

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
POS OFFLINE

Версия от 03.10.2024



Инструкция пользователя

Авторизация	3
Аккредитация	8
Выбор ТТ	12
Поиск	14
Калькулятор.....	16
Быстрая анкета.....	17
Статусы заявок.....	18
Кнопка «Копировать заявку»	19
Акт сверки	21
Ошибки КД	22
Чат поддержки	24
База знаний	24
Аннулирование и Возврат товара.....	26
Особенности отображения программы в мобильной версии	27

Авторизация

При первичной регистрации в ПО необходимо пройти по ссылке <https://loan.vsegda-da.com> ввести логин и нажать на кнопку «Далее».

Добро пожаловать!

Номер телефона
+7 (997) 654-34-56 ✓

Далее

На указанный номер телефона поступит цифровой код от Vsegda.Da.

Не вводя поступивший код необходимо **нажать на кнопку «Регистрация»**.

Обращаем внимание! Если ваши данные были загружены в личном кабинете партнера, то вам необходимо дождаться СМС со ссылкой для регистрации.

Вход

Номер телефона
+7 (997) 654-34-56 ✓

SMS-код

Получить новый код через 51 секунд

Войти

Назад Регистрация

На указанный номер телефона поступит **второй** цифровой код от VsegdaDa.

Этот код необходимо ввести в поле «Код из SMS», далее придумать пароль и повторить пароль и нажать кнопку «**Зарегистрироваться**»

Важно! Пароль должен соответствовать следующим критериям:

- количество символов от 8 до 16;
- обязательное присутствие заглавной и строчной буквы на латинице;
- должен содержать цифры;
- **нельзя** использовать следующие символы [!@#\$%^&*()+=;`~|'?.><,];
- **нельзя** использовать буквы на кириллице.

При некорректно введенном пароле система подскажет какие данные необходимо внести.

Важно!

В случае, если при регистрации в ПО ВД3.0 (или смене пароля) **свыше 5-и раз в течение 12-и часов запрашивается код в СМС**, то будет отбиваться ошибка.

Попытку входа (или смену пароля) необходимо будет повторить **через 12 часов**.

Регистрация

Номер телефона
+7 (989) 976-54-56

Код из SMS
9999

Получить новый код через 48 секунд

Придумайте пароль

- ✔ Содержит только латинские буквы и цифры
- ✔ Минимум одна строчная латинская буква
- ✔ Минимум одна заглавная латинская буква
- ✔ Минимум одна цифра
- ✔ 8-16 символов

Повторите пароль

Зарегистрироваться

Назад

Вход

Номер телефона
+7 (997) 654-34-56

Пароль

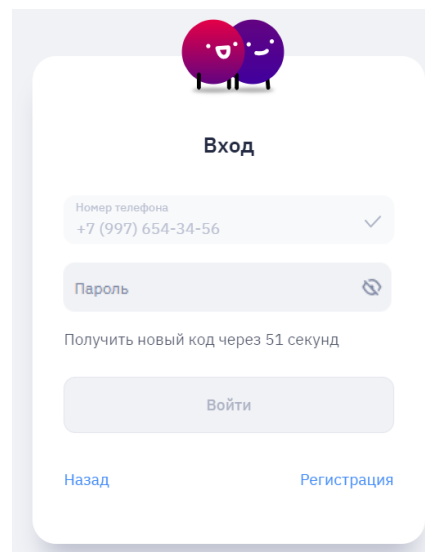
Получить новый код через 51 секунд

Войти

Произошла ошибка, нам очень жаль

Назад Регистрация

Если все действия, необходимые для регистрации в ПО, выполнены, то при следующем входе будет доступен вход по паролю.



Вход

Номер телефона
+7 (997) 654-34-56 ✓

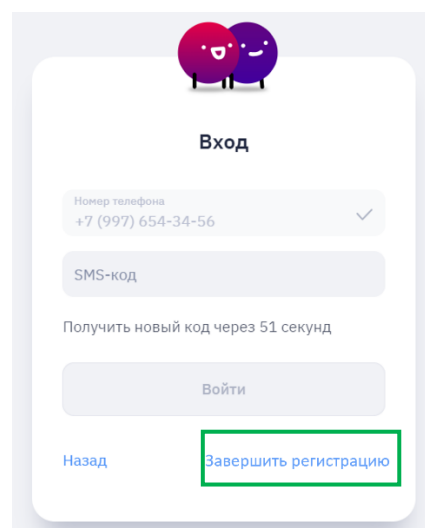
Пароль

Получить новый код через 51 секунд

Войти

[Назад](#) [Регистрация](#)

Если регистрация не была закончена, то при повторном входе появится кнопка «**Завершить регистрацию**».
Необходимо завершить регистрацию по процессу, описанному выше



Вход

Номер телефона
+7 (997) 654-34-56 ✓

SMS-код

Получить новый код через 51 секунд

Войти

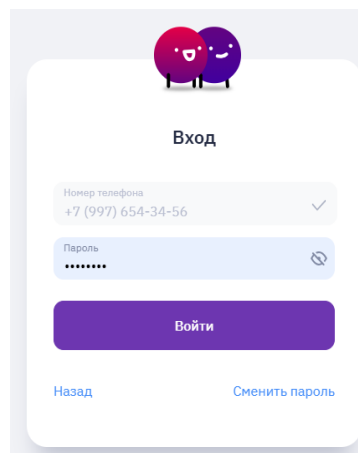
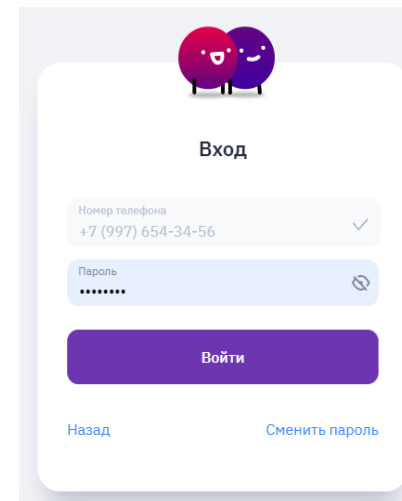
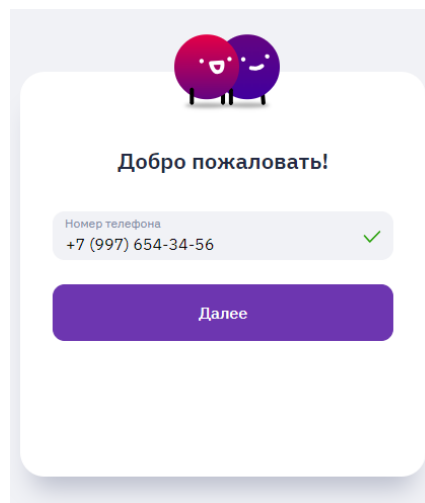
[Назад](#) [Завершить регистрацию](#)

Если ранее вы регистрировались в ПО, то необходимо пройти по ссылке <https://loan.vsegda-da.com>, ввести свой номер мобильного телефона и пароль, созданный вами ранее, и нажать кнопку «Далее».

Вводим пароль учетной записи и нажимаем кнопку «Войти»

При некорректно введенном пароле система подскажет какие данные необходимо ввести.

При смене пароля необходимо ввести свой номер телефона, по которому ранее была регистрации в ПО ВД 3.0. и нажать «Сменить пароль».
Код подтверждения поступит на введенный номер телефона.



В открывшемся окне необходимо создать постоянный пароль, заполнив код из СМС и придумав **новый пароль**.

Важно! Если не удастся войти в систему, необходимо:

- нажать на «глаз» и проверить корректность введенного вами пароля;
- проверить корректность установленного языка;
- заглавные/строчные буквы (в зависимости от пароля);

Если пароль указан верно, но система не пропускает, необходимо создать новый пароль.

