

**Система iBank 2 UA.  
Руководство оператора  
частных клиентов**

Полное руководство (версия 2.0.15.2)

# Оглавление

Предисловие . . . . .	3
<b>1 Общая информация об АРМе Операционист</b>	<b>4</b>
Введение . . . . .	4
Требования к системе . . . . .	5
Вход в АРМ Операционист . . . . .	6
<b>2 Интерфейс и настройки АРМа Операционист</b>	<b>9</b>
Интерфейс АРМа Операционист . . . . .	9
Меню АРМа <b>Операционист</b> . . . . .	9
Панель инструментов . . . . .	11
Дерево документов . . . . .	11
Информационная панель . . . . .	11
Список документов . . . . .	12
Работа с фильтрами документов . . . . .	14
Настройки АРМа <b>Операционист</b> . . . . .	17
Горячие клавиши . . . . .	18
<b>3 Работа в АРМе Операционист</b>	<b>20</b>
Виды и статусы документов . . . . .	20
Виды документов в АРМе <b>Операционист</b> . . . . .	20
Статусы документов в iBank 2 UA . . . . .	20
Работа с документами в АРМе <b>Операционист</b> . . . . .	21
Окно <b>Редактор документов</b> . . . . .	21
Предварительный просмотр печатной формы документа . . . . .	24
Печать документа . . . . .	25
Групповые операции над документами . . . . .	26
Обработка документов . . . . .	27
Способы принятия решений по документам в АРМе <b>Операционист</b> . . . . .	27
Проверка ЭЦП клиента . . . . .	28
Работа с письмами . . . . .	28
Получение и обработка входящих писем . . . . .	29
Создание писем . . . . .	30
Работа с выписками . . . . .	32
Получение выписки по счету клиента . . . . .	32
Получение выписки по банковской карте . . . . .	35
Работа со справочниками . . . . .	37
Справочник <b>Причины отказа</b> . . . . .	37
Справочник <b>Клиенты</b> . . . . .	38

**4 Источники дополнительной информации**

41

## Предисловие

Данное руководство предназначено для сотрудников банка – операционистов – работающих в системе iBank 2 UA с помощью автоматизированного рабочего места (АРМ) **Операционист**. В документе описан АРМ **Операционист частных клиентов** (далее по тексту – просто АРМ **Операционист**).

Раздел **Общая информация об АРМе Операционист** включает в себя сведения о назначении АРМа **Операционист**, о его функциональных возможностях.

Основные элементы интерфейса и настройки АРМа **Операционист** рассмотрены в разделе **Интерфейс и настройки АРМа Операционист**.

Раздел **Работа в АРМе Операционист** описывает основные действия сотрудника банка при работе с АРМом **Операционист**.

## Глава 1

# Общая информация об АРМе Операционист

### Введение

Автоматизированное Рабочее Место (АРМ) **Операционист** — это одно из рабочих мест для банковских сотрудников в системе электронного банкинга iBank 2 UA. АРМ **Операционист** предназначен для исполнения банковскими сотрудниками роли операциониста. Роль операциониста в системе iBank 2 UA заключается в ручной обработке документов, поступивших от клиентов банка по каналам электронного банкинга. АРМ **Операционист** широко применяется в тех банках, которые не используют Шлюз iBank 2 UA для синхронизации с БД iBank 2 UA и АБС банка.

В списке ниже представлены ключевые функциональные возможности АРМа **Операционист**:

- Просмотр и печать документов, добавление комментариев к ним;
- Проверка аутентичности документов (проверка ЭЦП клиента в документе);
- Принятие решений по документам;
- Просмотр отчётов.

АРМ **Операционист** реализован как Java-апплет и представляет концепцию так называемого «тонкого клиента»: на компьютере пользователя не нужно устанавливать специализированное ПО и хранить конфиденциальные данные на жёстком диске. Для работы с АРМом достаточно иметь установленную виртуальную Java-машину (Sun JRE или MS JVM), доступ к Серверу Приложения iBank 2 UA по локальной сети или Интернет и веб-браузер. С помощью веб-браузера пользователь загружает на свой компьютер Java-апплет **Операционист**, в котором и происходит работа банковского сотрудника в системе iBank 2 UA.

## Требования к системе

Для работы с системой операционисту необходимы:

1. Компьютер, минимально необходимые и рекомендуемые параметры которого указаны ниже:

	Минимальные требования	Рекомендуется
Процессор	Intel Pentium 166 МГц	Intel Celeron 300
Оперативная память	32 Мбайт	64 Мбайт
Операционная система	Windows 98/Me/NT/2000/XP/2003	Windows Me/NT/2000/XP/2003

Кроме вышеперечисленных требований рекомендуется наличие в компьютере операциониста дисковод для 3,5" гибких дисков или другого устройства чтения-записи информации со съемных носителей. Съемный носитель информации (например, на 3,5" гибкий диск) необходим для записи на него файла с Хранилищем ключей ЭЦП операциониста.

Рекомендуется также наличие принтера, на котором будут распечатываться финансовые документы клиентов.

2. Установленный на компьютере Web-браузер с установленной Java-машиной (Java Runtime Environment). В качестве Web-браузера рекомендуется использовать одну из следующих программ:

- Microsoft Internet Explorer;
- Netscape Communicator;
- Mozilla;
- Opera;

Для установки на компьютере операциониста виртуальной Java-машины с Web-сайта разработчика (<http://www.bifit.com.ua/distribute/system/index.html>) необходимо загрузить один из установочных файлов (в зависимости от используемого Web-браузера):

- MS JVM 3810 for Windows 95/98/Me/NT/XP — виртуальная Java-машина для ОС Windows 95/98/Me/NT/XP для Web-браузера Internet Explorer версии 4.0 и выше;
- MS JVM 3805 for Windows 2000 — виртуальная Java-машина для ОС Windows 2000 для Web-браузера Internet Explorer версии 4.0 и выше;
- Sun Java Plugin 5.0 for Windows — виртуальная Java-машина для ОС Windows 95/98/Me/NT/2000/XP/2003 для всех Web-браузеров.

Настоятельно рекомендуется использовать последний из перечисленных вариантов.

При установке Sun Java Plugin следует выбрать установку типа «Custom» и указать установку поддержки дополнительных языков и шрифтов (Support for additional languages, Additional font and media support). В процессе установки требуется также выбрать Web-браузер, с которым будет работать Sun Java Plugin (указывается Web-браузер, который будет использоваться при работе с iBank 2 UA).

3. Доступ в Интернет. Для работы с системой достаточной является скорость соединения 14,4 Кбит/сек. Рекомендуемая скорость соединения — 33,6 Кбит/сек. В случае доступа в Интернет по телефонной коммутируемой линии необходимо наличие современного модема. При работе с АРМом **Операционист** в рамках локальной сети банка необходим доступ к адресу, на котором находится Сервер Приложения iBank 2 UA.

Для работы с АРМом **Операционист** необходимо зарегистрироваться в системе iBank 2 UA с помощью АРМа **Регистратор сотрудников банка**. Подробно данная процедура описана в руководстве *Регистрация банковских сотрудников в системе iBank 2 UA*.

## Вход в АРМ Операционист

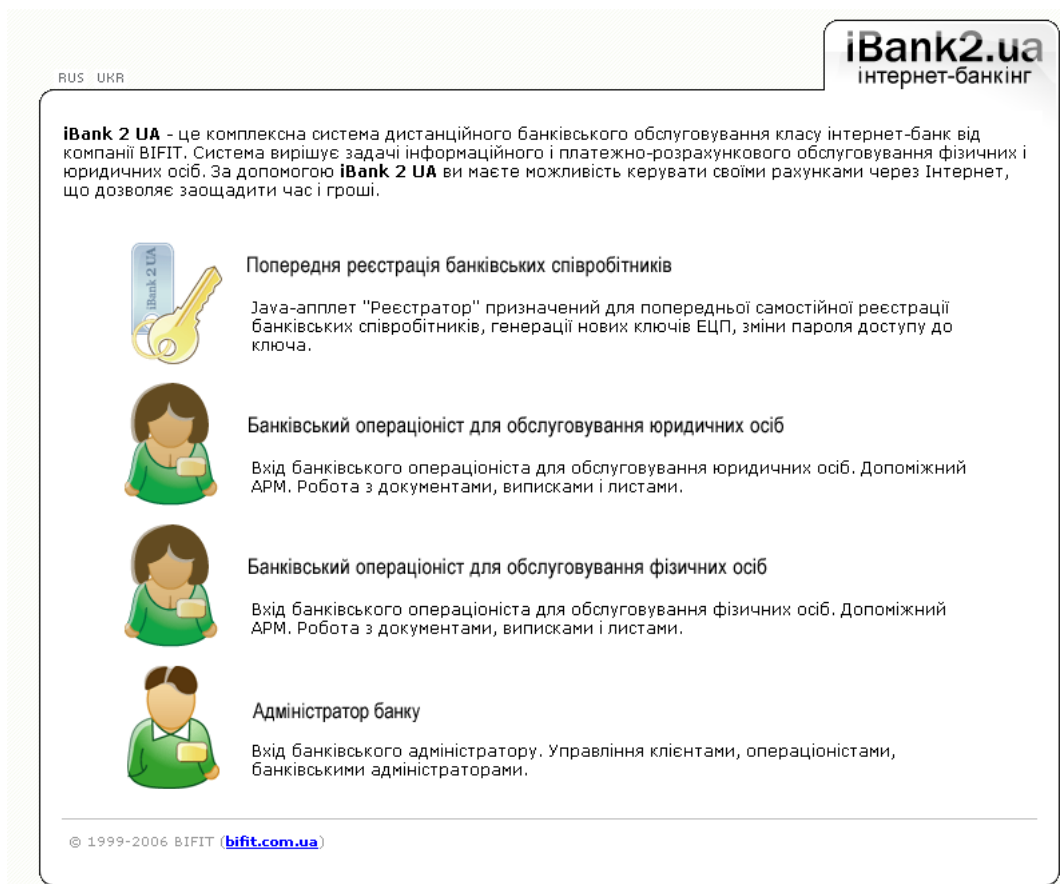
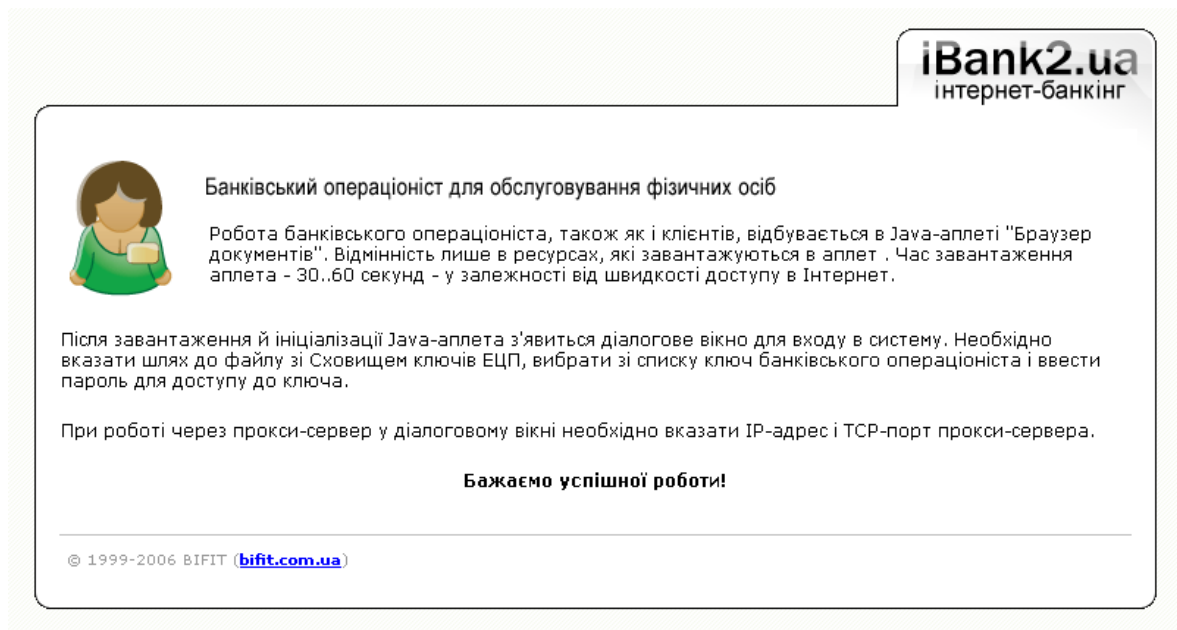
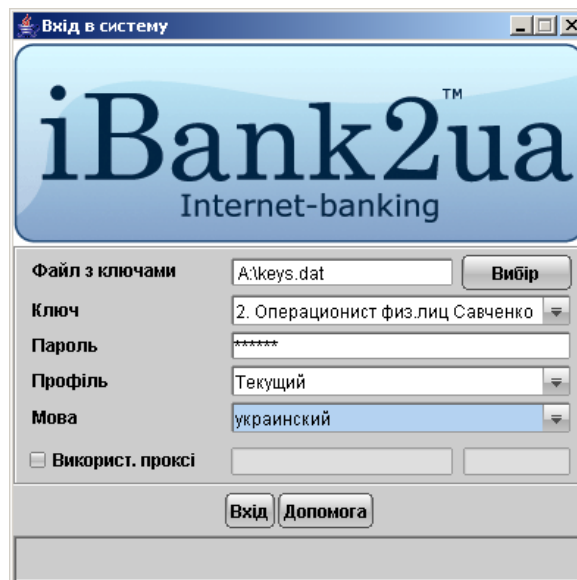


Рис. 1.1. Главная html-страница системы iBank 2 UA для банковских сотрудников

Текущая работа операциониста осуществляется в АРМе **Операционист**, который представляет собой Java-апплет. Для работы с ним запустите веб-браузер, зайдите с его помощью на стартовую веб-страницу iBank 2 UA, предназначенную для банковских сотрудников, и выберите пункт **Банковский операционист для обслуживания физических лиц** (см. [рис. 1.1](#)). В браузере загрузится стартовая html-страница (см. [рис. 1.2](#)), после чего через 15-30 секунд (в зависимости от скорости доступа в Интернет или локальную сеть) на экране откроется окно **Вход в систему**, предназначенное для входа в АРМ **Операционист** (см. [рис. 1.3](#)).

