

Райффайзен Банк Аваль
Web-Банкинг для бизнес клиентов.
Работа с письмами
Руководство пользователя

ООО «БИФИТ Сервис»

(версия 3.7.18)

Оглавление

1	Интерфейс АРМ Web-Банкинг	2
	Общее описание	2
	Информационная панель	3
	Графический календарь	3
2	Письма	5
	Статусы писем в АРМ Web-Банкинг	5
	Страница Редактор	6
	Фильтрация писем	7
	Входящие письма	8
	Исходящие письма	9
	Заполнение полей письма	9
	Управление письмами	10
3	Источники дополнительной информации	15

Раздел 1

Интерфейс АРМ Web-Банкинг

Общее описание

Внешний вид АРМ Web-Банкинг представлен на [рис. 1.1](#)

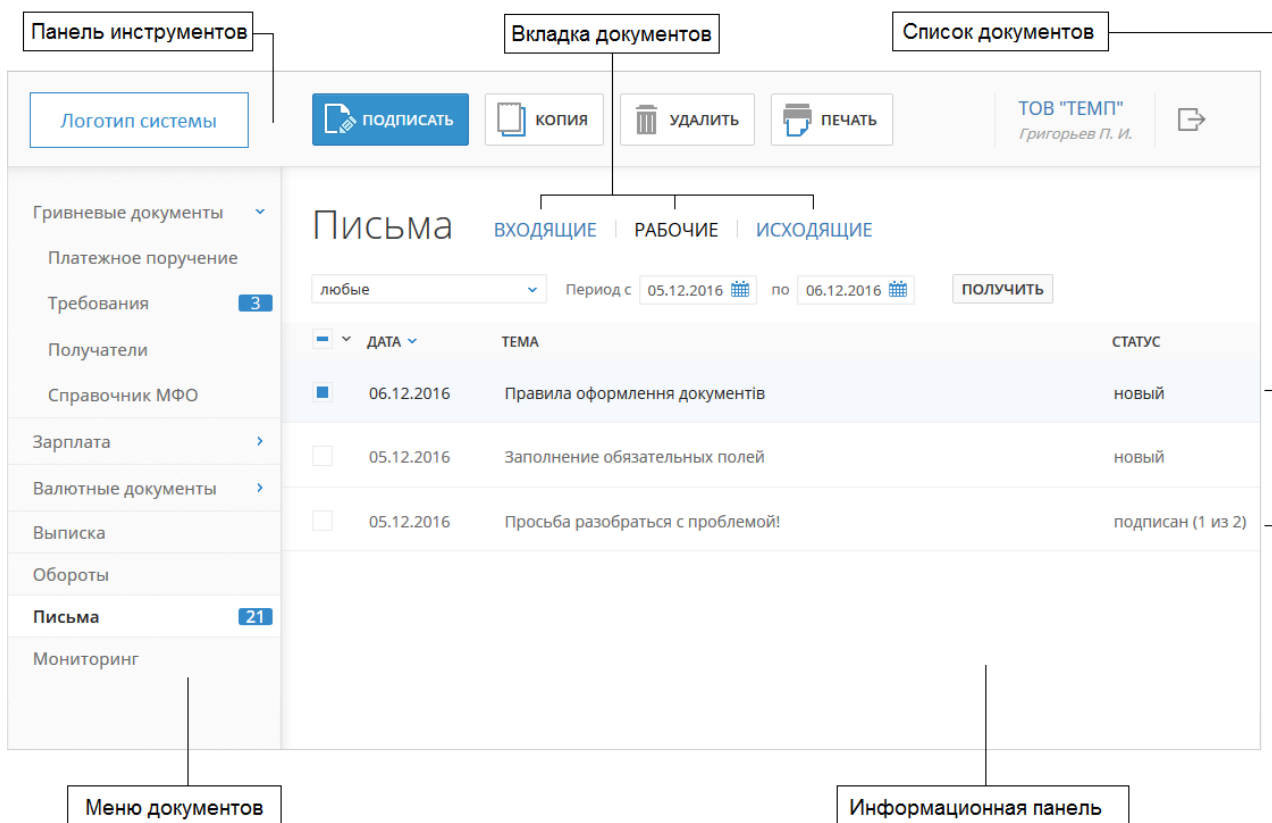


Рис. 1.1. АРМ Web-Банкинг

В АРМ Web-Банкинг выделяются следующие основные элементы интерфейса:

1. **Панель инструментов** — содержит следующие элементы:

- в левом верхнем углу – логотип банка, который является ссылкой для перехода на стартовую страницу АРМ. При наведении мышки на логотип появляется всплывающая подсказка, которая содержит версию АРМ Web-Банкинг и системы iBank 2 UA;
- в центральной верхней части – кнопки для выполнения доступных действий над документами, отчетами и справочниками. Состав кнопок зависит от того, на какой странице находится пользователь, от типа документа, отчета и справочника, от перечня доступных прав сотруднику организации;
- в правом верхнем углу – название клиента, которое является ссылкой для перехода к разделу **Мои данные**, под ним – фамилия и инициалы сотрудника организации, который осуществил вход в АРМ. Правее отображается кнопка для выхода из АРМ, при нажатии на которую осуществляется переход на страницу авторизации.

