

# ПЕРЕПРОВЕДЕНИЕ И ОТМЕНА ПЛАТЕЖЕЙ

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ вер. 2.5

<b>МОСКВА</b>	РОССИЯ	ФАКС	WEB
8-495-783-5959	8-800-200-0059	8-495-926-4619	WWW.QIWI.RU

### СОДЕРЖАНИЕ

1.	ВВЕДЕНИЕ	3
2.	ПОИСК ПЛАТЕЖА	4
3.	ПЕРЕПРОВЕДЕНИЕ НЕУСПЕШНОГО ПЛАТЕЖА	7
4.	ЗАПРЕТ ПЕРЕПРОВЕДЕНИЯ ПЛАТЕЖА	9
5.	ИСТОРИЯ ПЕРЕПРОВЕДЕНИЯ ПЛАТЕЖА	10
6.	ОТМЕНА ПЛАТЕЖЕЙ	11
7.	МОНИТОРИНГ ОБРАБОТКИ ОТМЕНЕННОГО ПЛАТЕЖА	12
ПРИЛ	ОЖЕНИЕ А: ПРАВА И РОЛИ	13
СПИС	ЭК РИСУНКОВ	14

### 1. ВВЕДЕНИЕ

При наличии соответствующих прав персона может производить специальные действия с платежами в личном кабинете на сайте <u>agt.qiwi.com</u>:

- перепровести платеж, т.е. произвести повторную попытку проведения неуспешного платежа;
- запретить перепроведение или снять такой запрет;
- просмотреть попытки перепроведения;
- отменить успешный платеж.

Существуют следующие ограничения на перепроведение платежей:

- Невозможно перепровести платежи за услуги пользовательских провайдеров;
- Перепровести можно только исходный неудачный платеж. В противном случае выдается информационное сообщение «Попытки перепроведения перепроводить нельзя!»
- Один и тот же платеж нельзя перепроводить чаще, чем 1 раз в 10 минут;
- Можно перепроводить только платежи, проведенные через АСО или XML-терминал;
- Нельзя провести заблокированные платежи;
- Перепроводятся только неуспешные платежи.

Перепроведение неуспешных платежей возможно только при выполнении определенных условий, например:

- Номер не принадлежит оператору;
- Сумма слишком мала/велика;
- Прием платежа для данного провайдера запрещен;
- Платеж отменен;
- Истекло время ожидания платежа в очереди;

#### и т.д.

Перепроведение неуспешного платежа осуществляется в два этапа:

1. Поиск платежа с помощью отчета Поиск платежей

#### ВНИМАНИЕ

Если меню перепроведения не отображается, инструмент перепроведения платежа недоступен вашей персоне. Обратитесь к Вашему курирующему менеджеру.

2. Перепроведение неуспешного платежа с помощью меню перепроведения

Роли и права, необходимые для выполнения этих действий, приведены в Приложении А.

### 2. ПОИСК ПЛАТЕЖА

Для поиска платежа перейдите на сайт <u>aqt.qiwi.com</u> и выберите пункт меню **Отчеты** → **Поиск платежей**.

Задайте параметры поиска (<u>Рис. 1</u>): чтобы найти неуспешные платежи, в раскрывающемся меню **Статус платежа** выберите *Неуспешные*, в меню **Тип терминала** – тип терминала, через который был произведен неуспешный платеж.

Система позволяет перепроводить только те платежи, которые были произведены через автоматы самообслуживания (АСО) или XML-терминалы. Для этого в поле "Тип терминала" выберите "Автомат самообслуживания" или "XML протокол", соответственно.

