ООО «ФОЛЬКСВАГЕН БАНК РУС»

ИНСТРУКЦИЯ ПО ЛИЧНОМУ КАБИНЕТУ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

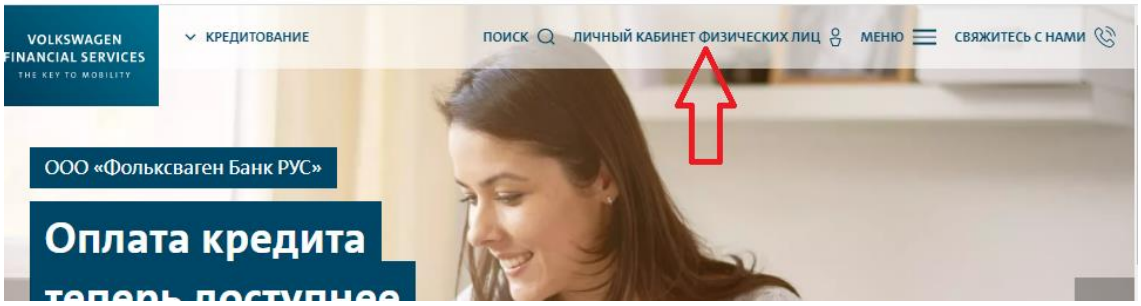
СОДЕРЖАНИЕ

1. Предоставление доступа к Личному кабинету 2
1.1. Установка Личного кабинета 2
1.2. Регистрация в Личном кабинете 3
1.3. Авторизация в Личном кабинете 9
1.3.1. Авторизация по логину и паролю 9
1.3.2. Авторизация с помощью короткого кода или Touch ID/Face ID в МП 13
1.4. Восстановление учетных данных 15
1.5. Удаление учетной записи 16
2. Главная страница 17
2.1. Информация о кредитном договоре 17
2.2. Детали договора 21
2.2.1. График платежей 23
2.2.2. Отображение/изменение условий досрочного погашения 28
2.2.3. Расчет досрочного погашения 37
2.3. Пополнение счета погашения 50
2.4. Информация о представительствах Банка (дилерских центрах) 57
2.5. Информация о страховке КАСКО 62
2.6. Информация об автомобиле 65
3. Раздел "Счета" 67
3.1. Карточки со счетами погашения 69
3.2. Реквизиты счета погашения 70
3.3. Ближайшие списания 72
3.4. Сообщение о просроченной задолженности 73
3.5. Связанные со счетом погашения кредиты 75
3.6. Кнопка "Внести платеж" 76
4. Раздел «Поддержка» 77
4.1. Подача документов и сведений 78
4.1.1. Предоставление в Банк полиса КАСКО 79
4.1.2. Обработка предоставленных документов и сведений Банком 85
4.2. Запрос документов 89
4.3. Обратная связь (обращения) 98
4.3.1. Заполнение формы обращения 100
4.3.2. Отправка запроса 108
4.4. Шаблоны документов/ вопросы и ответы 112
4.5. Информация о приложении 114
5. Раздел «Профиль» (настройки учетной записи, приложения) 118
6. Раздел «Входящие» (новостная лента) 122

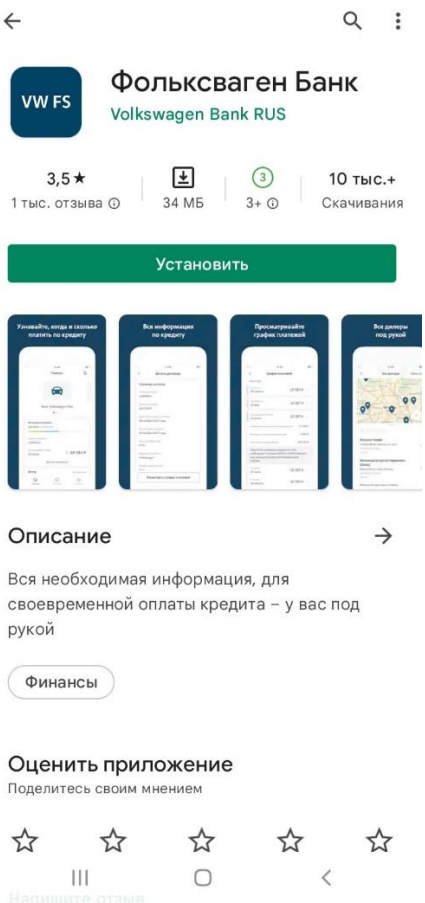
1. Предоставление доступа к Личному кабинету

1.1. Установка Личного кабинета

Доступ к Личному кабинету (ЛК) для физических лиц осуществляется с сайта Банка: https://bank.vwfs.ru/



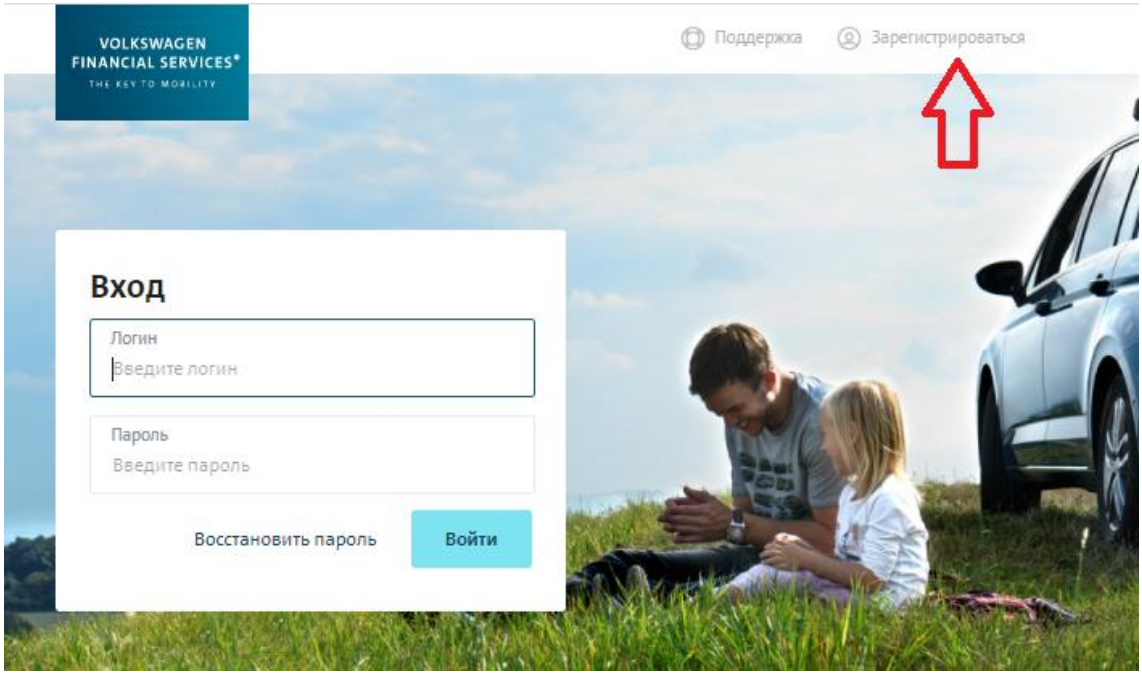
или посредством мобильного приложения (МП), доступного для скачивания из официальных магазинов AppStore и GooglePlayMarket



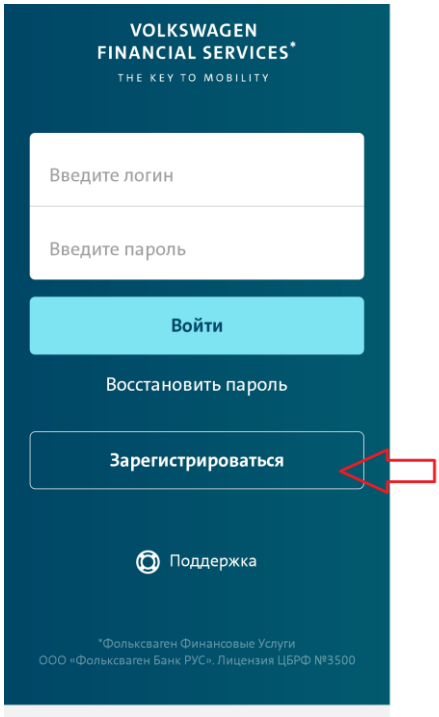
1.2. Регистрация в Личном кабинете

При первом входе в ЛК/МП необходимо создать учетную запись, нажав на кнопку «Зарегистрироваться»:

В Личном кабинете (ЛК) на сайте:



В мобильном приложении (МП):



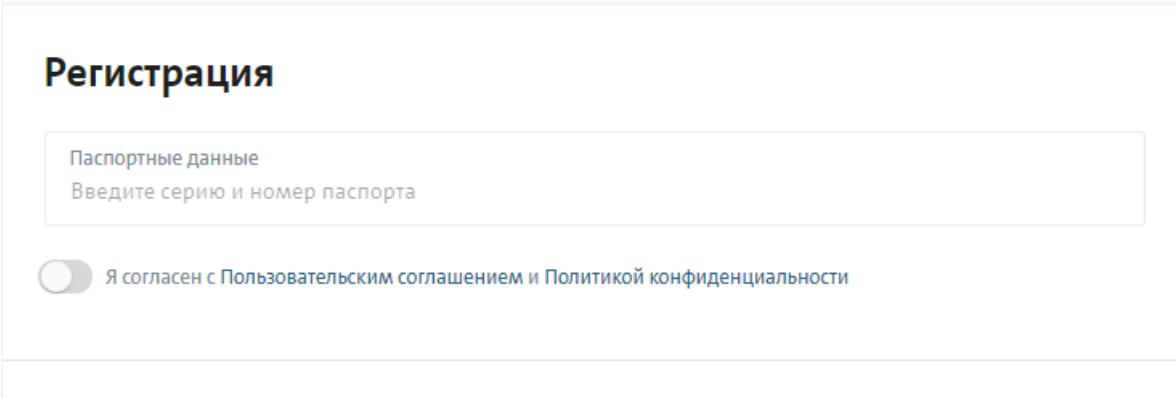
Создание учетной записи (УЗ) доступно только Клиентам Банка (Пользователям), данные о которых присутствуют в системе Банка.
По нажатию на кнопку «Зарегистрироваться» открывается форма для ввода серии и номера паспорта. Значения в форме вводятся в формате *1234 567890* (серия – 4 знака, номер – 6 знаков). Ввод без пробелов, доступны только цифры. Далее необходимо

ознакомиться с Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности, открыв их нажатием или кликом для просмотра.
При клике на каждое соглашение открывается текст документа:

Политика конфиденциальности_v2_2022.docx

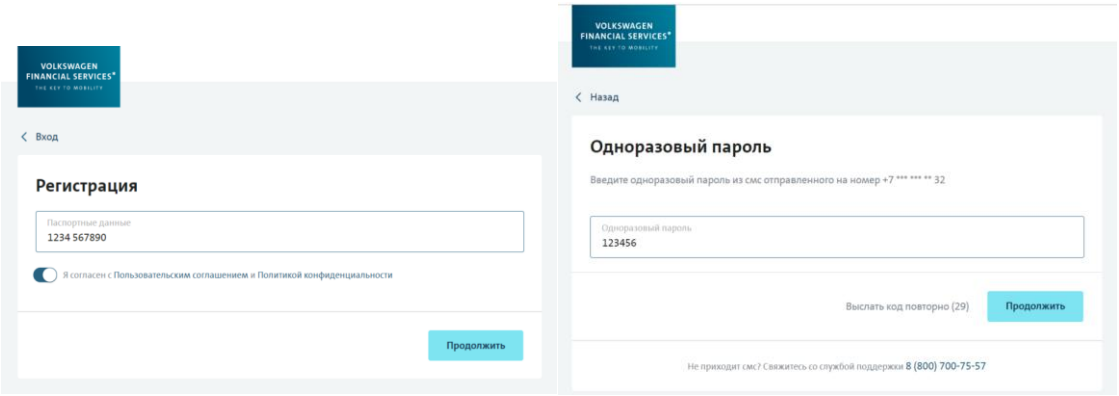
Пользовательское соглашение_v1_2019.docx

После ознакомления необходимо подтвердить согласие с ними, активировав переключатель рядом с сообщением *«Я согласен с Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности».*

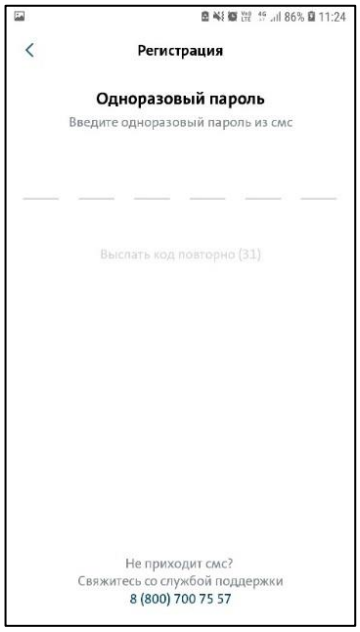


После ввода паспортных данных и активации согласий, становится доступной для нажатия кнопка "Продолжить", после нажатия на которую выполняется переход на форму ввода 6-тизначного пароля из SMS-сообщения для второго фактора авторизации. SMS-сообщение отправляется на номер мобильного телефона, зарегистрированного в Банке как основной мобильный телефон.

Формы регистрации в ЛК на сайте:

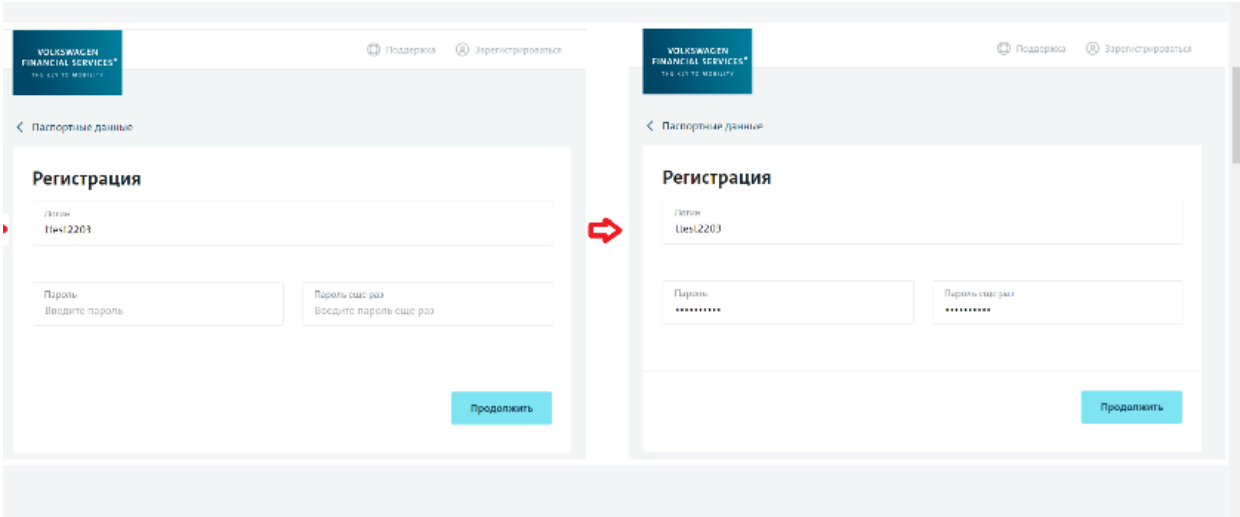


Формы регистрации в мобильном приложении:

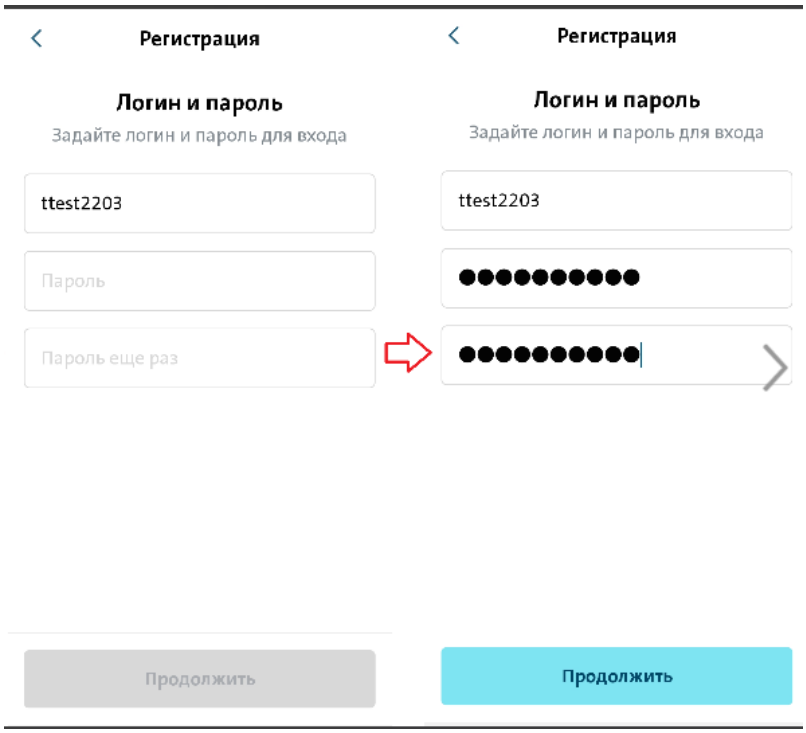


После ввода корректного одноразового пароля необходимо нажать "Продолжить", после чего выполняется переход на форму установки логина и пароля для входа в ЛК/МП.

Форма в ЛК:



Форма в МП:



Требования к заполнению формы:

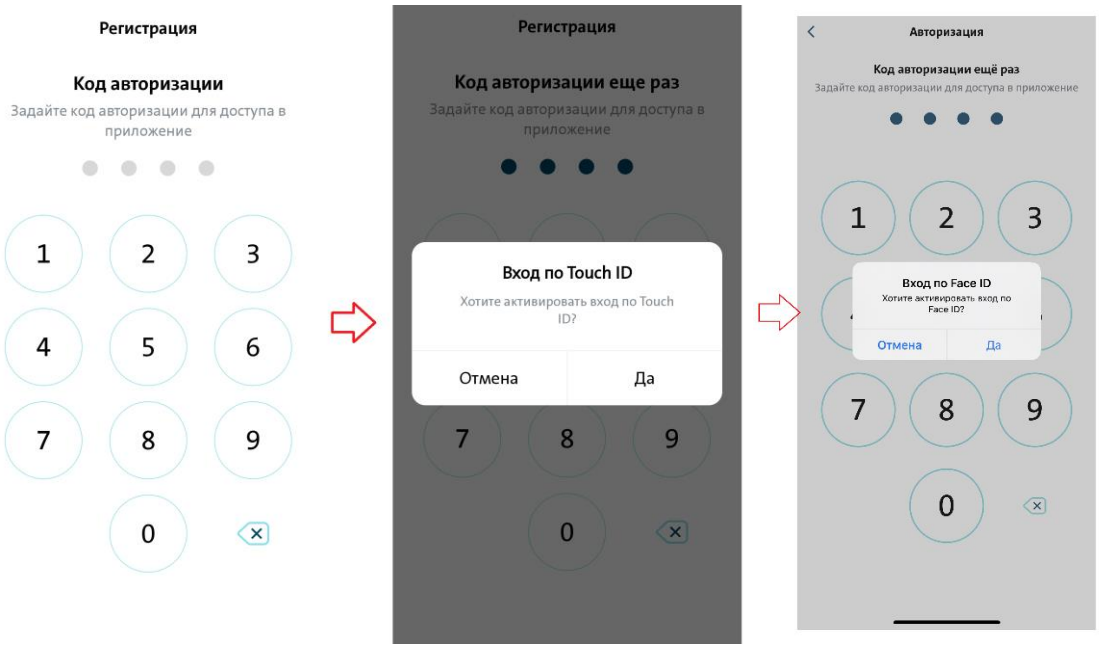
Поле	Тип поля	Примечания	Требования к заполнению
Логин	Текст	Поле ввода логина	Минимум 5 символов, только латинские буквы и цифры и символ «_»
Пароль/ Подтвердите пароль	Текст	При вводе пароля, символы маскируются символом * В поле справа расположен символ «глазик», по нажатию на который должен отобразиться введенный в поле текст	Только латинские буквы и цифры, спецсимволы. Минимум 10 символов. Должен содержать символы из не менее 3-х из групп: буквы верхнего регистра, буквы нижнего регистра, цифры, специальные символы (~!@#$%^&*_-+="|(){}[]:;»"<>,.?/).

ВНИМАНИЕ: пароль является конфиденциальной информацией и не может быть передан третьим лицам, включая работников Банка.

В личном кабинете на сайте после успешного создания логина и пароля, регистрация завершается, и выполняется переход на главную страницу личного кабинета.
В мобильном приложении после успешного создания логина и пароля выполняется переход к созданию короткого кода для входа в приложение. Необходимо ввести произвольный код из 4 цифр и на следующей форме повторить его еще раз. Если мобильное устройство Пользователя поддерживает авторизацию по скану отпечатка пальца (Touch ID) или по лицу (Face ID), и на устройстве есть сохраненные сканы отпечатка пальца или зарегистрировано лицо, то после установки короткого кода мобильное приложение предлагает запрос на использование входа по Touch ID или по

Face ID, после чего регистрация завершается, и выполняется переход на главную страницу личного кабинета.

Форма в МП:



Ошибки при регистрации после ввода паспортных данных:

	Возможные ошибки при вводе SMS-пароля после нажатия кнопки «Продолжить»**:** • **Одноразовый пароль не пришел.** Возможно при расхождении актуальных данных о номере мобильного телефона и/или паспортных данных, с данными, имеющимися в Банке (ранее предоставленными в Банк). В данном случае необходимо обратиться на горячую линию Банка для изменения номера мобильного телефона в системе Банка и/или предоставить новые паспортные данные через дилерский центр или Банк-партнер. Повторить попытку регистрации необходимо после обновления данных в системе Банка. Если данные не менялись, тогда необходимо обратиться на горячую линию Банка. • **Одноразовый пароль недействителен.** Возникает сообщение об ошибке (рисунок 1.2.1), даже если пароль был введен корректно. В данном случае необходимо закрыть окно с ошибкой и воспользоваться кнопкой «Выслать код повторно», которая становится доступна по истечении тайм-аута (60 секунд), и дождаться получения нового одноразового пароля. В случае повторения ошибки, необходимо обратиться на горячую линию Банка. • **Одноразовый пароль введен неверно.** Если был введен некорректный код, возникает ошибка (рисунок 1.2.2) с оставшимся количеством попыток ввода кода. В случае использования всех попыток ввода, необходимо также воспользоваться кнопкой «Выслать код повторно». • **Техническая ошибка портала.** В случае, если произошли технические ошибки интернет-портала/приложения, такие, как отсутствие формы для ввода и т.д., необходимо обратиться на горячую линию Банка.

Рисунок 1.2.1 Одноразовый пароль недействителен.

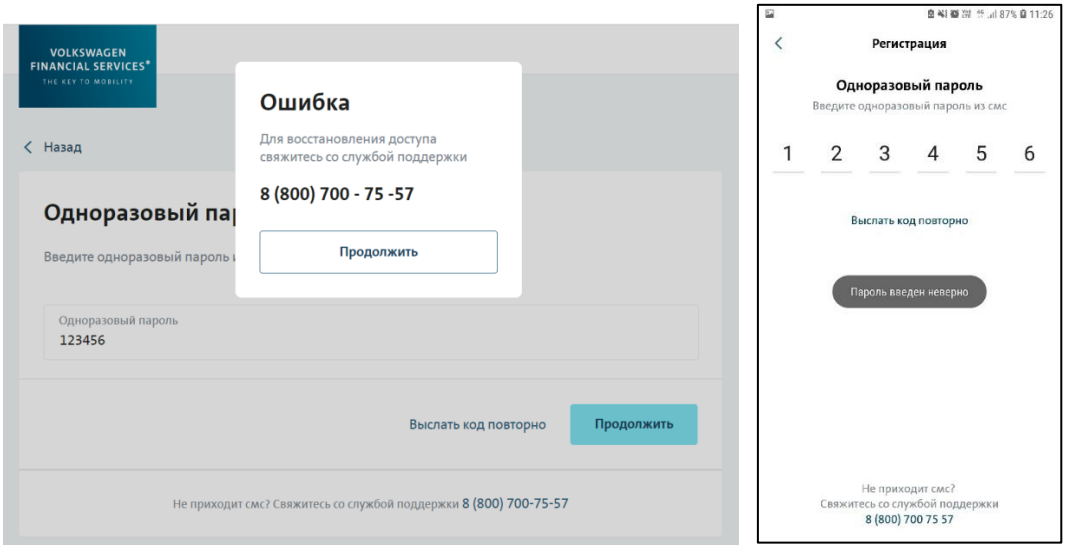
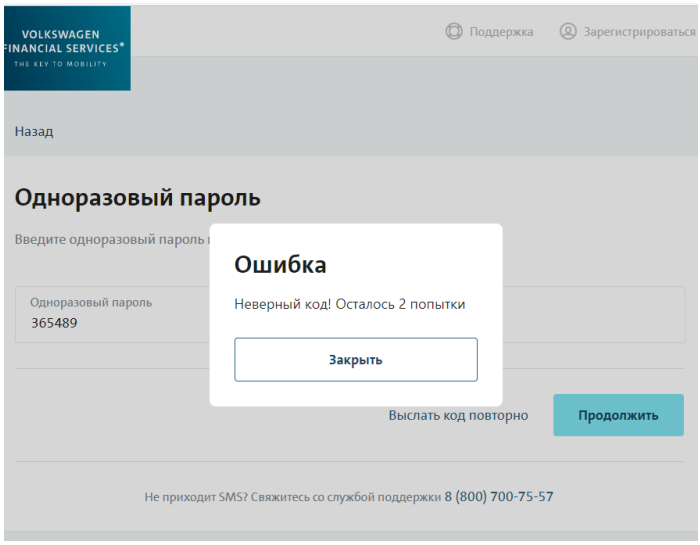


Рисунок 1.2.2 Одноразовый пароль введен неверно.



1.3. Авторизация в Личном кабинете

1.3.1. Авторизация по логину и паролю

Для входа в личный кабинет на сайте Банка, а также для первичного входа в мобильное приложение, зарегистрированному Пользователю необходимо ввести корректную пару логин/пароль, нажать "Войти", после чего выполняется переход на форму ввода 6-тизначного пароля из сообщения для второго фактора авторизации. Сообщение с одноразовым паролем при входе по логину может быть направлено в виде push-уведомлении на мобильное устройство, на котором Пользователь авторизован в мобильном приложении (если такие уведомления от приложения Банка не запрещены на мобильном устройстве). Если Пользователь не авторизован в мобильном приложении, сообщение с одноразовым паролем направляется в виде SMS на номер мобильного телефона, зарегистрированного в Банке как основной мобильный телефон. Если одноразовый пароль не получен, Пользователь может нажать "Выслать код повторно", после чего сообщение с одноразовым паролем будет направлено в виде SMS на номер мобильного телефона, зарегистрированного в Банке как основной мобильный телефон.

После нажатия кнопки «Войти» выполняется проверка корректности пары логин/пароль.

Возможные ошибки при авторизации после нажатия кнопки «Войти»**:**

- **Пользователь вводит неверный логин или пароль.** В этом случае выводится сообщение об ошибке (рисунок 1.3.1.1). Нужно уточнить правильность ввода логина и пароля (регистр, язык ввода).
  Если данные введены верно, но все равно возникает ошибка, нужно восстановить пароль, перейдя по ссылке «Восстановить пароль».
  Если при выполнении всех указанных действий проблема не решилась, необходимо обратиться на горячую линию Банка.
  Учетная запись Пользователя заблокирована. В этом случае появляется сообщение о блокировке учётной записи (рисунок 1.3.1.2) и нужно восстановить пароль, перейдя по ссылке «Восстановить пароль» или повторить попытку ввода логина и пароля через некоторое время.
  Если при выполнении указанных действий проблема не решилась, необходимо обратиться на горячую линию Банка.
- **Одноразовый пароль не приходит Пользователю после многократных попыток.** В случае возникновения ошибки, необходимо обратиться на горячую линию Банка.

Анализ произошедших инцидентов осуществляется Банком путем непосредственного взаимодействия с Пользователем и опроса по телефону о происходящем у него на экране.

Для анализа сотрудник Банка может запросить следующую информацию:

- логин Пользователя
- дата и время ошибки
- скриншот ошибки
- описание действий
- модель мобильного устройства, версия операционной системы и приложения, наименование мобильного оператора (если вход осуществляется в мобильном приложении)
- версия браузера, с которого осуществляется вход (если вход осуществляется в web-версии)

Уточнить информацию о версии операционной системы, версии приложения и версии браузера можно в разделе «Поддержка», пункт меню «О приложении», либо на форме входа в приложение.
Обращаем внимание на необходимость использования последней версии мобильного приложения.

Рисунок 1.3.1.1 Ошибка ввода логина/пароля

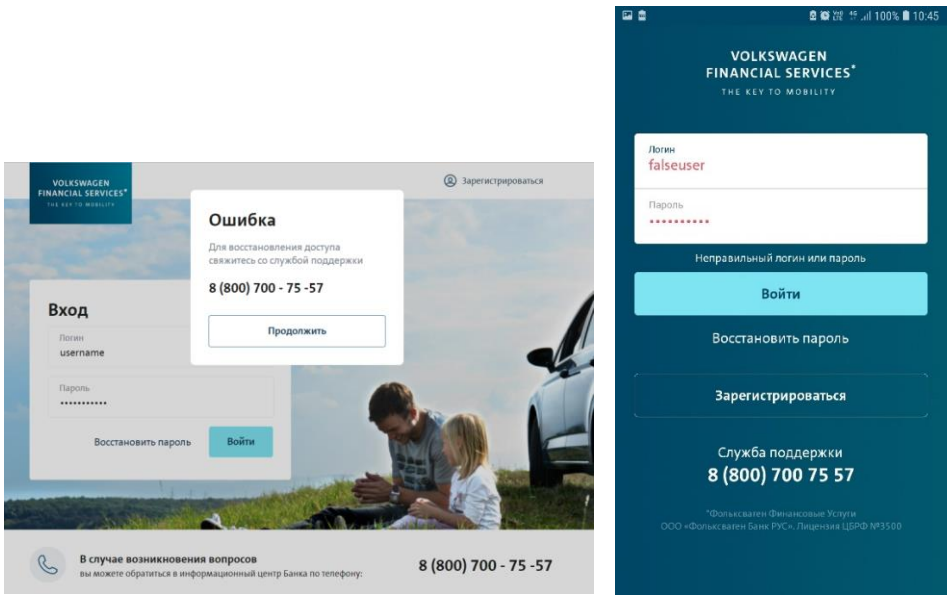
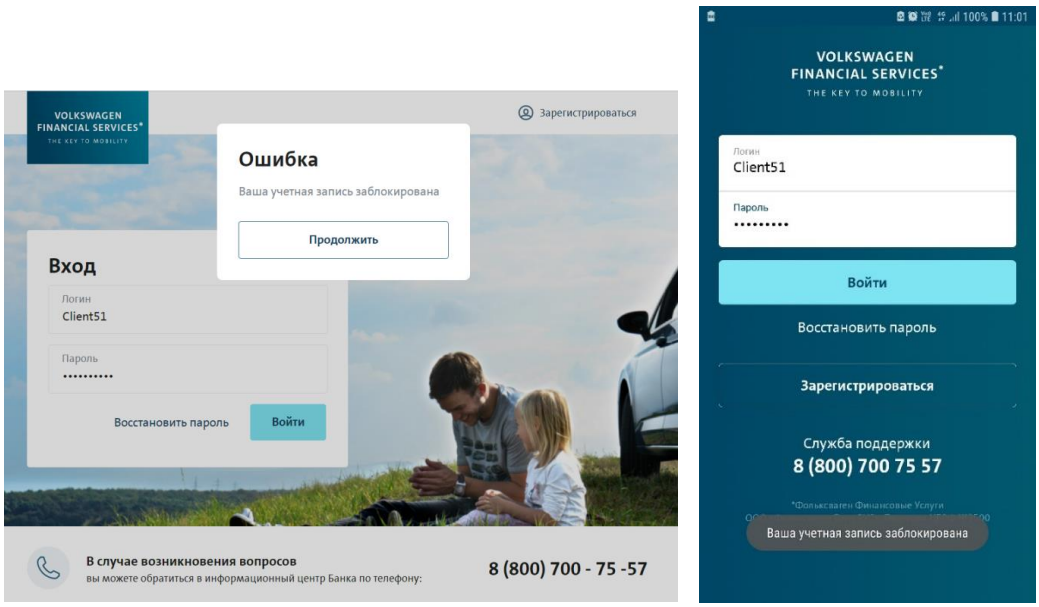
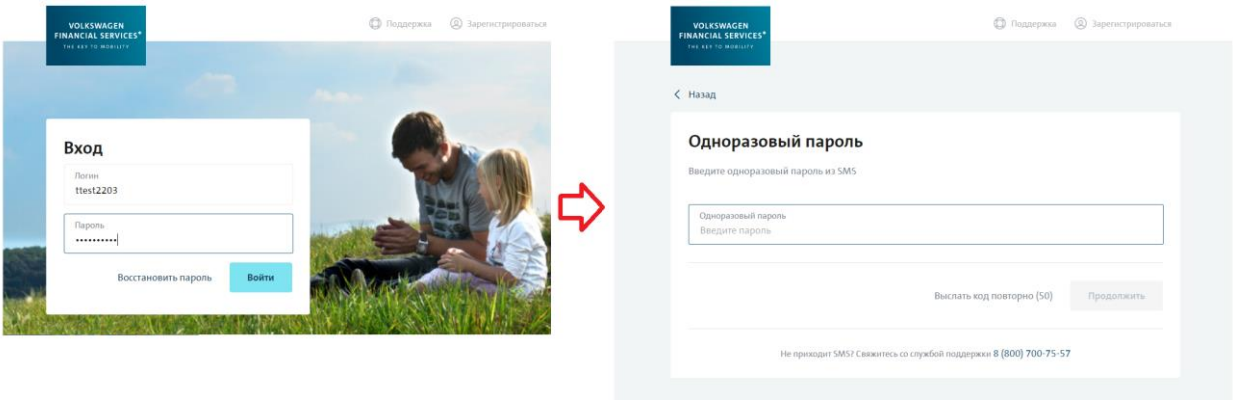


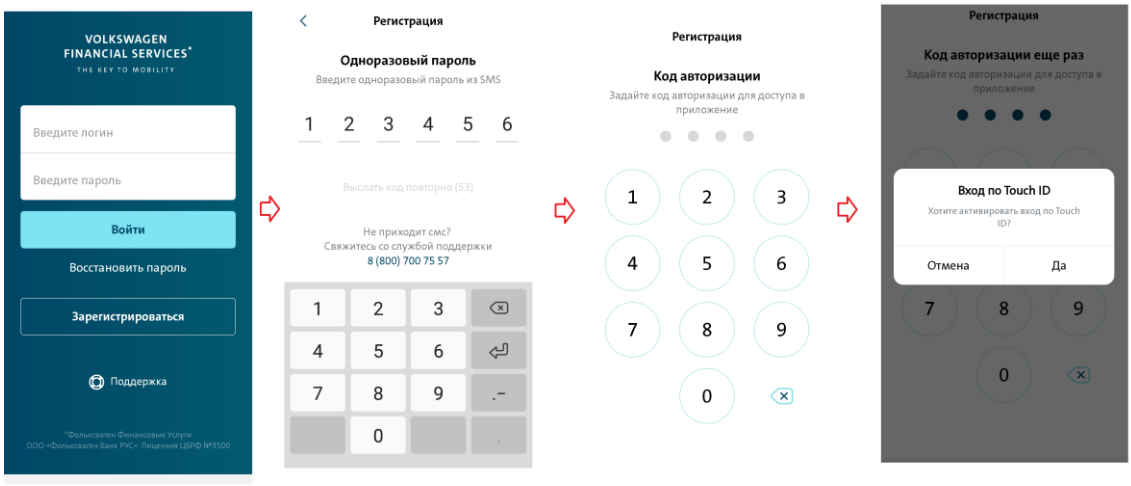
Рисунок 1.3.1.2. Учетная запись Пользователя заблокирована

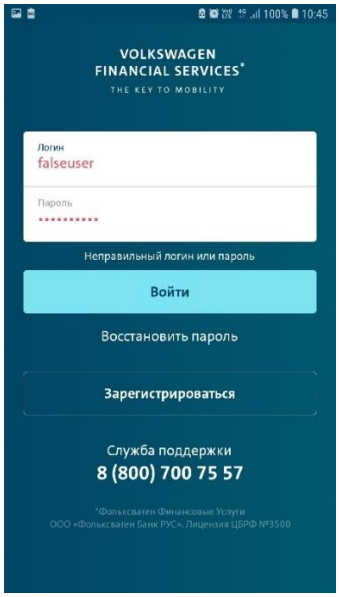


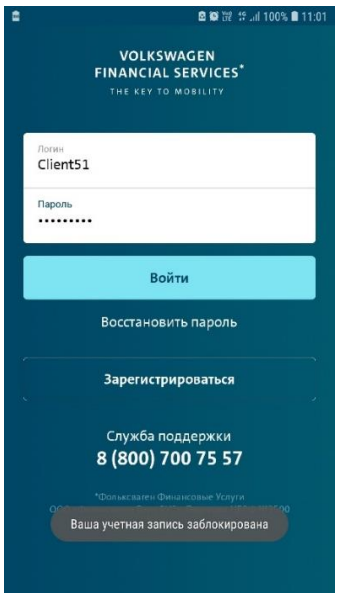
При входе в личный кабинет на сайте Банка, после ввода корректного одноразового пароля необходимо нажать "Продолжить", после чего осуществляется открытие главной страницы личного кабинета.



При входе в мобильное приложение, после ввода корректного одноразового пароля дополнительно выполняется переход к созданию короткого кода для входа в приложении. Необходимо ввести произвольный код из 4 цифр и на следующей форме повторить его еще раз. Если мобильное устройство Пользователя поддерживает авторизацию по скану отпечатка пальца (Touch ID) или по лицу (Face ID), и на устройстве есть сохраненные сканы отпечатка пальца или зарегистрировано лицо, то после установки короткого кода мобильное приложение предлагает запрос на использование входа по Touch ID или по Face ID, после чего выполняется переход на главную страницу личного кабинета.





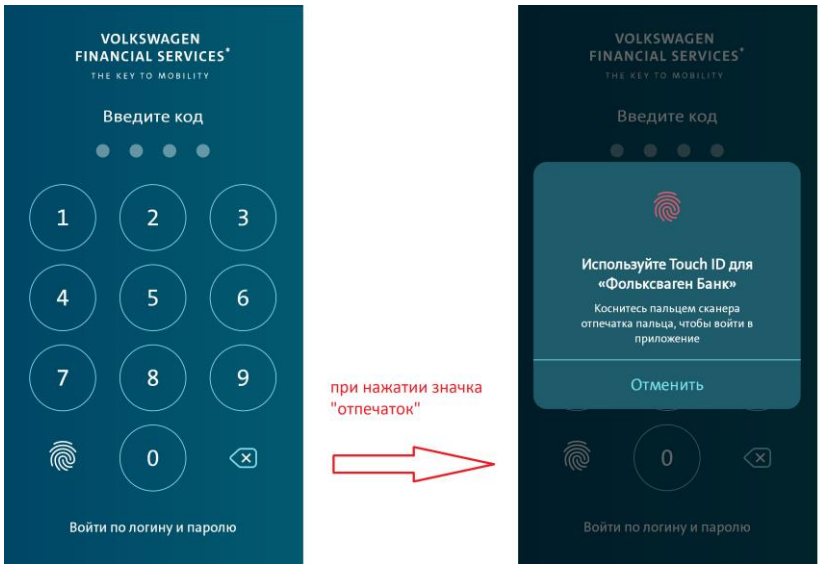


Дополнительно выполняется проверка срока действия пароля:

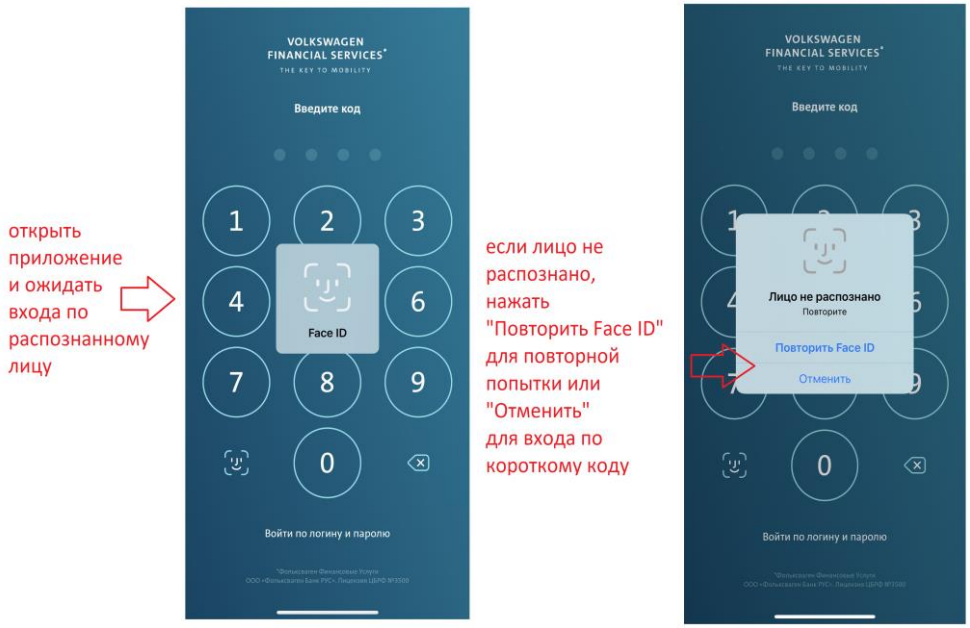
- если срок действия пароля истекает через 3 дня, отображается информационное сообщение "Срок действия вашего пароля истекает через 3 дня", далее выполняется открытие главной страницы личного кабинета.
- если срок действия пароля истек, отображается форма установки нового логин/пароля (аналогично форме при регистрации), после чего осуществляется открытие главной страницы личного кабинета.
- при не истекшем сроке действия пароля осуществляется открытие главной страницы личного кабинета.