Для входа в АРМ **Операционист** выполните следующие действия:

Рис. 1.2. Стартовая html-страница для загрузки Java-апплета **Операционист**Рис. 1.3. Окно **Вход в систему**

1. Вставьте в дисковод дискету или иной съёмный носитель с файлом Хранилища ключей ЭЦП и укажите с помощью кнопки **Выбрать** путь к этому файлу в поле **Файл с ключами**.
2. С помощью выпадающего списка поля **Ключ** выберите необходимый ключ и введите пароль к ключу в поле **Пароль**. При вводе пароля учитываются язык и регистр вводимых символов.

3. С помощью выпадающего списка поля **Профиль** выберите необходимый профиль работы. Профиль **Текущий** загружает настройки, установленные во время последнего сеанса работы; профиль **По умолчанию** загружает настройки, принятые по умолчанию.
4. Если для подключения проху-сервер не используется, снимите галочку в поле **Использовать прокси**. Если для подключения используется проху-сервер заполните поля **IP-адрес** и **порт**. После нажатия кнопки **Вход**, выведется окно аутентификации проху-сервера (см. [рис. 1.4](#)), в зависимости от настроек банка. В окне **Прокси-аутентификация** необходимо ввести логин и пароль проху-сервера после чего нажмите кнопку **Подключиться**.

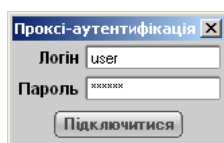


Рис. 1.4. Запрос аутентификации проху-сервера

**Внимание!**

---

В системе iBank 2 UA поддерживается тип аутентификации проху-сервера – Basic.

---

В случае ошибки ввода пароля система выдаст предупредительное сообщение. Проверьте правильность вводимой информации и повторите попытку входа в АРМ **Операционист**. В случае успешного входа откроется основное окно АРМа **Операционист** (см. [рис. 2.1](#)), в котором осуществляется работа операциониста в рамках iBank 2 UA.

## Глава 2

# Интерфейс и настройки АРМа Операционист

### Интерфейс АРМа Операционист

Основное окно АРМ **Операционист** представлено на [рис. 2.1](#) и содержит следующие элементы:

- **Заголовок окна** — содержит название приложения.
- **Меню** — содержит в себе основные команды АРМа **Операционист**.
- **Панель инструментов** — содержит в себе кнопки, ассоциированные с наиболее часто применяемыми командами.
- **Дерево документов**<sup>1</sup> — иерархическая структура документов, с которыми работает операционист; имеет различный вид в зависимости от набора прав операциониста.
- **Информационная панель** — таблица со списком документов выбранной ветки дерева и вкладки на информационной панели.
- **Строка состояния** — отображение информационных сообщений о выполнении текущей операции.
- **Индикатор процесса** — графическое отображение процесса выполнения команды пользователя.

### Меню АРМа Операционист

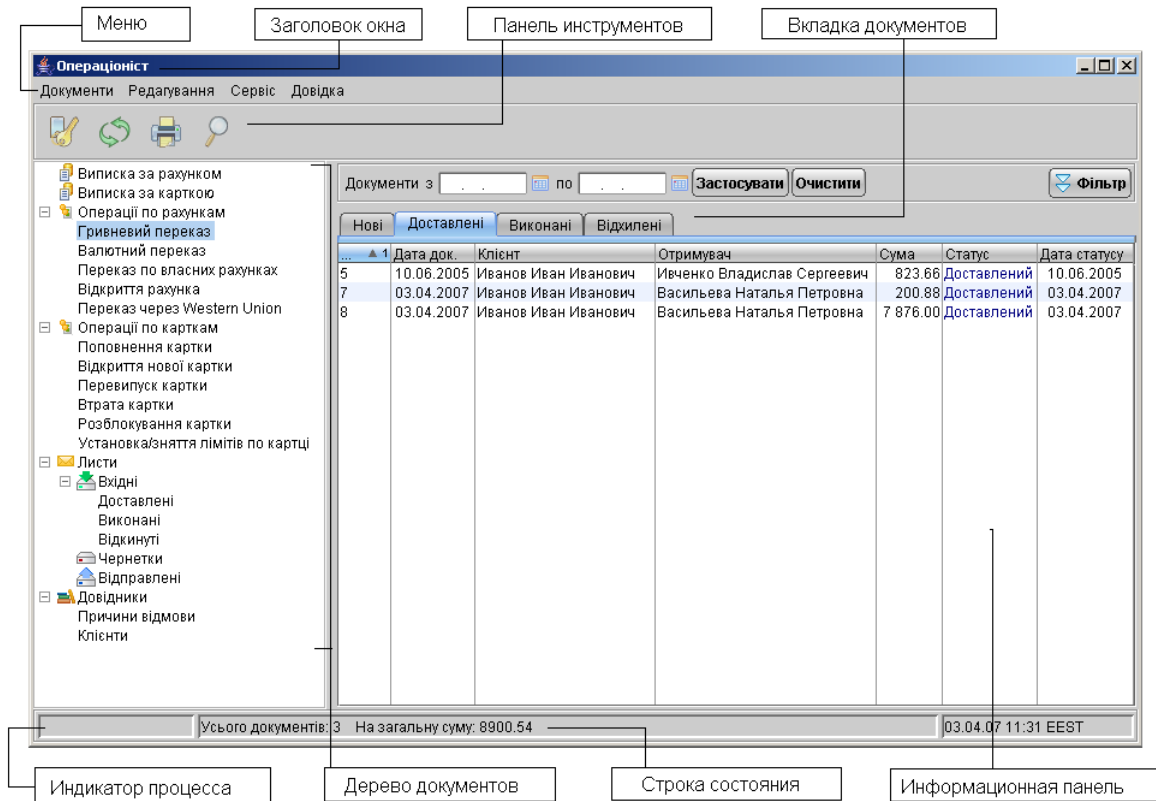
Меню АРМа **Операционист** содержит следующие элементы:

**Документы** — основные операции над документами, отчетами и письмами:

- создание нового исходящего письма;
- предварительный просмотр документов и отчетов;
- печать документов и отчетов;

---

<sup>1</sup>Под документами в настоящей главе об интерфейсе АРМа понимается следующее: документы клиентов, отчёты, справочники.

Рис. 2.1. Основное окно АРМа **Операционист**

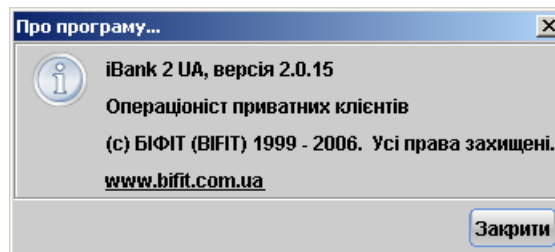
- виход из АРМа.

**Правка** – выполнение операций над списком документов:

- обновление списка документов;
- поиск документа.

**Сервис** – позволяет произвести перезапуск АРМа, а также изменить различные настройки (настройка фильтров, получения писем и печати документов).

**Справка** – позволяет просмотреть информацию о версии системы iBank 2 UA, а также полное наименование АРМа.

Рис. 2.2. Окно **О** программе...

## Панель инструментов

Панель инструментов содержит следующие кнопки:



**Подключение** — вход в систему. Применяется при необходимости войти в систему с другим ключом (или другому пользователю), для смены языка АРМа (украинский или русский) без перезагрузки Java-апплета;



**Обновить** — обновляет список документов в выбранной ветке дерева и закладке информационной панели;



**Печать** — выводит на печать выбранный документ, отчёт;



**Поиск документа** — открывает окно поиска документа в выбранной ветке.

## Дерево документов

Дерево документов предназначено для упорядочивания веток с документами и их удобного расположения в АРМе. В общем виде структуру дерева документов можно представить следующим образом:

**Категория документа** — объединение документов по категориям, например, категории операции по счетам и операции по картам;

**Тип документов** — типы документов, предусмотренные в конкретной категории документов. В категории операций по счетам: гривневый перевод, валютный перевод и др.; в категории операций по картам: пополнение карты, перевыпуск карты и др.

Наличие или отсутствие конкретных объектов в дереве документов определяется правами, установленными администратором банка. На [рис. 2.1](#) представлено дерево документов для случая, когда операционисту предоставлены права на работу со всеми документами частных клиентов, предусмотренными в системе iBank 2 UA.

Основной принцип работы с деревом документов заключается в следующем: для того, чтобы найти необходимую ветку с документами в дереве, необходимо открыть все предшествующие ей ветви дерева.

## Информационная панель

Информационная панель отображает список документов по вкладкам, инструменты поиска и фильтрации документов (см. [рис. 2.1](#)) и представляет собой таблицу, содержащую различные столбцы в зависимости от типа документа.

## Вкладки информационной панели

Существуют следующие вкладки на информационной панели:

**Новые** – документы, сохранённые в системе iBank 2 UA. В этой вкладке находятся документы со статусом **Новый**.

**Доставленные** — документы, которые могут обрабатываться банком. В этой вкладке находятся документы со статусами **Доставлен**, **На обработке**, **На исполнении**.

**Исполненные** — документы, исполненные банком. В этой вкладке документов находятся документы со статусом **Исполнен**.

**Отвергнутые** — документы, в исполнении которых банк отказал: документы со статусом **Отвергнут** (см. раздел **Статусы документов в iBank 2 UA**).

### Список документов


Список документов отображается на информационной панели основного окна АРМа **Операционист** (см. [рис. 2.1](#)) и содержит документы вкладки, выбранной в дереве документов ветки.

В списке документов отображается в виде таблицы краткая информация о документе, содержимое которой зависит от выбранной ветки дерева документов.

### Операции над списком документов

В АРМе **Операционист** предусмотрены следующие операции над списком документов:

**Обновление списка документов.** Для работы с актуальными документами операционисту необходимо производить обновление списка документов. Обновление списка документов **не происходит** при переходе по веткам и вкладкам дерева документов. Обновление информации происходит в следующих случаях:

- при первом выборе ветки дерева документов;
- при нажатии кнопки  **Обновить** (либо пункт главного меню **Правка** → **Обновить**);
- после использования фильтра.

**Сортировка списка документов.** Сортировка позволяет отображать документы в необходимой последовательности. Для сортировки щёлкните левой кнопкой мыши в заголовке столбца таблицы. Направление сортировки (по убыванию или по возрастанию) указывается направлением стрелки: по убыванию — ▼ или по возрастанию — ▲ и изменяется повторными нажатиями на заголовке столбца.

**Сортировка по группе столбцов.** Данный метод сортировки предпочтителен в том случае, когда на информационной панели находится очень много документов, и при этом требуется проанализировать часть из них, предварительно выполнив сортировку. Для сортировки по группе столбцов щёлкните по заголовку первого из столбцов, по которому требуется отсортировать документы, повторными нажатиями левой клавиши мыши установите необходимое направление сортировки, далее нажмите на клавишу **Ctrl**, и, удерживая её, щёлкните на следующем заголовке столбца и настройте направление сортировки. Не отпускайте клавишу **Ctrl** до тех пор, пока не будут выделены и настроены все требуемые для сортировки столбцы.

На [рис. 2.3](#) можно наблюдать результаты сортировки документов по трем столбцам: сумма (по возрастанию), дата документа (по возрастанию) и номер документа (по возрастанию).