Для этого нажмите кнопку «Назад» и вернитесь на экран «Вход».

Затем введите ваш номер телефона и вновь нажмите на кнопку «Сменить пароль».

Смена пароля

номер телефона
+7 (926) 969-97-07 ✓

SMS-код

Получить новый код через 51 секунд

Новый пароль

- Содержит только латинские буквы и цифры
- Минимум одна строчная латинская буква
- Минимум одна заглавная латинская буква
- Минимум одна цифра
- 8-16 символов

Повторите пароль

Сменить пароль

Назад

Аккредитация

После регистрации в программном обеспечении необходимо подать заявку на аккредитацию.

Аккредитация необходима для того, чтобы представлять интересы Банка и подписывать комплекты документов. Другими словами, благодаря аккредитации вы можете заключать кредитный договор от лица любого банка.

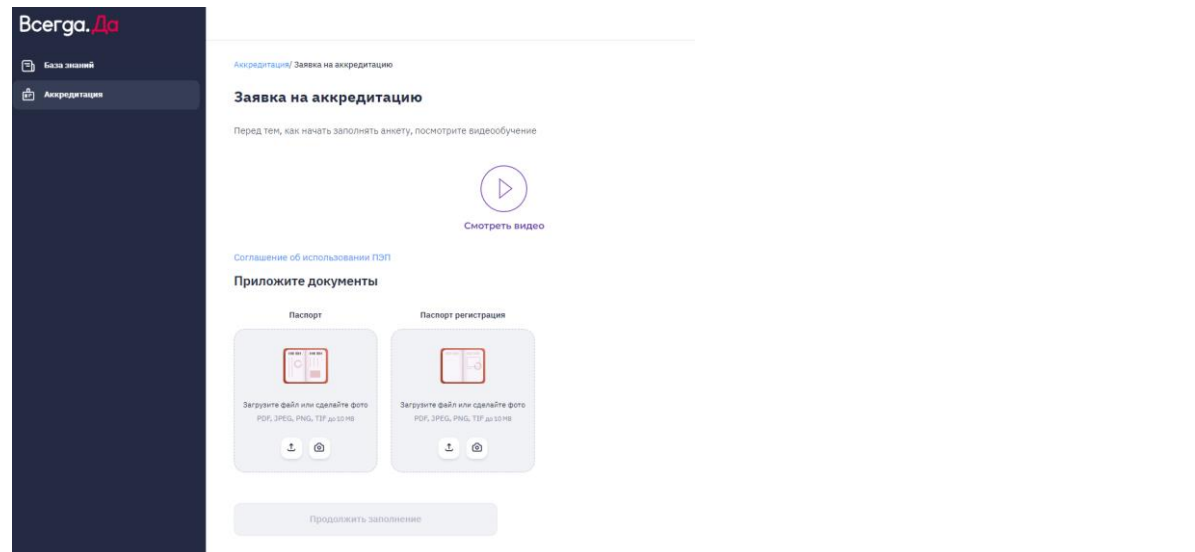
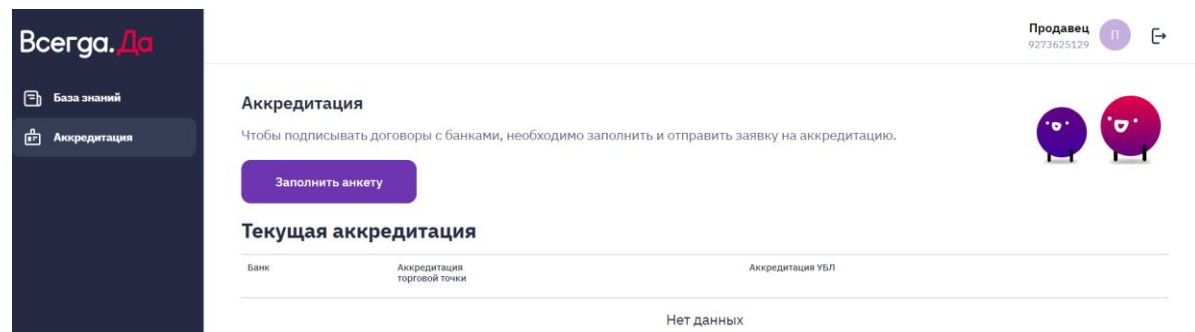
Для подачи заявки в левой панели меню необходимо выбрать вкладку «**Аккредитация**». Далее нажать на «**Заполнить анкету**».

Необходимо приложить свои документы:

- паспорт 2-3 страница
- паспорт страница с регистрацией.

Обращаем внимание, что фото/скан должны быть хорошего качества, без засветов, без повреждений и пятен. Также на фото/скане не должны присутствовать посторонние предметы, в том числе пальцы рук.

После прикладывания фото/паспорта станет активна кнопка «**Продолжить заполнение**», на которую необходимо нажать.



Откроются дополнительные блоки для заполнения. Все сведения подтянутся автоматически:

- ФИО
- Дата рождения
- Пол
- Место рождения
- Серия и номер паспорта
- Дата выдачи паспорта
- Код подразделения
- Кем выдан паспорта

Следует проверить корректность данных. При необходимости – изменить вручную.

Далее ввести **ИНН**.

Обращаем внимание, что ИНН можно найти на портале госуслуг.

Далее заполнить блоки:

- Адрес регистрации
- Адрес проживания
- Регион работы
- ИНН организации
- Название подтянется автоматически

Раздел с дополнительными сведениями будет заполнен автоматически. Номер телефона подтянется с номером, указанным при регистрации.

Для продолжения следует поставить галочку в чек-боксе согласия на обработку персональных данных. По ссылке можно ознакомиться с документом.

Обращаем внимание, что в документе «Согласие на обработку персональных данных» будет информация, содержащая сведения поручительства (банки наделяют полномочиями на представление своих интересов в вашем лице).

Основная информация

Ф.И.О.
Уиллис Брюс Бенедиктович

Нет отчества

Предыдущая Фамилия

Не менялась

Дата рождения
26.05.1984

Пол: Женский Мужской

Место рождения
г. ТЕРНОПОЛЬ РОССИЯ

Паспортные данные

Серия и номер паспорта
6304 123456

Дата выдачи
29.04.2005

Код подразделения
642-003

Проверьте данные после заполнения Кода подразделения

Кем выдан
УПРАВЛЕНИЕМ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ КИРОВСКОГО РАЙОНА ГОР. САРАТОВА

ИНН пользователя

Адрес регистрации

Адрес регистрации

Частный дом

Адрес проживания

Адрес проживания

Частный дом

Совпадает с адресом регистрации

Место работы

Регион работы

ИНН организации

Название организации

Дополнительные сведения

Мобильный телефон
+7 (927) 362-51-29

Для смены номера телефона обратитесь к своему руководителю

Даю согласие на обработку персональных данных и подтверждаю принятие полномочий

[СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ](#)

Получить смс

Для подписания согласия необходимо нажать на кнопку **«Получить смс»**.

На указанный номер телефона поступит смс-сообщение с кодом. Следует ввести код в соответствующее поле и нажать **«Отправить»**.

После подписания согласия станет активна кнопка **«Отправить анкету»**. После нажатия анкета уйдет на проверку и аккредитацию в Банки.

После подачи анкеты на аккредитацию слева в меню будет доступна кнопка **«Тесты»** по [курсу противодействия мошенничеству](#). Также курс по противодействию мошенничеству можно найти на главной странице во вкладке **«База Знаний»**. Необходимо ответить на простые вопросы для продолжения работы в системе.

