
**Общество с ограниченной ответственностью «МультиКарта»
(ООО «МультиКарта»)**

**Руководство пользователя
UpiterCMS**

**Москва
2024**

Оглавление

1. Термины, определения, сокращения	3
1.1. Сокращения	3
1.2. Термины и определения	3
2. Общие положения	4
3. Работа с Диспутным модулем	4
3.1. Вход в Диспутный модуль	4
3.2. Фильтр.....	5
3.2.1. Фильтр по транзакциям	5
3.3. Ручные операции.....	6
3.3.1. Поиск и операции с TRX	6
3.3.2. Пакетное формирование ручных операций.....	12
3.4. Вид.....	15
3.4.1. Обновление рабочего экрана программы	15
3.5. Смена пароля.....	15
3.6. Просмотр информации о программе.....	15

1. Термины, определения, сокращения

1.1. Сокращения

<i>БД</i>	База данных
<i>ПС</i>	Платежная система
<i>ПАК</i>	Программно-аппаратный комплекс

1.2. Термины и определения

<i>Банк-эквайер</i>	Кредитная организация, организующая точки приема банковских карт (терминалы, банкоматы) и осуществляющая весь комплекс финансовых операций, связанных с выполнением расчетов и платежей по банковским картам в этих точках
<i>Банк-эмитент</i>	Кредитная организация, участник платежной системы, осуществляет выпуск и обслуживание банковских карт
<i>Диспутный модуль UputerCMS</i>	Модуль программы UputerCMS, предназначенный для работы с диспутным циклом ПС, генерации ручных транзакций и работы с технологией Fraud Advises платежной системы VISA и MasterCard (<i>далее- Диспутный модуль</i>)
<i>МультиКарта</i>	Процессинговый центр ООО «МультиКарта»
<i>Пользователь</i>	Сотрудник, уполномоченный работать в Диспутном модуле UputerCMS (<i>UPIDM-Оператор</i>)
<i>API</i>	Application Programming Interface — программный интерфейс приложения
<i>Fraud Advises</i>	Специальное уведомление о мошенничестве
<i>ARN</i>	Составное поле, уникальное для каждой транзакции
<i>PAN</i>	Primary Account Number- номер карты
<i>Chargeback</i>	Операция возвратного платежа — финансовое сообщение, представляющее собой отказ Банка-эмитента от операции, представленной к оплате Банком-эквайером
<i>Fee Collection/ Fund Disburstment</i>	Операции взыскания/ возмещения средств с контрагента/ в пользу контрагента
<i>First Full Chargeback</i>	Первый полный Chargeback
<i>First Partial Chargeback</i>	Первый частичный Chargeback
<i>Retrieval Request</i>	Процедура запроса документов по операции, направляется банком-эмитентом в банк-эквайер через ПС, является нефинансовым сообщением
<i>TRX</i>	Журнал транзакций
<i>Way4</i>	Программный комплекс, используемый для эмиссии и эквайринга

2. Общие положения

В настоящем Руководстве описаны функции Диспутного модуля и действия при работе с ним.

3. Работа с Диспутным модулем

3.1. Вход в Диспутный модуль

Доступ к Диспутному модулю предоставляется на основании направленной в МультиКарту заявки по Форме №10.1.4 «**Заявление на предоставление доступа к UPIDM**» Регламента 10.1. В ответ МультиКарта на указанный в заявке электронный адрес UPIDM-Оператора, направляет письмо с логином и паролем для нового пользователя.

При запуске Диспутного модуля открывается окно «**Вход в систему**» (рис. 1);

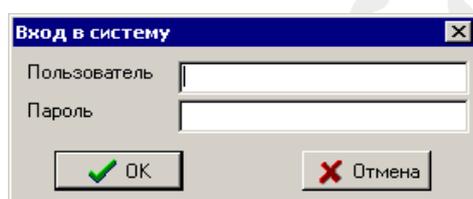
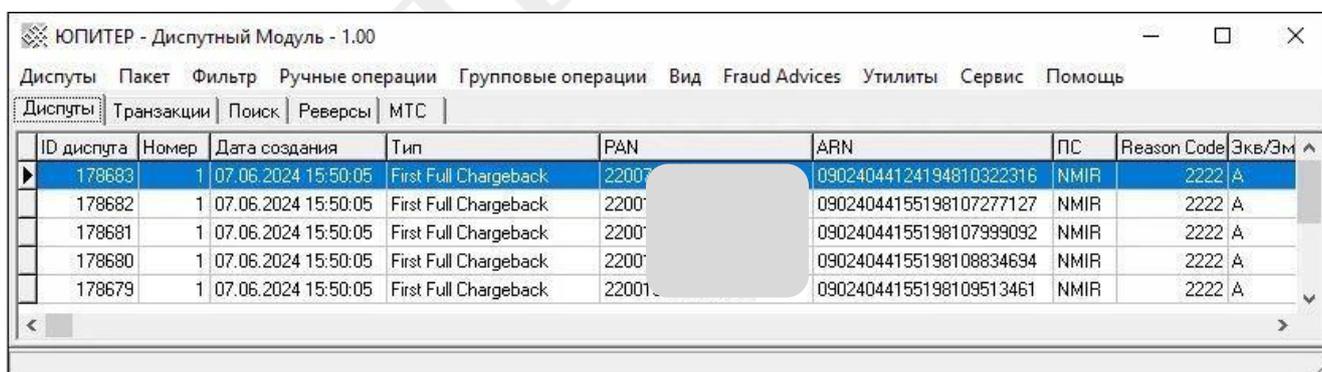


