

Управління лімітами

Управління лімітами – процедура зміни розміру/деактивації/відновлення до стандартного значення раніше встановлених лімітів на проведення операції. Обмеження можуть встановлюватись на кількість/загальну суму/суму однієї операції та мати наступні параметри: тип операції, сума, період дії.

ЗАГАЛЬНЕ



Канали управління

- ✓ Ощад 24/7 ([ТУТ](#)) та Мобільний Ощад ([ТУТ](#))
- ✓ Чат-бот ([ТУТ](#))
- ✓ КЦ (оператор/автоматичний режим)
- ✓ Відділення



Стандартні ліміти

Назва ліміту у Way-4	Назва ліміту в Мобільний Ощад/Ощад 24/7
ATM_ONUS	Зняття готівки у банкоматі
RETAIL	Розрахунки в магазинах/Розрахунки в торгівельній мережі
RETAIL_ INTERNET	Онлайн-оплати без 3DS/Розрахунки в Інтернеті без 3D Secure
RETAIL_ INTERNET_ HOTEL	Розрахунки за готелі в інтернеті
P2P_ PEREKAZ	Перекази з картки на картку

Стандартні ліміти можливо зняти/змінити розмір/відновити до стандартного за допомогою:

- ✓ застосунку Мобільний Ощад та Web-версії Ощад 24/7



Ідентифікація

Управління лімітами здійснюється при ідентифікації **A/B/C** (залежно від ліміту, детально [ТУТ](#)).



При зверненні клієнта для отримання сервісу **Зняття лімітів для операцій в Інтернеті**, необхідно звірити номер телефону, що зазначено в картці дзвінка CRM із фінансовим номером, що вказаний у вкладці **Client** саме по ПК, по якій клієнт бажає отримати сервіс з урахуванням маскування номера (в т.ч. якщо номер телефону в картці дзвінка підсвічується жовтим). Якщо номер телефону в картці дзвінка та у WAY-4 по даній ПК **не співпадають**, клієнту відмовляємо в наданні сервісу та рекомендуємо зазначити єдиний фінансовий номер телефону для всіх власних ПК.



Через КЦ

Оператор КЦ

Оператор КЦ може:

- ✓ зняти ліміт;
- ✓ змінити розмір ліміту;
- ✓ відновити до стандартного.

Особливості управління лімітами:



Будьте уважні при деактивації ліміту/ів, оскільки за однією операцією може бути налаштовано декілька обмежень на різні суми.



оператора КЦ



відділення (в межах РУ)



Пріоритетність управління лімітами

При зверненні клієнта для зняття обмеження, оператор першочергово перевіряє, який ліміт спрацював.



Якщо ліміт можливо зняти в автоматичному меню, то пропонуємо клієнту скористатись сервісом та переводимо на гілку **911802 \$ Ліміти**.



Якщо спрацював ліміт встановлений за допомогою Ощад 24/7 (Гео-ліміт або ліміт з приставкою _SWITCH), то першочергово рекомендуємо клієнту зняти обмеження самостійно через Ощад 24/7 (детально [ТУТ](#)).

Увага! У статті [Види лімітів](#) зазначено канали управління лімітами по пріоритетності.

Автоматичний режим

Особливості управління лімітами:



При деактивації обмеження система пропонує його зняти до кінця доби, але клієнт може повідомити про бажання зняти ліміт на більший термін, для цього необхідно озвучити дату, до якої потрібно зняти ліміт.



Автоматичний режим аналізує тільки останню неуспішну операцію впродовж 24 годин з дати проведення операції.

Якщо після спрацювання ліміту клієнт провів інші успішні операції або пройшло більше доби з дати неуспішної операції – автоматичний режим не розпізнає, який ліміт спрацював раніше.

✓ Якщо клієнт бажає змінити ліміт на суму операції, яку планує проводити, оператор обов'язково має проінформувати клієнта про комісію, і за згодою клієнта змінити суму обмеження з урахуванням комісії.

✓ Якщо клієнт бажає зняти обмеження, при цьому повідомляє, що він за кордоном/планує поїздку за кордон, першочергово необхідно пройти кроки за сценарієм [ТУТ](#).

✓ Якщо звертається клієнт, в якого спрацювають **стандартні** обмеження з приставкою "**_M**" та/або "**_W**" – оператор має відновити їх до стандартного розміру, при цьому ліміт автоматично закриється і не буде спрацювувати в подальшому.

✓ Якщо спрацюває ліміт з приставкою **_SWITCH**, то оператору необхідно відновити його до стандартного, після чого додатково погодити з клієнтом необхідність деактивації чи зміни розміру стандартного банківського ліміту (без приставки **_SWITCH**).

✓ Якщо клієнт телефонує з фін. номеру за допомогою **Viber/сайт банку** (у картці дзвінка поле Групи дзвінків = **Viber/Дзвінок** з сайту або **Незгрупований**), при цьому результат голосової біометрії "**Червоний**" або "**Жовтий**", то додатково потрібно провести **ідентифікацію типу В**. Якщо результат голосової біометрії "**Зелений**", то додаткову ідентифікацію В проводити **НЕ потрібно**.

❗ Якщо не сплила картка дзвінка (неможливо перевірити у картці дзвінка поле Групи дзвінків), то оператор має діяти відповідно до ситуації – [картка дзвінка НЕ сплила](#).

Особливості управління лімітами в чаті:

✓ При зверні клієнта в чаті для зняття ліміту, то першочергово потрібно перевірити (скориставшись прокруткою Історію чату) попередню відповідь помічника Софії. Якщо відповідь була, що ліміт деактивувати через оператора неможливо, то необхідно надати додаткові роз'яснення клієнту по обмеженню згідно БЗ.

✓ Якщо клієнт звертається із запитом щодо зняття обмеження (ліміт вже спрацював або є потреба зняти його наперед) і цей ліміт можливо деактивувати в ITR, САМОСТІЙНО СЕРВІС НЕ НАДАЄМО, а здійснюємо переведення чату на відповідну гілку в ITR – Ліміти (у т.ч. VIP-клієнтів),

✓ До проведення операцій можливо зняти стандартні ліміти.

✓ Переключати на гілку **911802 \$ Ліміти** можна лише за умови, якщо перевірили інформацію в WAY-4 та визначили який ліміт спрацював:

■ Якщо спрацювало **декілька обмежень** по одній операції, то оператор самостійно знімає обмеження, оскільки система розпізнає тільки останній ліміт.