Перейдя во вкладку **«Тесты»**, на стартовой странице вы увидите количество вопросов, из которых состоит тест. При прохождении тестирования необходимо выбрать один вариант ответа, где стоит кружок, и выбрать несколько вариантов ответа, где стоит квадратик. При нажатии на кнопку **«Проверить»**, система оповестит о правильности выбранного варианта. Если ответ неверный имеется возможность выбрать варианты повторно. При успешном прохождении теста на экране появится надпись **«Тест был пройден вами успешно»**.

Обращаем внимание! Если не пройти тест сразу после подачи заявки на аккредитацию, вы не сможете увидеть аккредитацию по банкам и зарегистрироваться в качестве агента.

Даю согласие на обработку персональных данных и подтверждаю принятие полномочий

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Получить смс

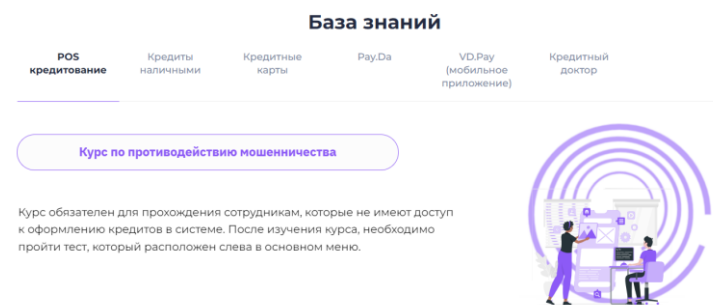
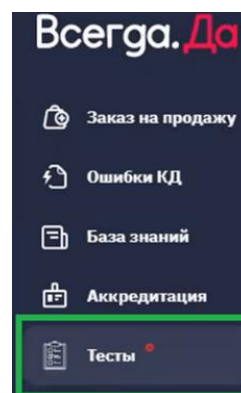
Код из смс

Отправить

Отправить смс повторно

Отправить анкету

Отправить анкету



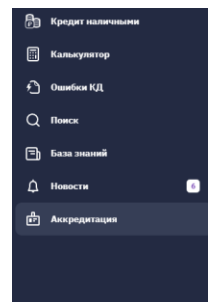
Также важно, что для проверки анкеты Банкам требуется дополнительное время. Иногда оно занимает от 1-го до 3-х рабочих дней, при ручном рассмотрении срок может быть увеличен.

Оформлять заявки можно будет, когда в разделе «Аккредитация» в графе «Аккредитация УБЛ» будут отметки **«Аккредитован»**. При получении аккредитации хотя бы от одного банка, вы можете оформлять заявки по нему.

Важно! Оформлять кредитные предложения от Хоум Банка можно только после того, как обновится буквенно-циферный код продавца.

После регистрации в правом верхнем углу будет указан код УБЛ в формате: new11111.

Как только код обновится и будет отсутствовать приписка «new» и останется только цифровой код Гомер, можно оформлять заявки с Хоум Банком.



Текущая аккредитация

Банк	Аккредитация торговой точки	Аккредитация УБЛ
АО "БАНК РУССКИЙ СТАНДАРТ"	✓ Аккредитован	✗ Неаккредитован
АО "КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК"	✗ Отказ в аккредитации	✗ Неаккредитован
ООО "ХИФ БАНК"	✓ Аккредитован	✗ Неаккредитован
ММК "КУПИ НЕ КОПИ" (ООО)	✓ Аккредитован	✗ Неаккредитован
ПАО «Совкомбанк»	✓ Аккредитован	✗ Неаккредитован
ПАО "ПОЧТА БАНК"	✓ Аккредитован	✓ Аккредитован

Виктория Грузинова
Код УБЛ: new15764
9273625129



Выбор ТТ

Осуществлять поиск Торговой точки возможно по номеру ТТ, G-коду, либо по названию и адресу ТТ.

Поиск по номеру ТТ происходит следующим образом:
необходимо ввести **номер ТТ** (не менее 3 символов), выбрать в приведенном списке свою ТТ и нажать кнопку «**Подтвердить**».

Для поиска ТТ по **G**-коду, начинать вводить код ТТ нужно **с G и нулями**, т.е.:

верно: G0041544
неверно: 0041544
неверно: 41544

Поиск торговой точки

По названию и адресу или по коду ТТ (ИП Иванов Централь...

Искать по полному соответствию кода ТТ

Подтвердить

Если вы не можете найти нужную вам торговую точку, обратитесь в чат поддержки.

[Выйти из системы](#)

Поиск торговой точки

По названию и адресу или по коду ТТ (ИП Иванов Центральная 1 или 123456 или...
18515

Искать по полному соответствию кода ТТ

- 185151** (G0041544) - **Ритейл 2019 new** - ИП Турнов Алексей Николаевич, 627751, Тюменская Область, Ишим, Улица Казанская 4 Б
- 185152** (G0129128) - **Всегда ДА - ВД Много Мебели** - ИП Морозова Любовь Ивановна, 625000, Тюменская Область, Тюмень, Улица Профсоюзная 1 1
- 18515** (G0155388) - **122дьютл123** - ООО "МВМ", 101000, Москва, Москва, Бульвар Литовский 22
- 185153** (G0129121) - **Всегда ДА - ВД Много Мебели** - ИП Морозова Любовь Ивановна, 625022, Тюменская Область, Тюменск, Улица Ю.-Р.Г.Эрвье 22

Подтвердить

Неверно:

Поиск торговой точки

По названию и адресу или по коду ТТ (ИП Иванов Центральная 1 или 123456 или...
0041544

Искать по полному соответствию кода ТТ

Подтвердить

Если вы не можете найти нужную вам торговую точку, обратитесь в чат поддержки.

[Выйти из системы](#)

Верно:

Поиск торговой точки

По названию и адресу или по коду ТТ (ИП Иванов Центральная 1 или 123456 или...
G0041544

Искать по полному соответствию кода ТТ

- 185151** (G0041544) - **Ритейл 2019 new** - ИП Турнов Алексей Николаевич, 627751, Тюменская Область, Ишим, Улица Казанская 4 Б

Подтвердить

Поиск по названию и адресу ТТ происходит следующим образом:

необходимо ввести название ТТ (либо сети) и/или адрес ТТ (либо часть адреса).

Система по совпадениям сама предложит список ТТ для выбора: необходимо выбрать нужную вам ТТ и нажать кнопку «**Подтвердить**».

Важно!

После создания/миграции ТТ в ПО ВД 3.0 – поиск ТТ по адресу станет доступным через 1-3 часа.

В этом случае необходимо производить поиск ТТ по полному соответствию кода ТТ.

Поиск торговой точки

По названию и адресу или по коду ТТ (ИП Иванов Центральная 1 или 123456 или...)

ритейл ленина 5а

Искать по полному соответствию кода ТТ

- 199573 (G0039381) - Ритейл 2019 new - ООО "Золотой глобус", 624191, Свердловская Область, Невьянск, Улица Ленина 5а
- 950098 (G0026623) - Ритейл 2019 new - ИП Бережная Наталья Михайловна, 606860, Нижегородская Обл., Ветлуга, Улица Ленина 5А
- 690440 (G0021962) - Ритейл 2019 new - ИП Фролов Сергей Александрович, 684014, Камчатская Область, Елизово, Улица Ленина 5А 2
- 690435 (G0021958) - Ритейл 2019 new - ИП Фролов Сергей Александрович, 684014, Камчатская Область, Елизово, Улица Ленина 5А

Подтвердить

Обращаем внимание!

Если вы заводили заявку под одной ТТ, далее нашли заявку через «Поиск» под другой ТТ, вы не сможете продолжить работу с заявкой.

Для продолжения работы с данной заявкой необходимо выбрать ТТ на которой она была заведена.

