



Operation Manual

AMEX GNS Issuer Standard Strategy

03.47.30

26.04.2019

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Сокращения и обозначения на схеме стратегии "AMEX GNS Issuer Standard Strategy"	4
1.1	Список сокращений	4
1.2	Обозначения	5
2.	Схема эталонной стратегии "AMEX GNS Issuer Standard Strategy"	7
2.1	Описание стратегии	7
2.2	Операции и правила стратегии, доступные на любом этапе стратегии	18
2.2.1	Операции с переводом дела на другой этап	18
2.2.2	Операции без перевода дела на другой этап	20
3.	Представление стратегии "AMEX GNS Issuer Standard Strategy" в WAY4 Manager	22

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

1.1 Список сокращений







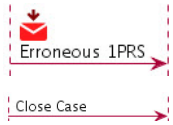
Список сокращенных названий документов, использованных в схеме стратегии:


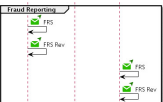
Сокращение	Полное название	Описание
1PRS	First Presentment	Платежное требование.
FRS	FRS Document	FRS-документ (Fraud Repository Update), жалоба на мошенничество.
RR	Retrieval Request	Запрос дополнительной информации о сделке.
FF	Fulfillment	Дополнительная информация о сделке.
NFF	Non-Fulfillment	Отказ 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.

Постфикс	Полное название	Описание
Rev Rej	Reversal Reject	Отказ ПС принимать отменяющий документ.

1.2 Обозначения

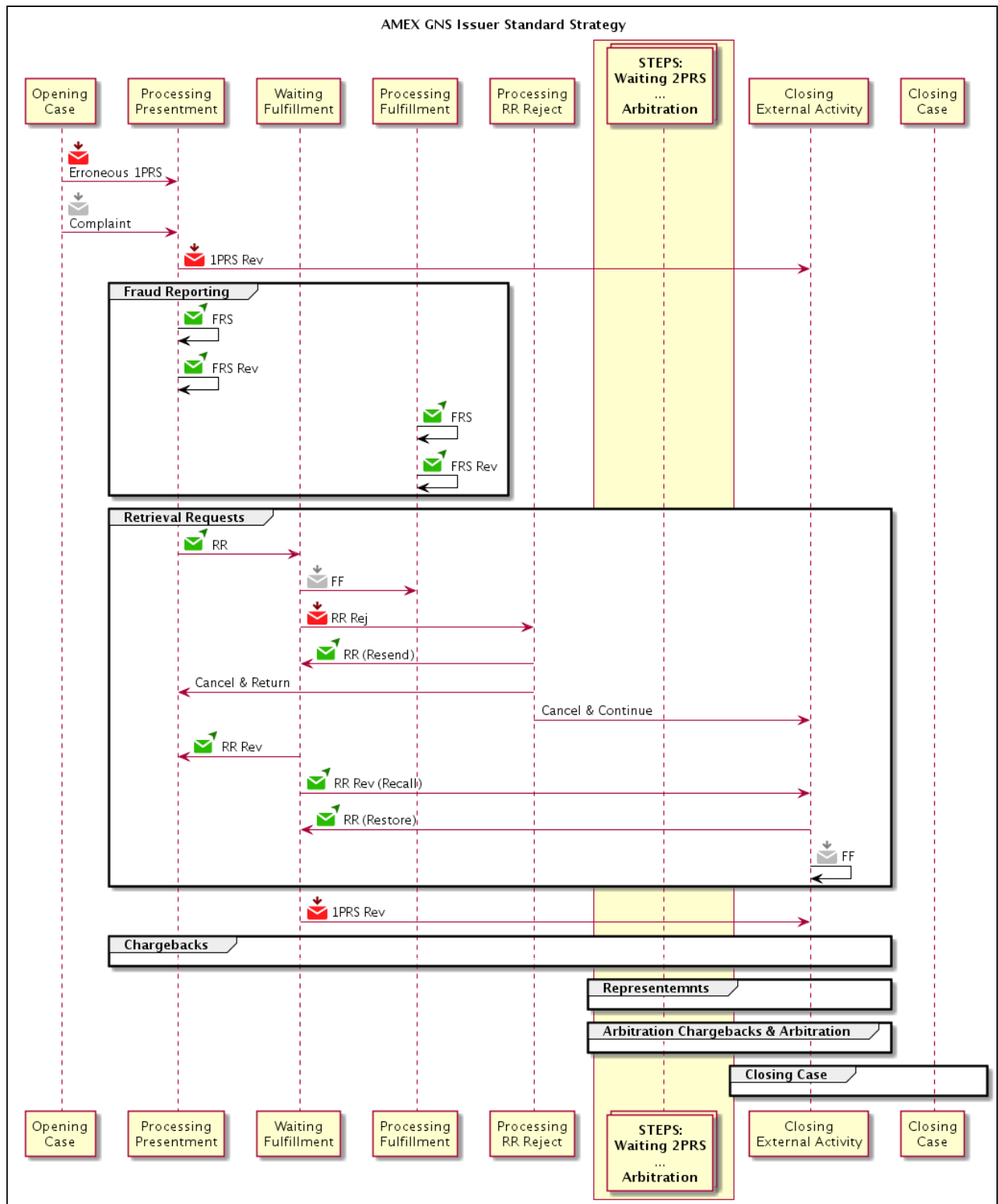
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	Этап стратегии.	Step
	Несколько этапов стратегии, объединенных в группу.	–
	Системная операция – операция в рамках автоматической обработки входящего документа в системе WAY4.	Activity (признак System="Yes")
	Несистемная операция – создание пользователем исходящего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

