*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 НСИС*** ..... 1
***Обмен с подсистемами РСА*** ..... 5
***Учет договоров в КИАС*** ..... 9
***Учет убытков в КИАС*** ..... 11
***Обмен с НССО*** ..... 11
***Обработка бордеро из НССО*** ..... 15
***Webcustomer*** ..... 18
***WebSale*** ..... 19
***Веб-сервисы КИАС*** ..... 19
***Прочее*** ..... 19

# Часто задаваемые вопросы при работе с КИАС

## Обмен с НСИС

**Получены ошибки из НСИС 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 НСИС 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.

**Получены ошибки из НСИС при при сохранении аддендума: "Доп.соглашение КАСКО не сохранено с критическими ошибками:- ДС с указанными параметрами (номер ДС, номер полиса, дата заключения) уже существует в системе (код 61003123, загрузка через исключение = 0)**

Данная ошибка воспроизводится т.к. номер договора, номер полиса, дата заключения полностью совпадает с данными предыдущего состояния.

При возникновении данной ошибки необходимо сделать следующее:

- В последнем аддендуме необходимо изменить доп. атрибут «Время заключения доп.соглашения» и повторить сохранить договор.

---

**Получены ошибки при сохранении аддендума: Доп.соглашение КАСКО не сохранено с критическими ошибками: Значение атрибута «Количество ТС в парке» предыдущей версии не равно значению в загружаемой версии (код 61003159, загрузка через исключение = 0); Нельзя загрузить доп. соглашение к незаключенному договору**

При возникновении данной ошибки необходимо сделать следующее: В последнем аддендуме необходимо изменить доп. атрибут «Время заключения доп.соглашения» и повторить сохранить договор.

Для отзыва расторжения по договору, можно использовать документ «Получение информации о загруженном договоре в АИС Страхование (НСИС)». И выполнить следующие действия:

1. Запросить данные по договору.
2. Проверить данные: в колонке requestType должно быть значение «Addendum» и в колонке statusCode должно быть значение «2»;
3. Сохранить данные в договоре КИАС;
4. Изменить статус договора в КИАС на «Прекращен страхователем», после чего появится кнопка с отзыва расторжения из НСИС.

---

**Получены ошибки из НСИС при сохранении аддендума: "Некорректное значение количества для атрибута quantityPayments (код 61005080, загрузка через исключение = 0)"**

Данная ошибка воспроизводится т.к. отсутствует график платежей, при создании аддендума он остается на последнем состоянии. При возникновении данной ошибки необходимо сделать следующее:

- перевести договор страхования в статус «Оформление»;
- добавить график платежей в таблицу «График платежей» раздела «Начисления/расчеты» договора страхования;
- перевести договор страхования в статус «Изменен по доп. согл.» и повторно сохранить договор в НСИС.

---

**Получены ошибки при сохранении аддендума: Доп.соглашение КАСКО не сохранено с критическими ошибками: -Дата и время начала периода страхования должны быть больше или равны дате и времени начала действия договора (код 61003117, загрузка через исключение = 0)**

Данная ошибка воспроизводится т.к. дата заключения аддендума должна быть позднее даты заключения договора.

При возникновении данной ошибки необходимо сделать следующее:

- Необходимо поменять в аддендуме в формуляре дату подписания (Agreement.AddendumDateSign) и дату начала действия (Agreement.AddendumDateBeg).

---

**При попытке сохранить договор воспроизводится ошибка Договор ЖИЛЬЕ не сохранен с критическими ошибками: Не заполнено поле: «Адрес регистрации» (код 71001051, загрузка через исключение = 0);Не заполнено поле: «Адрес регистрации» (код 71001206, загрузка через исключение = 0)**

Данная ошибка воспроизводится т.к. не заполнено поле: «Адрес регистрации» или Тип документа, удостоверяющий личность, отличается от страны выдачи документа. При возникновении данной ошибки необходимо сделать следующее:

- Поменять тип документа, удостоверяющий личность, на страну выдачи документа.

