Корпоративная информационно-аналитическая

система для страховой деятельности

КИАС: Страхование

Часто задаваемые вопросы при работе с КИАС



Лаборатория Страхования

http://www.inslab.ru

E-Mail: inslab@inslab.ru

Тел.: +7 (499) 393-30-10

Содержание

Часто задаваемые вопросы при работе с КИАС 1
Обмен с АИС ОСАГО 2.0 1
Обмен с подсистемами РСА 1
Учет договоров в КИАС 5
Учет убытков в КИАС 6
Обмен с НССО 7
Обмен с БСИ 8
Webcustomer 8
WebSale 9
Веб-сервисы КИАС 9
Прочее 9

Часто задаваемые вопросы при работе с КИАС

Обмен с АИС ОСАГО 2.0

Получены ошибки из АИС ОСАГО при попытке сохранения проекта договора ":"Дата выдачи бланка страхователю должна быть в промежутке (включительно) между датой заключения и датой начала действия договора/доп. соглашения"

Получены ошибки из АИС ОСАГО при попытке сохранения проекта договора (ISN=14052964100) requestId=00000000-0000-0000-1af4-82cd5e83f2df : {«code»:«12003032»,«description»:«Дата выдачи бланка страхователю должна быть в промежутке (включительно) между датой заключения и датой начала действия договора/доп. соглашения»,«isCritical»:false,«exceptionCode»:«1»,«path»:«insuranceContract»},{«code»:«13002001»,«description»:«БСО XXX XXXXXX не найден в Системе.»,«isCritical»:true}

Для разрешения подобных ситуаций для полисов ОСАГО добавлен доп.атрибут «Дата выдачи бланка договора/доп.соглашения страхователю». При первой попытке сохранения атрибут заполняется автоматически. Если по каким-то причинам дата указана неверно, то измените значение атрибута вручную и повторите операцию сохранения в РСА.

Обмен с подсистемами РСА

Как выполнить тех. коррекцию и отзыв Е-ОСАГО?

Тех. коррекция или отзыв электронных полисов из карточки договора не выполнятся. Для указанных операций с электронными полисами ОСАГО необходимо использовать специализированные документы, которые расположены в узле «Документы по бизнес-процессам» или «Документы по бизнес-процессам → Е-ОСАГО»:

- «Тех. коррекция полиса е-ОСАГО в РСА»
- «Отзыв полисов е-ОСАГО из РСА (RecAll)».(!!!Операция необратима - после отзыва восстановить полис нельзя!!!)

Получена ошибка: "По результатам проверки в РСА страхователя (Х) получена ошибка: Не получен ответ из РСА на запрос на проверку контрагента за отведенное время"

Обычно это проблема неполучения значимого ответа от РСА: возвращается ответ, что продолжается обработка (точнее вы можете посмотреть в Журнале обмена указав нужное значение requestId в строке поиска для фильтрации). Для данного типа запроса вы можете изменить настройки в Шаблонах документов в скрипте обмена с АИС ОСАГО 2 «Загрузка запроса на проверку контрагента»: строка 237 - максимальное кол-во запросов статуса строка

240 - ожидание в секундах между запросами статуса В очередном обновлении КИАС эти настройки планируется вынести в параметры для удобства настройки. При «сильном» увеличении значений, просьба иметь в виду, что суммарное время работы этого скрипта не должно превышать таймаут в WEB'е, иначе есть риск массово получать ошибку «Поток находится в процессе прерывания…»

Как выполнить сохранение Е-ОСАГО задним числом?

Для этой цели необходимо воспользоваться документом «Оформление договора е-ОСАГО из котировки» или документом «Оформление полиса е-ОСАГО в РСА из договора» (в зависимости от того, каким образом был создан договор). Оба документа расположены в узле «Документы по бизнес-процессам».

Как сохранить новое водительское удостоверение в РСА?

Для бумажных полисов необходимо:

1. сохранить текущее состояние договора в РСА;
2. после получения ответа об успешном завершении предыдущей операции в РСА, внести изменения на карточке контрагента (указать новые ВУ);
3. сохранить договор в РСА повторно.

К нам пришёл запрос ЦБ требующий сделать связку данных: старые права привязать к новым правам.