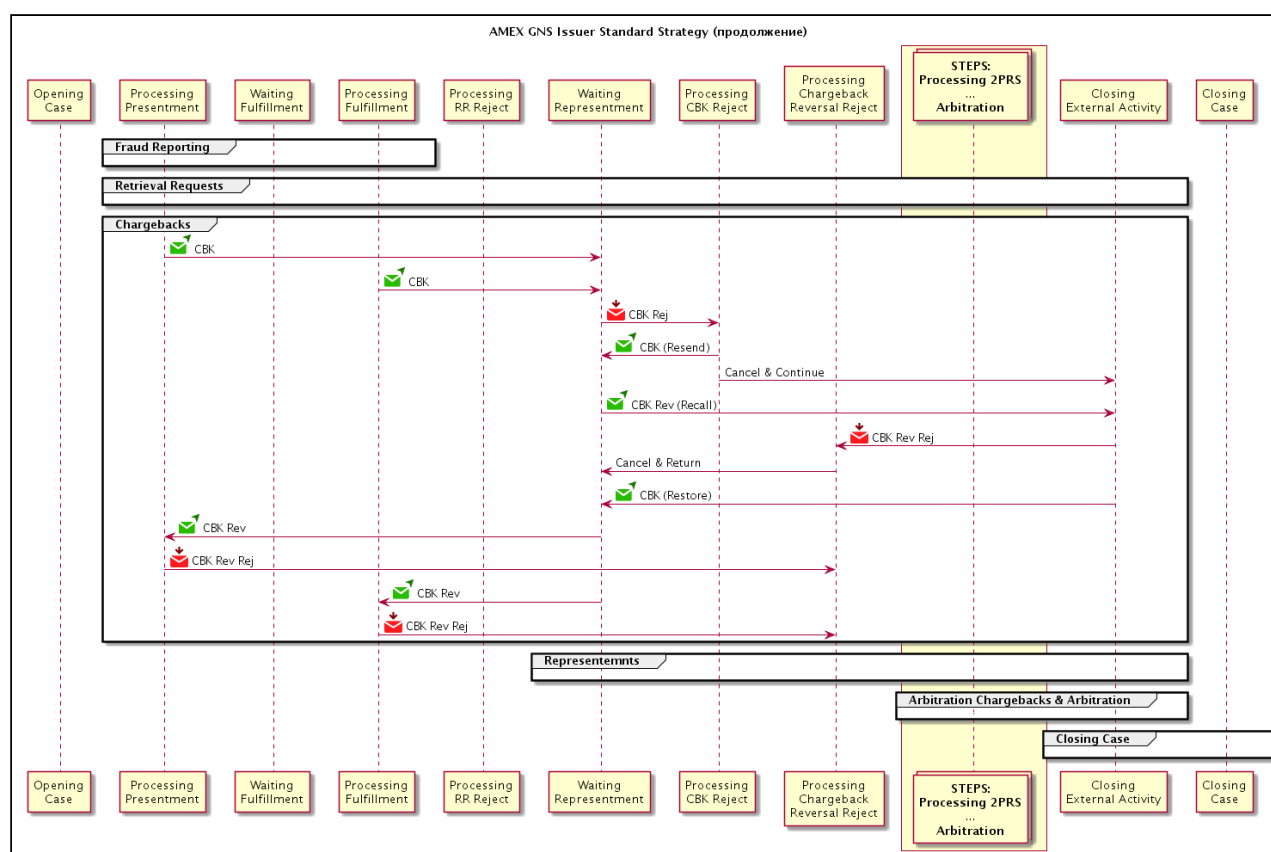
Обозначение	Описание	Сущность в W4 Manager
	<p>Операция, не приводящая к переходу на другой этап стратегии (правило отсутствует). Над стрелкой может присутствовать название документа и/или операции (системной или несистемной).</p> <p>Если рядом с названием операции отсутствует название документа, такая операция является несистемной (выполняется пользователем).</p>	Activity
	<p>Группировка операций и правил переходов в соответствии с этапами цикла разрешения спорных ситуаций (претензионного цикла).</p>	–