ПРИМЕЧАНИЕ

#### Рис. 1. Параметры поиска платежа для перепроведения

Дата	Гоиск платежей Укажите параметры для поиска платежей Укажите параметры для поиска платежей при поиске - 1000 Для просмотра большего количества закажите готовые отчёты по платежам и провайдерам Заказать отчёт	
Сбросить Найти	Найдено О платежей	1.32.2

При необходимости задайте дополнительные параметры для уточнения поиска:

- В поле **Дата** укажите период, информацию за который вы хотите получить: при нажатии на это поле открывается календарь, в котором вы можете указать даты начала и окончания отчетного периода или выбрать один из стандартных интервалов для формирования отчета нажатием на соответствующую кнопку (напр., «Сегодня», «Текущая неделя», «Прошлый месяц» и т.д.).
- Терминал укажите ID или название терминала;
- Счет (реквизит получателя) номер телефона/счета или другой идентификатор получателя платежа;
- Провайдер ID или название провайдера, в адрес которого был совершен платеж;
- Тип транзакции выберите тип транзакции из раскрывающегося списка:
  - любой все типы транзакций;

- обычный обычные платежи;
- перепроведение попытки перепроведения неуспешных платежей;
- перепроведение за счёт КИВИ попытки перепроведения неуспешных платежей при недостаточном балансе агента;
- отмена отмены платежей;
- Номер транзакции введите ID транзакции;
- Квитанция введите ID квитанции;
- Агент ID или название агента;
- Персона выберите персону, от имени которой принят платеж;

Нажмите кнопку **Найти**. Будет сгенерирован отчет со списком платежей, удовлетворяющих условиям поиска (<u>Рис. 2</u>).

Статус платежа в столбце **Статус** дополнительно выделяется цветом. Нажмите ⑦ в заголовке столбца, чтобы ознакомиться с легендой.



#### Рис. 2. Список неуспешных платежей

примечание (1)

Для неуспешных попыток перепроведения в столбце **Комментарий** размещена гиперссылка с номером исходной неуспешной транзакции, которую пытались перепровести. По ссылке можно перейти к странице с подробной информации об этой транзакции (в новой вкладке браузера).

В списке найденных платежей (<u>Рис. 2</u>) выберите платеж, который вы хотите перепровести, и нажмите на его номер в столбце **Транзакция**. На экран будет выведена подробная информация о платеже и меню действий с ним.

Набор пунктов в меню действий зависит от набора прав у персоны и от параметров платежа: для неуспешных платежей отображается меню перепроведения (<u>Рис. 3</u>).

<b>Отчёты</b>	Справочники	Сервис По	оддержка			8 Тестов	ая Персона д	Информация о Данные на 23.08.202	платеже 213:55:53 〇
ата	« Поис	к платежей						Статус транзакции	Отказ от провайдера
10.08.22 00:00 🕤 14.08.22 23:59 татус платежа	Дата Время	Транзакция	Статус Отатус Отатус	Счёт	Провайдер	Оплачено Зачислено	Квитанция Дата	Результат Дата и время Дата завершения	Неверный формат счета/телефона 10.08.2022 17:40:31 MSK 10.08.2022 17:40:31 MSK
неуспешные 🗸	10.08.20 17:40:31 MSK	22	Отказ от провайдера Неверный формат сч			10.00 10.00	132	ID Квитанция и дата Счет	132
п терминала Автомат самообслуживания 🛛 🗸 нёт (реквизит получателя)								Провайдер Оплачено Зачислено Агент	10,00 10,00 💮 Тестирование
ровайдер Поиск								Персона Терминал Комментарий	⊙ ⊙ г Москва, мкр. Черт
п транзакции любой								Технические пара	метры
омер транзакции								О Перепровести	платеж

Рис. 3. Данные платежа и меню перепроведения

С помощью меню перепроведения при наличии соответствующих прав вы можете:

- перепровести платеж;
- запретить перепроведение или снять такой запрет;
- просмотреть попытки перепроведения.



Если меню перепроведения не отображается, инструмент перепроведения платежа недоступен вашей персоне. Обратитесь к Вашему курирующему менеджеру.

### 3. ПЕРЕПРОВЕДЕНИЕ НЕУСПЕШНОГО ПЛАТЕЖА

Для перепроведения найденного платежа выберите в меню перепроведения (<u>Рис. 3</u>) пункт **Перепровести платеж**.

