создать повторное опротестование (кроме дел ATM Dispute), в результате чего дело будет переведено на этап Pre-Arbitration. Accepted Representment Reversal (2PRS Rev): При получении документа, отменяющего повторное платежное требование, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity. Accepted Final Chargeback Reversal Reject (2CBK Rev Rej): При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий повторное опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Processing Final Chargeback Reversal Reject. Группа операций "Arbitration Chargebacks & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Final Chargeback Notification (2CBK Notif): При получении уведомления об обработке повторного опротестования дело автоматически будет переведено на этап Pre-Arbitration.
Обработка отказа ПС принимать повторное опротестование (Processing Final Chargeback Reject)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Arbitration Chargebacks & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> ReSend Rejected Document (2CBK (Resend)): Пользователь может повторно отправить отвергнутое ПС повторное опротестование, в результате чего дело будет переведено на этап Pre-Arbitration. Cancel Rejected Document & Return: Пользователь может признать отказ ПС принимать повторное опротестование и перевести дело на соответствующий этап: <ul style="list-style-type: none"> Processing Representment – в общем случае (Cancel & Return). Processing Unexpected Representment – если ранее было получено повторное платежное требование, не предусмотренное этапом стратегии (Cancel & Return (If Unexpected 2PRS received)). Cancel Rejected Document & Continue (Cancel & Continue): Пользователь может признать отказ ПС принимать повторное опротестование и перевести дело на этап Closing External Activity.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Обработка отказа ПС принимать документ, отменяющий повторное опротестование (Processing Final Chargeback Reversal Reject)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Arbitration Chargebacks & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать документ, отменяющий повторное опротестование, и вернуть дело на этап Pre-Arbitration.
Обработка повторного платежного требования, не предусмотренного текущим этапом стратегии (Processing Unexpected Representmen t)	<ul style="list-style-type: none"> Группа операций "Representments": <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. Группа операций "Arbitration Chargebacks & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> Create Final Chargeback (2CBK): Пользователь может создать повторное опротестование, в результате чего дело будет переведено на этап Closing External Activity. Accepted Final Chargeback Reversal Reject (2CBK Rev Rej): При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий повторное опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Processing Final Chargeback Reversal Reject.

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

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Арбитраж (Arbitration)	Действия участника системы в рамках доарбитражного 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.

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 & Fulfillments": <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 и вернуть дело на этап Waiting Fulfillment (данная операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ). Accepted Retrieval Request Reversal Reject (RR Rev Rej): При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий запрос дополнительной информации о сделке, дело автоматически будет переведено на этап Processing RR Reversal Reject. 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 и вернуть дело на этап Waiting Representment (данная операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ). Группа операций "Representments": <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 "Arbitration Chargebacks & Arbitration": <ul style="list-style-type: none"> Accepted Final Chargeback Reject (2CBK Rej): При получении отказа ПС принимать повторное опротестование дело автоматически будет переведено на этап Processing Final Chargeback Reject. Accepted Final Chargeback Reversal Reject (2CBK Rev Rej): При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий повторное опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Processing Final Chargeback Reversal Reject. Restore Final Chargeback & Return: Пользователь может восстановить повторно создать повторное опротестование и вернуть дело на соответствующий этап (данная операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ): <ul style="list-style-type: none"> Pre-Arbitration – в штатной ситуации выполняется перевод на данный этап (2CBK (Restore)).