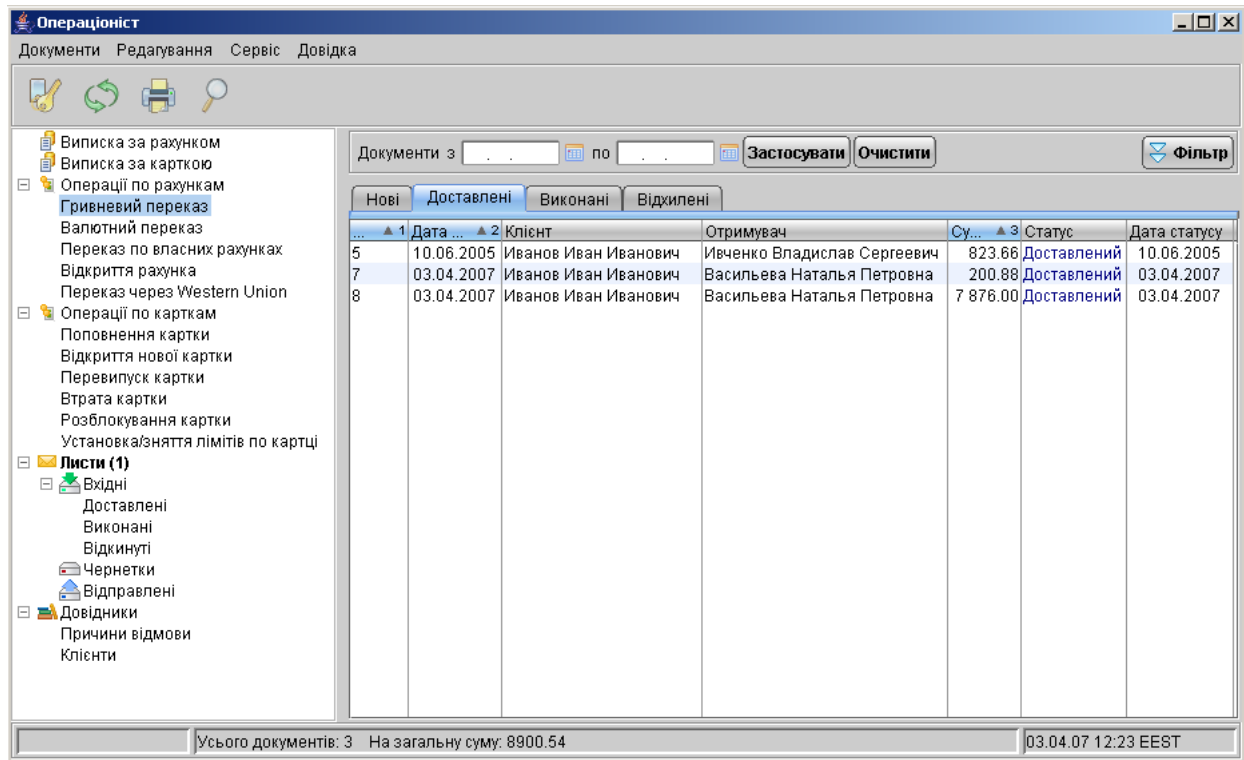


Рис. 2.3. Результати сортування документів по групі стовпців

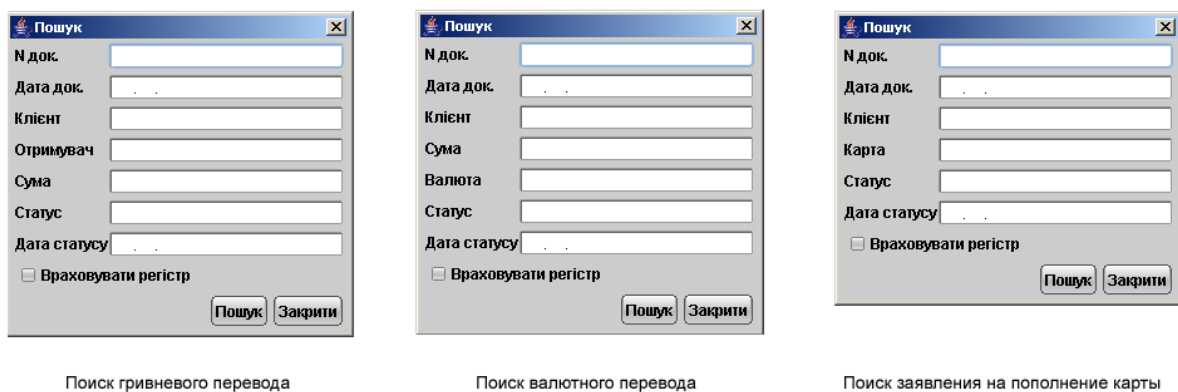


Рис. 2.4. Окно Поиск для некоторых документов

**Изменение ширины и последовательности столбцов.** С помощью указателя мыши можно перемещать местами столбцы в таблице и изменять их ширину.

**Поиск документа в списке.** Система iBank 2 UA предлагает эффективные и гибкие средства поиска по всем типам документов, независимо от их статуса и количества. Для поиска нужного документа в списке можно воспользоваться пунктом меню **Правка**→**Поиск** или кнопкой **Поиск документа** панели инструментов. В результате на экран выво-

дится окно **Поиск**. В этом окне задайте условия поиска документа и нажмите кнопку **Найти**. При этом курсор в списке документов переместится на первый встретившийся в списке документ, соответствующий условиям поиска. Повторным нажатием кнопки **Найти** окна **Поиск** можно найти другие документы в списке, соответствующие заданным условиям (окно **Поиск** не закрывается автоматически после нахождения первого документа, что позволяет продолжить поиск других документов). При отсутствии в списке документа с заданными условиями система выведет сообщение об отсутствии записей, удовлетворяющих условиям поиска. Список полей окна **Поиск** различается для разных документов, отчётов и справочников. Основное отличие состоит в списке полей, в которые можно задать значения для поиска. Пример окна **Поиск** для некоторых документов представлен на [рис. 2.4](#).

## Работа с фильтрами документов

При большом количестве документов для удобства их обработки в АРМе **Операционист** предусмотрены гибкие средства фильтрации. Существуют такие режимы фильтрации документов:

- **Стандартный фильтр**;
- **Расширенный фильтр**;
- Глобальный фильтр для всех исполненных документов.

Первые два режима фильтра предназначены для фильтрации документов в отдельно выбранной вкладке. Для их настройки предназначены средства фильтрации на информационной панели АРМа **Операционист** (см. [рис. 2.1](#)). Глобальный фильтр исполненных документов устанавливается в окне настроек АРМа (см. [рис. 2.9](#)).

## Свойства фильтрации

Фильтр не удаляет документы и не перемещает их между вкладками, а влияет только на отображение документов в списке. В случае, если необходимо установить единый фильтр на все виды исполненных документов, используйте настройки АРМа **Операционист** (см. описание настройки общего фильтра в разделе [Настройки АРМа Операционист](#)).

### **Примечание:**

Условия фильтрации, заданные как в стандартном так и в расширенном фильтре, сохраняются при переходе по веткам и вкладкам документов.

## Стандартный фильтр

Фильтр позволяет отображать в списке документы за указанный операционистом период времени. По умолчанию информационная панель отображает средства для стандартного фильтра ([рис. 2.5](#)). Расширенный фильтр реализован для гривневых и валютных документов, факторинга, отзывов, писем.

Для задания периода дат отображения документов существуют следующие возможности:

*Указание диапазона дат вручную.*

В поля **Документы с** и **по** введите даты начала и окончания периода, за который необходимо отобразить документы. Для вкладки **Исполненные** в поля фильтра **с** и **по**

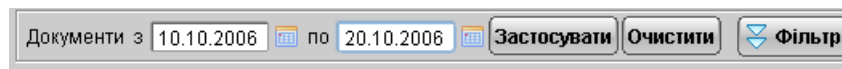



Рис. 2.5. Фильтр информационной панели

проставляется начальная и конечная дата интервала, указанного в настройках АРМа (подробнее о настройках см. раздел [Настройки АРМа Операционист](#)).

*Указание диапазона дат с помощью графического календаря.*

Щёлкните левой кнопкой мыши на иконку графического календаря  справа от необходимого поля ввода даты. На экране отобразится окно такого вида (рис. 2.6):

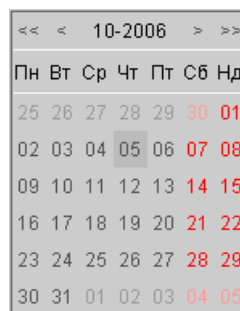






Рис. 2.6. Графический календарь дат

В окне календаря измените, при необходимости, месяц и год с помощью кнопок   и   соответственно. Щёлкните мышью на требуемом числе в окне календаря. При щелчке по числу в календаре его окно автоматически закрывается, а в поле ввода подставляется выбранная дата.

Если поле ввода перед открытием окна графического календаря было пустым, то в календаре будет выделена текущая дата. Если в поле ввода изначально стояла какая-либо дата, то в окне календаря будет выделена именно она.

После ввода всех условий фильтрации нажмите на кнопку **Применить**. Если не указать даты и затем нажать на кнопку **Применить**, то на информационной панели отобразятся все документы во вкладке. По умолчанию датой окончания периода отображения документов является текущая дата. Для очистки фильтра от введённых значений и переключения на режим отображения всех документов во вкладке нажмите на кнопку **Очистить**<sup>2</sup>.

### Расширенный фильтр

В режиме расширенного фильтра на информационной панели доступны поля, в которых можно указать дополнительные условия фильтрации. В зависимости от типа документов и вкладки документов некоторые поля условий фильтрации могут быть недоступны для изменения. Расширенный фильтр реализован для всех документов категорий **Операции по счетам** и **Операции по картам**.

<sup>2</sup>В результате данной операции на вкладке **Исполненные** отобразятся документы за период, указанный в настройках

Для работы с расширенным фильтром необходимо нажать на кнопку **Фильтр** на информационной панели. На [рис. 2.7](#) представлено окно АРМа, когда используется расширенный фильтр для гривневого перевода во вкладке **Доставленные**.

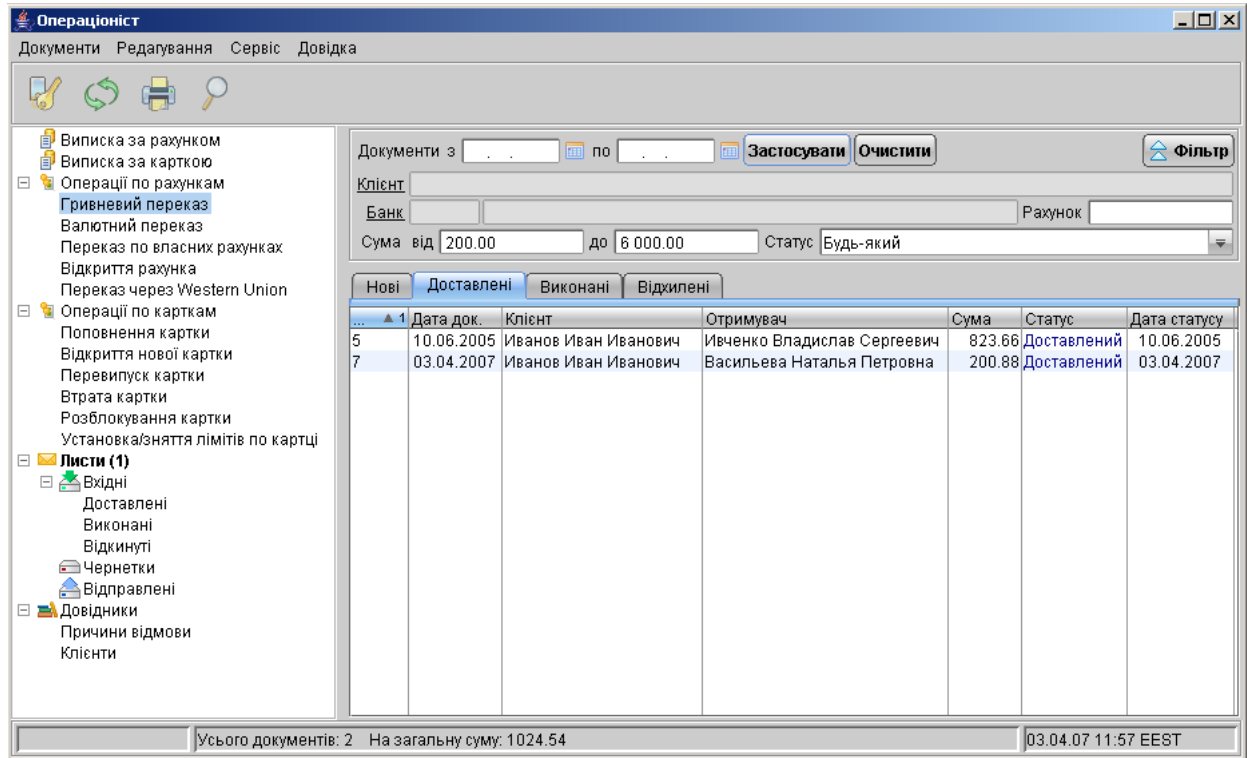


Рис. 2.7. Режим расширенного фильтра

Дополнительные условия фильтрации, присутствующие в расширенном фильтре, описаны ниже:

- **Клиент** — по данной ссылке происходит выбор одного из назначенных операционисту клиентов в окне **Выбор клиента** (см. [рис. 2.8](#)). В окне **Выбор клиента** возможен поиск клиента по наименованию.