Для бумажных полисов необходимо:

В данном случае особенность в том, что нужно добавить **старые** права, дата выдачи которых раньше текущих. Нужно выполнить следующие действия:

1. добавить старые ВУ, **удалить текущие** на карточке контрагента (чтобы последними ВУ были именно **старые**).
2. сохранить договор в РСА ДиКБМ: можно ли отправить тех.коррекцию (CorrectError) текущего доп.соглашения или нужно создать еще одно доп.соглашение и сохранить его (методом ChangeObject) - уточните пожалуйста в тех.поддержке РСА
3. после получения ответа об успешном завершении операции в РСА, вернуть текущие ВУ на карточке контрагента
4. сохраните договор в РСА ДиКВМ еще раз как тех.коррекцию (CorrectError).

"Ошибка из РСА ДиКБМ при сохранении договора XXX-0000000000 (ISN=X): Ошибка. В БД присутствует Версия Договора с таким же БСО, как и присланный (код 429)"

Вероятно, с данным бланком уже был сохранен другой договор. Рекомендуется проанализировать историю движения бланка (к каким договорам он был привязан), историю сохранения этих договоров. Алгоритм исправления ситуации:

1. Следует выполнить отзыв договора, к которому ранее был привязан бланк, с помощью пункта меню «Отозвать договор» управляющего элемента «Сохранить в РСА» ЭКД;
2. Затем, после получения ответа об успешном отзыве, следует выполнить сохранение нового договора и старого, если это необходимо (в случае замены бланка).

Ошибка при сохранении договора: "Получена ошибка из РСА: Тайм-аут канала запроса во время ожидания ответа после истечения 00:01:00."

Порядок действий пользователя при возникновении данной ошибки следующий:

1. В тех.поддержке РСА выяснить номер, присвоенный полису («XXX-…»), записать его в КИАС в формуляр договора/котировки
2. Получить в тех.поддержке РСА подтверждение о переводе полиса в статус «Не определен» (действует 1 сутки, затем нужно обращаться снова в РСА)
3. Завершить оформление полиса, используя документ:

- «Оформление договора е-ОСАГО из котировки», указывая в атрибуте полную котировку - если полис оформлялся в WEB CUSTOMER;
- «Оформление полиса е-ОСАГО в РСА из договора», указывая в атрибуте договор - если полис оформлялся с ЭКД ОСАГО.

Ошибка при сохранении электронного полиса: "Дата заключения договора/доп.соглашения отличается от текущей"

Данная ошибка при сохранении возникает в случае, когда дата подписания(заключения) электронного полиса (договора/ аддендума) отличается от текущей даты.

Для избежания получения данной ошибки, дату подписания электронного полиса (аддендума) следует указывать не позже текущей.

Как выставить заявку в рамках суброгации КАСКО-ОСАГО?

Для управления информационным обменом по суброгации в рамках КАСКО-ОСАГО на карточке регрессно-суброгационного дела (ЭКРС) предусмотрено отображение разделов «Второй участник страхового события» и «Обмен сообщениями с ИРЦ РСА» (по умолчанию эти разделы на ЭКРС скрыты). Для того чтобы на ЭКРС эти разделы отображались, должны быть соблюдены следующие условия:

- экранная форма убытка — «Убыток по автострахованию»
- в качестве ответчика должен выступать контрагент – юридическое лицо;
- на карточке контрагента-ответчика должен быть заполнен код страховщика для АПК

ИРЦ ОСАГО в системном дополнительном атрибуте «Код страховщика для АПК ИРЦ ОСАГО»;
- должна быть установлена галочка в поле «Требование к ответчику подлежит урегулированию в рамках ПВУ по ОСАГО»
- Работа с этими разделами аналогична функционалу ПВУ.

Ошибка при выставлении требования: "Требование переведено в статус: "Ошибка". Полученная ошибка из АИС ПВУ: Реальные выплаты превышают допустимые: "

Проанализируйте историю изменения убытка на предмет того, был ли в карточке этого убытка установлен признак «Видеофиксация ГЛОНАСС/GPS» на момент выставления требования. Исходящий XML по выставленному требованию, который передается в РСА, можно посмотреть в журнале обмена с АИС ПВУ РСА.