Рис. 1. Окно «Вход в систему»

- В поле «**Пользователь**» указать логин, направленный в ответном письме;
- В поле «**Пароль**» указать пароль, направленный в ответном письме;

После ввода имени пользователя и пароля, открывается Главное окно Диспутного модуля (рис. 2);



ID диспута	Номер	Дата создания	Тип	PAN	ARN	PC	Reason Code	Э кв/Эм
178683	1	07.06.2024 15:50:05	First Full Chargeback	2200	09024044124194810322316	NMIR	2222	A
178682	1	07.06.2024 15:50:05	First Full Chargeback	2200	09024044155198107277127	NMIR	2222	A
178681	1	07.06.2024 15:50:05	First Full Chargeback	2200	09024044155198107999092	NMIR	2222	A
178680	1	07.06.2024 15:50:05	First Full Chargeback	2200	09024044155198108834694	NMIR	2222	A
178679	1	07.06.2024 15:50:05	First Full Chargeback	2200	09024044155198109513461	NMIR	2222	A

Рис. 2. Главное окно Диспутного модуля

Работа с Диспутным модулем осуществляется через пункты меню, перечисленные в таблице 1:

Таблица 1

Пункт меню	Подпункт меню	Описание	Подраздел руководства пользователя
Фильтр	Транзакции	Установка фильтра для вкладки «Транзакции» по номеру карты, ARN, ПС эквайера, ПС эмитента	3.2.1
Ручные операции	Поиск и операции с TRX	Поиск операций в журнале транзакций, формирование вручную операций: «Презентмент», «Возврат», «Реверс транзакции» и «Pre-purchase Complete»	3.3.1
Групповые операции	Групповая обработка Отмен/Возвратов	Пакетное формирование ручных операций	3.3.2
Вид	Обновить	Обновление рабочего экрана программы	3.4.1
Сервис	Менеджер пользователей	Смена пароля пользователя	3.5
Помощь	О программе	Просмотр номера версии модуля	3.6

3.2. Фильтр

3.2.1. Фильтр по транзакциям

- Навести указатель мыши на пункт меню «Фильтр»;
- Выбрать подпункт «Транзакции» (Рис. 3);

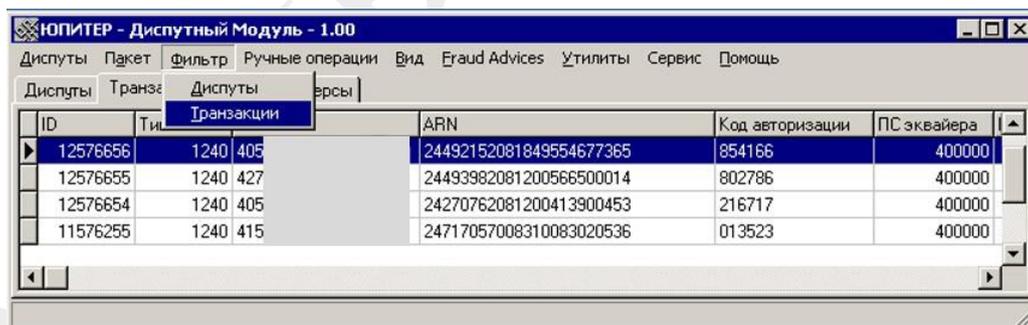


Рис. 3. Фильтр по транзакции

- В открывшемся окне «Основной фильтр» указать все предложенные параметры¹ (Рис. 4);

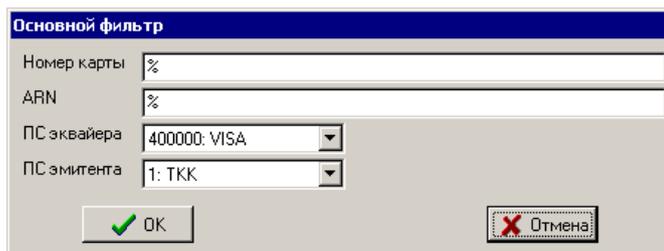


Рис. 4. Окно «Основной фильтр»

¹ Информация, вносимая в поля, определяется Пользователем, производящим фильтрацию

- Нажать кнопку «ОК».

