



ПЕРЕПРОВЕДЕНИЕ И ОТМЕНА ПЛАТЕЖЕЙ

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
вер. 2.5

МОСКВА
8-495-783-5959

РОССИЯ
8-800-200-0059

ФАКС
8-495-926-4619

WEB
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
	ПРИЛОЖЕНИЕ А: ПРАВА И РОЛИ.....	13
	СПИСОК РИСУНКОВ.....	14

1. ВВЕДЕНИЕ

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

- 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 agt.qiwi.com и выберите пункт меню **Отчеты** → **Поиск платежей**.

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

ПРИМЕЧАНИЕ



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.

Рис. 1. Параметры поиска платежа для перепроведения

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 (Рис. 2).

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

Рис. 2. Список неуспешных платежей

Дата		Поиск платежей								
10.08.22 00:00 → 14.08.22 23:59		Дата Время	Транзакция	Статус  Результат	Счет	Провайдер	Оплачено Зачислено	Квитанция Дата	Агент Персона Терминал	Комментарий
Статус платежа Неуспешные		13.08.2022 08:30:02 MSK		Отказ от провайдера Другая (неизвестная)			-10,00 -10,00	502 12.08.2022	Тестирование г Москва, мкр. Чертан...	Отмена платежа транзакции №
Терминал Поиск		10.08.2022 17:40:31 MSK		Отказ от провайдера Неверный формат сч...			10,00 10,00	132	Тестирование г Москва, мкр. Чертан...	
Тип терминала Автомат самообслуживания		10.08.2022 16:19:10 MSK		Отказ от провайдера Транзакция не подтве...			10,00 10,00	132	Тестирование г Москва, мкр. Чертан...	
Счет (реквизит получателя)		10.08.2022 13:57:27 MSK		Отказ от провайдера Неверный формат сч...			10,00 10,00	132	Тестирование г Москва, мкр. Чертан...	
Провайдер Поиск		10.08.2022 13:27:52 MSK		Отказ от провайдера Принем платежа запр...			10,00 10,00	132	Тестирование г Москва, мкр. Чертан...	перепроведение платежа (транзакция № от 09.08.2022 16:36:40) выполнено
Тип транзакции любой										
Номер транзакции										
Квитанция										
Агент Поиск										
Персона Поиск										
Сбросить		Найти		Найдено 5 платежей		Групповые действия		Всего принято: 30,00 Успешно принято: 0,00 Успешно зачислено: 0,00		

ПРИМЕЧАНИЕ

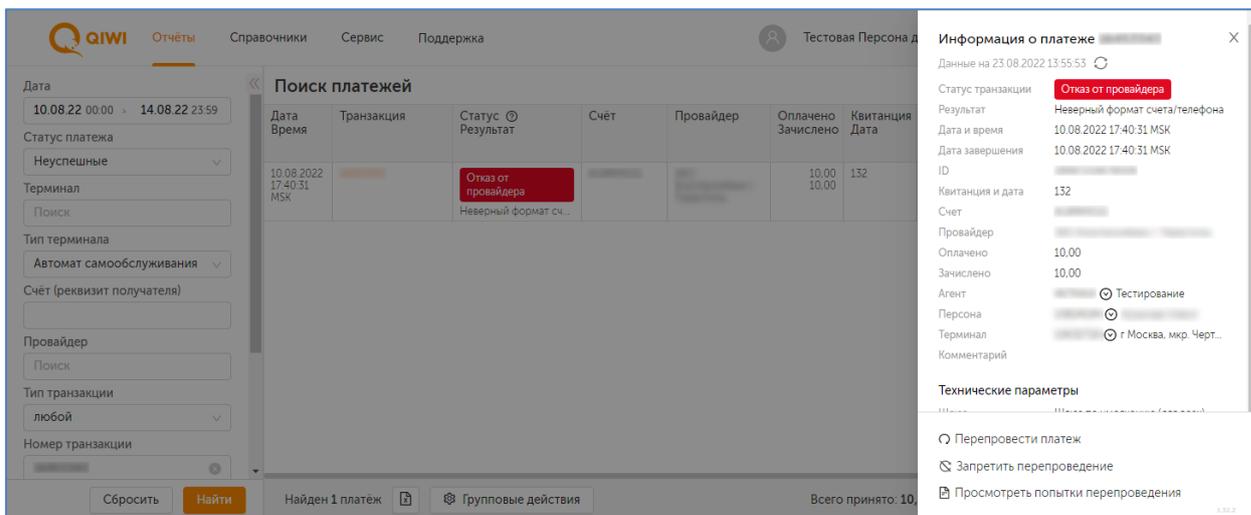


Для неуспешных попыток перепроведения в столбце **Комментарий** размещена гиперссылка с номером исходной неуспешной транзакции, которую пытались перепровести. По ссылке можно перейти к странице с подробной информацией об этой транзакции (в новой вкладке браузера).