Ошибка при выставлении заявки по суброгации: "Не указан признак наличия/отсутствия ограничения списка лиц, допущенных к управлению по полису застрахованного"

В договоре необходимо указать признак «Без ограничений по лицам, допущенным к управлению» (значение или «да» или «нет»). Расположен в правом нижнем углу раздела «Объект(ы) страхования/ Условия страхования». Если в договоре присутствуют лица, допущенные к управлению, то необходимо проставить и затем снять данный признак. Если договор без ограничений по лицам, то должен быть установлен соответствующий признак.

Как повторно запросить требование в АИС ПВУ?

Для этой цели предусмотрен документ «ПВУ. Запрос копии сообщения» (расположен в узле «Документы по бизнес-процессам» - «Транзитная зона»), с помощью которого вы можете запрашивать как копии необходимых сообщений, так и их статус.

Как запросить данные по диагностической карте в КИАС?

На форме договора ОСАГО есть кнопка «Запросить КБМ в РСА». При нажатии управляющего элемента «стрелка» рядом с данной кнопкой откроется всплывающий список.

В нем доступен управляющий элемент «Запросить в РСА сведения о ТО», который необходимо нажать.

Учет договоров в КИАС

Пропала экспресс-котировка на продление/аддендум ОСАГО

Экспресс-котировку на аддендум возможно создать, если дата окончания версии по ОСАГО позже, чем дата окончания договора, для которого необходимо создать котировку. Необходимо изменить дату окончания версии продукта «ОСАГО» на Фабрике продуктов.

При расчёте премии по аддендуму ОСАГО, премия не изменилась

При расчёте премии по аддендуму ОСАГО коэффициенты пересчитываются на дату аддендума, при условии изменения влияющих на них факторов.

Почему договор ДМС в статусе "Выпущен" доступен для редактирования?

Это штатное поведение системы, так работает данный функционал.

В договоре отсутствует документ "Запрос КБМ". Невозможно сделать аддендум и выполнить запрос КБМ.

Вероятно, данный договор был получен из внешних источников (например, через WEB партнера).

Рекомендации:

1. Сделать копию данного договора. Запросить в этой копии КБМ.
Будет создан документ «Запрос КБМ в РСА» по этим же водителям.

2. Привязать документ «Запрос КБМ в РСА» к оригинальному договору (в поле документ-основание для каждого участник и в раздел документы по договору).

3. Аннулировать копию договора. Попытаться сохранить оригинал договора.

Как в графике платежей отразить уменьшение страховой премии при аддендуме?

В данном случае необходимо внести в график платежей строки на дату дополнительного соглашения со знаками «минус» в суммах.

Как в системе можно зарегистрировать аддендум на изменение даты начала действия?

Пример дат,по первичным условиям:

- Дата подписания -19.10.2018
- Дата начала -20.12.2018
- Дата окончания -19.12.2018
- по аддендуму (дата подписания аддендума-12.11.2018):
- Дата начала -15.12.2018
- Дата окончания -14.12.2018

- Необходимый порядок действий:
- регистрируется аддендум;
- в окне «Изменения условий договора» указываете: подписан 12.11.2018 начало 12.11.2018);
- далее в аддендуме меняем «Дату начала» (на формуляре договора) на 15.12.2018;
- в разделе «Последние изменения по договору» (на формуляре договора) указываете начало 15.12.2018;
- добавляете новое условие (с теми же данными) устанавливаете дата начала 15.12.2018, окончания 14.12.2018;
- выпускаете договор;
- расторгаете «не верное условие»;
- перекидываете премию с «неверного условия» на «созданное условие».

Какой порядок действий для отражения досрочного прекращения договора ранее даты начала ответственности?

При расторжении договора, который не вступил в силу (дата расторжения раньше даты начала договора), убыток не формируется, а договор признаётся недействительным. Все сформированные операции по договору будут отсторнированы Инспектором КИАС.

Учет убытков в КИАС

Как провести оценку ЗНУ в валюте отличной от валюты договора?

Вы столкнулись с ограничением системы. При регистрации страхового акта и оценке ЗНУ в качестве валюты можно выбрать либо рубли, либо валюту договора. В данном случае рекомендуем поступить следующим образом:

1. Вам необходимо рассчитать сумму в рублях по курсу по валюте заявленного убытка. Указать сумму в рублях при оценке ЗНУ и в Страховом акте. Отметку о том, что убыток пришел в валюте ставить в примечании.
2. Так как валютные платежки не выгружаются из КИАС, а создаются в клиент-банке, то РВ

в данном случае не играет роли, в нем может быть сумма в валюте убытка.
3. Платите в валюте через клиент-банк.
4. Пришедшее валютное платежное поручение в валюте привязываете к операции оплаты в убытке.