Примечание: после установки данного фильтра выполняются операции по созданию диспутов на основе транзакции в зависимости от ПС эквайера.

3.3. Ручные операции

ВАЖНО! Ручные операции передаются во внешние системы в рамках открытого пакета (см. п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**). После выполнения операций необходимо закрыть пакет (см. п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

3.3.1. Поиск и операции с TRX

3.3.1.1. Презентмент

- Навести указатель мыши на пункт меню «Ручные операции»;
- Выбрать подпункт «Поиск и операции с TRX»;
- В открывшемся окне «Список операций» нажать кнопку «Поиск операций» (рис. 5);

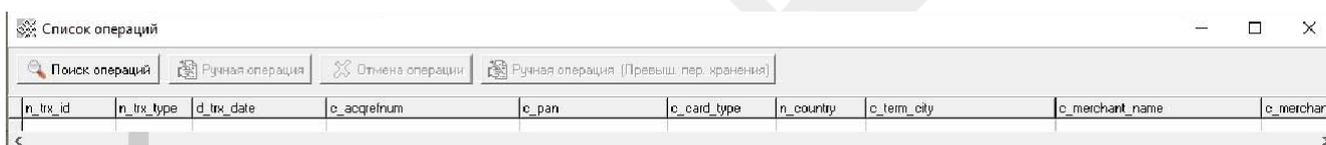


Рис. 5. Окно «Список операций»

- В открывшемся окне «Поиск операций» указать все предложенные параметры операции² (рис. 6);

Рис. 6. Окно «Поиск операций»

- Нажать кнопку «Начать поиск»;

² Информация, вносимая в поля, определяется Пользователем, выполняющим поиск

- Выбрать искомую транзакцию из результатов поиска, нажав на нее левой клавишей мыши (рис. 7);

n_trx_id	n_trx_type	d_trx_date	c_accrefnum	c_pan	c_card_type	n_country	c_term_city	c_merchant_name
26669834	200	09.02.2024 16:42:00	000060831173	220		643	Domodedovo	SHOP

Рис. 7. Результаты поиска

- Нажать кнопку «Ручная операция»;
- В открывшемся окне «Ручная операция» выбрать вкладку «Презентмент» (рис. 8);

Ручная операция

Презентмент | Возврат | Реверс | Pre-purchase Complete

Сумма:

Рис. 8. Ручная операция «Презентмент»

- В поле «Сумма» указать требуемую сумму операции «Презентмент»;
- Нажать кнопку «Сохранить».

3.3.1.2. Возврат

- Навести указатель мыши на пункт меню «Ручные операции»;
- Выбрать подпункт «Поиск и операции с TRX»;
- В открывшемся окне «Список операций» нажать кнопку «Поиск операций» (рис. 5);
- В открывшемся окне «Поиск операций» указать имеющиеся параметры операции (рис. 6);
- Нажать кнопку «Начать поиск»;
- Выбрать искомую транзакцию из результатов поиска, нажав на нее левой клавишей мыши (рис. 7);
- Нажать кнопку «Ручная операция»;
- В открывшемся окне «Ручная операция» выбрать вкладку «Возврат»³ (рис. 9);

³ При выполнении «Ручной операции» «Возврат» значение RRN_IPSP будет унаследовано из оригинальной транзакции.

Рис. 9. Ручная операция «Возврат»

- В поле «**Терминал возврата**» указать ID терминала, на котором будет произведен возврат;
- В поле «**Дата возврата**» указать дату возврата;
- В поле «**Сумма возврата (в коп.)**» указать сумму возврата;

ВАЖНО! Сумму возврата указывается вплоть до копеек, но без разделительных знаков!

Пример:

Если сумма возврата составляет 245 руб. **43** коп., то в поле «**Сумма возврата (в коп.)**» необходимо указать **24543**.

Если сумма возврата составляет 345 руб. **00** коп., то в поле «**Сумма возврата (в коп.)**» необходимо указать **34500**.

- В поле «**Владелец терминала**» результат отображается автоматически после введения ID терминала;
- В поле «**Reason Details**» указать причину возврата.
- Нажать кнопку «**Сохранить**».

