Перевод бонусов другому клиенту BR-7038

# Требования к доработкам

1. Создать в ЛК раздел для перевода бонусов.
2. Отображать списанные у клиента-отправителя бонусы в Выписке соответствующим образом.
3. Разработать новое взаимодействие с ИС Банка по подтверждению переводов.
4. В случае отказа в переводе Банком, клиента необходимо информировать об этом.
5. «Быстрый» перевод.
6. Работа с претензиями клиентов.

# Раздел «Перевод бонусов» в ЛК сайта «Коллекция»

**Для перевода бонусов клиенту-отправителю необходимо:**

* Указать номер телефона клиента-получателя.
* Количество переводимых бонусов.
* Фамилию (и вероятно первую букву имени) клиента-получателя.

**После ввода указанных данных система должна проверить возможность выполнения перевода, а именно:**

* Проверить наличие у клиента-отправителя указанной суммы незахолдированных бонусов.
* Проверить наличие указанного логина клиента-получателя в системе:
* Клиент должен быть зарегистрирован в системе (не находиться в списках на регистрацию!).
* Клиент не должен находиться в списках на удаление или удален.
* Проверить корректность указанной фамилии (и вероятно первой буквы имени) клиента-получателя.

Если перевод бонусов возможен, то клиенту необходимо подтвердить перевод ОТР.

**После подтверждения перевода ОТР система:**

* холдирует бонусные средства клиента-отправителя,
* сохраняет заявку на перевод,
* отображает транзакцию списания средств в Выписке (см. Отображение бонусов переводов в Выписке).

|  |
| --- |
| **Примечание:**   * Дизайн раздела, все необходимые элементы, тексты предоставляет ВТБ24. * Тексты валидационных сообщений предоставляет ВТБ24. * На случай, если между отправкой клиенту смс и вводом ОТР клиент со счета спишет бонусы (например, оформит заказ или выполнит другой перевод), возможно, понадобится проверка. * Проверку на превышение лимита переводов в день и в месяц выполняет ИС Банка в рамках нового взаимодействия по подтверждению переврдов. |

# Новое взаимодействие с ИС Банка по подтверждению переводов (по трем файлам)

**Система выгружает в ИС Банка на регулярной основе реестры с данными по переводам:**

* ID заявки на перевод
* Дата создания заявки на перевод
* ClientID клиента-отправителя
* ClientID клиента-получателя
* Сумма в бонусах

Банк обрабатывает на регулярной основе получаемые реестры с переводами и подтверждает или отклоняет переводы.

**ИС Банка проверяет полученные переводы следующим образом:**

* Достаточно ли на счете у клиента незахолдированных бонусных средств для выполнения перевода.
* Присутствуют ли клиент-отправитель и клиент получатель в ИС Банка.
* Не исчерпан ли суточный лимит переводов средств (может быть различный в зависимости от сегментов).
* Не исчерпан ли месячный лимит переводов средств (может быть различный в зависимости от сегментов).

Если все необходимые условия выполняются, ИС Банка подтверждает перевод.

**После чего направляет в систему «Коллекция» ответный реестр с данными:**

* ID заявки на перевод
* ClientID клиента-отправителя
* ClientID клиента-получателя
* Статус
* Описание статуса (необязательно, но лучше при отрицательном ответе передавать)

**Система «Коллекция» обрабатывает полученные от ИС Банка ответы по переводам:**

* Если по переводу банк отвечает отрицательно, то система
* снимает холд бонусных средств,
* удаляем запись из Выписки,
* сообщает клиенту о том, что перевод выполнить невозможно (см. Информирование клиента об отказе в переводе).
* Если по переводу банк отвечает положительно, то система
* проверяет, возможно ли еще списание бонусов у клиента отправителя (может оказаться невозможным, если, например, за это время клиент был удален.
* Если списание средств возможно – списывает с клиента захолдированные бонусы,

**Система «Коллекция» по результатам обработки формирует и отправляет в ИС Банка второй ответный реестр со статусами переводов:**

* ID заявки на перевод
* ID отправителя
* ID получателя
* Статус перевода
  + 1. Отмена перевода прошла успешно (холд снят)
    2. Перевод прошёл успешно (средства списаны)
    3. Ошибка, получатель не найден (средства на холде; такое возможно при отключении получателя от программы)
    4. Ошибка, отправитель не найден (такое возможно при отключении отправителя от программы)
    5. Неизвестная ошибка
    6. Описание ошибки