---

**Получены ошибки из НСИС при попытке сохранения проекта договора: "Дата и время досрочного прекращения договора должна быть больше даты и времени начала действия договора/последнего заключенного доп. соглашения".**

Сравните дату досрочного прекращения договора с датой начала действия договора или с датой начала действия последнего аддендума. Если дата начала действия договора или дата начала действия последнего аддендума позже даты расторжения, то скорее всего это некорректно, и по этой причине договор не сохраняется в РСА.

---

**При Загрузке заявления о страховом случае Жилье появляется ошибка: Заявление по страховому случаю Жилья не сохранено с критическими ошибками: Не переданы данные субъекта с ролью «OWNER» (код 72002094, загрузка через исключение = 0)**

При возникновении данной ошибки необходимо сделать следующее:

- В раздел «Участники» должен быть добавлен контрагент с ролью собственник.

---

**При сохранении убытка: Выплата по страховому случаю ОСАГО не сохранена с критическими ошибками: Должно быть заполнено поле «Категория возмещения» значением, которое присутствует в Решении (код 14001253, загрузка через исключение = 0)**

При возникновении данной ошибки необходимо сделать следующее:

1. Если основная выплата уже была сохранена в НСИС, то ее нужно отозвать для тех.коррекции решения (причину, которую нужно использовать рекомендуем выяснить в НСИС);
2. Сохранить тех.коррекцию решения по претензии, в блоке «settlements» должно быть два элемента;
3. Сохранить заново выплаты по претензии;

Предварительно рекомендуется проверить корректность указания вида выплаты «Прочие расходы» в страховом акте: возможно правильнее указывать «Штраф», если это соответствует действительности? От этого зависит, что будет передано в НСИС: FINE (штраф) либо OTHER_ADDITIONAL_COSTS (Иное страховое возмещение).

---

**Договор был прекращён по ошибке, и данная информация ушла в РСА. Как отменить расторжение в РСА?**

Для смены статуса договора/доп. соглашения вы можете воспользоваться документом «Смена статуса полиса в АИС ОСАГО 2».

**Важно:** для отмены в РСА **расторжения** договор в КИАС в этот момент должен находиться в соответствующем статусе (Прекращён).

**Описание статусов сохранения договора в НСИС.**

В разделе «Формуляр» экранной карточки договора ОСАГО добавлена графа, в которой отображаются текущий статус сохранения договора в НСИС. Корректные, законченные статусы (1) выделяются шрифтом зеленого цвета, остальные - шрифтом бордового цвета.

- **«Не сохранен в НСИС»:**

договор только заведён в КИАС, ещё не сохранялся;

договор находится на сохранении в НСИС;

выполнялась попытка сохранения договора в НСИС, но возникли ошибки.

- **«Проект полиса сохранен в НСИС»:**

котировка сохранена в НСИС;

промежуточный статус для сохранения договора с электронным полисом (с установленной галочкой «Электронный полис» на формуляре договора).

- **«Договор сохранен в НСИС» (1):**

договор сохранён в НСИС.

- **«Проект аддендума сохранен в НСИС»:**

котировка сохранена в НСИС;

промежуточный статус для сохранения договора с электронным полисом (с установленной галочкой «Электронный полис» на формуляре договора).

- **«Аддендум сохранен в НСИС» (1):**

аддендум сохранён в НСИС.

- **«Проект расторжения сохранен в НСИС»**

обычно это промежуточный статус для сохранения расторжения договора с электронным полисом (с установленной галочкой «Электронный полис» на формуляре договора).

- **«Расторжение сохранено в НСИС» (1)**

прекращённый договор сохранён в НСИС.

- **«Аннулирован в НСИС»:**

аннулирование договора сохранено в НСИС.

# Обмен с подсистемами РСА

**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 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.**

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 АИС ОСАГО: можно ли отправить тех.коррекцию текущего состояния или нужно создать доп.соглашение и сохранить его - 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 АИС ОСАГО еще раз как тех.коррекцию.

