

AMEX GNS Acquirer Standard Strategy

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ НА СХЕМЕ СТРАТЕГИИ "AMEX GNS ACQUIRER STANDARD STRATEGY"	4
Список сокращений	4
Обозначения	5
ГЛАВА 2. СХЕМА ЭТАЛОННОЙ СТРАТЕГИИ "AMEX GNS ACQUIRER STANDARD STRATEGY"	7
Описание стратегии	7
Операции и правила стратегии, доступные на любом этапе стратегии	12
Операции с переводом дела на другой этап	12
Операции без перевода дела на другой этап	14
ГЛАВА 3. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ СТРАТЕГИИ "AMEX GNS ACQUIRER STANDARD STRATEGY" В WAY4 MANAGER	16

Введение

В данном документе приводится описание эталонной стратегии по обработке претензионных дел "AMEX GNS Acquirer 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 стратегии "AMEX GNS Acquirer Standard Strategy"

Список сокращений

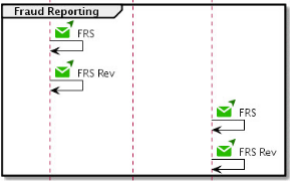
Список сокращенных названий документов, использованных в схеме стратегии:

Сокращение	Полное название	Описание
1PRS	First Presentment	Платежное требование.
FRS	FRS Document	FRS-документ (Fraud Repository Update), 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

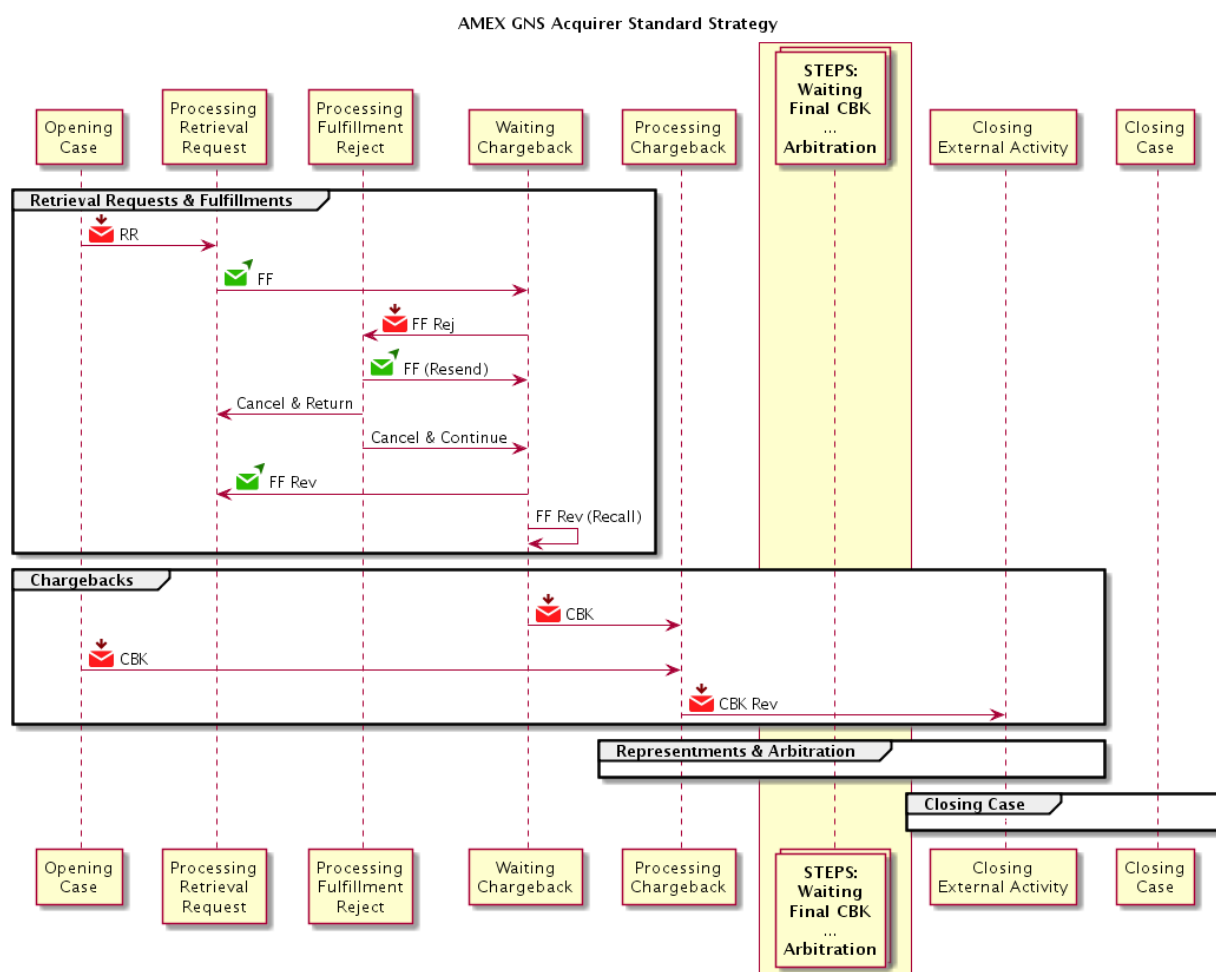
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Этап стратегии.	Step
	Несколько этапов стратегии, объединенных в группу.	–
	Системная операция – операция в рамках автоматической обработки входящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="Yes")
	Несистемная операция – создание пользователем исходящего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