3.3.1.3. Реверс транзакции

- Навести указатель мыши на пункт меню «**Ручные операции**»;
- Выбрать подпункт «**Поиск и операции с TRX**»;
- В открывшемся окне «**Список операций**» нажать кнопку «**Поиск операции**» (рис. 5);
- В открывшемся окне «**Поиск операций**» указать имеющиеся параметры операции (рис. 6);
- Нажать кнопку «**Начать поиск**»;
- Выбрать искомую транзакцию из результатов поиска, нажав на нее левой клавишей мыши (рис. 7);
- Нажать кнопку «**Ручная операция**»;

- В открывшемся окне «**Ручная операция**» выбрать вкладку «**Реверс**» (рис. 10);

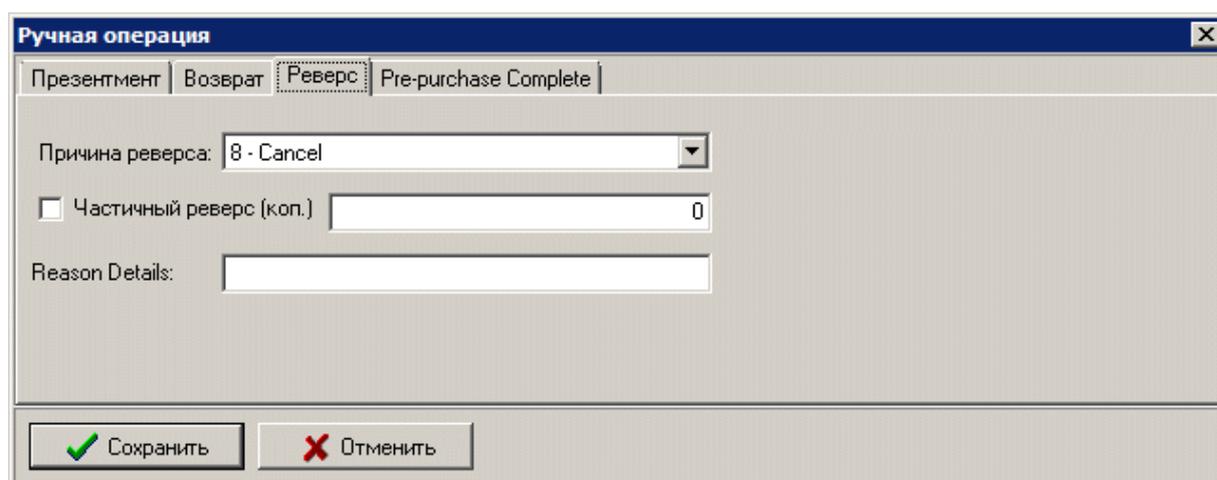


Рис. 10. Ручная операция «Реверс»

- В поле «**Причина реверса**» указать код отмены;
- В чек-боксе «**Частичный реверс (коп.)**» проставить знак «**V**». После этого в соседнем поле появится полная сумма оригинальной операции. Необходимо отредактировать сумму в соответствии с данными заявления.
- В поле «**Reason Details**» указать причину отмены.
- Нажать кнопку «**Сохранить**».

3.3.1.4. Pre-purchase Complete

- Навести указатель мыши на пункт меню «**Ручные операции**»;
- Выбрать подпункт «**Поиск и операции с TRX**»;
- В открывшемся окне «**Список операций**» нажать кнопку «**Поиск операции**» (рис. 5);
- В открывшемся окне «**Поиск операций**» указать имеющиеся параметры операции (рис. 6);
- Нажать кнопку «**Начать поиск**»;
- Выбрать искомую транзакцию из результатов поиска, нажав на нее левой клавишей мыши (рис. 7);
- Нажать кнопку «**Ручная операция**»;

- В открывшемся окне «**Ручная операция**» выбрать вкладку «**Pre-purchase Complete**» (рис. 11);



Рис. 11. Ручная операция Pre-purchase Complete

- Нажать кнопку «**Сохранить**».

3.3.1.5. Ручная операция (с превышенным периодом хранения)

- Навести указатель мыши на пункт меню «**Ручные операции**»;
- Выбрать подпункт «**Поиск и операции с TRX**»;
- В открывшемся окне «**Список операций**» нажать кнопку «**Ручная операция (Превышен. пер. хранения)**»;

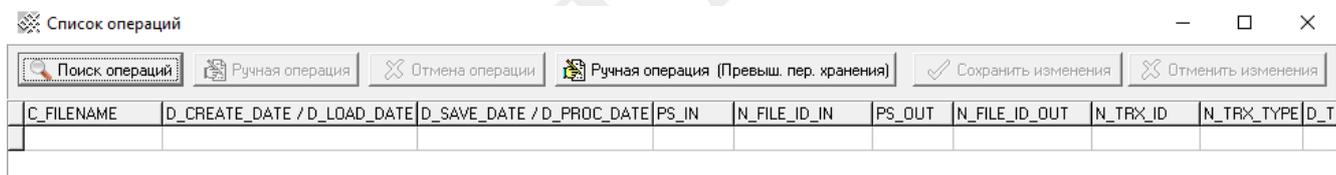


Рис. 12. Окно «Список операций»

