



FEIS

FINANCIAL
ELECTRONIC
INQUIRY SYSTEM

FEIS

Руководство пользователя почтовой системы

Контактная информация

Центр почтовых технологий - Всемирный почтовый союз Weltpoststrasse 4 3000 Bern 15 - Switzerland

Телефон: +41 31 350 31 11 / Факс: +41 31 352 43 23

Эл. почта: ptc.support@upu.int



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION

Данная документация и связанное с ней программное обеспечение содержат важные сведения, являющиеся собственностью Всемирного почтового союза (УРУ); они предоставляются в рамках специального соглашения с почтовыми предприятиями, содержащего ограничения по использованию и разглашению, а также защищены законодательством об авторском праве. Этот документ и связанное с ним программное обеспечение защищены международным авторским правом. Ни одна из частей этого документа не может быть скопирована без прямого письменного разрешения Центра почтовых технологий (РТС). Обратный инжиниринг программного обеспечения запрещается. Ссылки на продукты, приложения и сервисы УРУ, содержащиеся в этой публикации, не подразумевают, что УРУ намеревается или может обеспечить их доступность, целиком или частично, во всех странах или для всех членов УРУ.

Любые ссылки на продукт, приложение или сервис УРУ не рассматриваются как утверждения или предположения о том, что могут использоваться только продукты, приложения или сервисы УРУ. Вместо них может быть использован любой функционально эквивалентный продукт, приложение или сервис, не нарушающий права интеллектуальной собственности или другие защищенные законом права УРУ. Пользователь несет ответственность за оценку и проверку работоспособности в сочетании с другими продуктами, приложениями или сервисами, за исключением явно предусмотренных УРУ. Сведения, представленные в данном документе, могут изменяться. Официальное уведомление об изменениях и периодических обновлениях этого документа должно быть направлено почтовым предприятиям.

International Postal System, POST*Star и POST*Net являются товарными знаками или торговыми наименованиями УРУ. Windows, Windows Explorer, Windows NT Server, Windows NT Workstation, SQL Server и SQL Enterprise Manager являются товарными знаками Microsoft Corporation.

Авторское право © 1996-2017 Всемирный почтовый союз. Все права защищены.



Содержание

Сведения о FEIS	4
Предполагаемая аудитория	4
Как пользоваться руководством	4
Введение	5
Вход в систему	5
Функции местного администратора	6
Главное меню	6
Управление пользователями	7
Управление моими параметрами	9
Управление параметрами организации	10
Управление отделениями	14
Отчеты о выполнении	16
Функции почтового оператора	17
Главное меню	17
Управление моими параметрами	18
Подача рекламации	19
Проверить рекламацию и выполнить действие	22
Поиск поданных	27
Функции опытного пользователя	28
Главное меню	28
Отправить рекламацию в центральное отделение страны назначения	29
Ответ на рекламацию	30
Спор или закрытие рекламации	31
Обновление рекламации после перенаправления в следующий пункт	32
Обновить существующую рекламацию на бумажном бланке	32
Получить новую рекламацию на бумажном бланке	33
Маршрутизация рекламации	34
Подача рекламации	34
Ответ на рекламацию	35

Сведения о FEIS

Предполагаемая аудитория

Данное руководство предназначено для местных администраторов или операционного персонала почтовых операторов, желающих использовать Электронную систему запросов о почтовых платежных услугах (ППУ) Всемирного почтового союза (FEIS).

Как пользоваться руководством

Если вы являетесь:

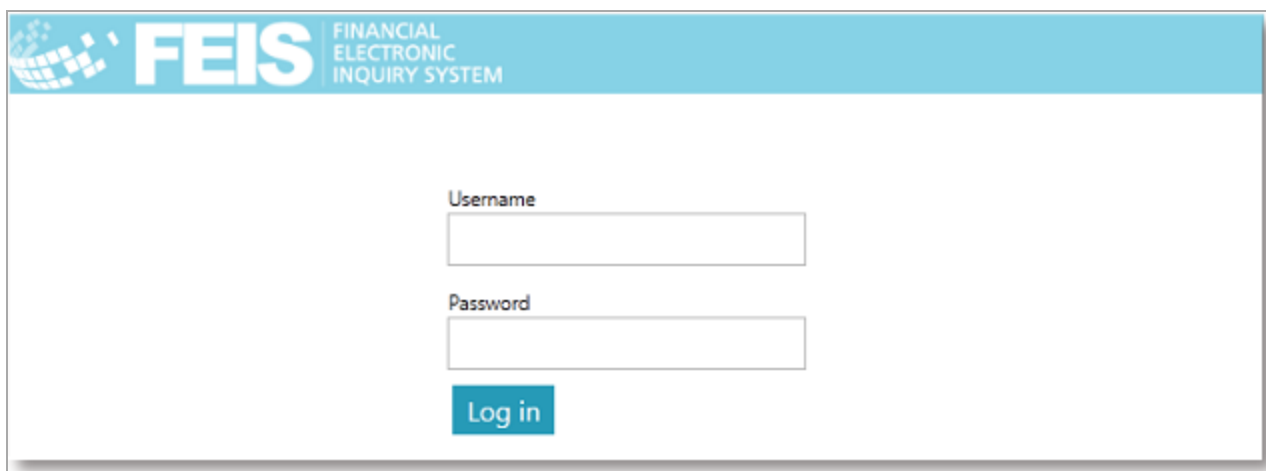
- местным администратором, прочтите главу «Функции местного администратора» на стр. 6;
- сотрудником операционного персонала, прочтите главу «Функции почтового оператора» на стр. 17;
- опытным пользователем, прочтите главу «Функции опытного пользователя» на стр. 28.

Введение

Вход в систему

веб-сайт доступен по адресу : <https://feis.ptc.post>. Для входа в систему FEIS необходимо иметь доступ к компьютеру с установленным на нем интернет-браузером, а также следующие данные, которые предоставляет администратор FEIS:

- Имя пользователя: ваш идентификатор для доступа в систему
- Пароль: можно изменить после входа в систему



The image shows a screenshot of the FEIS (Financial Electronic Inquiry System) login page. At the top left, there is a logo consisting of a globe and the letters 'FEIS'. To the right of the logo, the text 'FINANCIAL ELECTRONIC INQUIRY SYSTEM' is displayed. Below the header, there are two input fields: one labeled 'Username' and one labeled 'Password'. Below the password field, there is a blue button with the text 'Log in'.

В зависимости от предоставленных пользовательских прав вы получаете доступ к ряду функций.

[Функции местного администратора](#) — см. описание на стр. 6 и далее.

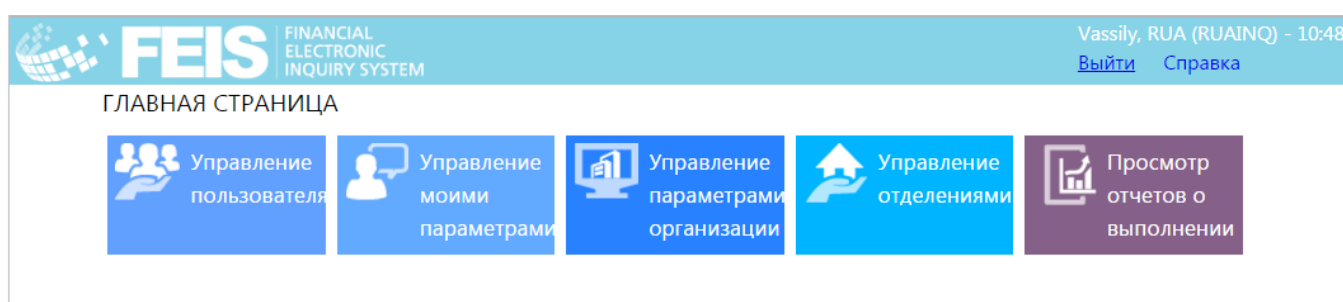
[Функции почтового оператора](#) — см. описание на стр. 16 и далее.

[Функции опытного пользователя](#) — см. описание на стр. 28 и далее.