1.3.2. Авторизация с помощью короткого кода или Touch ID/Face ID в МП

После авторизации по логину и паролю, повторный вход в мобильное приложение осуществляется по установленному короткому коду или Touch ID/ Face ID. При запуске приложения отображается форма упрощенного входа, на которой можно ввести установленный ранее короткий код авторизации, дождаться входа по лицу (если ранее согласился со входом по Face ID) или нажать значок "отпечаток" для входа по отпечатку пальца (если ранее согласился со входом по Touch ID).



Авторизация при заданном Face ID:



При некорректном вводе ПИН несколько раз подряд отображается экран временной блокировки входа в приложение, по истечении времени блокировки отображается экран входа по ПИН на Рисунке 1.3.2.1.

Если Пользователь забыл короткий код, можно нажать "Войти по логину и паролю", после чего будет осуществлен переход к форме входа по логину и паролю.

После ввода кода авторизации выполняется проверка его корректности.

Возможные ошибки после ввода кода авторизации:

- **Пользователь вводит неверный код.** В этом случае сначала выводится сообщение о количестве оставшихся попыток ввода кода, а затем сообщение о блокировке приложения (рисунок 1.3.2.1). Необходимо подождать указанное в сообщении время, а затем можно повторно осуществить вход по короткому коду, либо нажать "Войти по логину и паролю"
- **Учетная запись Пользователя удалена.** В этом случае отображается окно для входа по логину и паролю.

Рисунок 1.3.2.1 Ошибка при некорректном вводе кода авторизации или при блокировке приложения

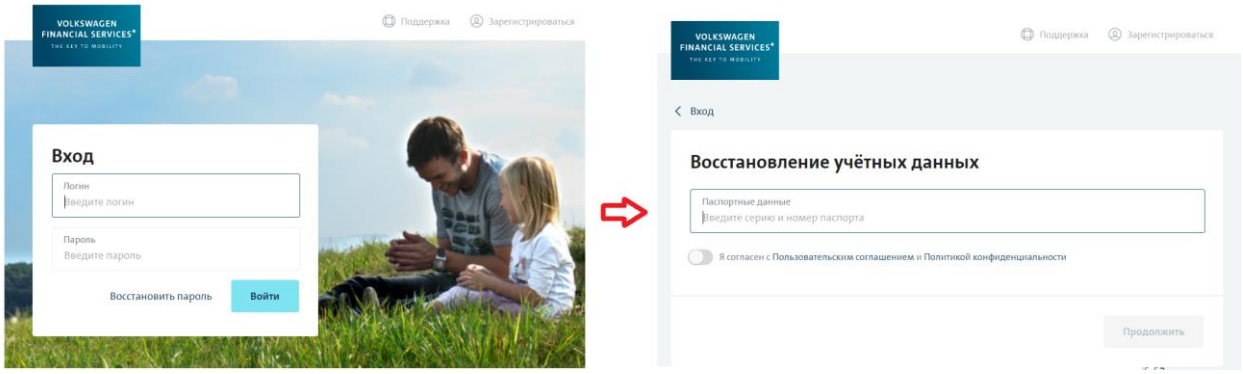
После успешного ввода кода авторизации или предъявления отпечатка пальца/лица происходит переход на главную страницу личного кабинета Пользователя.

1.4. Восстановление учетных данных

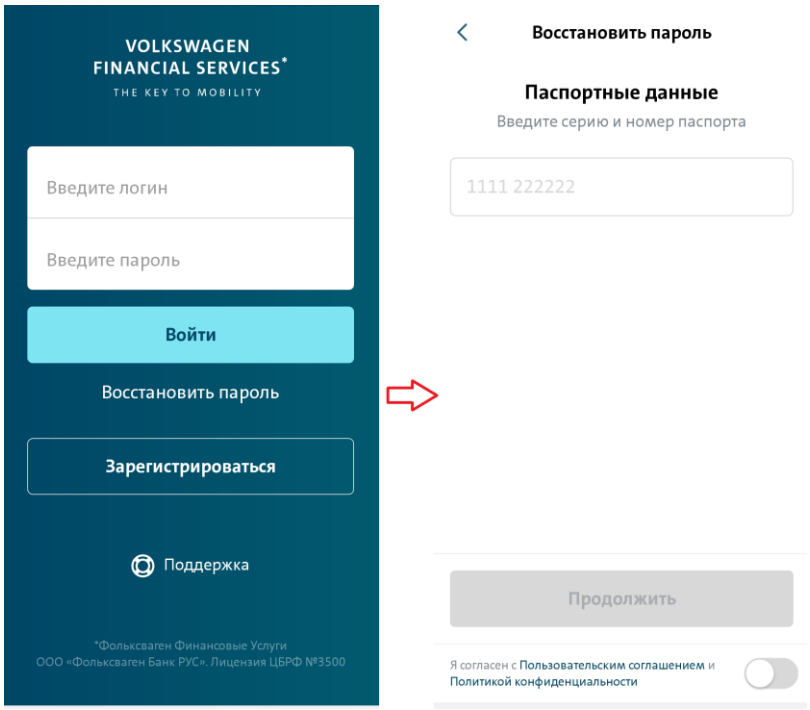
Восстановление учетных данных требуется в случае, если Пользователь забыл пароль от Личного кабинета или поступает сообщение о блокировке УЗ.

В этом случае в окне авторизации требуется нажать ссылку «Восстановить пароль» на форме авторизации. После чего на форме восстановления учетных данных необходимо указать серию и номер паспорта, активировать переключатель рядом с сообщением *«Я согласен с Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности».* Далее осуществляется переход к формам ввода одноразового пароля, установки логина и пароля, аналогично процессу регистрации.

Форма восстановления на сайте:

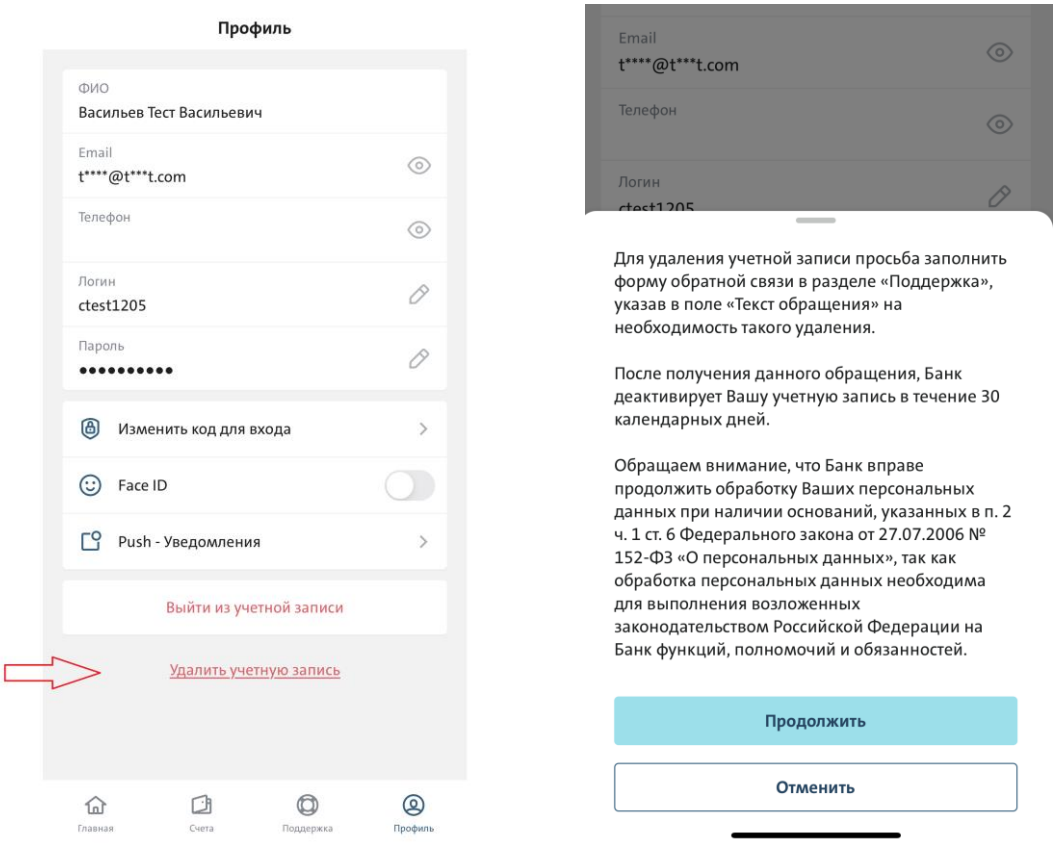


Форма восстановления в МП:



1.5. Удаление учетной записи

Для запроса на удаление учетной записи (УЗ) Пользователю необходимо направить обращение в Банк (через раздел «Поддержка/Обратная связь»). В Apple приложении в разделе Профиль присутствует кнопка "Удалить учетную запись", при нажатии на которую отображается окно с пояснением необходимых действий:



При нажатии "Продолжить" выполняется открытие формы создания обращения, аналогичная созданию обращения из пункта меню «Поддержка/Обратная связь».

После получения обращения сотрудниками Банка выполняются необходимые действия по деактивации УЗ. После деактивации УЗ при попытке входа по логину/паролю Пользователю будет отображаться ошибка "Неверный логин/пароль".

Если Пользователь на момент деактивации был авторизован на мобильном устройстве и не выполнял выход из учетной записи или удаление приложения, то после деактивации УЗ вход по ПИН/Touch ID/Face ID невозможен.

Пользователь может возобновить использование ЛК/МП, если в соответствии с действующим законодательством Банк продолжает обработку его персональных данных. Для возобновления использования ЛК/МП Пользователю необходимо пройти заново процедуру регистрации в ЛК/МП, при этом будет создана новая УЗ.

2. Главная страница

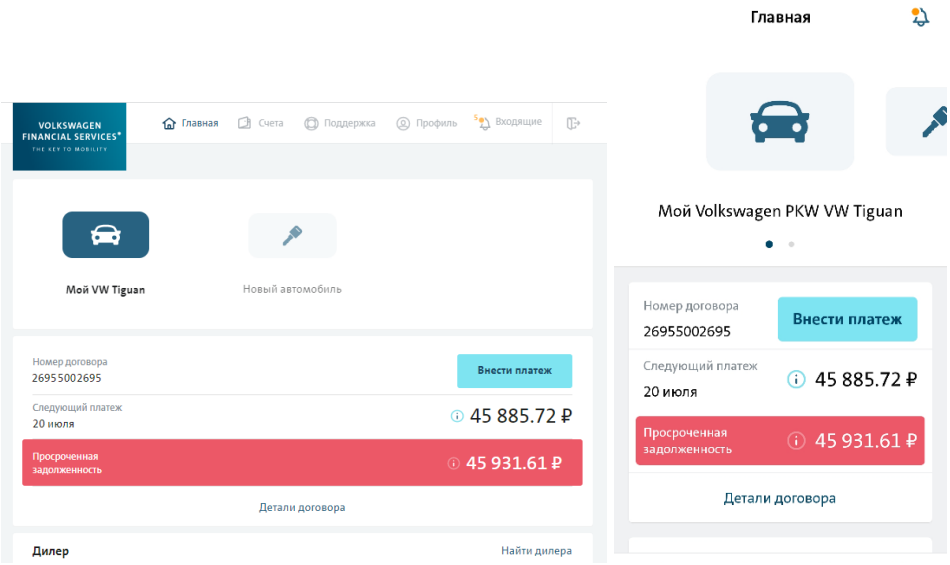
2.1. Информация о кредитном договоре

После успешной регистрации/авторизации Пользователь попадает на главную страницу личного кабинета.

В верхней части экрана раздела «Главная» отображается список кредитных договоров Пользователя, расположенных слева направо в хронологическом порядке с основной информацией по каждому из договоров. Для выбора интересующего договора необходимо пролистать пиктограммы с изображением автомобилей влево или вправо.

Информация по договору доступна после предоставления кредита в статусах: «Предоставлен», «Завершен», «Просрочка», «Договор расторгнут», «Решение суда».

Главная страница в ЛК/МП:



При отображении некорректной информации, рекомендуется обновить страницу, если нет изменений, то следует выйти из УЗ и авторизоваться повторно, либо обратиться на горячую линию Банка.

По платежам есть информация (на экране подсвечена серым цветом при нажатии (i)):

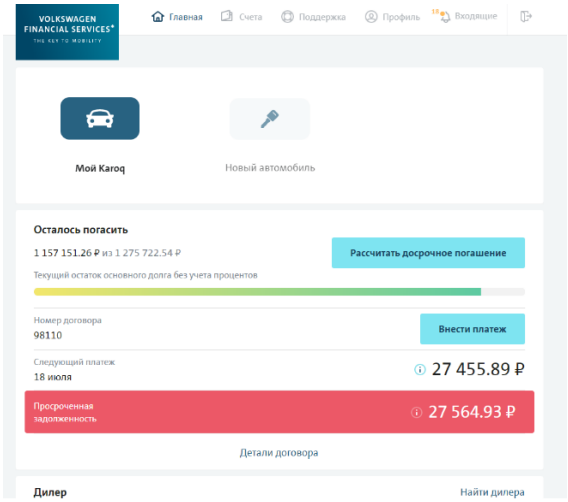
Следующий платеж (i)

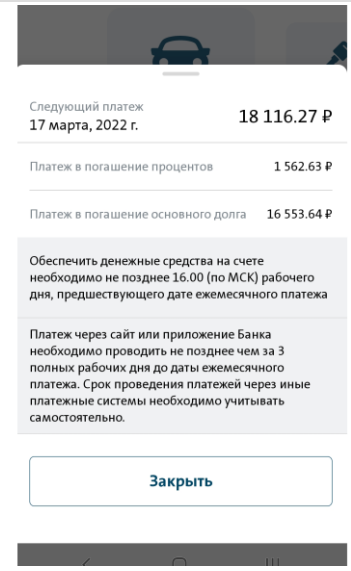
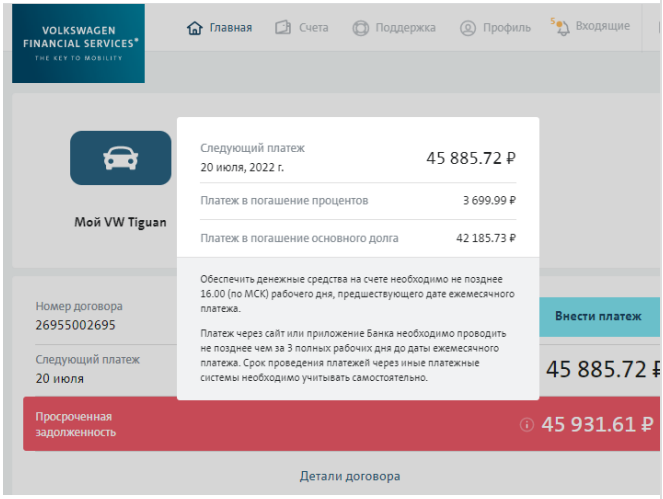
(блок не отображается, если по графику следующих платежей нет)

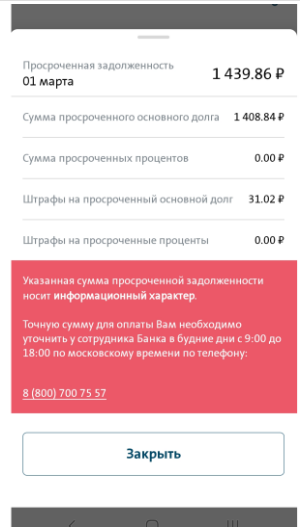
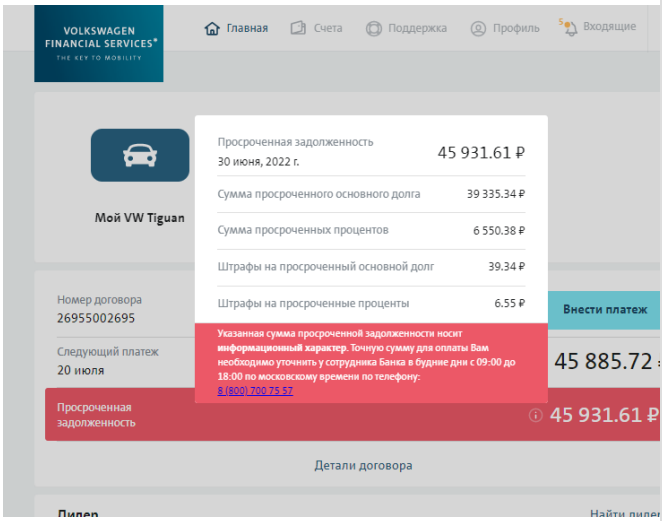
Обеспечить денежные средства на счете необходимо не позднее 16:00 (по МСК) рабочего дня, предшествующего дате ежемесячного платежа.

Платеж через сайт или приложение Банка необходимо проводить не позднее чем за 3 полных дня до даты ежемесячного платежа. Срок проведения платежей через иные платежные системы необходимо учитывать самостоятельно.

В нижней части экрана расположено главное меню с разделами приложения, имеющее следующую структуру:

Экран	Атрибут в интерфейсе	Описание
  	Осталось погасить	Отображаются: • сумма непогашенного остатка основного долга из первоначальной суммы кредита • подсказка "Текущий остаток основного долга без учета процентов" • прогресс-бар уменьшения непогашенного остатка основного долга • кнопка "Рассчитать досрочное погашение", при нажатии на которую выполняется переход к расчету досрочного погашения, аналогично нажатию данной кнопки из раздела «Детали договора».
	Номер договора	Номер кредитного договора

Экран	Атрибут в интерфейсе	Описание
Следующий платеж (i) *(блок не отображается, если по графику следующих платежей нет)*		
	(дата)	Дата ближайшего, включая сегодняшний день, платежа из графика
	(сумма)	Итоговая сумма к погашению ближайшего, включая сегодняшний день, платежа из графика
Просроченная задолженность(i) *(блок не отображается, если просроченной задолженности по договору нет)*		
	Просроченная задолженность	Общая сумма всей просроченной задолженности на текущую дату
	Сумма просроченного основного долга	Сумма всего неоплаченного просроченного основного долга на текущую дату
	Сумма просроченный процентов	Сумма всех неоплаченных процентов на текущую дату

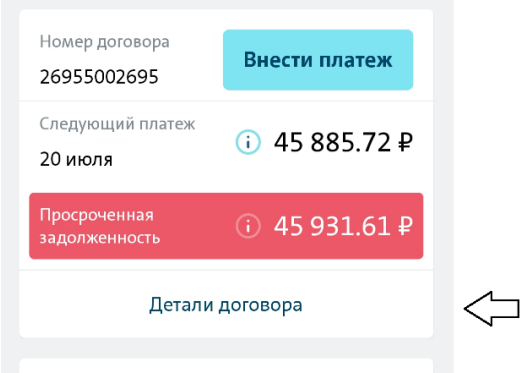
Экран	Атрибут в интерфейсе	Описание
	Штрафы на просроченный основной долг	Сумма всех неоплаченных штрафов на просроченный основной долг на текущую дату
	Штрафы на просроченные проценты	Сумма всех неоплаченных штрафов на просроченные проценты на текущую дату
	Госпошлина	Неоплаченная госпошлина (при наличии)

2.2. Детали договора

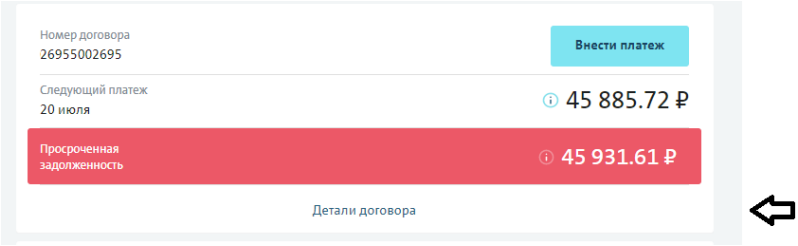
На главной странице в нижней части экрана раздел «Детали договора».

Раздел доступен для договоров в статусах: «Предоставлен», «Завершен», «Просрочка», «Договор расторгнут», «Решение суда».

Детали договора в МП:

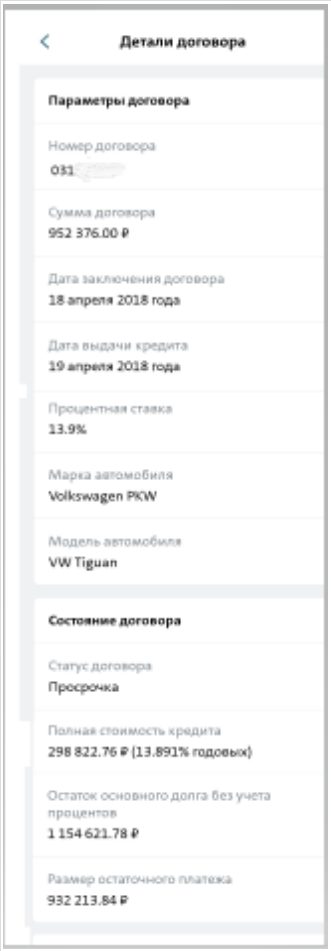


Детали договора в ЛК:



При переходе во вкладку «Детали договора» выводится окно подробной информации о выбранном кредитном договоре:

Экран	Атрибут в интерфейсе	Описание
	Параметры договора	
	Номер договора	Номер кредитного договора
	Сумма договора	Сумма кредита по договору
	Дата заключения	Дата заключения договора
	Дата выдачи	Дата выдачи кредита
	Процентная ставка	Текущая процентная ставка по договору
	Марка автомобиля	Наименование марки залогового автомобиля



Модель автомобиля	Наименование модели залогового автомобиля
Состояние договора	
Статус договора	Состояние (текущий статус) кредитного договора: Завершен/Предоставлен/Просрочка/…
Полная стоимость кредита	Текущий размер ПСК в рублях (ПСК в %% годовых)
Остаток основного долга без учета процентов	Остаток ОД по договору на текущую дату без учета начисленных процентов
Размер остаточного платежа	Сумма остаточного платежа (при наличии)

Ниже доступны:

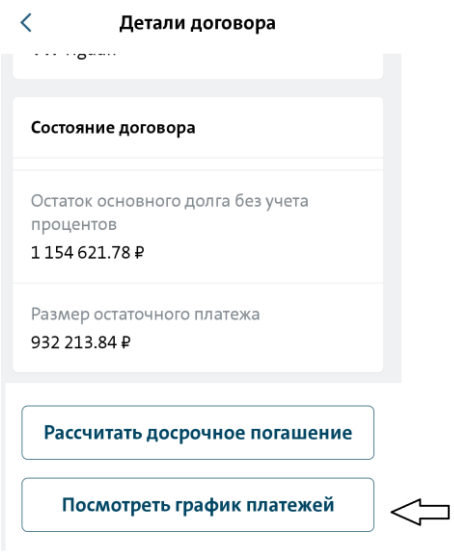
1. Информация об условиях проведения досрочного погашения
2. Расчет досрочного погашения
3. Просмотр графика платежей

2.2.1. График платежей

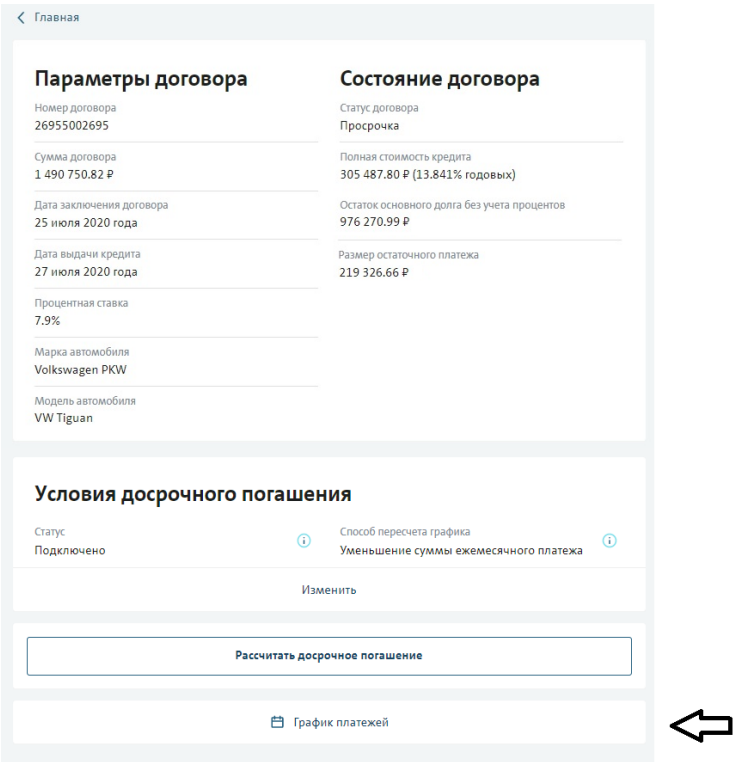
Внизу экрана во вкладке «Детали договора», при нажатии на кнопку «Посмотреть график платежей», можно посмотреть все платежи по кредиту.

График платежей доступен для договоров в статусах: «Предоставлен», «Завершен», «Просрочка», «Договор расторгнут», «Решение суда».

Перейти в график в МП:



Перейти в график в ЛК:

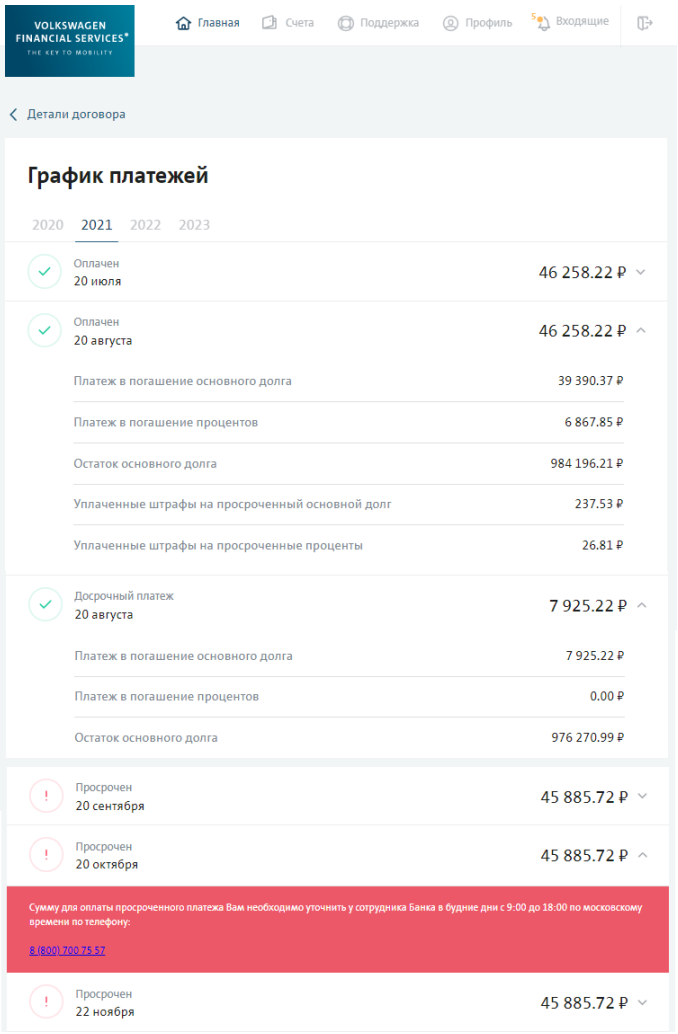


Платежи, по которым прошла оплата, отмечаются зеленым статусом «Оплачен» или «Досрочный платеж». При нажатии на стрелочку, которая находится справа от суммы платежа, можно посмотреть разбивку суммы на основной долг и проценты, а также остаток основного долга после оплаты платежа и сумму оплаченных штрафов (при наличии).

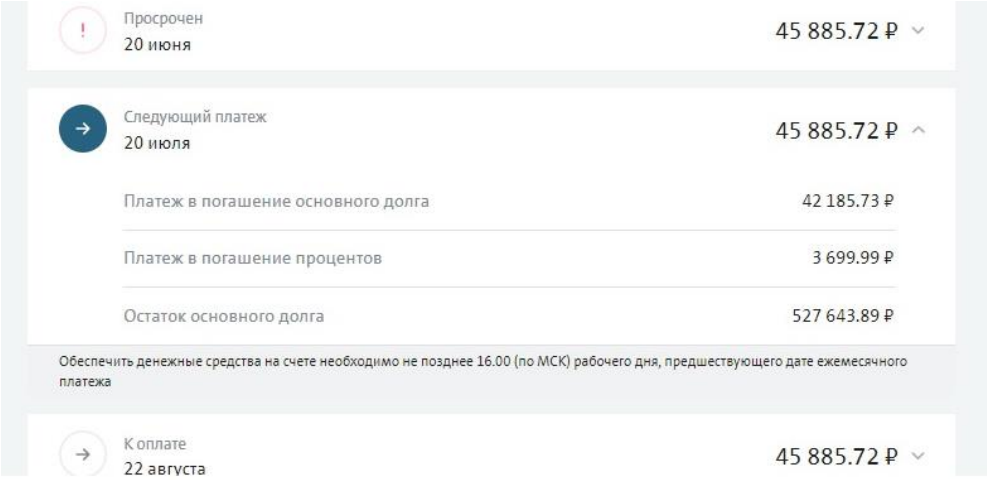
Просроченные платежи отмечаются красным статусом «Просрочен», при нажатии на стрелочку, можно получить подсказку по дальнейшим действиям.

График при досрочном погашении в ЛК:

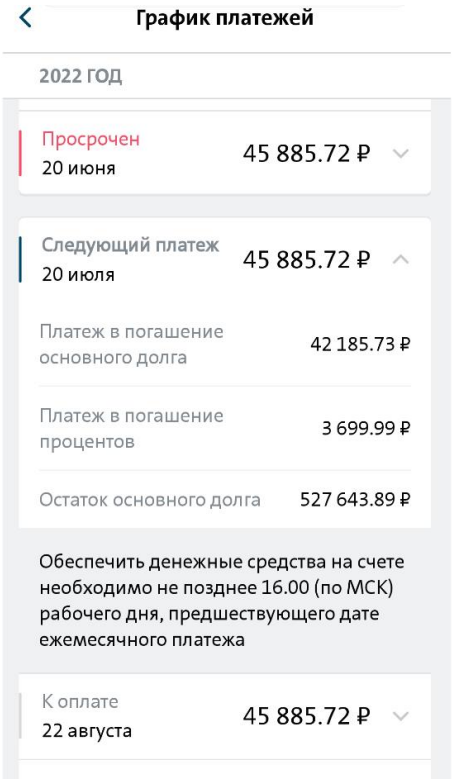
График при досрочном погашении в ЛК:



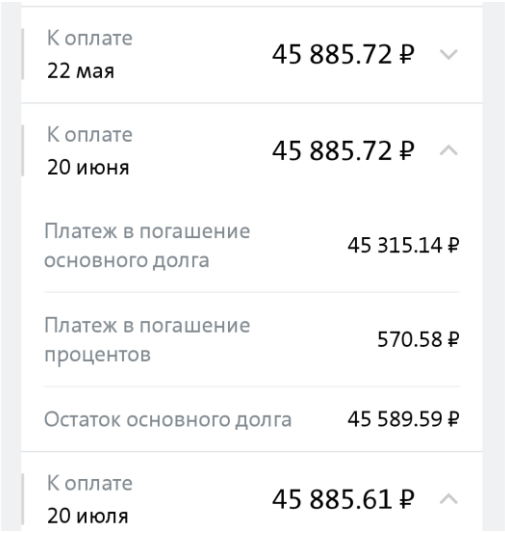
Детали по следующему платежу в графике в ЛК:



Детали по следующему платежу в графике в МП:



Детали по будущему платежу в МП:



Детали по будущему платежу в ЛК:

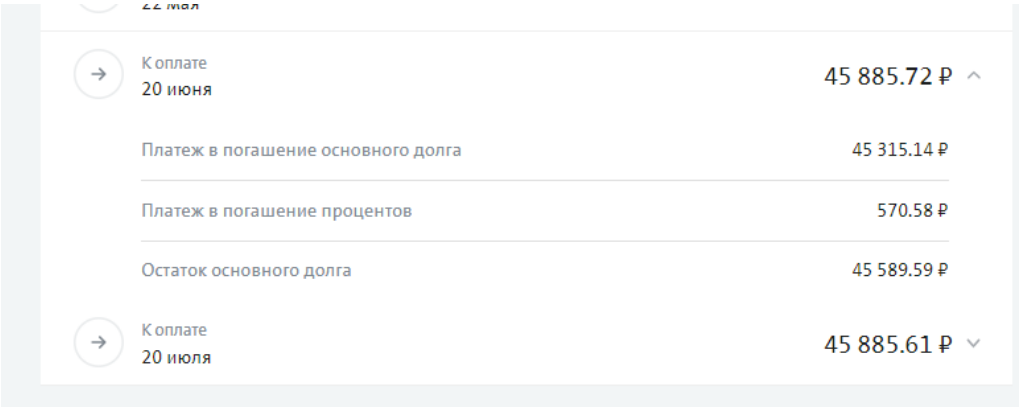


График при остаточном платеже в МП:

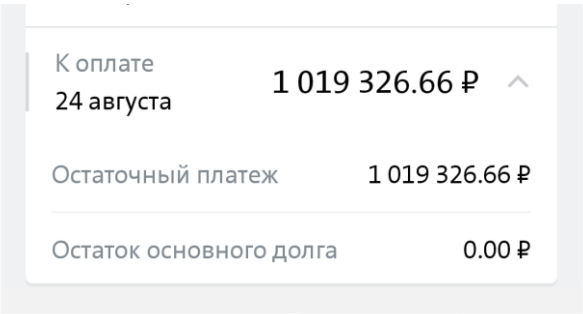
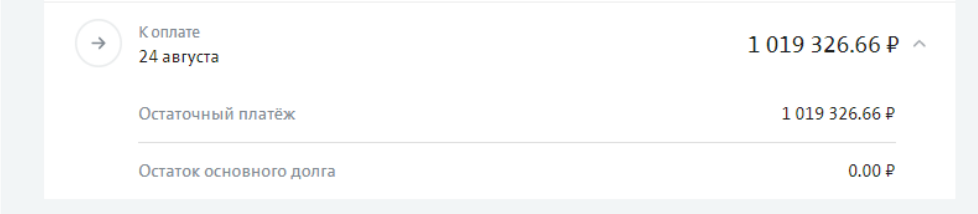


График при остаточном платеже в ЛК:

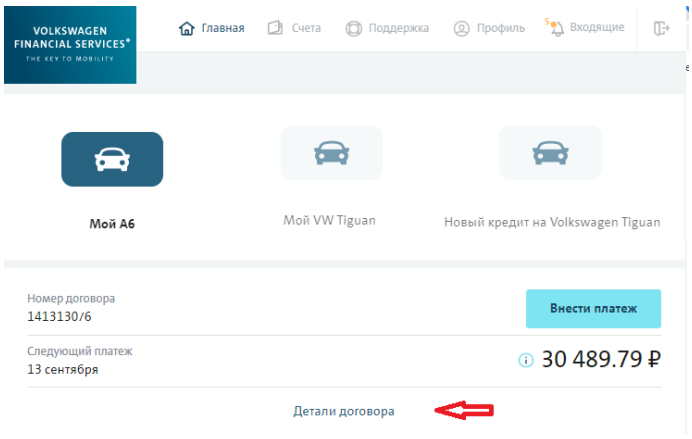


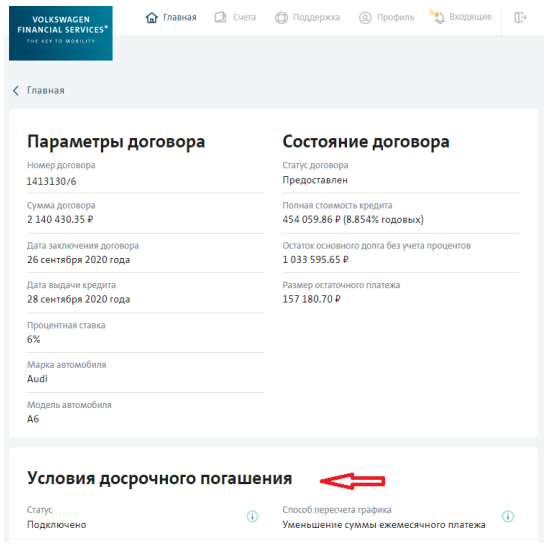
2.2.2. Отображение/изменение условий досрочного погашения

2.2.2.1. Отображение условий проведения досрочного погашения

Блок **"Условия досрочного погашения"** размещен в "Деталях договора" в ЛК/МП.

Отображается только для договоров в состоянии "Предоставлен" или "Просрочка", для которых не наступила дата окончания срока действия договора.





В блоке «Условия досрочного погашения» отражаются **следующие атрибуты договора**:

Статус - отражается всегда и может содержать одно из значений:

- «Подключено»
- «Отключено»

Способ пересчета графика - отражается при условии:

- если статус «Отключено», атрибут не отражается;
- если статус «Подключено», отражается одно из значений:

  «Уменьшение суммы ежемесячного платежа»

  «Сокращение срока кредита»

Рядом с каждым атрибутом **отражается знак подсказки**, при нажатии на который можно ознакомиться с описанием значения каждого указанного атрибута (фактически действующего условия проведения досрочного погашения):

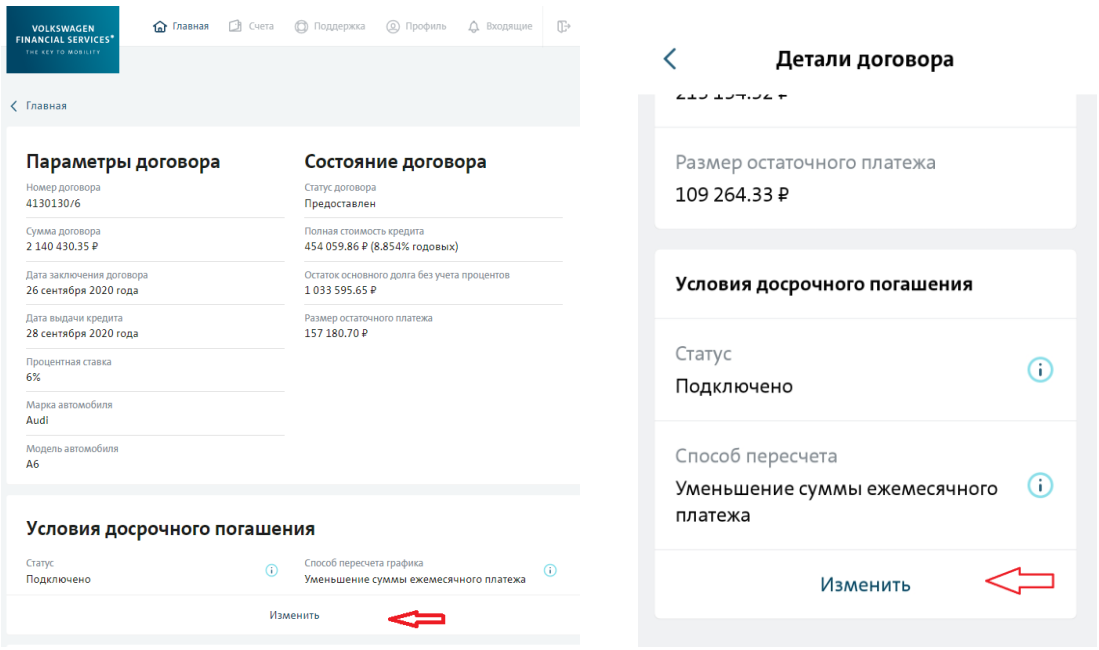
Значение атрибута	**Текст подсказки**
Досрочное погашение=Подключено	**Досрочное погашение** По договору действует акцепт на списание денежных средств, превышающих сумму ежемесячного платежа, в досрочное погашение кредита. У Вас есть возможность отказаться от досрочных погашений. Для этого воспользуйтесь кнопкой «Изменить» в блоке «Условия досрочного погашения» по кредитному договору
Досрочное погашение= Отключено	**Досрочное погашение** По договору действует отказ от досрочных погашений (на основании полученного от Вас заявления на отзыв заранее данного акцепта). У Вас есть возможность возобновить досрочные погашения. Для этого воспользуйтесь кнопкой Изменить» в блоке «Условия досрочного погашения» по кредитному договору
Способ пересчета графика=Уменьшение суммы ежемесячного платежа	**Способ пересчета графика** Срок возврата кредита не меняется, при этом сумма ежемесячного платежа уменьшается. Для кредита без остаточного платежа или после погашения остаточного платежа у Вас есть возможность изменить способ пересчета графика. Для этого воспользуйтесь кнопкой «Изменить» в блоке «Условия досрочного погашения» по кредитному договору.
Способ пересчета графика=Сокращение срока кредита	**Способ пересчета графика** Сумма ежемесячного платежа не меняется, при этом срок возврата кредита сокращается. У Вас есть возможность изменить способ пересчета графика. Для этого воспользуйтесь кнопкой «Изменить» в блоке «Условия досрочного погашения» по кредитному договору.

В данных подсказках фраза «в разделе Поддержка» является ссылкой, при нажатии на которую происходит Переход в раздел ЛК/МП «Поддержка»/«Вопросы и ответы».