- В открывшемся окне «Ручная операция» в поле «Код транзакции» по умолчанию установлено значение «Merchandise Return [114]» (Рис. 13);

Ручная операция

Создание транзакции

Код транзакции: Merchandise Return [114]

PAN (Target Number):

Срок действия карты (ММYY) *:

ПС эмитента карты *:

Фин. институт эмитента *:

ISO-код страны (Target Country) *:

RUSSIAN FEDERATION [643]

Дата транзакции: 13.03.2024

Сумма транзакции (Trans Amount, в коп.): 0

ISO-код валюты (Trans Curr):

Имя терминала (Source Number):

Acquiring Institution ID Code (AddInfo.MK_F32):

ID ориг. транзакции в БД ПАК МК (AddInfo.MK_Auth_Num):

RRN_IPSP ориг. транзакции оплаты (AddInfo.MK_RRN_IPSP):

1. "Жирным" шрифтом выделены поля требующие ручного заполнения
 2. * отмечены поля заполняющиеся автоматически и требующие контроля
 3. Транзакции по картам МИР требуют обязательного заполнения срока действия карты (Обязательно проверьте их заполнение перед сохранением)

Диспетчер выгрузки

Разрешить изменение

Сохранить Отменить

Рис. 13. Окно «Ручная операция», вкладка «Создание транзакции»

- В поле «PAN (Target Number)» следует указать номер карты. При переходе в другое поле будет произведен поиск по PAN аналогичных операций. Если операции с заданным PAN будут найдены, то поля «Срок действия карты», «ПС эмитента карты», «Фин. институт эмитента», «ISO-код страны» будут заполнены автоматически. Данные значения необходимо проверить.
- В поле «Дата транзакции» по умолчанию отобразится текущая дата;
- В поле «Сумма транзакции» ввести сумму транзакции в копейках;
- В поле «ISO-код валюты» выбрать требуемую валюту из выпадающего списка;
- В поле «Имя терминала» указать ID терминала;
- В поле «Acquiring Institution ID Code» указать Acquirer Institution ID для исходящих во внешнюю ПС транзакций;
- В поле «ID оригинальной транзакции в БД ПАК МК» указать идентификатор оригинальной транзакции в БД ПАК МК;
- В поле «RRN_IPSP ориг. Транзакции оплаты (AddInfo.MK_RRN_IPSP)» указать значение, полученное:
 - ✓ либо из строки RRN_IPSP формы All Docs \ Full Info \ Add Data \ Add Info отчетности Way4;
 - ✓ либо из данных клиентского письма о возврате.

ВАЖНО: при отсутствии значения в указанных выше источниках данное поле следует оставить незаполненным!

- Нажать кнопку «Сохранить».

3.3.2. Пакетное формирование ручных операций

Для пакетного формирования ручных операций необходимо из главного меню Диспутного Модуля последовательно выбрать *Групповые операции \ Групповая обработка Отмен/Возвратов*. При этом откроется окно «Групповая обработка Отмен и Возвратов» (рис.14).