---

**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.

---

**Ошибка при создании убытка из заявки в журнале АИС ПВУ РСА, возникает ошибка ORA-20555: ORA-20111: Бланк полиса ОСАГО XXX-XXXXXXXXXX не зарегистрирован в КИАС!**

Для эл.полисов (серии XXX) проверка наличия бланка/номера осуществляется по документу вида «Электронный полис» с соответствующим номером в статусе отличном от «Аннулирован».

Возможные причины возникновения ошибки:

- в системе несколько документов вида «Электронный полис»;
- документ «Электронный полис» с необходимым номером в системе один, но находится в статусе «Аннулирован»;
- документ «Электронный полис» отсутствует в системе.

---

**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.

Краткий порядок работы с документом:

### Запрос копии сообщения:

- В табличной части документа заполняете необходимые идентификаторы и типы входящих сообщений (заявка, требование, уведомление).
- По кнопке «Сформировать запрос копий» формируется запрос копий в АИС ПВУ. ISN запроса (AgrRefundXml.ISN) записывается в колонку «ISN запроса копии».
- По прошествии некоторого времени (рекомендуем подождать ~10 минут) нажимаете кнопку «Обработать результаты». При этом выполняется поиск полученной из АИС ПВУ копии + восстановление все цепочки сообщений (поиск статусов сообщений, требований по заявке и т.п.). !!! Процесс может занять длительное время !!!.

### Запрос текущего статуса сообщения (входящих либо исходящих):

- В табличной части документа заполняете необходимые идентификаторы и типы сообщения (заявка, требование, уведомление).
- По кнопке «Сформировать запрос статуса» формируются запросы статусов сообщений в АИС ПВУ.
- В случае штатной работы из АИС ПВУ в течении некоторого времени (до десятков минут) выгружаются сообщения изменения статусов, которые обрабатываются штатным образом и меняют информацию в карточках убытков.

---

**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.

---

**Как правильно выполнять замену водительского удостоверения (замена ВУ)?**

Для замены водительского удостоверения необходимо воспользоваться документом «Замена ВУ», расположен «Документы по бизнес-процессам» - «АИС ОСАГО 2».

Документ предназначен для корректного сохранения договора ОСАГО в ДиКБМ в случае замены водительского удостоверения (в/у).

Используется только при наличии следующих условий:

- в разделе «Документы по договору» присутствует документ вида «Запрос КБМ в РСА», содержащий в столбце «Документ» данные о старом в/у;
- контрагент, у которого поменялось в/у, включён в список участников договора в качестве ЛДУ.

При замене в/у у контрагента, который включён в список участников договора в качестве ЛДУ, новое в/у вносится в карточку контрагента такого участника, после чего в разделе договора «Документы по договору» нужно создать документ вида «Замена ВУ».

По кнопке "Провести" в документе «Замена ВУ» производится сохранение договора в РСА ДиКБМ с данными о старом и новом в/у.

*В случае отсутствия документа, необходимо подать заявку в СПЛС на установку данного документа.*

---

**Почему не заполняются все сведения в договорах Е-гарант?**

«Все сведения по договору, заключенному через Е-Гарант, полученные из РСА фиксируются в

документе «Данные из Е-Гарант» (см. в разделе «Документы по договору») для возможного использования в дальнейшем»

---

# 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:

Вариант 1:

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 участника и в раздел документы по договору).
3. Попытаться выполнить сохранение аддендума.

Вариант 2:

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 участника и в раздел документы по договору).
3. Аннулировать копию договора. Попытаться сохранить оригинал договора. (если электронный полис - через документ «Тех.коррекция эл.полиса в АИС ОСАГО 2»)
4. После подтверждения сохранения оригинала договора, выполнить попытку сохранения аддендума.