2.2.2.2. Изменение условий проведения досрочного погашения

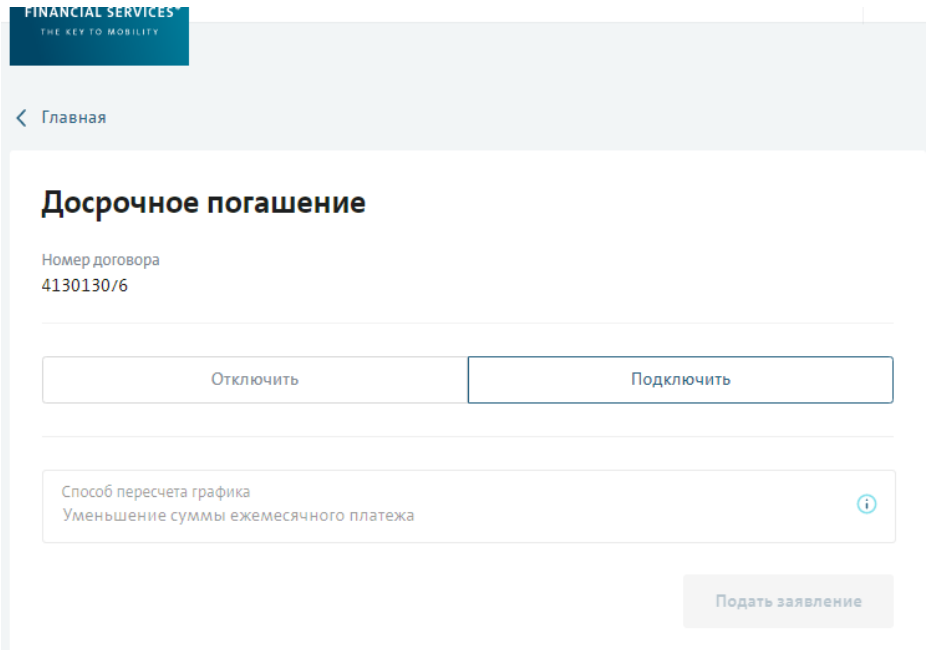
Изменение производится по кнопке "Изменить", расположенной в блоке "Условия досрочного погашения" в ЛК/МП.

Отображается только для договоров в состоянии "Предоставлен" или "Просрочка", для которых не наступила дата окончания срока действия договора.

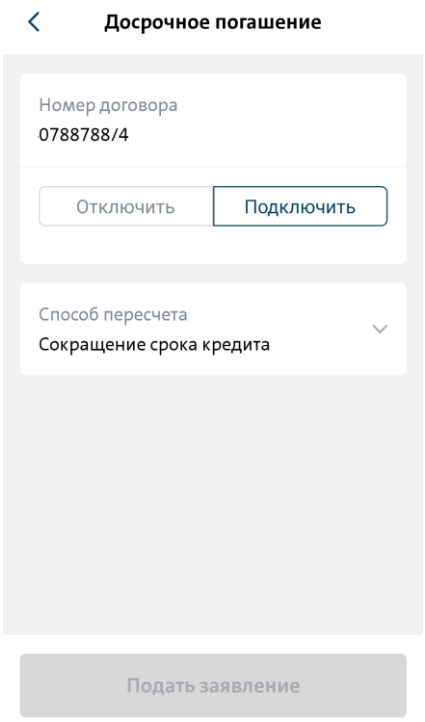


При нажатии кнопки "Изменить" открывается форма изменения условий, по умолчанию значения соответствуют действующим условиям досрочного погашения:

Форма в ЛК:



Форма в МП:



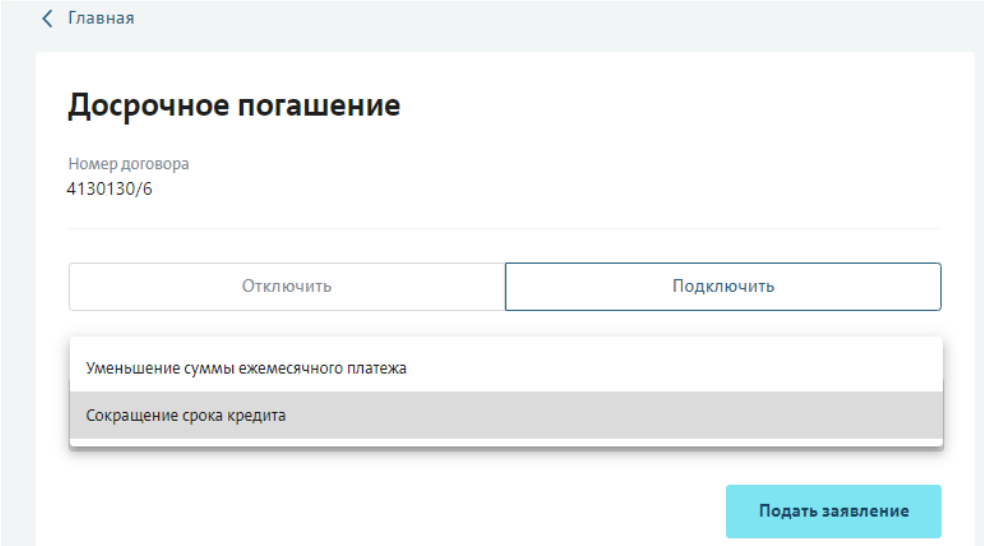
Поле "Способ пересчета графика отображается только на форме "Подключить".

По умолчанию в "Способе пересчета графика" отображается действующий по договору способ:

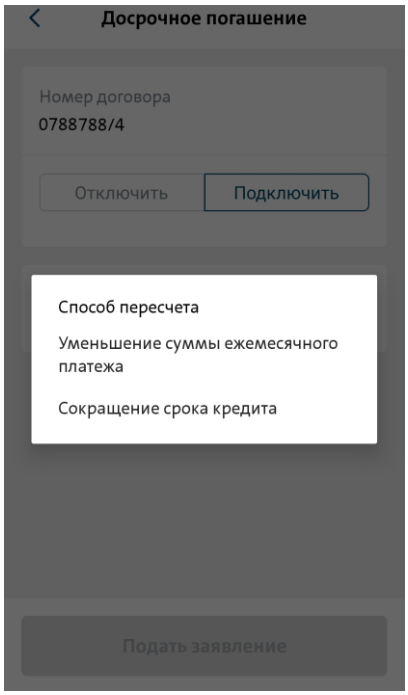
- «Уменьшение суммы ежемесячного платежа»;
- «Сокращение срока кредита».

Если остаточный платеж по договору =0, то в поле "Способ пересчета графика" отображается стрелка для выбора другого значения способа пересчета, при нажатии на поле отображается список:

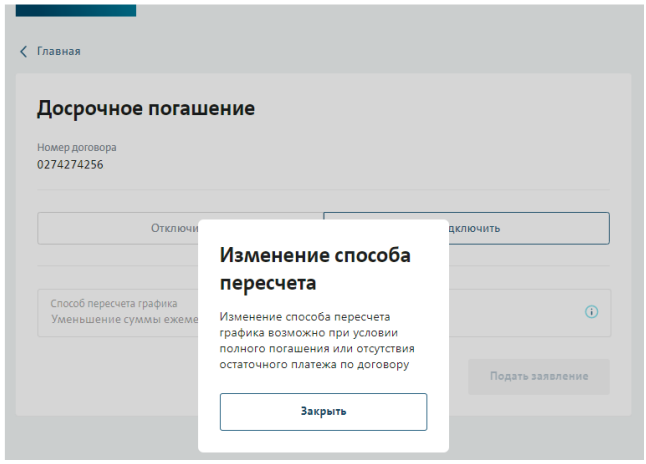
Форма в ЛК:

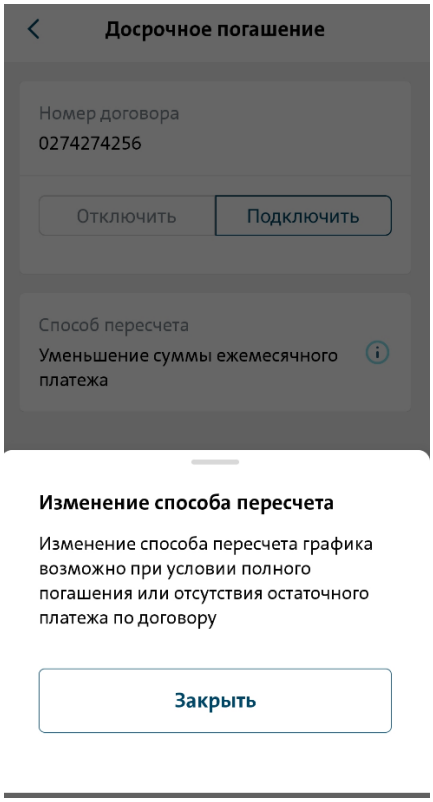


Форма в МП:



Если остаточный платеж по договору>0, то в поле "Способ пересчета графика" отображается знак подсказки (I), при нажатии на который показывается сообщение о причинах невозможности изменения в МП/ЛК:





Заголовок сообщения	Текст сообщения
Изменение способа пересчета	Изменение способа пересчета графика возможно при условии полного погашения или отсутствия остаточного платежа по договору

Кнопка "Подать заявление" становится доступна для нажатия, только при изменении действующих условий по договору:

- если изначально статус «Отключено», а необходимо «Подключить»;
- если статус «Подключено», а необходимо отключить или изменить способ пересчета графика.

После нажатия кнопки "Подать заявление" отображается окно подтверждения отправки заявления с перечислением выбранных условий (условия в текст добавляются в зависимости от фактически выбранных Клиентом изменений):

- разрешено списание денежных средств со счета для целей досрочного возврата кредита;

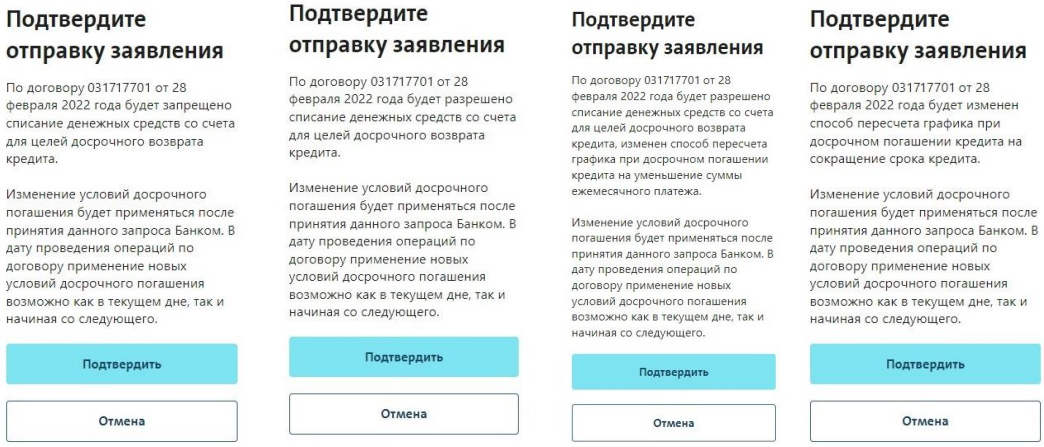
- запрещено списание денежных средств со счета для целей досрочного возврата кредита;

- изменен способ пересчета графика при досрочном погашении кредита на сокращение срока кредита;

- изменен способ пересчета графика при досрочном погашении кредита на уменьшение суммы ежемесячного платежа;

В каждом тексте также присутствует уведомление:

«Изменение условий досрочного погашения будет применяться после принятия данного запроса Банком. В дату проведения операций по договору применение новых условий досрочного погашения возможно, как в текущем дне, так и начиная со следующего»

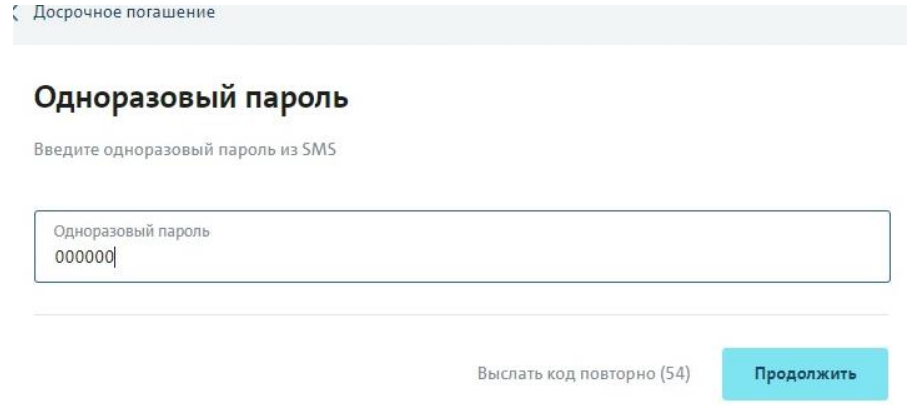


При нажатии кнопки "Подтвердить" проверяется ограничение на проведение операции, при срабатывании ограничения отображается сообщение:

	Заголовок сообщения	Текст сообщения
Если в текущем дне есть ежемесячный платеж	Попробуйте позднее	В связи с проведением операций по кредитному договору запрос на изменение условий досрочного погашения можно подать со следующего дня

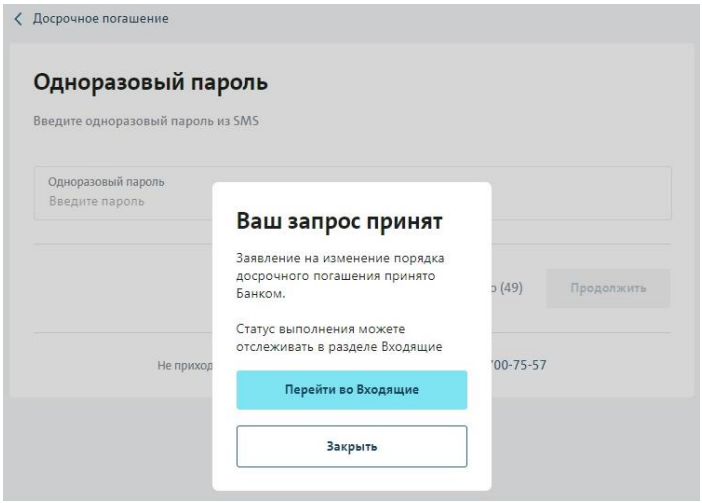
При любом ограничении проведение изменения далее невозможно, при нажатии кнопки "Закрыть" Пользователь остается на форме изменения условий досрочного погашения.

Если ни одно из ограничений не выполняется, отображается форма ввода одноразового пароля, направленного в СМС (на номер телефона, указанного основным мобильным в системе Банка) или push-уведомлении (отправляется вместо СМС, если Пользователь в момент проведения операции авторизован в МП):



Если сообщение с кодом не поступает, рекомендовано дождаться времени действия кода, нажать «Выслать код повторно», если сообщение не поступило, рекомендовано обратиться на горячую линию Банка.

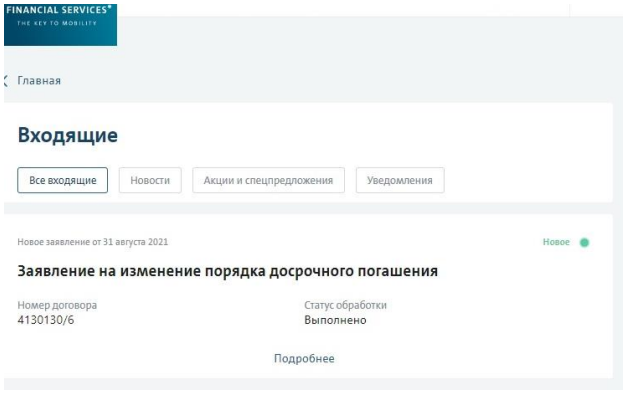
При успешном подтверждении отображается информационное окно:



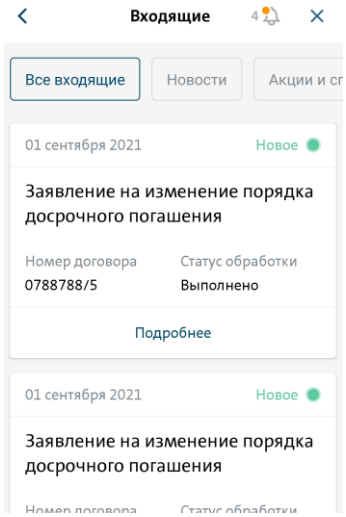
При нажатии "Перейти во Входящие" Пользователь перенаправляется в раздел «Входящие»/«Все входящие», при нажатии "Закрыть" - на главную страницу.

В разделе Входящие в подразделе "Все входящие" или "Уведомления" Пользователь может увидеть свое заявление и его статус:

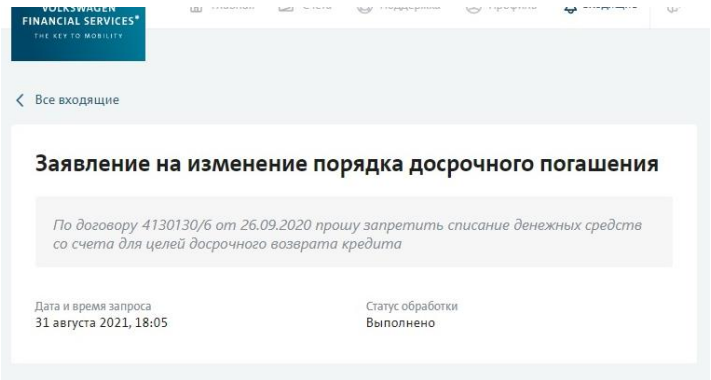
Форма в ЛК на сайте:

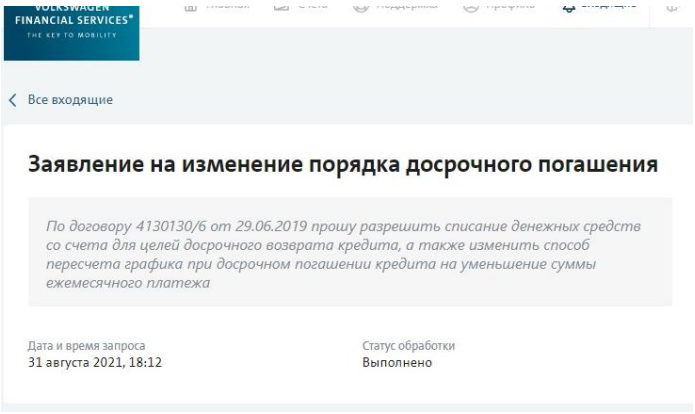


Форма в МП:



При нажатии на "Подробнее" отображается содержимое заявления, в зависимости от поданных изменений:





Статусы обработки запроса:

В работе	Запрос принят Банком
Выполнено	Запрос успешно выполнен, условия изменены
Ошибка	Ошибка, запрос не будет выполнен, для изменения условий Пользователь должен направить повторный запрос

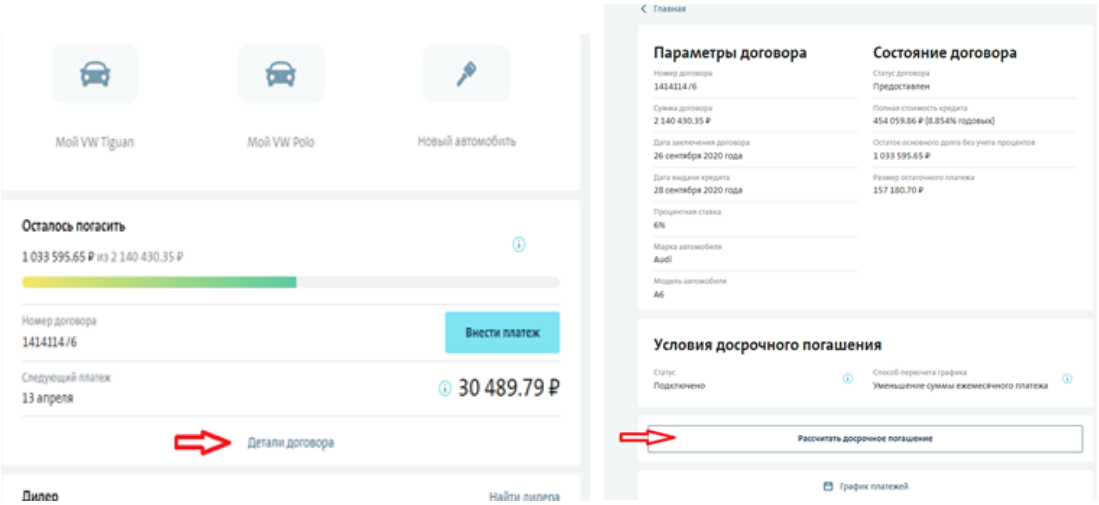
2.2.3. Расчет досрочного погашения

Для расчета досрочного погашения необходимо на главной странице выбрать нужный договор, перейти в «Детали договора» и нажать на кнопку «Рассчитать досрочное погашение».

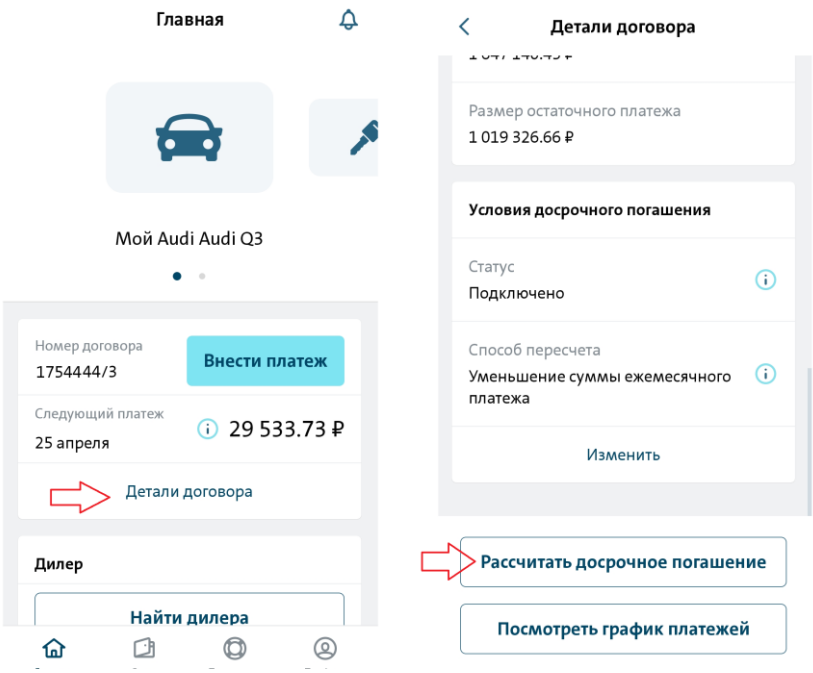
Кнопка «Рассчитать досрочное погашение» отображается только для договоров в статусе «Предоставлен», «Просрочка». Для договоров в другом статусе неактивна для нажатия.

Расчет является информационным (с целью получения информации о сумме полного досрочного погашения, а также предварительного ознакомления с графиком платежей при частичном погашении).

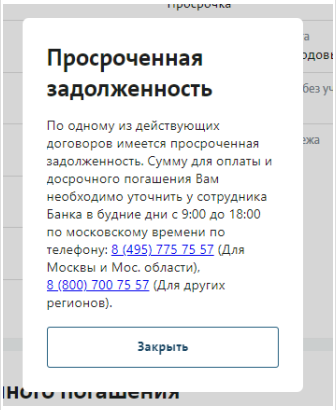
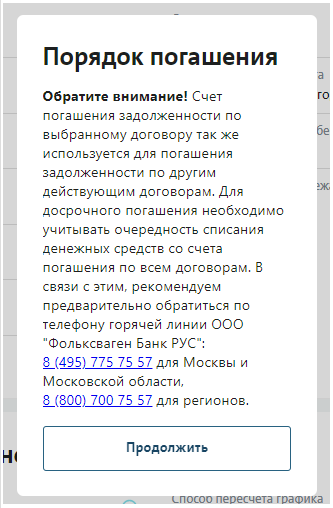
Форма в ЛК:

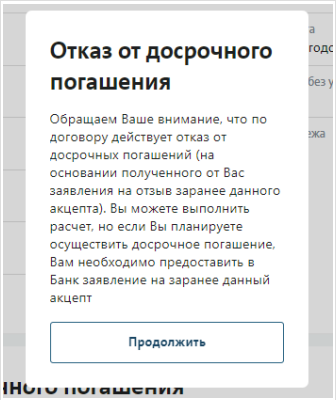
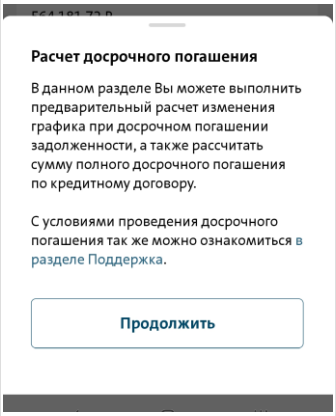


Форма в МП:



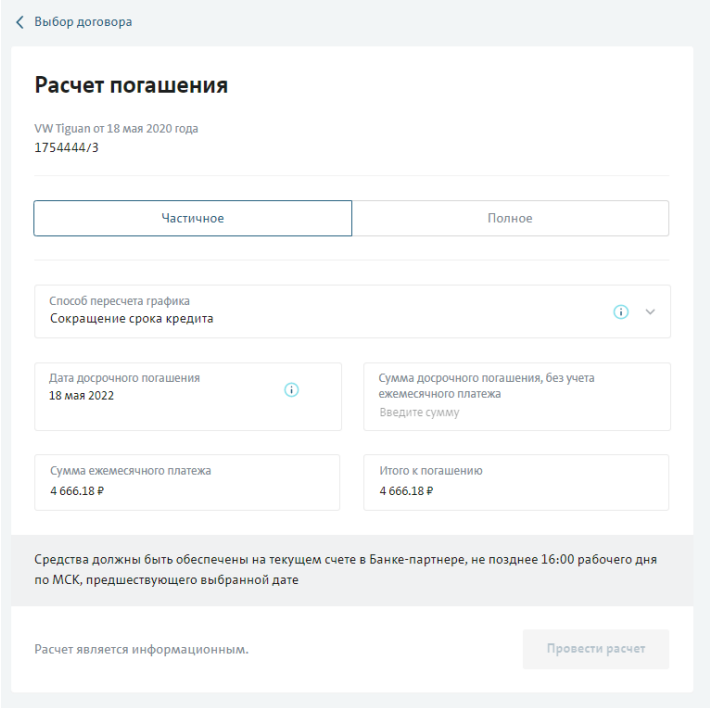
При нажатии «Рассчитать досрочное погашение» отображаются сообщения, в зависимости от условий:

Экран	Заголовок сообщения	Текст сообщения	Подробнее
	Просроченная задолженность	По одному из действующих договоров имеется просроченная задолженность. Сумму для оплаты и досрочного погашения Вам необходимо уточнить у сотрудника Банка в будние дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени по телефону: 8 (495) 775 75 57 (Для Москвы и Московской области), 8 (800) 700 75 57 (Для других регионов).	Отображается, если среди связанных со счетом погашения договорам есть договоры в статусе «Просрочка». При нажатии «Закрыть» осуществляется возврат на главную страницу. Номера телефонов – кликабельные с переходом к звонку Переход к расчету досрочного погашения невозможен.
	Порядок погашения	Обратите внимание! Счет погашения задолженности по выбранному договору так же используется для погашения задолженности по другим действующим договорам. Для досрочного погашения необходимо учитывать очередность списания денежных средств со счета погашения по всем договорам. В связи с этим, рекомендуем предварительно обратиться по телефону горячей линии ООО "Фольксваген Банк РУС": 8- 495-775-75-57 для Москвы и Московской области, 8-800-700-75-57 для регионов.	Отображается, при наличии других договоров, находящихся в статусе «Предоставлен», связанных со счетом погашения выбранного договора. При нажатии на «Продолжить» осуществляется переход к дальнейшему шагу. Переход к расчету досрочного погашения разрешен. Однако, при расчете суммы полного погашения, не учитываются суммы, подлежащие списанию с этого же счета в счет погашения задолженности по другим договорам.

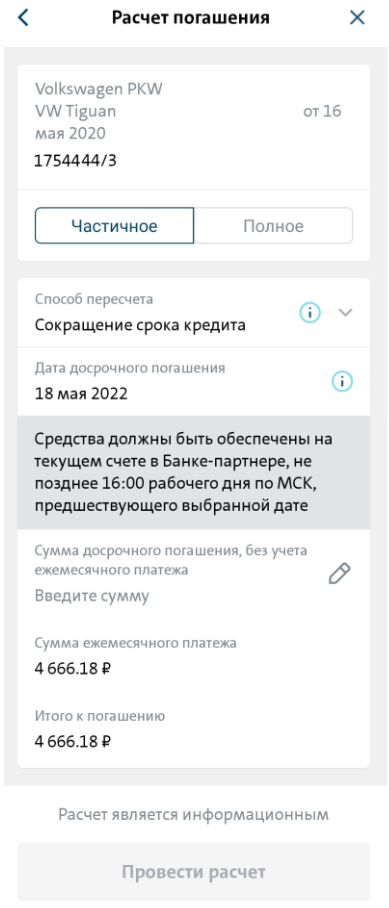
	Отказ от досрочного погашения	Обращаем Ваше внимание, что по договору действует отказ от досрочных погашений (на основании полученного от Вас заявления на отзыв заранее данного акцепта). Для того, чтобы возобновить досрочные погашения, воспользуйтесь кнопкой «Изменить» в блоке «Условия досрочного погашения» по кредитному договору	Отображается, если по выбранному договору действует отказ от досрочных погашений. При нажатии на «Продолжить» осуществляется переход к дальнейшему шагу. Переход к расчету досрочного погашения разрешен. Однако, до возобновления досрочных погашений, списание денежных средств со счета в счет таких погашений не производится.
	Расчет досрочного погашения	В данном разделе Вы можете выполнить предварительный расчет изменения графика при досрочном погашении задолженности, а также рассчитать сумму полного досрочного погашения по кредитному договору. С условиями проведения досрочного погашения можно ознакомиться в разделе Поддержка	Отображается при переходе к расчету досрочного погашения. Фраза «в разделе Поддержка» является ссылкой, при нажатии на которую происходит переход в раздел «Поддержка»/ «Вопросы и ответы». На экране кнопка «Продолжить», при нажатии осуществляется переход к форме расчета досрочного погашения.

При переходе к форме расчета погашения отображаются данные выбранного договора и выбор способа погашения: «Частичное», «Полное». По умолчанию – выбрано «Частичное».

Форма в ЛК на сайте:

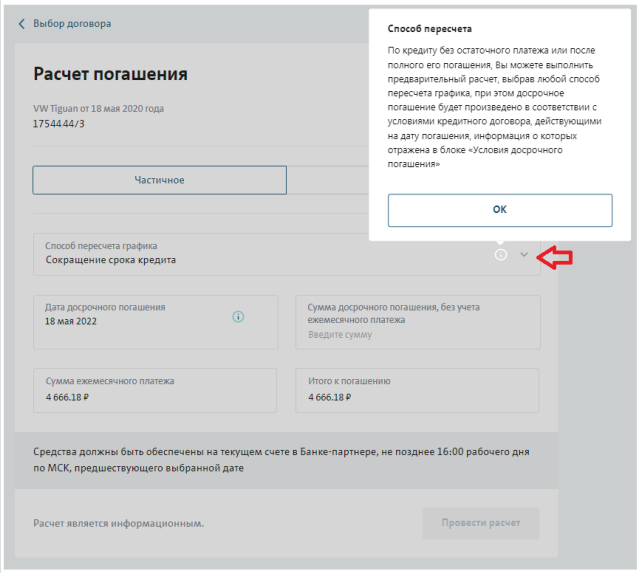


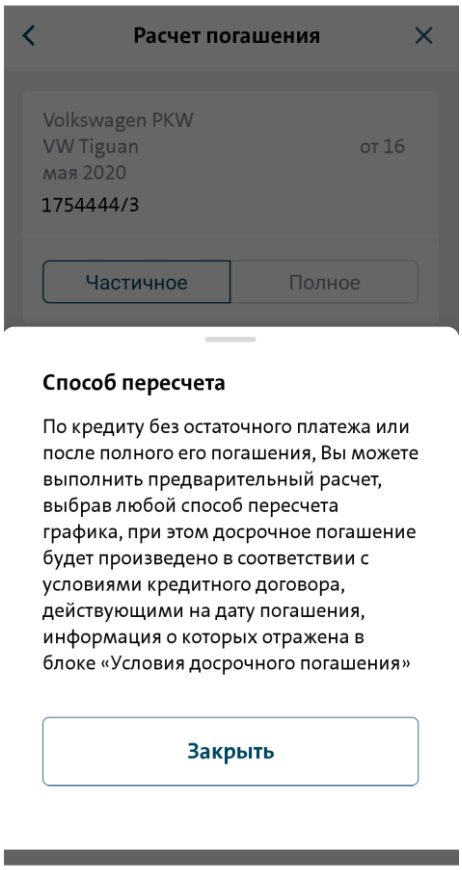
Форма в МП:



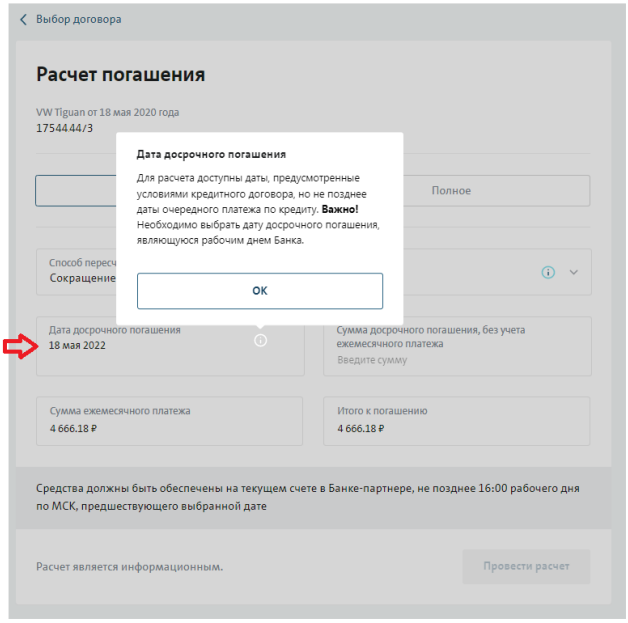
2.2.3.1. Расчет частичного погашения

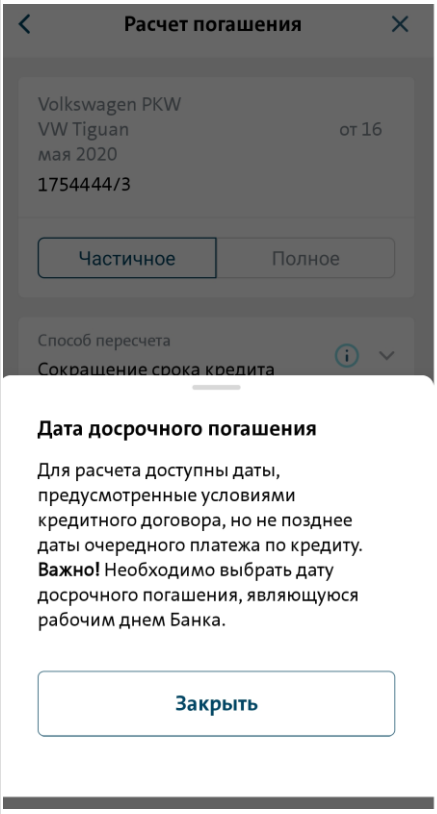
Заполнение формы расчета:

Экран	Значения полей
	**Способ пересчета графика:** • Уменьшение суммы ежемесячного платежа • Сокращение срока кредита По умолчанию заполнено действующим способом изменения графика по договору. Если остаточный платеж >0, то в «Способе пересчета графика» отображается только знак подсказки (i) без возможности изменения. Т.е. при наличии непогашенного остаточного платежа, досрочное погашение возможно только с уменьшением суммы ежемесячного платежа. Если остаточный платеж = 0, то доступно изменение способа пересчета графика. Т.е. при отсутствии или полном погашении остаточного платежа, можно сделать предварительный расчет графика, выбрав любой способ его пересчета. Однако, досрочное погашение будет произведено в соответствии с параметрами, указанными в блоке «Условия досрочного погашения». ***Сообщение при нажатии на знак подсказки (i):*** Заголовок сообщения: **Способ пересчета** Текст сообщения: По кредиту без остаточного платежа или после полного его погашения, Вы можете выполнить предварительный расчет, выбрав любой способ пересчета графика, при этом досрочное погашение будет произведено в соответствии с условиями кредитного договора, действующими на дату



	погашения, информация о которых отражена в блоке «Условия досрочного погашения»





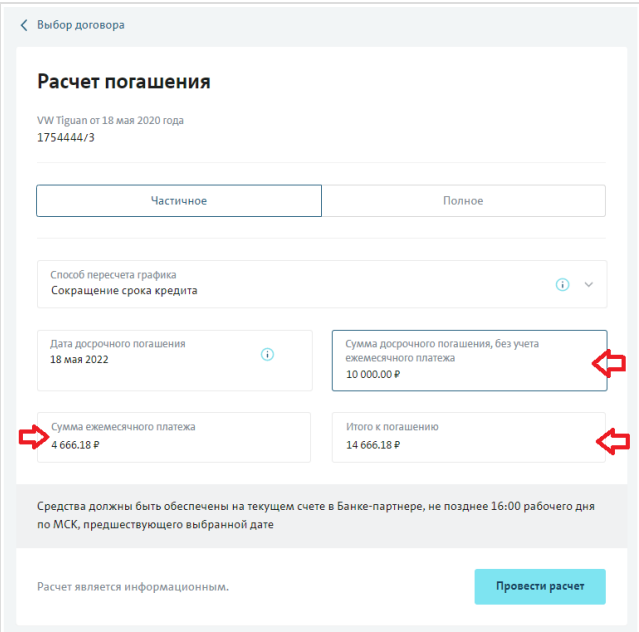
Дата досрочного погашения:

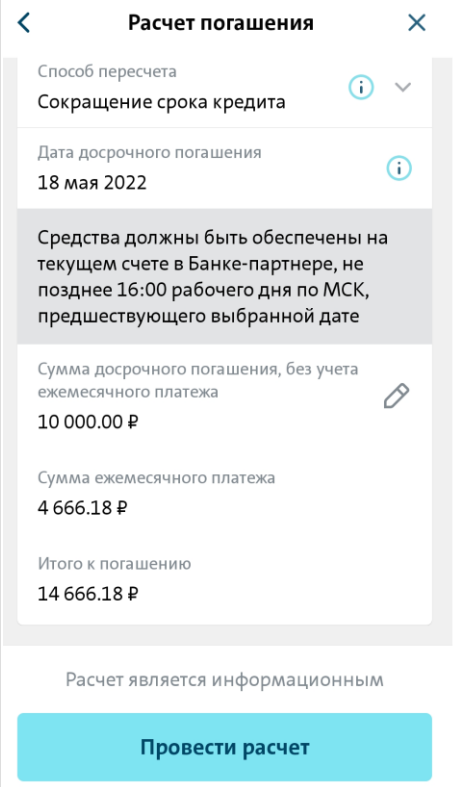
Если договор выдан >= 31 день от текущей даты, заполняется датой ближайшего планового платежа по графику (не включая текущий день) без возможности изменения (т.к. с 31-го дня использования кредита частичное досрочное погашение возможно только в дату платежа).

Если договор выдан < 31 дня от текущей даты, заполняется ближайшим рабочим днем (не включая текущий), при этом предоставляется возможность выбора даты из периода от ближайшего рабочего дня до одной из ближайших дат: либо 31-ый календарный день с даты выдачи (включительно), либо дата ближайшего ежемесячного платежа (т.к. корректный расчет сумм возможен только в указанный период).

Сообщение при нажатии на знак подсказки (i):

Заголовок сообщения	Текст сообщения
Дата досрочного погашения	Для расчета доступны даты, предусмотренные условиями кредитного договора, но не позднее даты очередного платежа по кредиту. **Важно!** Необходимо выбрать дату досрочного погашения, являющуюся рабочим днем Банка.





Сумма досрочного погашения, без учета ежемесячного платежа.

По умолчанию 0. При попытке ввода суммы менее 5 тыс. рублей отображается ошибка (т.к. для частичного досрочного погашения в сумме менее 5 тыс. рублей, необходимо дополнительно предоставить в Банк соответствующее заявление):

"Предварительный расчет графика платежей при частичном досрочном погашении возможен при сумме частичного досрочного погашения не менее 5000 рублей. **Важно!** Для частичного досрочного погашения в размере менее 5 000 рублей, необходимо заполнить в дилерском центре заявление по форме Банка не позднее, чем за 30 календарных дней до даты досрочного погашения."

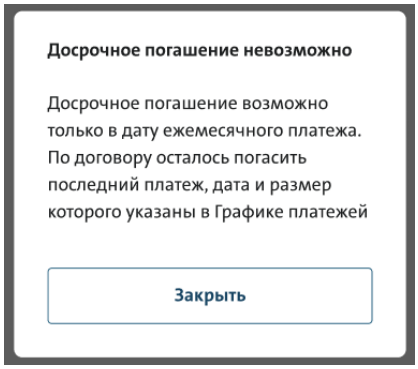
Сумма ежемесячного платежа.
Нередактируемое, заполняется суммой ближайшего платежа по графику, не включая сегодняшний

Итого к погашению.

Нередактируемое, заполняется суммой
= Сумма досрочного погашения
+ Сумма ежемесячного платежа.

Данную сумму необходимо обеспечить на счете не позднее 16:00 по МСК рабочего дня, предшествующего выбранной дате проведения досрочного погашения.

При нажатии "Провести расчет" проводится проверка наличия ограничения для расчета: если выбрано частичное погашение и по договору дата ближайшего платежа – последняя в графике, отображается сообщение:



Заголовок сообщения	Текст сообщения
Досрочное погашение невозможно	Досрочное погашение возможно только в дату ежемесячного платежа. По договору осталось погасить последний платеж, дата и размер которого указаны в Графике платежей

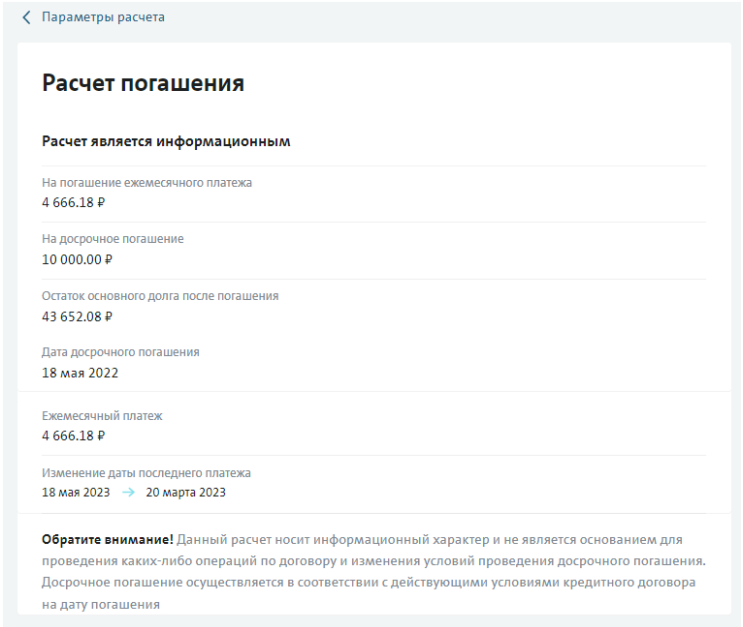
При наличии такого ограничения, расчет не производится.