**ИС Банка получает и обрабатывает второй ответный файл.**

* Если система «Коллекция» ответила об ошибки при списании средств у клиента-отправителя, то ИС Банка никаких действий не предпринимает.
* Если система «Коллекция» ответила об успешном списании средств у клиента-отправителя, то ИС Банка выполняет начисление средств клиенту-получателю через существующее взаимодействие по начислениям (*3.6. Начисление бонусов на бонусные счета клиентов*):
  + В описании начисления необходимо передавать информацию о том, кто (и когда?) перевел клиенту-получателю средства.
  + Вероятно, у подобных начислений будет свой тип (Type) начислений.

|  |
| --- |
| **Примечание:**   * Расписание взаимодействия по выгрузке нужно согласовать с ВТБ24. * Формат взаимодействия и статусы ответов по переводом нужно согласовать с ВТБ24. * Начисление бонусов клиенту-получателю ИС Банка выполняет в рамках имеющегося взаимодействия по начислению. * Необходимо на удаление клиента добавить проверку (помимо наличия заказов в нетерминальной стадии) наличия заявок на перевод. * Ввиду того, что сначала производится списание, а потом начисление: если с клиента отправителя бонусы списаны, а клиенту-получателю не начислены (например, он был удален), нужно продумать этот кейс. * Необходимо уточнить у Банка, будет ли тип начислений клиенту-получателю акционным или нет. |

# Информирование клиента об отказе в переводе

Если ИС Банка отказала в переводе бонусных средств клиенту-отправителю, то клиенту необходимо формировать сообщение об отказе в ЛК.

|  |
| --- |
| **Примечание:**   * Необходимость данного функционала нужно уточнить у ВТБ24. * Заголовок и текст сообщения предоставляет ВТБ24. |

# Отображение бонусов переводов в Выписке

У клиента-отправителя запись о переводе должна появляться в Выписке при холдировании у него переводимых средств.

У клиента-получателя запись о переводе должна появляться в Выписке при начислении ему переводимых средств.

|  |
| --- |
| **Примечание:**   * Заказчик предоставит текст описания для перевода в Выписке клиента-отправителя. * Текст описания для перевода в Выписке клиента-получателя. * Описание перевода в выписке не актуализируется при смене анкетных данных отправителя или получателя (например, если у клиента-получателя сменился номер телефона). |

# «Быстрый» перевод

У клиента-отправителя должна быть возможность упрощенного варианта формирования перевода (чтобы не вводить номер телефона, ФИ клиента вручную).

**Для этого можно:**

* Либо добавить на форме перевода бонусных средств возможность сохранять шаблон перевода. И, соответственно, открывать список шаблонов и их выбирать.
* Либо в «Выписке» добавить рядом с переводом кнопку «Повторить», которая будет переводить на форму перевода с уже предзаполненными данными.

Т.о. клиенту останется только подтвердить перевод ОТР. Далее все по обычной схеме.

|  |
| --- |
| **Примечание:**   * Дизайн шаблонов предоставит ВТБ24. |

# Работа с претензиями клиентов

## Требования ВТБ24 по работе с претензиями клиентов

1. В случае ошибочного перевода средств, клиент обращается в Банк с письменной претензией.
2. Банк производит следующие действия по полученным претензиям:
   1. Если перевод бонусов совершен по невнимательности клиента-отправителя и на счету клиента-получателя есть достаточная сумма незахолдированных бонусов, то Банк списывает бонусы со счета клиента-получателя и возвращает их на счет клиента-отправителя.
   2. В случае если клиент-получатель потратил ошибочно зачисленные бонусы, то банк производит расследование в соответствие с существующими в Банке процедурами:
      * Если в ходе расследования выявлено, что были произведены мошеннические действия со стороны клиента-отправителя, то бонусы не возвращаются.
      * Если в ходе расследования подтверждено отсутствие мошеннических действий со стороны клиента-отправителя, то с клиента-получателя списывается в адрес клиента-отправителя имеющаяся сумма незахолдированных бонусов и на оставшуюся сумму выставляется отрицательный остаток. При этом банк собственными силами компенсирует клиенту-отправителю нехватающую сумму бонусов.