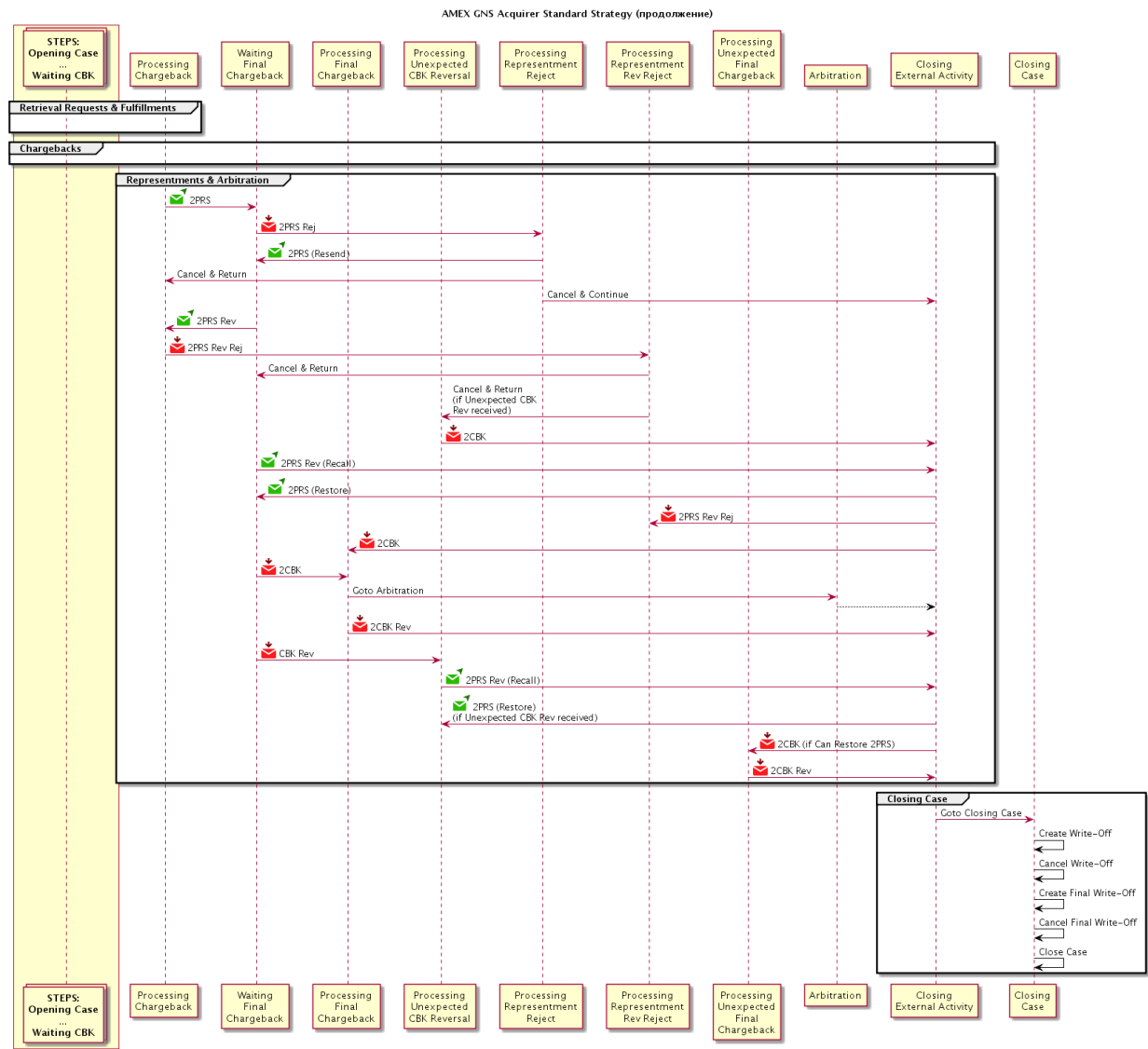
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Группировка операций и правил переходов в соответствии с этапами цикла разрешения спорных ситуаций (претензионного цикла).	—