В списке найденных платежей (Рис. 2) 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 (Рис. 3).

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.

ВНИМАНИЕ



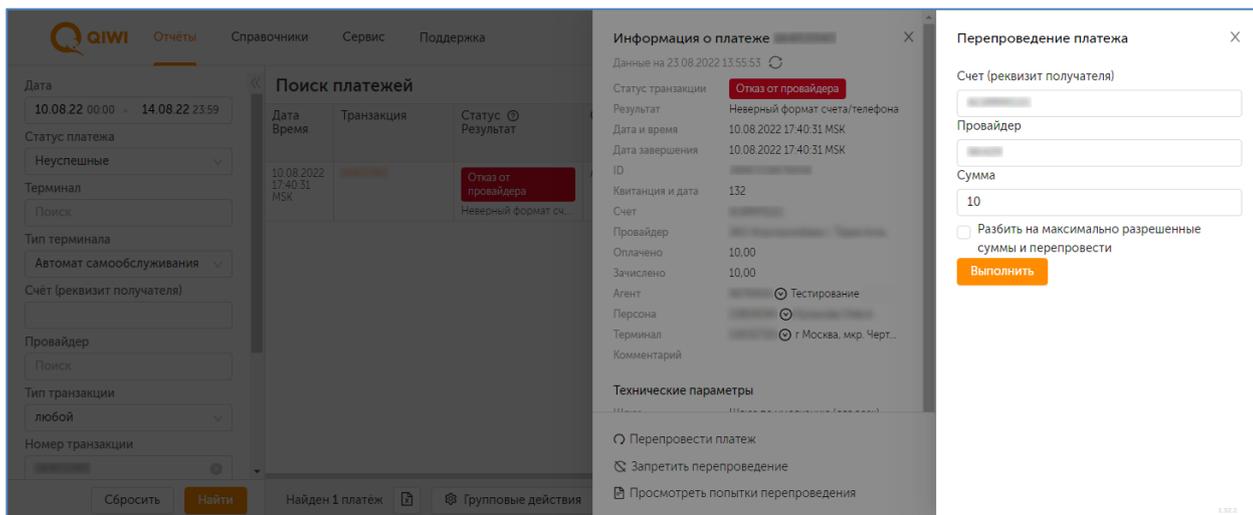
Если меню перепроведения не отображается, инструмент перепроведения платежа недоступен вашей персоне. Обратитесь к Вашему курирующему менеджеру.

3. ПЕРЕПРОВЕДЕНИЕ НЕУСПЕШНОГО ПЛАТЕЖА

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

На экран будет выведена форма **Перепроведение платежа** (Рис. 4); 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.

Рис. 4. Перепроведение платежа



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



Для некоторых ролей (см. [Приложение А](#)) 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.

ПРИМЕЧАНИЕ



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.

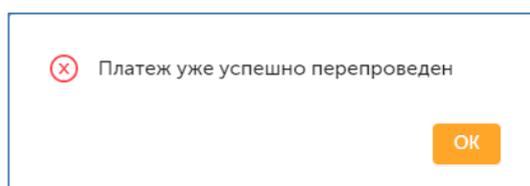
Если потрачена часть денег, положенная по ошибке клиента на чужой номер, то возвращается та часть денег, которая еще не использована, с учетом верхней комиссии для нового провайдера.

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

Платеж будет отправлен в обработку.

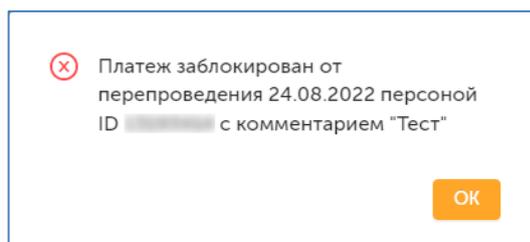
Если вы пытаетесь повторно перепровести платеж, который ранее был перепроведен успешно, во всплывающем окне отобразится сообщение об этом ([Рис. 5](#)).

[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 ([Рис. 6](#)).

[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**.