Функции местного администратора

Главное меню


Если вы получили права **Местного администратора**, после входа в систему вы увидите ваше главное меню, показанное ниже:



В верхней части экрана отображается актуальная информация, включая текущего пользователя, организацию и местное время, а также ссылку для выхода из системы и ссылку на меню «Помощь», по которой открывается Руководство Пользователя. В верхнем левом углу экрана отображается текущая функция.

 **Примечание:** В данной главе описываются дополнительные функции, которые доступны пользователю с правами Местного администратора. Сведения об основных функциях оператора — см. раздел «Функции почтового оператора» на стр. 17. Сведения о функциях пользователя с правами группы Опытных пользователей — см. раздел «Функции опытного пользователя» на стр. 28.

Доступные функции местного администратора показаны посередине экрана. Актуальный набор функций и отчетов может отличаться, в зависимости от реализации и конфигурации FEIS.

 **Примечание:** В окнах, где требуется ввод данных пользователем, применяются следующие общие правила проверки корректности:

1. Обязательные поля отмечены звездочкой:

Имя пользователя *

2. В случае заполнения формы незаполненные обязательные поля выделяются красным цветом, звездочка после имени поля также красного цвета.

—Идентификатор перевода—

3. Неверные данные помечаются красным восклицательным знаком:

URL-адрес страницы слежения за происхождением

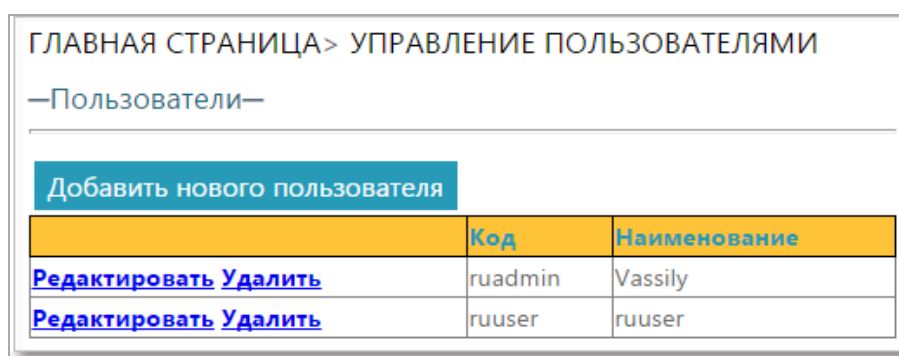
Управление пользователями

Этот экран позволяет добавлять, редактировать и удалять пользователей с правами оператора и администратора внутри вашей организации. Во всех группах пользователей допустимое количество пользователей не ограничено.


Процедура

Добавление нового пользователя

1. Выберите функцию **Управление пользователями** и нажмите кнопку **Добавить нового пользователя**.



2. На экране «Добавить/редактировать пользователя» введите имя пользователя (т.е. идентификатор пользователя), пароль и полное имя пользователя, которого вы хотите добавить. Затем выберите группы, связанные с этим пользователем.

 **Примечание:** Группа **Опытные пользователи** позволяет пользователю выполнять такие действия, как ответ на рекламацию.

Скриншот экрана «ДОБАВИТЬ/РЕДАКТИРОВАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ» в системе. Вверху слева есть ссылка «ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА». Форма содержит следующие поля:

- Код организации: текстовое поле с значением «RUA».
- Имя пользователя *: текстовое поле с значением «ruadmin».
- Наименование *: текстовое поле с значением «Vassily».
- Пароль *: текстовое поле с маской «....».
- Группа пользователей *: список с тремя вариантами: «Местные администраторы» (выбрано), «Операции» и «Опытные пользователи».
- Учреждение: выпадающий список с значением «RUAINQ (Russian Post - Inquiry Center)».

Внизу формы расположены две кнопки: «Сохранить» (синяя) и «Отменить» (серая).

3. По окончании ввода данных нового пользователя нажмите кнопку **Сохранить**.

Редактирование сведений о пользователе

1. Нажмите ссылку **Редактировать** рядом с пользователем, сведения о котором вы хотите изменить. Появится экран «Добавить/редактировать пользователя».
2. Измените пароль, полное имя и группу пользователей для данного пользователя.
3. Нажмите **Сохранить**, чтобы сохранить изменения.


Удаление пользователя

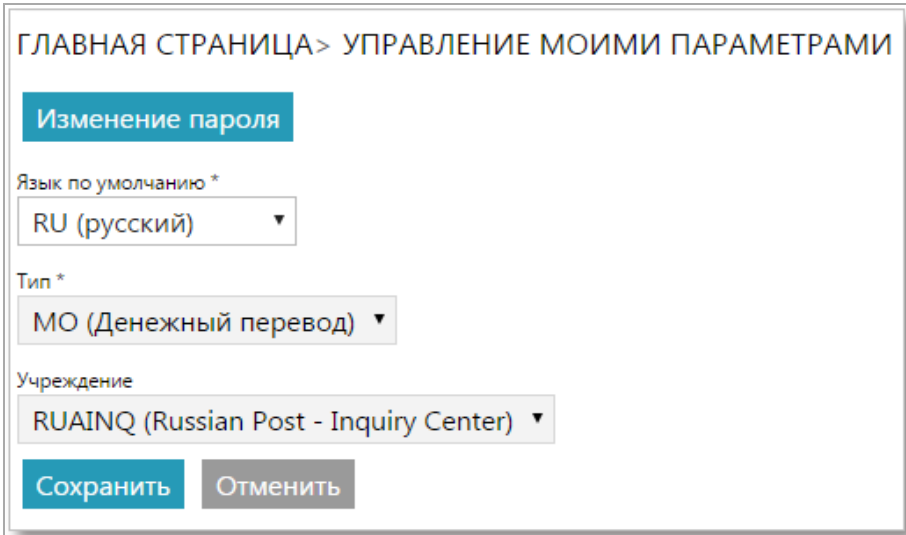
1. Нажмите на ссылку **Удалить** рядом с пользователем, которого вы хотите удалить. Появится сообщение, предлагающее подтвердить или отменить действие.
2. Нажмите **ОК**, чтобы удалить пользователя из списка.

Управление моими параметрами

Данный экран позволяет настраивать следующие параметры для вашего имени пользователя FEIS.

- **Изменение пароля:** позволяет изменить текущий пароль.
- **Язык по умолчанию:** язык отображения пользовательского интерфейса FEIS. Он может отличаться от языка организации по умолчанию (EN/FR/RU).
- **Тип:** система обрабатывает только рекламации типа [Денежные переводы](#). Это поле не редактируется.
- **Учреждение:** учреждение, связанное с вашим именем пользователя FEIS, которое может быть местным учреждением или центральным учреждением обмена рекламации.

 **Примечание:** Тип учреждения, с которым вы связаны, может изменить только другой пользователь с правами главного администратора (администратор UPU).



ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА > УПРАВЛЕНИЕ МОИМИ ПАРАМЕТРАМИ

Изменение пароля

Язык по умолчанию *

RU (русский) ▾

Тип *

МО (Денежный перевод) ▾

Учреждение

RUAINQ (Russian Post - Inquiry Center) ▾

Сохранить Отменить

Управление параметрами организации

Данный экран конфигурации позволяет настроить параметры организации по умолчанию.

ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА > УПРАВЛЕНИЕ ПАРАМЕТРАМИ ОРГАНИЗАЦИИ

Почтовый адрес
Inquiry Center

Адрес эл. почты
N/A

Телефон
+111111111

Факс
+111111111

Валюта *
RUB (Russian Ruble) ▼

Язык
RU (русский) ▼

Маркер безопасности (для доступа к RAIS.API)
d36d9e22-e273-44ec-b202-a2cc7cc [Создать](#)

Формат даты *
 дд/мм/гггг мм/дд/гггг

Часовой пояс *
(UTC+04:00) Moscow, St. Petersburg, Volgograd ▼

Сохранение рекламаций (в днях) до архивации *
0

URL-адрес страницы слежения за происхождением
http://pprod-ifs1-ops/IF

Имя пользователя в системе слежения за происхождением

Пароль системы слежения за происхождением

Нерабочие дни

	Праздники (дд.мм.гггг)(*)	Weekend
Редактировать		суббота, воскресенье

(*) При добавлении нескольких дат используйте запятую как разделитель 10.01.2017, 15.05.2017, 23.10.2018

Вы можете задать следующие параметры организации:

Параметр	Описание
Почтовый адрес, электронный адрес, номер телефона и факса	Почтовый и электронный адреса, номер телефона и факса на уровне организации по умолчанию. На уровне организации могут быть указаны другие адреса.
Валюта	Код валюты, используемой почтовой организацией по умолчанию.
Язык	Язык пользовательского интерфейса для почтовых операторов по умолчанию. Данный параметр можно переопределить на уровне пользователя с помощью функции Управление моими параметрами . Это означает, что в качестве языка почтового оператора по умолчанию может быть задан английский, но отдельные пользователи могут выбрать другой язык, который они предпочитают.
Маркер безопасности	(Дополнительное) Нажмите кнопку Создать , чтобы создать маркер, который можно использовать для подключения к веб-сервисам Track&Trace (см. ниже).
Формат даты	Формат даты и времени, используемый для отображения дат в системе. В настоящий момент имеются форматы день/месяц/год и месяц/день/год.
Часовой пояс	Часовой пояс организации по умолчанию. Часовые пояса также можно задать на уровне учреждения.
Сохранение рекламаций до архивации	Количество дней, в течение которых рекламации хранятся в главной операционной базе данных перед отправкой в архивную базу данных.
URL-адрес страницы слежения за происхождением, имя пользователя и пароль	URL-адрес службы Track&Trace для денежных переводов для предварительного заполнения полей формы рекламации. Если ваша организация использует IFS.POST, вы сможете воспользоваться функцией Track&Trace для предварительного заполнения полей формы рекламации. Введите http://pprod-ifs-

Параметр	Описание
Нерабочие дни	<p>ops/IFSPPOSTServices/XmlInternationalService.svc в поле URL-адрес страницы слежения за происхождением. После этого на экране «Подать новую рекламацию» станет активной кнопка Запрос на доступные сведения слежения за происхождением. Если оставить поле незаполненным, кнопка не отображается на экране «Подать новую рекламацию». Для организаций, которые не используют IFS.POST, функция Track&Trace может быть разработана внутри организации. Более подробную информацию можно получить, обратившись во Всемирный почтовый союз.</p> <p>Укажите нерабочие дни в году. Учтите, что вы не можете указывать праздники в прошлом или текущем месяце, так как это отразится на расчетах производительности. Чтобы указать несколько праздников, нажмите ссылку Редактировать, затем введите даты в формате дд.мм в столбце Праздники (дд.мм.гггг). Разделяйте даты запятыми. Затем нажмите ссылку Обновить и далее кнопку Сохранить, чтобы сохранить праздничные дни.</p> <p>В столбце Выходной по умолчанию отмечены суббота и воскресенье. Если в вашей организации выходными днями являются четверг, пятница или суббота, установите флажки, соответствующие этим вариантам.</p> <p>Нажмите кнопку Просмотреть предыдущие годы, чтобы увидеть нерабочие дни в прошлом году.</p>
Изменение мест назначения	<p>Измените раскрывающийся список мест назначения Место назначения перевода при подачи рекламации пользователем. Чтобы отобразить только те места назначения, с которыми ваша организация обменивается денежными переводами и рекламациями, нажмите Редактировать и выберите соответствующие места назначения.</p> <p>Чтобы отобразить все места назначения в списке,</p>

Параметр	Описание
	нажмите Включить все . Чтобы отменить выбор, нажмите Отключить все . Нажмите Обновить , чтобы сохранить изменения, в противном случае нажмите Отменить .

Управление отделениями

Этот экран позволяет вам создавать, редактировать и удалять отделения, в которых обрабатываются рекламации.

ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА > УПРАВЛЕНИЕ ОТДЕЛЕНИЯМИ

—Сортировочные узлы—

[Добавить](#)

	Код	Наименование
Редактировать	RU	032
Редактировать	RUAINQ	Russian Post - Inquiry Center

—Местные отделения—

[Добавить](#)

	Код	Наименование
Редактировать Удалить	RU BORO	BORO

Процедура

Добавление нового отделения

1. Нажмите кнопку **Добавить новое**, чтобы добавить новое отделение (центральное или местное).

ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА > ДОБАВИТЬ/РЕДАКТИРОВАТЬ ОТДЕЛЕНИЕ

Код отделения

Наименование

Местное отделение

Часовой пояс

Главный офис

Почтовый адрес

Адрес эл. почты

Телефон

Факс

Нерабочие дни


	Год	Праздники (dd.mm)(*)	Выходной
Редактировать	2016		суббота, воскресенье

(*) При добавлении нескольких дат используйте запятую как разделитель (20.08, 25.09, 28.10)

[Просмотреть предыдущие годы](#)

[Сохранить](#)

2. Введите код, название, часовой пояс отделения, главный офис (только для местных отделений, см. примечание ниже). Введите почтовый и электронный адреса, номер телефона и факса, а также нерабочие дни на уровне отделения, если они отличаются от данных, указанных на уровне организации.

 **Примечание:** Если установлен флажок **Местное отделение** (т.е вы добавляете местное отделение), необходимо выбрать **Главный офис** в раскрывающемся списке. Это отделение, которое будет использоваться для переадресации рекламаций туда и обратно из местного отделения (местное отделение -> главный офис для поданных рекламаций и главный офис -> местные отделения для полученных рекламаций).

3. Чтобы сохранить новое отделение, нажмите **Сохранить**.

Редактирование сведений об отделении

1. Нажмите ссылку **Редактировать** рядом с отделением, сведения о котором вы хотите изменить. Появится экран «Добавить/редактировать отделение».
2. Отредактируйте сведения об отделении.
3. Чтобы сохранить изменения, нажмите **Сохранить**.

Удаление отделения

1. Нажмите ссылку **Удалить** рядом с отделением, которое вы хотите удалить. Появится сообщение, предлагающее подтвердить или отменить действие.
2. Нажмите **ОК**, чтобы удалить отделение из списка.

Отчеты о выполнении

Этот экран позволяет отслеживать процесс обработки рекламаций в текущей организации в соответствии со стандартами, указанными администратором UPU.

Отчеты о выполнении можно создавать только за предыдущие месяцы.

Процедура

1. Выберите **Период** (месяц) и **Год** для отчета.
2. Щелкните кнопку **Выполнить**. Система отобразит результаты.

ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА > ПРОСМОТР ОТЧЕТОВ О ВЫПОЛНЕНИИ

Период * Год *

Организация	Время О-Л			Время О-О			Время в месте подачи			Время Д-О			Время Д-Л			Время в месте назначения								
	Итого	Во время	Late	Эффективность	Итого	Во время	Late	Эффективность	Итого	Во время	Late	Эффективность	Итого	Во время	Late	Эффективность	Итого	Во время	Late	Эффективность				

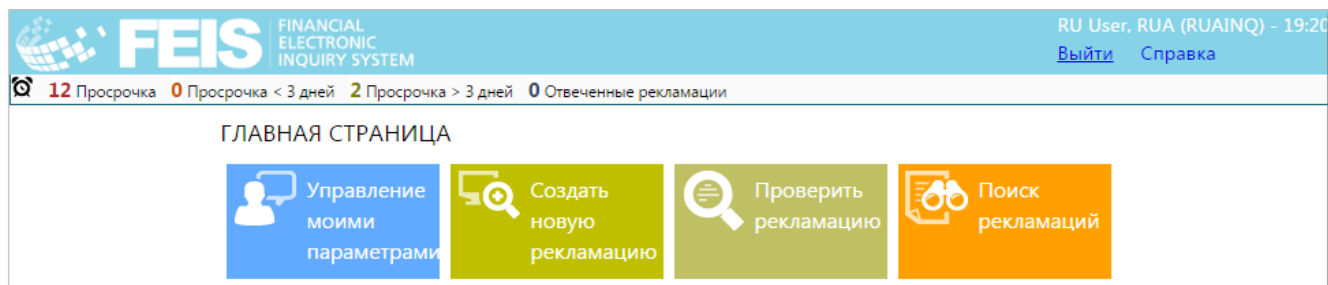
Описание полей, отображаемых в отчете:

- **Время в месте подачи:** рекламации, поданные в текущей организации.
 - **Время О-Л:** рекламации, поданные в текущей организации, которые обрабатываются в местных отделениях.
 - **Время О-О:** рекламации, поданные в текущей организации, которые обрабатываются в сортировочных узлах.
- **Время в месте назначения:** рекламации, адресованные текущей организации.
 - **Время Д-О:** рекламации, адресованные текущей организации, которые обрабатываются в сортировочных узлах.
 - **Время Д-Л:** рекламации, адресованные текущей организации, которые обрабатываются в местных отделениях.