---

**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).

---

**При сохранении расторжения получаем ошибки "Не найдены данные по предыдущему договору ...", "Невозможно заменить договор ...., т.к он отсутствует в БД АИС НССО"**

Данные ошибки возвращается в случае, если нарушается порядок сохранения данных - оформили прекращение договора не дождавшись его сохранения.

Из-за этого, данные о сохранении (ExtSystemKey) записываются не в договоре, а в убытке на возврат и при сохранении срабатывают соответствующие ФЛК НССО.
Очистите ExtSystemKey в убытке на возврат и повторите попытку сохранения в НССО (при этом будет применен метод CONTR_J_ACCEPT).

---

**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).

---

**Получена ошибка "CRITICAL ER1CTR_347 Дата авторизации номера договора дд.мм.гггг чч:мм:сс не может быть позже даты выдачи договора страхования /доп. соглашения дд.мм.гггг чч:мм:сс"**

При проверки/сохранении договора в АИС НССО данная ошибка возвращается в случае, если дата и время выдачи договора/доп. соглашения ранее даты и времени авторизации номера.

Для успешного сохранения договора необходимо чтобы время авторизации номера договора

было хотя бы на 1 секунду раньше, чем время выдачи договора, указанное в атрибутах:

- «Дата и время выдачи договора/аддендума» - при сохранении первичного договора или аддендума;
- «Время выдачи доп. соглашения о прекращении договора» и «Дата выдачи доп. соглашения о прекращении договора» - при сохранении досрочного расторжения.

---

**Получена ошибка "CRITICAL ER1ATH_14_1 ЮЛ или ИП с указанным ИНН *** во внешнем сервисе не найдены. Проверьте достоверность ИНН на сайте: nalog.ru"**

При авторизации номера договора в АИС НССО данная ошибка возвращается в случае, если ИНН страхователя не найден в АИС НССО.

Если ИНН корректный, но при попытке авторизовать номер возвращается данная ошибка, для успешной авторизации номера необходимо:

- Обратиться в ТП НССО с просьбой отключить проверку для конкретного значения external_id;
- После отключения проверки на стороне НССО, выполнить запрос номера с помощью документа «Корректировка ИНН».

Документ «Корректировка ИНН» расположен в узле «Документы по страховой деятельности» - «Документы по ОСОПО и ОСГОП». Скрипт установки документа предоставляется по запросу в СПЛС.

Порядок работы с документом «Корректировка ИНН»:

1. Указать договор/котировку в соответствующее поле;
2. В поле «Запрос авторизации номера» выбрать сообщение, которое нужно отправить повторно.
3. Нажать на кнопку «Повторить запрос номера».

Результат авторизации номера будет отображаться в колонке «Результат».

---

**Получена ошибка "CRITICAL ER2CNL_68 Возвращаемая часть ранее оплаченной страховой премии не может превышать изменение премии по договору" при сохранении досрочного расторжения договора ОСГОП.**

При сохранении расторжения в АИС НССО из КИАС передаются сведения о расторжении, в т.ч. параметры «Возвращаемая часть ранее оплаченной страховой премии» в теге <*contract_cancel_amount*> и «Изменение премии по договору» в теге <*insurance_premium*>.