При отсутствии ограничения для проведения расчета после нажатия "Провести расчет" система производит расчет досрочного погашения и отображает результат.

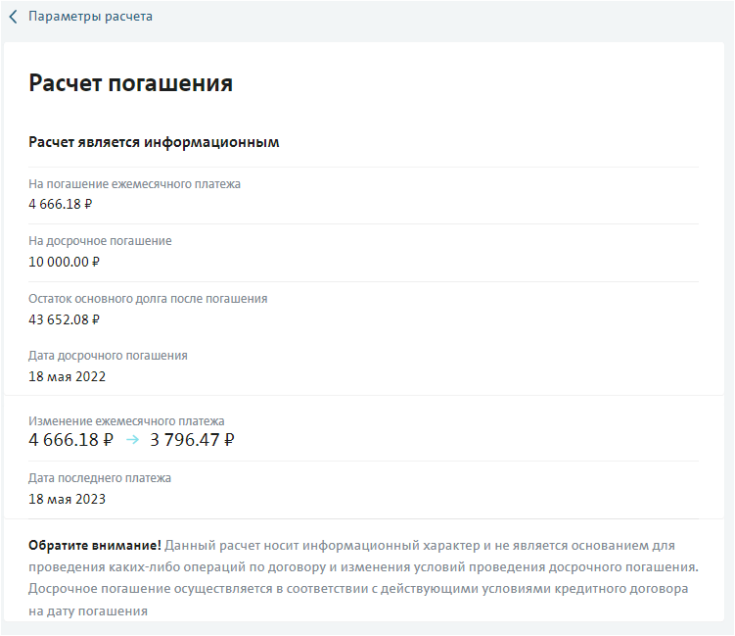
Результат расчета (отображение значений):

- суммы на погашение ежемесячного платежа и на досрочное погашение, которые должны быть обеспечены на счете в указанные сроки;
- остаток основного долга после частичного досрочного погашения;
- при способе пересчета с уменьшением ежемесячного платежа отображается изменение ежемесячного платежа и изменение остаточного платежа (если расчет по договору с ненулевым остаточным платежом). Дата последнего платежа не меняется;
- при способе пересчета с сокращением срока кредита отображается изменение даты последнего платежа. Сумма ежемесячного платежа не меняется.

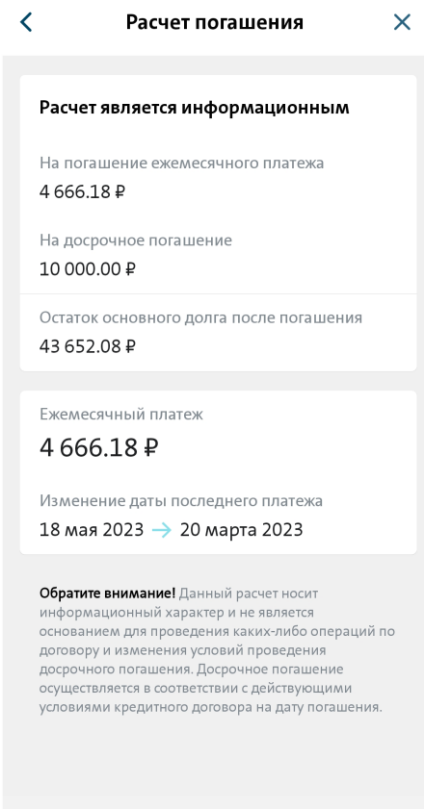
Результат расчета - сокращение срока в ЛК:



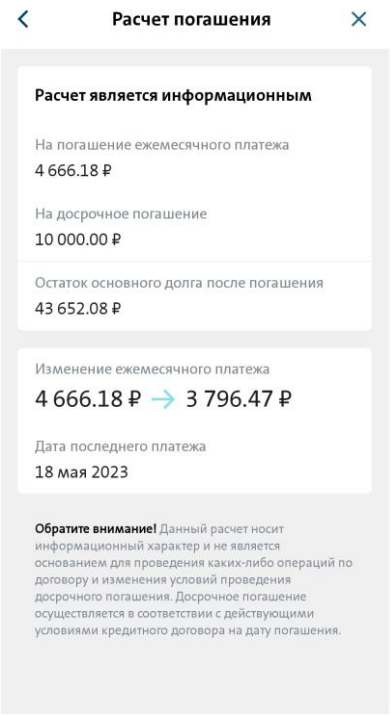
Результат расчета - уменьшение платежа в ЛК:



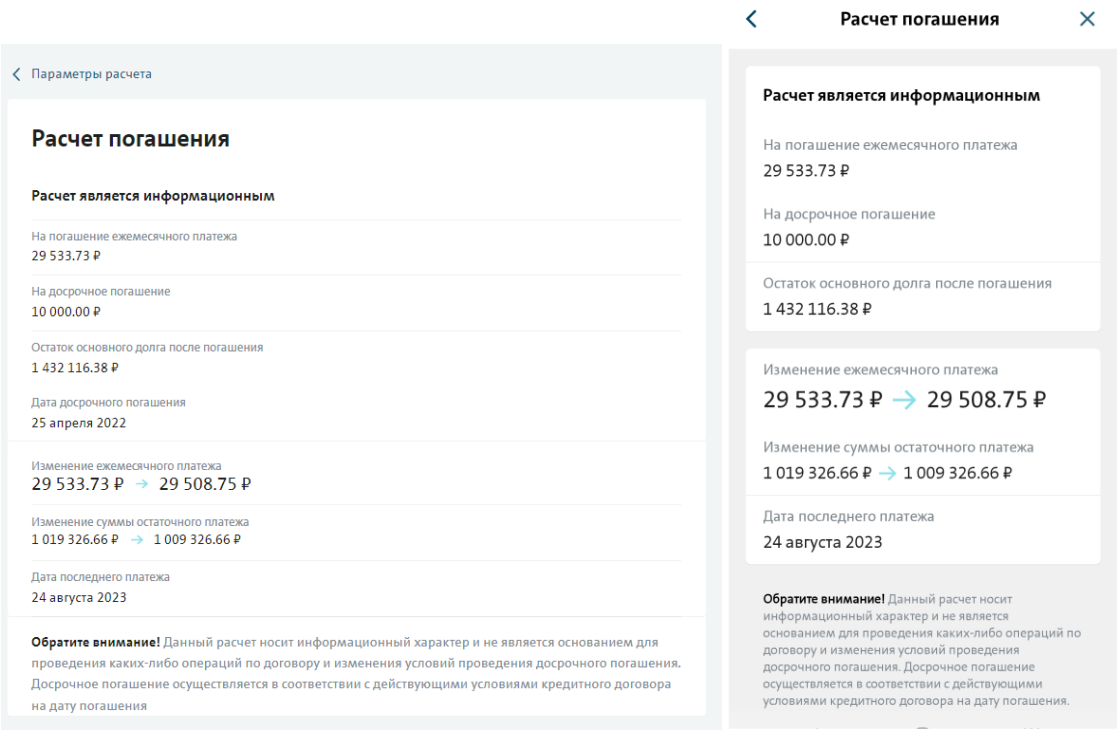
Результат расчета - сокращение срока в МП:



Результат расчета - уменьшение платежа в МП:



Результат расчета по кредиту с остаточным платежом:



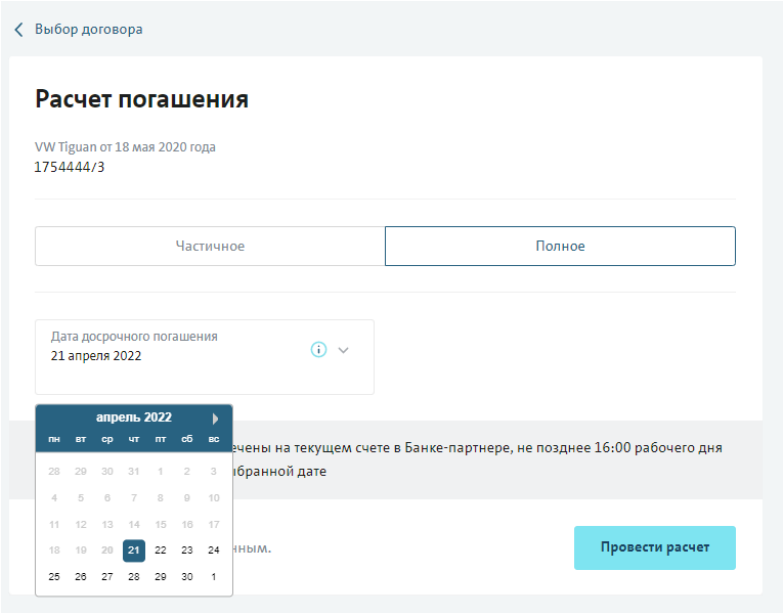
2.2.3.2. Расчет полного погашения

Заполнение формы расчета:

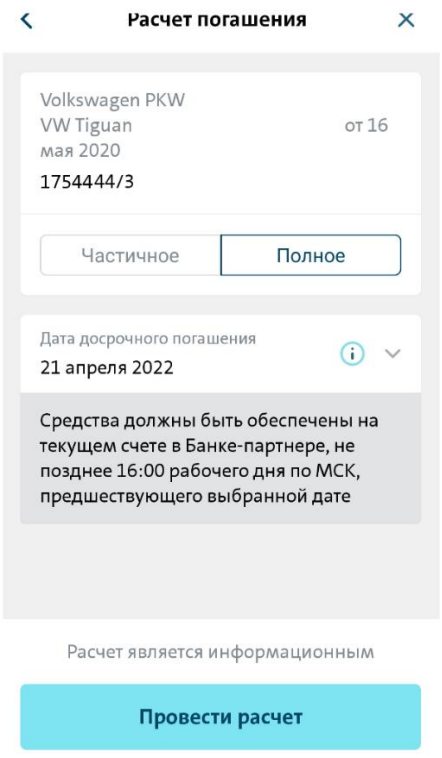
Содержит только поле «Дата досрочного погашения».

Предоставляется выбор даты из календаря, в календаре доступны для выбора даты из периода от ближайшего рабочего дня (включительно) до даты ежемесячного платежа по графику (включительно).

Форма в ЛК:

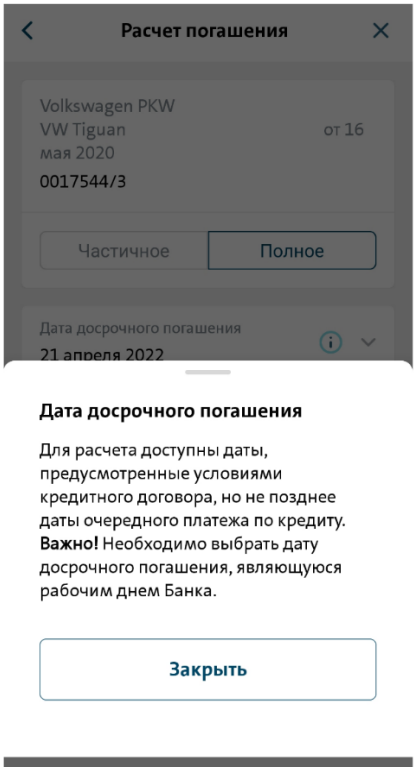


Форма в МП:



Сообщение при нажатии на знак подсказки (i):

Заголовок сообщения	Текст сообщения
Дата досрочного погашений	Для расчета доступны даты, предусмотренные условиями кредитного договора, но не позднее даты очередного платежа по кредиту. **Важно!** Необходимо выбрать дату досрочного погашения, являющуюся рабочим днем Банка.



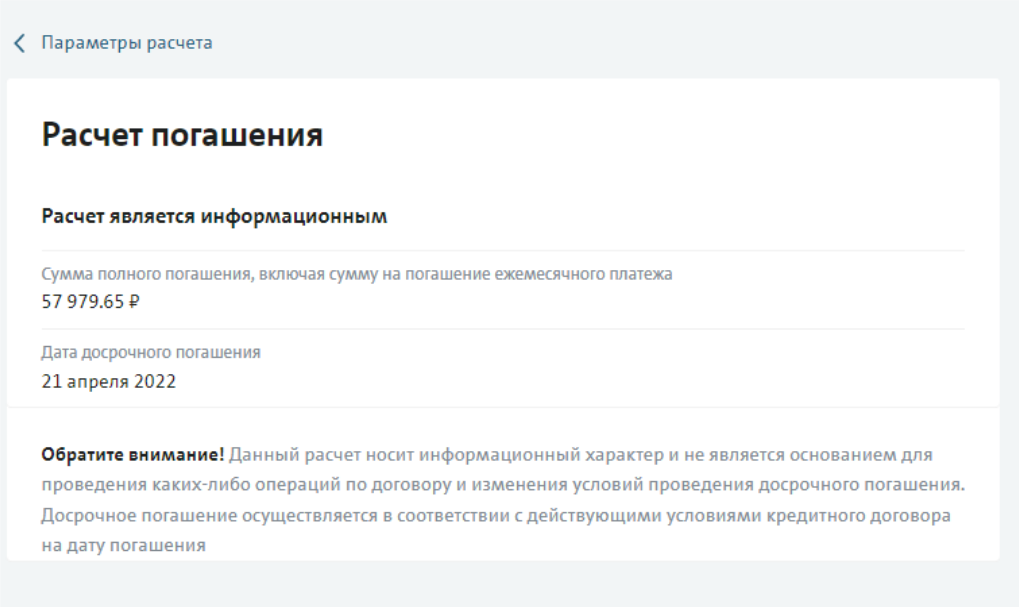
После заполнения формы расчета становится активной для нажатия кнопка «Провести расчет».

При нажатии "Провести расчет" система производит расчет досрочного погашения и отображает результат.

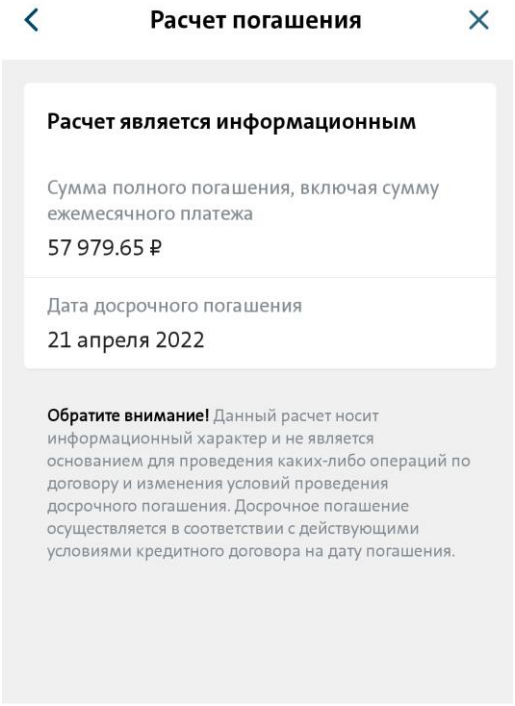
Результат расчета (отображение значений):

Отображается сумма для полного погашения, включая сумму на погашение ежемесячного платежа, которая должна быть обеспечена на счете в указанные сроки.

Результат расчета в ЛК:



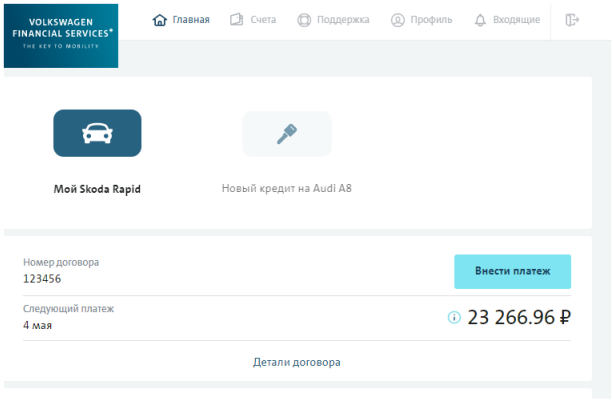
Результат расчета в МП:

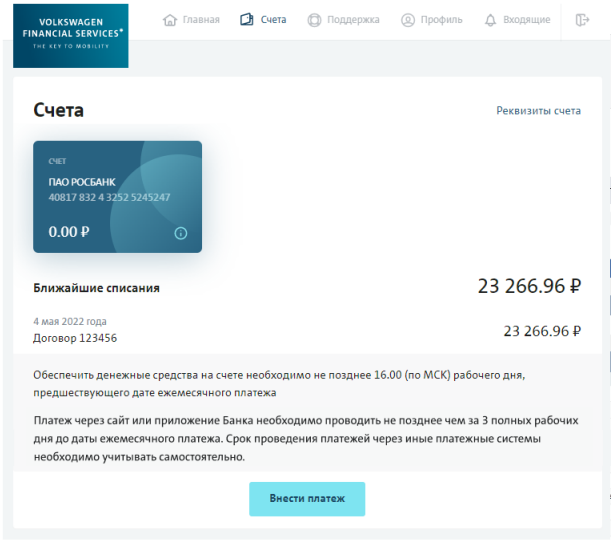


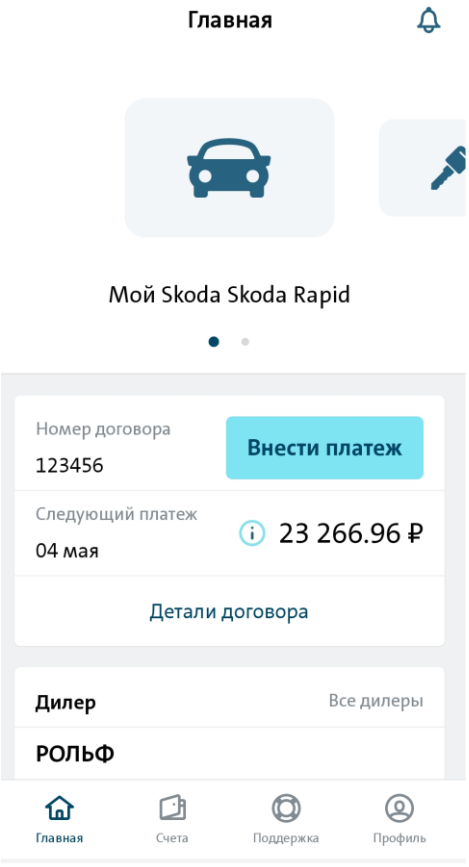
2.3. Пополнение счета погашения

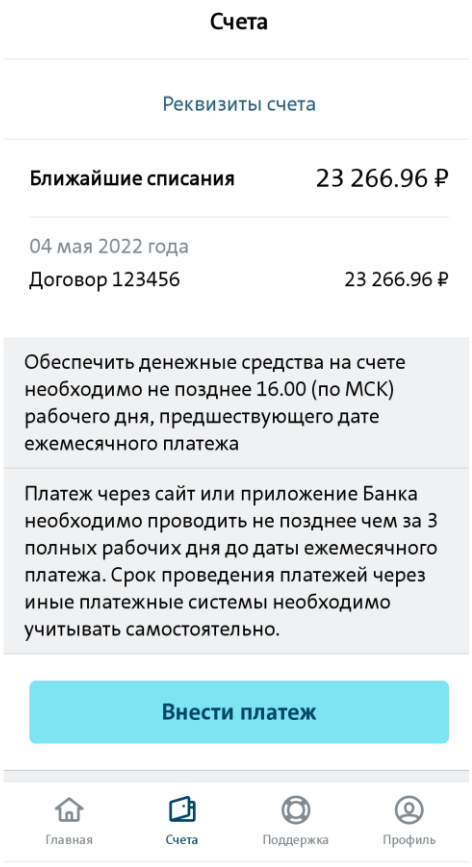
Перевести денежные средства с карты любого Банка на счет, открытый в Банке-партнере для целей погашения кредита, можно по кнопке "Внести платеж", которая размещена на «Главной странице» ЛК/МП рядом с номером активного кредитного договора - *в статусе «Предоставлен»/ «Просрочка»/ «Договор расторгнут»/ «Решение суда»*.

Дополнительно данная кнопка размещена в разделе "Счета", если среди привязанных к счету договоров есть хоть один активный договор - *в статусе «Предоставлен»/ «Просрочка»/ «Договор расторгнут»/ «Решение суда»*.

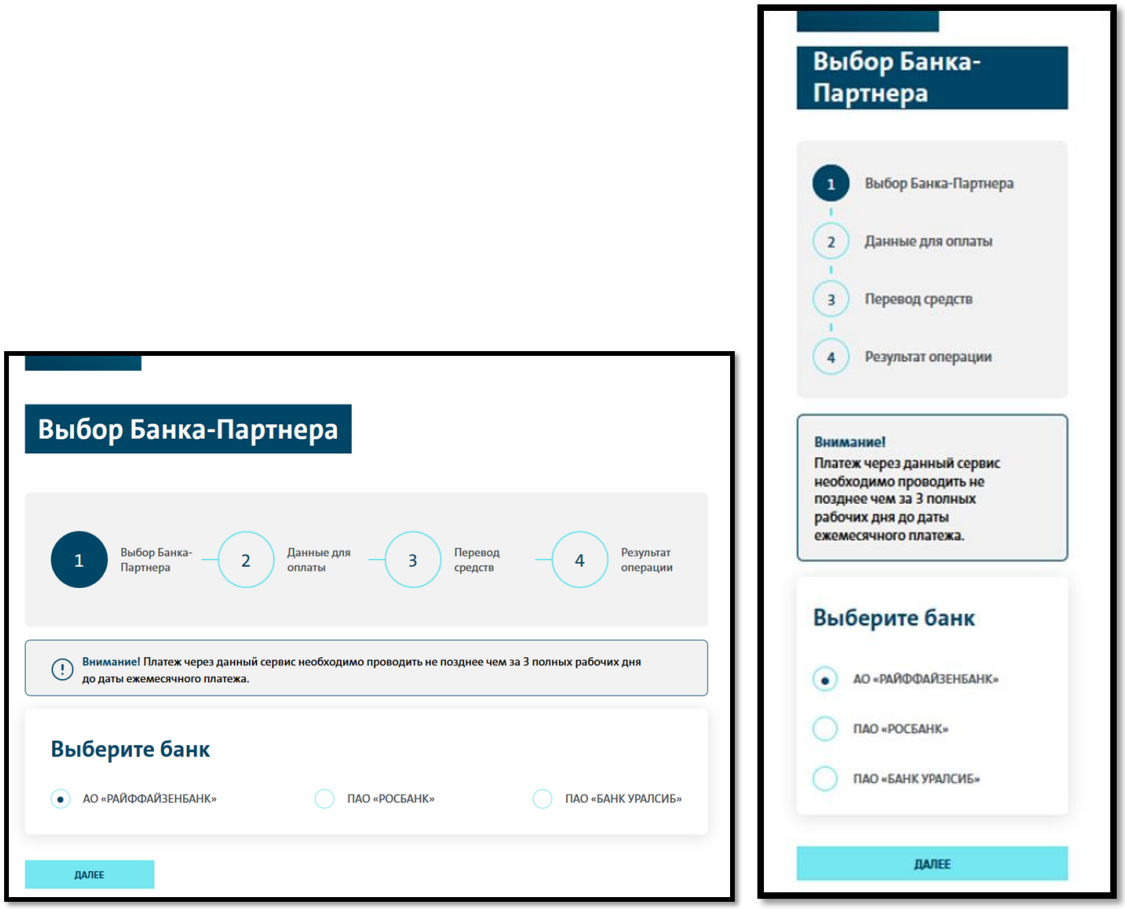




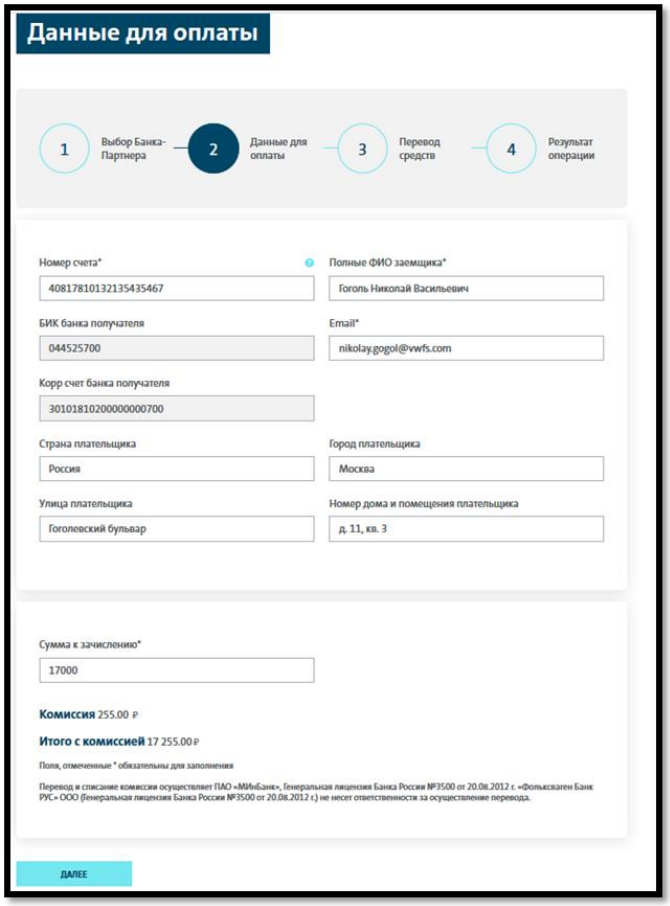


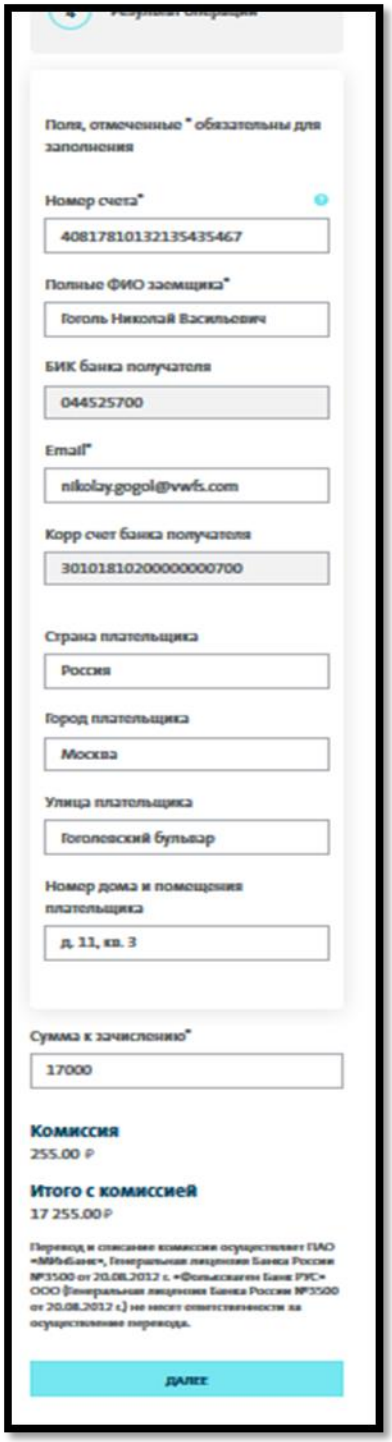


При нажатии на кнопку "Внести платеж", открывается страница выбора Банка-партнера, на которой так же отображается дисклеймер о сроке зачисления денежных средств:



После выбора своего Банка-партнера, необходимо нажать кнопку «ДАЛЕЕ», после чего выполняется переход к странице заполнения данных для оплаты:


Данные для оплаты
1 Выбор Банка-Партнера
2 Данные для оплаты
3 Перевод средств
4 Результат операции
Номер счета*
40817810132135435467
Полные ФИО заемщика*
Гоголь Николай Васильевич
БИК банка получателя
044525700
Email*
nikolay.gogol@vwfs.com
Корр счет банка получателя
30101810200000000700
Страна плательщика
Россия
Город плательщика
Москва
Улица плательщика
Гоголевский бульвар
Номер дома и помещения плательщика
д. 11, кв. 3
Сумма к зачислению*
17000
Комиссия 255.00 ₽
Итого с комиссией 17 255.00 ₽
Поля, отмеченные * обязательны для заполнения
Перевод и списание комиссии осуществляет ПАО «МИнБанк», Генеральная лицензия Банка России №3500 от 20.08.2012 г. «Фольксваген Банк РУС» ООО (Генеральная лицензия Банка России №3500 от 20.08.2012 г.) не несет ответственности за осуществление перевода.
ДАЛЕЕ

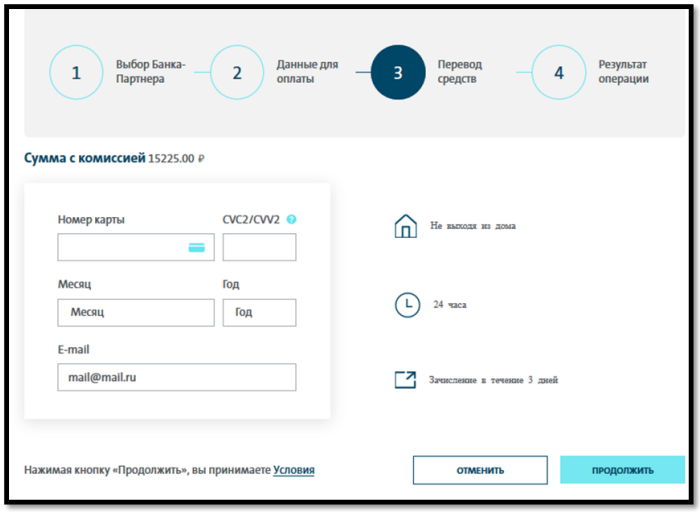

Поля, отмеченные * обязательны для заполнения
Номер счета*
40817810132135435467
Полные ФИО заемщика*
Гоголь Николай Васильевич
БИК банка получателя
044525700
Email*
nikolay.gogol@vwfs.com
Корр счет банка получателя
30101810200000000700
Страна плательщика
Россия
Город плательщика
Москва
Улица плательщика
Гоголевский бульвар
Номер дома и помещения плательщика
д. 11, кв. 3
Сумма к зачислению*
17000
Комиссия
255.00 ₽
Итого с комиссией
17 255.00 ₽
ДАЛЕЕ

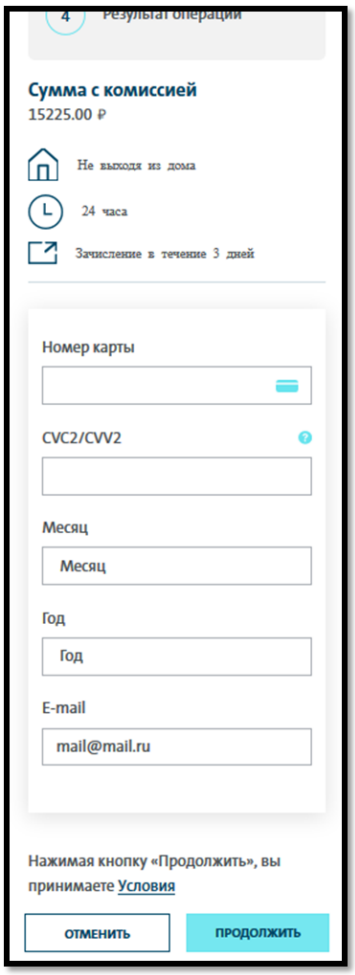
Поля для заполнения:

Поле	Описание
Номер счета	Обязательное, заполняется вручную. Должен быть указан номер счета в Банке-партнере. Под «?» размещен дисклеймер о важности корректного указания номера счета и ФИО
Полные ФИО Заемщика	Обязательное, заполняется вручную. Должны совпадать с данными в Банке-партнере, иначе платеж будет возвращен в течение трех рабочих дней (сумма комиссии при этом не возвращается)
БИК Банка получателя	Обязательное, заполняется вручную. Заполняется автоматически (в соответствии с выбранным на первой странице Банком-партнером), показывается только для проверки (не редактируется)
Email	На этот адрес придёт информация о проведённой операции
Корр счет Банка получателя	Заполняется автоматически (в соответствии с выбранным на первой странице Банком-партнером), показывается только для проверки (не редактируется)
Страна плательщика	Поля отображаются только при «Сумме к зачислению» свыше 15000 руб. Заполняются вручную из адреса местонахождения или регистрации плательщика (на его выбор)
Город плательщика	
Улица плательщика	
Номер дома и помещения плательщика	
Сумма к зачислению	Обязательное, заполняется вручную

В зависимости от указанной "Суммы к зачислению" автоматически рассчитываются поля «Комиссия», «Итого с комиссией».

После заполнения полей и нажатия кнопки "Далее" выполняется переход к странице перевода средств:





Необходимо заполнить поля данными банковской карты, с которой осуществляется перевод средств:

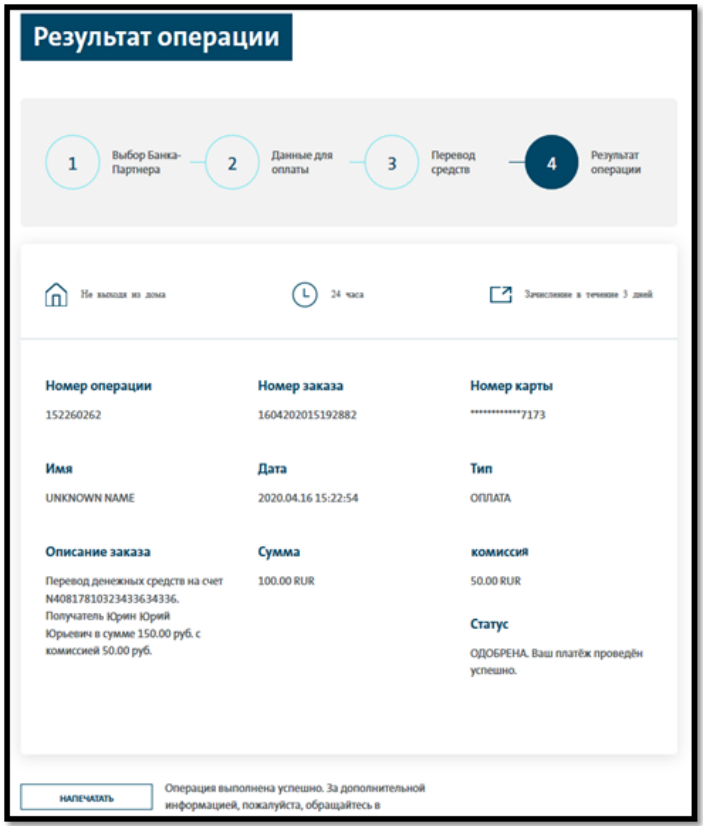
Поле	Описание
Номер карты	16 или 18 цифр
CVC2/CVV2	трёхзначный код безопасности на обороте карты
Месяц	дата окончания действия карты
Год	

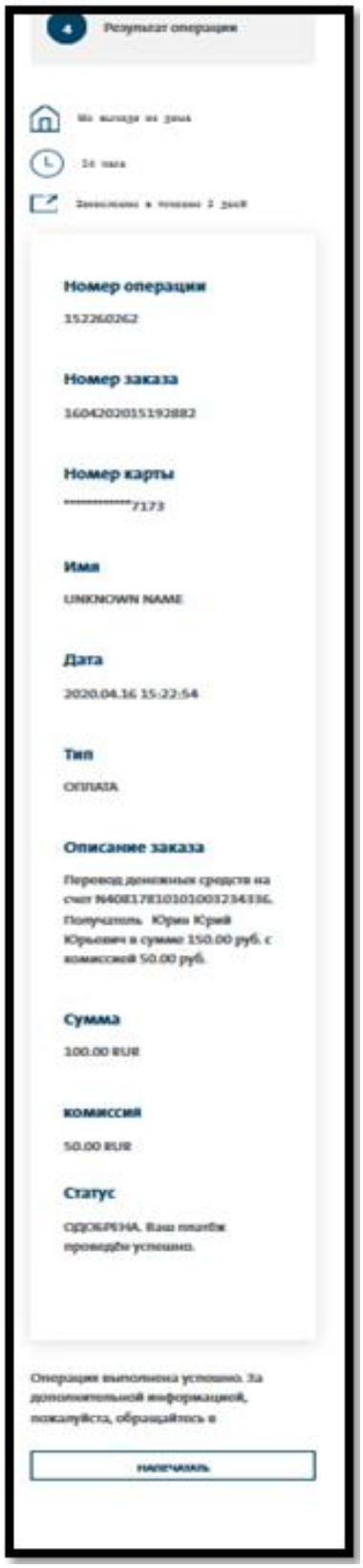
Поля "Сумма с комиссией" и «E-mail» заполняются автоматически данными с предыдущей страницы.

Значение в поле «E-mail» можно отредактировать.

Далее Клиент может нажать кнопку "Отменить" или "Продолжить":

- «ОТМЕНИТЬ» - операция не производится, Клиенту необходимо заново нажать кнопку «ВНЕСТИ ПЛАТЕЖ» для проведения платежа
- «ПРОДОЛЖИТЬ» – производится транзакция. Как правило, возникает окно 3D-Secure подтверждения через SMS на телефон (факт и формат экрана зависит от Банка эмитента), затем отображается экран с результатом операции.

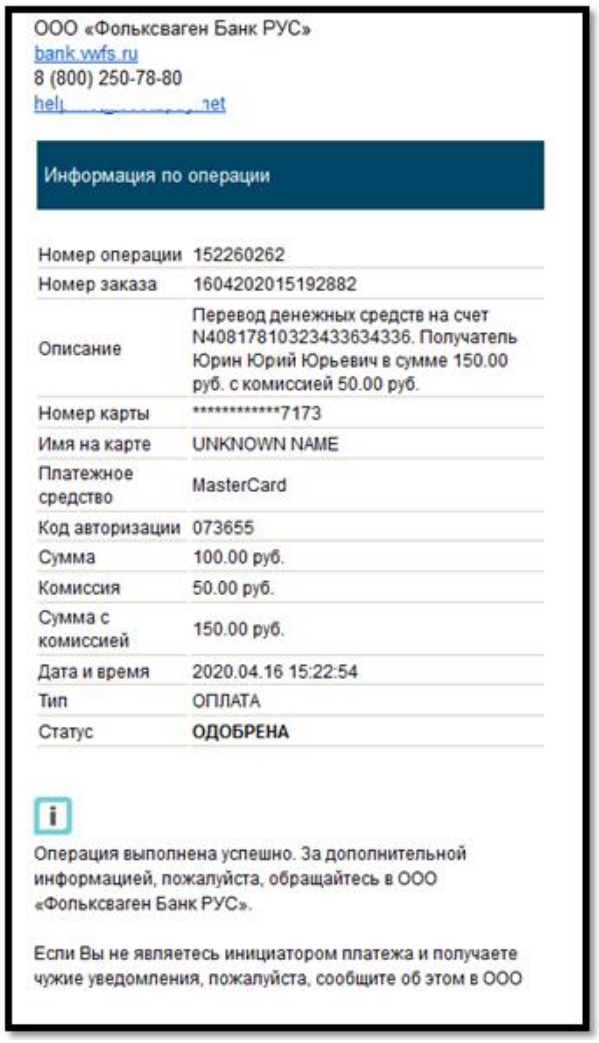




Поле	Описание
Номер операции	формируются автоматически
Номер заказа	

Поле	Описание
Номер карты	последние 4 цифры карты плательщика
Имя	не заполняется, может не отражаться
Дата	дата проведения транзакции
Тип	формируется автоматически
Описание заказа	данные счета и ФИО Заемщика, а также сумма списания и сумма комиссии
Сумма	сумма, которая поступит на счет в Банке-партнере
Комиссия	размер комиссии
Статус	результат операции ОДОБРЕНА – означает успешную операцию, поступление средств на указанные реквизиты в течение нескольких дней

На указанную Клиентом электронную почту так же направляется чек с данными проведенной операции, примерный вид:



ООО «Фольксваген Банк РУС»
bank.vwfs.ru
8 (800) 250-78-80
hel[illegible].net

Информация по операции

Номер операции	152260262
Номер заказа	1604202015192882
Описание	Перевод денежных средств на счет N40817810323433634336. Получатель Юрин Юрий Юрьевич в сумме 150.00 руб. с комиссией 50.00 руб.
Номер карты	**********7173
Имя на карте	UNKNOWN NAME
Платежное средство	MasterCard
Код авторизации	073655
Сумма	100.00 руб.
Комиссия	50.00 руб.
Сумма с комиссией	150.00 руб.
Дата и время	2020.04.16 15:22:54
Тип	ОПЛАТА
Статус	**ОДОБРЕНА**

Операция выполнена успешно. За дополнительной информацией, пожалуйста, обращайтесь в ООО «Фольксваген Банк РУС».