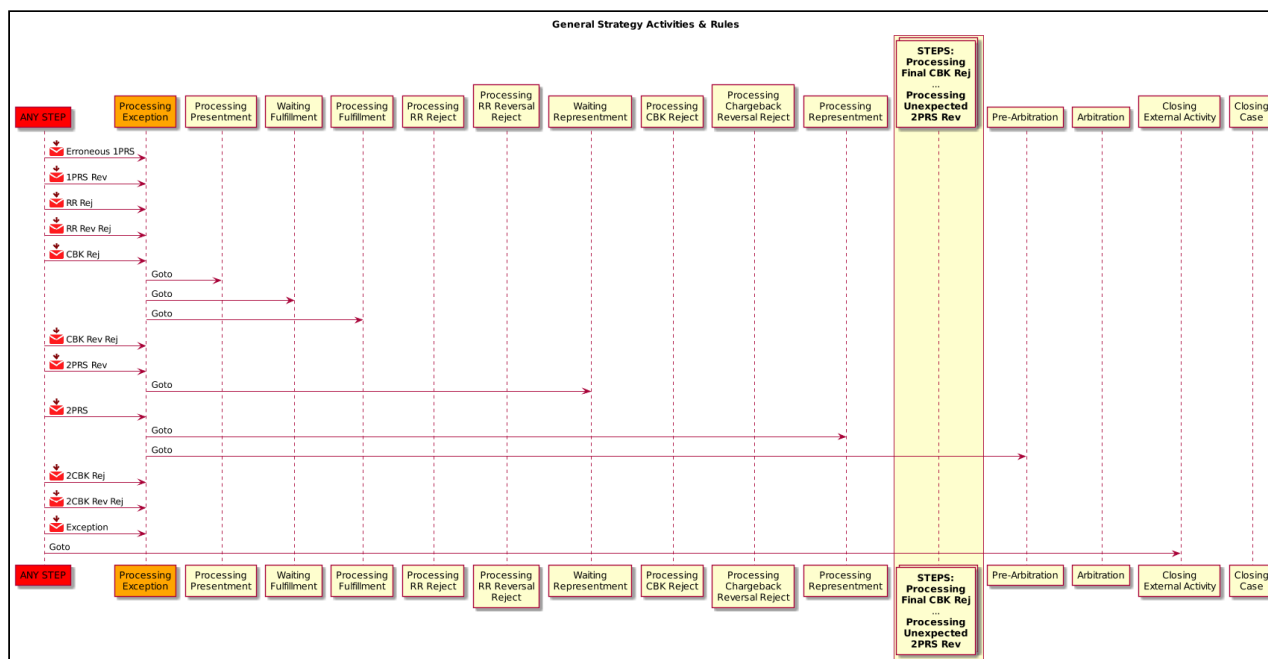
Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
	<ul style="list-style-type: none"> • Processing Unexpected Representment Reversal – если ранее был получен документ, отменяющий повторное платежное требование, не предусмотренный этапом стратегии (2CBK (Restore, if Unexpected 2PRS Rev received)). • Cancel Final Chargeback (2CBK Rev (If no Unexpected 2PRS received)): Если повторное платежное требование, не предусмотренное этапом стратегии, не поступало, пользователь может создать документ, отменяющий повторное опротестование, при этом дело остается на текущем этапе. • Cancel Final Chargeback & Return (2CBK Rev (If Unexpected 2PRS received)): Если ранее было получено повторное платежное требование, не предусмотренное этапом стратегии, пользователь может создать документ, отменяющий повторное опротестование, и вернуть дело 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: Закрывать дело – изменить статус дела на "Closed".

2.2 Операции и правила, доступные на любом этапе стратегии

Операции и правила, 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 Presentment Reversal (1PRS Rev)
- Accepted Retrieval Request Reject (RR Rej)
- Accepted Retrieval Request Reversal Reject (RR Rev Rej)
- Accepted Chargeback Reject (CBK Rej)
- Accepted Chargeback Reversal Reject (CBK Rev Rej)
- Accepted Representment Reversal (2PRS Rev)
- Accepted Representment (2PRS)
- Accepted Final Chargeback Reject (2CBK Rej)
- Accepted Final Chargeback Reversal Reject (2CBK Rev Rej)
- Accepted Exception (Exception)