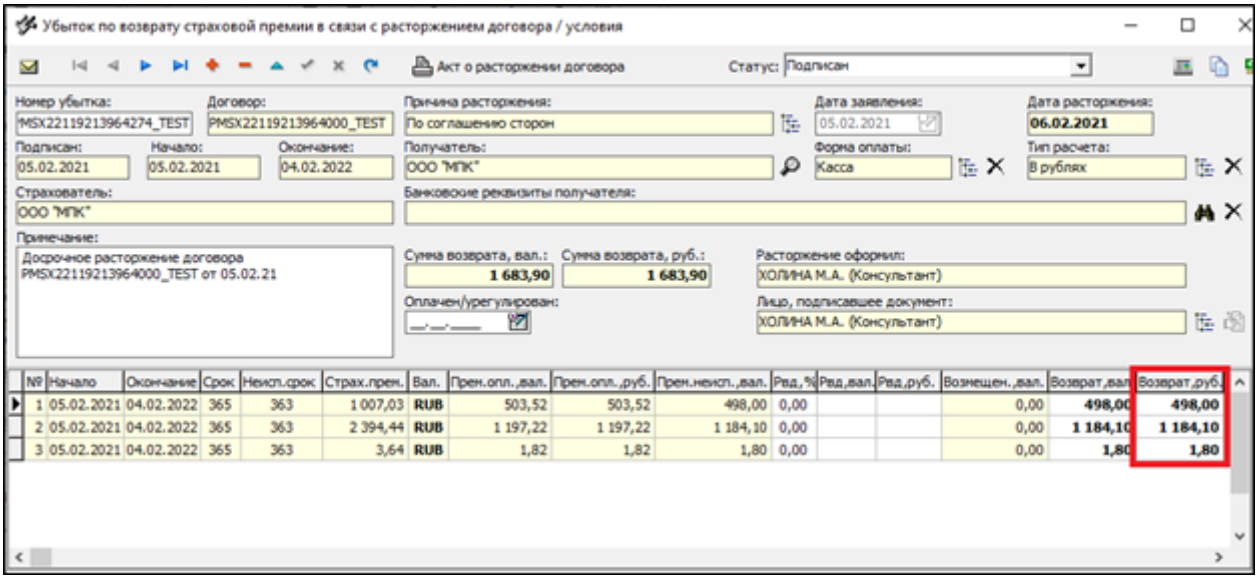
Если расторжение выполнялось штатно, ошибки не возникнет, так как в КИАС заложен алгоритм расчета суммы возврата в соответствии с ППД НССО!

Появление такой ошибки обычно вызвано тем, что пользователь вручную изменяет данные в договоре или убытке на возврат премии после выполнения расторжения.

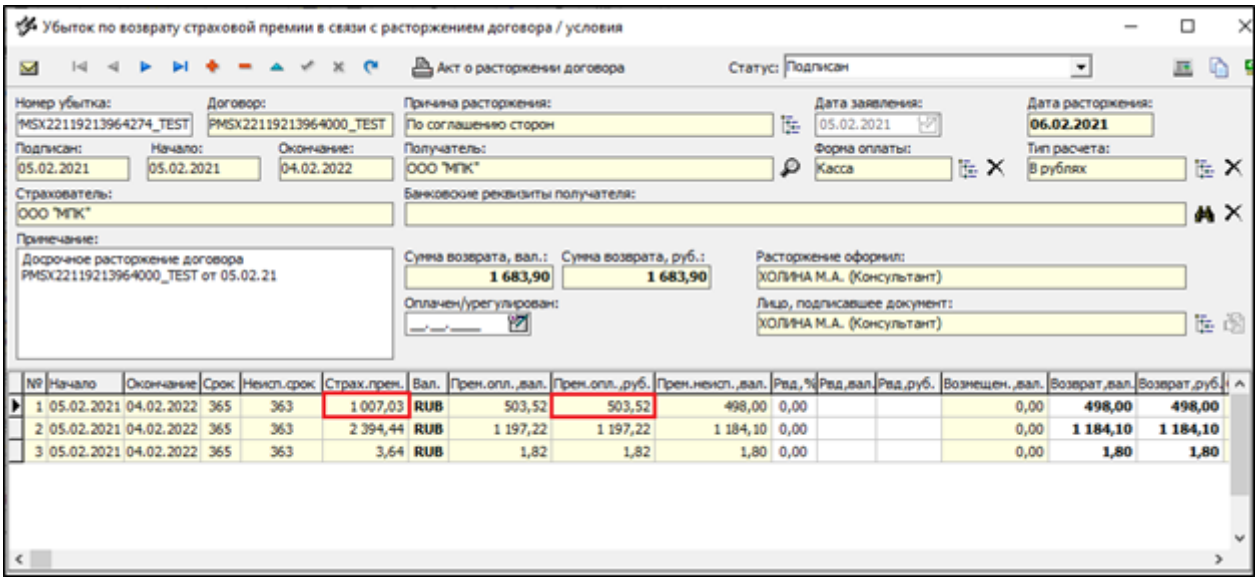
Для того чтобы успешно сохранить расторжение в НССО необходимо исправить данные, чтобы параметры «Возвращаемая часть ранее оплаченной страховой премии» и «Изменение премии по договору» соответствовали правилу формально-логического контроля АИС НССО.