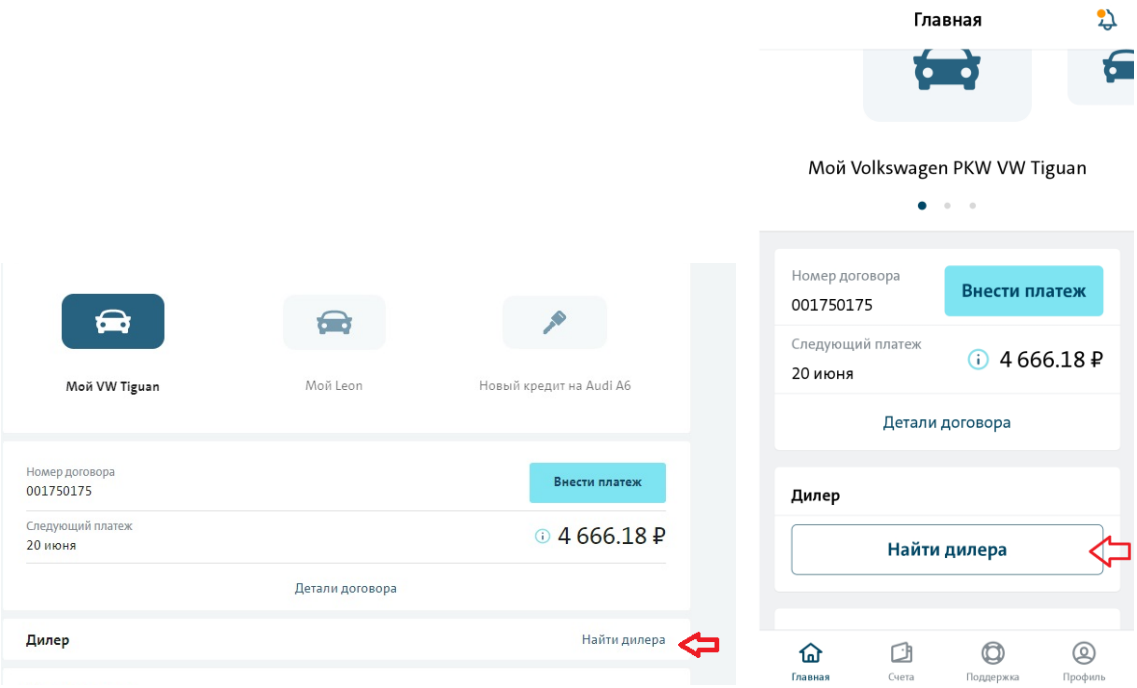
Если Вы не являетесь инициатором платежа и получаете чужие уведомления, пожалуйста, сообщите об этом в ООО

2.4. Информация о представительствах Банка (дилерских центрах)

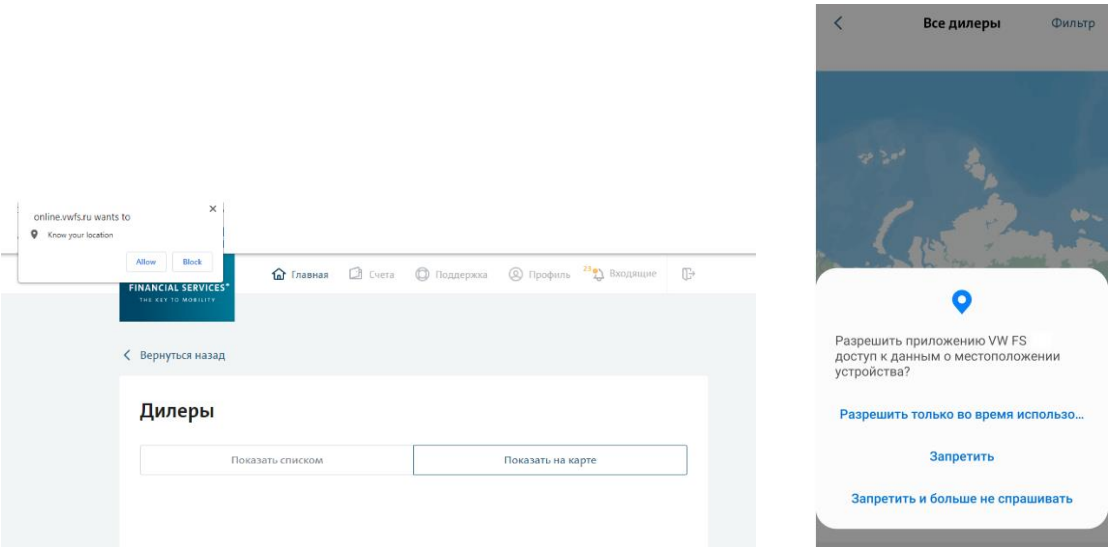
На главной странице Пользователь имеет возможность посмотреть список дилерских центров (ДЦ), а также закрепить для выбранного кредита/автомобиля "избранный" ДЦ.

Информация доступна для договоров в статусах: «Предоставлен», «Завершен», «Просрочка», «Договор расторгнут», «Решение суда».

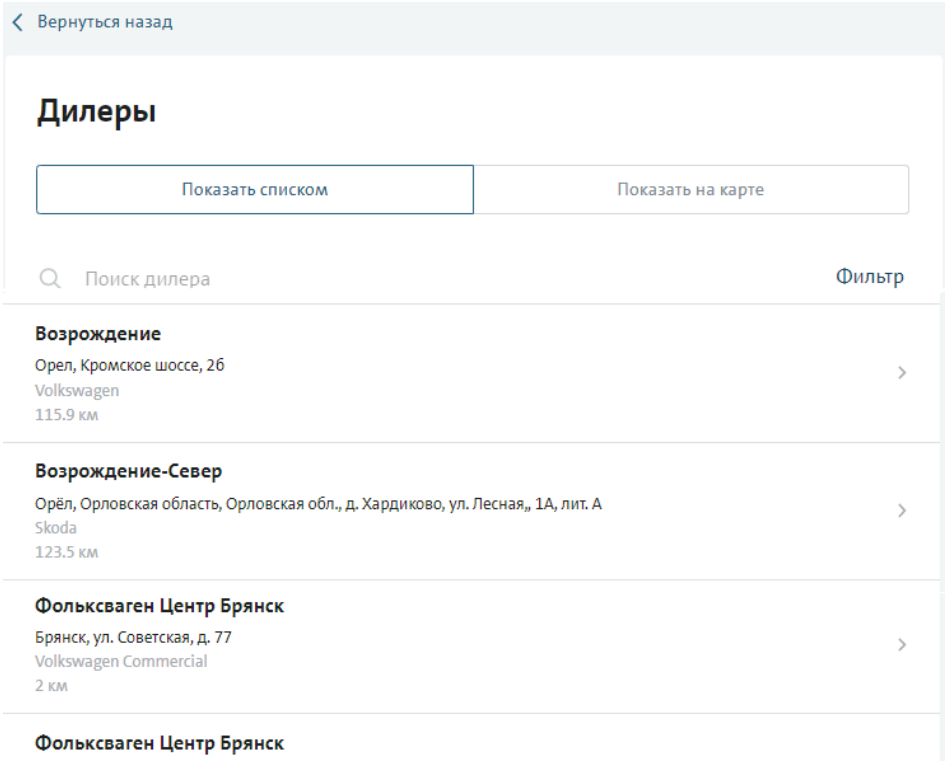
Для просмотра списка ДЦ необходимо нажать "Найти дилера"

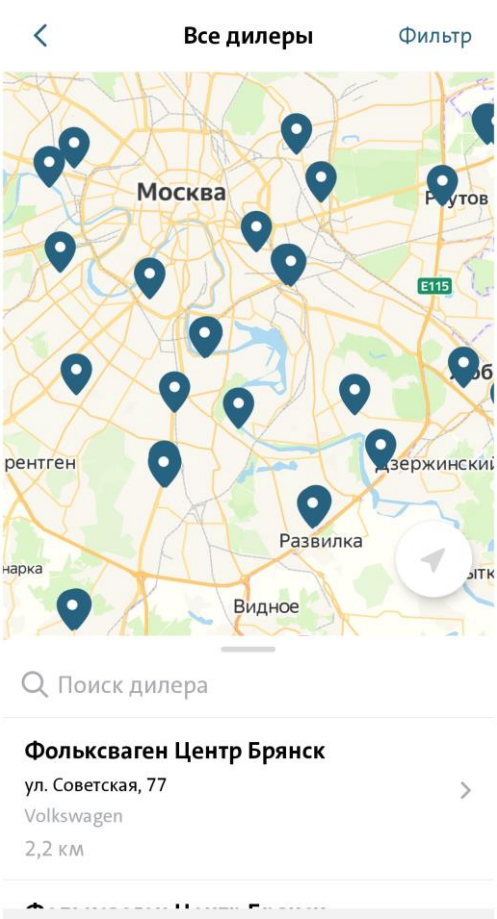


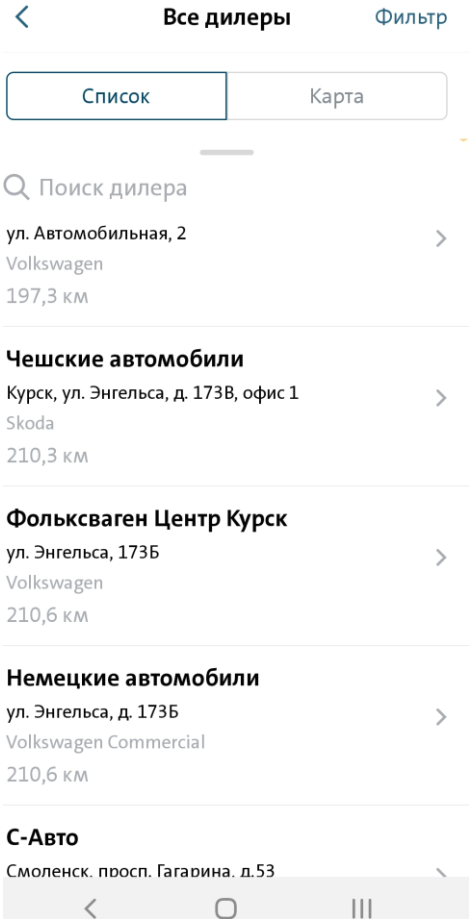
МП/ЛК запрашивает у Пользователя разрешение на определение местоположения для удобства отображения списка и карты:



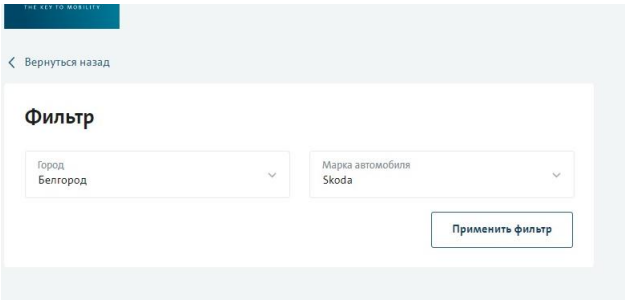
Далее открывается форма поиска ДЦ с возможностью поиска по списку или на карте, для перехода к поиску в МП необходимо установить курсор в строке "Поиск дилера"

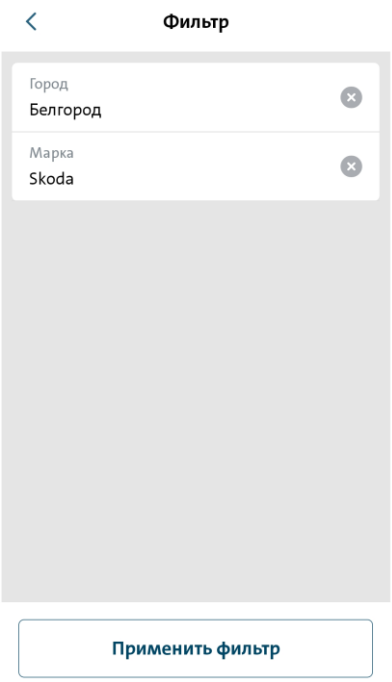






Пользователь может воспользоваться фильтром для поиска ДЦ по нужным параметрам, для чего необходимо нажать "Фильтр". В фильтре можно выбрать город и/или марку автомобиля:



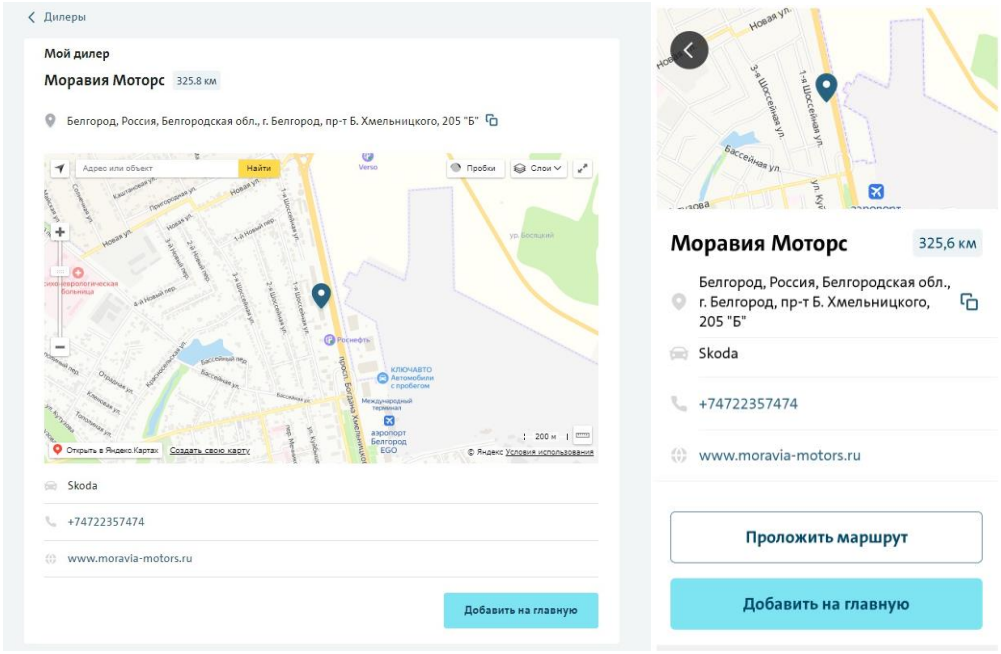


После нажатия "Применить фильтр" отображается результат с подходящими ДЦ.

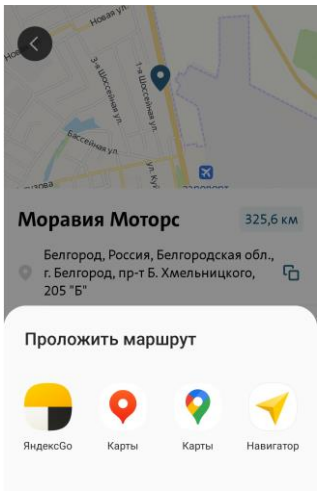
Для сброса фильтра необходимо нажать "крестик" рядом с указанными выбранными критериями фильтра или вернуться назад.

При выборе отображения списка ДЦ на карте Пользователь может использовать стандартные инструменты работы с картой: увеличивать/уменьшать масштаб, искать по адресу или объекту.

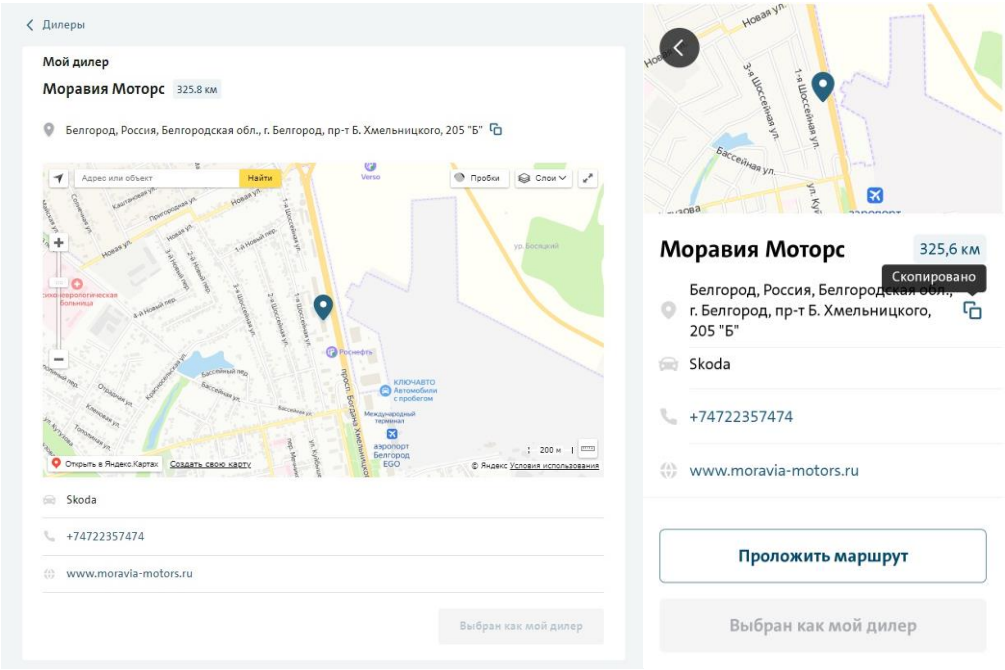
При выборе любого предлагаемого ДЦ на карте или из списка отображается подробная информация о нем. Также есть возможность скопировать адрес нажатием на значок "Копировать" справа от адреса:



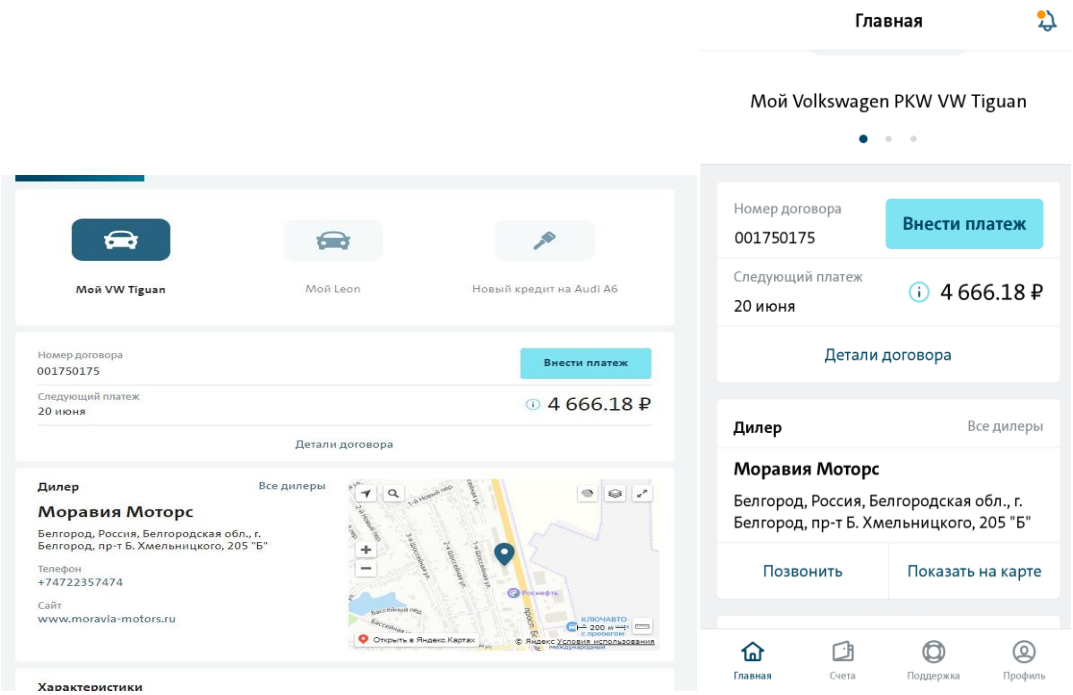
В МП так же есть возможность проложить маршрут с использованием специализированных приложений, в зависимости от установленных на устройстве Пользователя:



Пользователь имеет возможность вернуться назад к списку или добавить выбранный ДЦ на главную страницу. После нажатия "Добавить на главную" на странице информации о ДЦ отображается "Выбран как мой дилер", при этом Пользователь может вернуться обратно к списку и изменить выбор:



После добавления ДЦ информация о нем отображается на главной странице по договору:

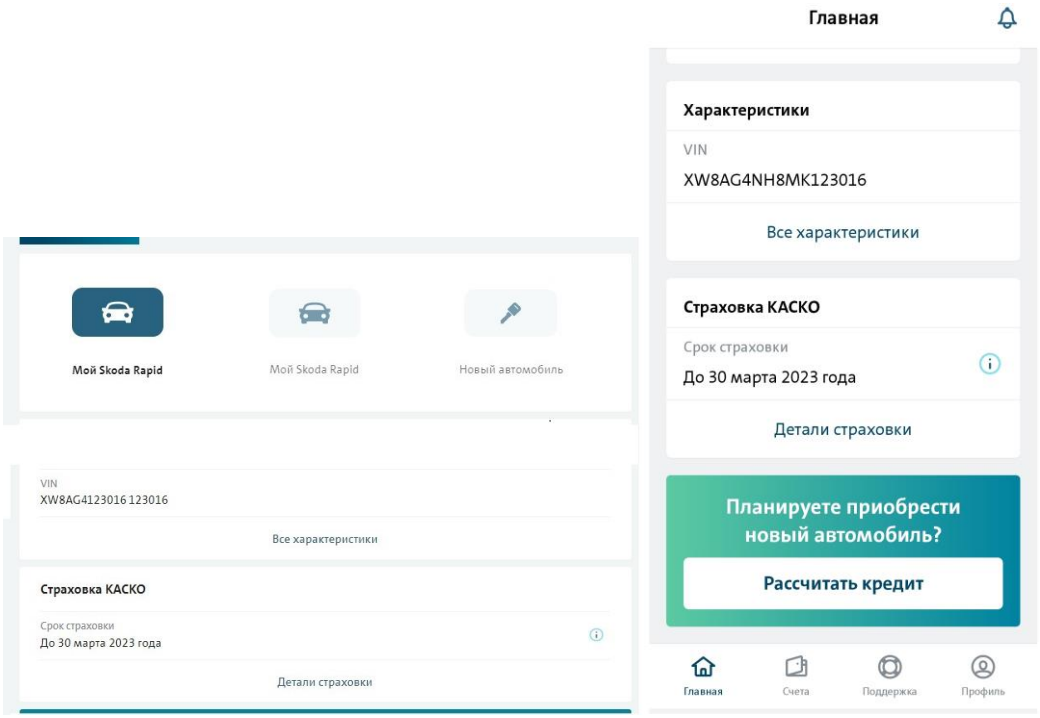


Пользователь имеет возможность вернуться к поиску ДЦ и изменить выбранный ДЦ, нажав "Все дилеры".

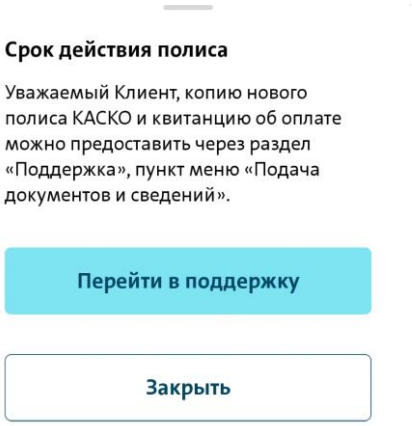
2.5. Информация о страховке КАСКО

На главной странице по договору доступен просмотр данных по страхованию КАСКО.

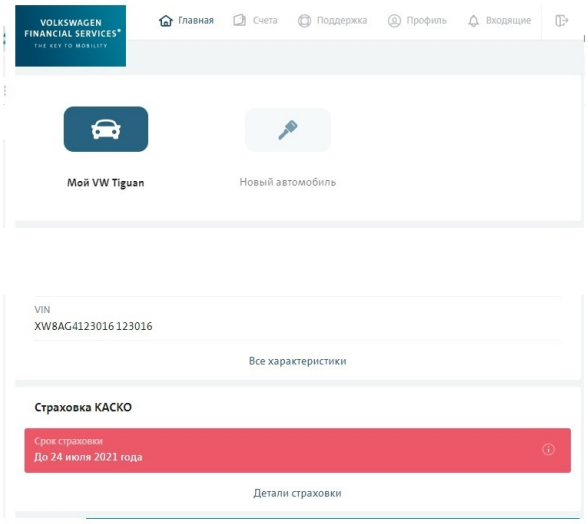
Блок "Страховка КАСКО" отображается только при наличии требования оформления КАСКО в кредитном договоре, а также при статусе кредитного договора «Предоставлен» или «Просрочка».

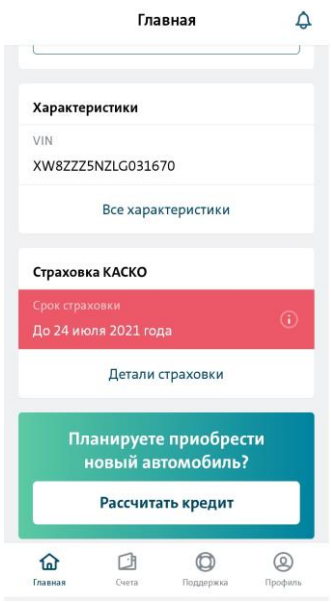


При нажатии на знак подсказки отображается информационное окно в ЛК/МП (с возможностью перехода в раздел «Поддержка» для предоставления документов в Банк):

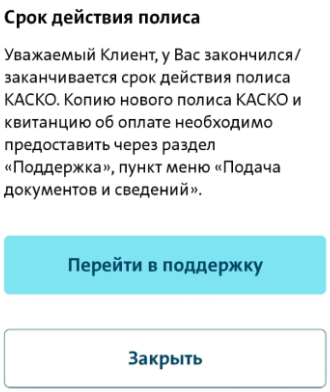


За 5 дней до истечения срока страхования или при просроченной страховке блок "Страхование Каско" подсвечивается красным в ЛК/МП:

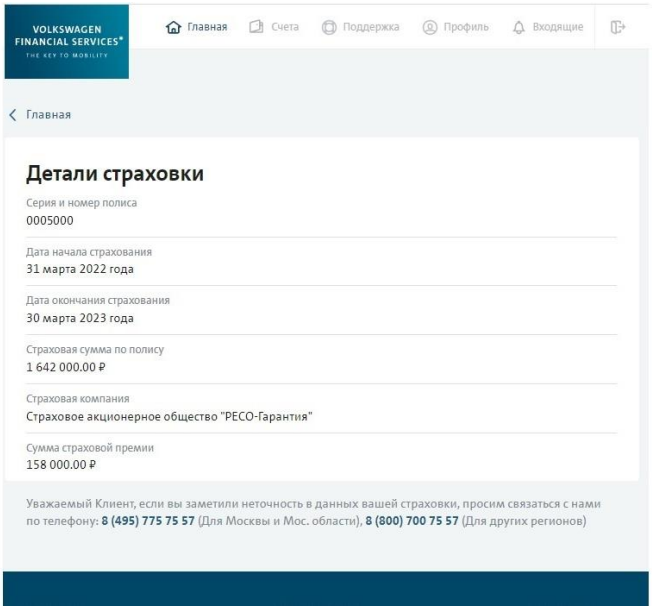


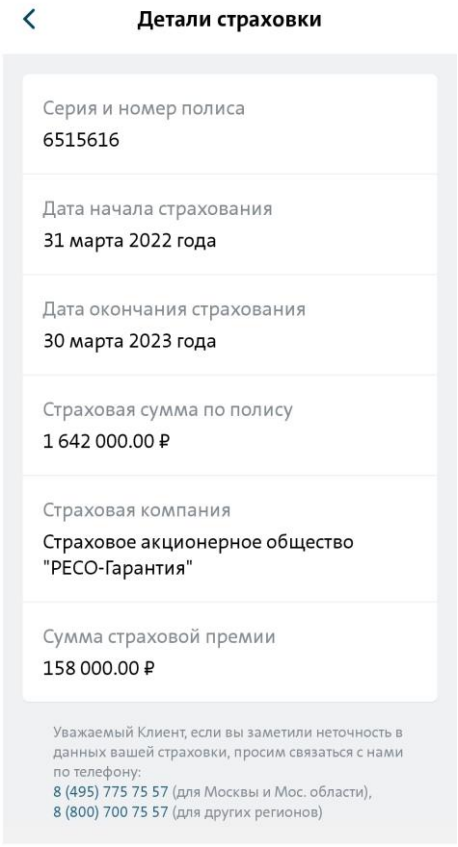


При нажатии на знак подсказки для истекающей/истекшей страховки отображается информационное окно в ЛК/МП (с возможностью перехода в раздел «Поддержка» для предоставления документов в Банк):



При нажатии "Детали страховки" отображается окно с параметрами страхового полиса в ЛК/МП:

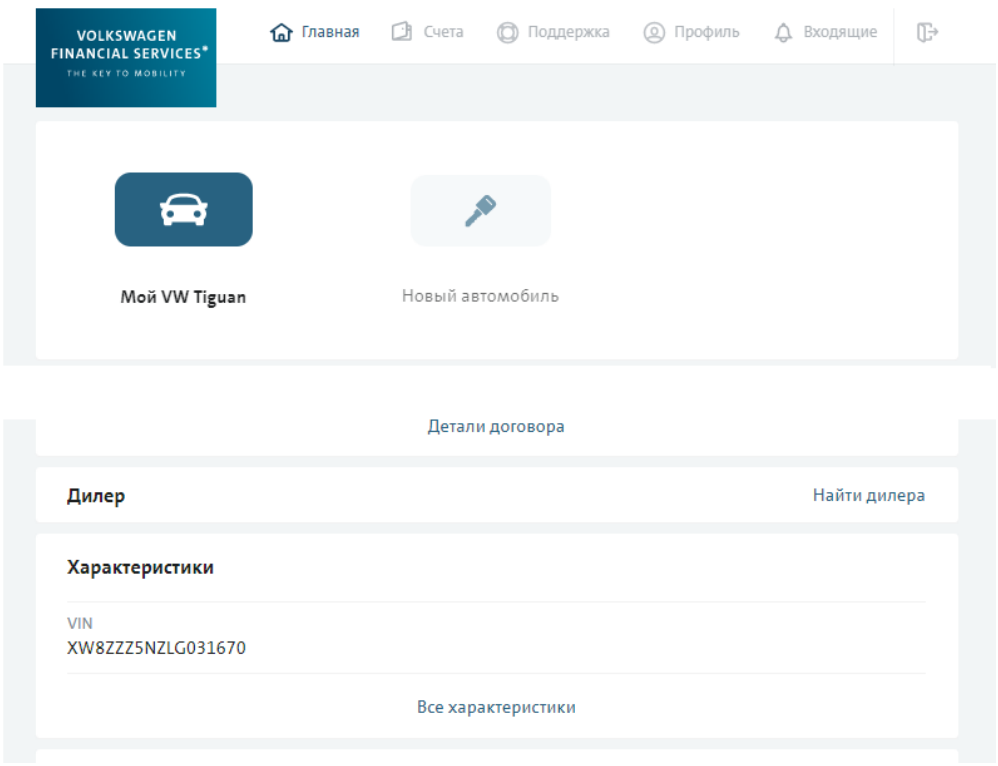

VOLKSWAGEN
FINANCIAL SERVICES
THE KEY TO MOBILITY
Главная
Счета
Поддержка
Профиль
Входящие
Главная
Детали страховки
Серия и номер полиса
0005000
Дата начала страхования
31 марта 2022 года
Дата окончания страхования
30 марта 2023 года
Страховая сумма по полису
1 642 000.00 ₽
Страховая компания
Страховое акционерное общество "РЕСО-Гарантия"
Сумма страховой премии
158 000.00 ₽
Уважаемый Клиент, если вы заметили неточность в данных вашей страховки, просим связаться с нами по телефону: 8 (495) 775 75 57 (Для Москвы и Мос. области), 8 (800) 700 75 57 (Для других регионов)


Детали страховки
Серия и номер полиса
6515616
Дата начала страхования
31 марта 2022 года
Дата окончания страхования
30 марта 2023 года
Страховая сумма по полису
1 642 000.00 ₽
Страховая компания
Страховое акционерное общество "РЕСО-Гарантия"
Сумма страховой премии
158 000.00 ₽
Уважаемый Клиент, если вы заметили неточность в данных вашей страховки, просим связаться с нами по телефону:
8 (495) 775 75 57 (для Москвы и Мос. области),
8 (800) 700 75 57 (для других регионов)

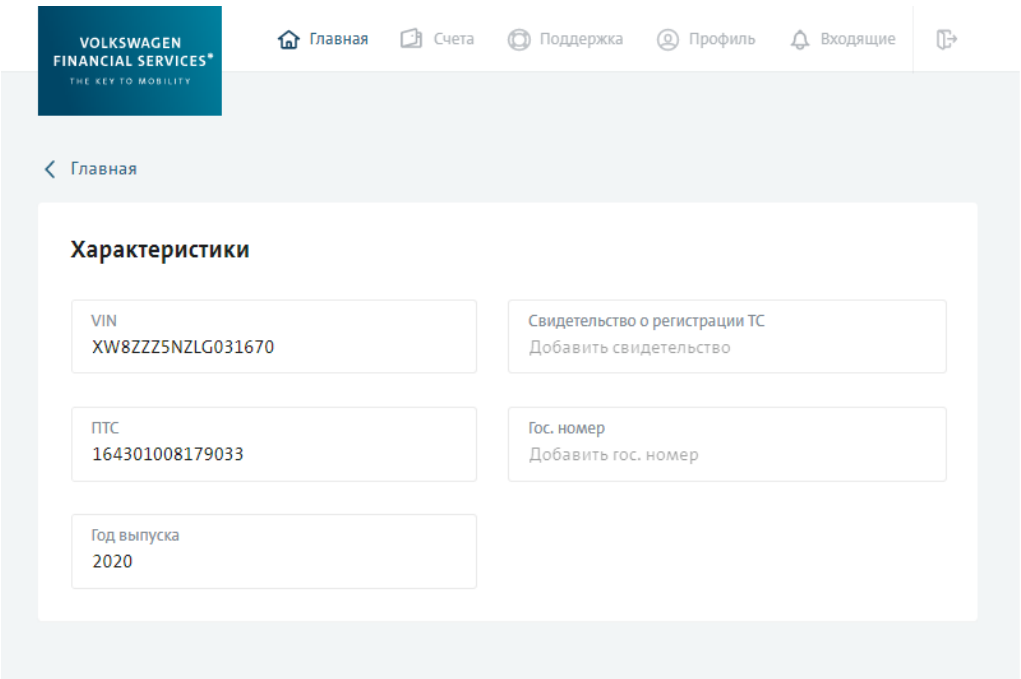
2.6. Информация об автомобиле

На главной странице для каждого кредитного договора отображается блок с характеристиками приобретенного автомобиля.

Информация доступна для договоров в статусах: «Предоставлен», «Завершен», «Просрочка», «Договор расторгнут», «Решение суда».



При нажатии "Все характеристики" отображается окно с отдельными параметрами автомобиля:

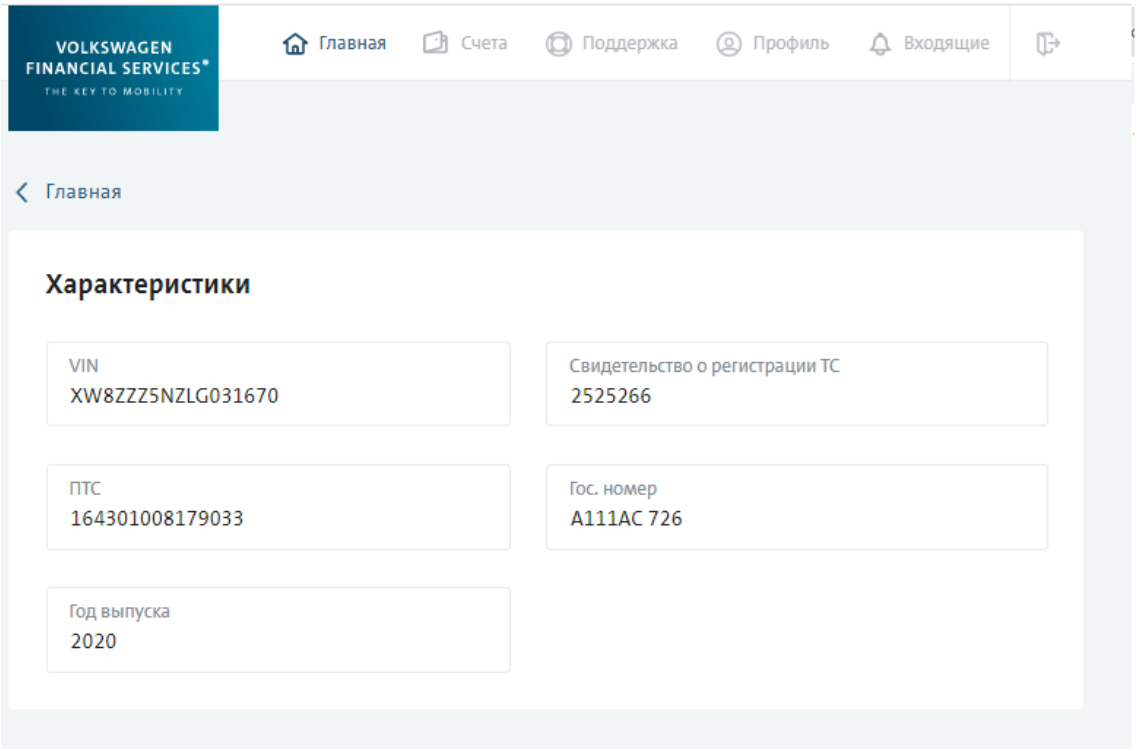


Поля "Свидетельство о регистрации ТС" и "Гос. номер" могут быть заполнены Пользователем вручную.

Для поля «Гос. номер» разрешен ввод по маске: буква + 3 цифры + 2 буквы + пробел + 2/3 цифры (код региона), при этом разрешено использование только букв следующего диапазона АВЕКМНОРСТУХ

Для поля "Свидетельство о регистрации ТС" разрешен ввод по маске:

- 10-ти символов
- символы 1, 2, 5-10 – это цифры
- символы 3 и 4 могут быть как цифрами, так и русскими буквами



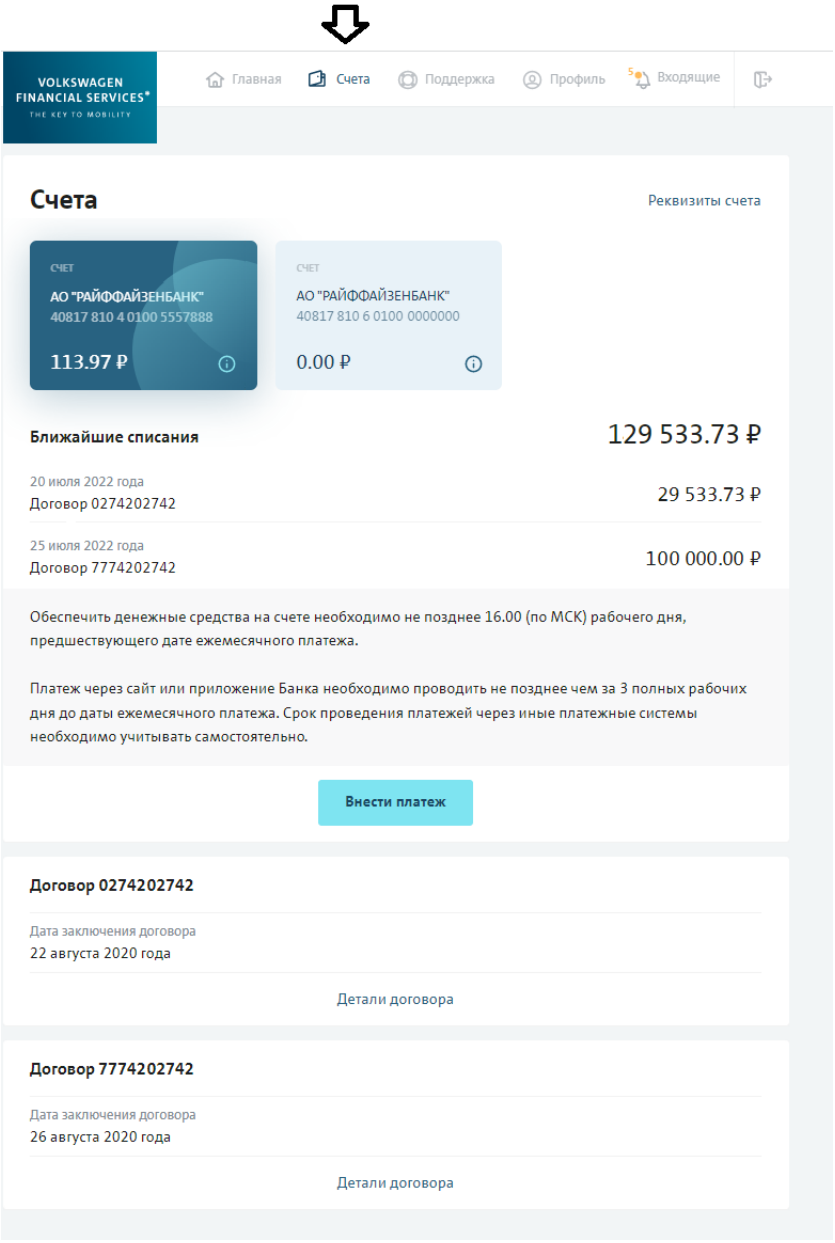
3. Раздел "Счета"

В нижней части страницы МП и в верхней части ЛК доступен переход в раздел «Счета».

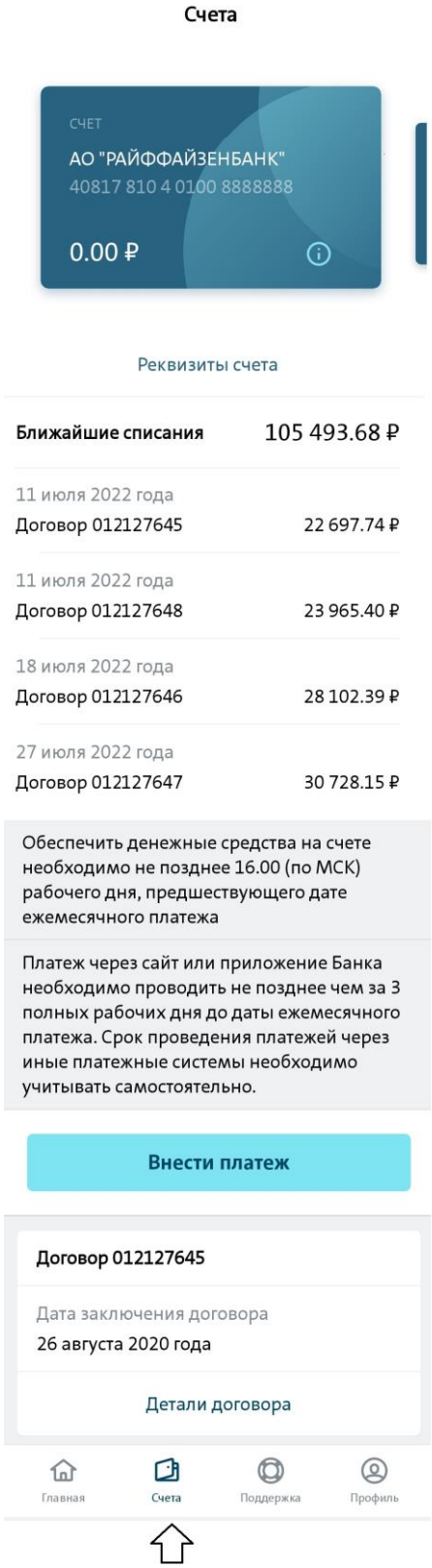
Счет для погашения кредита открывается Клиенту в выбранном Банке-партнере (БП), который указывается в кредитном договоре. Счета в ООО «Фольксваген Банк Рус» не открываются Клиентам.