Глава 2. Схема эталонной стратегии "AMEX GNS Acquirer Standard Strategy"

Описание стратегии

На диаграмме представлена эталонная стратегия "AMEX GNS Acquirer Standard Strategy".





Описание операций и правил переходов с этапа на этап стратегии "AMEX GNS Acquirer Standard Strategy" приведено в таблице:

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Opening Case / Открытие дела	<p>Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments":</p> <ul style="list-style-type: none">• Accepted Retrieval Request (RR): При получении запроса дополнительной информации о сделке в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Retrieval Request. <p>Группа операций "Chargebacks":</p> <ul style="list-style-type: none">• Accepted Chargeback (CBK): При получении опротестования в системе автоматически будет создано новое дело, которое после создания будет переведено на этап Processing Chargeback.
Processing Retrieval Request /	<p>Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments":</p>

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Обработка запроса дополнительной информации о сделке	<ul style="list-style-type: none"> • Create Fulfillment (FF): Пользователь может отправить дополнительную информацию о сделке, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Chargeback.
Processing Fulfillment Reject / Обработка отказа ПС принимать дополнительную информацию о сделке	<p>Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • ReSend Rejected Document (FF (Resend)): Пользователь может повторно отправить отвергнутую ПС дополнительную информацию о сделке, в результате чего дело будет возвращено на этап Waiting Chargeback. • Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать дополнительную информацию о сделке и вернуть дело на этап Processing Retrieval Request. • Cancel Rejected Document & Continue (Cancel & Continue): Пользователь может признать отказ ПС принимать дополнительную информацию о сделке и перевести дело на этап Waiting Chargeback.
Waiting Chargeback / Ожидание опротестования	<p>Группа операций "Retrieval Requests & Fulfillments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Fulfillment Reject (FF Rej): При получении отказа ПС принимать дополнительную информацию о сделке дело автоматически будет переведено на этап Processing Fulfillment Reject. • Cancel Fulfillment & Return (FF Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий дополнительную информацию о сделке, и вернуть дело на этап Processing Retrieval Request. • Cancel Fulfillment & Continue (FF Rev (Recall)): Пользователь может создать документ, отменяющий дополнительную информацию о сделке, и оставить дело на текущем этапе. <p>Группа операций "Chargebacks":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Chargeback (CBK): При получении опротестования дело автоматически будет переведено на этап Processing Chargeback.
Processing Chargeback / Обработка опротестования	<p>Группа операций "Chargebacks":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Chargeback Reversal (CBK Rev): При получении документа, отменяющего опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity. <p>Группа операций "Representments & Arbitration":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Create Representment (2PRS): Пользователь может создать повторное платежное требование, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Final Chargeback. • Accepted Representment Reversal Reject (2PRS Rev Rej): При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий повторное платежное требование, дело автоматически будет переведено на Processing Representment Reversal Reject.
	Группа операций "Arbitration Chargebacks & Arbitration":