Функции почтового оператора

Главное меню

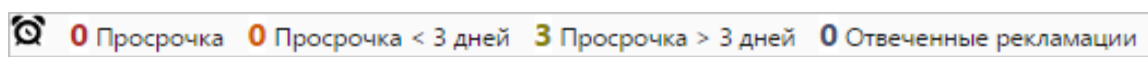
Если вы получили права группы **Операции**, после входа в систему вы увидите ваше главное меню, показанное ниже:



В верхней части экрана отображается актуальная информация, включая текущего пользователя, организацию и местное время, а также ссылку для выхода из системы и ссылку на меню «Помощь», по которой открывается Руководство Пользователя. В верхнем левом углу экрана отображается текущая функция.

Строка действий (которая видна на экранах всех операций и показана ниже) позволяет пользователю быстро перейти к:

- рекламациям, конечный срок расследования которых истек;
- рекламациям, конечный срок расследования которых истекает через 3 дня;
- рекламациям, конечный срок расследования которых истекает позже, чем через 3 дня;
- рекламациям, поданным в местном отделении, по которым был получен ответ.



Примечание: В окнах, где требуется ввод данных пользователем, применяются следующие общие правила проверки корректности:

1. Обязательные поля отмечены звездочкой:

Имя пользователя *

2. В случае заполнения формы незаполненные обязательные поля выделяются красным цветом, звездочка после имени поля также красного цвета.

—Идентификатор перевода—

3. Неверные данные помечаются красным восклицательным знаком:

URL-адрес страницы слежения за происхождением


Управление моими параметрами

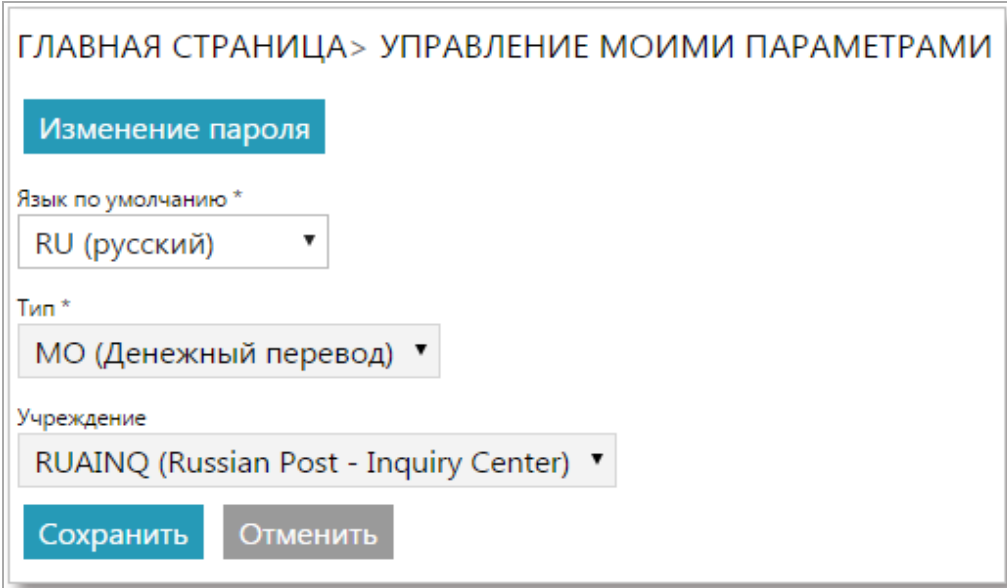
Данный экран позволяет настраивать следующие параметры, связанные с вашим именем пользователя FEIS.

- **Изменение пароля:** позволяет изменить текущий пароль.
- **Язык по умолчанию:** язык отображения пользовательского интерфейса FEIS. Он может отличаться от языка организации по умолчанию (EN/FR/RU).

Кроме того, отображаются следующие настройки, задаваемые вашим местным администратором, в виде полей, доступных только для чтения:

- **Предпочтительный тип отправлений:** здесь указывается [Денежный перевод](#)
- **Отделение:** отделение, связанное с вашим именем пользователя FEIS

 **Важно:** Прежде чем пользователь получит доступ к функциям оператора, необходимо связать его с одним из отделений почтовой организации. Связь с отделением может задавать только пользователь с правами местного администратора.



Вы можете подать рекламацию и перенаправить ее другому пункту в рамках вашей организации.

Процедура

1. В экране «Создать новую рекламацию» введите идентификатор денежного перевода. Вы можете ввести до 35 символов.

После ввода идентификатора денежного перевода FEIS отображает экран сбора данных о рекламации. Если ваша организация использует IFS.POST в качестве программного обеспечения для денежных переводов и ваш администратор указал значение **URL-адреса страницы слежения за происхождением** при настройке параметров организации, на этом экране появляется кнопка **Запрос на доступные сведения слежения за происхождением**. Нажмите эту кнопку для предварительного заполнения полей данными денежного перевода. В противном случае введите данные вручную.

ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА > СОЗДАТЬ НОВУЮ РЕКЛАМАЦИЮ

—Идентификатор перевода—
RU54321

—Общие сведения—

Запрос на доступные сведения слежения за происхождением

Тип рекламации * Место назначения перевода *

Текущ. состояние организация подачи рекламации Дата создания
 Сейчас рекламация находится в Russian Post / Russian Post - Inquiry Center Russian Post / Russian Post - Inquiry Center 15/05/2017
 Новый

—Сведения—

Сведения в рекламации (заполняются в учреждении подачи) Ответ на рекламацию (заполняется в учреждении назначения)

Тип пересылки *

Сведения о переводе


Описание * тип денежного перевода


Организация подачи * Отдел отправки Внутренний номер

Сведения о рекламации показаны на двух закладках, которые напоминают форму МР2:

- **Сведения в рекламации** (заполняются в учреждении подачи);
- **Ответ на рекламацию** (заполняется в учреждении назначения).

2. Введите следующие данные рекламации:

Поле	Описание
Тип рекламации	<p>Тип рекламации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • МОСL (Рекламация) • МОIN (заявка на обслуживание), отображается значение по умолчанию • MORE (Заявление об отзыве)
Место назначения перевода	<p>Организация назначения денежного перевода</p> <p> Примечание: FEIS отображает только те места назначения, с которыми ваша организация обменивается денежными переводами и рекламациями, если ваш администратор ранее настроил список, используя функцию Управление параметрами организации. В противном случае отображаются все места назначения.</p>
Сведения	<p>Сведения о денежном переводе согласно форме МР2. Обязательные поля отмечены звездочкой (*)</p>

 **Примечание:** Если назначенный оператор страны назначения также является пользователем FEIS, в качестве значения по умолчанию в поле **Тип пересылки** указывается *Электронный перевод*.

3. Прокрутите экран вниз, чтобы выбрать причину рекламации.