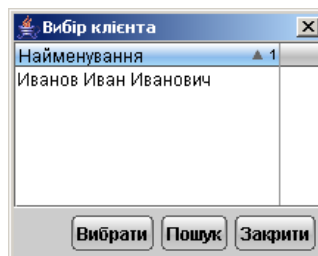


Рис. 2.8. Окно **Выбор клиента**

- **Банк** — по данной ссылке происходит выбор одного из банков, в котором заведены счета клиента с помощью окна **Выбор банка** (см. [рис. 3.19](#)).

- **Счёт** — по данной ссылке происходит выбор одного из принадлежащих клиенту счетов в окне **Выбор счёта** (см. [рис. 3.20](#)). В это поле можно ввести номер счёта как полностью так и частично.
- **Сумма от ... до** — возможность задать диапазон сумм документов.
- **Статус** — выбор статуса, по которому задаётся фильтрация. Список статусов зависит от того, в какой вкладке производится фильтрация документов. Значение **Любой** предполагает, что во вкладке будут отображены документы во всех статусах, которые предусмотрены для текущей вкладки.

Для использования условий фильтра нажмите на кнопку **Применить**. Для очистки фильтра нажмите на кнопку **Очистить**<sup>3</sup>, после чего будут отображаться все документы во вкладке.

## Настройки АРМа Операционист

Редактирование настроек АРМа **Операционист** осуществляется в окне **Настройки** (см. [рис. 2.9](#)). Для вызова данного окна используйте пункт меню АРМа **Сервис** → **Настройки**.

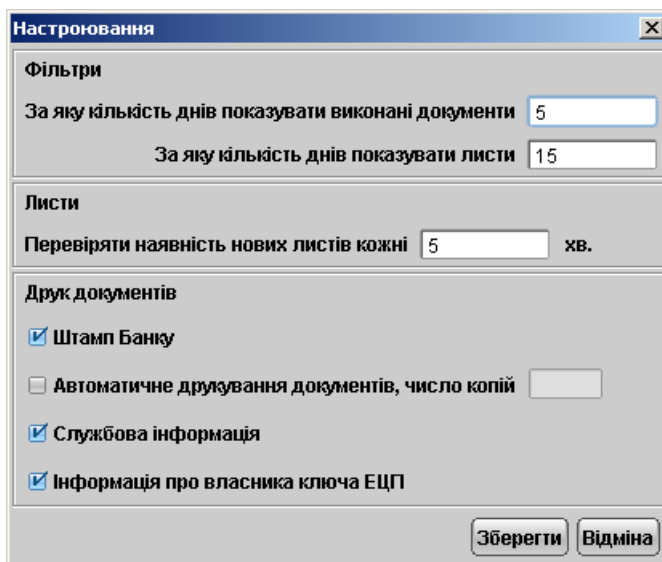


Рис. 2.9. Окно **Настройки**

Окно **Настройки** содержит следующие поля:

**За сколько дней показывать исполненные документы** — определяет начальную дату периода отображения исполненных документов. Начальная дата периода получается в результате вычитания из текущей даты количества дней, указанного в поле.

**За сколько дней показывать письма** — определяет начальную дату периода отображения писем из веток **Входящие** и **Отправленные**. Работает по аналогии с настройкой глобального фильтра для исполненных документов.

<sup>3</sup>В результате данной операции на вкладке **Исполненные** отобразятся документы за период, указанный в настройках

**Проверять наличие новых писем каждые ... мин.** — определяет частоту автоматической проверки наличия новых писем;

**Печать документов** — определяет параметры вывода на печать документов. Имеется возможность задания следующих настроек:

**Штамп Банка** — определяет наличие штампа банка при печати и просмотре документа;

**Автоматическая печать документов, число копий** — поставленная в данном поле метка означает, что после принятия решения по исполнению документа он будет автоматически выводиться на печать. Число копий задает число экземпляров документа, которые будут распечатаны (если поле не заполнено, документ будет распечатан в одном экземпляре);

**Служебная информация** — определяет наличие при печати и просмотре документа служебной информации (идентификатор документа, дата и время его создания; идентификатор открытого ключа ЭЦП);

**Информация о владельце ключа ЭЦП** — определяет, будет ли информация о владельце ключа ЭЦП (фамилия, имя и отчество владельца) включена в распечатанный документ.

При сохранении настроек (кнопка **Сохранить**) система сообщает об успешном сохранении профиля.

## Горячие клавиши

Для облегчения работы в АРМе **Операционист** используются «горячие клавиши» — комбинации клавиш, предназначенные для быстрого вызова основных команд.

Список горячих клавиш и соответствующих им команд приведен в таблице ниже.

№	Сочетание клавиш	Назначение
<b>«Горячие клавиши», доступные из любой точки АРМа</b>		
1	F1	Вызов окна <b>О программе</b>
2	F10	Переход в основное меню
3	F7/Ctrl-F	Вызов окна поиска
4	F5/Ctrl-R	Обновление списка документов/получение выписки/обновление справочника (доступно в соответствующих ветках)
<b>«Горячие клавиши», доступные в списке документов и справочниках</b>		
5	Insert/Ctrl-N	Создание нового документа (доступно в ветке <b>Черновики</b> и <b>Справочник причин отказа</b> )
6	Ctrl-A	Выделение всех элементов списка
7	Ctrl-P	Печать выделенных документов/выписки
8	Ctrl-G	Отправить выделенные письма (доступно в ветке <b>Черновики</b> )
<b>«Горячие клавиши», доступные в окне Редактор документов для всех типов документов, кроме исходящих писем, черновики и справочника причин отказа</b>		

9	Alt-←/↑	Переход по списку документов к предыдущему документу
10	Alt-→/↓	Переход по списку документов к следующему документу
11	Ctrl-P	Печать документа
12	F11	Проверка ЭЦП
13	F12/Ctrl-Enter	Исполнение документа
14	Ctrl+J	Отклонение документа
15	Esc	Выход из окна <b>Редактор документов</b> без сохранения
16	F9	Отображение истории документа
<b>«Горячие клавиши», доступные в окне Редактор документов для исходящих писем, черновиков и справочника причин отказа</b>		
17	Alt-←/↑	Переход по списку документов к предыдущему документу (кроме справочника причин отказа)
18	Alt-→/↓	Переход по списку документов к следующему документу (кроме справочника причин отказа)
19	F2/Ctrl-S	Сохранение письма или записи в справочнике
20	F4/Ctrl-E	Редактирование письма или записи в справочнике
21	F6	Копирование письма или записи в справочнике
22	Ctrl-G	Отправление письма
23	Ctrl-P	Печать письма
24	Del	Удаление письма или записи в справочнике
25	Esc	Выход из окна <b>Редактор документов</b> без сохранения
26	F9	Отображение истории документа (кроме справочника причин отказа)

## Глава 3

# Работа в АРМе Операционист

### Виды и статусы документов

#### Виды документов в АРМе Операционист

В АРМе **Операционист** используются документы следующих видов:

**Документы клиентов** — документы, по которым операционист принимает решения.

**Письма** — информационные сообщения между банком и клиентом. Существуют исходящие письма, адресуемые клиенту, и входящие письма, адресуемые банку в лице операциониста.

**Отчеты** — выписки по счетам и картам клиента, формируемые банком по запросу операциониста.

**Справочники** — справочник причин отказа в обработке документов и справочник клиентов. Справочник причин отказа используется для упрощения процедуры отвержения документов. Справочник клиентов содержит информацию о клиентах банка, назначенных данному операционисту.

#### Статусы документов в iBank 2 UA

Документы, существующие в системе iBank 2 UA, характеризуются статусом, отражающим текущее состояние документа, стадию его обработки.

Статус документа может принимать следующие значения:

**Новый** — присваивается при сохранении нового документа, при редактировании и сохранении существующего документа. Документы со статусом **Новый** доступны для просмотра и комментирования<sup>1</sup> в АРМе **Операционист** принять по ним решение, равно как и распечатать — невозможно.

**Доставлен** — присваивается документу, когда он доставлен в банк в результате подписи. Статус **Доставлен** является для банка указанием начать обработку документа (исполнить или отвергнуть его). Из данного статуса операционист может перевести документ в один из этих статусов: **Исполнен** или **Отвергнут**.

**Доставлен клиенту** — присваивается письмам, отправленным клиенту из банка.

---

<sup>1</sup>О добавлении комментария читайте на стр. 23.

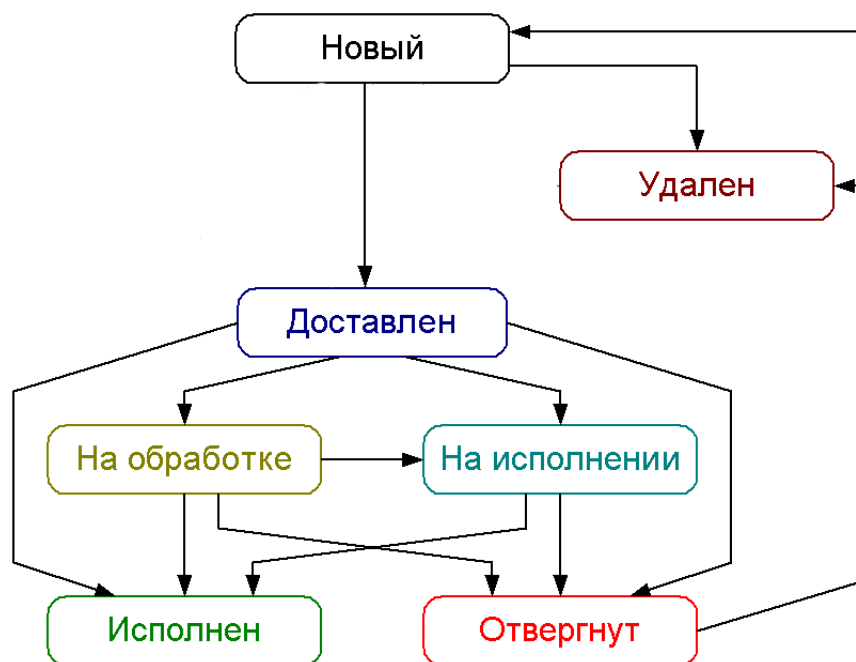


Рис. 3.1. Схема изменения статусов документов

**На обработке** — присваивается документу при его выгрузке в АБС банка (после успешно пройденных проверок АБС). Данный статус для документов физических лиц присваивается Шлюзом iBank 2 UA.

**На исполнении** — присваивается при принятии документа к исполнению. Данный статус присваивается документу Шлюзом iBank 2 UA, который получил от АБС банка информацию о принятии документа к исполнению.

**Исполнен** — присваивается документу при его исполнении банком и проведении в балансе проводкой. Из этого статуса оператор может перевести документ в статус **Отвергнут**.

**Отвергнут** — присваивается документу, не принятому к исполнению. При отказе от исполнения документа оператор обязательно указывает причину отказа.

## Работа с документами в АРМе Операционист

### Окно Редактор документов

Окно **Редактор документов** предназначено для совершения основных действий над документами. Поскольку оператор не может вносить изменений в финансовые документы клиентов, для них данное окно работает в режиме просмотра. При работе с письмами из ветки **Черновики** и справочником причин отказа окно **Редактор документов** может работать в режиме редактирования или режиме просмотра. Для вызова окна **Редактор документов** выберите требуемый документ из списка и дважды щелкните по нему левой кнопкой мыши.

Окно **Редактор документов** состоит из следующих элементов интерфейса:

1. **Заголовок окна** — содержит название текущего окна;

Рис. 3.2. Окно Редактор документов



2. **Меню** — содержит следующие команды, позволяющие осуществлять основные операции над документом:






- **Печать** — вывод документа на печать;
- **Предварительный просмотр** — предварительный просмотр печатной формы документа;
- **Исполнить** — перевод документа в статус *Исполнен*;
- **Отвергнуть** — отвержение документа;
- **Проверить ЭЦП** — проверка подлинности ЭЦП клиента под документом;
- **Выход** — выход из окна Редактор документов.

Неактивность пункта меню из списка выше означает, что над документом в текущем статусе невозможно выполнить данную операцию.

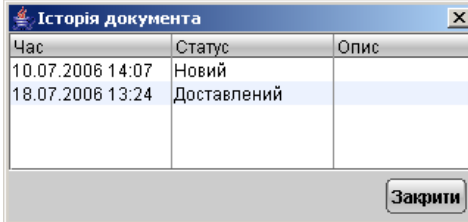
3. **Экранная форма документа** — содержит в себе текст документа в электронном виде. Количество полей экранной формы документа, их содержание и пр. зависят от того, какой документ загружен в Редактор документов, к примеру, гривневый перевод, поручение на пополнение карты и т.д.