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Waiting Final Chargeback / Ожидание повторного опротестования	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Final Chargeback (2CBK): При получении повторного опротестования дело автоматически будет переведено на этап Processing Final Chargeback. • Accepted Chargeback Reversal (CBK Rev): При получении документа, отменяющего опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Processing Unexpected Chargeback Reversal. • Accepted Representment Reject (2PRS Rej): При получении от ПС отказа принимать повторное платежное требование дело автоматически будет переведено на этап Processing Representment Reject. • Cancel Representment & Return (2PRS Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий повторное платежное требование, и вернуть дело на этап Processing Chargeback. • Cancel Representment & Continue (2PRS Rev (Recall)): Пользователь может создать документ, отменяющий повторное платежное требование, и перевести дело на этап Closing External Activity.
Processing Final Chargeback / Обработка повторного опротестования	<p>Группа операций "Arbitration Chargebacks & Arbitration":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Final Chargeback Reversal (2CBK Rev): При получении документа, отменяющего повторное опротестование, 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.
Processing Unexpected Chargeback Reversal / Обработка отменяющего документа для опротестования, не предусмотренного текущим этапом стратегии	<p>Группа операций "Representments & Arbitration":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancel Representment & Continue (2PRS Rev (Recall)): Пользователь может создать документ, отменяющий повторное платежное требование, и перевести дело на этап Closing External Activity. • Accepted Final Chargeback (2CBK): При получении повторного опротестования дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity.
Processing Representment Reject /	<p>Группа операций "Representments & Arbitration":</p> <ul style="list-style-type: none"> • ReSend Rejected Document (2PRS (Resend)): Пользователь может повторно отправить отвергнутое ПС повторное платежное требование, в результате чего дело будет возвращено на этап Waiting Final Chargeback. • Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать повторное платежное требование и вернуть дело на этап Processing Chargeback.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Обработка отказа ПС принимать повторное платежное требование	<ul style="list-style-type: none"> • Cancel Rejected Document & Continue (Cancel & Continue): Пользователь может признать отказ ПС принимать повторное платежное требование и перевести дело на этап Closing External Activity.
Processing Representment Reversal Reject / Обработка отказа ПС принимать отменяющий документ для повторного платежного требования	<p>Группа операций "Representments & Arbitration":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancel Rejected Document & Return: Пользователь может признать отказ ПС принимать документ, отменяющий повторное платежное требование, и вернуть дело на один из этапов: <ul style="list-style-type: none"> • Waiting Final Chargeback – в общем случае (Cancel & Return) • Processing Unexpected Chargeback Reversal – в случае получения документа, отменяющего опротестование, не предусмотренного данным этапом стратегии (Cancel & Return (if Unexpected CBK Rev received)).
Processing Unexpected Final Chargeback / Обработка повторного опротестования, не предусмотренног о текущим этапом стратегии	<p>Группа операций "Representments & Arbitration":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Final Chargeback Reversal (2CBK Rev): При получении документа, отменяющего повторное опротестование, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity.
Arbitration / Арбитраж	<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>
Closing External Activity/	<p>Группа операций "Representments & Arbitration":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Representment Reversal Reject: При получении отказа ПС принимать документ, отменяющий повторное платежное требование, дело автоматически будет переведено на этап Processing Representment Reversal Reject (2PRS Rev Rej). • Restore Representment & Return: Пользователь может повторно создать повторное платежное требование и вернуть дело на один из этапов (действие доступно, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ): <ul style="list-style-type: none"> • Waiting Final Chargeback – в общем случае (2PRS (Restore)). • Processing Unexpected Chargeback Reversal – если был получен документ, отменяющий опротестование (2PRS (Restore, if Unexpected CBK Rev received)).