Как провести оплату по двум разным убыткам в разных валютах одному контрагенту?

В случае необходимости провести оплату одному контрагенту нескольких платежей с разными валютами мы рекомендуем разделять выплату на разные документы «Распоряжения на выплату» (одно РВ = одна валюта).

Обмен с НССО

Как найти и выполнить отзыв договоров ОСОПО/ ОСГОП?

Для отзыва договоров ОСГОП/ОСОПО в КИАС рекомендуем воспользоваться документом «Отзыв авторизованных номеров ОСГОП и ОСОПО в АИС НССО» (расположен в узле «Документы по бизнес-процессам»). Порядок работы с документом:

1. указываете номер договора в поле «Номер авторизации»;
2. указываете ISN сообщения вида «Получение/отзыв номера договора ОСГОП» (из Журнала обмена с АИС НССО) в поле «Идентификационный номер сообщения в КИС СК»;
3. нажимаете кнопку «Отозвать номера из НССО».

Для быстрого поиска ISN сообщения с запросом номера вы можете воспользоваться следующим запросом (меню Отчёты - SQL отчёты):

```
SELECT ISN, Created, Remark FROM nssoxml
WHERE Classisn = 224118
AND remark LIKE '%Успешно выполнена авторизация номера%'
AND remark LIKE '%................%'
```

где в последней строке между %% необходимо ввести номер договора, который нужно отозвать.

При сохранении договора откуда из БД берется дата, которая указывается в теге begin_date?

- В первичных полисах дата begin_date указывается из поля «Начало» (формуляр договора).
- В дополнительных соглашениях дата begin_date указывается из поля «Начало» (формуляр договора, раздел Последние изменения по договору).
- В досрочном расторжении дата begin_date указывается из поля «Дата расторжения» + 1

день (из формы Убытка на возврат премии).

Ошибка при сохранении договора: Указанная причина расторжения не найдена в версии продукта (contract_cancel reason='//Причина расторжения//' not found).

Причины прекращений для ОСОПО и ОСГОП вносятся конечными пользователями самостоятельно в системный справочник Страхование: Причины расторжения договора и затем настраиваются на Фабрике продуктов КИАС (Описание продуктов → Ограничения и оговорки → Причины досрочного расторжения договора).

Обмен с БСИ

Ошибка при сохранении аддендума: «Невозможно сохранить доп.соглашение в ЕАИС БСИ: не сохранено предыдущее состояние договора»

При возникновении данной ошибки необходимо сделать следующее:

- в первоначальном договоре изменить статус «Изменен по доп.соглашению» на «Подписан»;
- выполнить сохранение в БСИ, обязательно дождаться подтверждения (сохранение должно пройти с ошибкой валидации вида «Не указана дата оплаты страховой премии»);
- изменить статус обратно на «Изменен по доп.соглашению»;
- перейти к следующему состоянию договора (кроме последнего), где повторить шаги 1-3.

Webcustomer

Как ограничить выбор марок/моделей авто в Webcustomer?

Для решения данной задачи необходимо воспользоваться документом: «Список ТС, запрещенных для е-ОСАГО», узел «Документы по бизнес-процессам».

Как запросить данные по диагностической карте в Webcustomer?

В WebCustomer данные о диагностической карте заполняются на основании результатов вызова проверки ТС.
Есть данные - заполнятся, нет - нет.

WebSale

Как запросить данные по диагностической карте в WebSale?

В WebSale запрос данных о диагностической карте выполнялся в рамках метода запроса КБМ (при нажатии кнопки «Запросить КБМ в РСА»).

Веб-сервисы КИАС

Что означает если в ответе веб-сервиса КИАС присутсвует текст: "RequestToken не соответствует Id приложения!"?

Это означает, что несистемное приложение использует один из системных AppId или для несистемного приложения в параметрах КИАС настроен ключ авторизации, а приложение не передает сформированный на его основе токен.

Не работают веб-сервисы. Статус: Error. Состояние: Элемент с тем же ключом уже был добавлен.

Для решения данной проблемы:

- попробуйте выполнить перезапуск сервиса;
- проверьте нет ли в настройке веб-приложений дублирующихся записей.