Поиск и отображение счетов погашения выполняется только для договоров в статусе «Предоставлен»/ «Просрочка»/ «Договор расторгнут»/ «Решение суда». В случаях, если со счета в БП снята авторизация, данные по счету не отображаются.

Переход в раздел "Счета" в ЛК:



Переход в раздел "Счета" в МП:



3.1. Карточки со счетами погашения

Для каждого счета погашения отображается отдельная карточка и относящиеся к счету данные, перемещение между карточками осуществляется перелистыванием (на МП) или кликом на карточку (в ЛК).

На карточке указано:

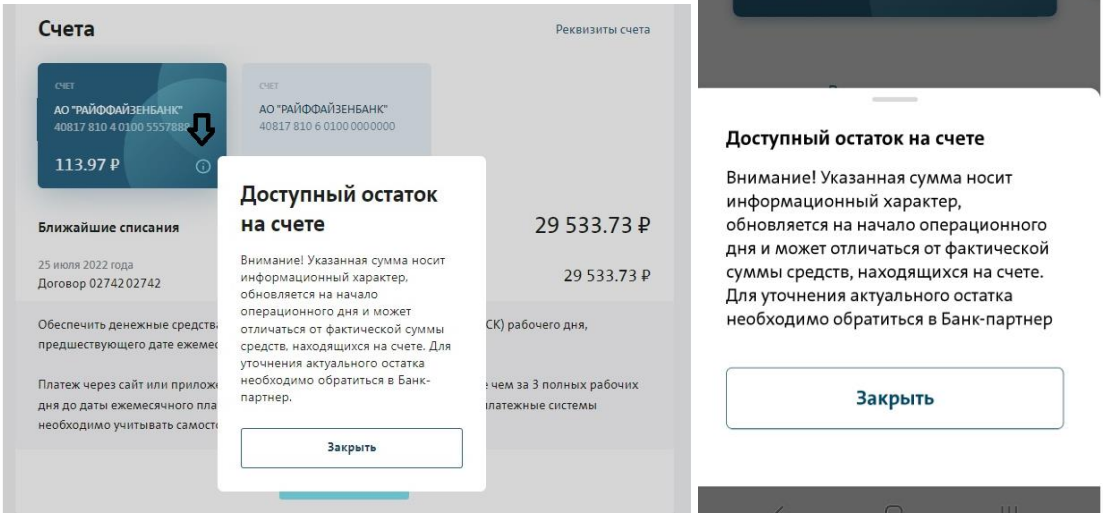
- Наименование Банка-партнера, в котором открыт счет
- Номер счета
- Сумма остатка на счете на текущую дату (на начало операционного дня). Может быть нулевой или отрицательной (при наличии ограничений по счету).
- Рядом с остатком отображается знак подсказки (i). Текст подсказки «Доступный остаток на счете. Внимание! Указанная сумма носит информационный характер, обновляется на начало операционного дня и может отличаться от фактической суммы средств, находящихся на счете. Для уточнения актуального остатка необходимо обратиться в Банк-партнер»

Количество карточек = количество счетов по действующим договорам. Если у Пользователя несколько счетов – отображается несколько карточек. Если к нескольким договорам открыт один и тот же счет, то выводится одна карточка счета в рамках всех договоров.

Данные по счету в ЛК/МП:

Заголовок подсказки: "Доступный остаток на счете"

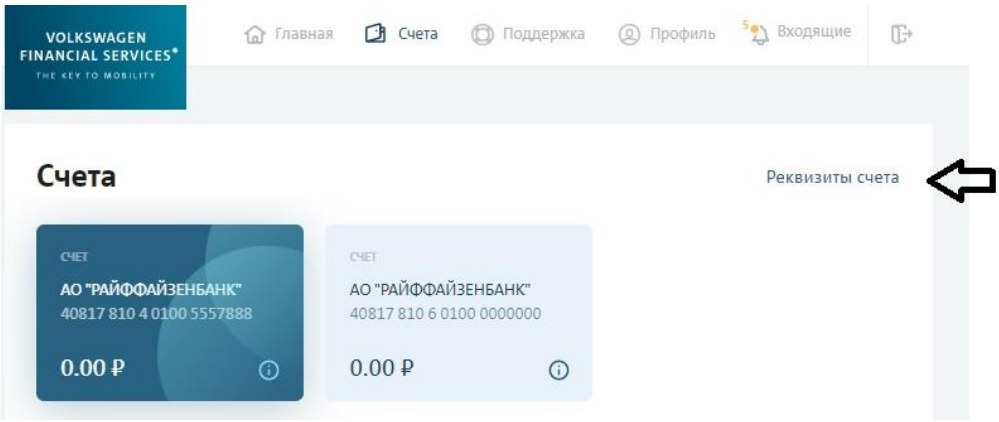
Текст подсказки: "Внимание! Указанная сумма носит информационный характер, обновляется на начало операционного дня и может отличаться от фактической суммы средств, находящихся на счете. Для уточнения актуального остатка необходимо обратиться в Банк-партнер."



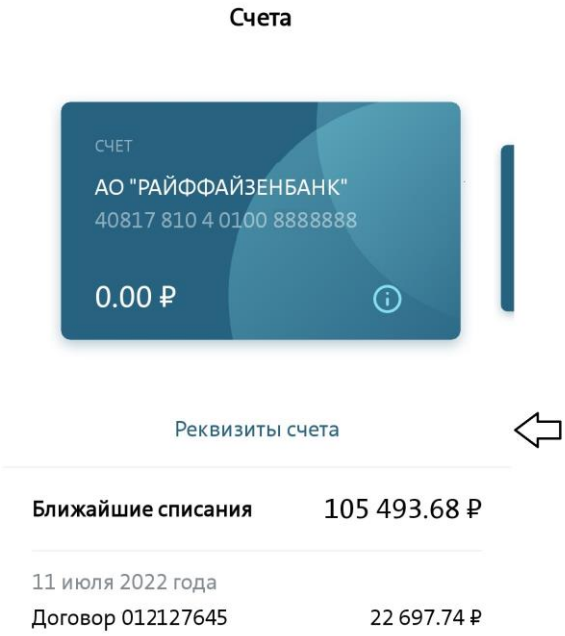
3.2. Реквизиты счета погашения

Кнопка «Реквизиты счета» располагается под каждой карточкой в ЛК/МП.

Реквизиты в ЛК:

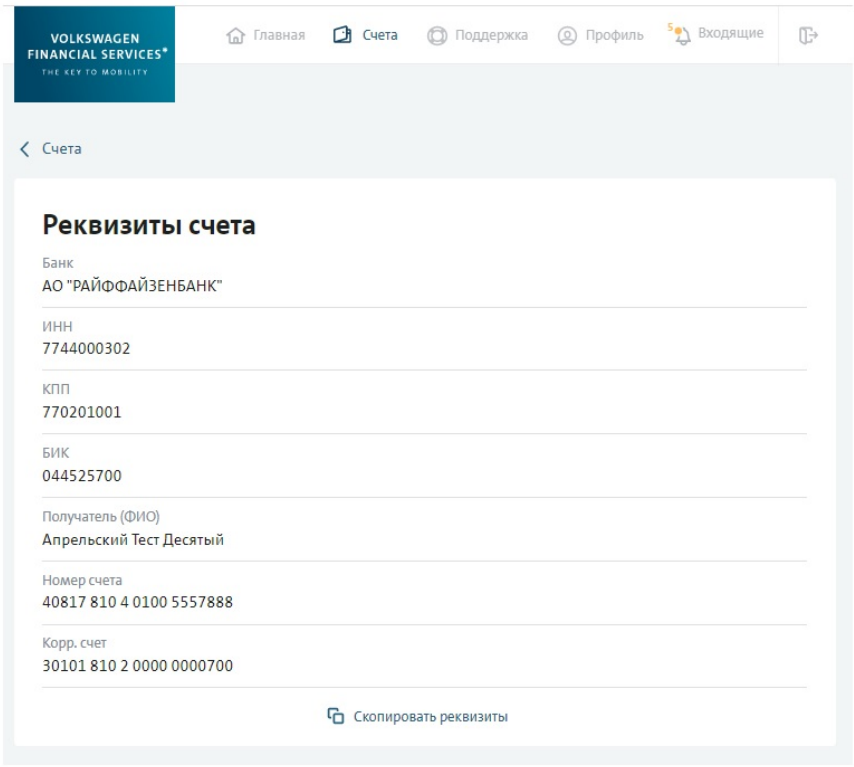


Реквизиты в МП:

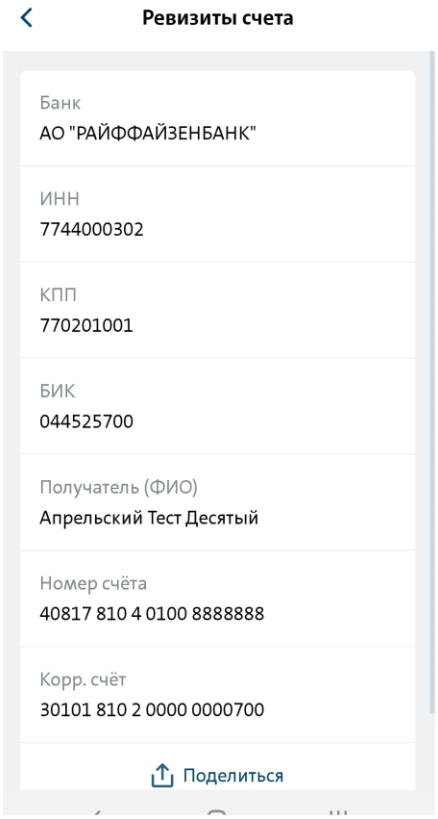


При нажатии на нее происходит переход на экран «Реквизиты счета», на котором отражаются все реквизиты счета с возможностью их копирования в буфер.

Реквизиты в ЛК:



Реквизиты в МП:

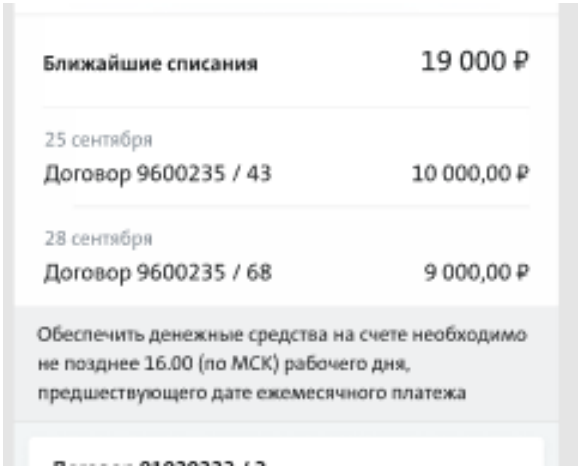


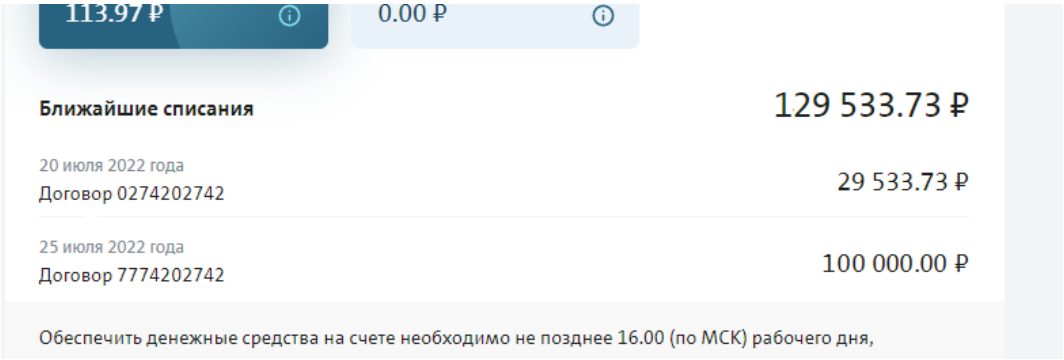
3.3. Ближайшие списания

Блок «Ближайшие списания» отображается под карточкой выбранного счета, если по данному счету среди привязанных к нему договоров нет ни одного в статусе «Просрочка»/ «Решение суда»:

- из графиков договоров, привязанных к выбранному счету, выбираются платежи с ближайшей к текущей дате датой погашения (платежи за текущий день не учитываются)
- если не найден ни один ближайший платеж, блок не отображается
- выбранные платежи сортируются по дате платежа, затем по номеру договора
- платежи в одну дату по одному договору (например, плановый и остаточный суммируются)
- данные для отображения: построчно дата платежа, номер договора, сумма платежа + общая сумма всех отобранных платежей
- так же в блоке «Ближайшие списания» отображается статичный текст: «Обеспечить денежные средства на счете необходимо не позднее 16.00 (по московскому времени) рабочего дня, предшествующего дате ежемесячного платежа»

Ближайшие списания в графике в МП/ЛК:

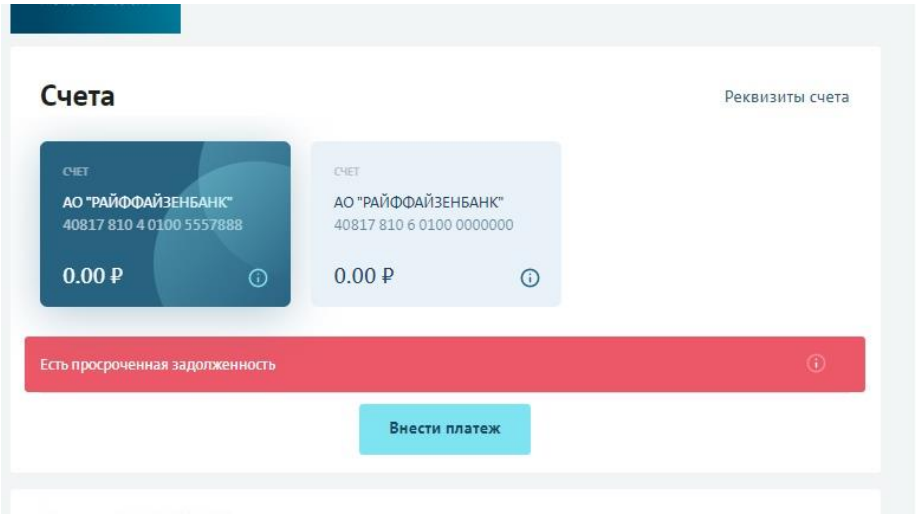


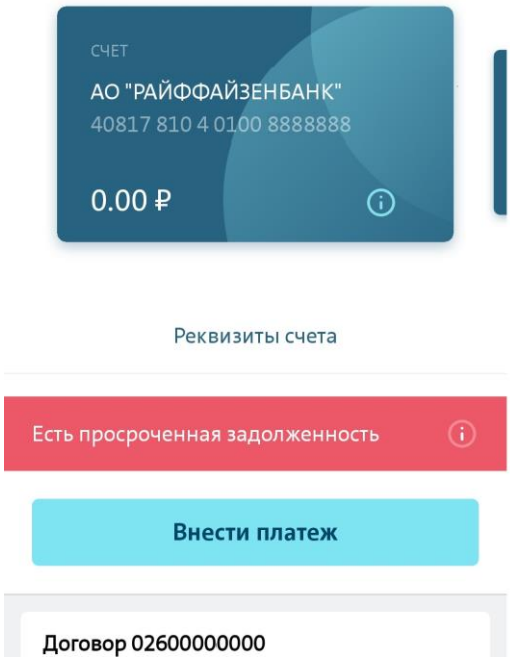


3.4. Сообщение о просроченной задолженности

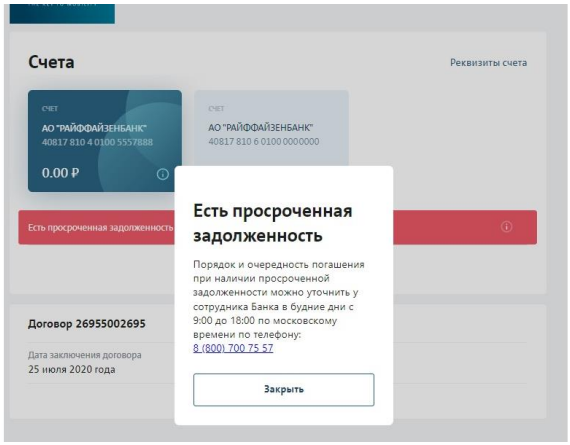
Если по отображаемому счету погашения среди связанных с ним договоров есть хоть один в статусе Просрочка / Решение суда, вместо блока «Ближайшие списания» под карточкой счета отображается красный блок со статичным текстом "Есть просроченная задолженность"

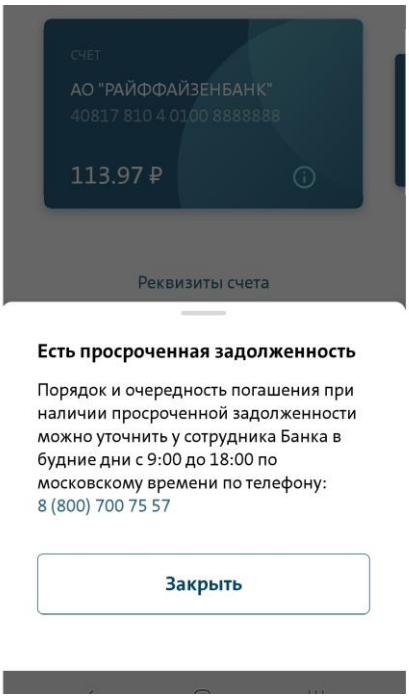
Данные по счету в ЛК/МП:





При нажатии на знак подсказки «i» в ЛК/МП:





В тексте отображается:

Заголовок сообщения	Текст сообщения
"Есть просроченная задолженность"	"Порядок и очередность погашения при наличии просроченной задолженности можно уточнить у сотрудника Банка в будние дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени по телефону: 8 (800) 700 75 57" Номер телефона кликабельный, при нажатии предлагается переход к установленным на устройстве Пользователя программам осуществления телефонных звонков.

3.5. Связанные со счетом погашения кредиты

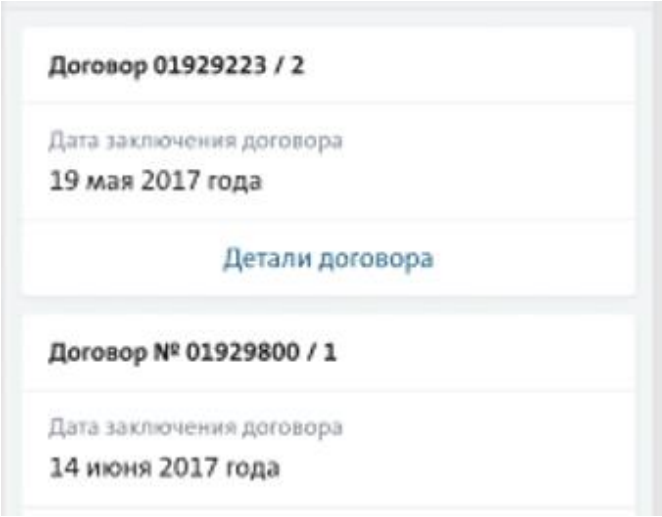
Для отображаемого счета погашения также выводится набор блоков с привязанными к нему договорами, находящимися в статусе «Предоставлен»/ «Просрочка»/ «Договор расторгнут»/ «Решение суда».

В каждом блоке с договором указано: номер договора, дата заключения договора.

Сортировка блоков – по номеру договора.

При нажатии на кнопку «Детали договора» осуществляется переход к экрану «Детали договора».

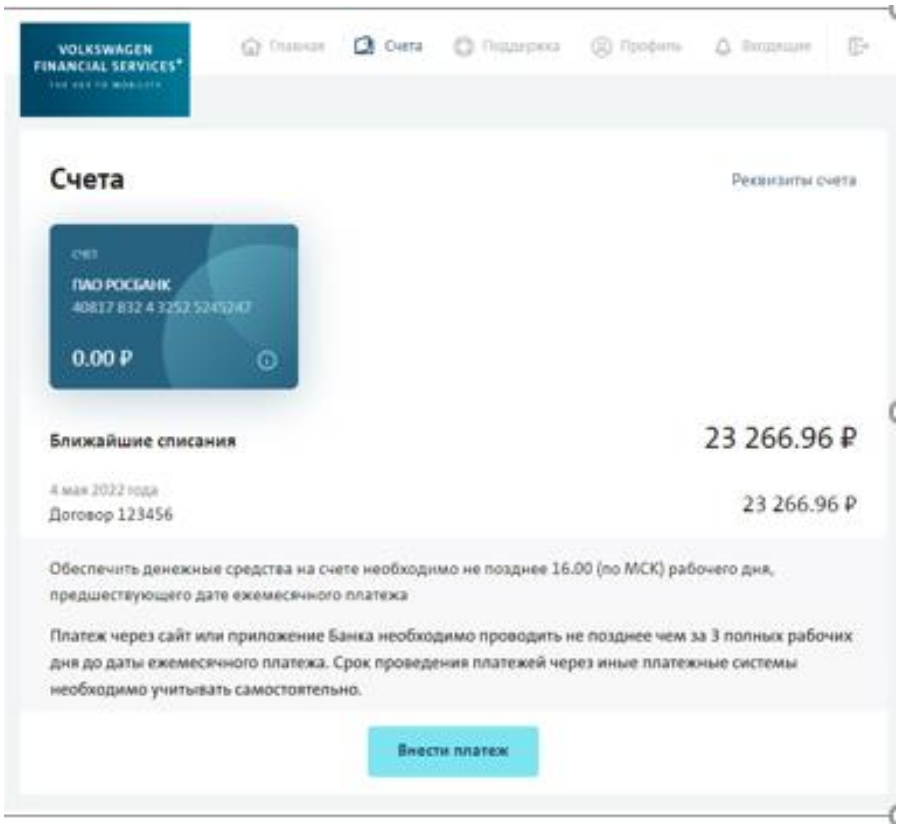
Если переход к экрану «Детали договора» осуществлялся из раздела «Счета», то обратный возврат с экрана «Детали договора» осуществляется в раздел «Счета».



3.6. Кнопка "Внести платеж"

Кнопка «Внести платеж» активна, если среди привязанных к счету договоров есть хоть один договор в статусе «Предоставлен»/ «Просрочка»/ «Договор расторгнут»/ «Решение суда». С помощью нее можно перевести денежные средства с карты любого Банка на счет, открытый в Банке-партнере для целей погашения кредита.

Подробное описание данного функционала ЛК/МП описан в разделе «Пополнение счета погашения» настоящей Инструкции.



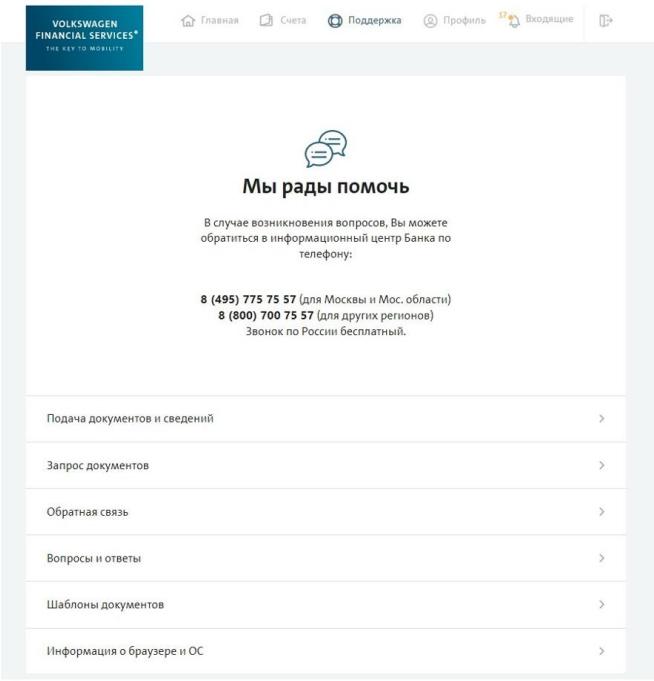
4. Раздел «Поддержка»

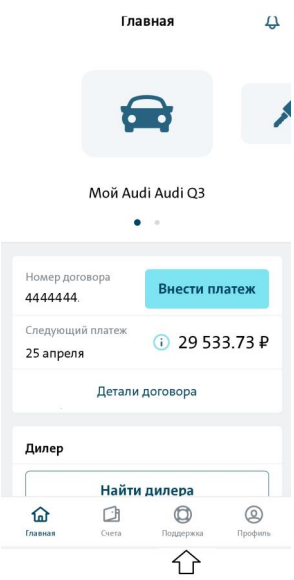
В нижней части страницы МП и в верхней части ЛК доступен переход в раздел «Поддержка».

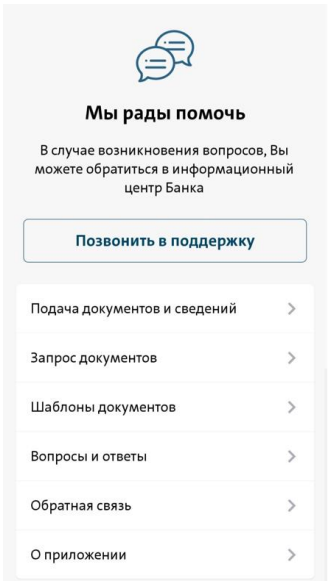
Раздел доступен для всех зарегистрированных Пользователей, вне зависимости от статуса договора

В разделе «Поддержка» доступно в ЛК/МП:

- Подать документы и сведения – предоставить в Банк полис КАСКО на очередной год обслуживания кредита
- Запросить документы – получить справки и печатную форму графика платежей
- Вопросы и ответы – уточнить ответы на часто задаваемые вопросы
- Шаблоны документов – скачать формы необходимых документов/ заявлений
- Обратная связь – направить в Банк обращение
- Информация о браузере и ОС (операционной системе)/о приложении

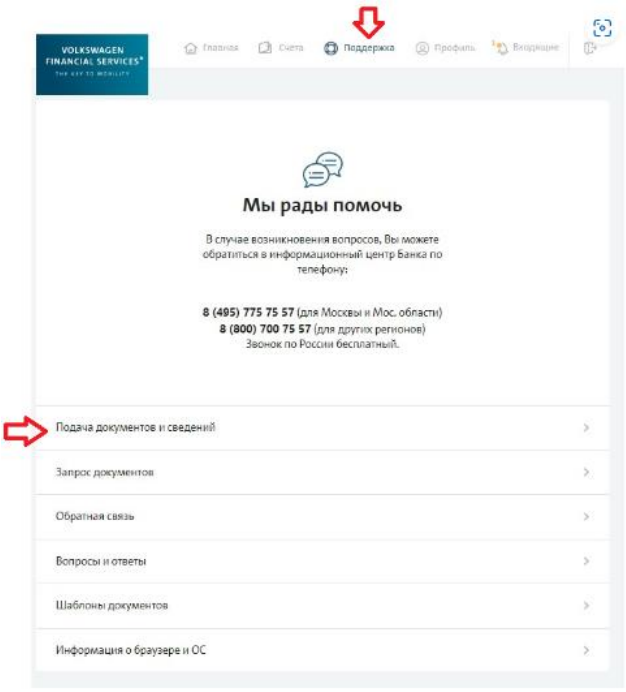


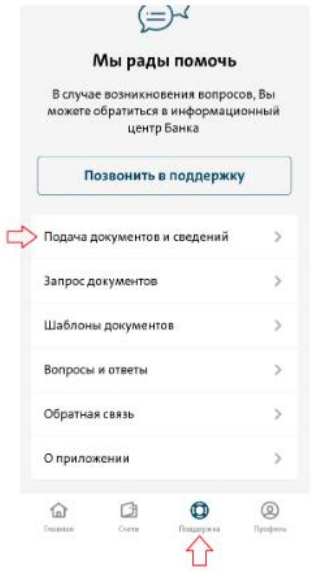


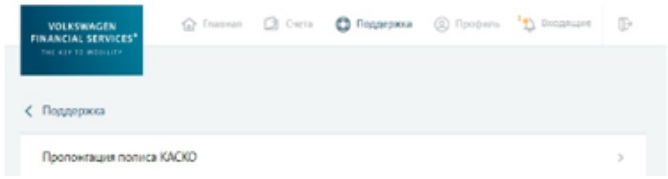


4.1. Подача документов и сведений

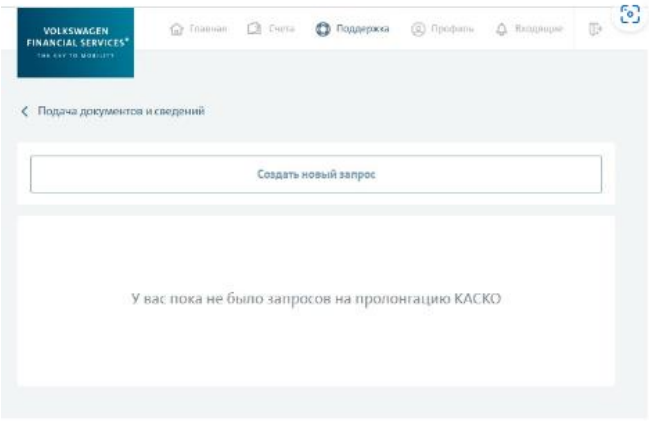
В разделе «Поддержка» размещен подраздел «Подача документов и сведений», в котором реализована возможность предоставления в Банк полиса КАСКО на очередной год обслуживания кредита:

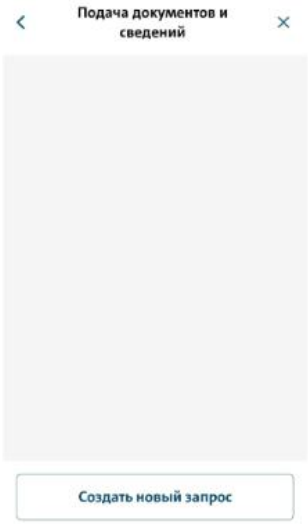






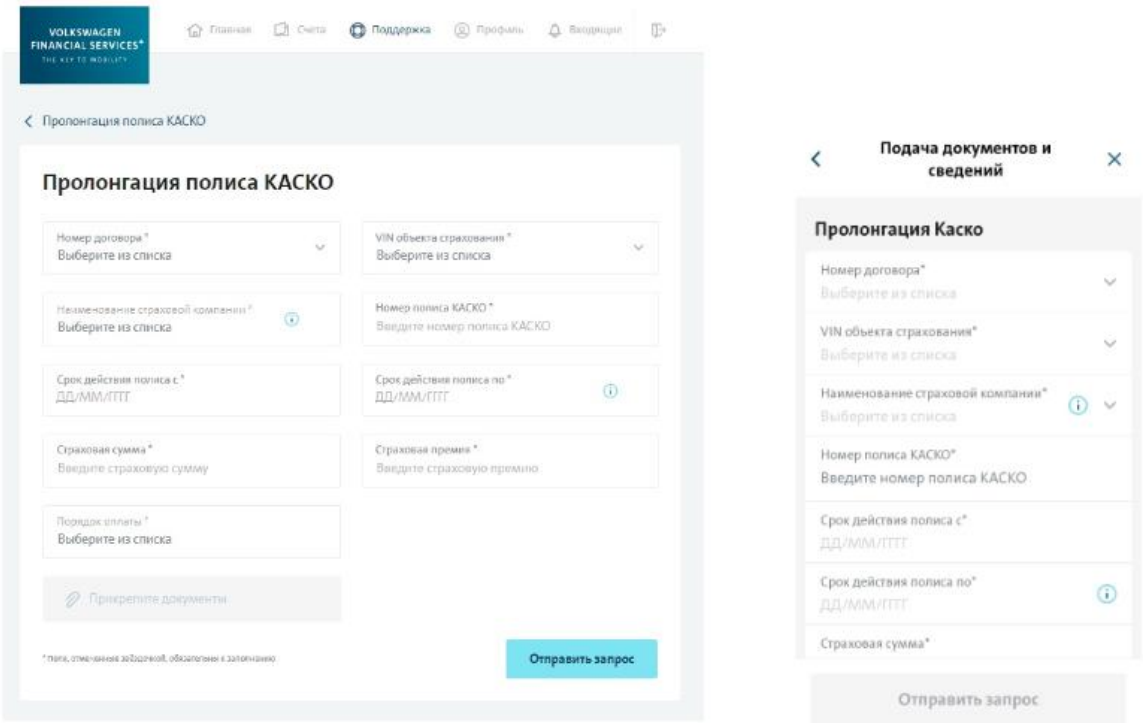
В данном подразделе после выбора соответствующего типа документов или сведений, можно просмотреть историю ранее поданных запросов или оформить новый по кнопке «Создать новый запрос»:



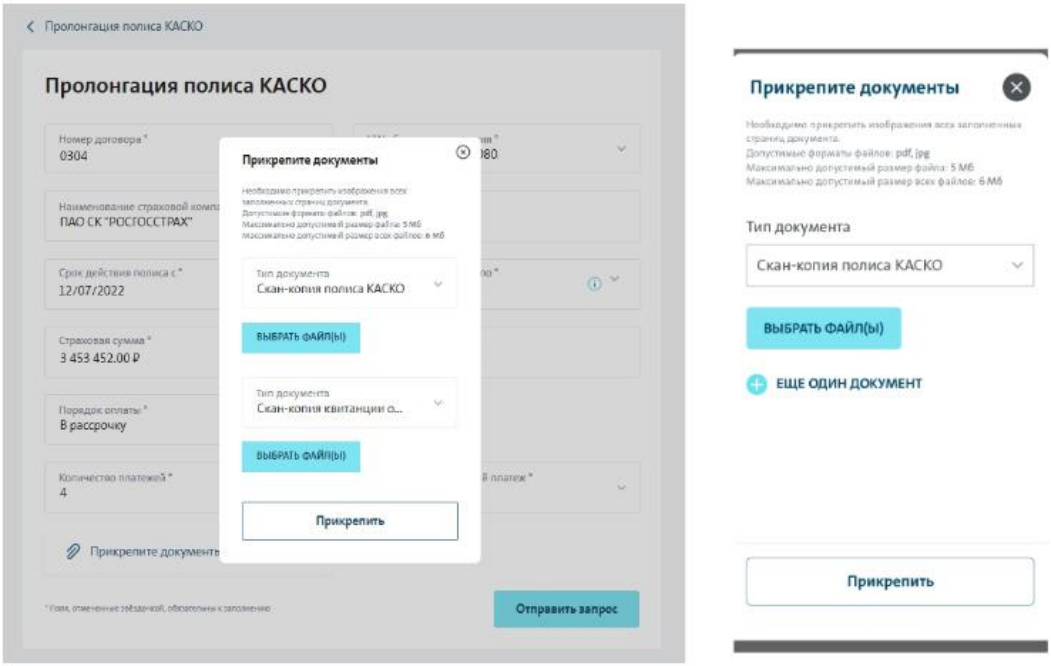


4.1.1. Предоставление в Банк полиса КАСКО

При нажатии кнопки «Создать новый запрос», откроется форма для заполнения данных нового полиса КАСКО:



При нажатии кнопки «Прикрепить документы», откроется форма прикрепления документов:



Требования к заполнению форм:

Поле	Описание
Номер договора	По умолчанию не заполнено, обязательное.

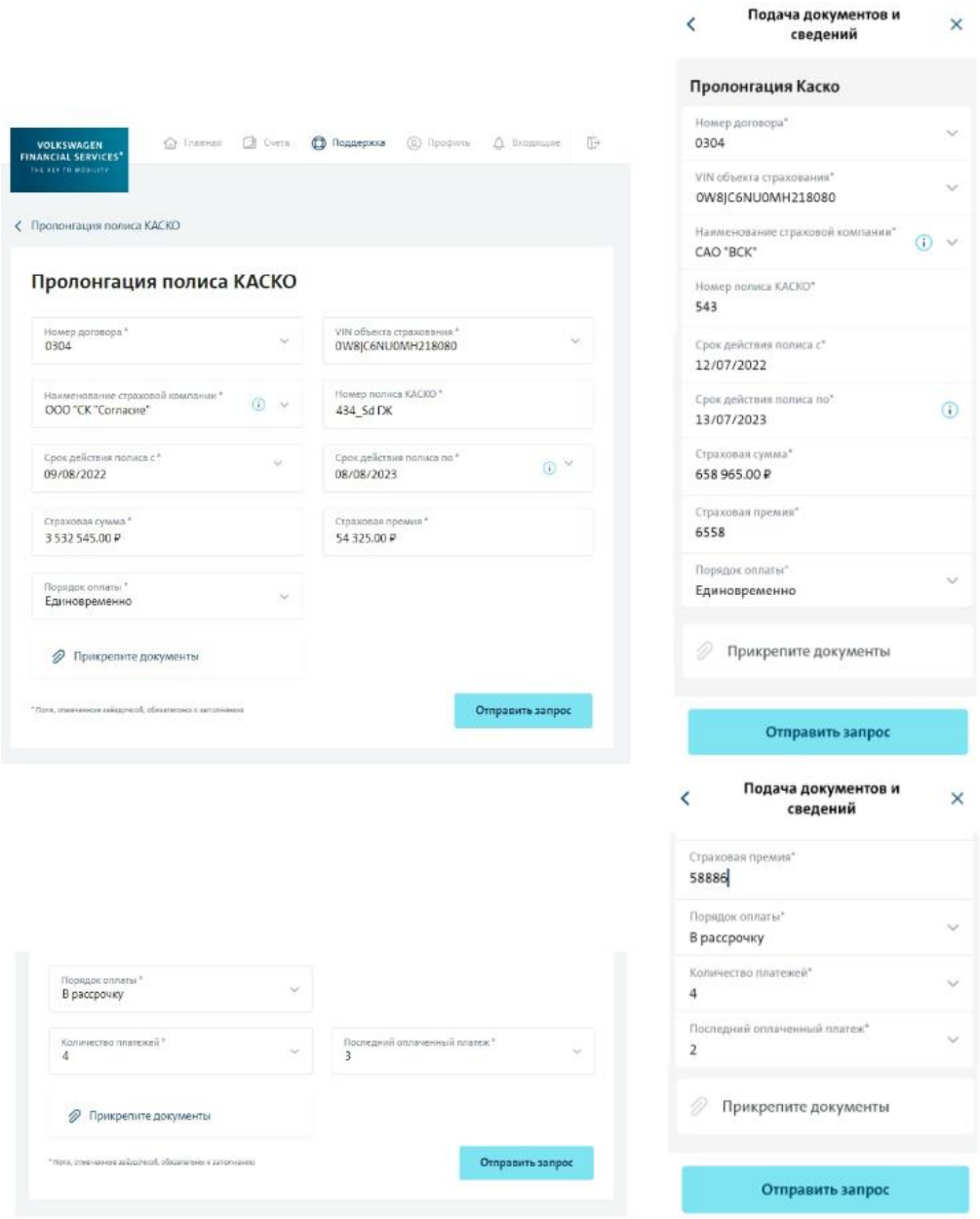
	Заполнение осуществляется путем выбора из предложенного списка кредитного договора, в рамках которого осуществляется предоставление полиса КАСКО в Банк. Для выбора доступны кредитные договоры, находящиеся в статусах «Предоставлен» и «Просрочка». Можно выбрать либо номер договора, либо VIN транспортного средства. Если выбран номер договора – автоматически заполняется VIN, если выбран VIN – номер договора.
VIN объекта страхования	По умолчанию не заполнено, обязательное. Заполняется автоматически (если заполнен номер кредитного договора), либо может быть выбран из предлагаемого списка VIN (содержит перечень VIN из кредитных договоров, находящихся в статусах «Предоставлен» и «Просрочка»).
Наименование страховой компании	По умолчанию не заполнено, обязательное. Заполняется путем выбора из предложенного списка аккредитованных Банком страховых компаний. При вводе наименования предлагаемый список динамически отфильтровывается. В случае, если компания не включена в список аккредитованных Банком, необходимо действовать согласно процедуре, размещенной на сайте Банка: https://bank.vwfs.ru/accreditation
Номер полиса КАСКО	По умолчанию не заполнено, обязательное. Заполняется вручную. Допустимые символы – кириллица, латиница, цифры, знаки препинания, пробел. Минимальное число символов – 2 (кроме пробелов).
Срок действия полиса с	По умолчанию не заполнено, обязательно, выбор из календаря. Не может быть меньше даты начала действия предыдущего полиса КАСКО по выбранному кредитному договору.
Срок действия полиса по	По умолчанию не заполнено, обязательное. Рассчитывается автоматически: «Срок действия полиса по» = «Срок действия полиса с» + 12 месяцев. Можно изменить рассчитанное автоматически значение. При этом выполняется проверка, что значение не менее чем («Срок действия полиса с» + 12 месяцев) и не меньше текущей даты.
Страховая сумма	По умолчанию не заполнено, обязательное. Дробное положительное число, 2 цифры после запятой.
Страховая премия	По умолчанию не заполнено, обязательное. Дробное положительное число, 2 цифры после запятой.
Порядок оплаты	По умолчанию не заполнено, обязательное. Заполняется согласно данным полиса КАСКО путем выбора из предложенного списка, предлагаемые значения: «Единовременно», «В рассрочку».
Количество платежей	По умолчанию не заполнено, обязательное при порядке оплаты "В рассрочку". Отображается, если выбран порядок оплаты "В рассрочку", заполняется согласно данным полиса КАСКО путем выбора из предложенного списка, предлагаемые значения: 2,4,12
Последний оплаченный платеж	По умолчанию не заполнено, обязательное при порядке оплаты "В рассрочку".