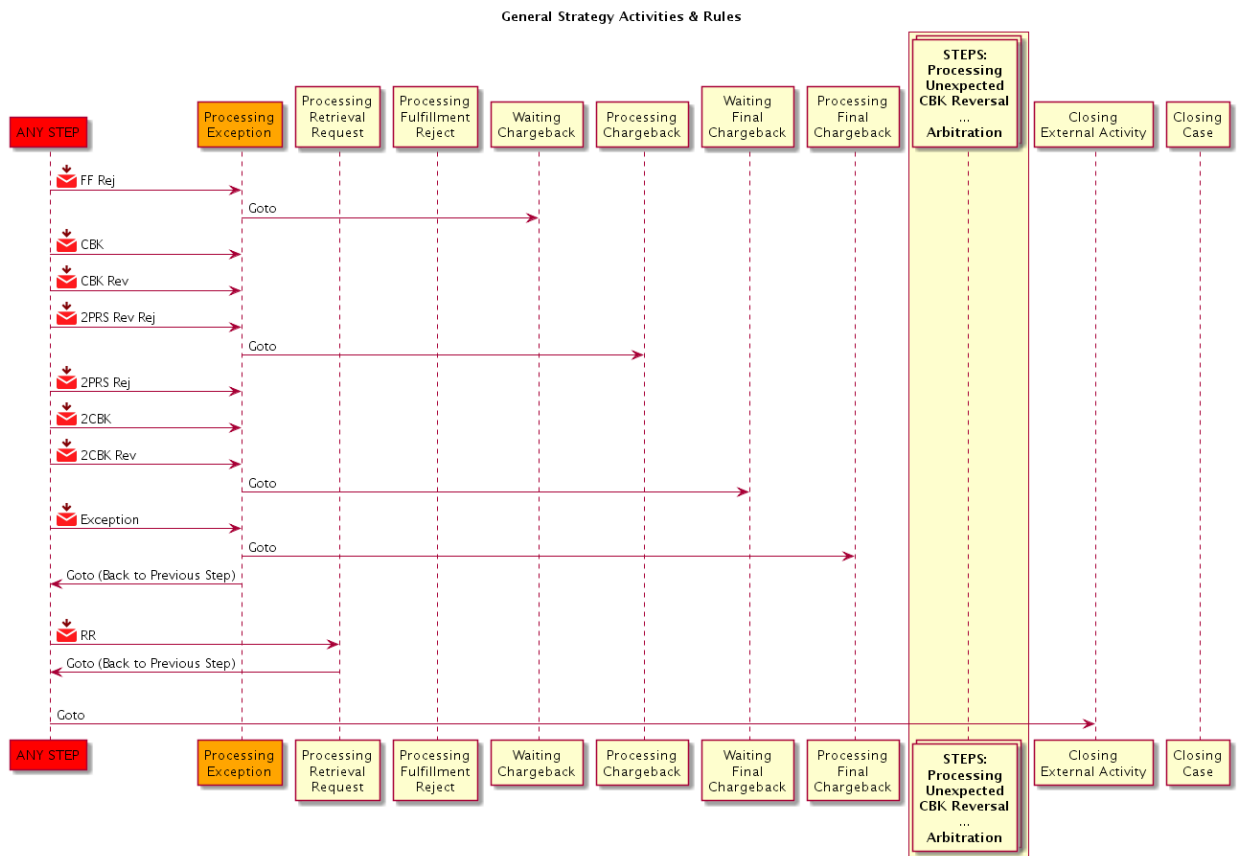
Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Завершение взаимодействий с банком-контрагентом	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Final Chargeback: При получении повторного опротестования дело автоматически будет переведено на соответствующий этап: • Processing Final Chargeback – в общем случае (2CBK). • Processing Unexpected Final Chargeback – если есть возможность восстановить повторное платежное требование (2CBK (if Can Restore 2PRS)). <p>Группа операций "Closing Case":</p> <ul style="list-style-type: none"> • To Close Dispute Case (Goto Closing Case): Пользователь может перевести дело на этап Closing Case.
Closing Case / Заккрытие дела	<p>Группа операций "Closing Case". Пользователь может выполнить следующие операции:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Create Write-Off: Выполнить зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off. • Cancel Write-Off: Отменить зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off. • 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: Заккрыть 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.