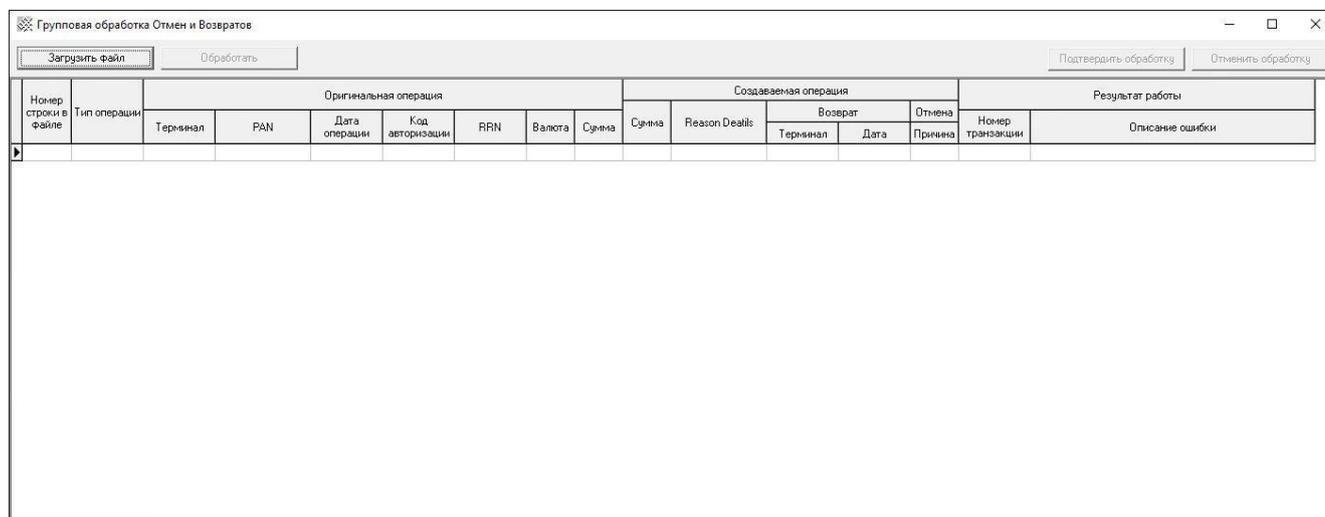


Рис. 14. Окно «Групповая обработка Отмен и Возвратов»

В открывшемся окне в левом верхнем углу следует нажать кнопку «**Загрузить файл**», при этом откроется окно для выбора файла, содержащего параметры исходных транзакций для последующей обработки (рис. 15).

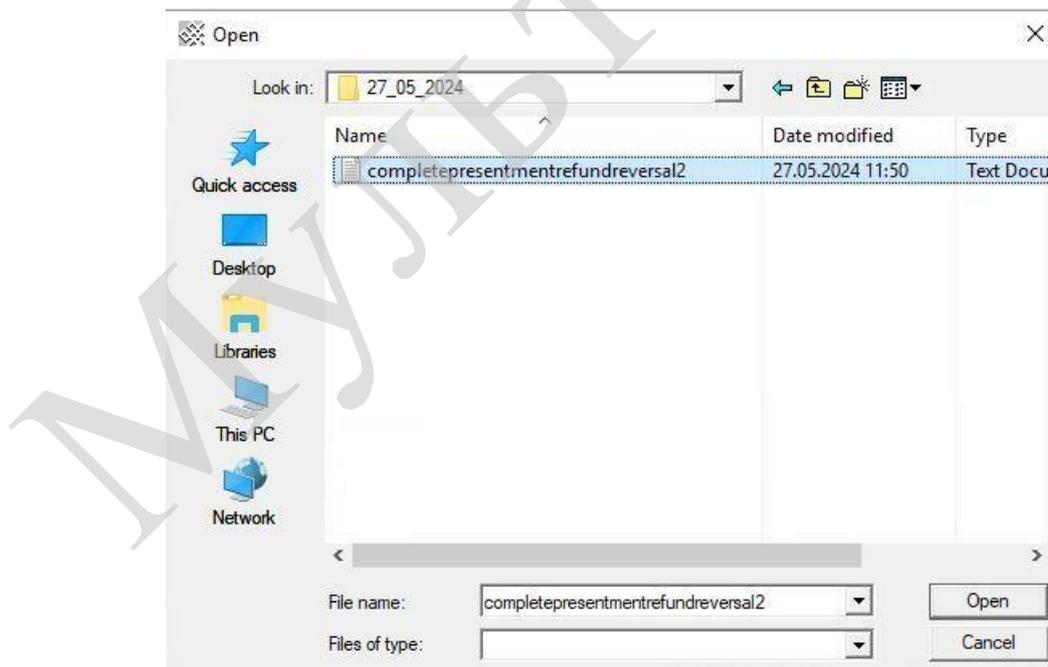


Рис. 15. Окно для выбора файла

После выбора файла для загрузки параметров исходных транзакций и нажатия кнопки «Открыть», содержимое файла отобразится в форме таблицы (рис. 16).

Номер строки в файле	Тип операции	Оригинальная операция							Создаваемая операция				Результат работы		
		Терминал	PAN	Дата операции	Код авторизации	RRN	Валюта	Сумма	Сумма	Reason Details	Возврат		Отмена	Номер транзакции	Описание ошибки
1	COMPLETE	07270423	8243	10.03.2024	909611	037057768966	643	19800	12345						
2	COMPLETE	w0009722	3086	22.02.2024	036266	405304289571	643	100	12345						
3	COMPLETE	07870320	4077	26.11.2023	271292	034936279842	643	50700	12345						
4	PRESENTMEN	45315417	5009	29.03.2024	219458	408908878540	643	45000	12345						
5	PRESENTMEN	w0055715	4951	07.03.2024	043178	406712433441	643	80000	12345						
6	PRESENTMEN	07370835	4953	14.02.2024	HQ6UP1	404512679913	643	2200	12						
7	REFUND	45315417	5009	29.03.2024	219458	408908878540	643	45000	123 Reason Details	45315417	30.03.2024				
8	REFUND	w0055715	4951	07.03.2024	043178	406712433441	643	80000	123 Reason Details	w0055715	24.03.2024				
9	REFUND	07370835	4953	14.02.2024	HQ6UP1	404512679913	643	2200	123 Reason Details	07370835	15.02.2024				
10	REVERSAL	45315417	5009	29.03.2024	219458	408908878540	643	45000	123 Reason Details				2		
11	REVERSAL	w0055715	4951	07.03.2024	043178	406712433441	643	80000	123 Reason Details				3		
12	REVERSAL	07370835	4953	14.02.2024	HQ6UP1	404512679913	643	2200	123 Reason Details				4		