Прочее

Как перейти с ФИАС обратно на КЛАДР?

Для перехода из режима учета адресов ФИАС в режим КЛАДР необходимо переключить КИАС обратно в режим использования КЛАДР, но скрипты для обратного маппинга адресов ФИАС - КЛАДР ЛС не предоставляет. Эти операции Вам придется выполнять собственными силами.

Какой порядок перехода на ФИАС в КИАС?

Переключение на новый режим осуществляется путем простого изменения значения соответствующей настройки в «Параметрах КИАС». Однако, в связи с тем, что до выпуска обновления 4.0.0.0 все адреса в КИАС выбирались из справочников КЛАДР, дополнительно

требуется выполнить ряд операций по установке ссылок в новых полях (ссылки на соответствующие элементы справочников ФИАС). Подробную инструкцию по переходу и скрипты для маппинга ссылок КЛАДР - ФИАС Вы можете получить, оформив соответствующий запрос в СПЛС.

Что такое ФИАС в КИАС и для чего он нужен?

Аббревиатура ФИАС расшифровывается как «Федеральная информационная адресная система». Эту систему поддерживает ФНС России, которая поставляет справочники адресов РФ в двух форматах: КЛАДР и ФИАС. Загрузить справочники можно бесплатно на сайте fias.nalog.ru.

Начиная с обновления 4.0.0.0 КИАС кроме справочников формате КЛАДР поддерживает и режим учета адресов с использованием справочников в формате ФИАС. Необходимость поддержки нового режима работы КИАС в первую очередь была определена требованиями РСА в связи с вводом в эксплуатацию системы АИС ОСАГО 2.0, которая использует исключительно справочники ФИАС. Кроме того, от обслуживания справочников КЛАДР планирует отказаться ФНС России.

Необходимо также отметить, что структура справочников ФИАС лучше отражает фактическую организацию адресных объектов в РФ, обновляется гораздо чаще и содержит более полную и актуальную информацию по сравнению со справочниками КЛАДР. Таким образом компании, оперирующие ОСАГО и не перешедшие на использование справочников ФИАС, могут в будущем столкнуться с проблемами при обмене с внешними системами.

Какой пакет отвечает за взаимодействие с ФИАС?

Для взаимодействия с ФИАС в КИАС включен новый системный пакет FIAS_UTILS.

Обязателен ли переход на ФИАС для работы с АИС ОСАГО 2.0?

В настоящее время переход не обязателен, но настоятельно рекомендован всем клиентам, оперирующим ОСАГО, т.к.:

- Несмотря на то, что скрипты обмена с РСА поддерживают оба режима (КЛАДР/ФИАС) сам АИС 2.0 поддерживает только ФИАС. А т.к. справочники КЛАДР и ФИАС содержат немного разное наполнение, хотя и поставляются одной организаций, то при обмене с РСА очень вероятны ошибки вида «Не указан код ФИАС…».
- В случае выхода новых тарифов по ОСАГО в части коэффициентов территории, соответствующие доработки процедур расчета премии в КИАС будут выполнены только для режима «ФИАС». Новые коэффициенты (если они появятся) для режима «КЛАДР» поддерживаться не будут.
- Начиная с обновления, следующего после обновления 4.0.0.0, поддержка справочников

КЛАДР больше не будет осуществляться в рамках СТП.

Как в теле сообщения отправляемого через шину данных КИАС передать XML?

Для передачи XML в структуре данных интеграционной шины он должен быть обрамлен CDATA.

Как правильно из скриптов эквайринга вызвать URL, если в нем присутсвуют параметры?

Если в URL должны быть включены параметры, то эти параметры относятся к категории GET-параметров. В этом случае они должны быть включены в коллекцию GET выходного XML в нотации NAME-VALUE. Пример:

```
<GET>
    <row>
        <NAME>id</NAME>
        <VALUE>123456789</VALUE>
    </row>
</GET>
```

При проведении бордеро возникает сообщение об ошибке: «Дата регистрации претензии не может быть ранее даты начала действия условия».

Ошибка возникает при проведении бордеро НССО 4 и 7 разделов. Для исправления данной ошибки необходимо на Фабрике продуктов по продукту «Вх ОСГОП» или «Вх ОСОПО» в разделе убытки установить значение: «Разрешить регистрацию убытков до начала действия/даты подписания договора».