- Параметр «Возвращаемая часть ранее оплаченной страховой премии» рассчитывается следующим образом:

При сохранении расторжения договора в теге <*contract_cancel_amount*> передаётся сумма значений поля «Возврат, руб.» по всем строкам в карточке убытка на возврат премии.



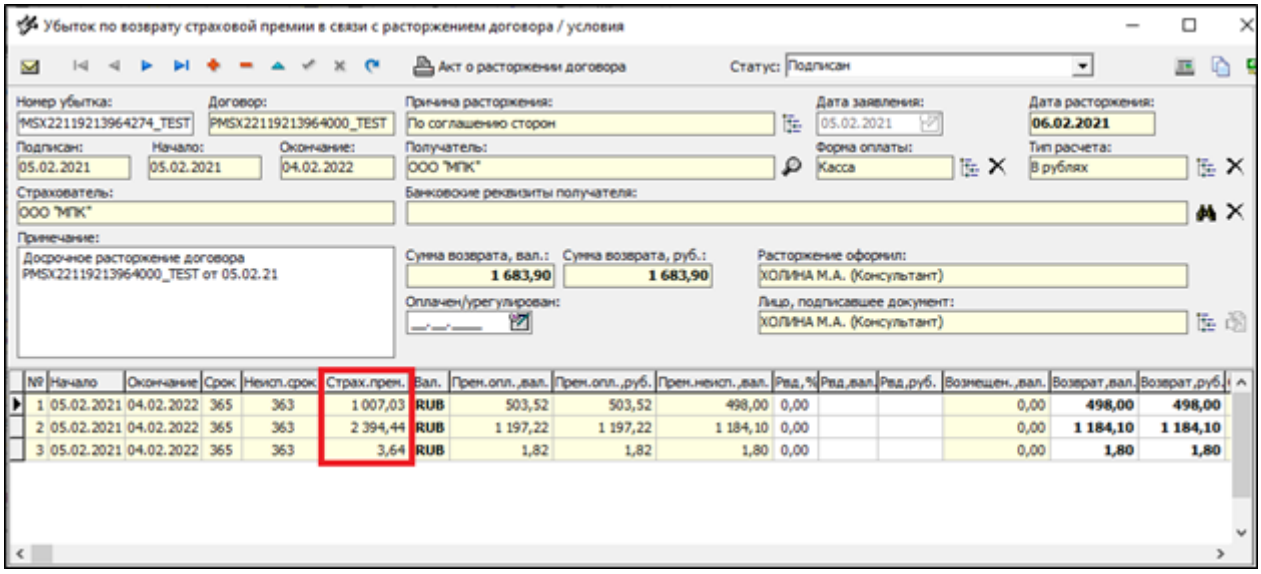

В случае оплаты премии двумя платежами, и, если при этом на дату расторжения срок оплаты второго взноса ещё не наступил — данный параметр рассчитывается из оплаченной премии.




- Параметр «Изменение премии по договору» рассчитывается следующим образом:

При сохранении расторжения договора в теге <*insurance_premium*> передаётся сумма значений [поля («Страх. прем.»)*(количество дней действия договора до расторжения)/(количество дней действия по договору + 1)] по всем строкам таблицы из карточки убытка на возврат премии. Полученная сумма округляется до 2х знаков после

запятой.