2. **Меню документов** — иерархическая структура документов, отчетов и справочников, с которыми может работать клиент.
3. **Информационная панель** — содержит список документов, отчетов, записей справочников с их основными реквизитами (состав полей списка может отличаться для разных разделов). На информационной панели также отображаются средства фильтрации.
4. **Строка состояния** — содержит информацию о выделенных документах или итоговую информацию отчетов.

Информационная панель

Информационная панель содержит список документов, разделенных по вкладкам, записей отчетов или справочников и представляет собой таблицу. Состав таблицы может отличаться в зависимости от типа документа, отчета или справочника. Также отображаются инструменты фильтрации (подробнее см. в подразделе [Фильтрация писем](#)).

В АРМ **Web-Банкинг** над списком документов, записей отчетов и справочников можно выполнять следующие действия:


- **Сортировать по столбцу.** Для сортировки необходимо щелкнуть левой кнопкой мыши по заголовку столбца таблицы. Направление сортировки (по убыванию или по возрастанию) указывается направлением стрелки и изменяется повторным нажатием по наименованию столбца. Во время выполнения сортировки возле стрелки отображается соответствующий индикатор загрузки.
- **Выбрать группу документов или записей справочника в списке.** Для этого необходимо отметить флаг из первого столбца таблицы для нужных записей списка. Повторное нажатие на флаг снимает выделение. При наличии в списке выделенных документов или записей справочника в нижней части информационной панели добавляется строка состояния, в которой отображается общее и выделенное количество записей списка и сумма выделенных документов.

Для выделения всех документов в списке необходимо нажать на флаг в заголовке таблицы. Если в списке присутствуют документы в статусе **Подписан**, то к флагу в заголовке таблицы добавляется выпадающий список, в котором можно отметить все документы в статусе **Новый, Подписан**.

- **Вернуться в начало списка.** Кнопка для возврата к началу списка отображается в правой нижней части информационной панели при прокрутке списка ниже пределов страницы.

Графический календарь

В АРМ **Web-Банкинг** для всех полей ввода дат реализована поддержка графического календаря. При этом дату можно вводить вручную или выбирать при помощи календаря. Для выбора даты при помощи календаря необходимо:

1. Щелкнуть указателем мыши на иконку графического календаря  в правой части поля ввода даты. В результате под или над полем (в зависимости от расположения поля) откроется окно графического календаря (см. [рис. 1.2](#)).
2. Выбрать нужный месяц и год. Установить нужный месяц и год можно двумя способами:
 - перелистать календарь по кнопкам << или >>;

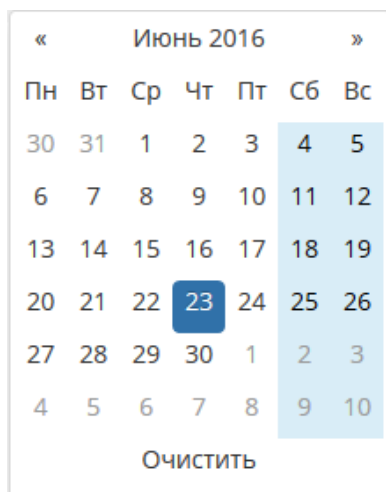


Рис. 1.2. Графический календарь

- нажать на месяц или год в заголовке календаря и в появившемся окне выбрать необходимый месяц или год.
3. Щелкнуть левой кнопкой мыши на нужную дату в окне календаря. При этом окно автоматически закроется, а в поле ввода подставится выбранная дата. Нажатие на кнопку **Очистить** очищает введенную дату в поле.

Если поле ввода даты перед открытием окна графического календаря было пустым, то в календаре устанавливается текущая дата. В противном случае при открытии календаря устанавливается заданная в поле дата.

Раздел 2

Письма

В АРМ **Web-Банкинг** предусмотрена возможность обмена письмами между клиентом и банком. Для перехода к списку писем необходимо выбрать пункт меню **Письма**. Входящие и исходящие письма объединены в одном разделе: для просмотра входящих писем необходимо выбрать вкладку **Входящие**, для просмотра исходящих писем – выбрать вкладку **Рабочие** или **Исходящие**. По умолчанию отображается список входящих писем.

Статусы писем в АРМ Web-Банкинг

Для писем в системе iBank 2 UA предусмотрено понятие **статус**. Статус отображает стадию его обработки.

В системе iBank 2 UA предусмотрены следующие статусы:

Новый — присваивается при создании и сохранении нового письма или при копировании, редактировании и сохранении существующего письма. Письмо со статусом **Новый** банк не рассматривает и не обрабатывает.

Подписан — присваивается в случае, если письмо подписано, но число подписей под письмом меньше необходимого.