Рис. 16. Таблица, содержащая параметры исходных транзакций

Для обработки файла, содержащего параметры исходных транзакций, следует нажать кнопку «Обработать». При этом заполнится столбец «Описание ошибки». При успешной обработке в столбце отобразится значение «Успешно» (рис. 17).

Номер строки в файле	Тип операции	Оригинальная операция							Создаваемая операция				Результат работы		
		Терминал	PAN	Дата операции	Код авторизации	RRN	Валюта	Сумма	Сумма	Reason Details	Возврат		Отмена	Номер транзакции	Описание ошибки
1	COMPLETE	07270423	8243	10.03.2024	909611	037057768966	643	19800	12345					20007351221	Успешно
2	COMPLETE	w0009722	3086	22.02.2024	036266	405304289571	643	100	12345					20007351222	Успешно
3	COMPLETE	07870320	4077	26.11.2023	271292	034936279842	643	50700	12345					20007351223	Успешно
4	PRESENTMEN	45315417	5009	29.03.2024	219458	408908878540	643	45000	12345					20007351224	Успешно
5	PRESENTMEN	w0055715	4951	07.03.2024	043178	406712433441	643	80000	12345					20007351225	Успешно
6	PRESENTMEN	07370835	4953	14.02.2024	HQ6UP1	404512679913	643	2200	12					20007351226	Успешно
7	REFUND	45315417	5009	29.03.2024	219458	408908878540	643	45000	123 Reason Details	45315417	30.03.2024			20007351227	Успешно
8	REFUND	w0055715	4951	07.03.2024	043178	406712433441	643	80000	123 Reason Details	w0055715	24.03.2024			20007351228	Успешно
9	REFUND	07370835	4953	14.02.2024	HQ6UP1	404512679913	643	2200	123 Reason Details	07370835	15.02.2024			20007351229	Успешно
10	REVERSAL	45315417	5009	29.03.2024	219458	408908878540	643	45000	123 Reason Details				2	20007351230	Успешно
11	REVERSAL	w0055715	4951	07.03.2024	043178	406712433441	643	80000	123 Reason Details				3	20007351231	Успешно
12	REVERSAL	07370835	4953	14.02.2024	HQ6UP1	404512679913	643	2200	123 Reason Details				4	20007351232	Успешно

Рис. 17. Окно «Групповая обработка Отмен и Возвратов» после обработки файла

Для записи сформированных транзакций в базу данных необходимо нажать кнопку «**Подтвердить обработку**». После нажатия на кнопку будет предложено сохранить результат обработки файла в текстовом файле. Для сохранения файла ввести имя файла в диалоговом окне (рис. 18) и нажать кнопку «**Сохранить**».

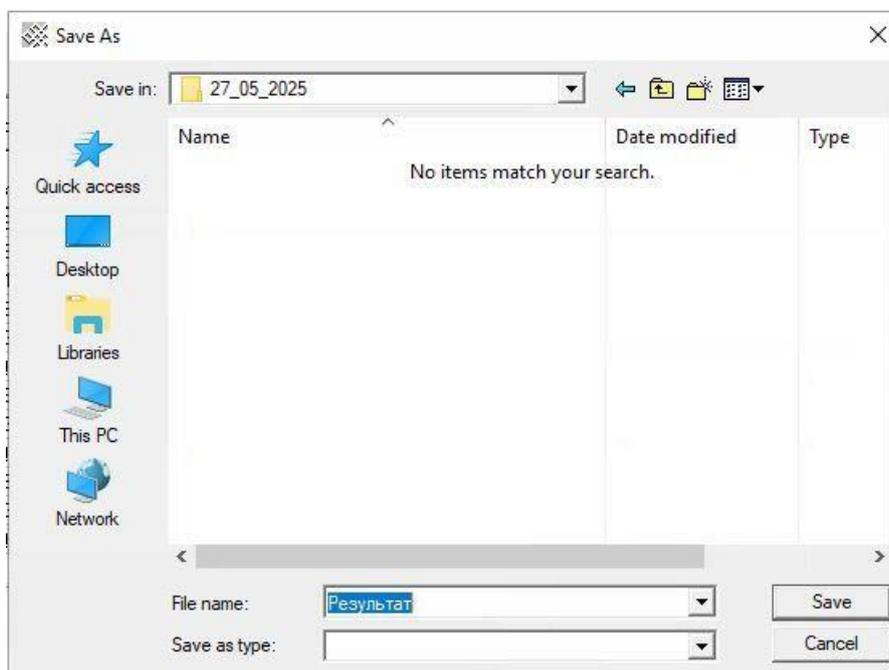


Рис. 18. Сохранение файла

От сохранения результата обработки можно отказаться. Для этого в диалоговом окне сохранения результата следует нажать кнопку «**Отмена**».