# Обработка бордеро из НССО

**Ошибка : «В договоре исходящего перестрахования не найден участник».**

При получении ошибки данного типа необходимо в договор исходящего перестрахования на обрабатываемый год добавить соответствующего участника.

---

**Ошибка «Данные не найдены» или «Не указано условие договора (CondISN)»**

Ошибка данного типа может означать, что не произведена одна из следующих настроек:

- не настроен документ Документы по Re НССО (ОСГОП);
- не настроен документ Документы по Re НССО (ОСОПО);
- на Фабрике продуктов для продуктов по входящему перестрахованию ОСОПО и ОСГОП не установлены правило/риск по умолчанию и класс/тип объекта по умолчанию.

---

**Ошибка «Документ …Раздел 1…должен быть подписан»**

При получении ошибки данного типа необходимо найти документ по Разделу 1 и нажать управляющий элемент «Провести». Только после этого приступать к проведению следующих разделов.

В том случае, если Раздел 1 пустой также требуется нажать управляющий элемент «Провести».



Т.к. при проведении раздела №2 будут проведены все разделы за месяц по данному контрагенту, то проверять нужно все бордеро раздела №1 за период по данному контрагенту.

---

**Ошибка «Дата регистрации претензии не может быть ранее даты начала действия условия»**

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».

---

**Ошибка типа «Сумма операций не равна сумме по документу! В подписании отказано!»**

Данная ошибка может возникать при передаче портфеля одного перестраховщика, другому.

Для исправления ошибки необходимо проверить совпадает контрагент по бордеро с контрагентами по договорам. Если в договоре указан другой контрагент, то его необходимо заменить, на контрагента указанного в бордеро и после этого провести документ.

---

**Ошибка «Не найдено перестраховочное условие на участника договора перестрахования (….) для договора …. !»**

При появлении данного вида ошибки необходимо проанализировать причины его не попадания, для этого:

- уточнить какая дата подписания данного договора в КИАС;
- проверить все бордеро исх. 1 раздела с датой регистрации следующим месяцем после даты подписания договора по контрагенту СОГАЗ. Всели бордеро проведены? Если нет, то провести и повторить попытку проведения, текущего бордеро;
- если бордеро по предыдущему пункту не найдено или проведение не помогло, то нужно проверить Журнал обмена с АИС НССО - есть ли там красные строки за весь следующий месяц после даты подписания договора по контрагенту;
- если в журнале нет не проанализированных бордеро – написать письмо в НССО, с просьбой уточнить в каком акте был передан на перестрахование данный договор по текущему перестраховщику. Если в ответе НССО будет указано бордеро, которого нет в КИАС, то необходимо попросить сотрудников повторно отправить данное бордеро на адаптер. После получения бордеро, акт автоматически сформируется в КИАС.

---

**Ошибка в примечании при подписании Акта: «Сумма по акту не равна сумме по проведенным документам. Уточните причину ошибки, исправьте её и продолжите обработку».**

Данная ошибка возникает при автоматической обработке или при нажатии на управляющий элемент *Провести* на Акте или Счете премий и убытков.

При появлении данной ошибки необходимо сравнить суммы по строкам в графах «Сумма платежа» и «Сумма операций». Значение сумм должно быть равно, вне зависимости от знака операции.

Далее необходимо по выявленному акту разобраться, почему в КИАС сумма по операциям отличается от данных пришедших из НССО.



Т.к. в графе «Сумма операций» отображается сумма всех операций планируемого факта оплаты, сформированных в КИАС по данному документу (Имеют ссылку в поле Документ основание на текущий документ по строке), то при изменении операции с планируемого факта оплаты на оплаченную, суммы из Акта исчезают. Это не является ошибкой и в данном Акте нужно вручную изменить статус на «Подписан».

---

**Ошибка : «Операционный документ … находится в статусе "Аннулирован/Оплачен". Включение операции в документ недопустимо !»**

При возникновении данной ошибки необходимо в Акте по строке № 17 проверить статус операционного документа. Данный документ должен быть в статусе «В работе», для возможности включения в него операций.