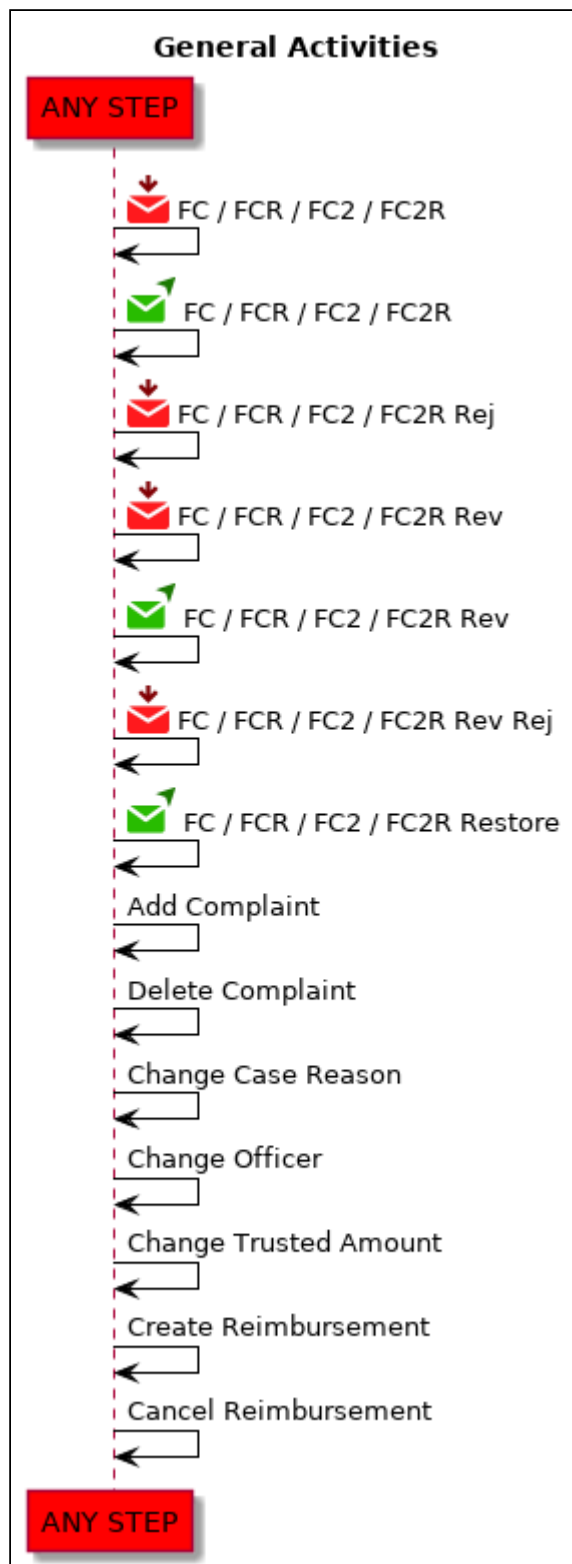
С этапа "Processing Exception" пользователь может выполнить перевод дела на этапы:

- [Processing Presentment](#)
- [Waiting Fulfillment](#)
- [Processing Fulfillment](#)
- [Waiting Representment](#)
- [Processing Representment](#)
- [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 межбанковского документа по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Return (FCR)	Получение опротестования межбанковского документа по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Resubmission (FC2)	Получение повторного межбанковского документа по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Arbitration Return (FC2R)	Получение опротестования повторного межбанковского документа по перечислению средств.
Create Fee Collection (FC)	Пользователь может создать межбанковский документ по перечислению средств.
Create Fee Collection Return (FCR)	Пользователь может создать опротестование межбанковского документа по перечислению средств.
Create Fee Collection Resubmission (FC2)	Пользователь может создать повторный межбанковский документ по перечислению средств.
Create Fee Collection Arbitration Return (FC2R)	Пользователь может создать опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств. Действия недоступны, если уже произошло списание суммы претензионного документа с диспутного счета клиента на технический счет банка Write-Off.
Accepted Fee Collection Reversal (FC Rev)	Получение документа, отменяющего межбанковский документ по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Return Reversal (FCR Rev)	Получение документа, отменяющего опротестование межбанковского документа по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Resubmission Reversal (FC2 Rev)	Получение документа, отменяющего повторный межбанковский документ по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Arbitration Return Reversal (FC2R Rev)	Получение документа, отменяющего опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств.