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 Fulfillment Reject
- Accepted Chargeback (CBK)
- Accepted Chargeback Reversal (CBK Rev)
- Accepted Representment Reject (2PRS Rej)
- Accepted Representment Reversal Reject (2PRS Rev Rej)
- Accepted Final Chargeback (2CBK)
- Accepted Final Chargeback Reversal (2CBK Rev)
- Accepted Exception (Exception)

При получении запроса дополнительной информации о сделке на любом этапе стратегии (системная операция Accepted Retrieval Request (RR)) дело будет автоматически переведено на этап "Processing Retrieval Request". В этом случае дело вернется на предыдущий этап, с которого был выполнен переход на этап "Processing Retrieval Request" (Goto (Back to Previous Step)).

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

- Waiting Chargeback
- Processing Chargeback
- Waiting Final CBK
- <ANY STEP> - предыдущий этап стратегии, с которого был выполнен переход на этап "Processing Exception" (Goto (Back to Previous Step))

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

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).
Add Complaint	Пользователь может зарегистрировать жалобу клиента банка.
Delete Complaint	Пользователь может отменить зарегистрированную ранее жалобу клиента банка.
	Пользователь может изменить сумму или часть суммы, подтверждаемую как сумму сделки (ожидаемая сумма сделки на стороне эквайрера). По умолчанию сумма Trusted Amount равна сумме платежного требования.

Операция	Описание
Change Trusted Amount	Действие недоступно, если уже произошло зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off.
Change Case Reason	Пользователь может изменить причину создания дела.
Create Recovering	Пользователь может создать документ по дебетованию торговца (списание со счета торговца суммы или части суммы оспариваемой транзакции). Действие недоступно, если уже произошло зачисление суммы претензионного документа на диспутный счет торговца с технического счета банка Write-Off.
Cancel Recovering	Пользователь может создать документ, отменяющий дебетование торговца (списание со счета торговца суммы или части суммы оспариваемой транзакции).
Change Officer	Пользователь может изменить ответственного исполнителя дела.

Глава 3. Представление стратегии "AMEX GNS Acquirer 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").