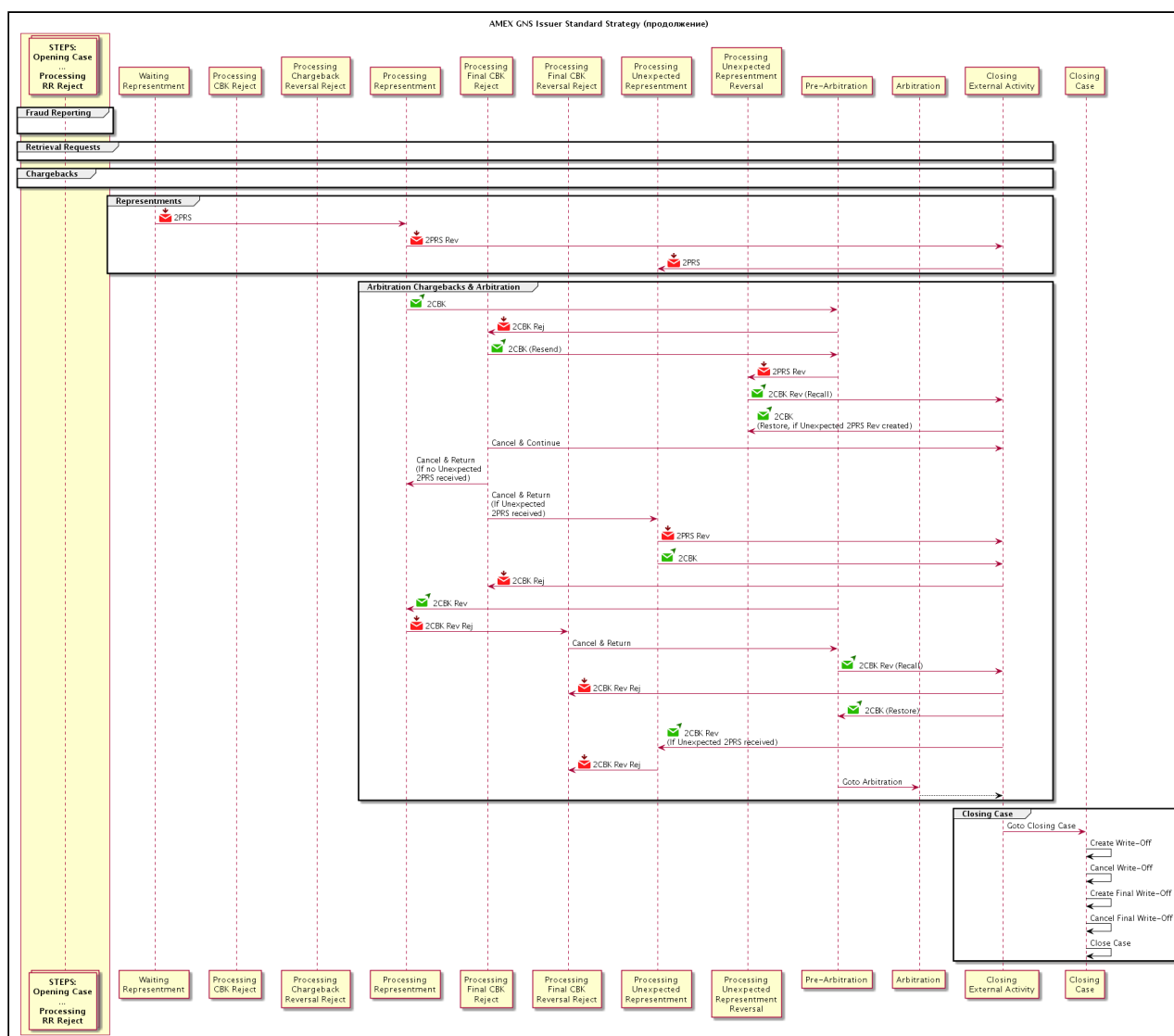
2. Схема эталонной стратегии "AMEX GNS Issuer Standard Strategy"

