

**Описание работы с  
документом «Универсальное заявление»**

Ввиду развития новых банковских продуктов и услуг, появилась необходимость их интеграции с электронными каналами.

Использование продуктов и услуг предполагает формирование клиентских заявлений на их подключение, изменение условий, отключение, продление и пр. Учитывая разнообразие форм соответствующих заявлений, в системе «Клиент-Банк» реализуется возможность подачи универсального электронного заявления. Его создание выполняется непосредственно в документе **«Письмо»**, благодаря новой возможности выбора шаблона. Шаблоны создаются на стороне банка и представляют собой простой текст, оформленный в виде готового заявления, анкеты, формы с подсказками для самостоятельного заполнения клиентом, другое.

Для отправки обычного письма, клиент может по-прежнему создать документ без шаблона.

**«Универсального заявления»** можно создать в таких каналах обслуживания «Internet-Банкинг», «РС-Банкинг», «Internet-Банкинг ЦПК», «Web-Банкинг».

### **Порядок работы**

- Сотрудник банка формирует шаблоны заявлений, которые передает администратору системы для выполнения настроек.
- Администратор системы вносит бланк заявления в систему.
- После чего банк доступен для использования любым клиентом банка.
- Клиент в экранной форме(ЭФ) письма из выпадающего списка выбирает необходимый тип заявления(шаблона). В результате, тема и тело письма автоматически заполняется из шаблона.
- Клиент вносит недостающую информацию, сохраняет письмо и накладывает ЭЦП.
- Сотрудник банка идентифицирует заявление по теме письма и обрабатывает его.
- О стадии обработки заявления сигнализируют статусы письма, установленные сотрудником банка вручную.

### **Клиентские АРМы**

При условии наличия записей в залитом справочнике шаблонов заявлений, поле «Тема» становится выпадающим списком с возможностью ввода текста, список содержит все записи справочника. Для каждой записи отображается её наименование, соответствующее выбранной локали. При открытии ЭФ нового документа поле «Тема» пустое, список свернут.

Клиент имеет возможность выбрать нужный тип заявления из списка. После выбора клиентом нужного типа список сворачивается, а в ЭФ:

- Поле «Тема»: заполнено наименованием шаблона из справочника, активно;
- Тело письма: заполнено текстом соответствующего шаблона, активно.

Внешний вид ЭФ письма при выборе шаблона в «Internet(PC)-Банкинг»:

Лист

Документи

Номер листа  Дата

Відправник

[Файли](#)

Тема

- Довідка про наявність/відсутність заборгованості за кредитами
- Платіжне доручення
- Довідка про рух коштів за поточним рахунком**
- Довідка про наявність відкритих рахунків
- Довідка про залишок коштів

Довідка про рух коштів за поточним рахунком

Просимо надати довідку про рух коштів за нашими поточними рахунками за період з « . . р.» по « . . р.»  
( \_\_\_\_\_ екземпляр ) з помісячною розбивкою.

Статус: Новий  
Підписи: Немає

Коментар банку  
Зв'язки  
Коментар клієнта

Внешний вид ЭФ письма с заполненными полями из шаблона в «Internet(PC)-Банкинг»:

Лист

Документи

Номер листа  Дата

Відправник

Файли

Тема

Довідка про рух коштів за поточним рахунком

Просимо надати довідку про рух коштів за нашими поточними рахунками за період з «01/01/2014 р.» по «31/12/2014 р.» (2 екземплярах ) з помісячною розбивкою.

[Статус:](#) Новий Коментар банку  
Підписи : Немає Зв'язки  
Коментар клієнта

Внешний вид ЭФ письма при выборе шаблона в «Web-Банкинг для юр. лиц»:

iBank2 UA  
ПАТ Промінвестбанк

ЗБЕРЕГТИ

ТОВ "БІФІТ" ▾

## Лист

Тема

|

Дострокове розірвання депозитного договору  
Відмова від бізнес пакету  
Видача траншу  
повідомлення

Внешний вид ЭФ письма с заполненными полями из шаблона в «Web-Банкинг для юр. лиц»:

**iBank2** UA  
ПАТ Промінвестбанк

 

ТОВ "БІФІТ" ▾

## Лист

Тема  
Видача траншу

[ПРИКРІПИТИ ФАЙЛ](#)

Повідомлення

"Заявка на видачу траншу"  
(в рамках Договору про відкриття траншевої кредитної лінії за продуктом «ТКЛ-Експрес»)

Найменування обслуговуючого відділення -  
П.І.Б керівника обслуговуючого відділення -

Прошу погодити видачу траншу -  
Найменування Позичальника -

Код ЄДРПОУ -  
За кредитним договором № - від -  
В розмірі -  
Валюта -  
Дата видачі - (дд.мм.гггг)  
Дата погашення - (дд.мм.гггг)  
Рахунок для перерахування коштів -

### **АРМ «Сотрудник банка»**

Сотрудники банка, имеющие доступ к отделениям, в которых заведены счета клиента, а также право на документ «Письма», видят и могут обрабатывать клиентские заявления.

Внешний вид письма идентичен клиентскому в АРМ «Internet(PC)-Банкинг».