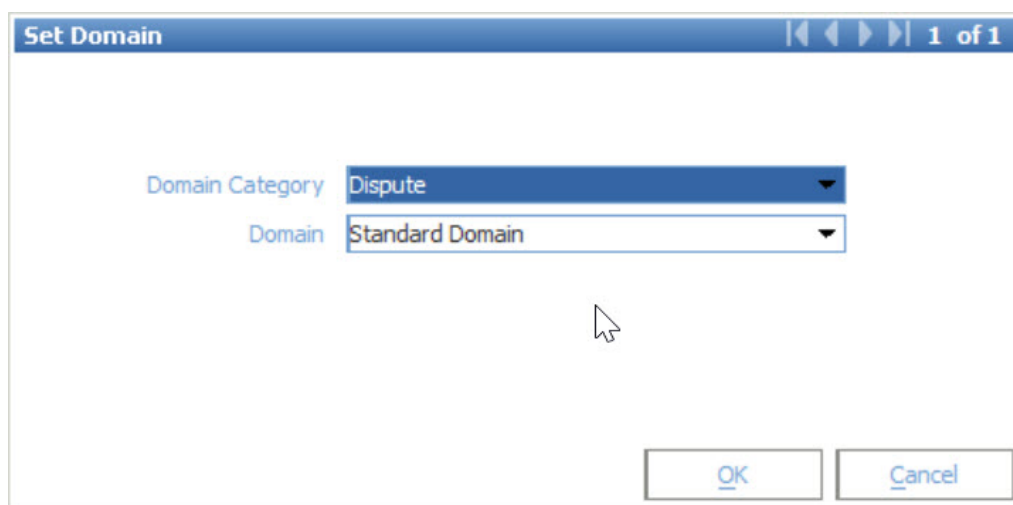
Операция	Описание
Accepted Fee Collection Reject (FC Rej)	Получение от ПС отказа принять межбанковский документ по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Return Reject (FCR Rej)	Получение от ПС отказа принять опротестование межбанковского документа по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Resubmission Reject (FC2 Rej)	Получение от ПС отказа принять повторный межбанковский документ по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Arbitration Return Reject (FC2R Rej)	Получение от ПС отказа принять опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств.
Cancel Fee Collection (FC Rev)	Пользователь может создать документ, отменяющий межбанковский документ по перечислению средств.
Cancel Fee Collection Return (FCR Rev)	Пользователь может создать документ, отменяющий опротестование межбанковского документа по перечислению средств.
Cancel Fee Collection Resubmission (FC2 Rev)	Пользователь может создать документ, отменяющий повторный межбанковский документ по перечислению средств.
Cancel Fee Collection Arbitration Return (FC2R Rev)	Пользователь может создать документ, отменяющий опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств. Действия доступны после создания (или повторного создания) межбанковского документа по перечислению средств в пользу банка – отправителя документа.

Операция	Описание
Accepted Fee Collection Reversal Reject (FC Rev Rej)	Получение от ПС отказа принимать документ, отменяющий межбанковский документ по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Return Reversal Reject (FCR Rev Rej)	Получение от ПС отказа принимать документ, отменяющий опротестование межбанковского документа по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Resubmission Reversal Reject (FC2 Rev Rej)	Получение от ПС отказа принимать документ, отменяющий повторный межбанковский документ по перечислению средств.
Accepted Fee Collection Arbitration Return Reversal Reject (FC2R Rev Rej)	Получение от ПС отказа принимать документ, отменяющий опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств.
Restore Fee Collection (FC Restore)	Пользователь может повторно создать межбанковский документ по перечислению средств.
Restore Fee Collection Return (FCR Restore)	Пользователь может повторно создать опротестование межбанковского документа по перечислению средств.
Restore Fee Collection Resubmission (FC2 Restore)	Пользователь может повторно создать повторный межбанковский документ по перечислению средств.
Restore Fee Collection Arbitration Return (FC2R Restore)	Пользователь может повторно создать опротестование повторного межбанковского документа по перечислению средств. Действия доступны после создания соответствующих отменяющих документов.
Add Complaint	Пользователь может зарегистрировать жалобу клиента.
Delete Complaint	Пользователь может отменить зарегистрированную ранее жалобу клиента.
Change Case Reason	Пользователь может изменить причину создания дела.
Change Officer	Пользователь может изменить ответственного исполнителя дела.