Виключення: ліміти BLOC_RIGEST_SPD_MOB, BLOC_RIGEST_P2P, BLOC_RIGEST_DIRECT – оператор може перевести в автоматичний режим (ліміти знімаються автоматично по всім рахункам клієнта в межах РУ)
Наприклад, при спрацюванні лімітів P2P_PEREKAZ, BLOC_RIGEST_SPD_MOB BLOC_RIGEST_P2P оператор має самостійно зняти ліміт P2P_PEREKAZ та перевести дзвінок клієнта в автоматичний режим для деактивації інших:

Messages for Auth Record			
	1 ID	2 Message Title	3 Type
10	738854949...	Authorization Plan	Information
11	738852916...	061-Usage Limit "P2P_PEREKAZ" Response	Error
12	738852916...	061-Usage Limit "BLOC_RIGEST_SPD_MOB" Response	Error
13	738852915...	061-Usage Limit "BLOC_RIGEST_P2P" Response	Error

■ Якщо по одній операції спрацювало обмеження та додатково встановлена подія, то ліміт оператор знімає самостійно, а для зняття події переводить клієнта в автоматичний режим.

Наприклад, якщо у клієнта встановлена подія відділу моніторингу та спрацювають ліміти RETAIL_INTERNET та 206_RM_TELECOM, то оператор знімає ліміт RETAIL_INTERNET, а на зняття ліміту 206_RM_TELECOM перемикає в автоматичний режим.

Messages for Auth Record			
	1 ID	2 Message Title	3 Type
10	736777609...	Authorization Plan	Information
11	736776057...	061-Usage Limit "206_RM_TELECOM" Response	Error
12	736776057...	065-Usage Limit "RETAIL_INTERNET" Response	Error

❗ Телефонуючи через **Viber** при знятті будь-якого ліміту – сервіс надається через додаткове підтвердження OTP-паролем з СМС.

попереджаючи про це швидкою фразою.



Якщо спрацювало два ліміти:

- оператор рекомендує зняти ліміт в ITR та провести операцію повторно і відповідно переводить чат на відповідну гілку в ITR – Ліміти для зняття останнього ліміту.

- при повторному зверненні такого клієнта (спрацював другий ліміт, при цьому останній вже знятий в ITR) – оператор переводить чат на відповідну гілку в ITR – Ліміти для зняття другого ліміту.



Якщо з технічних причини Софія не зняла обмеження і клієнт потрапив на оператора з гілки "NoIVR", то оператор НЕ пропонує ITR, а знімає/змінює його розмір самостійно виключно до кінця поточної доби*. Якщо клієнту потрібно зняти/зміняти ліміт на більший термін, оператор має запропонувати альтернативні канали.

*Обмеження BLOC_RIGEST_DIRECT /BLOC_RIGEST_P2P/ BLOC_RIGEST_SPD_MOB знімаються на 3 доби.



Через Ощад 24/7

Особливості управління лімітами:



В застосунку Мобільний Ощад та Web-версії Ощад 24/7 клієнт може самостійно заборонити/дозволити операції та змінити суму встановленого ліміту.

Увага! Якщо клієнт через Ощад 24/7:

- змінює розмір стандартних лімітів, то спрацьовувати буде ліміт **БЕЗ** приставки **_SWITCH**.

- заборонить операції на будь-яку суму, то буде спрацьовувати ліміт **3** приставкою **_SWITCH**.



У застосунку Мобільний Ощад клієнту відображається сума вже використаних коштів по операціям на сьогодні.



У Web-версії Ощад 24/7 клієнт може налаштувати **Гео-ліміт**, який забороняє операції за межами обраної країни. Забороняються тільки операції, що потребують наявності ПК (зняття готівки та операції в TCM).



Через відділення

Особливості управління лімітами:



Клієнт для управління лімітами може звернутись в будь-яке відділення в **межах РУ**. Виключенням є ліміти, встановлені за запитом безпеки або моніторингу (детально [ТУТ](#)).



Шляхом написання заяви у відділенні клієнт може:



1] встановити заборону на проведення окремих операцій на будь-який період;



2] змінити розмір стандартних банківських лімітів на будь-який період



3] скасувати стандартні банківські обмеження на будь-який період.

Увага! Працівники відділення за письмовою заявою клієнта встановлюють ліміти типу ALL_TRANS_D, ALL_TRANS_M, ALL_TRANS_W тощо. При цьому деактивувати дані обмеження можливо виключно через відділення в межах РУ, де відкрито рахунок.

Увага! Гео-ліміт встановлюється для всіх ПК в межах РУ. Зняти дане обмеження клієнт може через Web-версію Ощад 24/7 ([ТУТ](#)) або оператора КЦ ([ТУТ](#)).



Держатель додаткової ПК у застосунку Мобільний Ощад та Web-версії Ощад 24/7 може встановити **заборону/дозвіл** на проведення операцій **по будь-якому стандартному обмеженню** або **змінювати** суму стандартного ліміту:

- ✓ **RETAIL**
- ✓ **RETAIL_ INTERNET**
- ✓ **RETAIL_ INTERNET_ HOTEL**

✓ Для зміни обмежень у відділенні клієнту потрібно заповнити заяву, при цьому в заяві він може вказати декілька лімітів.

✓ Комісія за зміну лімітів відсутня (окрім ТП "Корпоративний" – 10 грн незалежно від кількості лімітів вказаних у заяві).

✓ Якщо ліміти, встановлені працівниками відділення, у WAY-4 відображається запис OWS_CM або OWS_XRM або OWS_TSPS.

✓ Якщо працівниками відділення було змінено стандартні ліміти, то деактивувати дані обмеження клієнт може через:

- Ощад 24/7;
- автоматичне меню;
- оператора КЦ
- відділення в межах РУ, де відкрито рахунок.



ОБМЕЖЕННЯ НБУ

Особливості відображення лімітів BLOC_CASH_FCURRENBY_CLIENT_UAH та BLOC_RETAIL_FCURRENBY_CLIENT_UAH у Way-4

- ✓ у колонці **Max Amount** по даним лімітам буде відображатись "0,01"
- ✓ підрахунок загальної суми проведених операцій по ліміту відображається у ліміті з такою ж назвою, але в кінці має приставку **_UKC** (замість **_UAH**), при цьому операції будуть сумуватись в межах одного рахунку. Тобто, для підрахунку загальної використаної суми, необхідно просумувати значення по всім рахункам в межах РУ.