Доставлен — присваивается письму, когда число подписей под письмом соответствует необходимому для рассмотрения банком. Статус **Доставлен** является для банка указанием начать обработку письма (исполнить или отвергнуть).

Доставлен клиенту — присваивается входящим письмам.

На обработке — присваивается письму при его выгрузке в АБС банка (после успешно пройденных проверок АБС).

На исполнении — присваивается при принятии письма к исполнению.

Исполнен — присваивается письму при его исполнении банком.

Отвергнут — присваивается письму, непринятому к исполнению. При отказе от исполнения указывается причина отказа.

Удален — присваивается письму, удаленному клиентом. Письма со статусом **Удален** не отображаются в АРМ **Web-Банкинг**.

На отзыв — присваивается письму, для которого было создано заявление на аннулирование (отзыв из Банка) документа, но число подписей под заявлением меньше необходимого (подробнее см. в подразделе **Отзыв писем**).

Отзывается — присваивается письму, для которого было создано заявление на аннулирование (отзыв из Банка) и число подписей под ним соответствует необходимому для рассмотрения банком (подробнее см. в подразделе **Отзыв писем**).

На [рис. 2.1](#) представлен типичный граф возможных статусов писем со штатными переходами.

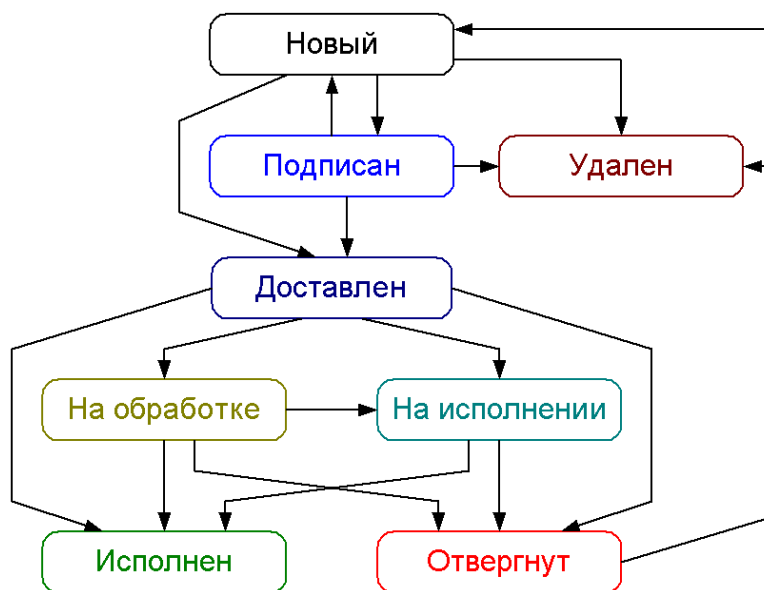


Рис. 2.1. Процесс изменения статусов писем

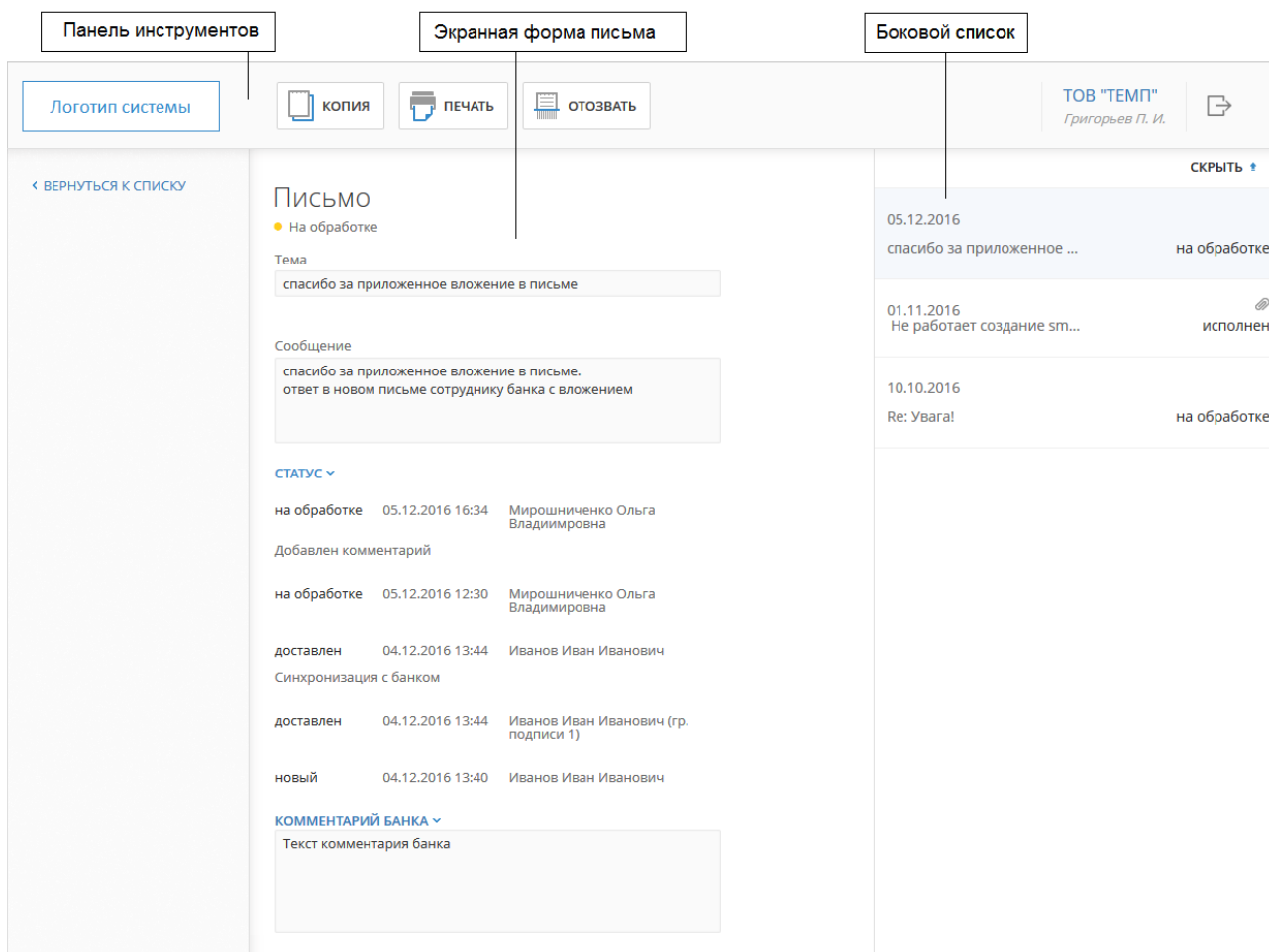
Страница Редактор

Основная работа клиента с письмами (создание, редактирование, сохранение и др.) осуществляется на странице **Редактор**, внешний вид которого представлен на [рис. 2.2](#).

Страница **Редактор** может находиться в режиме просмотра (в этом случае поля недоступны для изменения) и в режиме редактирования (в этом случае поля доступны для изменения).

Основными элементами интерфейса страницы **Редактор** являются:

1. **Панель инструментов** — внешний вид и назначение аналогично панели инструментов на других страницах АРМ **Web-Банкинг** (подробнее см. в подразделе [Интерфейс АРМ Web-Банкинг](#)).
2. Ссылка **Вернуться к списку** — расположена в левой части страницы **Редактор** в режиме просмотра и предназначена для возврата к списку писем.