Операция	Описание
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>
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>

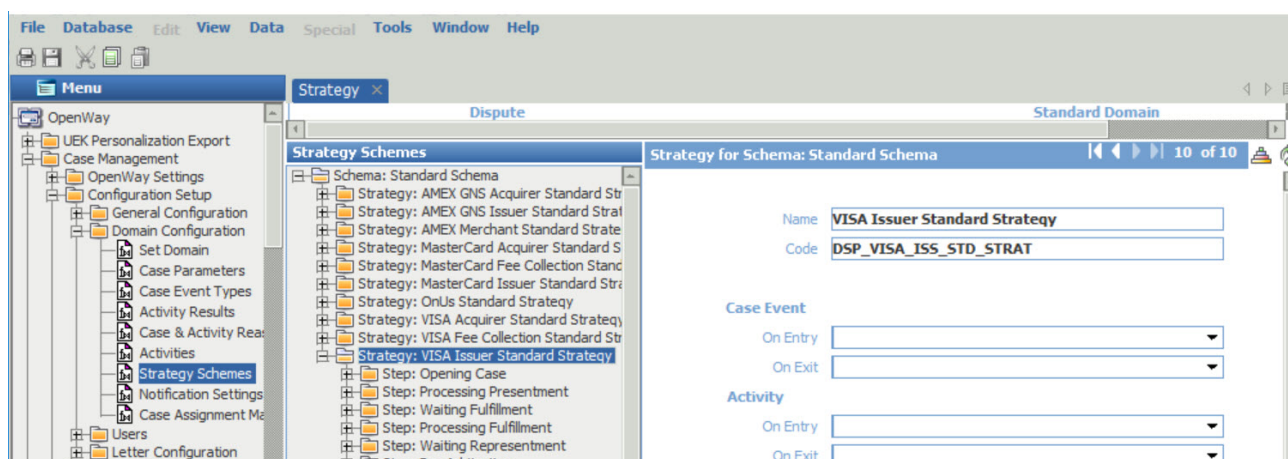
3. Представление стратегии "Mastercard Issuer Standard Strategy" в WAY4 Manager

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").



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").

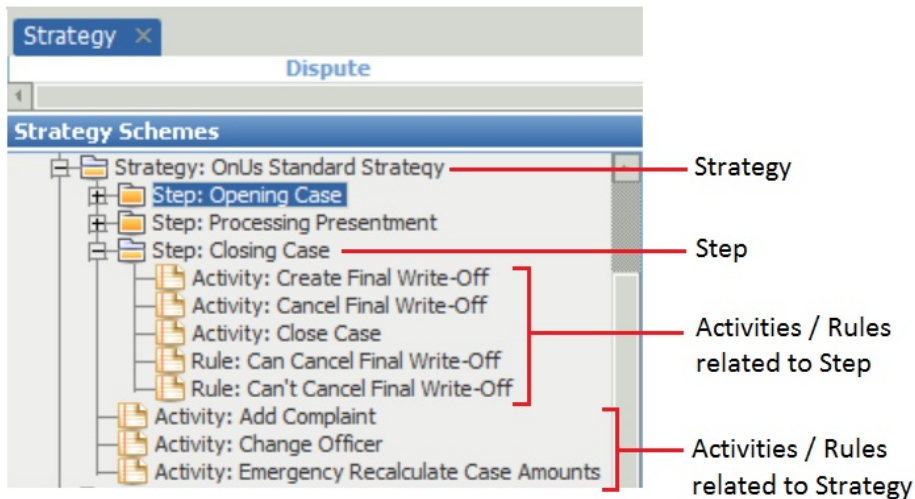


Группы стратегий

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").