BLOC_CASH_FCURRENBY_CLIENT_UAH	Transactions	Day	7	UAH	0,01
BLOC_CASH_FCURRENBY_CLIENT_UKC	Transactions	Day	7	UAH	12 500,00
BLOC_RETAIL_FCURRENBY_CLIENT_UAH	Transactions	Month	1	UAH	0,01
BLOC_RETAIL_FCURRENBY_CLIENT_UKC	Transactions	Month	1	UAH	100 000,00

Увага! Якщо звертається юридична особа/держатель Корпоративної ПК з питанням щодо можливості зняття лімітів НБУ на видачу коштів/розрахунків

(понад 150 000 грн) по Корпоративній ПК – для консультації клієнта щодо переліку категорій та подальших дій, переводимо дзвінок на **42000 ММСБ**
– Черга



ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДНО ДО МЕМОРАНДУМУ



10.12.2024р. Ощадбанк за участі банків України підписав [Меморандум про забезпечення прозорості функціонування ринку платіжних послуг](#), який визначає взаємодію банків та надавачів платіжних послуг із клієнтами (фізичними-особами, фізичними особами-підприємцями та ФОП як частини групи пов'язаних компаній), удосконалює та стандартизує підходи банків щодо моніторингу операцій клієнтів із застосуванням ризик-орієнтовного підходу, що дасть змогу виключити варіанти недобросовісної конкуренції.

Меморандумом було досягнуто згоди щодо запровадження процедур, що стосуються, зокрема:

- ✓ Проведення належної перевірки клієнтів на етапі встановлення ділових відносин;
- ✓ Моніторингу фінансових операцій по рахунках клієнтів відповідно до наявної інформації про клієнта та фактично здійснювані операції;
- ✓ Документального підтвердження доходів клієнтів та встановлення обмежень на операції за рахунками, які перевищують відомі банку доходи клієнта або які не підтверджені документально. У разі відсутності в банку документально підтвердженого доходу, розмір ліміту на проведення операцій встановлюється в залежності від рівня ризику, який застосовується до клієнта, а саме:
 - для клієнтів "**високого**" рівня ризику – в сумі до 50 тис. грн./міс.;
 - для клієнтів "**середнього**" та "**низького**" рівня ризику – відповідно до лімітів та строків поетапної реалізації:
 - з **01.02.2025** – в сумі до 150 тис. грн./міс.;
 - з **01.06.2025** – в сумі до 100 тис. грн./міс.

Ліміти не застосовуються у разі:

- ✓ перевищення суми доходів із підтверджених джерел походження коштів над розміром обмеження: заробітної плати, пенсій, соціальних виплат, а також, крім волонтерів, ідентифікованих надавачем платіжних послуг згідно з вимогами постанови Правління НБУ від 24.02.2022 № 18 “Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану” (зі змінами);
- ✓ здійснення переказів між власними рахунками відкритих в межах одного ОУ.

Банком налаштовано **автоматичне збільшення ліміту на Р2Р на один календарний місяць до рівня отриманої заробітної плати, пенсій, соціальних**

виплат, якщо такі надходження зараховано на КР клієнта з відповідним кодом (колонка Trans Type):

- Zarakhuvannia zarobitnoi platy
- Zarakhuvannia pensiinih vyplatu
- Zarakhuvannia sotsialnoi vyplatu
- Zarakhuvannia odnorazovoi dopomohy
- Zaraxyvannya socviplat/supsidey/pilg
- Zarakhuvannia subsudii/pil`gy

Увага! По зарахуванню ліміт збільшується до кінця поточного календарного місяця, в якому відбулося зарахування. У випадку зарахування виплат двома частинами за один місяць, наприклад, заробітна плата, розмір ліміту збільшується на загальну суму зарахувань.

Клієнти, які планують здійснювати перекази з рахунків понад встановлений ліміт на місяць, під час встановлення ділових відносин/ плануванні здійснення переказів, мають право звернутися до банку із запитом **для підвищення встановленого ліміту** з обов'язковим наданням документального підтвердження коштів.

Увага! З 15.12.2025 року, для лімітів встановлених в межах Меморандуму, банком **налаштовано**:

1] Можливість встановлення індивідуального щомісячного ліміту, на період, що перевищує поточний місяць (на 2 та більше місяців).

Ліміт на період понад 1 місяць встановлюється лише клієнтам, які мають підтвердження регулярних зарахувань протягом вказаного періоду. Кінцевою датою встановлення обмеження завжди є останній день місяця.

2] Для клієнтів, що отримують постійні виплати (пенсійні/соціальні зарахування, заробітна плата) на рахунок банку, з'явилася можливість встановлення ліміту в розмірі зарахувань за останні 3 місяці.

Розрахунок ліміту здійснюється 01 числа кожного місяця.

Коригування ліміту здійснюється у відділенні банку/за зверненням до ПМ на підставі СЗ.

Зняття ліміту можливе виключно у разі наявності необхідної суми на рахунку клієнта.

Увага!

- процедура підтвердження джерела походження коштів, для незастосування ліміту [ТУТ](#).
- переказу коштів на/з рахунки/ів волонтерів [ТУТ](#).



Якщо вказано, що ліміт **LIAB_P2P_100000_BY_CLIENT_DIRECT/LIAB_P2P_100000_BY_CLIENT_DIRE50** включається в

ліміт **LIAB_P2P_100000_BY_CLIENT_M/ LIAB_P2P_100000_BY_CLIENT_M50**, то це **не тавтологія**, а це означає, що сума 100 000/50 000 грн/міс. (або сума,

яка накопичилась на ліміті **LIAB_SPECIAL_INCOME/ LIAB_SPECIAL_INCOME50**) – це **загальна сума** і на перекази з ПК на ПК і на перекази на довільні реквізити.

Інформація для Вашого розуміння! Накопичуються **цільові** зарахування на лімітах **LIAB_SPECIAL_INCOME/LIAB_SPECIAL_INCOME50**.