4. **Панель инструментов** — содержит следующие кнопки:

-  **Назад** — переход к предыдущему документу в списке;
-  **Вперед** — переход к следующему документу в списке;

-  **Распечатать** — вывод документа на печать;
-  **Проверить ЭЦП** — проверка подлинности ЭЦП клиента под документом;
-  **Исполнить** — присвоение документу статуса *Исполнен*;
-  **Отклонить** — присвоение документу статуса *Отвергнут*;
-  **Выход без сохранения** — выход из окна **Редактор документов**.

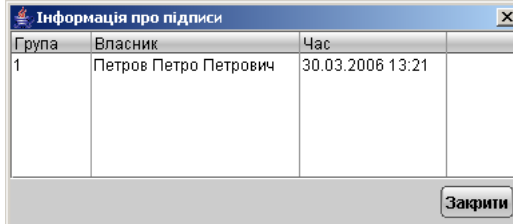
5. **Статус** — текущий статус документа. Операционист может просматривать историю изменений статуса документа, щелкнув по ссылке **Статус**. В результате этого откроется окно **История документа**, в котором отражается время совершения операции над документом, статус документа после совершения операции и описание операции (см. [рис. 3.3](#)).



Час	Статус	Опис
10.07.2006 14:07	Новий	
18.07.2006 13:24	Доставлений	

Рис. 3.3. Просмотр истории документа


6. **Подписи** — информация о подписи<sup>2</sup>. При нажатии на данную ссылку вызывается окно **Информация о подписях**, содержащее данные о времени подписания документа и владельце ключа ЭЦП (см. [рис. 3.4](#)). При отсутствии подписи под документом ссылка будет неактивной.



Група	Власник	Час
1	Петров Петро Петрович	30.03.2006 13:21

Рис. 3.4. Информация о подписях

**Примечание:**

Данная ссылка даёт ограниченную информацию о подписи в документе. Для получения полной информации о ЭЦП, для их проверки нажмите кнопку  **Проверить ЭЦП**. Подробнее об этом читайте в подразделе [Проверка ЭЦП клиента](#).

7. **Комментарий банка** – добавление, редактирование и удаление комментария к документу. Операционист может добавить к документу свой комментарий. При нажатии на

<sup>2</sup>При отсутствии подписей под документом напротив поля будет стоять значение Нет.

ссылку **Комментарий банка** открывается окно **Комментарий банка**, в котором следует ввести текст комментария (см. [рис. 3.5](#)). Для сохранения комментария нажмите кнопку **Сохранить**; для удаления комментария нажмите кнопку **Очистить**; кнопка **Заккрыть** осуществляет выход из окна **Комментарий банка** без сохранения внесенных изменений.

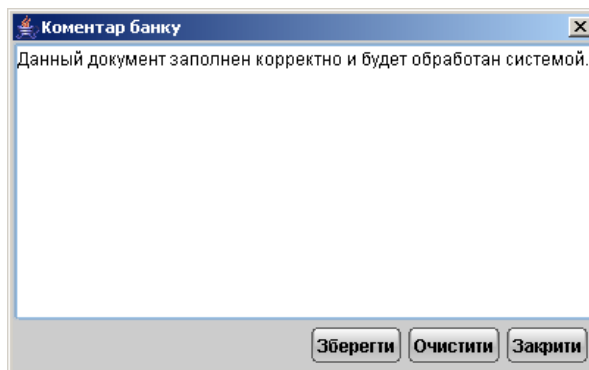


Рис. 3.5. Комментарий к документу

Окно **Редактор документов**, используемое для работы с письмами и справочником причин отказа, имеет иной вид электронной формы документа и состав кнопок панели инструментов (см. разделы [Работа с письмами](#) и [Справочник Причины отказа](#)).

### Предварительный просмотр печатной формы документа

Данная функция позволяет просмотреть в окне предварительного просмотра печатную форму документа, созданного в iBank 2 UA, не выводя его на печать. Предварительный просмотр возможен для всех типов документов и отчётов.

**Предварительный просмотр по главному меню.** Выделите документ в списке и выберите пункт главного меню **Документы** → **Предварительный просмотр**. Данное действие возможно как для документов, так и для отчётов.

**Предварительный просмотр по контекстному меню на информационной панели.** Выделите документ в списке и щелчком правой кнопки мыши по нему вызовите контекстное меню и выберите в нем пункт **Предварительный просмотр**. Данное действие возможно как для документов, так и для отчётов.

**Предварительный просмотр из меню в Редакторе документов.** Откройте документ в редакторе и в меню **Документы** → **Предварительный просмотр** вызовите окно предварительного просмотра для документа. Данное действие возможно только для документов.

В результате выполнения одной из описанных выше последовательностей действий на экране появится окно, в котором будет отображен внешний вид печатной формы выбранного документа. Существует возможность предварительно просмотреть сразу несколько документов. Подробнее об этом читайте в подразделе [Групповые операции над документами](#).

Окно **Предварительный просмотр** имеет панель управления (см. [рис. 3.6](#)), с помощью которой можно управлять просмотром и печатью документа. При просмотре многостраничного документа или отчёта, например, выписки навигация между страницами осуществляется

с помощью кнопок со стрелками или поля **Страница**, в которое вводится номер страницы вручную. Щелчок левой кнопкой мыши на окне предварительного просмотра увеличивает документ в 2 раза, повторный щелчок восстанавливает исходный размер.





Рис. 3.6. Панель управления окна **Предварительный просмотр**

Окно **Предварительный просмотр** позволяет распечатывать просматриваемый документ с помощью кнопки **Печать**. На печать можно отправить как весь документ, так и избранные страницы, указываемые в поле **Номера** (можно указывать как перечень номеров страниц через запятую, так и диапазон через дефис).

### Печать документа

Для вывода документа на печать выберите необходимый документ в списке документов и выполните одно из следующих действий:

- Выберите пункт главного меню **Документы** → **Печать**;
- На панели инструментов нажмите кнопку  **Печать**;
- Щелчком правой кнопки мыши по выбранному документу вызовите контекстное меню и выберите в нем пункт **Печать**;
- Двойным щелчком левой кнопки мыши или клавишей **Enter** по выбранному документу вызовите окно **Редактор документов**, в котором нажмите кнопку  **Распечатать**;
- В окне **Предварительный просмотр** нажмите кнопку **Печать**;
- В окне **Редактор документов** выберите пункт меню **Документы** → **Печать**.

В результате любого из этих действий на экран выведется стандартное окно настройки печати (см. [рис. 3.7](#)).

В этом окне подтвердите необходимость вывода документа на печать кнопкой **ОК** или откажитесь от печати кнопкой **Отмена**.

**Примечание:** \_\_\_\_\_

Документы со статусом **Новый** не печатаются в АРМе **Операционист**.

\_\_\_\_\_

АРМ **Операционист** может автоматически выводить на печать документы, принятые операционистом к исполнению. Задание параметров автоматической печати осуществляется в окне **Настройки** (см. раздел [Настройки АРМа Операционист](#)).

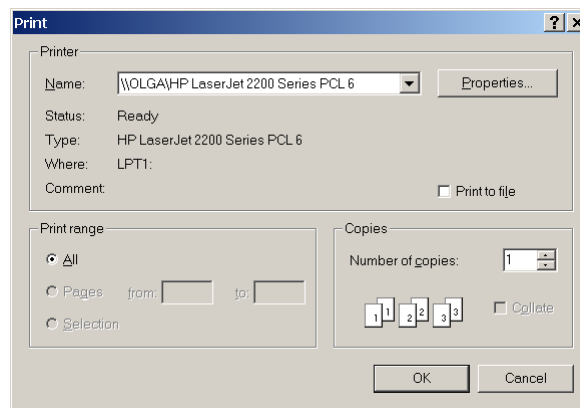


Рис. 3.7. Окно настройки печати

### Групповые операции над документами

В АРМе **Операционист** предусмотрены операции над группой документов. Для этого требуется выделить необходимые документы в списке. Для выделения нужных документов нажмите клавишу **Ctrl**, и, удерживая её, щёлкните на желаемых документах. Также можно нажать на клавишу **Shift** и, удерживая её, задать начальную и конечную области выделения в списке.

Для выделенной группы документов предусмотрены следующие операции:

- *предварительный просмотр* выделенных документов. При этом каждый документ будет показан на отдельной странице. С помощью панели управления окна **Предварительный просмотр** можно пролистать страницы с этими документами.
- *вывод на печать* выделенных документов.
- *принятие решения по выделенным документам*. В контекстном меню укажите статус, который требуется присвоить документам. В результате на экране появится окно протокола операции по присвоению статусов. На [рис. 3.8](#) представлен протокол отклонения документов.

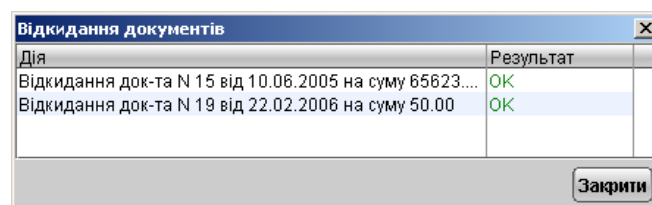


Рис. 3.8. Отклонение документов

- *удаление и отправка писем*. Подробнее о групповой работе с этим видом документов читайте в разделе [Работа с письмами](#).



## Обработка документов

Основная часть работы банковского сотрудника в АРМе **Операционист** заключается в обработке документов, поступающих от назначенных ему клиентов. Обработка документов операционистом в системе iBank 2 UA состоит из следующих операций:

- Принятие решений по каждому отдельному документу;
- Проверка ЭЦП клиентов в рассматриваемых документах.

### Способы принятия решений по документам в АРМе Операционист

Банковский сотрудник принимает решения по документам, созданным в системе iBank 2 UA, путём *изменения их статусов*. Документы, которые доступны для обработки операционисту, имеют статус **Доставлен**, **На обработке**, **На исполнении**, **Исполнен** или **Отвергнут**. Операционист может изменять статус документов в АРМе следующим образом:

**С помощью окна Редактор документов.** Выберите документ из списка и откройте окно **Редактор документов** (см. раздел **Окно Редактор документов**). Текущий статус документа отображается в нижней левой части электронной формы документа цветным шрифтом. Чтобы присвоить документу статус **Исполнен** нажмите на кнопку  **Исполнить**. Для присвоения документу статуса **Отвергнут** нажмите на кнопку  **Отклонить**. Откроется окно **Причина отказа** (см. рис. 3.9); введите в нем текст причины отказа или выберите его из справочника причин отказа с помощью кнопки **Справочник**. После этого в окне **Причина отказа** нажмите кнопку **Отвергнуть**.

**С помощью контекстного меню.** Выберите требуемый документ в списке документов и щелчком правой кнопки мыши откройте контекстное меню. Выберите в контекстном меню пункт необходимый пункт: **Исполнить**, **Отклонить** (для присвоения статуса **Отвергнут** следует в окне **Причина отказа** ввести или выбрать из справочника причину отказа). Также отклонённый документ можно вернуть на доработку. Данная возможность доступна из ветки **Отвергнутые** при выборе пункта контекстного меню **Вернуть на обработку**. В этом случае документ приобретает статус **Доставлен**.

Перевод документа из статуса **Отвергнут** в **Доставлен** применяется в том случае, если документ по какой-либо причине был *ошибочно* отвергнут, и его необходимо вернуть на обработку.

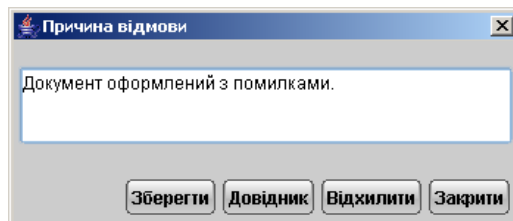



Рис. 3.9. Указание причин отклонения документа

## Проверка ЭЦП клиента

Проверка подлинности ЭЦП клиента осуществляется автоматически при открытии окна **Редактор документов** для выбранного документа. Если подпись не является верной, выдается соответствующее предупредительное сообщение.

Также проверить ЭЦП можно с помощью кнопки  **Проверить ЭЦП** панели инструментов окна **Редактор документов**. Откроется окно **Результат проверки ЭЦП**, в котором отражена информация о подписи под документом и результатах проверки ее подлинности (см. рис. 3.10).

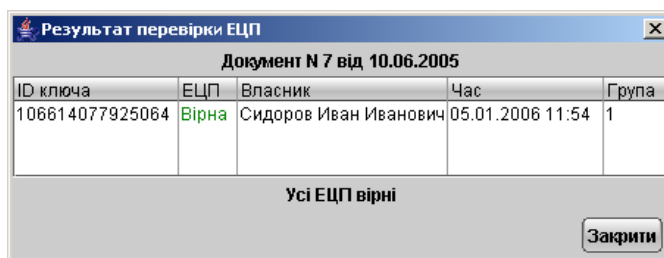


Рис. 3.10. Окно **Результат проверки ЭЦП**

## Работа с письмами

Письмами в iBank 2 UA называются информационные сообщения, которыми могут обмениваться клиент и банк в лице операциониста. Письма могут содержать прикрепленные файлы. Операционист может создавать письма, адресованные клиентам, просматривать письма клиентов и либо принимать их к рассмотрению, либо отвергать.

