|  |
| --- |
| Предпроект Программы лояльности ВТБ24 «Коллекция 2.0» |
| Требования к функционалу  Перевод бонусов другому клиенту BR-7038 |
|  |
| Автор: Чжан Евгения  Версия: 0.2 |
|  |

Оглавление

[Общие требования к доработкам 3](#_Toc387861596)

[1. Раздел «Мои переводы» в ЛК сайта «Коллекция» 3](#_Toc387861597)

[2. Выполнение перевода средств от одного клиента другому 3](#_Toc387861598)

[3. Новое взаимодействие с ИС Банка по подтверждению переводов (по трем файлам) 4](#_Toc387861599)

[4. Информирование клиента о статусе переводов 6](#_Toc387861600)

[5. Отображение бонусов переводов в Выписке 6](#_Toc387861601)

[6. «Быстрый» перевод 6](#_Toc387861602)

[7. Работа с претензиями клиентов 7](#_Toc387861603)

[7.1. Требования ВТБ24 по работе с претензиями клиентов 7](#_Toc387861604)

[7.2. Реализация требований по работе с претензиями на стороне 7](#_Toc387861605)

# Общие требования к доработкам

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

# Раздел «Мои переводы» в ЛК сайта «Коллекция»

В разделе «Мои переводы» должны быть возможности:

1. Создать новый перевод (Выполнение перевода средств от одного клиента другому)
2. Просмотреть список переводов, выполненных ранее (Информирование клиента о статусе переводов).
3. Выполнить «быстрый» перевод («Быстрый» перевод).

|  |
| --- |
| **Примечание:**   * Дизайн раздела, все необходимые элементы, тексты предоставляет ВТБ24. |

# Выполнение перевода средств от одного клиента другому

Выполнение перевода будет выполняться на странице «Перевод бонусов» 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.

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

Если между отправкой клиенту смс и вводом ОТР клиент со счета спишет бонусы (например, оформит заказ или выполнит другой перевод), система также сообщит клиенту о том, что перевод выполнить невозможно.

**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. * ВТБ24 предоставить наименование раздела для перевода бонусов, а также информацию о том, как на этот раздел будет выполняться переход. * Тексты валидационных сообщений предоставляет ВТБ24. * Фамилию на форме перевода проверять система не будет – много нюансов: ошибки ввода и переноса с Анкет, дефисы-пробелы-апострофы-ё-составные\_и\_иностранные фамилии и т.п. И самое главное – актуальность анкетных данных. Более того, для неактивированных участников мы ФИО не знаем. Данную проверку будет выполнять Банк (либо при получении переводов, либо при разборах претензий). * Проверку на превышение лимита переводов в день и в месяц выполняет ИС Банка в рамках нового взаимодействия по подтверждению переводов. * Текст для OTP предоставляет ВТБ24. |

# 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
* ФИ клиента-получателя.

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).
* Корректно ли указаны Фамилия и Имя клиента-получателя.
* Прочие проверки, проводимые ИС Банка.

Если все необходимые условия выполняются, ИС Банка подтверждает перевод.

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

* ID заявки на перевод
* Статус
* Описание статуса (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 статус клиента-отправителя (может быть отключен от программы, или находиться в списках на отключение).
* Проверяет статус клиента-получателя (может быть отключен от программы, или находиться в списках на отключение).
* Если списание средств возможно – списывает с клиента захолдированные бонусы.
* Если списание средств невозможно – присваивает статус ошибки переводу. Холд средств с клиента не снимается.

**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 ошибке при списании средств у клиента-отправителя, то ИС Банка запускает процедуру проверки. И далее обращается в Рапидсофт для разбор таких ситуаций вручную в рамках сервисных работ или договора поддержки (если это внутренняя ошибка системы).
* 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 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. Т.е. перед выгрузкой заявки на отключение в банк необходимо дождаться, пока все переводы перейдут в терминальный статус. Ошибка перевода терминальным статусом не считается. * Между списанием бонусов у клиента-отправителя и начислением клиенту-получателю есть временнАя задержка. * Необходимо уточнить у Банка, будет ли тип начислений клиенту-получателю акционным или нет. |

# Информирование клиента о статусе переводов

В разделе ЛК «Мои переводы» необходимо выводить таблицу со списком выполненных переводов. Таблица должна содержать информацию:

* Дата выполнения перевода
* Сумма бонусных средств перевода
* Статус перевода
* В обработке
* Подтвержден
* Отклонен
* Описание перевода (логин и ФИ клиента-получателя».

Клиент может отслеживать выполнение перевода по статусу.

|  |
| --- |
| **Примечание:**   * Дизайн раздела, все необходимые элементы, тексты предоставляет ВТБ24. * Список полей необходимо согласовать с ВТБ24. * Клиент-отправитель не сможет отслеживать дату и время начисления бонусов клиенту-получателю. |

# 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. * При необходимости, для данной таблицы можно сделать пейджинг и фильтрацию по дате перевода (требования нужно уточнить у Банка). * Текст Описания начисления (по переводу) в Выписке клиента-получателя формируется полностью Банком и загружается в реестре начислений. * 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 данных перевода (чтобы не вводить номер телефона, ФИ клиента вручную).

Для того, чтобы повторить какой-либо из ранее выполненных переводов, необходимо выбрать данный перевод в таблице переводов (раздела «Мои переводы» и нажать кнопку «Повторить». В этом случае форма создания перевода предзаполнится данными из указанного перевода (логин клиента, ФИ клиента, сумма перевода). Данные при необходимости можно скорректировать.

|  |
| --- |
| **Примечание:**   * Дизайн 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.

## Реализация требований по работе с претензиями на стороне

Есть ряд вариантов реализации:

* Работа с подобными ситуациями по сервисному запросу.
* Автоматизация в виде корректировочных реестров (несколько вариантов реализации).

Чтобы понять, какой из них выбрать необходимо уточнить возможности и планируемые доработки на стороне ИС Банка, обсудить более тщательно требования, указанные в пункт 7.1.