	Отображается, если выбран порядок оплаты "В рассрочку", заполняется согласно данным полиса КАСКО путем выбора из предложенного списка, предлагаемые значения зависят от выбранного количества платежей: если кол-во платежей = 12, то в выпадающем списке целые числа от 1 до 12; если кол-во платежей = 4, то в выпадающем списке целые числа от 1 до 4; если кол-во платежей = 2, то в выпадающем списке целые числа от 1 до 2.
Прикрепите документы	На открывшейся форме отображается подсказка с требованиями к прикрепляемым файлам: «Необходимо прикрепить изображения всех заполненных страниц документа. Допустимые форматы файлов: pdf, jpg. Максимально допустимый размер файла: 5 Мб. Максимально допустимый размер всех файлов: 6 Мб». Так же в поле «Тип документа» указывается требуемый по данному запросу документ: при выбранном порядке оплаты «Единовременно» обязательным является тип «Скан-копия полиса КАСКО», при выбранном порядке оплаты «В рассрочку» - «Скан-копия полиса КАСКО» и «Скан-копия квитанции об оплате». Для прикрепления файлов под каждым типом документа необходимо нажать на кнопку «Выбрать файл(ы)» и, в открывшемся стандартном для устройства пользователя окне, выбрать необходимые документы. При выборе каждого документа выполняется проверка на соответствие ограничениям по формату, размеру и общему размеру прикрепленных файлов. При несоответствии отображаются ошибки, некорректный файл выделяется красным и может быть удален нажатием справа от него знака Если форма «Прикрепите документы» будет закрыта без исправления состава прикрепленных файлов, то на общей форме запроса так же будет отображаться сообщение об ошибке. Для корректировки необходимо нажать на кнопку «Прикрепленные документы» и удалить несоответствующие требованиям. Если прикрепленные файлы соответствуют требованиям, на форме «Прикрепите документы» становится доступна кнопка «Прикрепить», при нажатии на которую происходит возврат на первоначальную форму заполнения запроса, на которой вместо кнопки «Прикрепите документы» отображается кнопка «Прикрепленные документы» с указанным количеством прикрепленных файлов. Для просмотра или изменения состава прикрепленных документов необходимо нажать на кнопку «Прикрепленные документы».

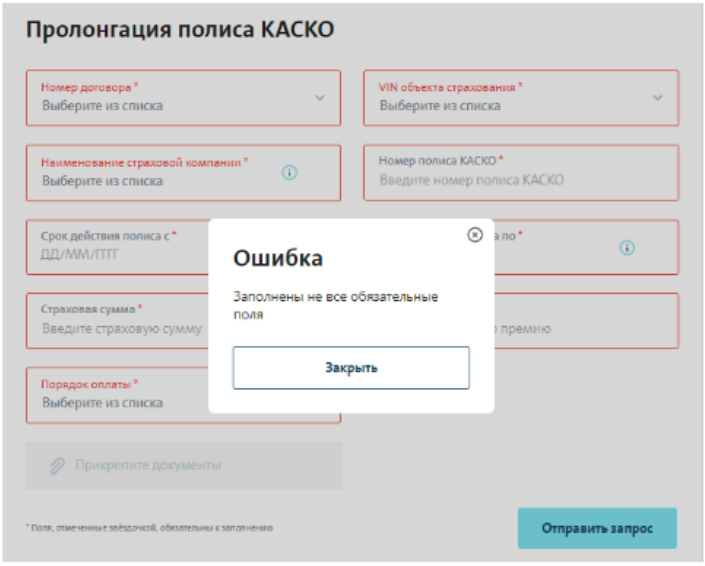
На форме так же расположены подсказки, отображаемые при нажатии на знак :

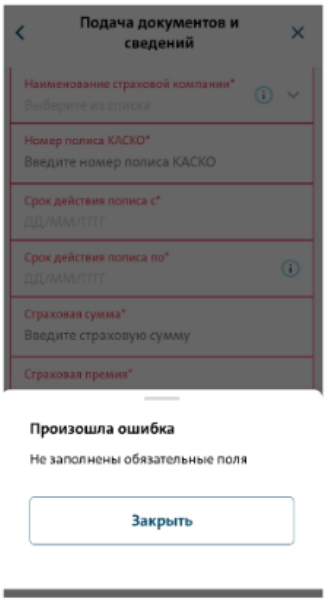
Поле	Заголовок подсказки	Текст подсказки
Наименование страховой компании	Страховая компания	Полис КАСКО должен быть оформлен в страховой компании, соответствующей требованиям Банка и прошедшей процедуру аккредитации.
Срок действия полиса по	Срок действия полиса Каско	Согласно требованиям Банка, срок страхования должен быть не менее 1 года. Полис должен быть действующим на дату предоставления в Банк.

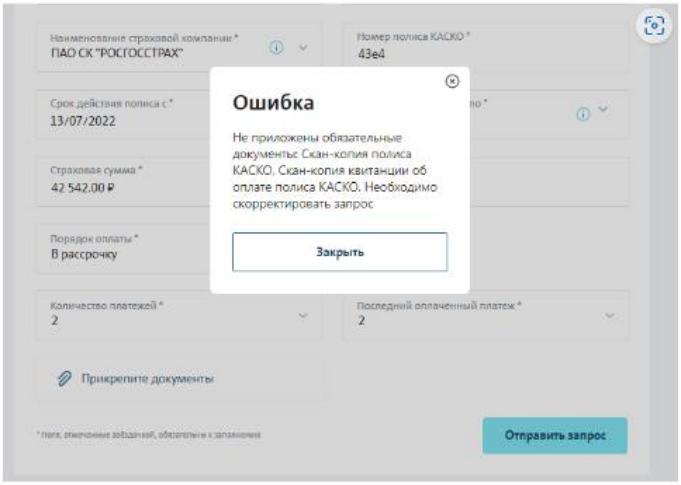
Пример заполненной формы для порядка оплаты «Единовременно» и «В рассрочку»:

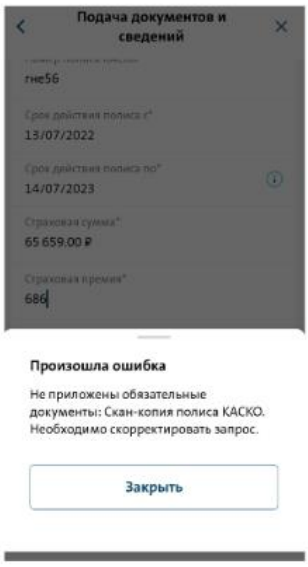


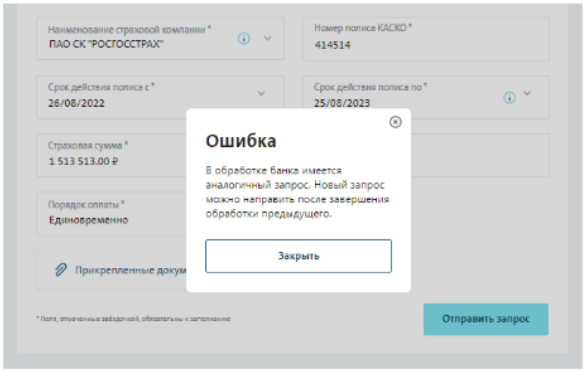
При нажатии на форме запроса кнопки «Отправить запрос» выполняется проверка заполнения обязательных полей, прикрепления обязательных документов каждого типа, а также наличие другого незавершенного запроса на пролонгацию КАСКО по этому же кредитному договору. При ошибке отображаются следующие сообщения (при этом запрос не отправляется в Банк):

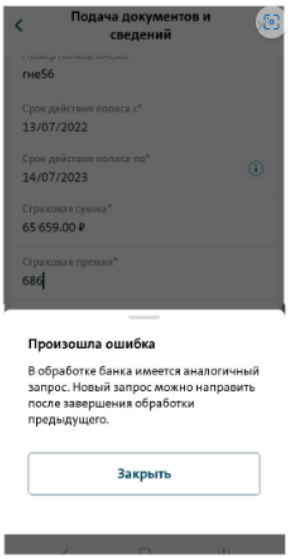

Пролонгация полиса КАСКО
Номер договора *
Выберите из списка
VIN объекта страхования *
Выберите из списка
Наименование страховой компании *
Выберите из списка
Номер полиса КАСКО *
Введите номер полиса КАСКО
Срок действия полиса с *
ДД/ММ/ГГГГ
Страховая сумма *
Введите страховую сумму
Порядок оплаты *
Выберите из списка
Прикрепите документы
* Поля, отмеченные звёздочкой, обязательны к заполнению
Отправить запрос
Ошибка
Заполнены не все обязательные поля
Закрыть


Подача документов и сведений
Наименование страховой компании*
Номер полиса КАСКО*
Введите номер полиса КАСКО
Срок действия полиса с*
ДД/ММ/ГГГГ
Срок действия полиса по*
ДД/ММ/ГГГГ
Страховая сумма*
Введите страховую сумму
Страховая премия*
Произошла ошибка
Не заполнены обязательные поля
Закрыть

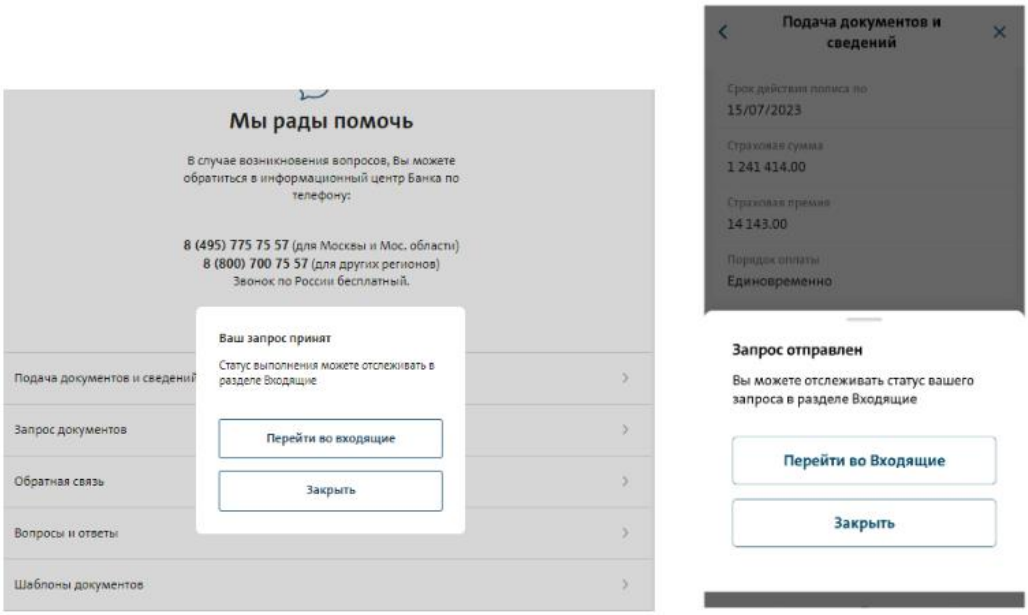

Наименование страховой компании *
ПАО СК "РОСГОССТРАХ"
Номер полиса КАСКО *
43e4
Срок действия полиса с *
13/07/2022
Страховая сумма *
42 542.00 ₽
Порядок оплаты *
В рассрочку
Количество платежей *
2
Последний оплаченный платеж *
2
Прикрепите документы
* Поля, отмеченные звёздочкой, обязательны к заполнению
Отправить запрос
Ошибка
Не приложены обязательные документы: Скан-копия полиса КАСКО, Скан-копия квитанции об оплате полиса КАСКО. Необходимо скорректировать запрос
Закрыть


Подача документов и сведений
гне56
Срок действия полиса с*
13/07/2022
Срок действия полиса по*
14/07/2023
Страховая сумма*
65 659.00 ₽
Страховая премия*
686
Произошла ошибка
Не приложены обязательные документы: Скан-копия полиса КАСКО. Необходимо скорректировать запрос.
Закрыть


Наименование страховой компании *
ПАО СК "РОСГОССТРАХ"
Номер полиса КАСКО *
414514
Срок действия полиса с *
26/08/2022
Срок действия полиса по *
25/08/2023
Страховая сумма *
1 513 513.00 ₽
Порядок оплаты *
Единовременно
Прикрепленные докум
* Поля, отмеченные звёздочкой, обязательны к заполнению
Отправить запрос
Ошибка
В обработке банка имеется аналогичный запрос. Новый запрос можно направить после завершения обработки предыдущего.
Закрыть


Подача документов и сведений
гне56
Срок действия полиса с*
13/07/2022
Срок действия полиса по*
14/07/2023
Страховая сумма*
65 659.00 ₽
Страховая премия*
686
Произошла ошибка
В обработке банка имеется аналогичный запрос. Новый запрос можно направить после завершения обработки предыдущего.
Закрыть

При успешном прохождении всех проверок, запрос направляется в Банк и отображается информационное сообщение:

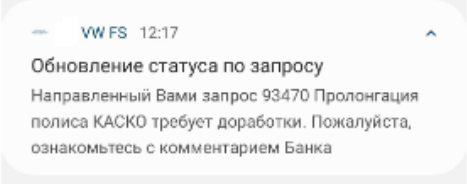


При нажатии кнопки «Перейти во Входящие» выполняется открытие раздела «Входящие», где отображается краткая карточка поданного запроса. Просмотр всех деталей запроса доступен только через раздел «Поддержка». Направленный в Банк запрос имеет статус «Новый запрос».

4.1.2. Обработка предоставленных документов и сведений Банком

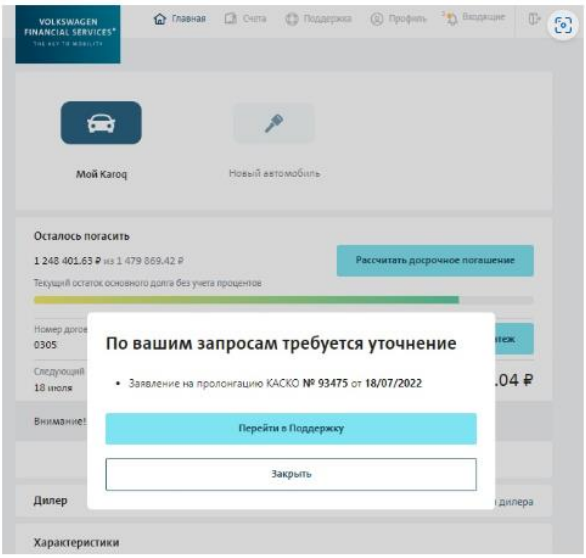
При обработке предоставленных документов и сведений, Банк может направить сообщение о необходимости уточнения по запросу.

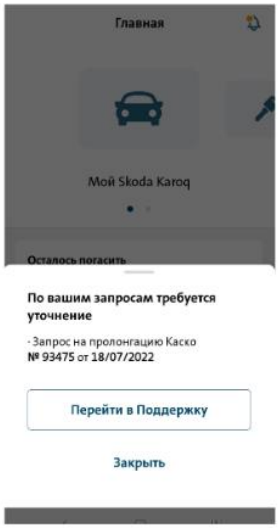
В этом случае, если Пользователь авторизован в мобильном приложении, и на устройстве разрешена доставка push-уведомлений приложением ООО "Фольксваген Банк РУС", на мобильное устройство пользователя поступит push -уведомление о требующем уточнения запросе:



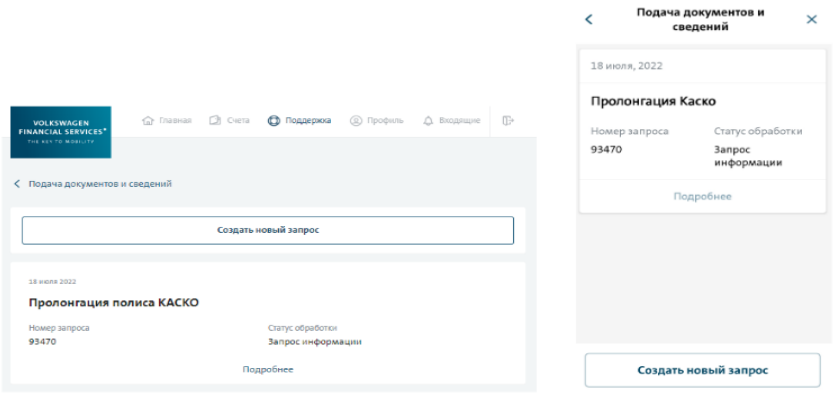
При нажатии на данное push-уведомление, открывается форма входа в мобильное приложение, и после успешного входа открывается детальная карточка запроса в разделе «Поддержка».

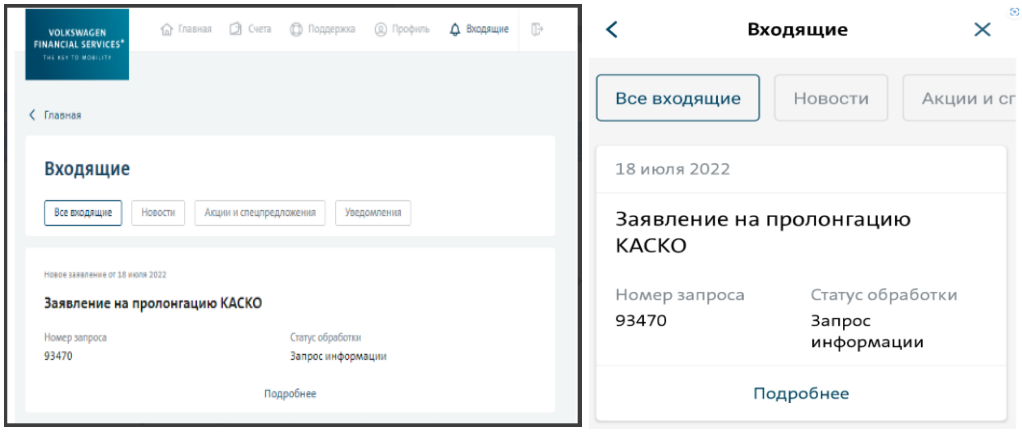
Так же при входе в ЛК/МП будет отображаться всплывающее окно с сообщением о наличии запросов, требующих уточнения:



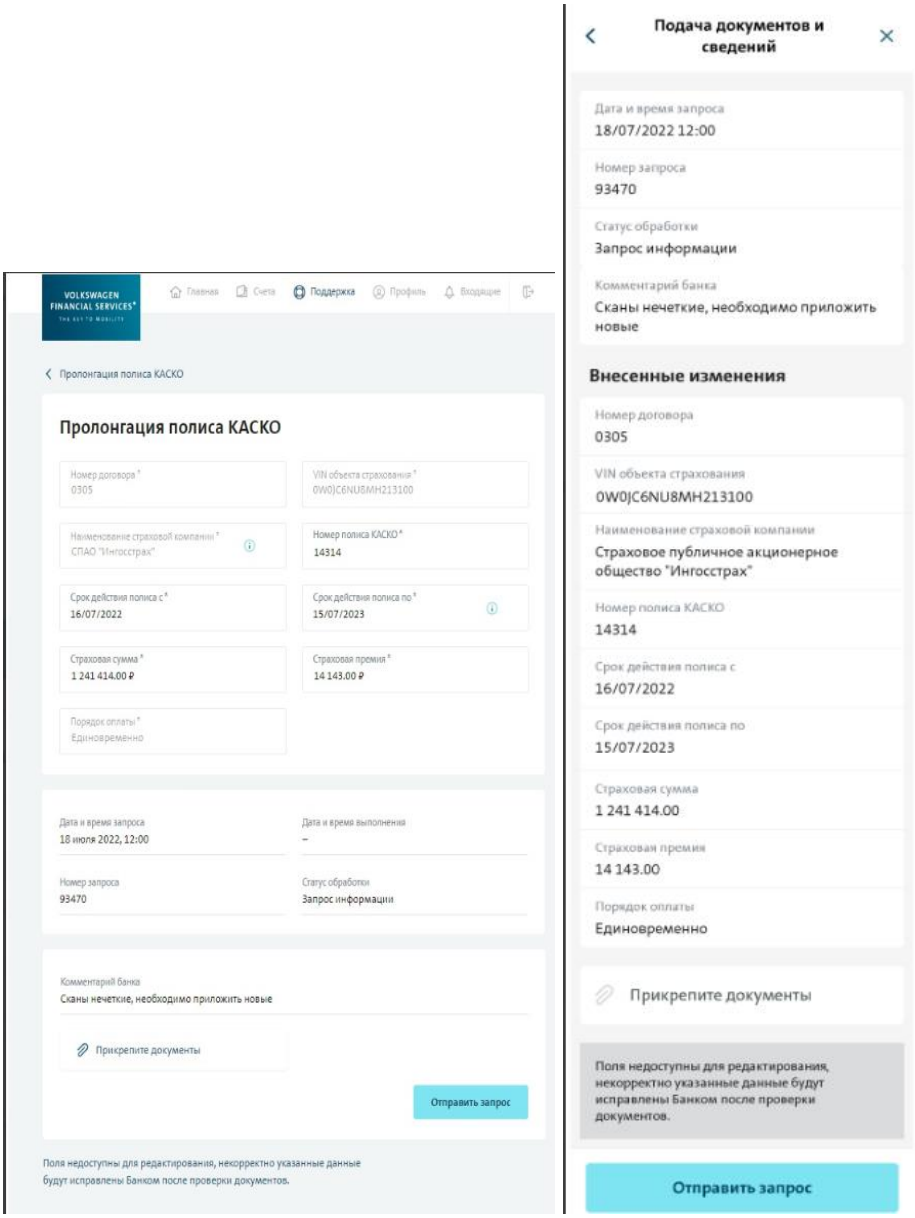


Запросы, требующие уточнения, имеют статус «Запрос информации». На карточке такого запроса в разделе «Входящие» и «Поддержка» отображается обновленный статус, а также по кнопке «Подробнее» доступен комментарий Банка, в котором описана запрашиваемая Банком дополнительная информация:

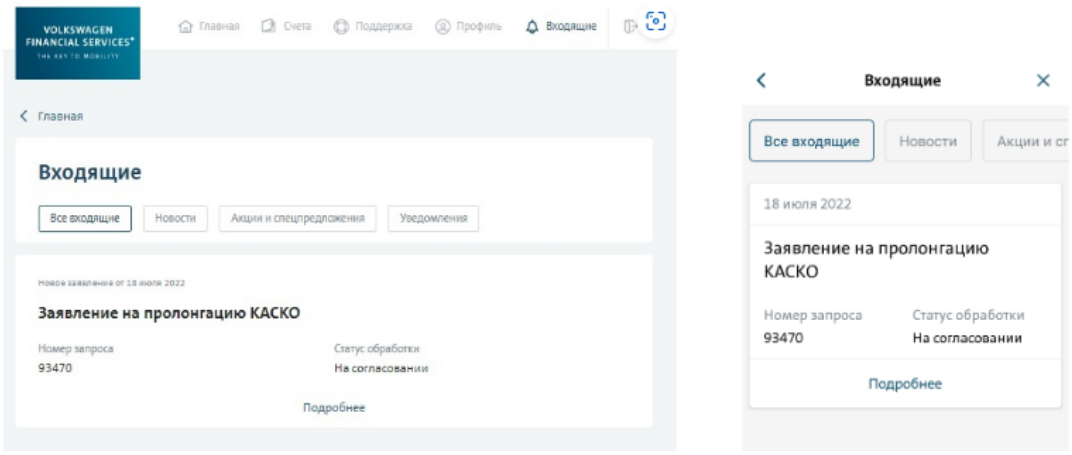




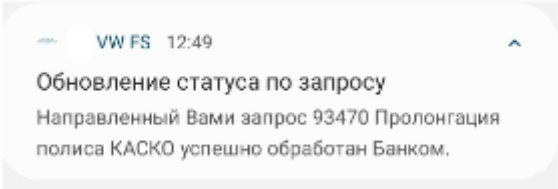
По запросам в статусе «Запрос информации» изменение полей запроса недоступно, возможно только прикрепление запрашиваемых Банком документов. Прикрепить запрашиваемые Банком документы и отправить обновленный запрос, можно только через раздел «Поддержка»:



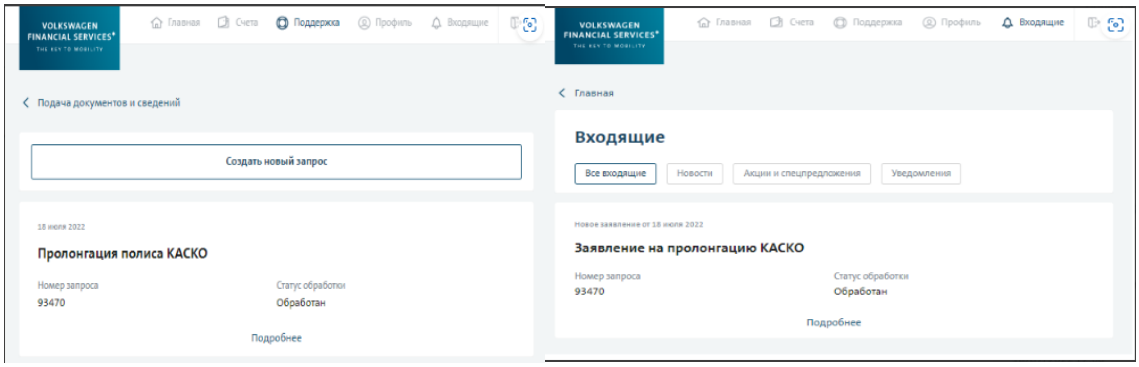
Обновленный запрос переводится в статус «На согласовании»:



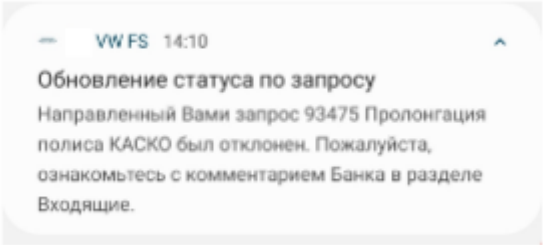
После успешной проверки документов Банком, запрос переводится в статус «Обработан», что означает принятие предоставленной информации Банком. В этом случае, если Пользователь авторизован в мобильном приложении, и на устройстве разрешена доставка push-уведомлений приложением ООО "Фольксваген Банк РУС", на мобильное устройство поступит push-уведомление об успешном завершении обработки запроса:



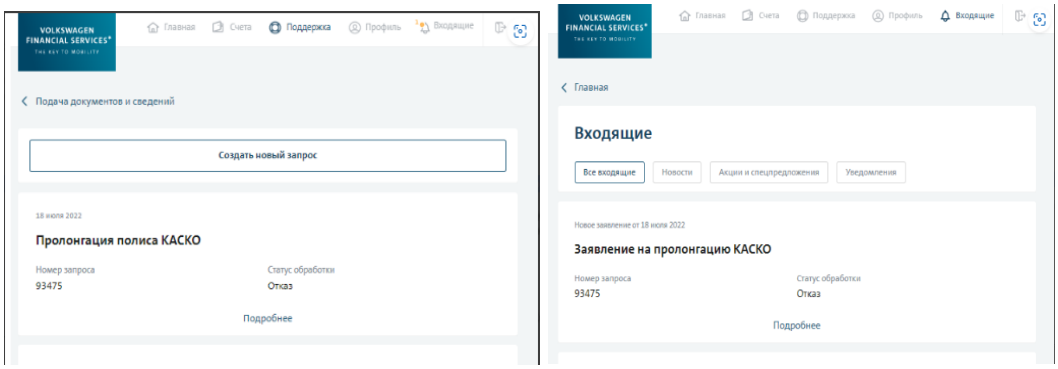
На карточке такого запроса в разделе «Входящие» и «Поддержка» отображается обновленный статус, а также по кнопке «Подробнее» доступны детали обработки запроса:



Если предоставленные документы и сведения не могут быть приняты Банком, запрос переводится в статус «Отказ». В этом случае, если Пользователь авторизован в мобильном приложении, и на устройстве разрешена доставка push-уведомлений приложением ООО "Фольксваген Банк РУС", на мобильное устройство Пользователя поступит push-уведомление об отказе по запросу:



На карточке такого запроса в разделе «Входящие» и «Поддержка» отображается обновленный статус, а также по кнопке «Подробнее» доступен комментарий Банка с причиной отказа:

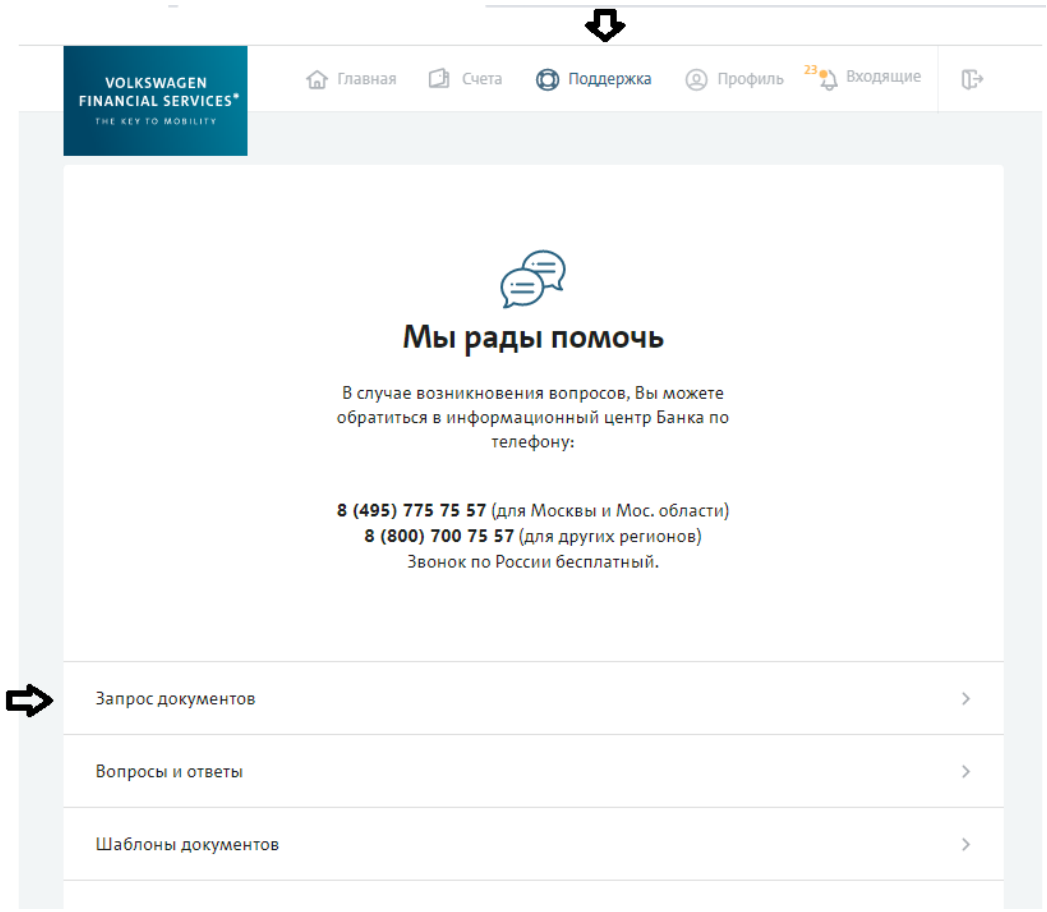


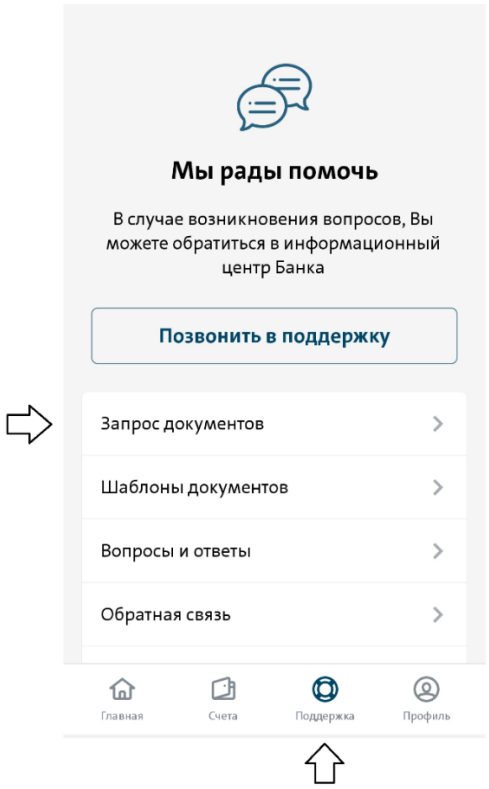
4.2. Запрос документов

Реализована возможность заказа и получения через ЛК/МП справок и печатной формы графика платежей по договору:

- Справка о выплаченных платежах;
- Справка о наличии кредита;
- Справка об остатке задолженности;
- Справка о полном погашении;
- График с учетом платежей

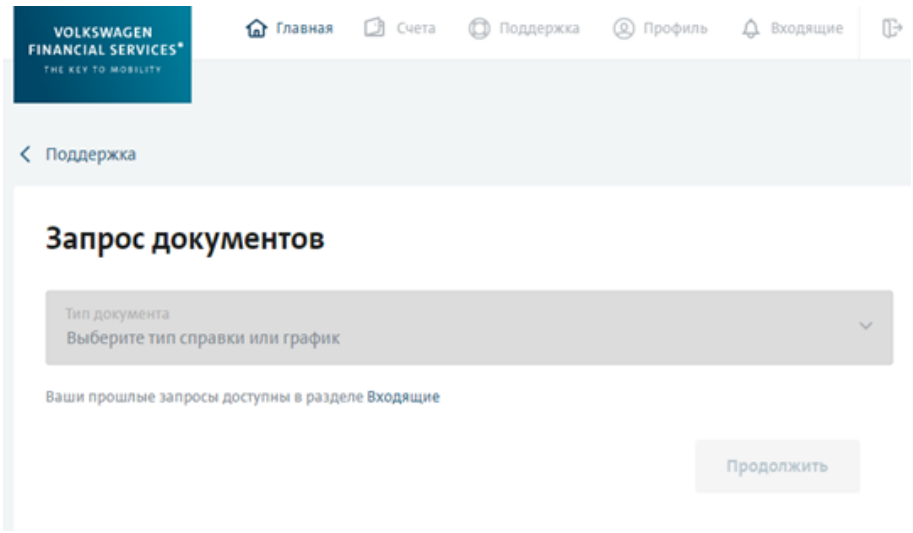
В разделе «Поддержка» размещен подраздел «Запрос документов», в котором необходимо выбрать нужный тип документа и нажать кнопку «Продолжить» в ЛК/МП:

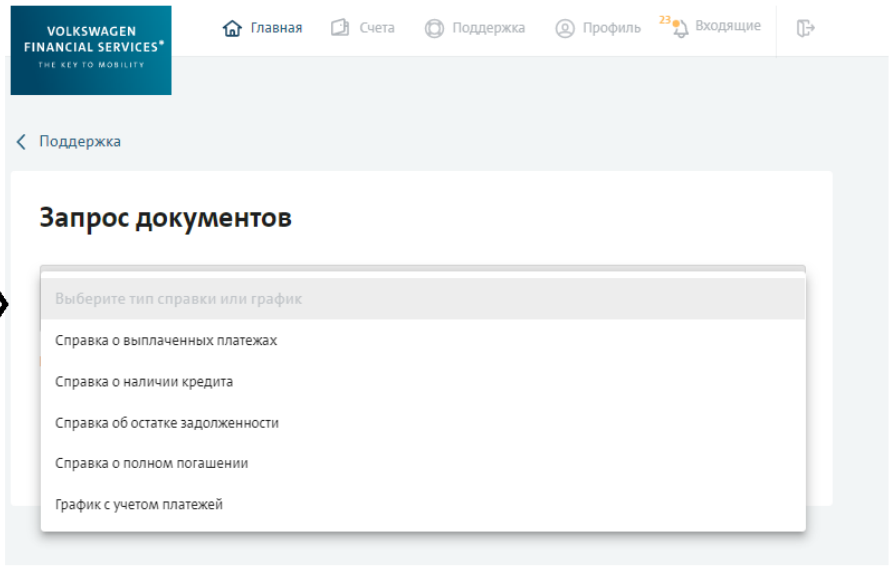


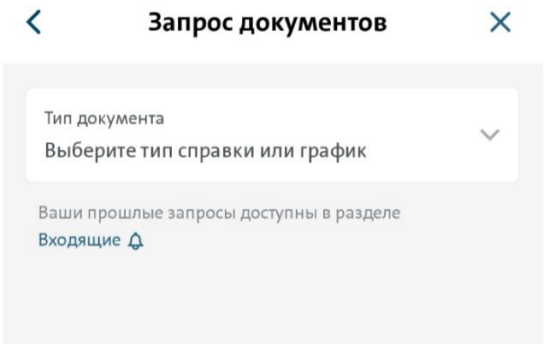


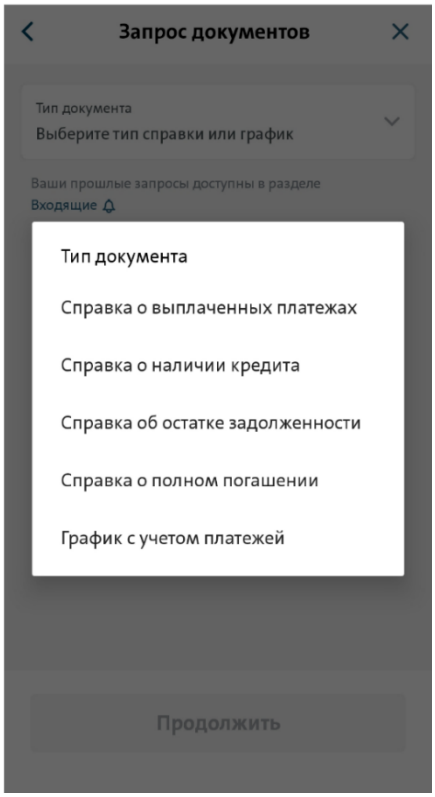
После перехода в данное меню необходимо выбрать нужный тип документа и нажать кнопку «Продолжить»:

Выбор документа в ЛК/МП:

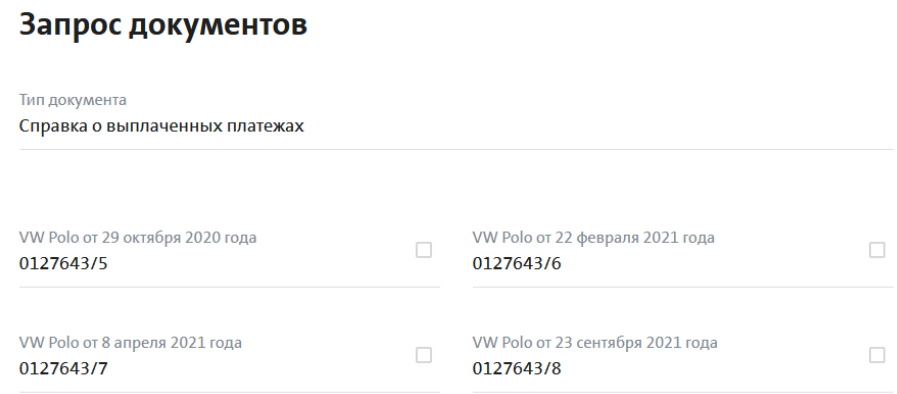


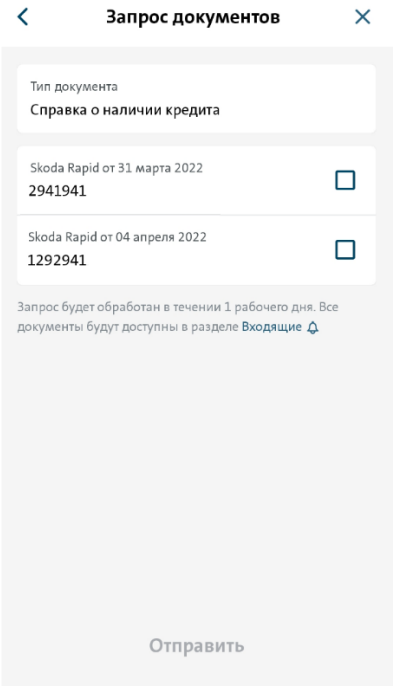






Далее отобразится окно для выбора договоров, по которым необходим документ в ЛК/МП:

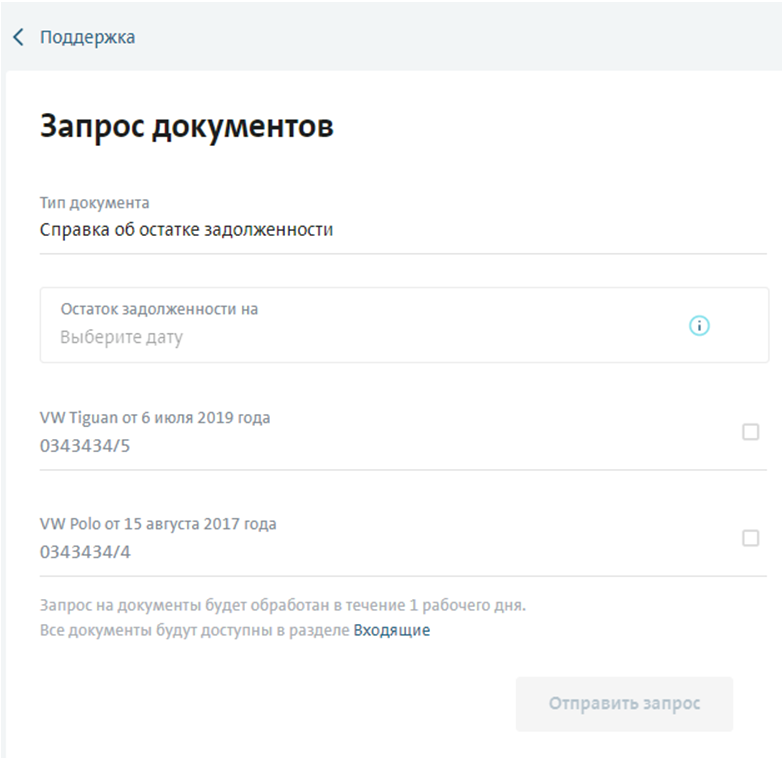


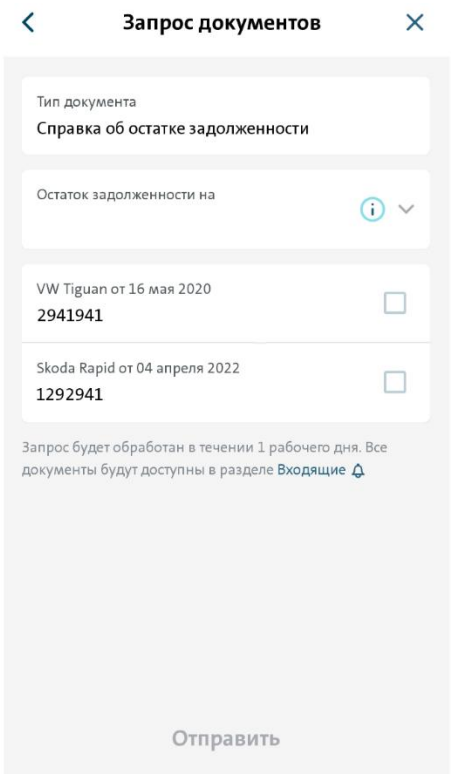


Доступность договора для заказа по нему справки зависит от его статуса:

Тип справки	Статус договора
Справка о выплаченных платежах	Предоставлен/Просрочка/Договор расторгнут/Решение суда/Завершен
Справка об остатке задолженности	Предоставлен/Просрочка/Договор расторгнут/Решение суда/Завершен
Справка о наличии кредита	Предоставлен/Просрочка/Решение суда/Договор расторгнут
Справка о полном погашении	Завершен
График с учетом платежей	Предоставлен/Просрочка/Договор расторгнут/Решение суда/Завершен

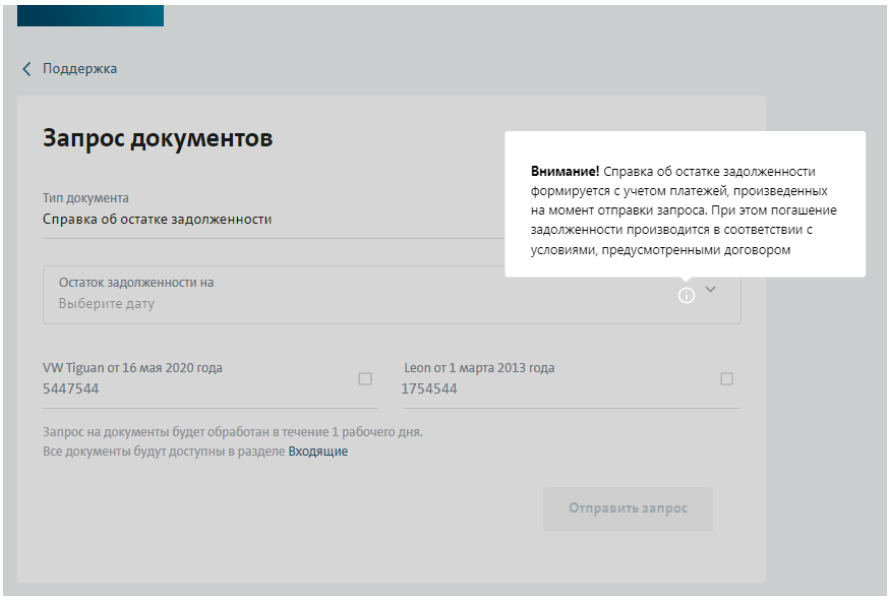
Для формирования справки об остатке задолженности Пользователю дополнительно необходимо выбрать дату в поле **«Остаток задолженности на»**, на которую требуется сформировать справку в ЛК/МП:

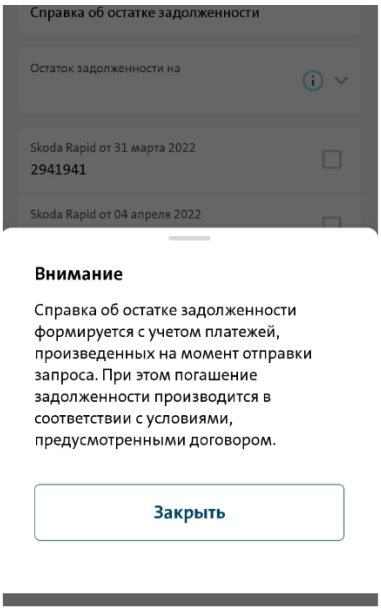




При нажатии на знак подсказки (i) возле поля "Остаток задолженности на" отображается информация в ЛК/МП:

"Внимание! Справка об остатке задолженности формируется с учетом платежей, произведенных на момент отправки запроса. При этом погашение задолженности производится в соответствии с условиями, предусмотренными договором"





При нажатии/клике в поле «Остаток задолженности на» открывается календарь.