Ветка **Письма** в АРМе **Операционист** имеет следующую структуру:

**Входящие** — ветка содержит в себе входящие письма от назначенных операционисту клиентов банка. Эти письма банковский сотрудник должен обработать и принять по ним решение.

Эта ветка состоит из следующих папок:

**Доставленные** — содержит письма, которые либо только поступили банку, либо находятся в процессе обработки. В этой папке находятся письма со статусом **Доставлен**.

**Исполненные** — в эту папку перемещаются письма, по которым операционист вынес положительное решение и присвоил статус **Исполнен**.

**Отвергнутые** — в данную папку попадают письма, в удовлетворении которых операционист отказал, и которым присвоен статус **Отвергнут**.

**Черновики** — в этой ветке хранятся исходящие письма, которые банковский сотрудник подготовил, сохранил, но ещё не отправил клиенту. Письма в этой папке имеют статус **Новый**. После отправки письма клиенту оно автоматически перемещается в ветку **Отправленные**.


**Отправленные** — здесь хранятся письма, перемещённые из папки **Черновики** после отправки клиенту. Эти письма имеют статус **Доставлен клиенту**.

## Получение и обработка входящих писем

При получении новых писем от клиентов ветка **Письма** выделяется жирным шрифтом и около ее названия в скобках отображается количество новых писем. Выделение жирным шрифтом этой ветки сохраняется до тех пор, пока по всем письмам в подветке **Доставленные** не будет принято решение.

Полученные письма хранятся в папке документов **Доставленные** ветки **Входящие**. Для просмотра письма выберите его из списка и дважды щелкните на письме левой кнопкой мыши для открытия окна **Редактор документов**.

Письмо, полученное от клиента, операционист может просмотреть, проверить на корректность ЭЦП, отвергнуть или исполнить, т.е. работа с такими письмами аналогична работе со всеми остальными документами, за исключением того, что операционист может ответить на письмо,

нажав кнопку  **Ответить** в окне **Редактор документов**. После принятия операционистом решения по доставленному письму — исполнить или отвергнуть — письмо перемещается в ветку **Исполненные** или **Отвергнутые** соответственно. Обработка доставленных в банк писем аналогична обработке документов. Подробнее об особенностях обработки документов в АРМе **Операционист** смотрите в подразделе **Обработка документов**.

## Работа с вложениями к письмам

Окно АРМа **Операционист** с просматриваемым письмом клиента представлено на [рис. 3.11](#).

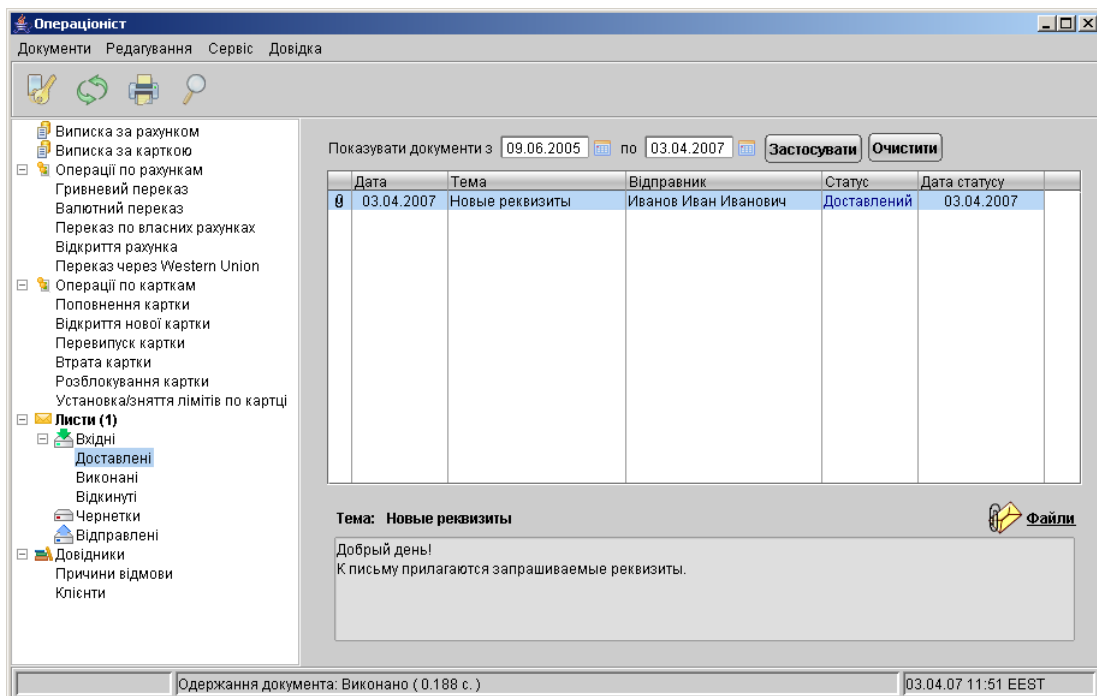




Рис. 3.11. Просмотр входящих писем

При наличии вложенных к письму файлов на информационной панели напротив строки с таким письмом отображается значок , а при просмотре тела письма —  **Файлы**. Нажатие на ссылку **Файлы** открывает окно **Файлы** (см. [рис. 3.12](#)). Для сохранения вложения

на компьютер пользователя выберите в окне **Файлы** указателем мыши необходимый файл и нажмите кнопку **Получить**. В открывшемся диалоговом окне укажите путь для сохранения файла.

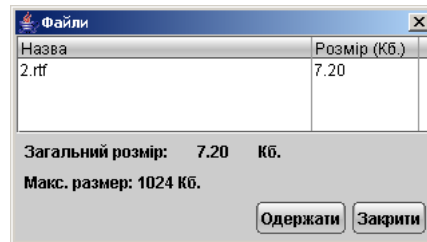


Рис. 3.12. Окно **Файлы**

Аналогичным путём можно просмотреть и сохранить вложение в окне **Редактор документов**, нажав на ссылку **Файлы**.

### Создание писем

Для создания письма используйте пункт меню **Документы** → **Создать** → **Письмо** либо пункт **Новый** контекстного меню ветки **Черновики**. На экране откроется окно **Редактор документов**, содержащее форму письма. (см. рис. 3.13). В нем выполните следующие действия:

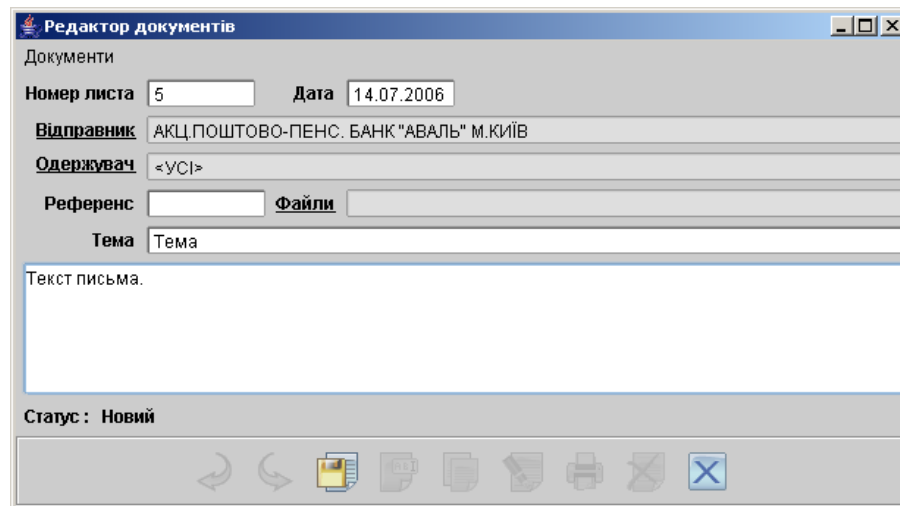


Рис. 3.13. Исходящее письмо в АРМе **Операционист**

1. При необходимости измените поля **Номер** и **Дата**. По умолчанию выставляется текущее значение даты и порядковый номер письма за текущий день. Период, на который может быть изменена дата письма относительно текущей, задается Администратором системы.
2. При необходимости выберите название банка, от имени которого будет отправлено письмо (это может потребоваться, если операционист работает в нескольких филиалах банка, зарегистрированных в системе iBank 2 UA). Для этого щелкните по ссылке **Отправитель**, в открывшемся окне **Выбор банка** выберите требуемый банк и нажмите кнопку **Выбрать** (см. рис. 3.14).

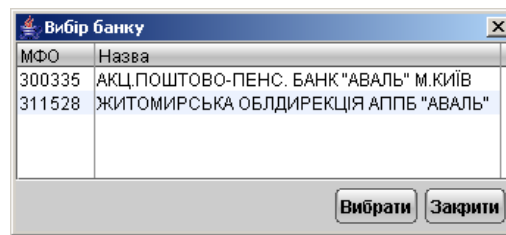




Рис. 3.14. Выбор банка – отправителя

3. Щелкните по ссылке **Получатель**. В открывшемся окне **Выбор получателей письма** выберите из списка клиентов тех, кому будет направлено письмо (см. рис. 3.15). Перемещение клиентов в список получателей осуществляется двойным щелчком левой кнопкой мыши либо с помощью кнопок  и . При необходимости можно выбирать клиента из списка с помощью опции поиска; для этого введите наименование клиента в поле **Поиск** (можно вводить как целое слово или словосочетание, так и его часть). Курсор в списке клиентов переместится на ближайшую позицию, чьи параметры соответствуют параметрам поиска. Выбор значения **<ВСЕ>** в списке клиентов означает, что получателями письма становятся все назначенные оператору клиенты.

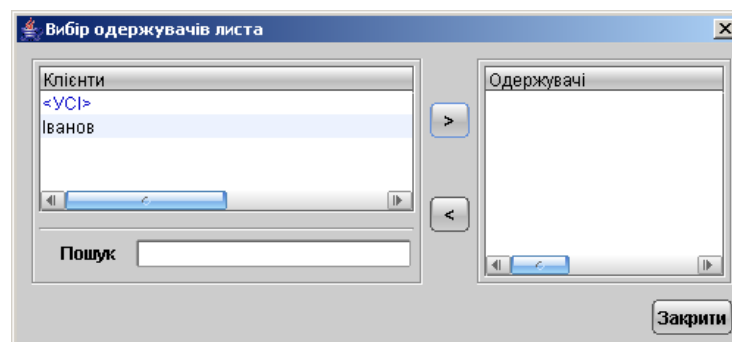




Рис. 3.15. Выбор получателей письма

4. В поле **Референс** введите ссылку на ранее отправленное письмо.
5. Для прикрепления к письму файлов щелкните по ссылке **Файлы**. В открывшемся окне **Файлы** нажмите кнопку **Прикрепить** и выберите требуемый файл (или несколько файлов), которые отобразятся в списке присоединенных файлов окна **Файлы** (см. рис. 3.16). В нижней части данного окна отображается текущий размер и допустимый размер всех прикрепленных файлов. После прикрепления всех требуемых файлов закройте окно **Файлы**.
6. Введите тему письма и текст письма в соответствующие поля.
7. Для сохранения письма нажмите кнопку  **Сохранить**. Письмо будет сохранено в ветке **Черновики**. Для отправки письма нажмите кнопку  **Отправить**; письмо будет отправлено клиенту и перемещено в ветку **Отправленные**.

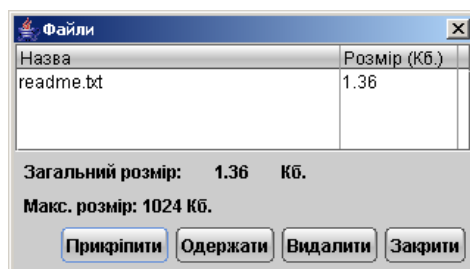




Рис. 3.16. Прикрепление файлов к письму

## Управление исходящими письмами

Сохраненные, но не отправленные письма сохраняются в ветке документов **Черновики** в статусе **Новый**. Операционист может совершать следующие действия над письмами данной ветки:

*Редактировать* сохранённые письма, кнопка  **Редактировать** в окне **Редактор документов**;

*Отправить* подготовленные письма, кнопка  **Отправить** в окне **Редактор документов** или пункт контекстного меню **Подписать**;

*Удалить* ненужные письма, кнопка  **Удалить** в окне **Редактор документов** или соответствующий пункт контекстного меню;

Выполнить *групповую операцию* над письмами – отправить, удалить, распечатать, открыть на предварительный просмотр. Рекомендации о том, как можно выделить группу писем на информационной панели, читайте в подразделе **Групповые операции над документами**.