Причина рекламации

Код *

Документы


	Attachment	Замечания
Редактировать Удалить		
Редактировать Удалить		
Редактировать Удалить		

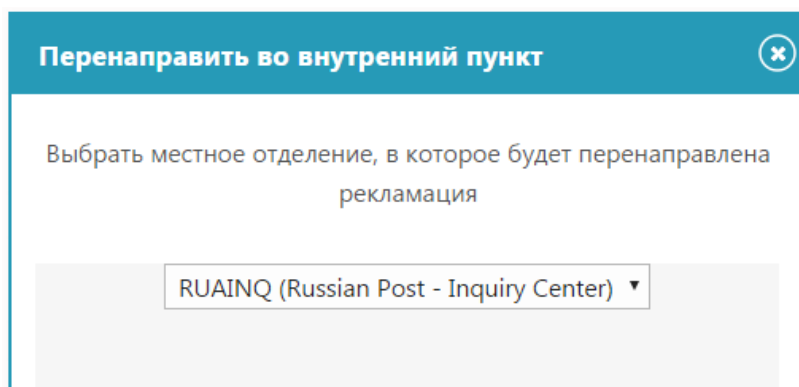
—Выполнить новое действие—

Вы можете выбрать перечисленные ниже причины рекламации.

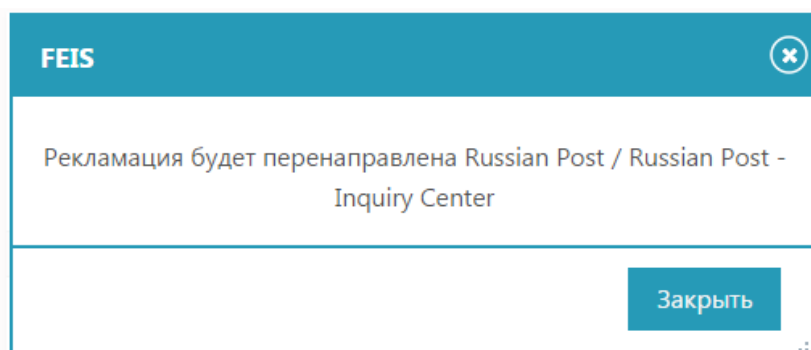
1. Отправитель сообщает, что сумма не получена.
 2. Получатель сообщает, что сумма не получена.
 3. Верните денежный перевод нам для доставки отправителю.
 4. Отправитель желает знать, выплачен ли денежный перевод получателю.
 5. Прочее
4. Чтобы прикрепить сопроводительные документы, нажмите на ссылку **Редактировать** в таблице **Документы**. Найдите каталог, в кот
 5. ором находится файл для выгрузки, выберите файл и нажмите кнопку **Прикрепить файл**.

Документы		
	Прикреплённый документ	Замечания
Обновить Отменить	<input type="button" value="Choose File"/> Notes.docx <input type="button" value="прикрепить файл"/>	
Редактировать Удалить		
Редактировать Удалить		

5. После ввода данных рекламации перенаправьте рекламацию другому внутреннему пункту. Дополнительную информацию можно ввести в поле **Комментарии** (дополнительное), а затем выполнить то или иное действие:
 - **Выбрать следующий внутренний пункт** — нажмите эту кнопку, чтобы выбрать внутренний пункт; после выбора местного отделения нажмите **Отправить**, чтобы перенаправить рекламацию. ( **Примечание:** Эта кнопка отображается только если выбраны местные отделения вашей организации).

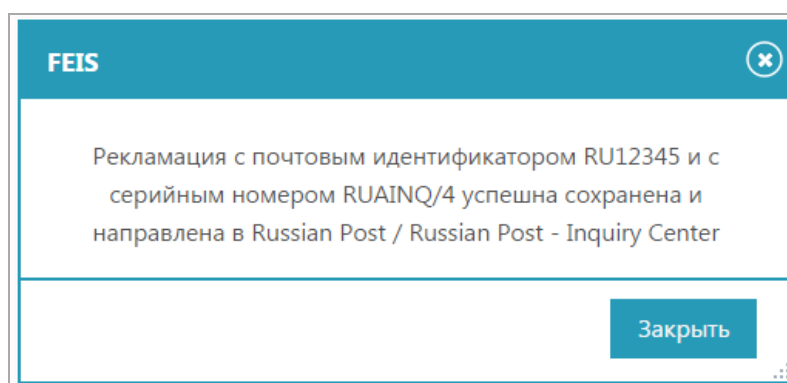


- **Показать следующий пункт** — нажмите эту кнопку, чтобы показать следующий пункт, куда FEIS отправит или перенаправит рекламацию, если был выбран внутренний пункт.



- **Отправить** — нажмите эту кнопку, чтобы создать рекламацию и отправить ее в одно из следующих отделений назначения:
 - центральное отделение для рекламаций в вашей организации;
 - другой внутренний пункт или отделение, если назначено.

FEIS сообщает вам результат сохранения и следующий пункт, куда была направлена рекламация.

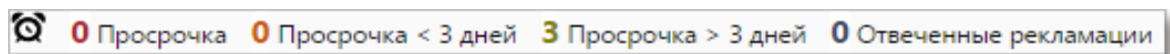


Проверить рекламацию и выполнить действие

По рекламациям, присвоенным в текущее время отделению и/или организации, к которой относится пользователь, должно быть проведено расследование, и либо дан ответ, либо рекламация перенаправляется в следующий пункт, если урегулирование невозможно.

Процедура

1. Чтобы перейти к присвоенным рекламациям, воспользуйтесь функцией **Проверить рекламацию** и введите идентификатор денежного перевода, либо отобразите рекламации непосредственно из **Строки действий**:



После того как присвоенная рекламация выбрана, FEIS открывает следующий экран рекламации:

ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА> ПРОВЕРИТЬ РЕКЛАМАЦИЮ

—Идентификатор перевода—
RU1111

—Общие сведения—

Р Рекламация должна быть отвечена не позднее чем 01/07/2016

Запрос на доступные сведения слежения за происхождением

Тип рекламации *	Место назначения перевода *	№ серии
Рекламация	Russian Post	RUAINQ/5

Текущ. состояние	Место подачи рекламации	Дата создания
Сейчас рекламация находится в Russian Post / Russian Post - Inquiry Center Ведется розыск	Russian Post / Russian Post - Inquiry Center	01/06/2016

[Просмотреть журнал](#) Для получения полной информации по рекламации

—Сведения—

Сведения в рекламации (заполняются в учреждении подачи)

Ответ на рекламацию (заполняется в учреждении назначения)