2.1 Описание стратегии

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







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

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Opening Case / Открытие дела	<ul style="list-style-type: none"> • Accepted Presentment with errors (на схеме краткое название – Erroneous 1PRS): При получении некорректного платежного требования в системе автоматически создается 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 рискованного дела или дела по обращению клиента (из интерфейса дела другого домена); • как отдельное дело (из интерфейса таблицы "All Docs"). <p>Созданное дело будет автоматически переведено на этап Processing Presentment.</p>
Processing Presentment / Обработка платежного требования	<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. <p>Группа операций "Fraud Reporting":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Create Fraud Repository Update Document (FRS): Пользователь может создать первичный FRS-документ (жалоба на мошенничество) в ответ на платежное требование. Дело остается на текущем этапе. • Cancel Fraud Repository Update Document (FRS Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий FRS-документ. Дело остается на текущем этапе. <p>Группа операций "Retrieval Requests":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Create Retrieval Request (RR): Пользователь может создать запрос дополнительной информации о сделке, в результате чего дело будет переведено на этап Waiting Fulfillment. <p>Группа операций "Chargebacks":</p> <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
Waiting Fulfillment / Ожидание дополнительной информации о сделке	<p>Группа операций "Retrieval Requests":</p> <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. • Accepted 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 (RR Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий запрос дополнительной информации о сделке, и вернуть дело 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. <p>Accepted Presentment Reversal (1PRS Rev): При получении документа, отменяющего платежное требование, дело автоматически будет переведено на этап Closing External Activity.</p>
Processing Fulfillment / Обработка дополнительной информации о сделке	<p>Группа операций "Fraud Reporting":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Create Fraud Repository Update Document (FRS): Пользователь может создать первичный FRS-документ (жалоба на мошенничество) в ответ на платежное требование. Дело остается на текущем этапе. • Cancel Fraud Repository Update Document (FRS Rev): Пользователь может создать документ, отменяющий FRS-документ. Дело остается на текущем этапе. <p>Группа операций "Chargebacks":</p> <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
Processing RR Reject / Обработка отказа ПС принимать запрос дополнительной информации о сделке	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.
Waiting Representment Ожидание повторного платежного требования	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 & Continue (CBK Rev (Recall)): Пользователь может создать документ, отменяющий опротестование, и перевести дело на этап Closing External Activity. Группа операций "Representments": <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Representment (2PRS): При получении повторного платежного требования дело автоматически будет переведено на этап Processing Representment.
Processing CBK Reject / Обработка отказа ПС принимать опротестование	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. • Cancel Rejected Document & Continue (Cancel & Continue): Пользователь может признать отказ ПС принимать опротестование и перевести дело на этап Closing External Activity.
Processing Chargeback Reversal Reject / Обработка отказа ПС принимать документ, отменяющий опротестование	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
Processing Representment / Обработка повторного платежного требования	Группа операций "Representments": <ul style="list-style-type: none"> • Create Final Chargeback (2CBK): Пользователь может создать повторное опротестование, 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.
Processing Final Chargeback Reject / Обработка отказа ПС принимать повторное опротестование	Группа операций "Arbitratoin 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 вернуть дело на один из этапов: <ul style="list-style-type: none"> • Processing Unexpected Representment – если ранее было получено повторное платежное требование, не предусмотренное этапом стратегии (Cancel & Return (If Unexpected 2PRS received)). • Processing Representment – если повторное платежное требование, не предусмотренное этапом стратегии, не было предоставлено (Cancel & Return (If no 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.
Processing Final Chargeback Reversal Reject / Обработка отказа ПС принимать документ, отменяющий повторное опротестование	Группа операций "Representments": <ul style="list-style-type: none"> • Cancel Rejected Document & Return (Cancel & Return): Пользователь может признать отказ ПС принимать документ, отменяющий повторное опротестование, и перевести дело на этап Pre-Arbitration.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Processing Unexpected Representment / Обработка повторного платежного требования, не предусмотренного текущим этапом стратегии	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. • 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.
Processing Unexpected Representment Reversal / Обработка документа, отменяющего повторное платежное требование, не предусмотренное текущим этапом стратегии	Группа операций "Representments": <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.
Pre-Arbitration / Доарбитражное урегулирование	Группа операций "Representments": <ul style="list-style-type: none"> • 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 Схема эталонной стратегии "AMEX GNS Issuer Standard Strategy">#Arbitration.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Arbitration / Арбитраж	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.

Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
Closing External Activity / Завершение взаимодействия с банком- контрагентом	<p>Группа операций "Retrieval Requests":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted 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 (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ). <p>Группа операций "Chargebacks":</p> <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 (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ). <p>Группа операций "Representments":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepted Representment (2PRS): При получении повторного платежного требования дело автоматически будет переведено на этап Processing Unexpected Representment. <p>Группа операций "Arbitration Chargebacks & Arbitration":</p> <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 повторно создать повторное опротестование и вернуть дело на один из этапов (операция доступна, если ранее был создан соответствующий отменяющий документ): <ul style="list-style-type: none"> • Pre-Arbitration – в общем случае (2CBK (Restore)). • Processing Unexpected Representment Reversal – если ранее был создан документ, отменяющий повторное платежное требование, не предусмотренный этапом стратегии (2CBK (Restore, if Unexpected 2PRS Rev created)).

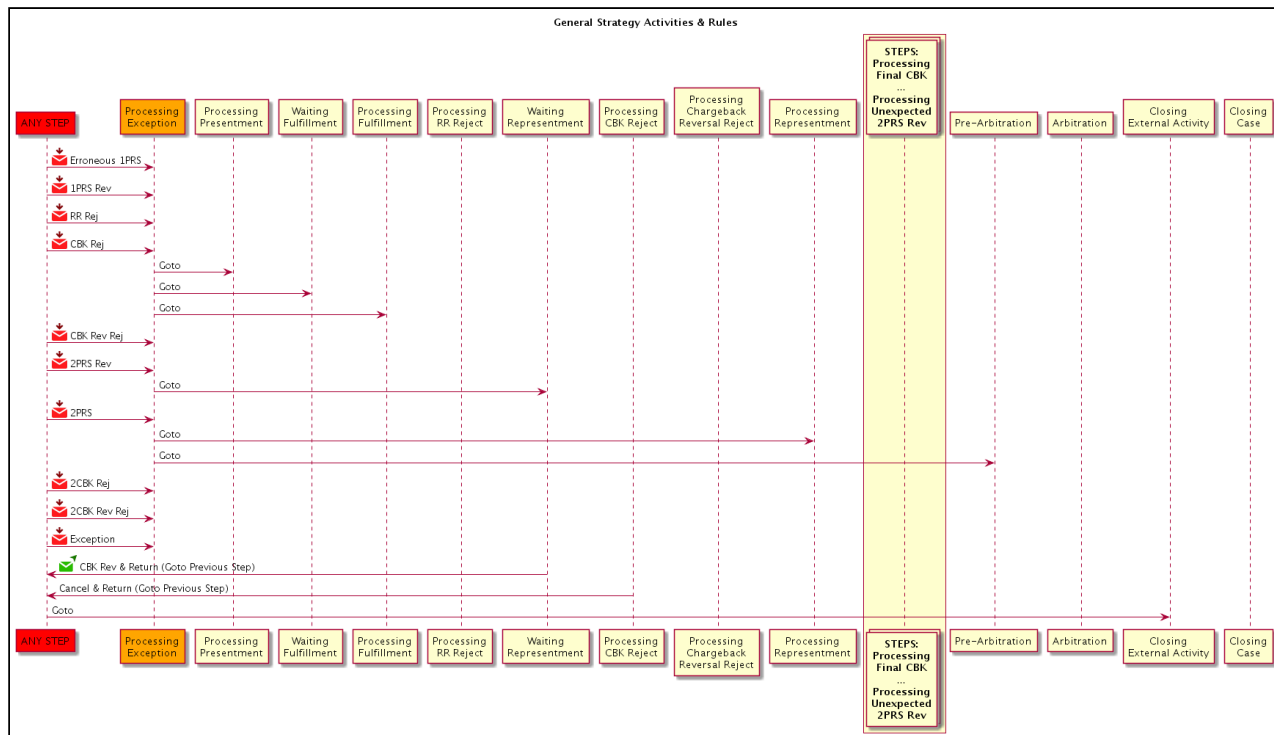
Этап	Операции и правила перехода с этапа на этап
	<ul style="list-style-type: none"> • Cancel Final Chargeback & Return (2CBK Rev (If Unexpected 2PRS received)): Пользователь может создать документ, отменяющий повторное опротестование, и вернуть дело на этап Processing Unexpected Representment, если ранее было получено повторное платежное требование, не предусмотренное этапом стратегии. <p>Группа операций "Closing Case" (закрытие дела):</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" (закрытие дела). Пользователь может выполнить следующие операции:</p> <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 Presentment Reversal (1PRS Rev)
- 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 Final Chargeback Reject (2CBK Rej)
- Accepted Final Chargeback Reversal Reject (2CBK Rev Rej)
- Accepted Exception (Exception)