Для возврата к списку писем из страницы **Редактор** в режиме редактирования необходимо нажать кнопку **Отмена** на панели инструментов.
3. **Боковой список** — отображается в правой части страницы **Редактор** в режиме просмотра. Боковой список дублирует список писем для быстрого перехода по записям без возврата к основному списку. По умолчанию боковой список свернут. Для его отображения необходимо нажать на ссылку **Показать список**, для скрытия — на ссылку **Скрыть**.
4. **Заголовок** — отображается значение **Письмо** в верхней части страницы под панелью инструментов.
5. **Экранная форма** — перечень полей с реквизитами письма.
6. Ссылка **Статус** — рядом со ссылкой отображается текущий статус письма. При нажатии на ссылку раскрывается история письма, которая представляет собой таблицу и содержит описания действия над письмом: время действия и ФИО владельца ключа ЭЦП, который выполнял данное действие. При подписи письма после ФИО владельца ключа в скобках указывается группа подписи ключа ЭЦП. Для скрытия истории необходимо повторно нажать на ссылку **Статус**.

Рис. 2.2. Страница **Редактор** (режим просмотра)

7. Ссылка **Комментарий банка** — отображает комментарий к письму, который добавил сотрудник банка. Нажатие на ссылку раскрывает поле, в котором можно прочесть комментарий. Данная ссылка не отображается при отсутствии комментария банка к письму.

Фильтрация писем

Фильтрация позволяет отображать в списке только письма, которые удовлетворяют требуемым условиям. Фильтр не удаляет записи списков и не перемещает их между вкладками, а влияет только на отображение в списке. Панель фильтра расположена над списком писем.

На вкладках **Рабочие** и **Исходящие** доступен фильтр по статусам. Для установки фильтра необходимо в списке статусов выбрать *Любые* (все статусы), *Новые* (письма в статусе Новый), *Подписанные* (письма со статусом Подписан), *Отвергнутые* (письма в статусе Отвергнут), *В банке* (письма со статусом Доставлен, На обработке, На исполнении) или *Исполненные* (письма в статусе Исполнен). В результате в списке будут отображены письма в выбранных статусах. Подробнее о статусах писем см. в подразделе **Статусы писем в АРМ Web-Банкинг**.