На экран будет выведена форма **Перепроведение платежа** (<u>Рис. 4</u>); в полях формы будут указаны данные неуспешного платежа: реквизит получателя, идентификатор провайдера и сумма. Если платеж не был проведен из-за ошибок в данных, эти ошибки можно исправить перед перепроведением платежа.



<b>Отчёты</b> Справочники	Сервис Поддержка	Информация о платеже	×	Перепроведение платежа Х
Дата         Спревонных           10.08.22 00.00 ≥ 14.08.22 23.59         Статус платежа           Неуспешные         ∨           Терминал         10.08.20.22           Поиск         10.08.20.22           Тип терминала         Автомат самообслуживания ∨           Автомат самообслуживания ∨         Счёт (реквизит получателя)           Провайдер         Поиск           Тип трановкции         ∨	Серяяс Поддержка Iлатежей Транзакция Статус О Результат Отказ от провайдера Неверный формат сч	информация о платеже Данные на 23.08.2022 13.55.55 Статус траназиции Разультат Неверный Дата и время Дата и время Дата завершения 10.08.2022 17.40.31 MS 10 Камтанция и дата 132 Счет Провайдер Оплачено 10.00 Алент Персона Персона Сотиска, Комментарий Технические параметры	та/талефона ;;; ;;; ание 	Перепроведение платежа ∧ Счет (реквизит получателя) Провайдер Сумма 10 Разбить на максимально разрешенные суммы и перепровести Выполнить
Номер транзакции Сбросить Найден 1 г	платёж 🗈 🐵 Групповые действия	<ul> <li>Перепровести платеж</li> <li>Запретить перепроведение</li> <li>Просмотреть попытки перепроведен</li> </ul>	ния	

Исправьте данные платежа в зависимости от ошибки, из-за которой платеж не был проведен:

- Сумма слишком велика:
  - Введите нужную сумму в поле Сумма (сумма к перепроведению может быть уменьшена) либо поставьте флаг Разбить на максимально разрешенные суммы и перепровести (в этом случае общая сумма платежа не меняется, но он разбивается на несколько платежей с максимально разрешенной суммой по провайдеру);
  - Нажмите кнопку выполнить.

ПРИМЕЧАНИЕ
 Сумма к перепроведению не может быть меньше одной копейки.
 Разбиение платежа на максимально разрешенные суммы доступно только для персоны
 с соответствующими правами.

- Прием платежа запрещен:
  - Ничего не меняя, нажмите кнопку Выполнить.
- Номер не принадлежит оператору / Прием платежа запрещен для данного провайдера:
  - В поле Провайдер укажите нужного провайдера (которому принадлежит данный номер/указанного клиентом): введите в поле Провайдер название провайдера частично или полностью, далее выберите нужного провайдера из списка;
  - При необходимости измените номер счета;
  - Нажмите кнопку Выполнить.

#### внимание

ПРИМЕЧАНИЕ

**f** 

Для некоторых ролей (см. <u>Приложение A</u>) при внесении изменений накладываются следующие ограничения:

- При изменении провайдера-получателя платежа, допускается только изменение префикса (первых трех цифр) номера телефона/счета.
- Запрещено изменять длину номера телефона/счета и изменять его более чем на 4 символа.

Если платеж перепроводится на другого провайдера, производится перерасчет верхней комиссии на текущую дату.

Сумма к перепроведению не может быть больше исходной внесенной суммы за вычетом комиссии для нового провайдера.

Если потрачена часть денег, положенная по ошибке клиента на чужой номер, то возвращается та часть денег, которая еще не использована, с учетом верхней комиссии для нового провайдера.

- Истекло время ожидания платежа в очереди:
  - Нажмите кнопку Выполнить.
- Платеж отменен:
  - Нажмите кнопку Выполнить.

Платеж будет отправлен в обработку.

Если вы пытаетесь повторно перепровести платеж, который ранее был перепроведен успешно, во всплывающем окне отобразится сообщение об этом (<u>Рис. 5</u>).

Рис. 5. Платеж уже перепроведен



При попытке перепровести платеж, для которого был установлен запрет перепроведения, на экран будет выводиться уведомление с текстом этого комментария, датой установки запрета на перепроведения и идентификатором персоны, установившей запрет (<u>Рис. 6</u>).