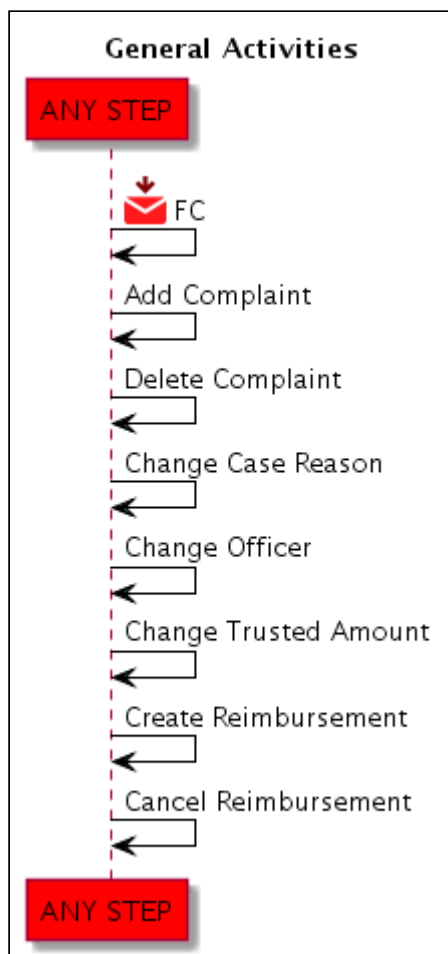
С этапа "Processing Exception" пользователь может выполнить перевод дела на этапы:

- [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 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.
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 "AMEX GNS 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").