На всех вкладках доступен фильтр по периоду дат. Для установки данного фильтра в поля **с** и **по** следует ввести (или выбрать при помощи графического календаря) даты начала и окончания периода соответственно, за который необходимо отобразить записи и нажать кнопку **Получить**. Если нажать кнопку **Получить** и не указать дату:

- начала периода, то в поле подставится дата самого раннего письма в списке и на информационной панели отобразятся все письма;
- окончания периода, то в поле автоматически подставится текущая дата.


Возможно одновременно использовать фильтр по статусу и фильтр по периоду.

При выполнении фильтрации кнопка **Получить** становится неактивной и в ней отображается индикатор загрузки.

Входящие письма

В списке писем непрочитанные входящие письма отображаются жирным шрифтом, кроме того, общее число непрочитанных писем отображается возле названия пункта меню **Письма**.

Для каждого письма в списке отображается следующая информация:

- Флаг для выбора письма из списка;
- **Дата** — дата письма;
- Иконка наличия вложенных файлов , отсутствует для писем без вложений;
- **Тема** — тема письма.

Внешний вид экранной формы входящего письма представлен на [рис. 2.3](#).

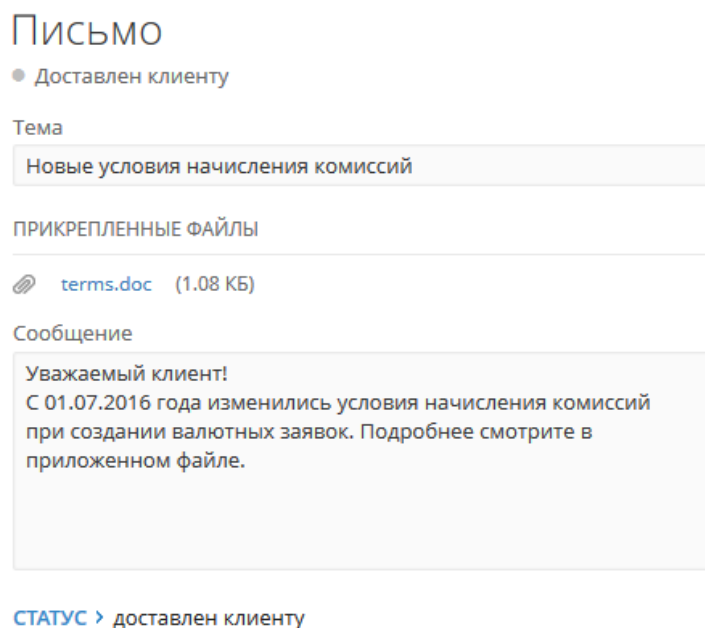


Рис. 2.3. Экранная форма входящего письма

Над письмами доступны следующие операции:


- **Сортировка списка писем** (подробнее см. в подразделе [Информационная панель](#)).
- **Фильтрация списка писем по дате** (подробнее см. в подразделе [Фильтрация писем](#)).
- **Печать одного/группы писем** (подробнее см. в подразделе [Печать писем](#)).

- **Ответ на письмо.** Для создания ответа на входящее письмо необходимо щелчком левой кнопки мыши по нужному письму в списке перейти на страницу **Редактор** и нажать кнопку **Ответить** на панели инструментов. В результате будет выполнен переход на страницу **Редактор** нового письма, в котором:
 - Тема письма будет сформирована следующим образом: **Re: + <тема исходного письма>**.
 - Вложенные файлы не выбраны.
 - Текст письма будет сформирован следующим образом: **> + <текст исходного письма>**.
- **Сохранение вложенного файла.** Для сохранения вложенного файла необходимо щелчком левой кнопки мыши по нужному письму в списке перейти на страницу **Редактор** и в разделе **Прикрепленные файлы** щелкнуть левой кнопкой мыши по названию файла в списке. В результате на экране появится стандартный запрос web-браузера для сохранения файла.

Исходящие письма

Для просмотра списка исходящих писем необходимо после выбора пункта меню **Письма** перейти на вкладку **Рабочие** (письма, которые еще не отправлены в банк или отвергнутые банком письма) или **Исходящие** (письма, которые отправлены в банк).

Для каждого письма в списке отображается следующая информация:

- Флаг для выбора письма из списка;
- **Дата** — дата письма;
- Иконка наличия вложенных файлов , отсутствует для писем без вложений;
- **Тема** — тема письма;
- **Статус** — статус письма.