В зависимости от бизнес-процессов, пользователи самостоятельно решают, как поступить с документом: откатить в статус «В работе» или заменить на новый операционный документ.

---

**Ошибка типа: «Точная выборка возвращает количество строк больше запрошенного»**

А) Ошибка может возникать при проведении документа «Исходящее Раздел 1 (премии) (ОСОПО/ОСГОП)».

Ошибка данного типа может означать, что в договоре исходящего перестрахования контрагент по документу указан дважды в условиях секции.

В данном случае необходимо удалить за двоенного контрагента у которого нет перестраховочных условий.

Б) Ошибка может возникать при проведении документов «Исходящее Раздел 4 (заявленные) (ОСОПО/ОСГОП)» и «Исходящее Раздел 7 (урегулированные) (ОСОПО/ОСГОП)».

Ошибка данного типа может означать, что в КИАС зарегистрировано несколько претензий с одинаковым номером, указанным по одной из строк в документе.

В данном случае необходимо найти за двоенную претензию и скорректировать в не нужной претензии номер.

---

**Ошибка при проведении анализа в Журнале Обмена с АИС НССО: «Не настроен договор ретроцессии»**

Ошибка может возникнуть при попытке проведения Анализа бордеро в Журнале Обмена с АИС НССО.

Для исправления ошибки необходимо проверить корректность заполнения настроечных документов: «Настройка договоров Re (ОСОПО)». В документе должны быть заполнены все поля, в том числе и «Брокер» (с 2018 года в данной графе необходимо указывать контрагента Акционерное общество «Российская национальная перестраховочная компания»)

---

**Ошибка при проведении анализа в Журнале Обмена с АИС НССО: «Не найден договор страхования с номером»**

Ошибка возникает из-за того, что в НССО был сохранен договор с указанным номером, но сейчас по каким-то причинам данного договора нет в системе или он в статусе «Аннулирован».

Для решения проблемы нужно разобраться по каким причинам договора нет в системе или он аннулирован и решить, как учитывать операции по текущему и будущим бордеро.

---

# 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»).

---

**Как включить поддержку табличных документов в WebSale**

Для включения поддержки табличных документов в WebSale необходимо в файле web.config в разделе appSettings установить параметр:
<add key=«UseDefaultDocForm» value=«true»/>

---

# 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.

Более подробную информацию смотрите в документе Новый режим учета адресов в КИАС – справочники ФИАС

---

**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».

---

**Определение дат при указании периодов "Д.принятия к учету и Д.операции" в "Машине проводок".**

В страховой машинке проводок для определения периодов «Д.принятия к учету и Д.операции» по операциям страхового учета используется следующий подход:Периодом Даты принятия к учету - считается год даты начала первичного условия (для операций исх Ре - год даты начала

условия Исх Ре), к которому формируется операция, причем если условие является дополнительным (доп. соглашением) к первичному - дата принятия к учету определяется по дате первичного условия.Периодом даты операции - считается год даты операции.В случае, если Период (год) даты операции меньше либо равен Периоду (году) даты принятия к учету-считается, что дата операции и дата принятия к учету лежат в одном периоде.В случае, если Период (год) даты операции больше Периода (года) даты принятия к учету-считается, что дата операции и дата принятия к учету лежат в разных периодах.

---

**Какие процедуры вызываются по кнопкам в АВР?**

Кнопки АВР:

- По платежам премии за период по всем договорам;
- По платежам премии за период по указанным договорам;
- По платежам премии за период по всем договорам (с контролем КВ);
- По платежам премии за период по указанным договорам (с контролем КВ)

За работу указанных кнопок отвечает один обработчик DOCS_UTILS.DOCAGENTREPPROCESS, который в свою очередь вызывает скрипт описанный в параметрах КИАС: Расчеты с посредником - Скрипт расчета вознаграждения в АВР и УАВР.