После сохранения результата обработки в файл или отказа от сохранения отобразится информационное сообщение «**Групповая обработка подтверждена**», подтверждающее сохранение созданных транзакций в базу данных (рис. 19).

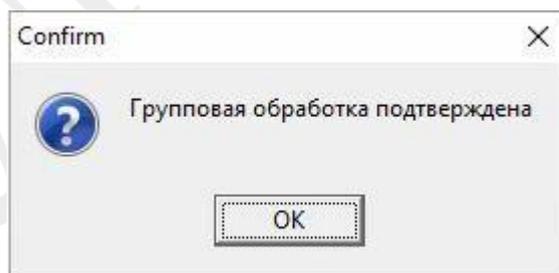


Рис. 19. Информационное сообщение

В случае, если необходимо отменить результат групповой обработки, следует нажать кнопку «**Отменить обработку**». При этом в базе данных будет произведен откат транзакций, созданных в результате обработки файла.

3.4. Вид

3.4.1. Обновление рабочего экрана программы

- Навести указатель мыши на пункт меню «**Вид**»;
- Выбрать подпункт «**Обновить**».

3.5. Смена пароля

Для смены пароля пользователя:

- Навести указатель мыши на пункт меню «**Сервис**»;
- Выбрать подпункт «**Менеджер пользователей**»;

Откроется окно «**Менеджер пользователей**» (Рис. 20);

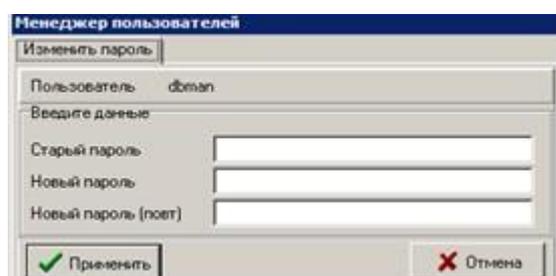


Рис. 20. Окно «Менеджер пользователей»

- В поле «**Старый пароль**» указать старый пароль пользователя;
- В поле «**Новый пароль**» указать новый пароль пользователя;
- В поле «**Новый пароль (повт)**» повторить новый пароль пользователя;
- Нажать кнопку «**Применить**».

3.6. Просмотр информации о программе

Для просмотра информации о программе:

- Навести указатель мыши на пункт меню «**Помощь**»;
- Выбрать подпункт «**О программе**» (Рис. 21);

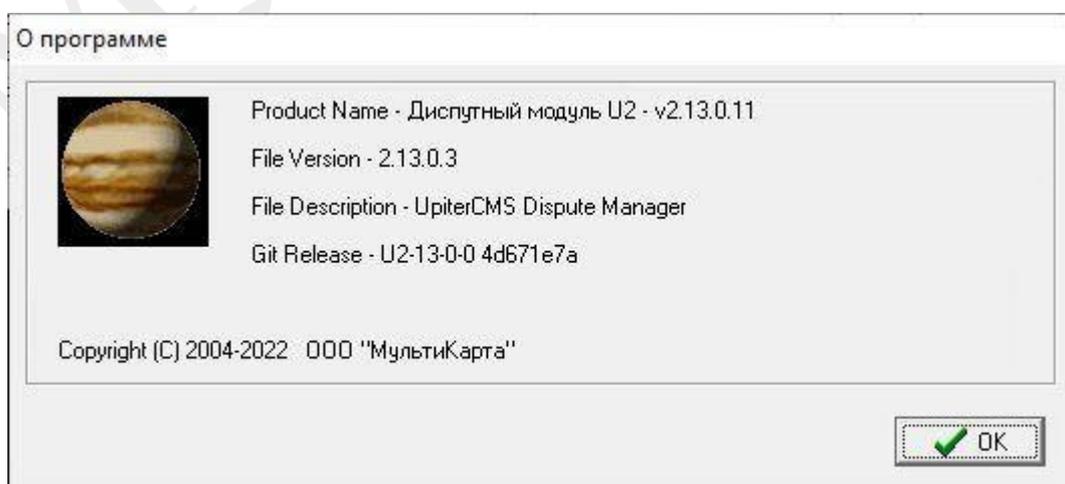


Рис. 21. Окно «О программе»