Тип пересылки *
Электронный перевод ▾

Сведения о переводе

Описание *
Наличные ▾

Организация подачи *
ALA (Albanian PT) ▾

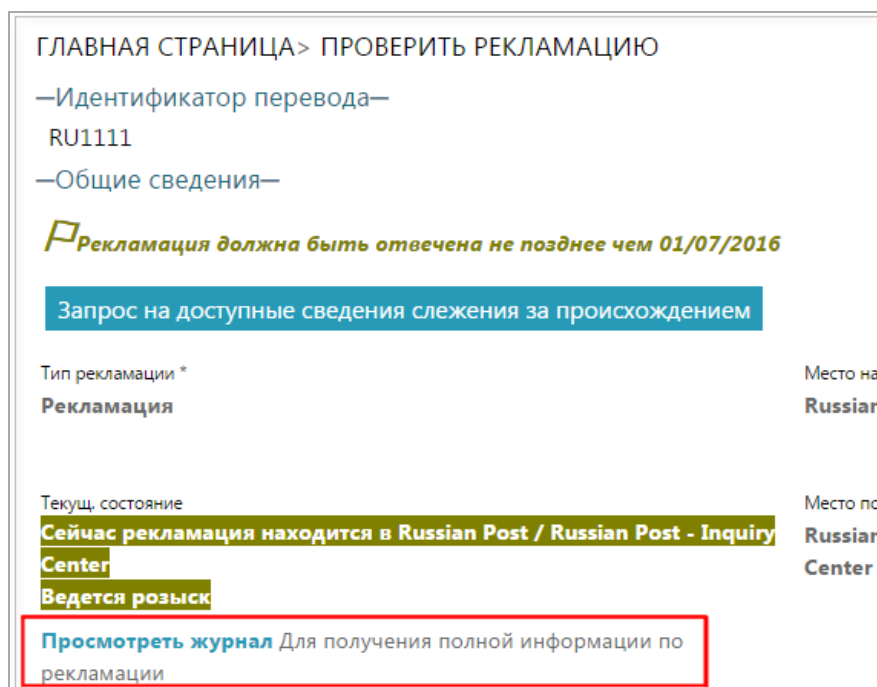
Отдел отправки

Внутренний номер

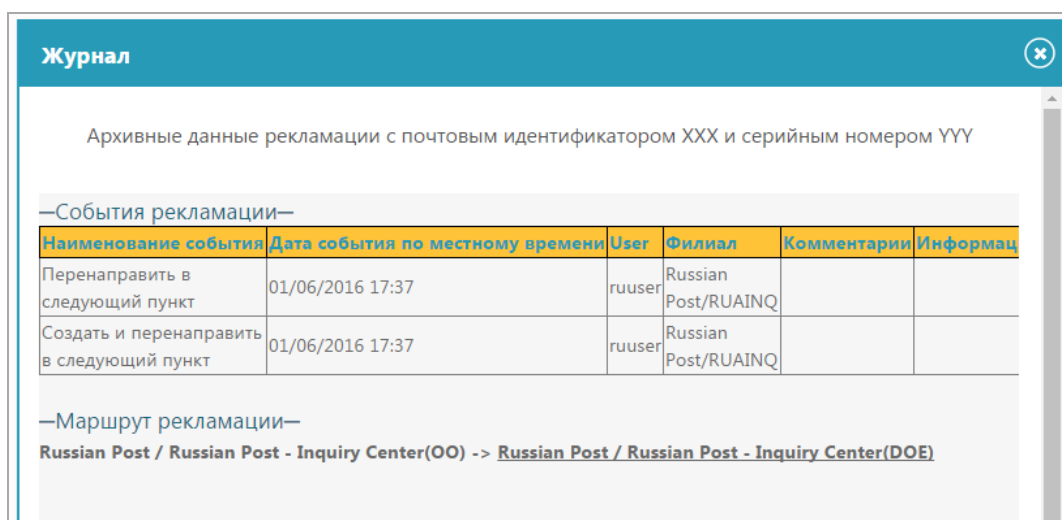
Экран **Проверить рекламацию** состоит из различных элементов, которые позволяют быстро и просто урегулировать рекламацию.

- Конечный срок рассмотрения — конечный срок рассмотрения рекламации показан под строкой **Общие сведения**. Если конечный срок истек, текст выделяется красным цветом. Если конечный срок скоро истекает (в ближайшие 3 дня), текст выделяется оранжевым цветом.

- Журнал — если рекламация переадресовывалась между назначенным оператором страны подачи и назначенным оператором страны назначения несколько раз, на экране отображается ссылка **Просмотреть журнал**.



Ссылка хорошо заметна в этой части экрана, что помогает ускорить урегулирование рекламации. При нажатии на ссылку отображается предыстория событий для данной рекламации и маршрут рекламации вплоть до настоящего момента.



Вы также можете увидеть историю рекламации, если нажмете на кнопку **Просмотреть журнал** в нижней части страницы.

- Комментарий — чтобы ускорить урегулирование рекламации, под строкой **Последний комментарий назначенного оператора-партнера** появляется последний комментарий перенаправляющего назначенного оператора с указанием последнего действия, предпринятого по данной рекламации. Эта строка становится видна как назначенному оператору страны подачи, так и

назначенному оператору страны назначения при каждом добавлении нового комментария к рекламации перед ее перенаправлением в следующий пункт.

2. Чтобы ответить на рекламацию, нажмите на вкладку **Ответ на рекламацию (заполняется в учреждении назначения)**.

—Сведения—

Сведения в рекламации (заполняются в учреждении подачи)

Ответ на рекламацию (заполняется в учреждении назначения)

Тип пересылки

Внешняя ссылка

Урегулирование
 Ответ на рекламацию *
Дополнительная информация

—Выполнить новое действие—

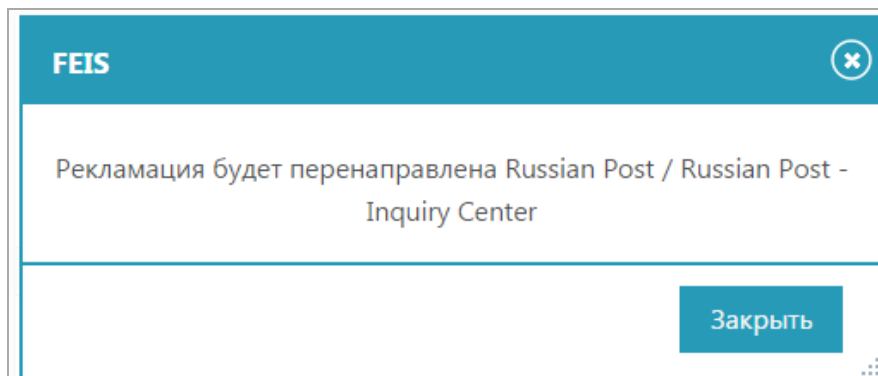
3. Если у вас есть вся необходимая информация для урегулирования рекламации, выберите ответ на рекламацию в выпадающем списке **Ответ на рекламацию**. Выберите один из следующих ответов на рекламацию:

Ответ на рекламацию	Описание
1 (Денежный перевод выплачен)	Денежный перевод своевременно выплачен получателю. Введите дату получения платежа.
2 (Денежный перевод возвращен)	Денежный перевод возвращен в страну-эмитент. Введите дату.
3 (Денежный перевод выплачен вовремя)	Денежный перевод зачислен на счет получателя. Введите дату зачисления средств.
4 (Денежный перевод выплачен по курсу инвалюты)	Введите данные в поле Дополнительная информация .
5 (Неполный адрес)	Введите данные в поле Дополнительная информация .

Ответ на рекламацию	Описание
6 (Неверный номер счета)	Введите данные в поле Дополнительная информация .
7 (Неполное имя получателя)	Введите данные в поле Дополнительная информация .
8 (Сведения отсутствуют)	Введите данные в поле Дополнительная информация .
9 (Денежный перевод не получен)	Денежный перевод не поступил в почтовое отделение или центр почтовых чеков. Введите название отделения.
10 (Клиент не представил действительное удостоверение личности)	Введите данные в поле Дополнительная информация .
11 (Денежный перевод выплачивается)	Денежный перевод обрабатывается в почтовом отделении или центре почтовых чеков. Введите название отделения.
12 (Денежный перевод возмещен отправителю)	Денежный перевод возвращен в страну-эмитент. Введите дату.
13 (Ошибка принята, сумма к возврату в следующей ведомости)	Введите данные в поле Дополнительная информация .
14 (Прочее)	Введите данные в поле Дополнительная информация .

4. Чтобы выполнить дополнительные задачи до выбора действия, используйте доступные кнопки:
- **Печать:** печать формы рекламации (например, МР2)
 - **Просмотреть журнал:** отображается предыстория событий и маршрут рекламации вплоть до настоящего момента
 - **Отмена:** отменяет изменения, сделанные в этом экране, и возвращает пользователя обратно в предыдущий экран
 - **Предыдущая рекламация:** отображает предыдущую рекламацию
 - **Следующая рекламация:** отображает следующую рекламацию
5. Выберите действие, которое следует предпринять по рекламации:
- **Сохранить:** рекламация будет просто обновлена, но будет по-прежнему присвоена вашему отделению/организации;
 - **Выбрать следующий внутренний пункт:** нажмите, чтобы выбрать отделение в вашей организации.

- **Перенаправить:** нажмите эту кнопку, чтобы перенаправить рекламацию.
- **Показать следующий пункт:** нажмите эту кнопку, чтобы проверить внутренний пункт вашей организации, куда будет перенаправлена рекламация.