Відповідно, якщо у клієнта зарахування:

✓ **Цільові** (сума яких перевищує 100 000/50 000 грн на місяць) – сума лімітів **LIAB_SPECIAL_INCOME/LIAB_SPECIAL_INCOME50** буде **дорівнювати сумі цільових зарахувань**. При цьому ліміти **LIAB_P2P_100000_BY_CLIENT_M50 / LIAB_P2P_100000_BY_CLIENT_M** будуть автоматично збільшені до суми на лімітах **LIAB_SPECIAL_INCOME/LIAB_SPECIAL_INCOME50**.

✓ **НЕ цільові** – то ліміти **LIAB_P2P_100000_BY_CLIENT_M50 / LIAB_P2P_100000_BY_CLIENT_M** автоматично збільшуватись не будуть.

Увага! Оператор **НЕ консультує** клієнта, який рівень ризику йому присвоєно. При цьому оператор може **фактично** перевірити чи встановлено клієнту **"високий"** рівень ризику і, якщо встановлено, то повідомити, яку суму він може переказати з ПК на ПК або на довільні реквізити.

По таким клієнтам активуються подія **ACC_50000_START**, яка відображається по **загальному технічному рахунку Liab Main** (вкладка Events):

Events for Balance - Full											
	Record ID	Event Type	Start Date	End Date	Status	Parent	Next	U...	Doc	Process Log	Contract
	80391606790	LIAB_50000_START	31.01.2025		Posted	80391606780				Set Event: AC...	090-LIABPR-273839710

При зверненні клієнтів, щодо питань/скарг по даним лімітам, в картці дзвінка в полі **Опис** вказуємо — **"меморандум"**.



УПРАВЛІННЯ ЛІМІТАМИ ЧЕРЕЗ КЦ



Управління лімітами, які встановлюються по рахунку, здійснюється тільки по запити власника рахунку!

Назва ліміту	Іденти-фікація	Встано-влюєтьс	Деактивація	Зміна розмір у	Відновлення д о стандартного	Період деактивації/зміни
--------------	----------------	----------------	-------------	----------------	------------------------------	--------------------------

210_NO_FALLBACK	A/C	по ПК	✓	✗	✗	до кінця поточної доби (по ПК ПРОСТІР)
404_RM_LIMIT_COUNTRY	A/B/C	по ПК	✓	✗	✗	по запиту клієнта
404_RM_LIMIT_COUNTRY_BIN_ATTACK	A/B/C	по ПК	✓	✗	✗	по запиту клієнта
405_RM_UNIQUE*	A/C	по ПК	✓	✓	✓	по запиту клієнта
405_RM_UNIQUE_3DS*	A/C	по ПК	✓	✓	✓	по запиту клієнта
ATM_ONUS	A/B/C	по ПК	✓	✓	✓	по запиту клієнта
ATM_ONUS_SWITCH	A/B/C	по ПК	✗	✗	✓	по запиту клієнта
BLOC_RIGEST_DIRECT	A/C	по КР	✓	✗	✗	три календарні дні
BLOC_RIGEST_P2P	A/C	по КР	✓	✗	✗	три календарні дні
BLOC_RIGEST_SPD_MOB	A/C	по КР	✓	✗	✗	три календарні дні
GEO_LIMITER	A/B/C	по ПК	✓	✗	✗	по запиту клієнта
OPER_RISK_59	C	по КР	✓	✗	✗	зняття відповідної події після проходження успішної відеоідентифікації (для клієнтів, які знаходяться на непідконтрольній території або за кордоном)
OPER_RISK_59_TELEFON	C	по КР	✓	✗	✗	
OPER_RISK_59_P2P	C	по КР	✓	✗	✗	
OPER_RISK_59_TOKNEN	C	по КР	✓	✗	✗	
OPER_RISK_59_ALL	C	по КР	✓	✗	✗	
P2P_PEREKAZ	A/C	по ПК	✓	✓	✓	по запиту клієнта
P2P_PEREKAZ_SWITCH	A/C	по ПК	✗	✗	✓	по запиту клієнта
RETAIL	A/B/C	по ПК	✓	✓	✓	по запиту клієнта
RETAIL_SWITCH	A/B/C	по ПК	✗	✗	✓	по запиту клієнта

RETAIL_INTERNET	A/C	по ПК	✓	✓	✓	по запиту клієнта
RETAIL_INTERNET_SWITCH	A/C	по ПК	✗	✗	✓	по запиту клієнта
RETAIL_INTERNET_HOTEL	A/C	по ПК	✓	✓	✓	по запиту клієнта
RETAIL_INTERNET_HOTEL_SWITCH	A/C	по ПК	✗	✗	✓	по запиту клієнта
RM_ALL_TRANS_D_BEZPEKA	C	по КР	✓	✗	✗	зняття відповідної події після проходження успішної відеоідентифікації (для клієнтів , які знаходяться на непідконтрольній території або за кордоном)
RM_CL_ALL_TRANS_D	C	по КР	✓	✗	✗	
RM_CL_ALL_TRANS_D_BEZPEKA	C	по КР	✓	✗	✗	
RM_TOKEN_FRAUD_COUNTRIES	A/C	по КР	✓	✗	✗	по запиту клієнта
UAH_TRANSACTION_NOT_UKRAINE	A/B/C	по КР	✓	✗	✗	по запиту клієнта
UAH_TRANSACTION_NOT_UKRAINE1	A/C	по КР	✓	✗	✗	по запиту клієнта

* При зверненні клієнта, у якого спрацював один із лімітів – в IVR налаштовано зняття обох лімітів. При зверненні таких клієнтів оператор також має знімати обидва ліміти.



СЦЕНАРІЙ

Без кваліфікації:

✓ Якщо в Lira у полі IVR відображається "**NoIVR режим/Деактивація лімітів**" або запит не підлягає переведенню в автоматичний режим (VIP-клієнт/зміна розміру ліміту/відмова від автоматичного режиму тощо), оператор НЕ діє відповідно до сценарію, відразу переводить дзвінок на **--314 Ч. Підтримка ПК--** (для VIP-клієнтів **--911920 VIP-лінія--**)

START

Клієнт повідомляє, що потрібно зняти обмеження



Ім'я по батькові, уточніть, будь ласка, у вас уже була неуспішна спроба проведення операції? Чи ви бажаєте зняти обмеження наперед?