Рис. 6. Окно сообщения о запрете перепроведения платежа



### 4. ЗАПРЕТ ПЕРЕПРОВЕДЕНИЯ ПЛАТЕЖА

Чтобы установить запрет на перепроведение платежа, выберите в меню перепроведения (Рис. 3) пункт Запретить перепроведение.

На экран будет выведена форма Запрет перепроведения (Рис. 7). Введите комментарий к запрету и нажмите Выполнить.

> ПРИМЕЧАНИЕ Список ролей, обладающих правом запрета перепроведения платежа, смотрите в Приложении А

#### Рис. 7. Запрет перепроведения платежа

Іата	Поиск	платежей		Статус транзакции	Отказ от провайдера	Комментарий
01.07.22 00:00 > 31.07.22 23:59	Дата	Транзакция	Статус ()	Результат	Транзакция не подтверждена в тецение 24 цасов	
Статус платежа	Время		Результат	Дата и время	28.07.2022 12:16:18 MSK	
Неуспешные 🗸				Дата завершения	29.07.2022 13:30:01 MSK (1 день 1	Ruppenut
			Отказ от	ID	час 13 минут 43 секунды)	
			Транракция не полтве	Кританция и рата	142	
			Отказ от	Счет		
			провайдера	Провайдер		
Автомат самообслуживания 🗸				Оплачено	50,00	
чёт (реквизит получателя)			Отказ от	Зачислено	50,00	
			провайдера	Агент	Пестирование	
				Персона	$\odot$	
			Отказ от	Терминал	🕑 г Москва, мкр. Черт	
			проваидера	Комментарий		
п транзакции			временно нет связи с			
любой 🗸			Отказ от		Methu	
омер транзакции			Другая (неизвестная)	О Перепровести	платеж	
				В Запретить пере	епровеление	

После успешной установки запрета на экран будет выведено подтверждение.

Рис. 8. Успешная установка запрета на перепроведение платежа

0	Перепроведение платежа успешно заблокировано
	ОК

 $(\mathbf{f})$ 

### 5. ИСТОРИЯ ПЕРЕПРОВЕДЕНИЯ ПЛАТЕЖА

Чтобы просмотреть историю перепроведения платежа, выберите в меню перепроведения (<u>Рис. 3</u>) пункт **Попытки перепроведения**.

Информация о попытках перепроведения платежа будет выведена на экран (<u>Рис. 9</u>). Для каждой попытки перепроведения будет указана дата и время, зачисленная сумма, счет (реквизит получателя), название провайдера, результат попытки перепроведения, ID и имя персоны, осуществившей попытку, а также комментарий.



Список ролей, обладающих правом на просмотр истории перепроведения платежа, смотрите в Приложении А.

#### Рис. 9. Попытки перепроведения

	правочники Сервис По	ддержка	Информация о	платеже	Х	Іопытки переп	роведения	×
Дата	Поиск платежей		Данные на 24.08.202 Статус транзакции	2 11:31:46 😲 Отказ от провайдера	C C	02.08.2022 15:09 Зачислено	50 MSK	
Дата О107.22 0000 × 31.07.22 23.59 Статус платежа Неуспешные  Терминал Покск Тип терминала Автомат самообслуживания  Счёт (реквизит получателя) Провайдер Поиск Тип транзакции любой  Ч	Поиск платежей           Дата время         Транзакция           28.072022         12.1513           М5к	Статус О Результат Отказ от провеждера Транзакция не подтее	Статус транзакции Результат Дата и время Дата завершения ID Квитанция и дата Счет Провайдер Оплачено Зачислено Агент Персона Терминал Комментарий Технические пара Шлюз	Стача от пробыйдера Транзакция не подтверидена в течение 24 касов 28 07 2022 12 16 18 МК 29 07 2023 13 3001 МКК (1 день 1 час 13 минут 43 секунды) 142 50.00 © Тестирование © г Москва, мкр. Черт. метры		Зачислено Счет Провайдер Результат Персона Комментарий	50 ОК © перепроведение платежа (тр	анз. № 218
С			<ul> <li>Перепровести</li> <li>Запретить пере</li> </ul>	платеж				
Сбросить Найти	Найден 1 платёж 🛐	Групповые действия	🖻 Просмотреть п	опытки перепроведения	4			1.32.2

### 6. ОТМЕНА ПЛАТЕЖЕЙ

При наличии соответствующих прав вы можете отменить успешный платеж, если это необходимо (напр., если счет получателя был указан неверно, но это не привело к ошибке на стороне провайдера).