При возникновении данного кейса система оповестит вас о необходимости изменить номер ТТ на корректный.

Код ТТ: [314314314314 \(G0158877\)](#)
AutotestOffline ТТ
майкоп ленина д2

Заявка на кредит 1-00702377

Поменяйте торговую точку

Дальнейшая работа с заявкой возможна только под ТТ на которой она была создана.
Измените код ТТ на 900023



Поиск

По умолчанию после авторизации вы автоматически попадаете на вкладку «Поиск».

В разделе «Поиск» вы можете найти заявки и статусы по ним.

Заявки можно искать по следующим параметрам:

- ФИО;
- паспорту;
- номеру заявок.

Для поиска необходимо ввести данные в поисковом окне.

Обращаем внимание, что на данной странице будут отображаться только заведенные вами заявки по ТТ.

При необходимости посмотреть заявку, созданную другим пользователем, можно воспользоваться поисковой строкой по любому параметру.

Для осуществления поиска необходимо **выбирать временной интервал** создания заявки.

Важно! При проставлении временного интервала необходимо проставить начальную и конечную дату поиска. Для выбора месяца и года нужно нажать на стрелочку - пролистав вперед/назад.

При необходимости можно поставить фильтр по **статусу** заявок.

Обращаем внимание! После указания параметров поиска заявки в результатах на странице будет отображено **до 30 последних заявок**, соответствующих заданным параметрам.

Поиск заявок

1-01261042 По данной точке Включая онлайн-заявки 17.06.2024 - 19.06.2024 11 Статус ▾

Сформировать акт сверки

№ Заявки	Клиент	Статус	Дата	Способ оформления
> 1-01261042	Петров Петр Всебанкович	Решение получено	17.06.2024 13:05	Самостоятельно

Поиск заявок

1-01261042 По данной точке Включая онлайн-заявки 17.06.2024 - 19.06.2024 11 Статус ▾

30.08.2019 ~ 30.08.2019

<< < авг. 2019 сент. 2019 > >>

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1
5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
26	27	28	29	30	31	1	23	24	25	26	27	28	29
2	3	4	5	6	7	8	30	1	2	3	4	5	6

Чтобы найти свою заявку необходимо изменить период поиска, включив в него дату оформления заявки.

Выбрав необходимую заявку, вы можете посмотреть подробную информацию по данной заявке, выделив нужное поле, а именно:

- банки – статусы решения по Банкам;
- продукт – условия, по которым была подана заявка;
- точка – информация о ТТ и сотруднике, заведившем заявку;
- детали – номер заявки, способ подписания, тип заявки.

Раскрыв каждую заявку, отображается информация о доступных действиях¹ (если применимо).





Обращаем внимание! Заявка на этапах «Заполнения анкеты», «Выбора решения Банка» или «В процессе подписания» будет доступна для работы только тому сотруднику, который ее создал.

Другим сотрудникам заявка будет недоступна и отобразится информационное сообщение.

Поиск заявок

1-01261042 По данной точке Включая онлайн-заявки 17.06.2024 - 19.06.2024 11 Статус ▾

[Сформировать акт сверки](#)

№ Заявки	Клиент	Статус	Дата	Спец. условия
1-00855837	Смсовый Гордей Всебанкович	Решение получено	19.05.2022 16:44	
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;">  <p>Одобрена ✓</p> </div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;">  <p>Одобрена ✓</p> </div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;">  <p>Одобрена ✓</p> </div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;">  <p>Одобрена ✓</p> </div> </div>				
Аннулировать Анкета Выбрать банк				
1-00698923	Уиллис Брюс Одобревич	Черновик	28.01.2022 17:11	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>Продукт Точка Детали</p> </div> </div>				
Стоимость товаров:	Продукт:	Доп. продукты		
25 000 Р				

Работа с заявкой доступна только пользователю, создавшему ее или принявшему на себя

¹ Визуализация данной информации в мобильной версии отличается от компьютерной, для просмотра [кликни здесь](#).

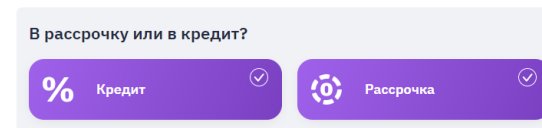
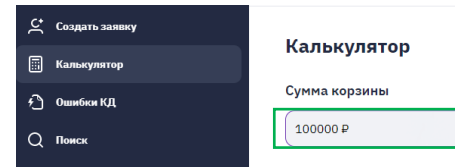
Калькулятор

В данном разделе можно, не заводя заявку, предварительно рассчитать доступные условия по кредиту или рассрочке.

Для этого необходимо:

- зайти в раздел «Калькулятор»;
- **вручную ввести сумму** покупки, которую клиент планирует взять в кредит;
- **заполнить все поля** в корзине в соответствии со стандартной процедурой;

После чего можно ознакомиться с доступными предложениями по заданным условиям.



Срок и взнос 6 мес



Без первого взноса

Полезные сервисы

- Страхование Жизни
- Страхование Жизни Плюс
- СМС-информирование

Предложения 4

Тип предложения	Платеж в месяц	Сумма кредита	Страховка	СМС-пакет	Бонусы	Премия	
Кредит 21% >	От 4 006 Р	45 038 Р	10 857 Р	1 188 Р	0 Р	0 Р ⓘ	Выбрать
Рассрочка 0-0-12 >	От 3 987 Р	46 135 Р	10 647 Р	1 188 Р	0 Р	0 Р ⓘ	Выбрать
Кредит 25% >	От 3 380 Р	39 015 Р	10 857 Р	1 188 Р	0 Р	0 Р ⓘ	Выбрать

Быстрая анкета

Быстрая анкета – сервис, при помощи которого вы сможете пред заполнить анкету, введя только паспортные данные клиента.

Активация быстрой анкеты будет доступна после того, как вы выберете «Заявка», далее «Создать заявку». Слева в основном меню появится кнопка «**Быстрая анкета**».

Для активации быстрой анкеты необходимо после начала заполнения заявки нажать «**Активировать**». Вам на телефон (под которым вы заходите в программу), придет **СМС** с **кодом**, который необходимо ввести в окно «**Быстрая анкета**».

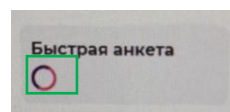
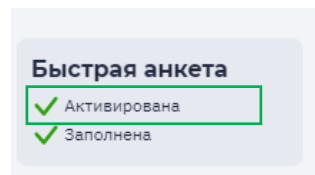
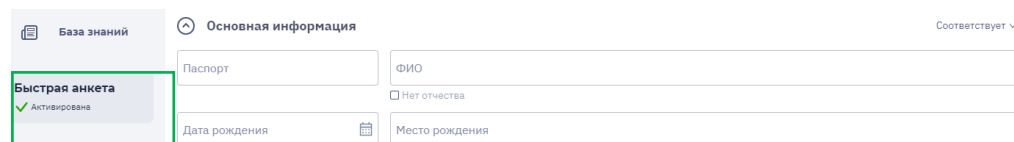
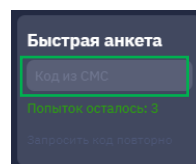
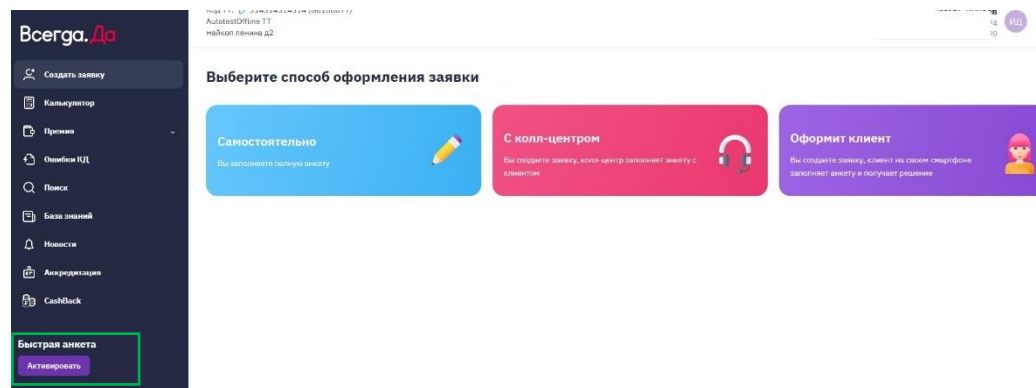
При корректно введенном коде «Быстрая анкета» будет активирована.