Над письмами доступны следующие операции:

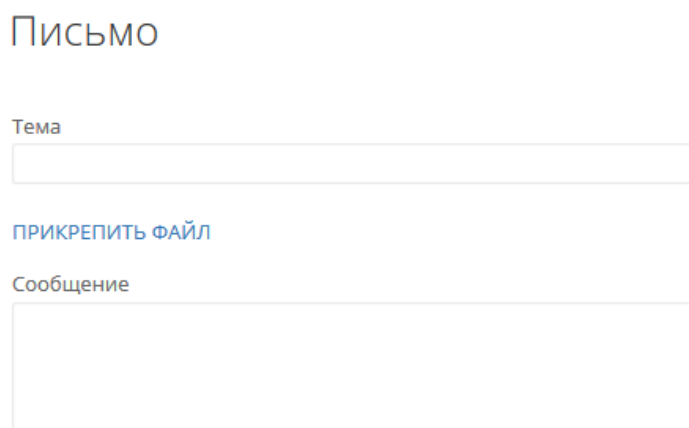
- **Сортировка списка писем** (подробнее см. в подразделе [Информационная панель](#)).
- **Фильтрация списка писем** (подробнее см. в подразделе [Фильтрация писем](#)).
- **Стандартные операции:** создание, копирование, редактирование, удаление, подпись, печать, отзыв, (подробнее см. в подразделе [Управление письмами](#)).
- **Сохранение вложенных файлов** (выполняется аналогично входящим письмам).

Заполнение полей письма

Для создания письма необходимо на странице **Письма** нажать кнопку **Создать** на панели инструментов. В результате будет выполнен переход на страницу **Редактор** с экранной формой письма (см. [рис. 2.4](#)).

Ниже приведены основные рекомендации по заполнению полей документа:

- Если на стороне банка настроены шаблоны для создания писем, то тема письма представляет собой выпадающий список с возможностью ввода значений вручную. В списке содержатся настроенные банком шаблоны для создания писем. При выборе значения из списка будут автоматически заполнены поля **Тема письма** и **Текст письма** из информации о выбранном шаблоне. При этом текст письма может быть дополнен или изменен.



ПИСЬМО

Тема

ПРИКРЕПИТЬ ФАЙЛ

Сообщение

Рис. 2.4. Экранная форма исходящего письма

- Если на стороне банка шаблоны для создания писем не настроены, то тема письма представляет собой однострочное редактируемое поле.
- Для добавления вложения необходимо щелкнуть левой кнопкой мыши по ссылке **Прикрепить файл**. В результате на экране появится стандартное для web-браузера окно выбора файла. Количество вложенных файлов не ограничено, при этом допустимый общий размер вложенных файлов настраивается на стороне банка.

При наличии вложенных файлов раздел **Прикрепить файл** становится списком. Для каждого файла в списке отображается его название и расширение, размер, а также кнопка удаления вложения из письма.

Для сохранения документа необходимо нажать кнопку **Сохранить** на панели инструментов. При отсутствии ошибок страница **Редактор** перейдет в режим просмотра.

При нажатии кнопки **Отмена** на панели инструментов выполняется переход к списку документов без сохранения нового документа. При этом перед закрытием страницы **Редактор** на экране появится запрос с просьбой подтвердить закрытие страницы или отказаться от него.

Управление письмами

Копирование писем

Новое письмо можно создать путем копирования существующего письма. Такая необходимость может возникнуть в случае создания однотипных писем. Для копирования необходимо щелчком левой кнопки мыши по нужному письму в списке перейти на страницу **Редактор** и нажать кнопку **Копия** на панели инструментов.

В результате будет выполнен переход на страницу **Редактор** в режиме редактирования, на которой значения полей будут скопированы из исходного документа. Для создания нового письма необходимо изменить значения полей (в случае необходимости) и нажать кнопку **Сохранить** на панели инструментов.

При нажатии кнопки **Отмена** на панели инструментов выполняется переход к списку писем без сохранения копии. При этом перед закрытием страницы **Редактор** на экране появится запрос с просьбой подтвердить закрытие страницы или отказаться от него.

Копирование поддерживается как одного, так и группы писем. Для копирования группы писем их необходимо выделить в списке и нажать кнопку **Копия** на панели инструментов. В результате будет выполнен переход на страницу **Копирование документов**, которая содержит:

- Номер письма-оригинала и письма-копии;
- Результат операции для каждого копируемого письма. **ОК** в качестве результата означает, что письмо было успешно скопировано. **Ошибка** в качестве результата означает, что письмо не было скопировано, при этом также отображается причина ошибки.

Редактирование писем

Редактировать можно письма со статусом **Новый**, **Подписан**¹, **Отвергнут**².

Для редактирования письма необходимо щелчком левой кнопки мыши по нужному письму в списке перейти на страницу **Редактор** и нажать кнопку **Изменить** на панели инструментов. После внесения изменений письмо необходимо сохранить (кнопка **Сохранить** на панели инструментов).

При нажатии кнопки **Отмена** на панели инструментов страница **Редактор** переходит в режим просмотра без сохранения изменений. При этом на экране появится запрос с просьбой подтвердить отмену редактирования или отказаться от него.

Удаление писем

Удалить можно письма со статусом **Новый**, **Подписан**³, **Отвергнут**.

Для удаления письма необходимо щелчком левой кнопки мыши по нужному письму в списке перейти на страницу **Редактор** и нажать кнопку **Удалить** на панели инструментов. Перед удалением на экране появится запрос с просьбой подтвердить удаление или отказаться от него.