Список ролей, обладающих правом отмены платежей, смотрите в Приложении А.

Для поиска платежа перейдите на сайт <u>agt.qiwi.com</u> и выберите пункт меню **Отчеты → Поиск платежей**, в раскрывающемся меню **Статус платежа** выберите *Успешные*. Если необходимо уточнить результаты поиска, задайте дополнительные параметры: интервал дат, ID или название терминала, с которого был произведен платеж, и т.д. Подробнее см. раздел <u>Поиск платежа</u>.

Нажмите кнопку Найти. Будет сгенерирован отчет со списком платежей, удовлетворяющих условиям поиска.

В списке найденных платежей выберите платеж, который вы хотите отменить, и нажмите на его номер в столбце **Транзакция**. На экран будет выведена подробная информация о платеже и меню действий с ним. Выберите пункт **Отменить платеж**. На экран будет выведена форма **Отмена платежа** (<u>Рис. 10</u>). Введите комментарий к операции и нажмите **Выполнить**.

#### Рис. 10. Отмена платежа

Сани отчёты с	Справочники	Сервис П	оддержка	Информация о Данные на 24.08.202	платеже Х	Отмена платежа	Х
Дата 01.07.22 00.00 ≥ 31.07.22 23.59 Статус платежа Успешные ✓ Терминал Поиск Тип терминала Автомат самообслуживания ✓ Счёт (реквизит получателя) Счёт (реквизит получателя) Просайдер Поиск Тип транзакции любой ✓	Поиск Дата Время 26 07 2022 16 22 20 М5К	Платежей	Статус Ф Результат Проведны ОК	Данные на 24 08 202 Статус транзанции Результат Дата и время Дата и время Дата завершения ID Квитанция и дата Счет Провайдер Оплачено Зачислено Агент Персона Термикал Комментарий	2120011 С Проекции ОК 26 072022 16 22 20 М5К 26 072022 16 28 32 М5К (6 минут 12 секунд) 497 26 072022 10.00 10.00 10.00 ОС Тестирование ОТ 10.00 10.00 10.00 ОТ 10.00 10.00 10.00 ОТ 10.00 10	Комментарий Выполнить	
Сбросить Найти		1 платёж 🖹	🕸 Групповые действия	🛇 Отменить плате	еж		



Если пункт Отменить платеж не отображается, инструмент отмены платежей недоступен вашей персоне. Обратитесь к Вашему курирующему менеджеру.

**f**)

ПРИМЕЧАНИЕ

### 7. МОНИТОРИНГ ОБРАБОТКИ ОТМЕНЕННОГО ПЛАТЕЖА

Чтобы отслеживать обработку платежа, помеченного на отмену, достаточно повторно выполнить поиск этого платежа, выбрав тип *Отмена* в раскрывающемся меню **Тип транзакции**. Если необходимо уточнить результаты поиска, задайте дополнительные параметры: интервал дат, ID или название терминала, с которого был произведен платеж, и т.д. Подробнее см. раздел <u>Поиск платежа</u>.

Нажмите кнопку **Найти**. Будет сгенерирован отчет со списком отмененных платежей, удовлетворяющих условиям поиска (<u>Рис. 11</u>).