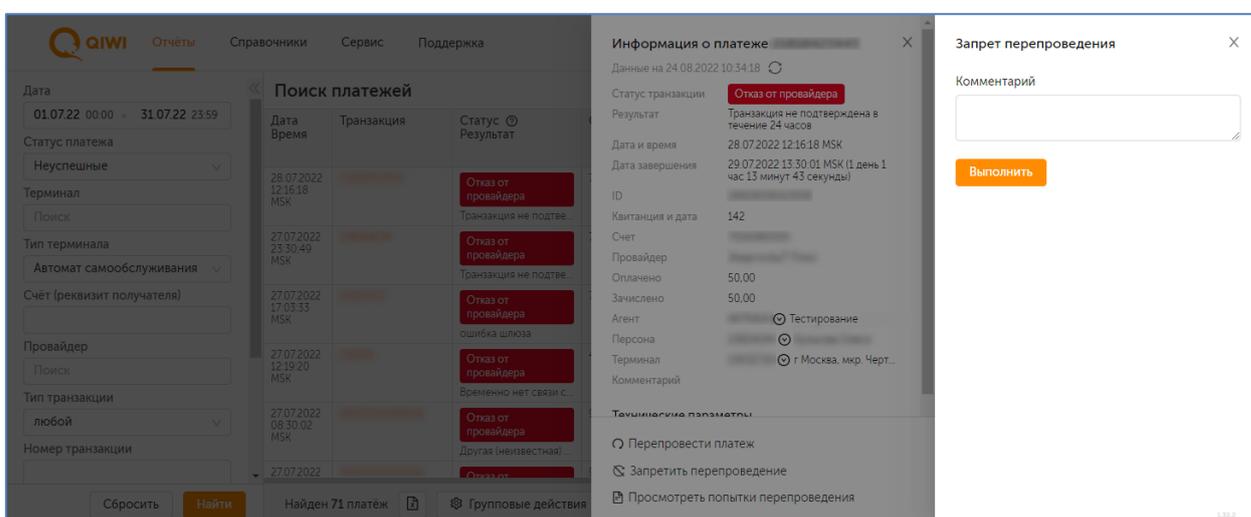
На экран будет выведена форма **Запрет перепроведения** (Рис. 7). Введите комментарий к запрету и нажмите **Выполнить**.

ПРИМЕЧАНИЕ



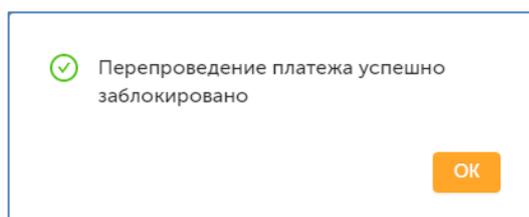
Список ролей, обладающих правом запрета перепроведения платежа, смотрите в [Приложении А](#).

Рис. 7. Запрет перепроведения платежа



После успешной установки запрета на экран будет выведено подтверждение.

Рис. 8. Успешная установка запрета на перепроведение платежа



5. ИСТОРИЯ ПЕРЕПРОВЕДЕНИЯ ПЛАТЕЖА

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

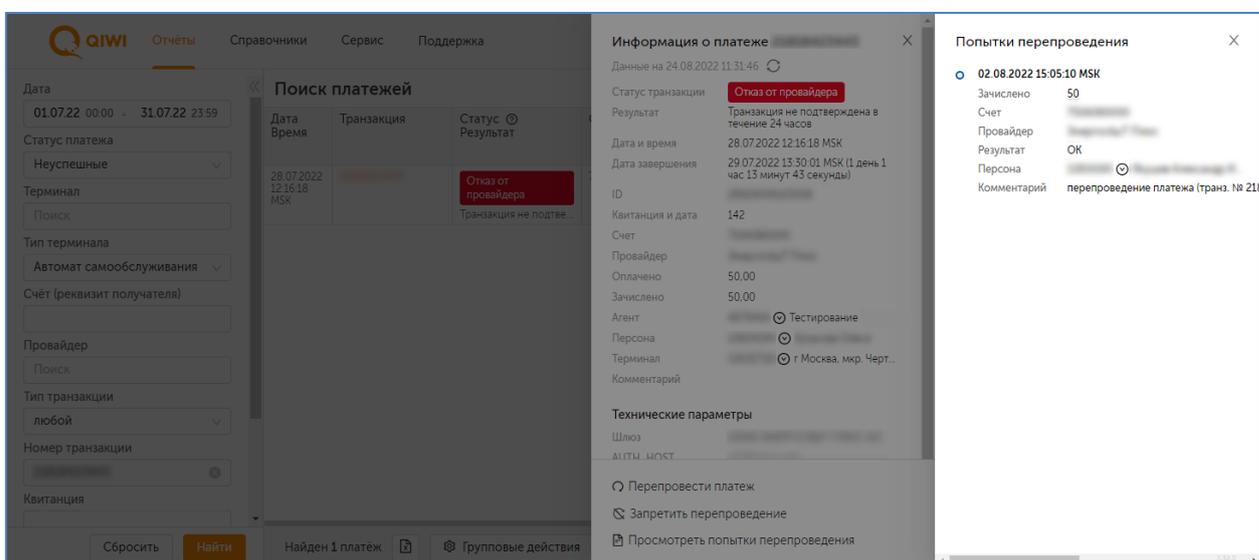
Информация о попытках перепроведения платежа будет выведена на экран (Рис. 9). Для каждой попытки перепроведения будет указана дата и время, зачисленная сумма, счет (реквизит получателя), название провайдера, результат попытки перепроведения, ID и имя персоны, осуществившей попытку, а также комментарий.