Удаление поддерживается как для одного, так и для группы писем. Для группового удаления писем необходимо выделить их в списке и нажать кнопку **Удалить** на панели инструментов. В результате будет выполнен переход на страницу **Удаление документов**, которая содержит:

- Номер удаляемого письма;
- Результат операции для каждого удаляемого письма. **ОК** в качестве результата означает, что письмо было успешно удалено. **Ошибка** в качестве результата означает, что письмо не было удалено, при этом также отображается причина ошибки.

Внимание!

Для возможности удаления группы писем все выделенные письма должны быть доступны для удаления.

Подпись писем

Для каждого типа документа в системе iBank 2 UA сотрудником банка настраивается необходимое количество подписей под документом для принятия его банком к рассмотрению.

Все сотрудники организации, имеющие право подписи, распределены по группам прав подписи. Как правило, директор и его заместители имеют право первой подписи и, соответственно, относятся к первой группе. Главный бухгалтер и его заместители, как правило, имеют право второй подписи и относятся ко второй группе.

¹За исключением документов, подписанных ключом старшей группы подписи.

²Возможность редактирования отвергнутых документов настраивается на стороне банка.

³См. п.2.

Минимальное количество групп электронной подписи – одна. Максимальное количество групп подписи – восемь. Как правило, клиент задает две группы подписи – директора и главного бухгалтера.

При наличии более чем одной группы подписи, документ подписывается сначала представителем одной группы, потом представителем другой группы. Последовательность подписи не имеет значения.

Документ нельзя подписать одной группой подписи более одного раза или группой подписи, которая больше необходимого количества подписей под документом (например, нельзя подписать третьей группой подписи документ, которому необходимо только две группы подписи для принятия к рассмотрению банком).

Как только новый документ подписан одним из сотрудников, он перейдет в статус **Подписан**, при условии, что число требуемых подписей под документом больше одной, в противном случае документ перейдет в статус **Доставлен**. При наложении на документ последней необходимой группы подписи он перейдет в статус **Доставлен**.

Для подписи писем необходимо щелчком левой кнопки мыши по нужному письму в списке перейти на страницу **Редактор** и нажать кнопку **Подписать** на панели инструментов.

Внимание! _____

При подписи документа съемный носитель информации, содержащий секретный ключ ЭЦП клиента, должен быть подключен к компьютеру клиента.

Подпись поддерживается как для одного, так и для группы писем. Для подписи группы писем их необходимо выделить в списке и нажать кнопку **Подписать** на панели инструментов. В результате будет выполнен переход на страницу **Подпись документов**, которая содержит:

- Номер подписываемого письма;
- Результат операции для каждого подписываемого письма. **ОК** в качестве результата означает, что письмо было успешно подписано. **Ошибка** в качестве результата означает, что письмо не было подписано, при этом также отображается причина ошибки.

Внимание! _____

Для возможности подписи группы писем все выделенные письма должны быть доступны для подписи.

Печать писем

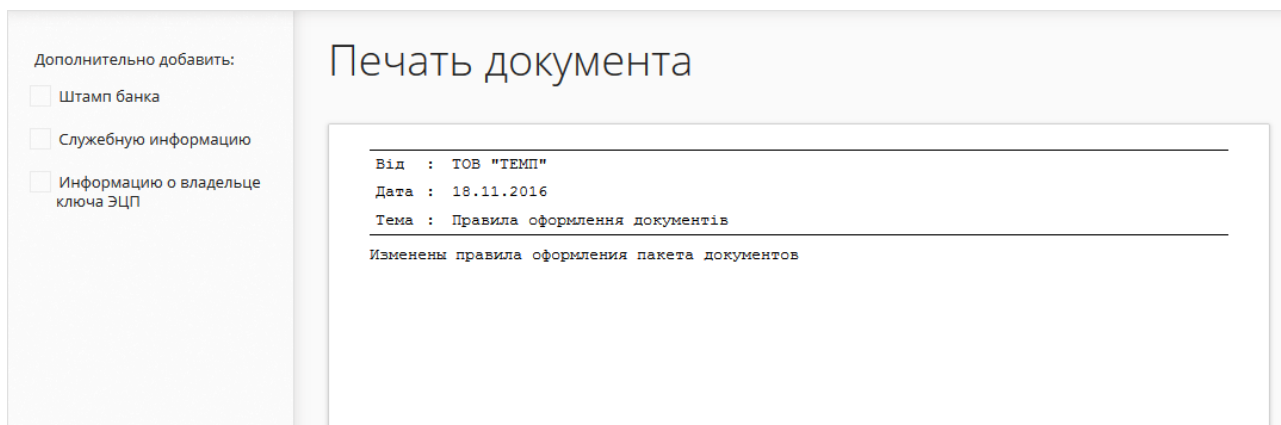
Для вывода писем на печать необходимо выполнить следующие действия:

1. Открыть страницу **Печать документа**, на которой отображается внешний вид печатной формы документа, для чего щелчком левой кнопки мыши по нужному письму в списке перейти на страницу **Редактор** и нажать кнопку **Печать** на панели инструментов.