Примечание: Только пользователи, имеющие права группы «Опытные пользователи», могут ответить на рекламацию и отправить ее обратно в подавшую ее организацию. См. раздел «Функции опытного пользователя» на стр. 28.

Поиск поданных

Используйте эту функцию для поиска рекламаций, поданных в вашем отделении/организации.

Процедура

1. Введите Критерий поиска и нажмите **Поиск**.

ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА > ПОИСК РЕКЛАМАЦИЙ

Почта
FRA (LA POSTE, FR)

тип денежного перевода
▼

Показать только рекламации, относящиеся к моему отделению/организации
 Показать обрабатываемые рекламации
 Показать ответственные рекламации
 Показать урегулированные рекламации

Идентификатор перевода

№ рекламации

Создано после даты
____/____/____

Поиск

Результаты поиска

	Почтовый идентификатор	Номер рекламации	Дата создания	Место подачи	Статус рекламации	Тип рекламации	Текущее место	Крайний срок	Получатель	тип денежного перевода	Статус
Выбрать	R123459	FR/4	24/05/2016 15:58	LA POSTE, FR / FR LOCAL	Ведется розыск	MOIN	Russian Post / OPER 1	23/06/2016 15:58	RUA (Russian Post)		прочитанное
Выбрать	RU1234	FR/5	25/05/2016 11:20	LA POSTE, FR / FR LOCAL	Ответ отправлен	MOIN	LA POSTE, FR / FR LOCAL	24/06/2016 11:20	RUA (Russian Post)		прочитанное
Выбрать	RU4321	RUAINQ/3	25/05/2016 13:46	Russian Post / Russian Post - Inquiry Center	Закрето	MOIN	Russian Post / Russian Post - Inquiry Center	24/06/2016 13:46	FRA (LA POSTE, FR)		

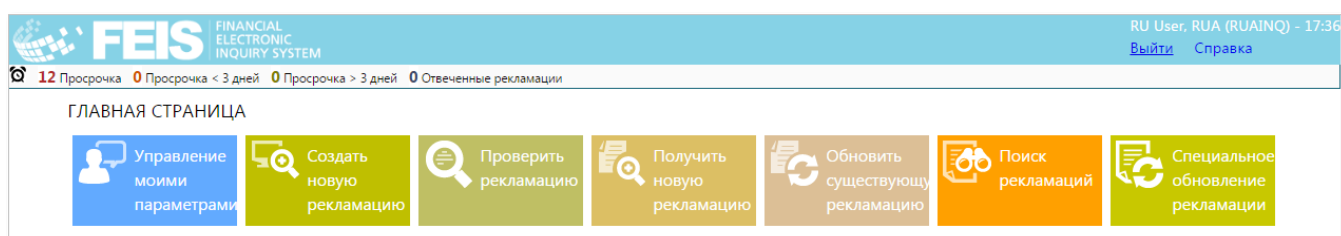
2. Нажмите **Выбрать** рядом с одной из рекламаций, чтобы просмотреть подробные сведения.

Примечание: Если в настоящий момент рекламация не присвоена вашему отделению/организации, вы не сможете изменить ее.

Функции опытного пользователя

Главное меню

Если вы получили права группы **Опытных пользователей**, после входа в систему вы увидите ваше главное меню, показанное ниже:




В верхней части экрана отображается актуальная информация, включая текущего пользователя, организацию и местное время, а также ссылку для выхода из системы и ссылку на меню «Помощь», по которой открывается Руководство Пользователя. В верхнем левом углу экрана отображается текущая функция. Строка действий позволяет получить быстрый доступ к рекламациям.

Имея права опытного пользователя, вы получаете доступ к следующим дополнительным функциям оператора:

- Специальное обновление рекламации
- Обновить существующую рекламацию на бумажном бланке
- Получить новую рекламацию на бумажном бланке

Кроме того, вы можете отправлять рекламации непосредственно в центральное отделение партнера в стране назначения, а также отвечать, оспаривать или закрывать рекламации, предназначенные для их организации.

 **Примечание:** В данной главе описываются дополнительные функции оператора, которые доступны пользователю с правами группы **Опытные пользователи**. Сведения об основных функциях оператора — см. раздел «Функции почтового оператора» на стр. 17.

Отправить рекламацию в центральное отделение страны назначения

Имея права опытного пользователя, вы можете отправить рекламацию из отделения подачи (местного или центрального) непосредственно в центральное отделение страны назначения.

Процедура

1. Отобразите сведения о рекламации, присвоенной вашему отделению, используя функцию **Проверить рекламацию** и идентификатор денежного перевода, либо вызвав присвоенные рекламации на экран из **Строки действий**. Вы также можете подать новую рекламацию.
2. Нажмите **Отправить**. В противном случае, если вы хотите прикрепить к рекламации сопроводительный документ, нажмите на ссылку **Редактировать** в таблице **Документы**, чтобы выбрать файл, а затем нажмите **Отправить**.

Документы

	Прикреплённый документ	Замечания
Редактировать Удалить		
Редактировать Удалить		
Редактировать Удалить		

—Выполнить новое действие—

Отправить

Комментарии

Показать следующий пункт

После этого рекламация отправляется в центральное отделение партнера в стране назначения рекламации.

Отправка рекламации отделению, не использующему FEIS

Если отделение назначения не является пользователем FEIS, после нажатия кнопки **Отправить FEIS** отображается экран «Отправить сообщение эл. почты», где можно ввести собственный электронный адрес и адрес эл. почты организации назначения, заголовок и текст сообщения, а затем нажать кнопку **Отправить сообщение эл. почты**.

Отправить сообщение эл. почты

Inquiry with postal identifier R123457 and serial number RU1/2 has successfully been stored. You must manually send the inquiry to Paraguay Cor / Paraguay Cor - Inquiry Center.

Отправить сообщение эл. почты

Начальная дата

к

Обращение

Содержимое сообщения эл. почты

Greetings,
Please find attached an inquiry that should be

Inquiry for money order

INTERNATIONAL POSTAL MONEY ORDER SERVICE MP 2

Close

Ответ на рекламацию

Вы можете отвечать на рекламации, присвоенные вашей организации, и отправлять ответы в отделение подачи, отправившее или перенаправившее рекламацию. Это может быть местное или центральное отделение.

Процедура

1. Отобразите данные рекламации, присвоенной вашему отделению, используя функцию **Проверить рекламацию** и идентификатор денежного перевода, либо вызвав присвоенные рекламации на экран из **Строки действий**.

2. Перейдите на вкладку **Ответ на рекламацию** (заполняется в учреждении назначения), затем выберите **Ответ на рекламацию**.

—Сведения—

Сведения в рекламации (заполняются в учреждении подачи) **Ответ на рекламацию (заполняется в учреждении назначения)**

Тип пересылки

Внешняя ссылка

Урегулирование
Ответ на рекламацию * Дополнительная информация

—Выполнить новое действие—

Сохранить **Ответить** Комментарии **Выбрать местный филиал** **Перенаправить** **Показать следующий пункт**

Печать **Просмотреть журнал** **Отменить**

Предыдущая рекламация **Следующая рекламация**

3. Нажмите **Ответить**. FEIS отправляет ответ на рекламацию обратно в отделение подачи, приславшее рекламацию.

Спор или закрытие рекламации

Если вы получили ответ на рекламацию от назначенного оператора страны назначения, который вы хотите оспорить, вы можете выполнить действие «Спор», чтобы показать свое несогласие. Аналогично, если вы считаете удовлетворительным ответ на рекламацию, полученный от назначенного оператора страны назначения, вы можете выполнить действие «Закрыть», чтобы закрыть рекламацию.