## Работа с выписками

### Получение выписки по счету клиента

Для получения выписок по счетам клиента (см. [рис. 3.17](#)) выберите в дереве документов ветку **Выписка по счету** и выполните следующие действия:

1. Для выбора клиента щелкните по ссылке с ФИО клиента. Откроется окно **Список клиентов**, [рис. 3.18 а](#)), в котором отображаются все клиенты, которые назначены операционисту. Выберите необходимого клиента из списка. Выбор можно осуществлять с помощью опции поиска. Для этого нажмите кнопку **Поиск** и в открывшемся окне **Поиск**, [рис. 3.18 б](#)), введите условие поиска (поиск может осуществляться как по целому слову или словосочетанию, так и по его части). При нажатии кнопки **Поиск** курсор переместится на ближайшего клиента в списке, чьи параметры соответствуют условиям поиска. После выбора требуемого клиента из списка нажмите кнопку **Выбрать**.
2. Для выбора банка, в котором открыт счет, щелкните по ссылке с названием банка. В окне **Выбор банка** (см. [рис. 3.19](#)) выберите из списка банков требуемый и нажмите кнопку **Выбрать**.

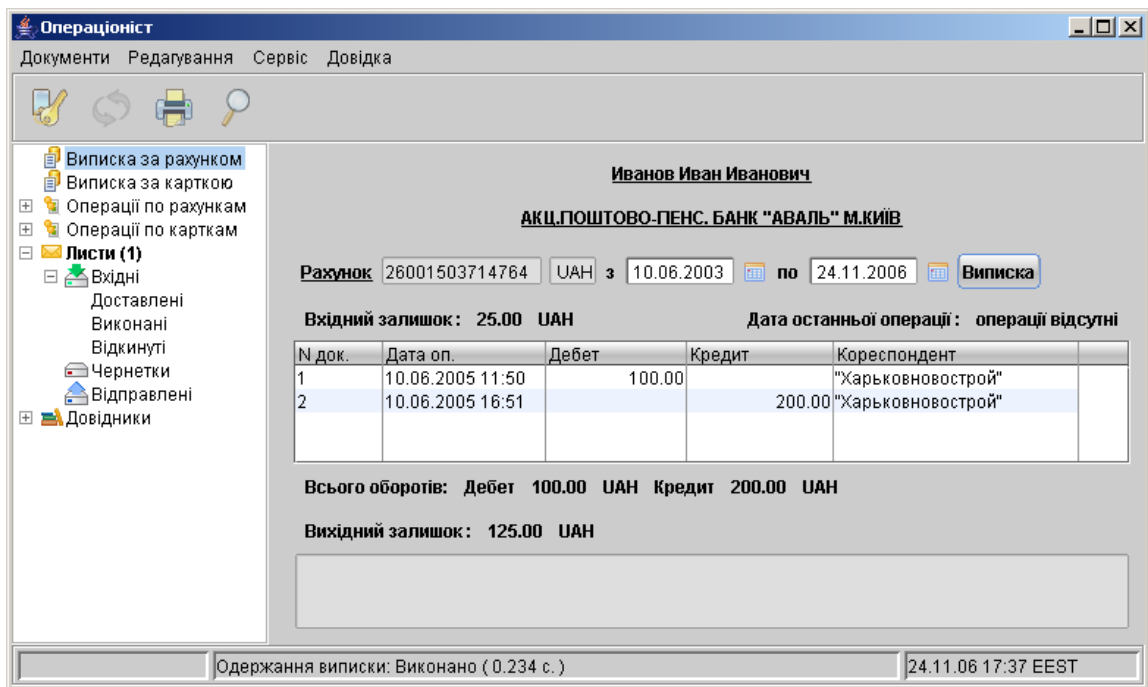


Рис. 3.17. Вьписка по счету клиента

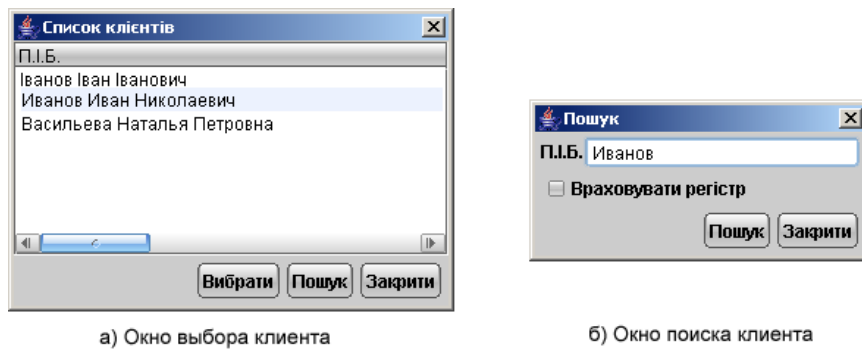


Рис. 3.18. Окна Список клиентов и Поиск

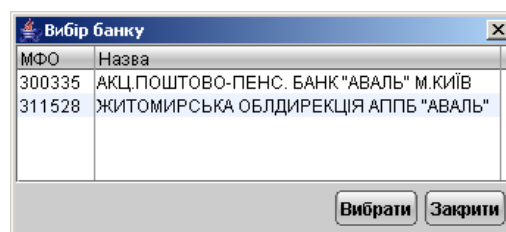
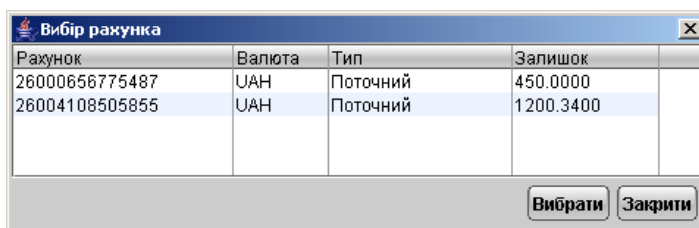


Рис. 3.19. Окно Выбор банка

- Для вибору счета, по котрому потребується получить выписку, щелкните по ссылке **Счет**. В открывшемся окне **Выбор счета** (см. рис. 3.20) из списка выберите требуемый и нажмите кнопку **Выбрать**.


Рис. 3.20. Окно **Выбор счёта**

4. В поля **с** и **по** введите начальную и конечную даты периода, за который необходимо получить выписку. Если данные поля оставить незаполненными, то выписка будет сформирована с даты открытия счета до текущей даты.
5. Для получения выписки нажмите кнопку **Выписка**.

На информационной панели отобразится следующая информация:

- **Входящий остаток** — сумма денежных средств на счете на начальный момент выбранного периода;
- **Дата последней операции** — дата последней операции, совершенной до начала периода получения выписки. В поле указано **операции отсутствуют**, если до периода выписки не было проведено ни одной операции по счёту;
- **Список операций** — таблица, имеющая следующие поля:
  - **№ документа** — номер финансового документа;
  - **Дата оп.** — дата совершения операции;
  - **Дебет** — сумма снятия со счёта;
  - **Кредит** — сумма начисления на счёт;
  - **Корреспондент** — наименование корреспондента (получателя платежа);
- **Итого оборотов:**
  - **Дебет** — итоговая сумма операций снятия со счета за выбранный период;
  - **Кредит** — итоговая сумма операций начисления на счет за выбранный период;
- **Исходящий остаток** — сумма денежных средств на счете на момент окончания выбранного периода.

При выборе в списке операции в нижней части информационной панели будет показано назначение платежа.

Операционист может распечатать список операций по счету клиента или открыть его на предварительный просмотр. Для печати необходимо нажать кнопку  **Печать** панели инструментов, воспользоваться пунктом главного меню **Документы** → **Печать** или соответствующим пунктом контекстного меню. Для открытия на предварительный просмотр списка операций по счету необходимо воспользоваться пунктом главного меню **Документы** → **Предварительный просмотр** либо соответствующим пунктом контекстного меню.

## Получение выписки по банковской карте

Для получения выписки по банковской карте клиента выберите в дереве документов ветку **Выписка по карте** (см. рис. 3.21), и выполните следующие действия:

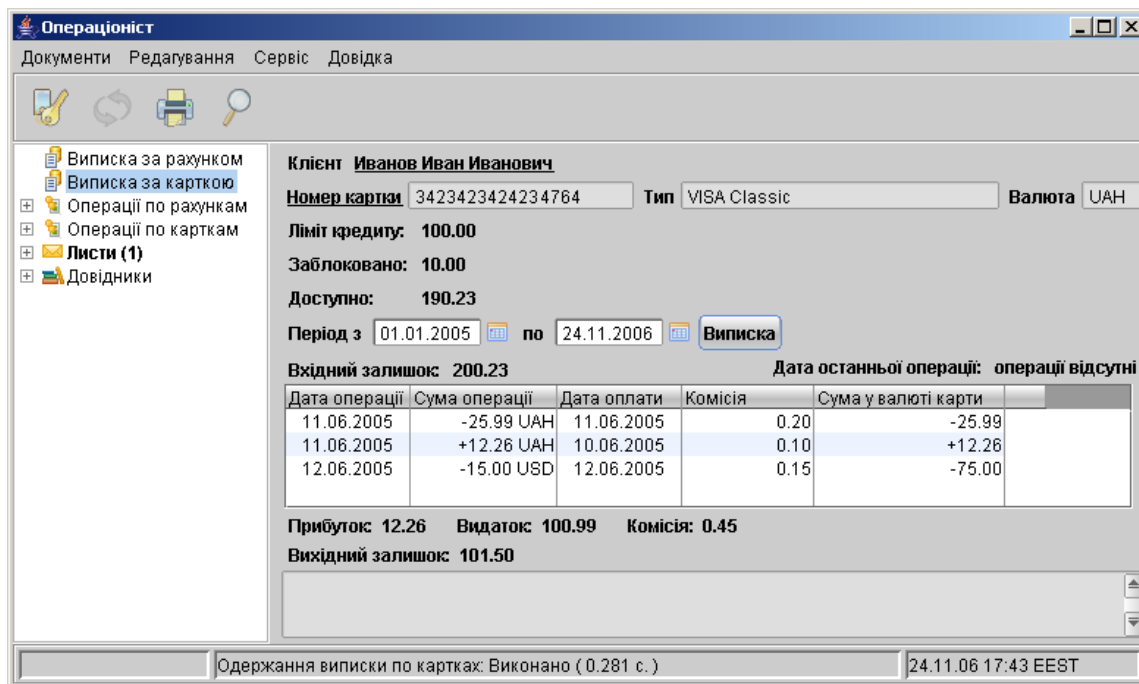


Рис. 3.21. Выписка по банковской карте клиента

1. Для выбора клиента щелкните по ссылке с ФИО клиента. Откроется окно **Список клиентов**, (рис. 3.18 а), в котором отображаются все клиенты, которые назначены операционисту. Выберите необходимого клиента из списка. Выбор можно осуществлять с помощью опции поиска. Для этого нажмите кнопку **Поиск** и в открывшемся окне **Поиск**, (рис. 3.18 б), введите условие поиска (поиск может осуществляться как по целому слову или словосочетанию, так и по его части). При нажатии кнопки **Поиск** курсор переместится на ближайшего клиента в списке, чьи параметры соответствуют условию поиска. После выбора требуемого клиента из списка нажмите кнопку **Выбрать**.
2. Для выбора банковской карты клиента, по которой требуется получить выписку, щелкните по ссылке **Номер карты**. В открывшемся окне **Карточка** (см. рис. 3.22) выберите из списка требуемую карту и нажмите кнопку **Выбрать**.
3. В поля **с** и **по** введите начальную и конечную даты периода, за который необходимо получить выписку. Если данные поля оставить незаполненными, то выписка будет сформирована от даты остатка до текущей даты.
4. Для получения выписки нажмите кнопку **Виписка**.

На информационной панели отчёта **Выписка по карте** отображается следующая информация:

- **Номер карты** — номер карты, по которой получена выписка;

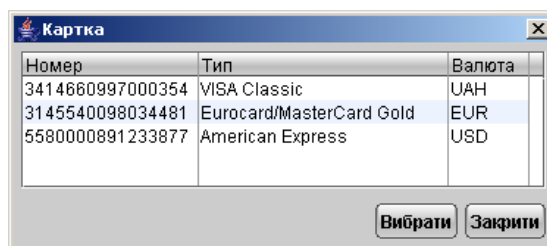



Рис. 3.22. Окно Карточка

- **Тип** — тип карты, к примеру, Visa, MasterCard;
- **Валюта** — валюта карты;
- **Лимит кредита** — предельная сумма денежных средств, которую держатель карты может израсходовать в течение промежутка времени, определенного договором с банком. Это может быть лимит на снятие наличных денежных средств со специального карточного счета (СКС) или лимит на совершение покупок с использованием карты;
- **Заблокировано** — сумма денежных средств на СКС, заблокированных банком;
- **Доступно** — доступная сумма денежных средств на СКС;
- **Период с и по** — период, за который получена выписка по карте;
- **Входящий остаток** — сумма денежных средств на СКС на начальную дату периода получения выписки;
- **Дата последней операции** — дата последней операции, проведенной по карте до периода, за который получена выписка. В поле операции отсутствуют, если до периода выписки не было проведено ни одной операции по карте;
- **Список операций** — таблица, содержащая список проведенных за указанный период операций по карте:
  - **Дата операции** — дата проведения операции по карте;
  - **Сумма операции** — сумма проведенной операции по карте в валюте, которая может отличаться от валюты карты;
  - **Дата оплаты** — дата совершения платежа по карте;
  - **Комиссия** — сумма комиссионных сборов за осуществленную операцию;
  - **Сумма в валюте карты** — сумма проведенной операции в валюте карты.
- **Приход** — итоговая сумма начисленных на СКС за указанный период денежных средств;
- **Расход** — итоговая сумма снятых с СКС за указанный период денежных средств;
- **Комиссия** — итоговая сумма комиссионных сборов, начисленных за указанный период;
- **Исходящий остаток** — сумма денежных средств на СКС на момент окончания указанного периода.