Внешний вид страницы **Печать документа** представлен на [рис. 2.5](#).

Для закрытия страницы **Печать документа** необходимо нажать кнопку **Отмена** на панели инструментов.

2. Отметить или снять отметки с флагов отображения дополнительной информации в печатной форме. Возможно настроить отображение следующей дополнительной информации:
 - штамп банка;

Рис. 2.5. Страница **Печать документа**

- служебная информация, которая содержит внутренний идентификатор документа в системе iBank 2 UA, а также информацию о подписи письма: идентификатор ключа ЭЦП и дата подписи;
- ФИО владельцев ключей ЭЦП, которыми был подписан документ (отображается только для ключей ЭЦП с первой и второй группами подписи).

3. Нажать кнопку **Печать** на панели инструментов. В результате на экране откроется стандартное для web-браузера окно настройки печати. В этом окне необходимо подтвердить вывод на печать кнопкой **ОК** или отказаться от печати кнопкой **Отмена**.

Печать поддерживается как для одного, так и для группы писем. Для печати группы писем их необходимо выделить в списке и нажать кнопку **Печать** на панели инструментов. В результате будет выполнен переход на страницу **Печать документов**, на которой будут отображаться печатные формы выбранных писем. При этом панель с отметками отображения дополнительной информации является общей для всех писем и содержит варианты, которые доступны хотя бы одному из писем. При включении отметок с дополнительной информацией настройки применяются только для тех писем, статус которых поддерживает ее отображение.

Отзыв писем

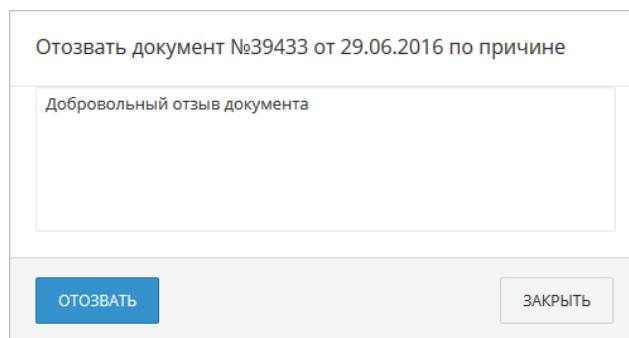
Отзыв используется для аннулирования доставленных в банк, но еще не исполненных, документов. Для отзыва письма необходимо щелчком левой кнопки мыши по нужному письму в списке перейти на страницу **Редактор** и нажать кнопку **Отозвать** на панели инструментов.

В результате на экране появится диалоговое окно для ввода причины аннулирования документа (см. [рис. 2.6](#)). По умолчанию причиной аннулирования документа является добровольный отзыв. Для отмены отзыва письма необходимо нажать кнопку **Заккрыть**, для подтверждения – кнопку **Отозвать**.

После успешного создания отзыва автоматически выполняется его подпись. При этом письмо переходит в статус **На отзыв**, если отзыв подписан не всеми необходимыми группами подписей, либо в статус **Отзывается**, если отзыв подписан всеми необходимыми группами подписей.

При нажатии кнопки **Отозвать** на панели инструментов для письма в статусе **На отзыв** на экране появляется диалоговое окно отзыва с указанной ранее причиной отзыва, которая недоступна для изменения. Нажатие кнопки **Отозвать** выполняет подпись отзыва, нажатие кнопки **Заккрыть** закрывает диалоговое окно без наложения подписи на отзыв.

Информация об истории изменения статуса отзыва отображается вместе с историей письма.



Отозвать документ №39433 от 29.06.2016 по причине

Добровольный отзыв документа

ОТЗВАТЬ ЗАКРЫТЬ

The image shows a web dialog box with a title bar containing the text 'Отозвать документ №39433 от 29.06.2016 по причине'. Below the title bar is a large text input field with the placeholder text 'Добровольный отзыв документа'. At the bottom of the dialog, there are two buttons: a blue button labeled 'ОТЗВАТЬ' and a white button labeled 'ЗАКРЫТЬ'.

Рис. 2.6. Диалоговое окно для ввода причины аннулирования документа

После исполнения отзыва отзываемое письмо переходит в статус **Отвергнут**. После отвержения отзыва вместо статуса **Отзывается** отображается текущий статус письма. При этом после исполнения или отвержения отзыва в истории письма не отображается история отзыва.

Раздел 3

Источники дополнительной информации

С дополнительной информацией по данной тематике можно ознакомиться в документах:

- *Райффайзен Банк Аваль. Web-Банкинг для бизнес клиентов. Руководство пользователя*
- *Общая информация о системе электронного банкинга iBank 2 UA*

Примечание: _____

Со всеми предложениями и пожеланиями по документации обращайтесь по электронному адресу support@bifit.ua