Если **клиент** есть в **базе** данных, то после загрузки скана или фото паспорта клиента, **Анкета** **заполнится**.

Информация об автоматическом заполнении анкеты отобразится в блоке «Быстрая анкета».

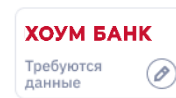
Если клиент **не** базовый, то после того, как прокрутится кружок, в окне «Быстрая анкета» будет указано «Активирована».

После того как анкета пред заполнилась, необходимо проверить данные клиента, заполнить пустые поля (если такие присутствуют) и в каждом блоке анкеты, нажать «**Далее**».

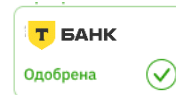


Статусы заявок

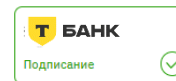
Расшифровка обозначений по рассмотрению заявок.



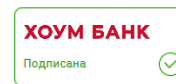
Заявка не отправлена в Банк, для отправки необходимо заполнить анкету.



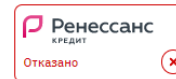
Заявка одобрена.



Банк выбран, идет процесс подписания документов.



Договор с клиентом подписан.



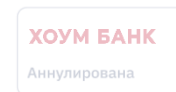
Клиенту отказано в кредите.



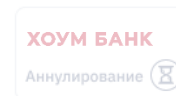
Ожидается решение от Банка.



Проблема при взаимодействии с банком. Подробная информация по ошибкам будет отображена при наведении на Банк.



Заявка была аннулирована.



Заявка в процессе аннулирования.



Статус заявки в банке изменился, для отображения актуального статуса необходимо нажать на кнопку



Заявка «Кредитная линия - оплатить по QR» - линия подписана



Заявка «Кредитная линия» в pos offline/ pos online, линия одобрена



Линия подписана, транш подписан

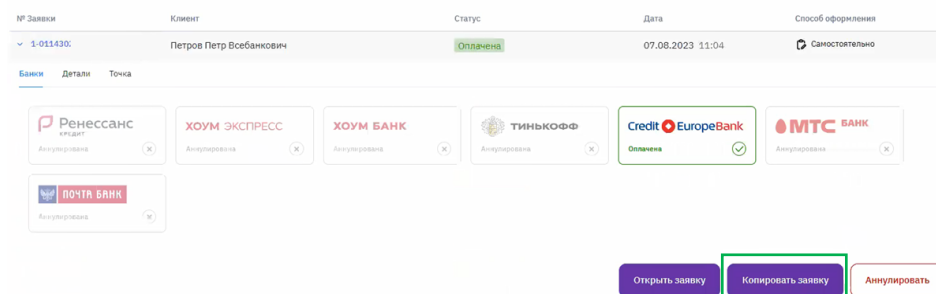
Кнопка «Копировать заявку»

Кнопка «Копировать заявку» распространяется на два типа продуктов – копировать в **POS** (для кредита или рассрочки) или в **CARD** (для оформления кредитной карты).

Для копирования заявка должна быть в любом из конечных статусов:

- Аннулирована;
- Отказ;
- Ошибка;
- Подписана;
- Оплачена.

В статусе «Черновик», «Решение получено» (т. е. в заявке есть одобрение) заявка не копируется. Чтобы копировать такую заявку, ее нужно аннулировать.



Особенности кнопки «Копировать заявку»:

- доступна в день заведения заявки до 23:59 МСК тому сотруднику, который заводил заявку;
- копировать заявку можно только при работе с заявкой **на той же ТТ**, где была заведена копируемая заявка;
- кнопка доступна: при поиске заявки и на последнем шаге подписания договора

Для копирования заявки необходимо нажать на кнопку «Копировать заявку».

Появится информационное сообщение о выборе типа заявки:

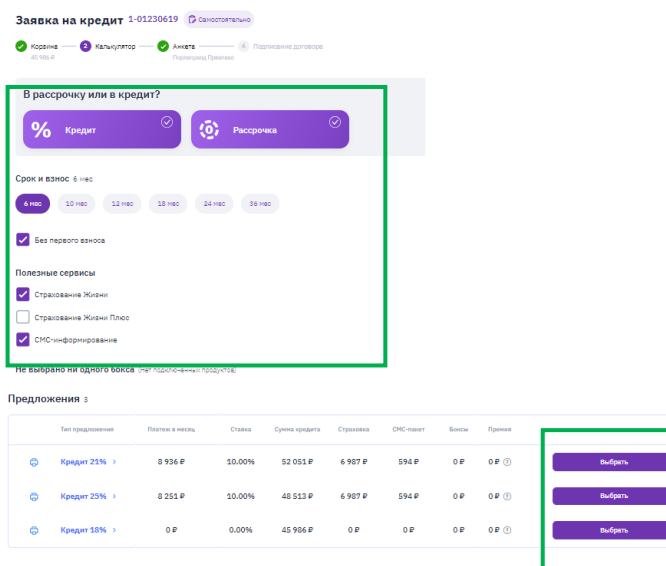
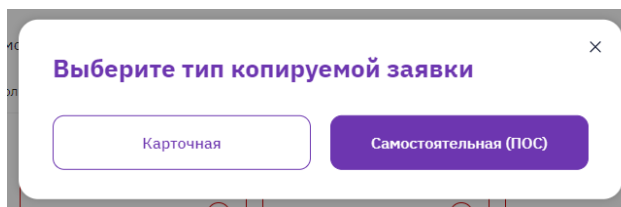
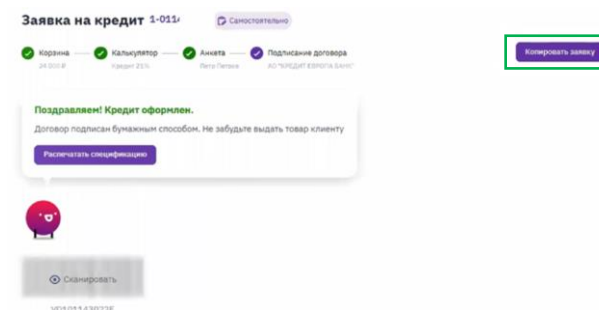
- Карточная. Система переведет на заявку кредитной карты
- Самостоятельная. Система переведет на создание заявки на кредит или рассрочку.

Новая скопированная заявка откроется **либо на этапе «Корзина», либо на этапе «Калькулятор»** (определяется на уровне системы). Корзина будет скопирована из предыдущей заявки и будет доступна для редактирования.

На этапе калькулятора необходимо указать актуальные параметры заявки:

- срок кредита;
- первоначальный взнос;
- дополнительные услуги.

Затем выбрать один из предложенных вариантов, и заявка перейдет на **этап анкеты**. В анкете данные будут доступны для редактирования.



После проверки корректного заполнения полей – заявку необходимо направить на рассмотрение в соответствии со стандартным процессом.