15.08.22 00:00 · 21.08.22 23:59	Дата	Транзакция	Статус @	Счёт	Провайдер	Оплачено	Квитанция	Агент	Комментарий
Статус платежа	Время		Результат			Зачислено	Дата	Персона Терминал	·
Bce 🗸								-	
ерминал	18.08.2022 08:30:03 MSK		Проведена ОК			-1,23 -1,23	850 17.08.2022	<ul> <li>⊙ Тестирование</li> <li>⊙</li> <li>○     <li>Г Москва, мкр. Чертан     </li> </li></ul>	
ип терминала	18.08.2022 08:30:03		Проведена	742487207	-	-9,70 -9,70	848 17.08.2022	⊙ Тестирование	
Автомат самообслуживания 🗸 🗸	MSK		OR					🔘 📔 г Москва, мкр. Чертан	
Счёт (реквизит получателя)	18.08.2022 08:30:03 MSK		Проведена ОК	100001007	Quei Rouareau Torror. Rouareau	-10,00 -10,00	849 17.08.2022	<ul> <li>⊙ Тестирование</li> <li>⊙</li> <li>⊙</li> <li>○     </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○     </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○      </li> <li>○     </li> <li>○      </li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></ul>	
<b>Іровайдер</b> Поиск	17.08.2022 08:30:04 MSK		Отказ от провайдера			-10,00 -10,00	508 16.08.2022	<ul> <li>⊙ Тестирование</li> <li>⊙</li> <li>⊙</li> <li>⊙</li> <li>Г Москва, мкр. Чертан</li> </ul>	
ип транзакции			Другая (неизвестная)						
отмена 🗸	17.08.2022 08:30:03 MSK		Проведена			-10,00 -10,00	841 16.08.2022	<ul> <li>⊙ Тестирование</li> <li>⊙</li> </ul>	Contraction of the local division of the loc
юмер транзакции	(HON		O.K					🕑 🍟 г Москва, мкр. Чертан	

Рис. 11. Список отмененных платежей

Статус платежа в столбце Статус дополнительно выделяется цветом. Нажмите 🕐 в заголовке столбца, чтобы ознакомиться с легендой.

Для успешно отмененных платежей в столбце **комментарий** размещена гиперссылка с номером исходной отмененной транзакции. По ссылке можно перейти на просмотр подробной информации об этой транзакции (в новой вкладке браузера).

ПРИМЕЧАНИЕ

## ПРИЛОЖЕНИЕ А: Права и роли

Описание права	4 Главный менеджер	3440 Координатор Дистрибьютора	3800 Перепроведение	.260 Перепроведение (расширенное)	801 Отмена платежа	)025 Перепроведение (ХМL-агенты)
		60	60	-	8	6
Базовое перепроведение платежа АСО (не отмена, без разбиения на разрешенные суммы). Разрешено изменение номера не более чем на 4 цифры (изменения в префиксе не учитываются), провайдера						
Перепроведение платежа АСО (за исключением отмененных) с разбиением на тах разрешенные для провайдера суммы оплаты, изменением суммы платежа, номера, провайдера						
Перепроведение успешно отмененного платежа АСО, в т.ч. перепроведение с разбиением на тах разрешенные для провайдера суммы оплаты, изменением суммы платежа, номера, провайдера						
Просмотр истории перепроведения платежа АСО						
Запрет перепроведения платежа АСО						
Перепроведение платежа XML-терминала (в том числе успешно отмененных). Разрешено разбиение на max разрешенные для провайдера суммы оплаты, изменение суммы платежа, номера, провайдера						
Просмотр истории перепроведения платежа XML-терминала						
Запрет перепроведения платежа XML-терминала						
Отмена платежа						

### СПИСОК РИСУНКОВ

Рис. 1. Параметры поиска платежа для перепроведения	4
Рис. 2. Список неуспешных платежей	5
Рис. 3. Данные платежа и меню перепроведения	6
Рис. 4. Перепроведение платежа	7
Рис. 5. Платеж уже перепроведен	8
Рис. 6. Окно сообщения о запрете перепроведения платежа	8
Рис. 7. Запрет перепроведения платежа	9
Рис. 8. Успешная установка запрета на перепроведение платежа	9
Рис. 9. Попытки перепроведения	10
Рис. 10. Отмена платежа	11
Рис. 13. Список отмененных платежей	12