Відбулась неуспішна операція

Зняти обмеження наперед

Дзвінок з фін. номера

Дзвінок НЕ з фін. номера

По номеру ПК/RBS знайти клієнта у WAY-4 та провести ідентифікацію А

Перевірити який ліміт спрацював

Спрацював НЕ стандартний ліміт або декілька лімітів
Увага! Якщо спрацював один із лімітів:
- RM_ALL_TRANS_D_BEZPEKA;
- RM_CL_ALL_TRANS_D;
- RM_CL_ALL_TRANS_D_BEZPEKA;
- OPER_RISK_59;
- OPER_RISK_59_TELEFON;
- OPER_RISK_59_P2P;
- OPER_RISK_59_TOKENEN;
- OPER_RISK_59_ALL;
Дзвінок НЕ переводимо
Діємо по сценарію Відеоідентифікація*

Спрацював ОДИН із стандартних лімітів

Для проведення цієї операції пропонуємо вам скористатись режимом автоматичного обслуговування. Очікуйте, будь ласка, зараз я переведу ваш дзвінок в автоматичний режим. Вам необхідно слідувати голосовим підказкам.

Перевести на гілку 911802 \$ Ліміти

Якщо клієнт відмовляється від автоматичного сервісу

Уточніть, будь ласка, яку операцію та через який канал здійснюєте?

Розрахунок в TCM або видача коштів в АТМ

Операції в інтернеті (у т.ч. переказ з ПК на ПК)/переказ на довільні реквізити

Дзвінок НЕ з фін. номера

Дзвінок з фін. номера

Дзвінок НЕ з фін. номера

Уточніть, будь ласка, яку операцію та через який канал здійснюєте?

Для проведення цієї операції пропонуємо вам скористатись режимом автоматичного обслуговування. Очікуйте, будь ласка, зараз я переведу ваш дзвінок в автоматичний режим. Вам необхідно слідувати голосовим підказкам.

Перевести на гілку 911802 \$ Ліміти

Якщо клієнт відмовляється від автоматичного сервісу

Для виконання вашого запиту в телефонному режимі, обов'язковою умовою є звернення з фінансового номера. Номер з якого ви зараз телефонуйте не зазначено як ваш фінансовий. Зараз ми не можемо продовжити процедуру. Вам необхідно внести дійсний мобільний номер телефону через банкомат, термінал самообслуговування або через відділення та в подальшому телефонувати до контакт-центру саме з нього.



Ім'я по батькові, по даному питанню я з'єднаю вас з іншим консультантом, очікуйте, будь ласка, на лінії.

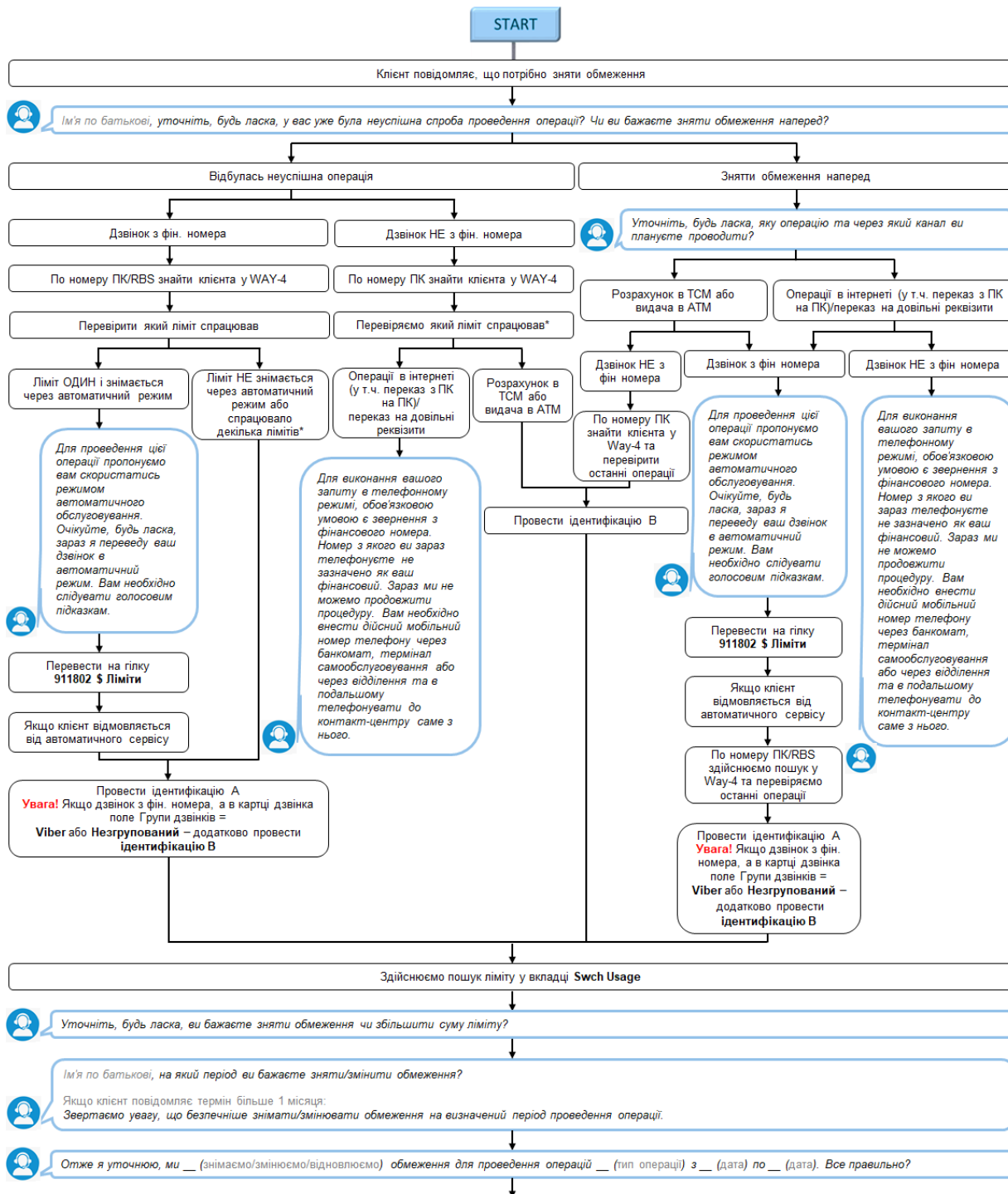
Перевести дзвінок на 314 Ч. Підтримка ПК

FINISH

* Сценарій призначення зустрічі для [Відеоідентифікації](#).