Акт сверки

Для формирования акта сверки необходимо зайти в окно поиск, далее нажать на кнопку «**сформировать акт сверки**». Выбрать дату, за которую необходим данный документ, и нажать «**скачать акт сверки**».

Распечатать его и передать в ТО.

Акт сверки можно выгрузить за **любой** день по выданным кредитам.

Сформировать акт сверки

Выберите дату, за которую будет сформирован акт

<< < апр. 2022 > >>

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8

Скачать акт сверки

Online-заявки в акте сверки **не** формируются.

Сформировать акт сверки За указанную дату продаж не было

№ Заявки	Клиент	Статус	Дата	Способ оформле
1-1435€	Петров Иван Андреевич	Оплачена	31.07.2022 14:38	Онлайн-заяв
Банки	Продукт	Точка	Детали	
№ заявки: a3f6f134-236d-4	Дата: -	Клиент: -		
Тип заявки: ONLINE	Способ подписания: -			

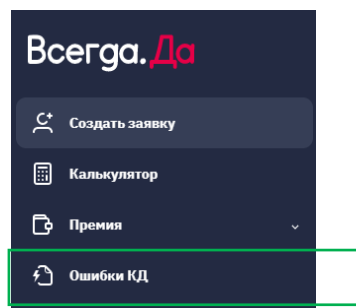
Ошибки КД

Для входа в раздел необходимо выбрать слева в основном меню «Ошибки КД».

В данном разделе отображена детальная информация по КД с ошибками в оформлении и не предоставленным КД.

Присутствует возможность просмотра своих договоров и коллег, а также можно распечатать необходимый договор для переподписания с клиентом.

Важно! Если ошибки в договоре были допущены в персональных данных, то необходимо запрашивать актуальную форму договора через чат поддержки.



В открывшемся окне необходимо указать параметры поиска договоров, такие как:

- **Период оформления договоров** – необходимо указывать интервал поиска – не более 60 дней
- **Мои договоры** – для отображения только своих договоров, проставить галочку «Мои договоры»
- Указать **код ТТ**
- При необходимости **отрегулировать фильтр** «не предоставлен», «с ошибкой» или оставить выбранными все

После этого нажать на кнопку «Показать».

При необходимости можно сбросить фильтр, кликнув «Сбросить фильтр».

После вышеперечисленных действий у вас откроется список договоров (если применимо), где будут указаны параметры по оформленному договору и тип ошибки, которую необходимо исправить.

Ошибки КД

01.04.2022-03.04.2022 Мои договоры Торговая точка Не предоставлен X С ошибкой Показать Сбросить фильтр

Фильтр не настроен
Для получения списка ошибочных КД настройте фильтр и нажмите кнопку «Показать»



Дата оформления 01.10.2020	Статус КД Кредит выдан	Номер КД 2345696513	№ заявки 1-03087453	ФИО Клиента	Печать договора
Наименование Партнера ИП Панкратова Любовь Николаевна	Код ТТ 5132	Информация об ошибках Договор не предоставлен			
Наименование Банка ООО "ХКФ БАНК"	Прошло дней 20				

Процесс исправления ошибок в договорах подробно описан в Базе знаний.

Для ознакомления необходимо перейти по [ссылке](#)

Исправление ошибок в договорах

1

Как узнать об ошибках по оформленным договорам?

Информацию необходимо проверить в разделе «Ошибки КД»:

- Слева в основном меню укажите **номер торговой точки** и выберите **диапазон** дат оформления договоров.
- Максимальный интервал поиска – 60 дней.
- Для проверки наличия ошибок за договоры, оформленные в предыдущих месяцах – измените интервал поиска.
- Информацию о выявленных ошибках можно просмотреть, нажав на «галочку» в каждом договоре.

2

Что делать, если выставлена ошибка по подписанному кредитному договору(КД)?

1. Проанализировать к какому типу относится ошибка:

- Ошибка в паспортных данных(ПД) Клиента
- Ошибка в подписании КД
- КД не предоставлен
- КД передан не полностью

2. Действовать в соответствии с инструкциями ниже по каждому банку.

3

Что делать после исправления ошибок?

Исправленный КД отправить на проверку.

4

На что влияет отсутствие исправлений по выставленным ошибкам?

Банки ответственно относятся к оформлению документов. Для успешного сотрудничества необходимо своевременно предоставлять/исправлять договоры.

5

Как мне не допускать ошибок?

- Внимательно проверяйте клиентские данные
- Подписывайте договор в соответствии с **памяткой по подписанию** (печатается с каждым КД)
- Используйте подписание по СМС

Чат поддержки

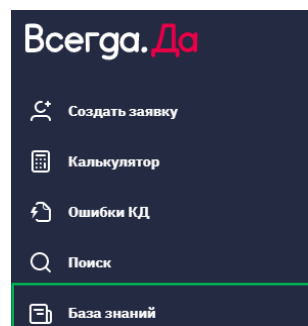
При возникновении любых вопросов по работе в системе и по Банкам партнерам, для вас доступен **чат²**, расположенный в программе.

Чат расположен в правом нижнем углу системы.

База знаний

Всю необходимую информацию для консультирования клиентов в программе можно посмотреть в разделе «База знаний».

При изменениях в системе мы будем тебя информировать о том, что необходимо зайти в данный раздел.



На стартовой странице отображены:

- Курс по противодействию мошенничеству
- Инструкции по работе с программой
- Видео инструкции
- Блок «частые вопросы»

² Визуализация данной информации в мобильной версии отличается от компьютерной, для просмотра [кликни здесь](#).

В блоке «Частые вопросы» вы увидите основные вопросы и ответы, которые вы задаете в чате программы, а также информация (расшифровка) по банковским ошибкам, возникающим на этапе решения.

База знаний

POS кредитование Кредиты наличными Кредитные карты Pay.Da VD.Pay (мобильное приложение) Кредитный доктор

Курс по противодействию мошенничеству

Курс обязателен для прохождения сотрудникам, которые не имеют доступ к оформлению кредитов в системе. После изучения курса, необходимо пройти тест, который расположен слева в основном меню.



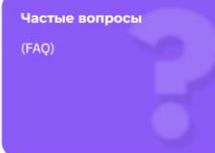
Инструкция по работе с программой



Смотреть инструкции



Смотреть видео



На стартовой странице расположены все банки-партнеры. Информация, которую вы сможете просмотреть по каждому банку:

- Номер горячей линии
- Сайт банка - при нажатии на ссылку, вы перейдете в раздел отделений и банкоматов;
- Памятка по подписанию;
- Памятки по погашению кредита;
- Требования к заемщику;
- Общая информация о банке - ЧДП, ПДП, штрафная политика;
- Информация о доступных дополнительных услугах (СМС-информирование и страхование).

А также информация о «Всегда.Да» - перейдя в данный блок вы увидите информацию о **дополнительных продуктах «Всегда.Да»** и памятку по оплате через приложение «Всегда.Да».

Информация по Банкам

Всегда.Да

СОВКОМБАНК

Credit EuropeBank

Т БАНК

ХОУМ ЭКСПРЕСС

ПОЧТА БАНК

МТС БАНК

Ренессанс КРЕДИТ

ХОУМ БАНК

Kviku

отпбанк

Т Т-финанс

МИГ кредит

МКК СОВКОМБАНК

Альфа Банк

ЛокоБанк
БАНК МИЛЛИОНОВ

Аннулирование и Возврат товара

Процесс аннулирования подробно описан в Базе знаний.

Для ознакомления необходимо перейти по [ссылке](#)

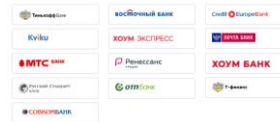
Процесс аннулирования



Процесс аннулирования осуществляется только в течение 14 дней с момента получения товара. Возврат товара возможен только в случае отсутствия повреждений и использования.