Процедура

1. Отобразите данные рекламации, которую вы хотите оспорить или закрыть, используя функцию **Проверить рекламацию** и идентификатор денежного перевода, либо вызвав присвоенные рекламации на экран из **Строки действий**.
2. Вкладка **Сведения в рекламации (заполняются в учреждении подачи)** отображается по умолчанию. Введите необходимые изменения в рекламацию.
3. Выполните необходимое действие, используя доступные кнопки:
 - **Спор**: нажмите эту кнопку после ввода комментариев, обосновывающих вашу претензию, в текстовое поле **Причина рекламации**. В противном случае система покажет ошибку при проверке. Затем рекламация перенаправляется обратно в

организацию и отделение назначения, которые дали ответ.

- **Закорыть:** нажмите эту кнопку, чтобы закрыть рекламацию, если вы считаете удовлетворительным ответ на рекламацию, полученный от назначенного оператора страны назначения. Вы можете ввести дополнительные **Комментарии**.

Причина рекламации

Код *

1 (Отправитель сообщает, что сумма не получена) []

Документы

	Attachment	Замечания
Редактировать Удалить		
Редактировать Удалить		
Редактировать Удалить		

-Выполнить новое действие-

Оспорить
Закорыть

Комментарии

Показать следующий пункт

Печать
Просмотреть журнал
Отменить

Обновление рекламации после перенаправления в следующий пункт

После перенаправления рекламации в следующий пункт ее, как правило, больше нельзя обновить в отделении, где она обрабатывалась ранее.


Однако, если вы входите в группу **Опытных пользователей**, вы можете обновить рекламацию, которая только что была перенаправлена в следующий пункт, с помощью функции **Специальное обновление рекламации**, при условии, что рекламация еще не была обработана в отделении, куда она была перенаправлена.

Чтобы воспользоваться этой функцией, выполните действия, описанные в разделе «Проверить рекламацию и выполнить действие» на стр. 22, и нажмите кнопку **Перенаправить**, чтобы повторно перенаправить рекламацию в тот пункт, куда она была перенаправлена ранее.

Обновить существующую рекламацию на бумажном бланке

По рекламациям, поданным и направляемым организациям, которые не используют FEIS, невозможно получить автоматический электронный ответ.

Предполагается, что организации, не использующие FEIS, предоставляют свой ответ на бумажном бланке (например, в формате MP2 или PDF).

 **Примечание:** В будущем организации, не использующие FEIS, смогут предоставлять ответ на рекламацию организациям, использующим FEIS, посредством eClaims.


Вы можете воспользоваться функцией **Обновить существующую рекламацию на бумажном бланке**, чтобы ввести данные ответа, полученного от пользователей, не использующих FEIS.

Чтобы воспользоваться этой функцией, выполните действия, описанные в разделе «Проверить рекламацию и выполнить действие» на стр. 22.

Получить новую рекламацию на бумажном бланке

Рекламации, полученные от организаций, не использующих FEIS, отсутствуют в системе и их данные должны быть введены вручную.

Предполагается, что организации, не использующие FEIS, присылают свои рекламации на бумажном бланке (например, в формате MP2 или PDF).

 **Примечание:** В будущем организации, не использующие FEIS, смогут посылать рекламации организациям, использующим FEIS, посредством eClaims.

Вы можете воспользоваться функцией **Получить новую рекламацию на бумажном бланке**, чтобы ввести данные рекламации, полученной от пользователей, не использующих FEIS.

Данная функция аналогична функции **Подать новую рекламацию**, которая описывается в предыдущей главе.

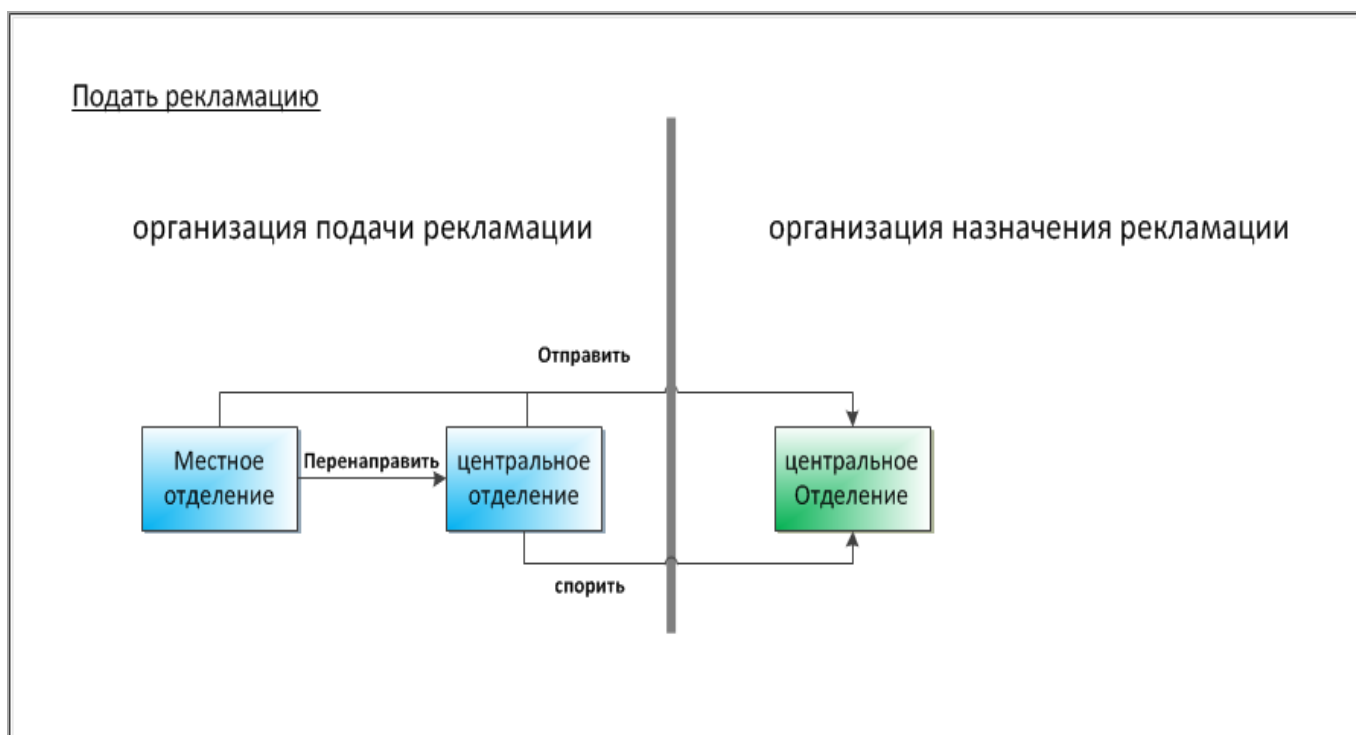
После ввода идентификатора денежного перевода FEIS отображает экран сбора данных о рекламации. Выполните порядок действий, указанный в разделе «Подача рекламации» на стр. 19. Введите идентификатор денежного перевода и заполните форму, используя данные бумажного бланка.

Маршрутизация рекламации

Маршрутизация означает перенаправление рекламации от одного отделения другому с момента создания в местном отделении подачи до момента ответа на рекламацию и закрытия.

Подача рекламации

После подачи рекламации FEIS оператором в местном отделении подачи рекламация перенаправляется в центральное отделение страны подачи. Затем опытный пользователь в центральном отделении страны подачи отправляет рекламацию в центральное отделение страны назначения. Однако если опытный пользователь имеется в местном отделении подачи, он может отправить рекламацию непосредственно в центральное отделение страны назначения.



Кроме того, получив ответ на рекламацию, когда опытный пользователь в отделении страны подачи рекламации выполняет действие «Спор», рекламация отправляется обратно в отделение или в организацию страны назначения, которые ответили на нее.

Ответ на рекламацию

Если в отделении страны назначения имеется опытный пользователь, который имеет право отвечать на рекламацию, ответ отправляется непосредственно в отделение страны подачи рекламации (местное или центральное), где рекламация была подана первоначально. Если необходима дополнительная информация или рекламация была перенаправлена в местное отделение, где пользователь имеет только права оператора, отделение страны назначения может перенаправить рекламацию другому внутреннему пункту в рамках одной организации.