З кваліфікацією:

✓ Якщо в Lira у полі IVR відображається "**NoIVR режим/Деактивація лімітів**" або запит не підлягає переведенню в автоматичний режим (VIP-клієнт/зміна розміру ліміту/відмова від автоматичного режиму тощо), то оператор проходить сценарій повністю, але НЕ пропонує автоматичний режим, а надає сервіс самостійно.



Здійснюємо зняття/зміну/відновлення ліміту

Дії у Way-4



Ім'я по батькові, обмеження успішно __ (знято/змінено/відновлено).

Також, звертаю вашу увагу, що можливо самостійно управляти обмеженнями через Web-версію Ощад 24/7, застосунок Мобільний Ощад та чат-боти банку.

FINISH

* Якщо по КР встановлений один із наступних лімітів, то переходимо до сценарію у статті [Відеоідентифікація](#):

- ✓ RM_ALL_TRANS_D_BEZPEKA
- ✓ RM_CL_ALL_TRANS_D
- ✓ RM_CL_ALL_TRANS_D_BEZPEKA
- ✓ Ліміти КУОР (OPER_RISK_59, OPER_RISK_59_TELEFON, OPER_RISK_59_P2P, OPER_RISK_59_TOKNEN, OPER_RISK_59_ALL)



Дії ОПЕРАТОРА У WAY-4



Дії оператора у WAY-4 для управління лімітами

1

Знайти ПК клієнта у WAY-4. Відкрити по формі картки/рахунку **Auth**

All Contracts for [redacted]

Identification

Contract # 516780*****2074

Contract [redacted]

Client [redacted]

Main [redacted]

RBS # [redacted]

Institution ГУ з обслуговування клієнтів

Product Settings

Product 001-MC World Debit PayPass UAH More

Acc Scheme 001- STANDART MORE Inst New

Subtype 001-MC World Debit PayPass MK UAH

Service 001-Our MORE UAH ECMC PayPass New

Date Open 19.05.2021

Date Expire 00.00.0000

Ch Status... Main Subs **Auth** Docs Balance Client Card Info Messages 3D Secure RM Events Tokens

2

Обрати неуспішну операцію та натиснути **Messages**.

Auth for [redacted] 1 of 324

	Available A...	Blocked A...	Posting Date	Trans Date	Return Code	Credit Type	Credit Status	Auth Cod
1	31 001,14	25,00	06.08.24 9:30:19	06.08.24 9:30:19	Exceeds withdrawal amou...	In Pending	Dedined	
2	31 001,14	5,25	06.08.24 9:30:19	06.08.24 9:30:19	Exceeds withdrawal amou...	In Pending	Dedined	
3	31 101,64	100,00	06.08.24 9:28:45	06.08.24 9:28:45	Successfully completed	In Pending	Active	592149
4	31 101,64	0,50	06.08.24 9:28:45	06.08.24 9:28:45	Successfully completed	In Pending	Active	592149
5	31 101,64	100,00	06.08.24 9:28:41	06.08.24 9:28:41	Successfully completed	In Pending	Closed	592148
6	31 101,64	0,50	06.08.24 9:28:41	06.08.24 9:28:41	Successfully completed	In Pending	Closed	592148
7	32 290,00	416,95	31.07.24 19:06:40	31.07.24 19:06:40	Successfully completed	In Pending	Matched	592147
8	32 386,60	96,60	31.07.24 18:50:53	31.07.24 18:50:53	Successfully completed	In Pending	Matched	592146




Auth Doc Service **Messages**

3

У колонці **Type**, знайти запис зі значенням **Error** та у колонці **Message Title** буде відображено назву ліміту.

Messages for Auth Record					
1	ID	2	Message Title	3	Type
1	738839056...	Main: UA5730	3605 <<<NONE>...	Information	06.08.24 9:35:51
	738839056...	Usage Overflow		Information	06.08.24 9:35:51
3	738839056...	516780	2074 ОІОБЕРТИНСЬКА Check Usage P2P...	Information	06.08.24 9:35:51
4	738839056...	Liab: 001-LI	8569 ОІОБЕРТИНСЬКА Check U...	Information	06.08.24 9:35:51
5	738839056...	Authorization Plan		Information	06.08.24 9:35:51
6	738838127...	061-Usage Limit "P2P_PEREKAZ" Response		Error	06.08.24 9:30:19

Якщо спрацює ліміт **по рахунку**, дії оператора аналогічні, але на стрічці спрацювання ліміту у колонці **Type** не буде значення **Error**:

Messages for Auth Record							
	1	ID ▾	2	Message Title ▲	3 Type ▲	Date	
		699235751...		Usage Overflow	Information	27.02.24 15:48:51	
2		699235750...	UA3630	4429	Check Usage RM_P2P_DIRECT_BY_CLIENT Available 0...	Information	27.02.24 15:48:51
3		699235750...		Usage Overflow	Information	27.02.24 15:48:51	
4		699235750...	UA3630	4429	Check Usage CARD_FEE_MONTHLY Available 1 000.00...	Information	27.02.24 15:48:51
5		699235750...		Usage Overflow	Information	27.02.24 15:48:51	
6		699235750...	UA3630	4429	Check Usage CARD_FEE_MONTHLY_P2PD Available 1 0...	Information	27.02.24 15:48:51
7		699235750...		Authorization Plan	Information	27.02.24 15:48:51	
<div></div>							

Для перевірки, який ліміт спрацював, необхідно скопіювати RRN (Ret Ref Number) операції і перевірити через форму **ATM Monitor → All Docs** (детально [ТУТ](#))

4

Для деактивації/зміни/відновлення ліміту необхідно на формі картки/рахунку (залежить від ліміту) натиснути на кнопку **Balance** та на формі, що відкриється натиснути **Swch Usage**

All Contracts for

Identification

Contract # 516780*****2074

Contract

Client

Main

RBS #

Institution ГУ з обслуговування клієнтів

Product Settings

Product 001-MC World Debit PayPass UAH More

Acc Scheme 001- STANDART MORE Inst New

Subtype 001-MC World Debit PayPass MK UAH

Service 001-Our MORE UAH ECMC PayPass New

Date Open 19.05.2021

Date Expire 00.00.0000

   Ch Status... [Main](#) [Subs](#) [Auth](#) [Docs](#) **Balance** [Client](#) [Card Info](#) [Messages](#) [3D Secure](#) [RM Events](#) [Tokens](#)