- **Как происходит процесс аннулирования?**
Сотрудник магазина в течение 14 дней с момента получения товара.
- **Далее сотрудник на Торговой точке действует в соответствии с Инструкцией системы.**
Если вы не в Банке, клиенту в соответствии с инструкцией, работник сообщает по телефону номер и адрес ближайшего отделения обслуживания.
- **Если при аннулировании у Банка клиентом заполняется заявление**
Сотрудник магазина в течение 14 дней с момента получения товара клиенту сообщает необходимую информацию.

* При обращении клиента в Банк необходимо принести с собой паспорт и оригинал заявления.



Процесс возврата товара описан в Базе знаний.

ВсегдаДа не участвует в процессе возврата товара, при этом основные правила описаны по [ссылке](#) для ознакомления.

База знаний / Возврат товара



Процесс возврата товара

1. **Клиент обращается в торговую организацию**
Клиент обращается в торговую организацию по вопросу возврата товара. Сотрудник магазина принимает решение о возможности возврата товара*.
2. **Клиент заполняет бланк заявления на возврат товара**
Клиент заполняет документы на возврат товара по форме организации. Далее вам необходимо предоставить клиенту общий бланк по возврату товара, который предусмотрен в вашей ТО. Если клиент хочет перевести деньги в счет погашения кредита, то он должен заполнить реквизиты, которые прописаны в договоре. Если клиент не взял с собой кредитный договор – ему необходимо обратиться в Банк, в котором договор оформлен (для уточнения информации, необходимой для возврата товара). Торговая организация перечисляет сумму кредита на расчетный счет Клиента, который клиент указал в заявлении.
3. **Клиент уточняет в Банке сумму для полного погашения**
После осуществления возврата товара с торговой организацией, клиенту необходимо обратиться в Банк и уточнить сумму задолженности для полного погашения кредита на предоплаченную дату зачисления денежных средств от торговой организации или после их зачисления на счет Клиента. Также необходимо заказать досрочное погашение (если применимо, зависит от Банка) для закрытия кредитного договора.

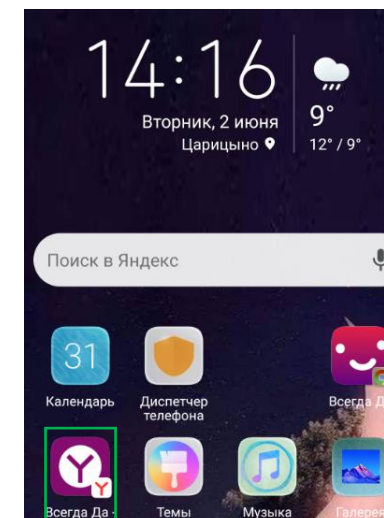
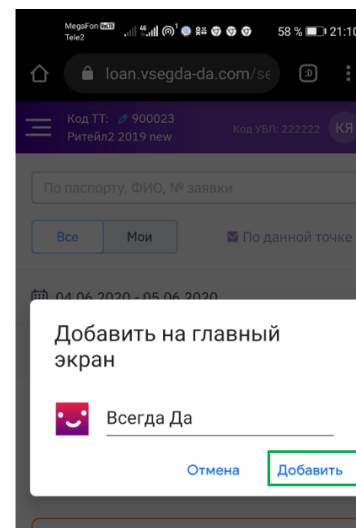
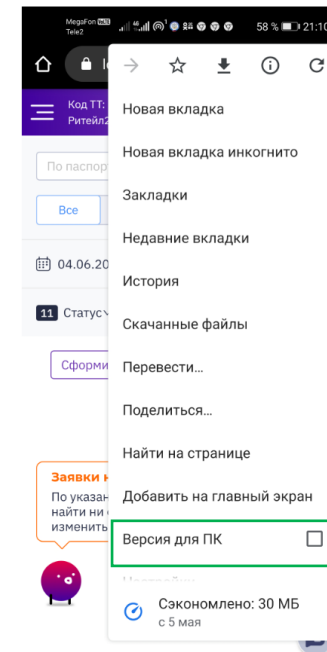
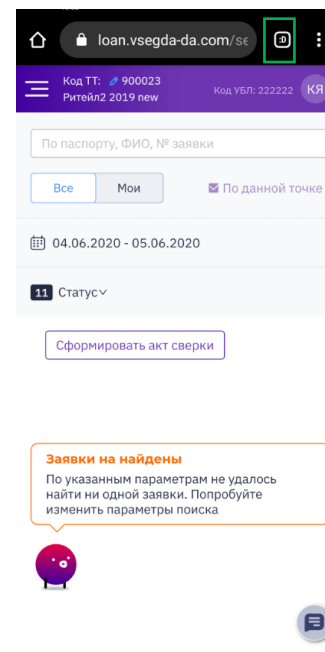
* При обращении клиента для возврата товара в день оформления договора - переходите в раздел "Аннулирование".

Особенности отображения программы в мобильной версии

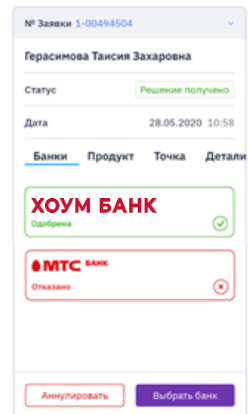
Для создания **ярлыка** программы на рабочем столе телефона необходимо зайти в браузер, ввести в адресную строку `loan.vsegda-da.com`. После этого необходимо авторизоваться.

Далее зайти в настройки браузера, в открывшемся меню выбрать **«Добавить на главный экран»** или **«Создать ярлык»** (зависит от телефона).

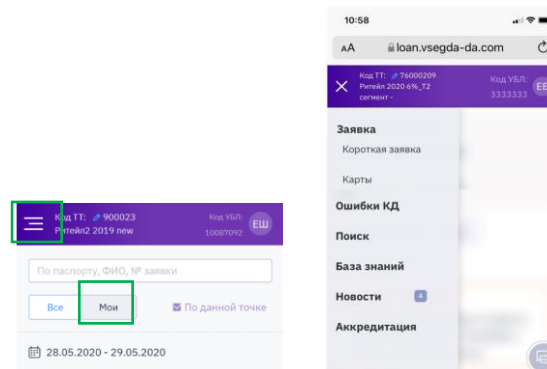
В открывшемся окне кликнуть **«Добавить»**. На рабочий стол установится ярлык программы. При необходимости зайти в систему, вы можете кликнуть на установленный ярлык.



Информация о доступных действиях по заявке в окне «Поиск», отображается внизу раскрытого блока, после решения банков.



Для создания заявки необходимо кликнуть меню в левом верхнем углу, далее выбрать «Короткая заявка».

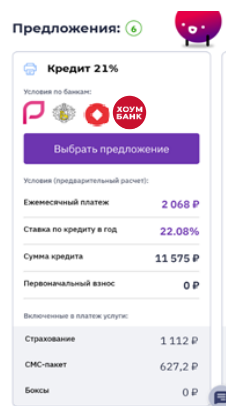


На мобильном устройстве отображается количество подобранных категорий **кредитных продуктов**.

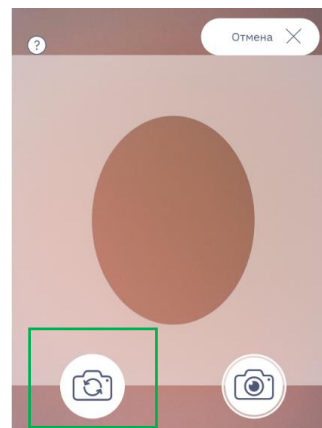
Для просмотра всех продуктов необходимо пролистать **вправо**.