ПРИМЕЧАНИЕ



Список ролей, обладающих правом на просмотр истории перепроведения платежа, смотрите в [Приложении А](#).

Рис. 9. Попытки перепроведения



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).

ПРИМЕЧАНИЕ



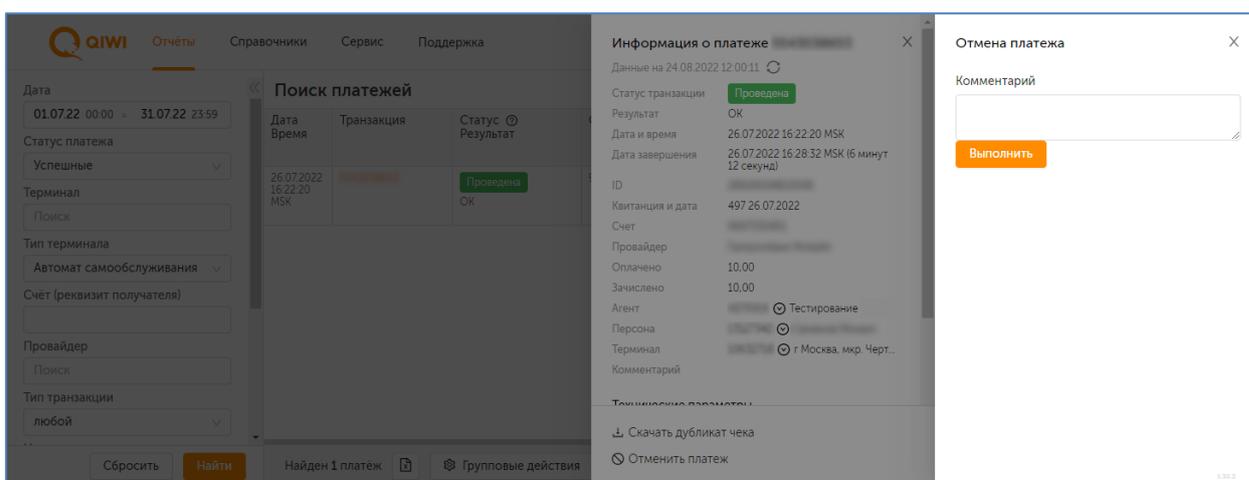
Список ролей, обладающих правом отмены платежей, смотрите в [Приложении А](#).

Для поиска платежа перейдите на сайт agt.qiwi.com 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 [Поиск платежа](#).

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** ([Рис. 10](#)). Введите комментарий к операции и нажмите **Выполнить**.

Рис. 10. Отмена платежа



ВНИМАНИЕ



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

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 [Поиск платежа](#).

Нажмите кнопку **Найти**. Будет сгенерирован отчет со списком отмененных платежей, удовлетворяющих условиям поиска ([Рис. 11](#)).

Рис. 11. Список отмененных платежей

Дата		Поиск платежей									
15.08.22 00:00 - 21.08.22 23:59		Дата Время	Транзакция	Статус Результат	Счёт	Провайдер	Оплачено Зачислено	Квитанция Дата	Агент Персона Терминал	Комментарий	
Статус платежа Все		18.08.2022 08:30:03 MSK		Проведена ОК			-1,23 -1,23	850 17.08.2022	Тестирование г Москва, мкр. Чертан...		
Терминал Поиск		18.08.2022 08:30:03 MSK		Проведена ОК			-9,70 -9,70	848 17.08.2022	Тестирование г Москва, мкр. Чертан...		
Тип терминала Автомат самообслуживания		18.08.2022 08:30:03 MSK		Проведена ОК			-10,00 -10,00	849 17.08.2022	Тестирование г Москва, мкр. Чертан...		
Счёт (реквизит получателя)		17.08.2022 08:30:04 MSK		Отказ от провайдера			-10,00 -10,00	508 16.08.2022	Тестирование г Москва, мкр. Чертан...	Другая (неизвестная) ...	
Провайдер Поиск		17.08.2022 08:30:03 MSK		Проведена ОК			-10,00 -10,00	841 16.08.2022	Тестирование г Москва, мкр. Чертан...		
Тип транзакции отмена											
Номер транзакции											
Сбросить Найти		Найдено 22 платежа			Групповые действия		Всего принято: -382,06 Успешно принято: -172,06 Успешно зачислено: -172,06				

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

ПРИМЕЧАНИЕ



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).

ПРИЛОЖЕНИЕ А: Права и роли

Описание права	4 Главный менеджер	8440 Координатор Дистрибьютора	8800 Перепроведение	1260 Перепроведение (расширенное)	8801 Отмена платежа	9025 Перепроведение (XML-агенты)
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 тах 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