Balance for

Is MultiCurrency Yes

Credit Limit

Current Value -0,00

New Value 0,00

Additional 0,00

Contract Balance / Blocked Amount

Own -4 984,54 100,50

Sub 0,00 0,00

Last Billing 27.07.2024 Next Billing 23.08.2024

   [Accounts](#) [Usage](#) [View History](#) [Add Packs](#) [Crt Limit](#) [Events](#) **Swch Usage**

5

Обрати необхідний ліміт, в колонці **Current Status** перевірити його статус та натиснути кнопку **Switch**

Swch Usage for Balance - Full															134 of 188		
	Service Pack	Usage Code	Usage Type	Renew Type	Period	Currency	Max Number	Max Amount	Single Amount	Max Percent	Current Number	Current Amount	Start Date	End Date	Current Status		
	001-Our MORE ...	P2P_PEREKAZ	Transactions	Day	1	UAH		20,00		0,00	0	0,00	06.08.2024	06.08.2024	Redefined		
135	001-Our MORE ...	P2P_PEREKAZ_SWITCH	Transactions	Single Sliding	1	UAH	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	06.08.2024	01.01.2100	Temporarily Closed		
136	001-Our MORE ...	REGION_CASH	Transactions	Day	1	UAH		1 000,00		0,00	0	0,00	06.08.2024	06.08.2024	Closed		
137	001-Our MORE ...	REGION_CASH_GOLD	Transactions	Day	1	UAH		3 000,00		0,00	0	0,00	06.08.2024	06.08.2024	Service Deactiva...		
138	001-Our MORE ...	RETAIL	Transactions	Day	1	UAH		20 000,00		0,00	0	0,00	06.08.2024	06.08.2024	Active		
139	001-Our MORE ...	RETAIL_INTERNET	Transactions	Day	1	UAH		1 000,00		0,00	0	0,00	06.08.2024	06.08.2024	Active		

Switch

Template

Details

Usq History

Swch Hist

Overrides

Назва колонки	Пояснення
Usage Code	назва ліміту (по цій колонці обираємо ліміт для деактивації)
Renew Type	вказує впродовж якого періоду обмежуються операції (day/month – обмеження встановлене у даному розмірі на день/місяць)
Currency	валюта, в якій встановлено обмеження (може відрізнатись від валюти рахунку)
Max Number	максимальна кількість операцій за даний період (якщо значення "0", то обмежень по кількості немає)
Max Amount	максимальна сума операцій за даний період (якщо значення "0" та Current Status - Closed, то обмежень по сумі немає)
Single Amount	максимальна сума однієї операції за цей період (якщо значення "0", то сума = Max Amount)
Current Number	в онлайн режимі відображається скільки операцій в межах даного ліміту вже проведено
Current Amount	в онлайн режимі відображається загальну суму проведених операцій в межах даного ліміту
Current Status	поточний статус обмеження, наприклад: <ul style="list-style-type: none"> ■ Active – ліміт активний, в стандартному розмірі встановленому банком ■ Redefined – ліміт активний, розмір ліміту відмінний від стандартного (змінений) ■ Temporary Closed – ліміт тимчасово деактивований ■ Closed – ліміт закритий (недіючий для даної ПК) ■ Service Deactivated – ліміт неактивний
Switch Status	назва процедури, виконаної по ліміту (деактивація/зміна/відновлення)
Switch Date From	дата початку дії деактивації/зміни/відновлення ліміту

6

Заповнити поле **Is Active** залежно від необхідної операції:

✓ **Redefine** – зміна суми ліміту. Додатково у полі **Max Amount** зазначити необхідну суму.

Змінити обмеження можна із статусами Active, Redefined або Temporary Closed

✓ **Deactivate** – зняття ліміту.

Деактивувати обмеження можна із статусами Active або Redefined.

✓ **Restore Standard** – відновлення до стандартного. Якщо виконуєте відновлення банківського ліміту, незалежно від того, який період обирається – ліміт буде відновлено до кінця терміну дії ПК.

Відновити обмеження можна із статусами Temporary Closed та Redefined.

Натиснути **OK**

The image displays three sequential screenshots of the 'Edit Limiter' dialog box, illustrating the process of selecting a status for the 'Is Active' field. Each screenshot shows the following fields: 'Is Active' (dropdown menu), 'Curr' (text field), 'Max Amount' (text field), 'Max Single Amount' (text field), 'Max Number' (text field), and 'Max Percent' (text field). The 'OK' and 'Cancel' buttons are located at the bottom right of each dialog.

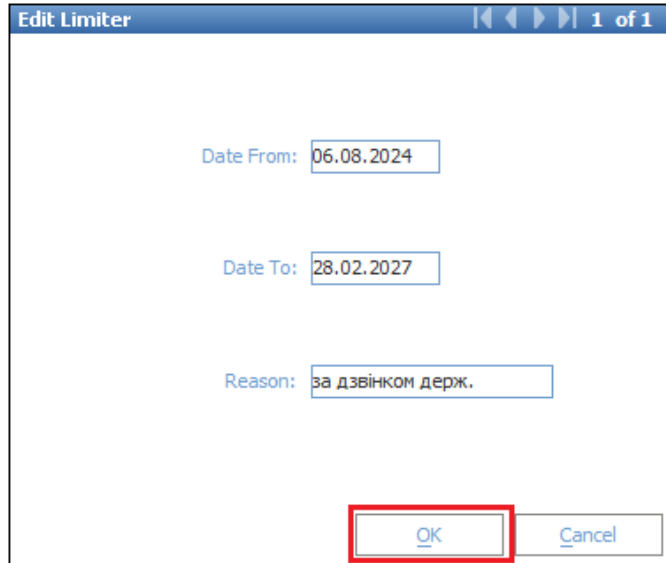
- First Screenshot:** The 'Is Active' dropdown is set to 'Redefine'. The 'Max Amount' field is highlighted with a red box and contains the value '20,00'.
- Second Screenshot:** The 'Is Active' dropdown is set to 'Deactivate'. The 'Max Amount' field contains the value '20,00'.
- Third Screenshot:** The 'Is Active' dropdown is set to 'Restore Standard'. The 'Max Amount' field contains the value '20,00'.