Далее необходимо выбрать подходящие условия из списка и нажать на кнопку «**Выбрать предложение**».

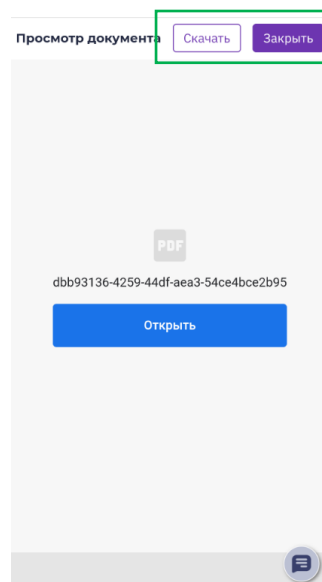
Обращаем внимание! Просмотр детальной информацию по предварительному расчету (по каждому Банку) в мобильной версии отсутствует.



Для **фотографирования** клиента необходимо выбрать фронтальную камеру, нажав на соответствующую кнопку.



Если при открытии документа (согласия, договора, спецификации) автозагрузка файла не произошла, необходимо кликнуть на кнопку **«Скачать»**, после загрузки документа нажать **«Закреть»**.



Для **печати** документа необходимо нажать на файл, раскрыть меню и выбрать «Печать», далее выбрать доступный принтер, который работает через Wi-Fi.

Внимание! Просмотр и печать комплекта кредитной документации доступны только сотруднику, который создавал заявку. При открытии заявки другим сотрудником печать комплекта кредитной документации будет недоступна.

Если на вашей ТТ отсутствует Wi-Fi принтер, то вы можете направить документы, на свою электронную почту, кликнув на кнопку **«Отправить на почту»**.

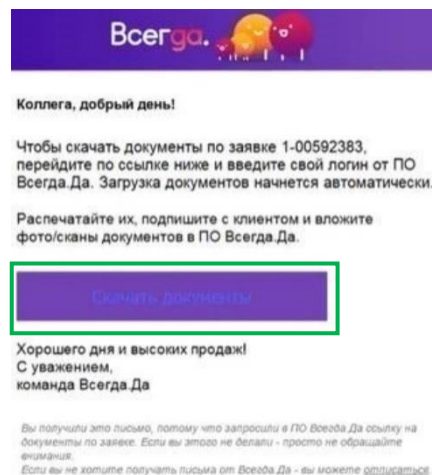
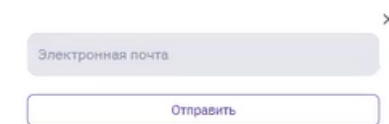
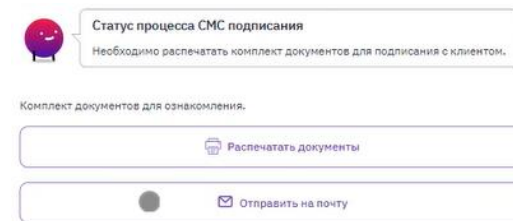
В открывшемся окне указать адрес электронной почты и нажать **«Отправить»**.

Отправка кредитного договора и ДБО:

На указанную почту в течение 3-4 минут поступит ссылка, по которой необходимо перейти на компьютере, подключенном к принтеру и нажать на кнопку **«Скачать документы»**.

При переходе по ссылке потребуется вести логин и пароль учетной записи ПО ВД 3.0, под которой заводилась заявка.

После выполнения указанных действий станут доступны документы для скачивания и дальнейшей печати.

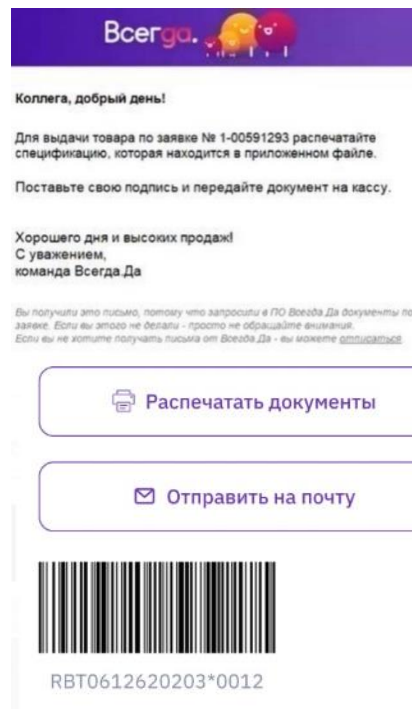


Отправка спецификации:

На указанную почту в течение 3-4 минут поступит письмо с вложенной спецификацией. Необходимо распечатать спецификацию, подписать документом с клиентом и передать для проведения по кассе.

Проведение спецификации по штрих-коду:

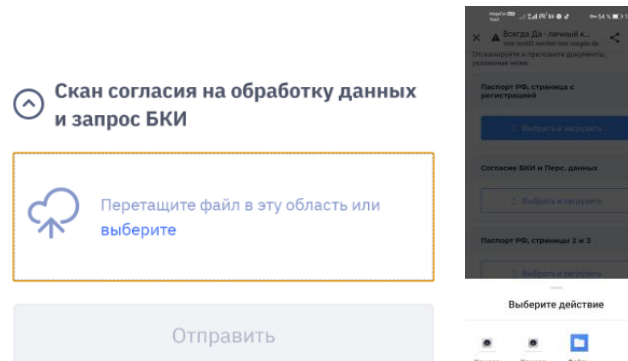
При работе через мобильное приложение или мобильную версию доступен штрих-код спецификации для проведения по кассе торговой организации.



Для вложения **сканов** документов необходимо кликнуть на ячейку вложения, у вас откроется следующий выбор:

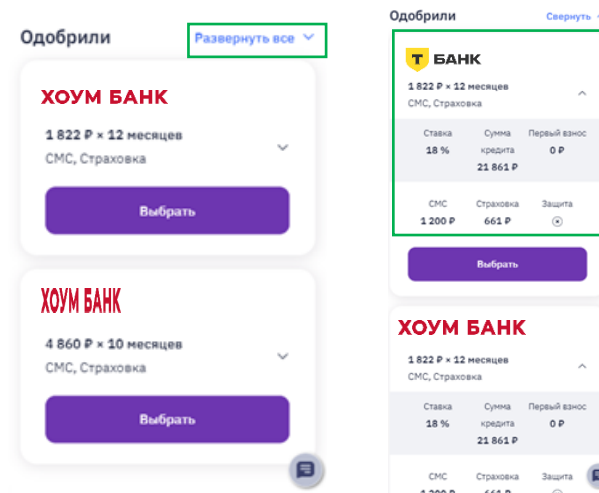
- Сделать фото документа
- Выбрать фото из галереи
- Выбрать документ из файла

Обращаем внимание! Вложение документов возможно в следующих форматах: **pdf, Jpeg, png.**



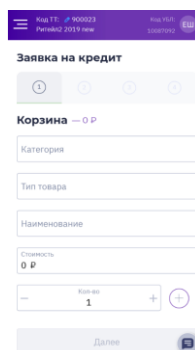
На этапе **выбора** банка для просмотра всех предложений необходимо пролистать сверху вниз.

Для детального просмотра каждого предложения нажать «Развернуть все».



При необходимости **перехода** с одного блока заявки на другой – можно выбрать соответствующий шаг под заявкой:

- 1 – Корзина
- 2 – Калькулятор
- 3 – Анкета
- 4 – Выбор банка/Подписание договора



После обращения в **чат** программы – для его закрытия необходимо нажать **назад** на вашем телефоне.

Обращаем внимание! Если вы нажмете на крестик, то программа «Всегда.Да» закроется, необходимо будет заново зайти в систему.