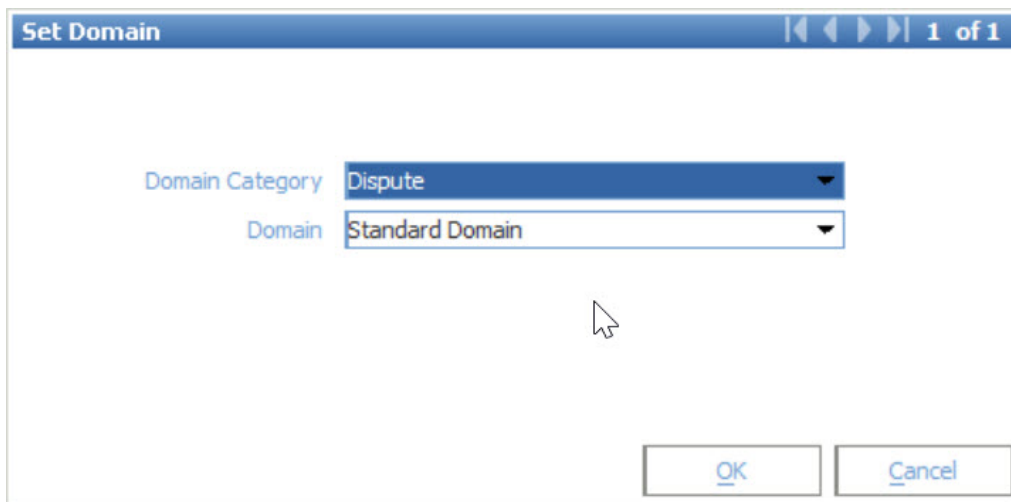


Рис. 1. Выбор домена

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

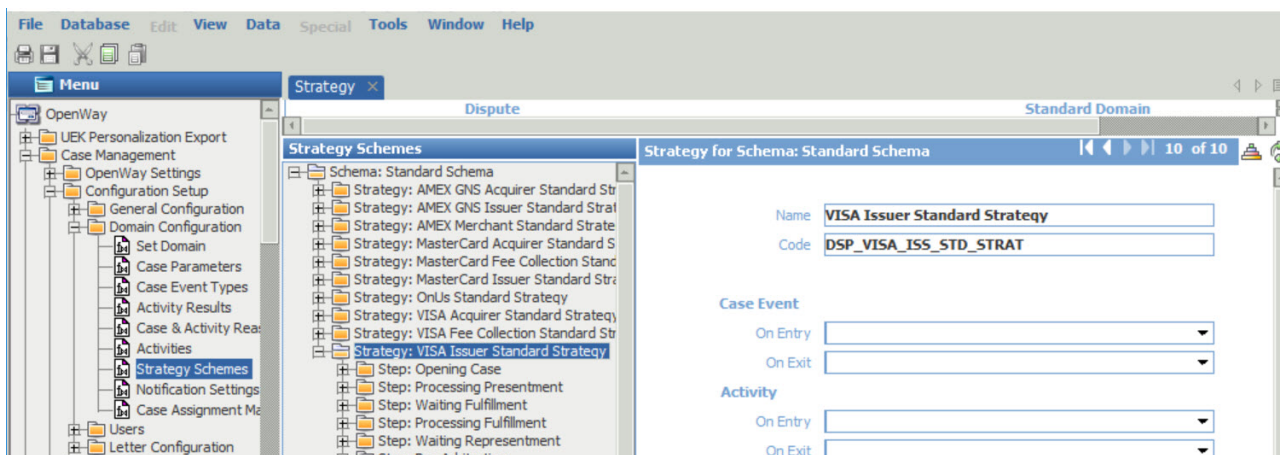


Рис. 2. Группы стратегий

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.

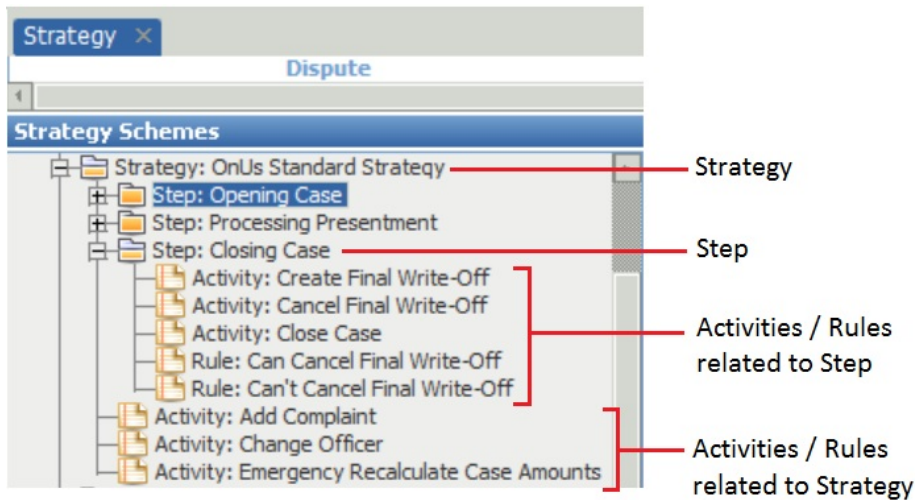


Рис. 3. Стратегия

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").