7

Заповнити поля:

- ✓ **Date From** – дата з якої необхідно змінити/зняти/відновити обмеження
- ✓ **Date To** – дата до якої необхідно змінити/зняти/відновити обмеження
- ✓ **Reason** – прописати ініціатора, наприклад "**держ.**"

Натиснути **OK**



- ✓ Якщо клієнт бажає деактивувати або змінити розмір ліміту **до кінця терміну дії ПК**, необхідно:

- визначити термін дії ПК, що зазначений по формі ПК у полі **Card Expired**;
- при здійсненні управління лімітами у полі **Date To** вказати останній день терміну дії ПК.

Наприклад, якщо на формі ПК у полі Card Expired зазначено 02/27, то у полі Date To необхідно вказати 28/02/2027.

- ✓ Після закінчення терміну деактивації/зміни обмеження ліміт набуває значення, що було встановлено до останньої зміни.

Наприклад, якщо клієнт спочатку деактивував ліміт до кінця терміну дії ПК, а потім встановив ліміт у розмірі 5000 грн терміном на 1 місяць, то по закінченню 1 місяця ліміт автоматично буде деактивований до кінця терміну дії ПК. Тому, після зміни розміру ліміту клієнта потрібно попереджувати про значення ліміту, яке потім буде встановлено по закінченню цього терміну .

✓

Перегляд історії змін ліміту

Для перегляду деталізованої інформації по процедурі деактивації/зміни/відновлення ліміту потрібно обрати необхідний ліміт з переліку та натиснути опцію **Swch Hist**

Swch Usage for Balance - Full								
134 of 188								
	Service Pack	Usage Code	Usage Type	Renew Type	Period	Currency	Max Number	Max Amount
	001-Our MORE ...	P2P_PEREKAZ	Transactions	Day	1	UAH		2 000,00
135	001-Our MORE ...	P2P_PEREKAZ_SWITCH	Transactions	Single Sliding	1	UAH	0	0,00
136	001-Our MORE ...	REGION_CASH	Transactions	Day	1	UAH		1 000,00
137	001-Our MORE ...	REGION_CASH_GOLD	Transactions	Day	1	UAH		3 000,00
138	001-Our MORE ...	RETAIL	Transactions	Day	1	UAH		20 000,00

Swch Hist for					
1 of 10					
1	ID	Date	Process	3 Type	2 Message Text
	738848841340	06.08.24 10:28:57	Switch Usage Li...	Information	MaxNumber = 0; MaxAmount = 2 000.00; MaxSingleAmount = 0.00
2	738848841330	06.08.24 10:28:57	Switch Usage Li...	Information	Date from = 2024-08-06; Date to = 2024-08-06; Currency = UAH
3	738848841320	06.08.24 10:28:57	Switch Usage Li...	Information	Obertynskaoi Switch Usage Limiter. Status = Deactivated; Reason: за дзвінком держ.

Роз'яснення записів у полі **Message Text**:

- 1 Розмір ліміту до проведення деактивації або розмір ліміту, який встановлений при зміні ліміту;
- 2 Період, на який проводиться деактивація/зміна/відновлення ліміту;
- 3 Шлях здійснення управління лімітом та статус зміни ліміту:
 - ПІБ – управління здійснювалось через КЦ (вказано ПІБ оператора).
 - OWS_CP – управління здійснювалось клієнтом особисто через Ощад 24/7.
 - OWS_XRM або OWS_CM або OWS_TSPS – управління здійснювалось працівником відділення.
 - Scheduler – управління здійснювалось автоматично системою (через КЦ можна змінювати ліміт, у відділення направляти не потрібно);

У полі **Status** може бути значення **Redefined/Deactivated/Activated**.

Якщо статус ліміту **Redefined**, але в Swch Hist for інформація відсутня, оператор все одно може змінити/деактивувати/відновити ліміти (залежно від типу ліміту і запиту клієнта).

Якщо відбувалось відновлення до стандартного ліміту (**Restore Standard**), то запис буде однією стрічкою:

Swch Hist for USG:P2P						1 of 7	
1	ID	Date	Process	3	Type	2	Message Text
	738847419050	06.08.24 10:21:30	Switch Usage Li...	Information			Obertynskaoi Terminate Usage Limiter Override to 2024-08-06. Reason: за дзвінком держ.



Перегляд історії операцій в межах ліміту

Для перегляду деталізованої інформації по операціям, які входять до даного обмеження, потрібно обрати необхідний ліміт з переліку та натиснути опцію **Usg History**

Swch Usage for Balance - Full

134 of 188

	Service Pack	Usage Code	Usage Type	Renew Type	Period	Currency	Max Number	Max Amount
	001-Our MORE ...	P2P_PEREKAZ	Transactions	Day	1	UAH		2 000,00
135	001-Our MORE ...	P2P_PEREKAZ_SWITCH	Transactions	Single Sliding	1	UAH	0	0,00
136	001-Our MORE ...	REGION_CASH	Transactions	Day	1	UAH		1 000,00
137	001-Our MORE ...	REGION_CASH_GOLD	Transactions	Day	1	UAH		3 000,00
138	001-Our MORE ...	RETAIL	Transactions	Day	1	UAH		20 000,00

Switch

Template

Details

Usg History

Swch Hist

Overrides

Для зручності необхідно відсортувати по даті операції:

Usg History for				16 of 16			
	1	Record Date	2	Status	Amount	Currency	
1	06.08.24	0:00:00	Dedined		30,25	UAH	
2	28.07.24	0:00:00	Active		510,00	UAH	
3	04.07.24	0:00:00	Active		3 263,60	UAH	
4	28.06.24	0:00:00	Active		15 205,50	UAH	
5	28.06.24	0:00:00	Dedined		15 205,50	UAH	
6	30.09.23	0:00:00	Active		611,00	UAH	
7	08.08.23	0:00:00	Active		1 015,00	UAH	
8	07.08.23	0:00:00	Active		203,00	UAH	
9	28.07.23	0:00:00	Active		25,20	UAH	



Дії оператора у WAY-4 для перегляду ліміту, який спрацював по ПК отримувача [ТУТ](#).