При выборе в списке определенной операции в нижней части информационной панели будет показано назначение платежа.

Операционист может распечатать список операций по карте клиента или открыть его на предварительный просмотр. Для печати необходимо нажать кнопку  **Печать** панели инструментов, воспользоваться пунктом главного меню **Документы** → **Печать** или соответствующим пунктом контекстного меню. Для открытия на предварительный просмотр списка операций по карте необходимо воспользоваться пунктом главного меню **Документы** → **Предварительный просмотр** либо соответствующим пунктом контекстного меню.

## Работа со справочниками

В АРМе **Операционист** существуют два справочника:

1. Справочник **Причины отказа**;
2. Справочник **Клиенты**.

### Справочник Причины отказа

Данный справочник содержит в себе список причин отказа в исполнении документа (см. [рис. 3.23](#)). В него операционист может добавить наиболее часто используемые (стандартные) причины, по которым могут быть отвергнуты документы клиентов.

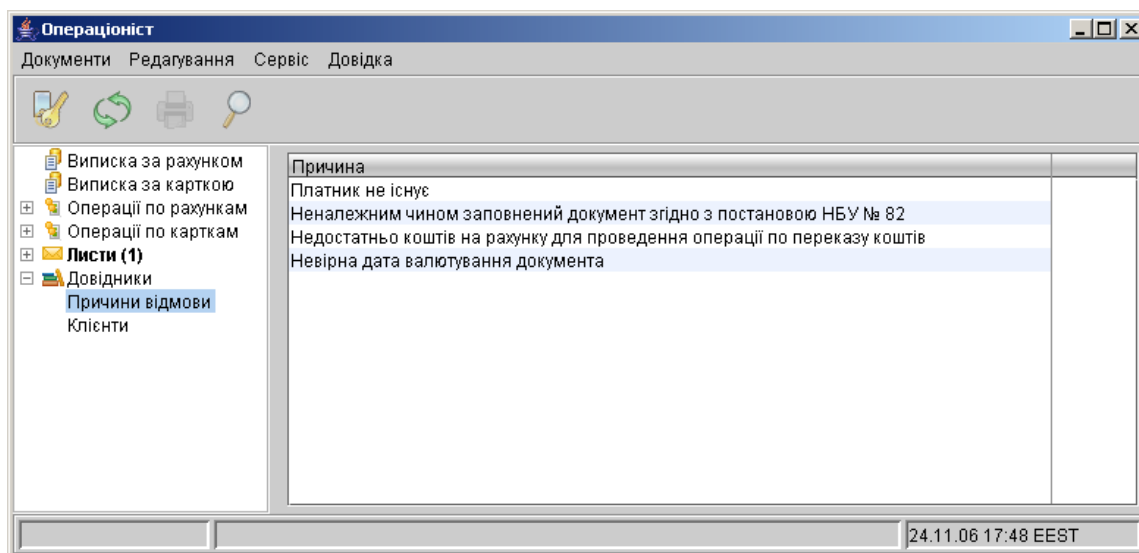





Рис. 3.23. Справочник **Причины отказа**

Операционисту доступны следующие действия над справочником причин отказа:

**Добавление в справочник новой записи.** Для этого существуют следующие возможности:

1. Откройте в справочнике контекстное меню правой кнопкой мыши и выберите в нем пункт **Новый**. Откроется окно **Редактор документов** (см. [рис. 3.24](#)), в котором

- следует ввести текст причины отказа и сохранить результат кнопкой  **Сохранить**.
2. При необходимости можно создать причину отказа на основе существующей, скопировав причину отказа и внося изменения в текст копии. Для этого выберите исходную причину отказа, дважды щелкните на ней левой кнопкой мыши и в окне **Редактор документов** нажмите кнопку  **Скопировать**. Внесите требуемые изменения в текст и сохраните результат кнопкой  **Сохранить**.
3. Причину отказа можно добавить при отклонении документа в окне **Причины отказа** (см. [рис. 3.9](#)). Для этого введите в окне текст причины и нажмите кнопку **Сохранить**. При успешном сохранении причины отказа выводится соответствующее информационное окно.

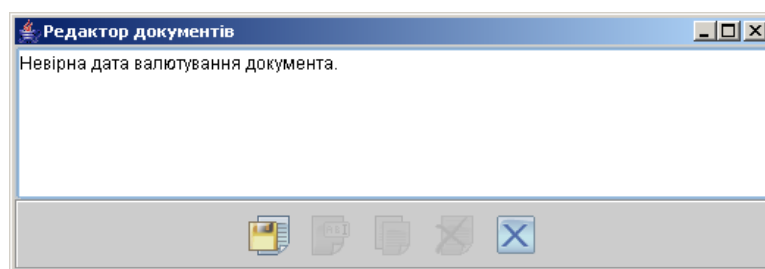





Рис. 3.24. Окно **Редактор документов** для причин отказа

**Редактирование причин отказа.** Для редактирования причины отказа выберите ее в списке и двойным щелчком левой кнопки мыши откройте окно **Редактор документов**. В окне **Редактор документов** нажмите кнопку  **Редактировать**. Внесите в текст причины необходимые изменения и нажмите кнопку  **Сохранить** для сохранения результатов.

**Удаление причины отказа.** Удалить причину отказа из справочника можно либо с помощью пункта контекстного меню **Удалить**, либо с помощью кнопки  **Удалить** окна **Редактор документов**, вызванного для требуемой причины отказа. При удалении АРМ **Операционист** запрашивает подтверждение удаления.

## Справочник Клиенты

Данный справочник предназначен для того, чтобы банковский сотрудник мог получить сводную информацию о назначенных ему клиентах, их счетах, картах, настройках уведомлений SMS-Банкинга. Информация в данном справочнике не может быть изменена в АРМе **Операционист**.

Внешний вид окна АРМа со справочником **Клиенты** представлен на [рис. 3.25](#).

На информационной панели справочника отображается список клиентов, назначенных операционисту. Двойной щелчок указателем мыши по строке с наименованием клиента открывает окно **Редактор документов**. Для удобства отображения информация в окне **Редактор документов** (см. [рис. 3.26](#)) разбита на вкладки:

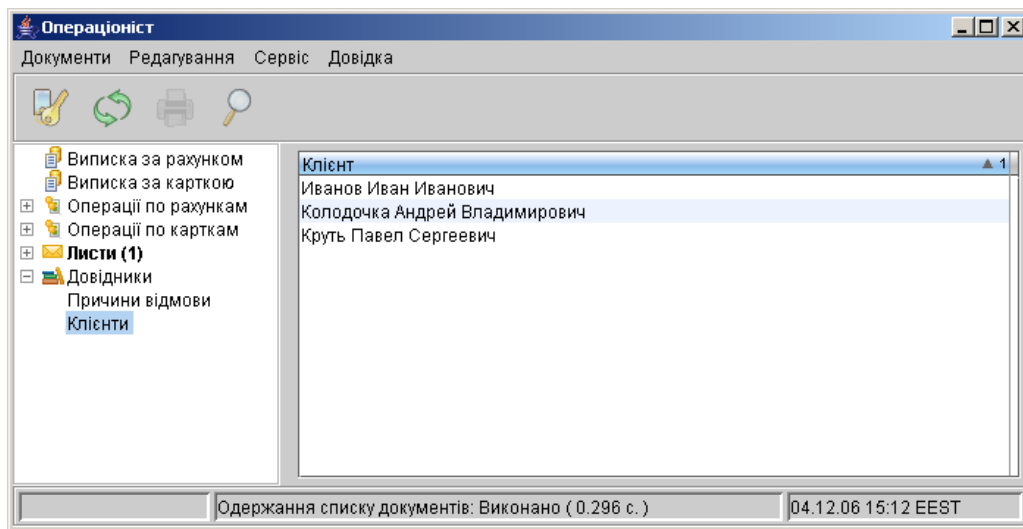


Рис. 3.25. Справочник Клиенты

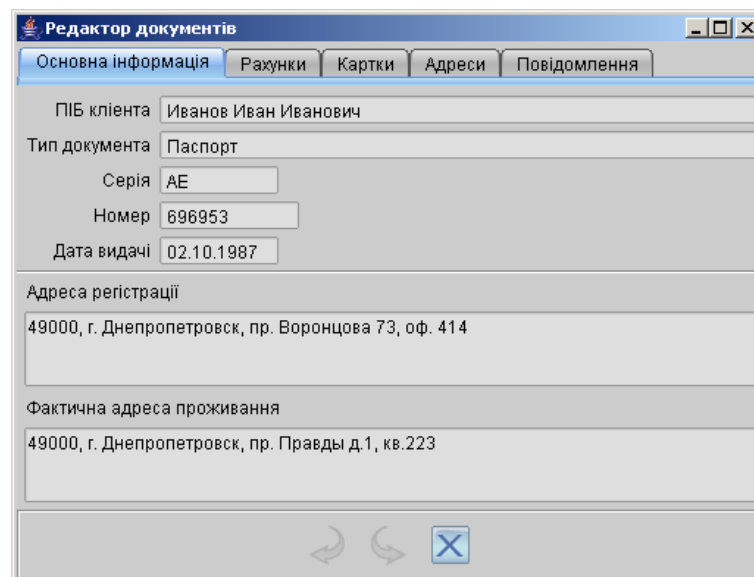
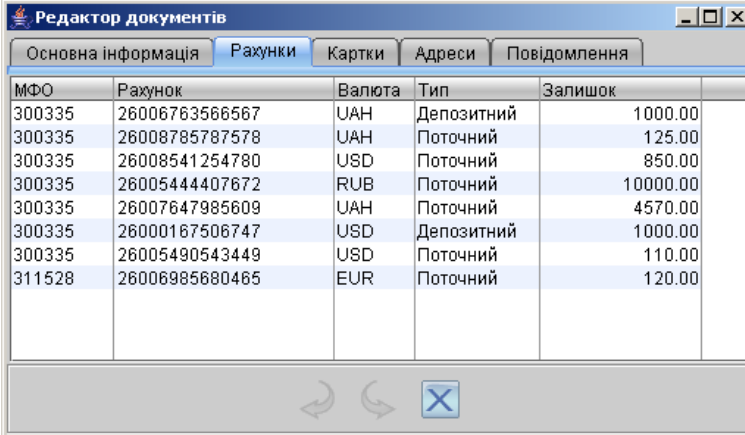


Рис. 3.26. Основная информация о клиенте

- Вкладка **Основная информация** содержит следующие данные: Ф.И.О., реквизиты паспорта, а также информацию об адресе регистрации и фактическом адресе проживания клиента;
- Во вкладке **Счета** (см. [рис. 3.27](#)) содержится следующая информация о счетах клиента: номер, МФО банка, в котором заведен счет, валюта, тип и остаток;
- Вкладка **Карты** содержит информацию о картах клиента (номер, тип и валюта карты);
- Данные о каналах получения уведомлений SMS-Банкинга (тип, номер/адрес, название, а также признак активности канала) находятся во вкладке **Адреса**;

- Вкладка **Уведомления** содержит информацию о событиях, по которым приходят уведомления клиенту по SMS-Банкингу: сообщение, адрес, а также признак активности данного уведомления.



The screenshot shows a window titled "Редактор документів" with a tabbed interface. The "Рахунки" tab is active, displaying a table with the following data:

МФО	Рахунок	Валюта	Тип	Залишок
300335	26006763566567	UAH	Депозитний	1000.00
300335	26008785787578	UAH	Поточний	125.00
300335	26008541254780	USD	Поточний	850.00
300335	26005444407672	RUB	Поточний	10000.00
300335	26007647985609	UAH	Поточний	4570.00
300335	26000167506747	USD	Депозитний	1000.00
300335	26005490543449	USD	Поточний	110.00
311528	26006985680465	EUR	Поточний	120.00

Рис. 3.27. Информация о счетах клиента

## Глава 4

# Источники дополнительной информации

С дополнительной информацией по данной тематике можно ознакомиться в документах:

- *Руководство пользователя. Internet-Банкинг для частных клиентов*
- *Регистрация банковских сотрудников в системе iBank 2 UA*
- *Общая информация о системе iBank 2 UA*
- *Процессы управления сотрудниками банка и клиентами в системе iBank 2 UA*

**Примечание:** \_\_\_\_\_

Со всеми предложениями и пожеланиями по документации обращайтесь по электронному адресу [support@bifit.com.ua](mailto:support@bifit.com.ua)

---