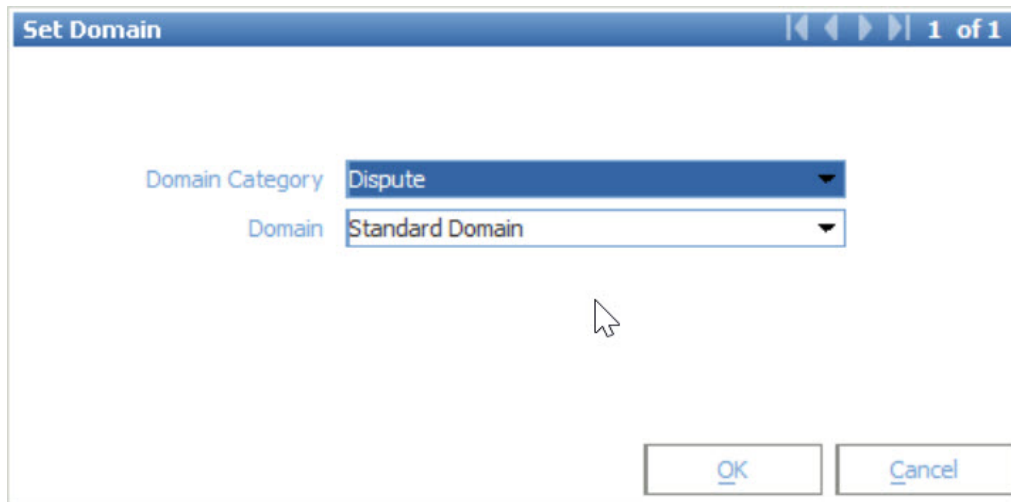


Рис. 1. Выбор домена

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

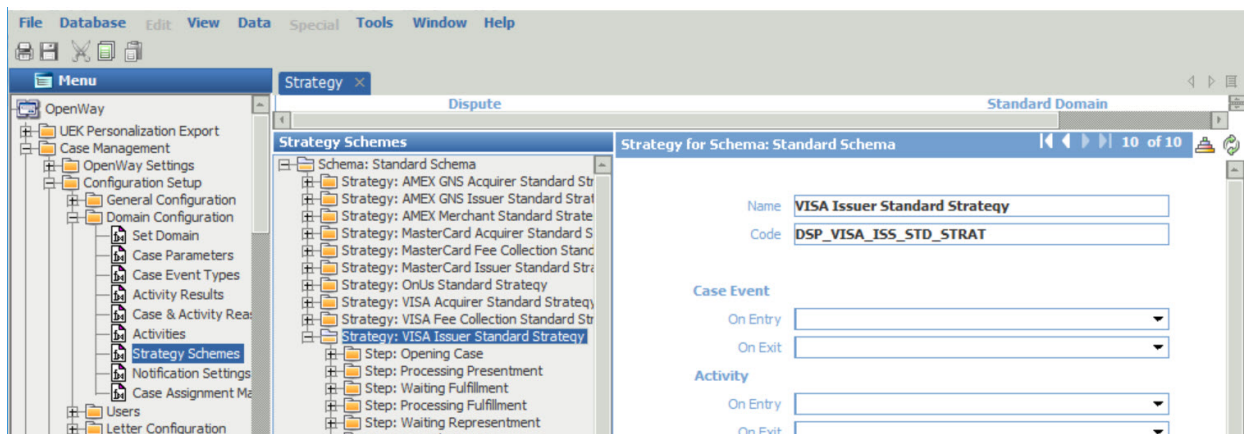


Рис. 2. Группы стратегий

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.

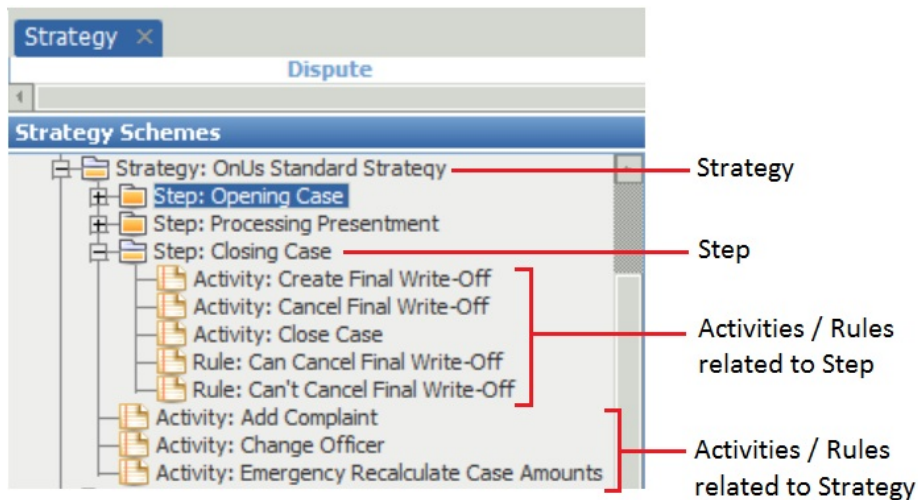


Рис. 3. Стратегия

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").