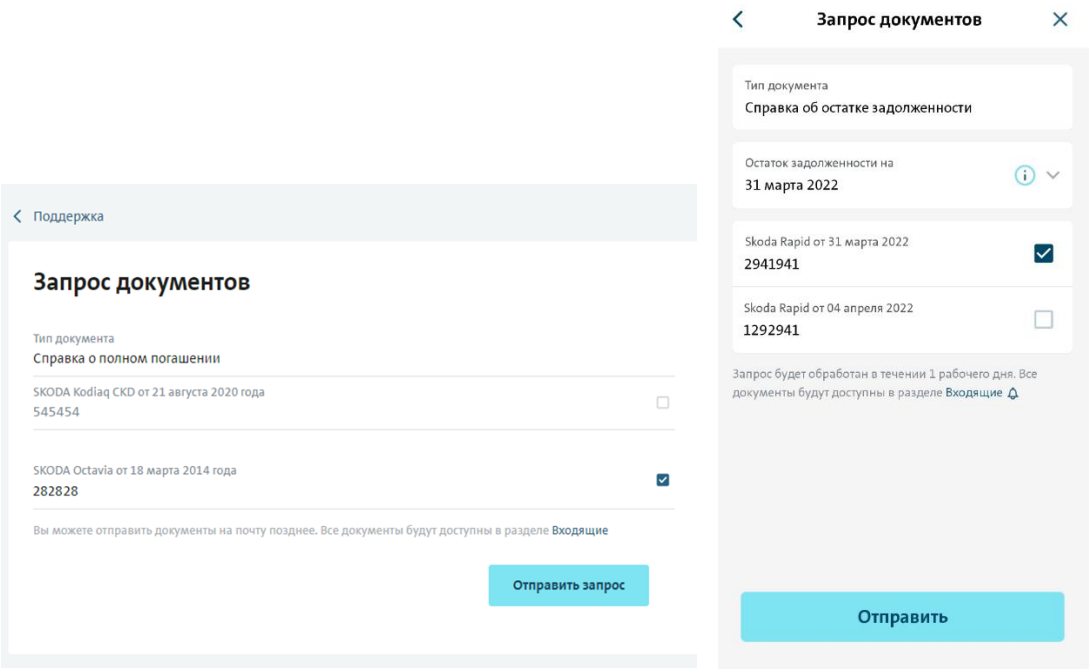
Для выбора доступен следующий период:

- для договоров в статусе «Завершен» - от даты выдачи до даты закрытия кредита, включая обе даты
- для договоров в статусе «Предоставлен» - от даты выдачи до даты ближайшего ежемесячного платежа (в том числе ежемесячный платеж, попадающий на текущую дату), включая обе даты
- для договоров в статусе «Просрочка»/ «Договор расторгнут»/ «Решение суда» - от даты выдачи до текущей даты, включая обе даты

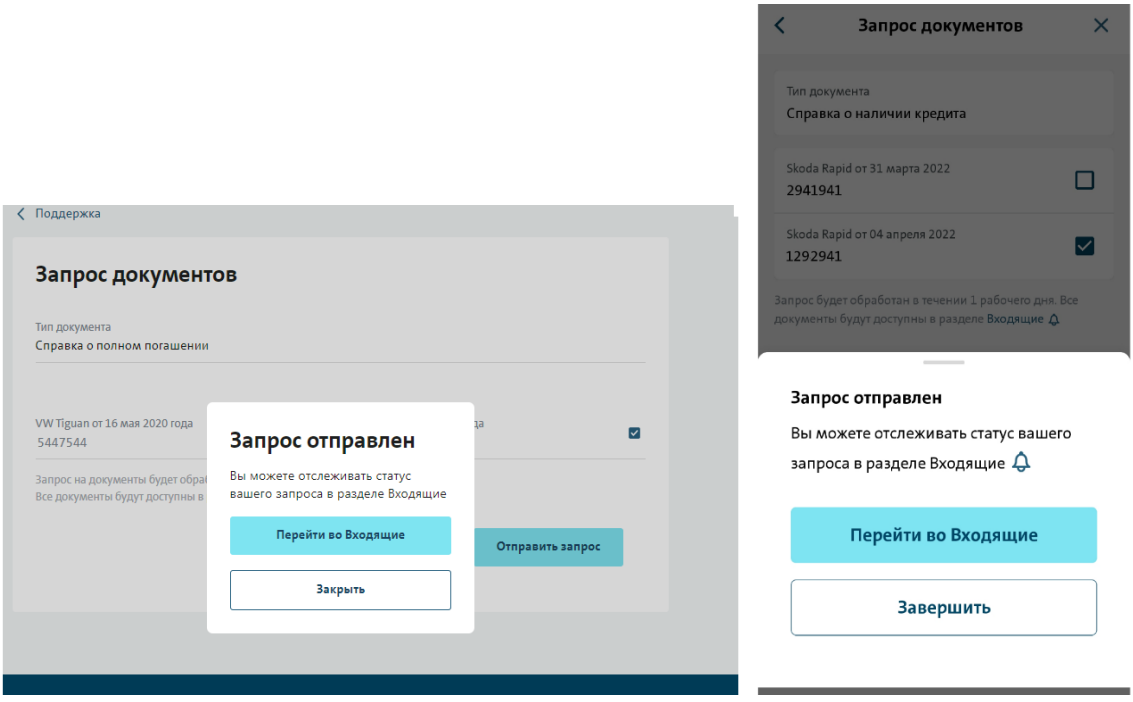
Если у Клиента несколько договоров, в календаре период формируется общий (т.е. от наименьшей из доступных по всем договорам даты до набольшей). При выборе даты контролируется допустимость даты для заказа справки по выбранным договорам (то есть от момента действия самого раннего договора до момента действия самого позднего договора).

После указания даты, для выбора становится доступен перечень только тех договоров, по которым указанная дата соответствует разрешенному для договора периоду.

После выбора договоров становится доступной кнопка «Отправить запрос» в ЛК/МП:



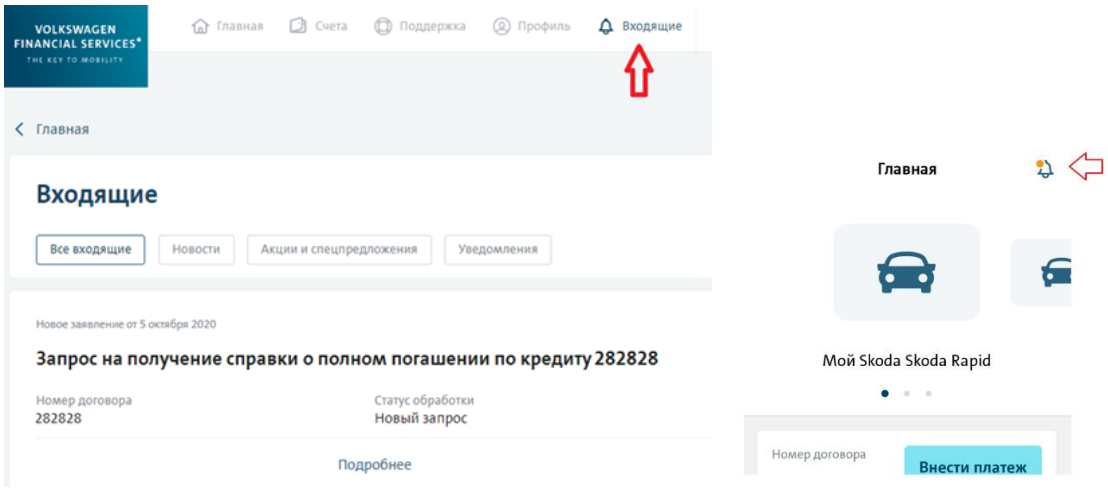
После отправки запроса отображается информационное окно в ЛК/МП:



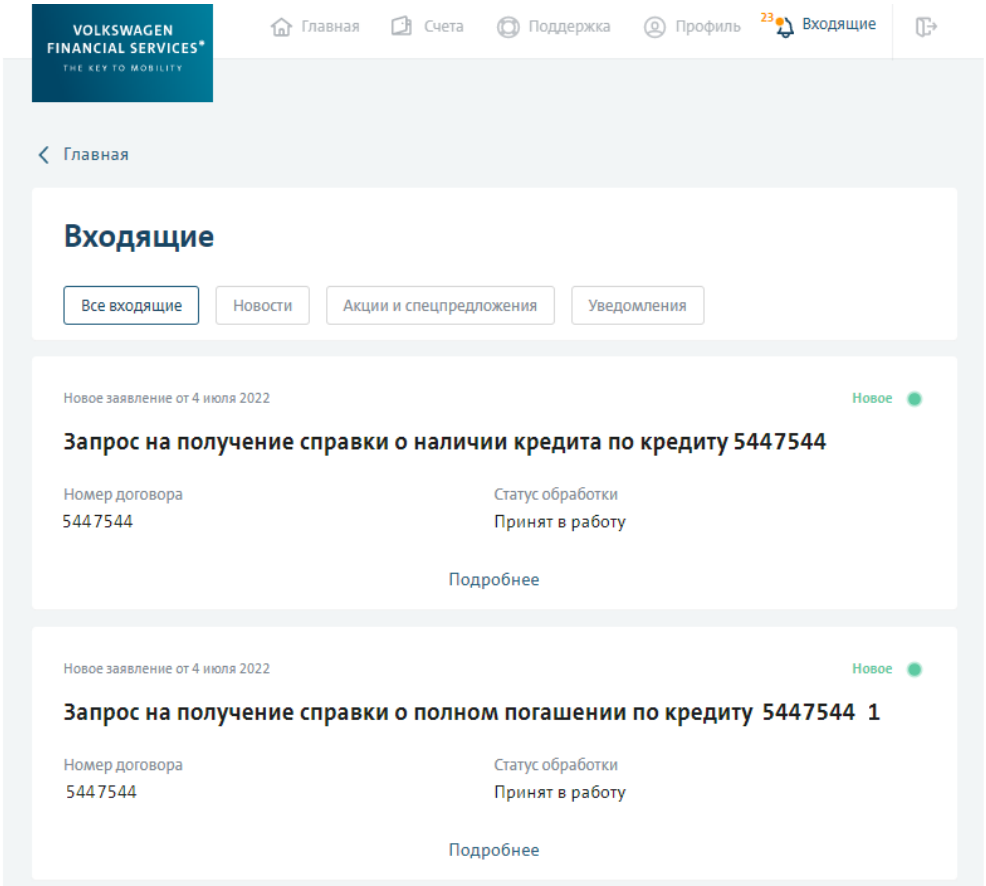
После отправки запроса система автоматически формирует запрашиваемый документ.

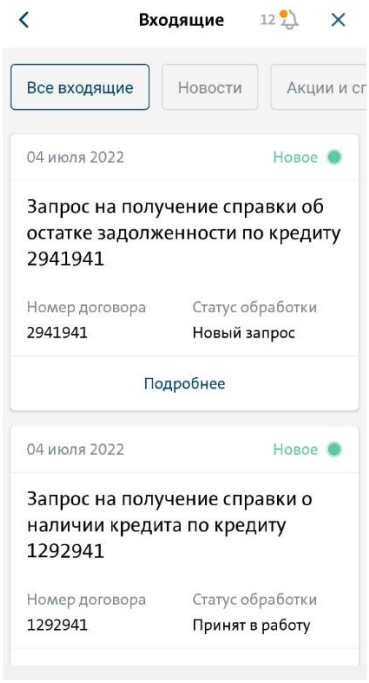
Статус обработки запроса можно отслеживать в разделе «Входящие»:

Раздел «Входящие» в ЛК/МП:



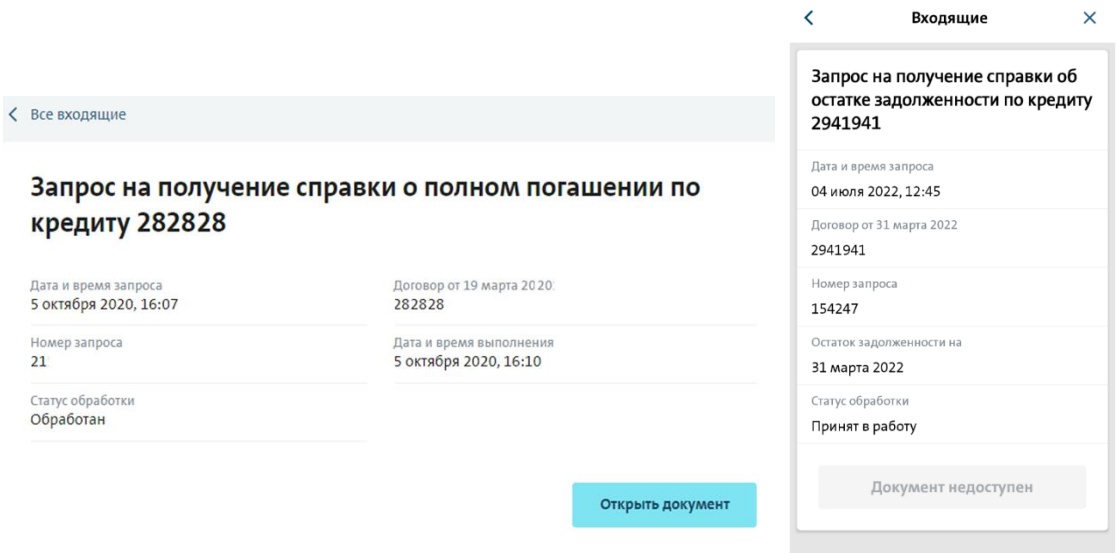
При нажатии «Подробнее» в разделе «Входящие» можно просмотреть детальную информацию по запросу в ЛК/МП:





После успешного формирования документа, запрос отображается в статусе «Обработан», при этом становится доступной кнопка «Открыть документ», при нажатии на которую документ открывается в формате pdf. Если документ не открывается, тогда необходимо обратиться на горячую линию Банка

Форма в МП:

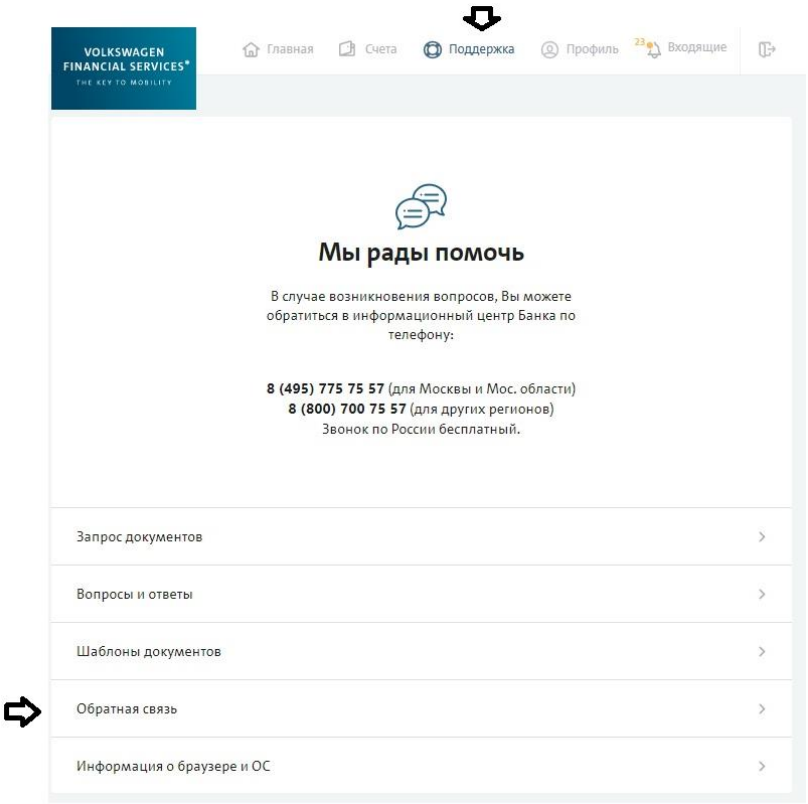


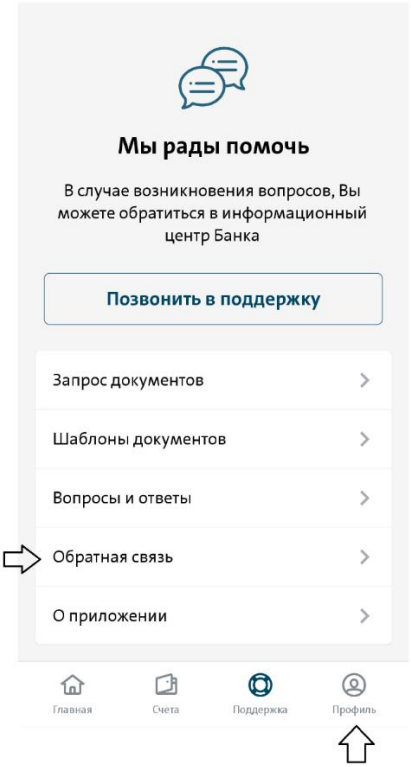
Средствами своего компьютера/телефона Пользователь может сохранить, переслать, распечатать сформированный документ.

4.3. Обратная связь (обращения)

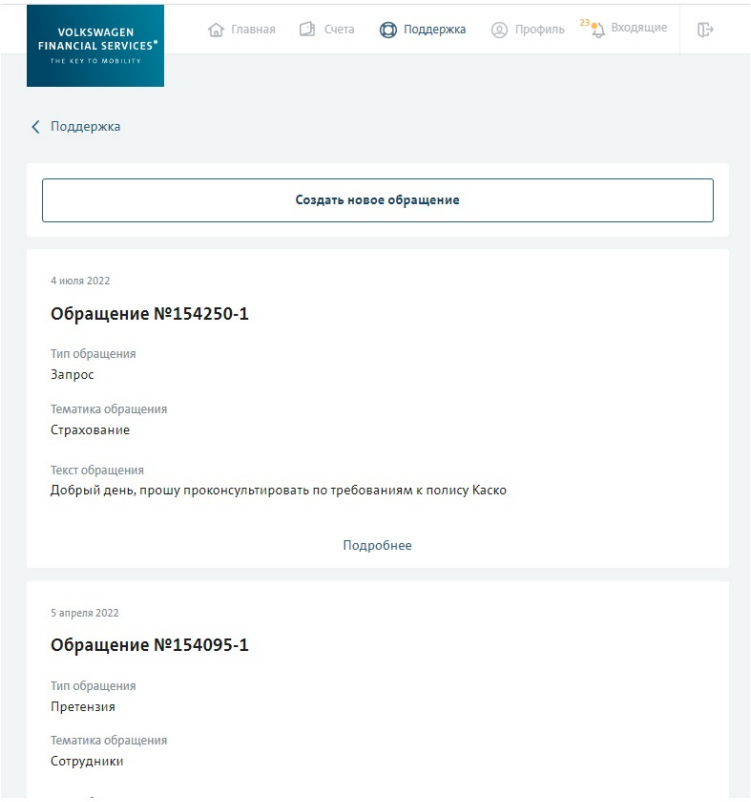
Функционал предназначен для возможности подачи Клиентом обращения нетехнического характера, касающегося вопросов по обслуживанию кредитного договора.

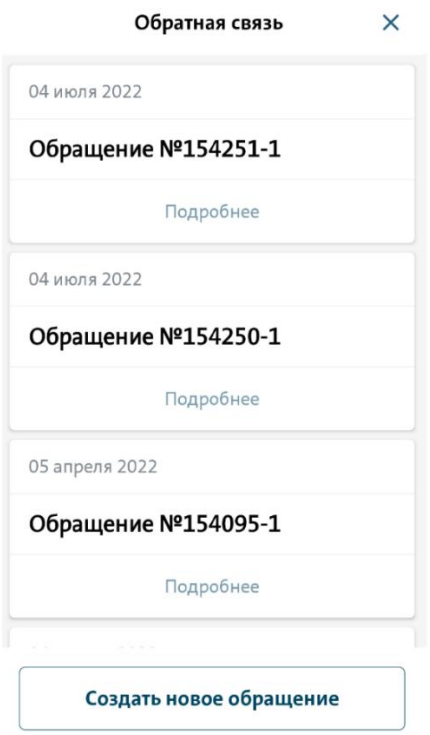
В разделе "Поддержка" размещен пункт меню "Обратная связь", при входе в который Пользователь может увидеть историю ранее поданных обращений или создать новое в ЛК/МП:





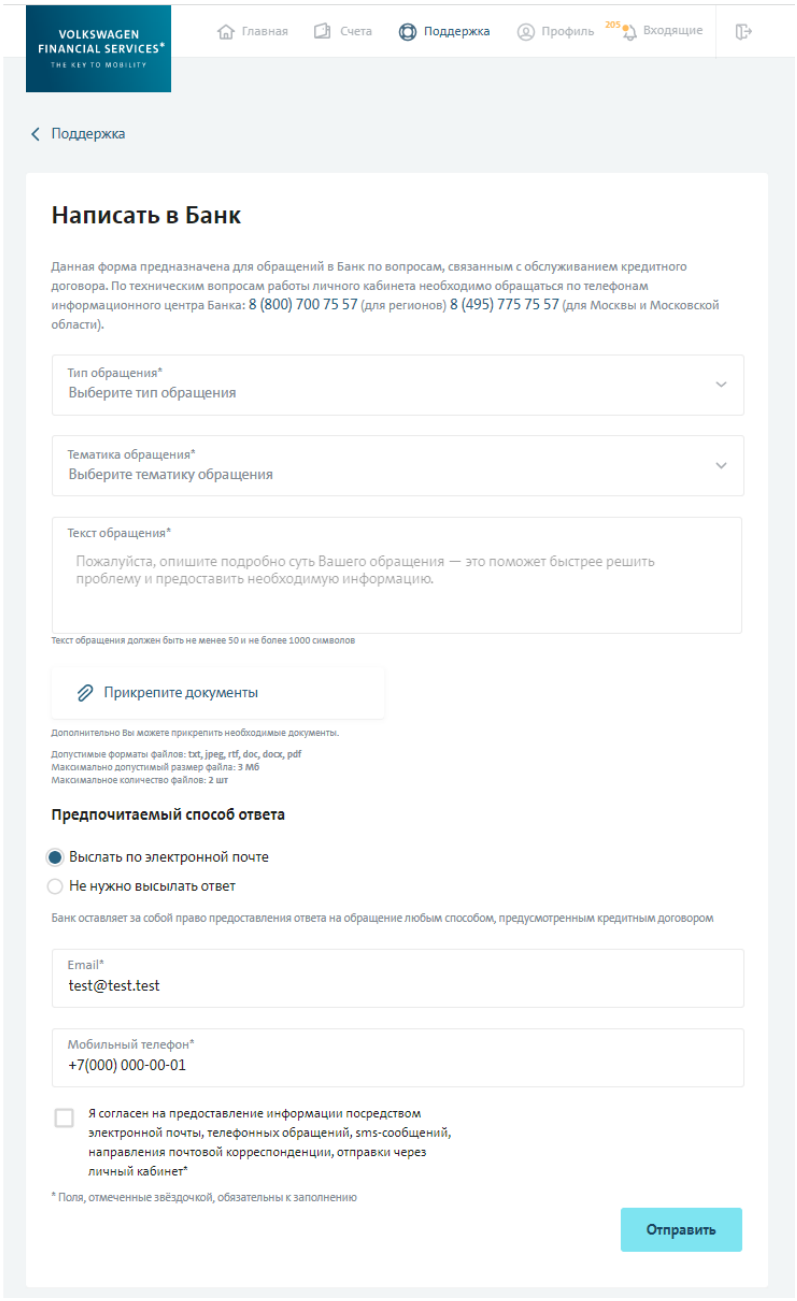
При переходе в меню "Обратная связь" открывается форма с карточками ранее поданных обращений и кнопкой "Создать новое обращение" в ЛК/МП:

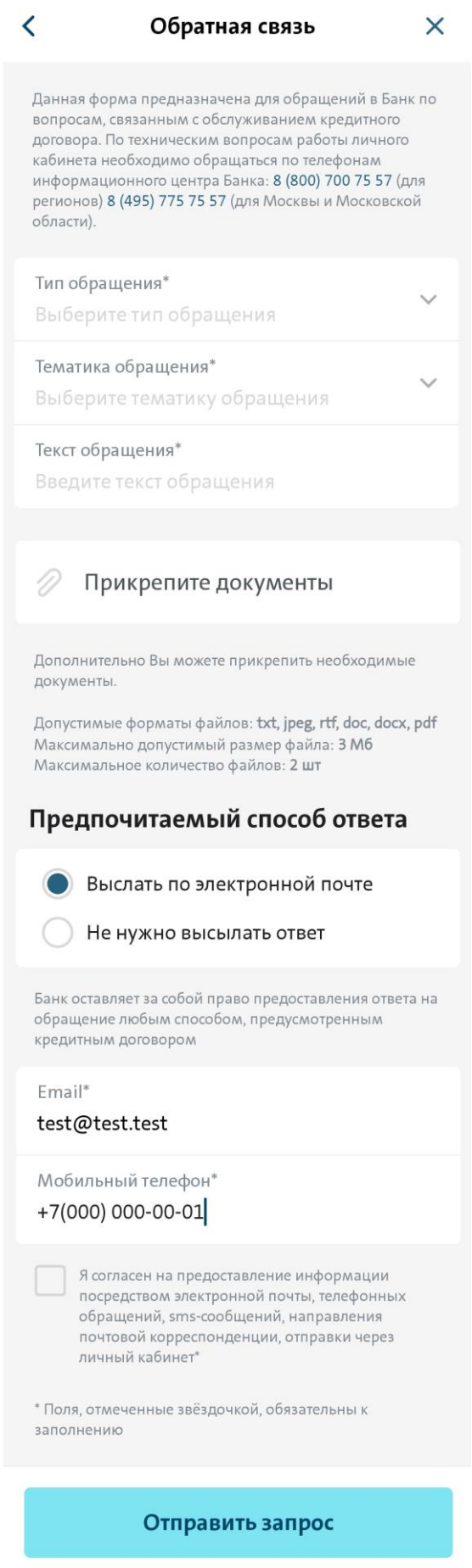




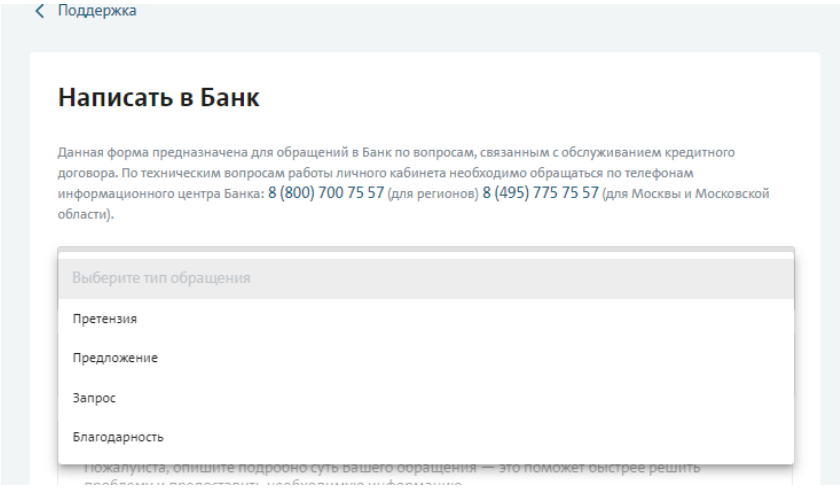
4.3.1. Заполнение формы обращения

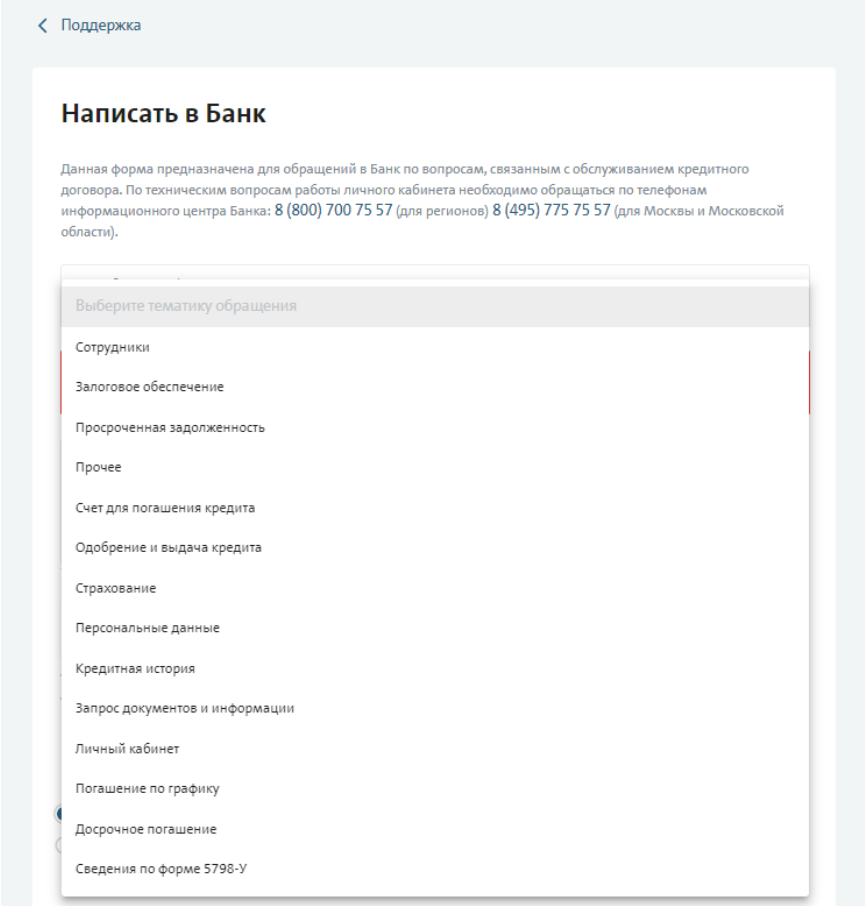
При нажатии "Создать новое обращение" открывается форма для заполнения в ЛК/МП:



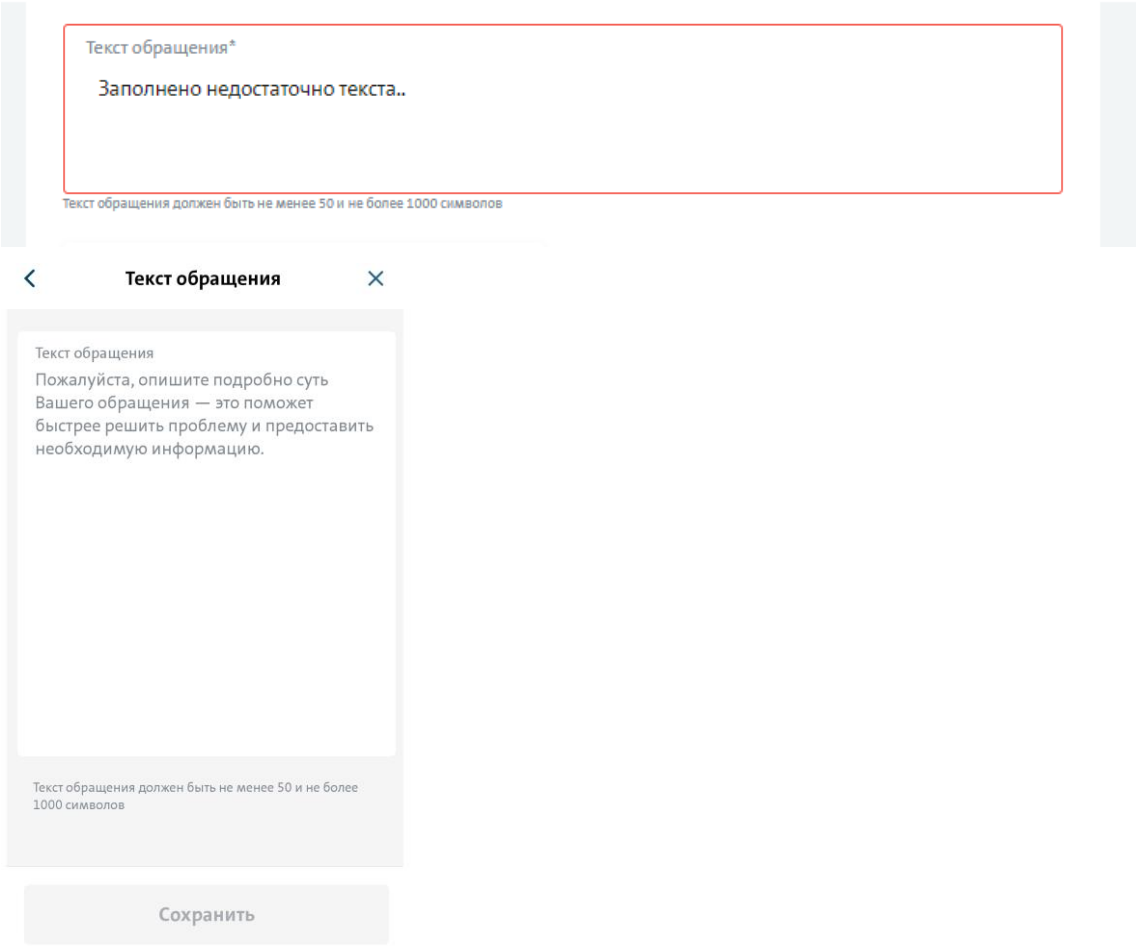

Обратная связь
Данная форма предназначена для обращений в Банк по вопросам, связанным с обслуживанием кредитного договора. По техническим вопросам работы личного кабинета необходимо обращаться по телефонам информационного центра Банка: 8 (800) 700 75 57 (для регионов) 8 (495) 775 75 57 (для Москвы и Московской области).
Тип обращения*
Выберите тип обращения
Тематика обращения*
Выберите тематику обращения
Текст обращения*
Введите текст обращения
Прикрепите документы
Дополнительно Вы можете прикрепить необходимые документы.
Допустимые форматы файлов: txt, jpeg, rtf, doc, docx, pdf
Максимально допустимый размер файла: 3 Мб
Максимальное количество файлов: 2 шт
Предпочитаемый способ ответа
Выслать по электронной почте
Не нужно высылать ответ
Банк оставляет за собой право предоставления ответа на обращение любым способом, предусмотренным кредитным договором
Email*
test@test.test
Мобильный телефон*
+7(000) 000-00-01
Я согласен на предоставление информации посредством электронной почты, телефонных обращений, sms-сообщений, направления почтовой корреспонденции, отправки через личный кабинет*
* Поля, отмеченные звёздочкой, обязательны к заполнению
Отправить запрос

- Поля «Тип» и «Тематика обращения» обязательные для заполнения и должны быть выбраны Пользователем из выпадающих списков в ЛК/МП:



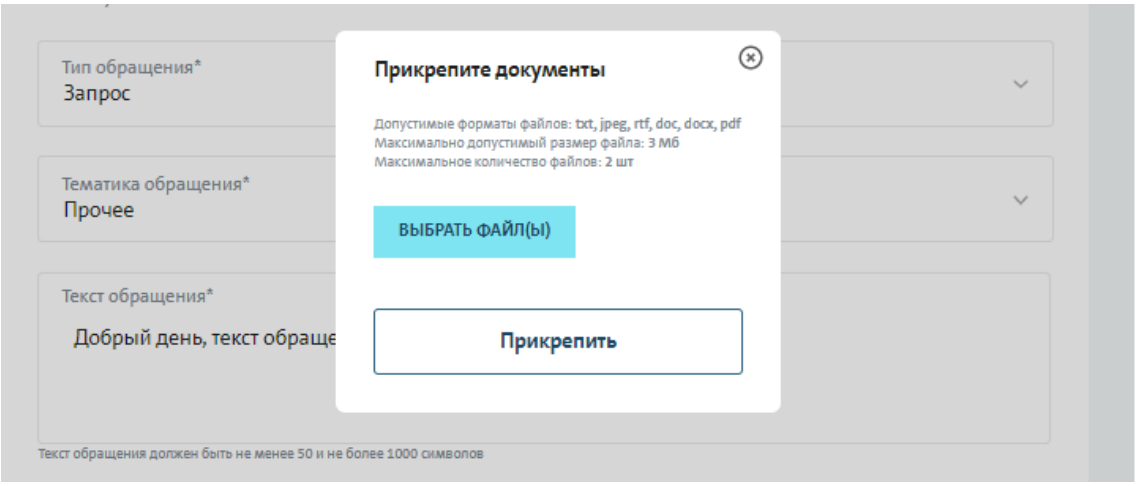


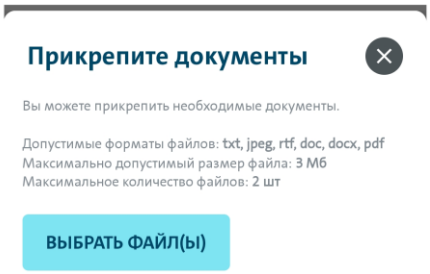
- Поле «Текст обращения» обязательное, должно быть заполнено Пользователем, поле имеет ограничение не менее 50 и не более 1000 символов. Если Клиент вводит менее 50 символов - в ЛК поле подсвечивается красным, в МП кнопка сохранения текста недоступна для нажатия:



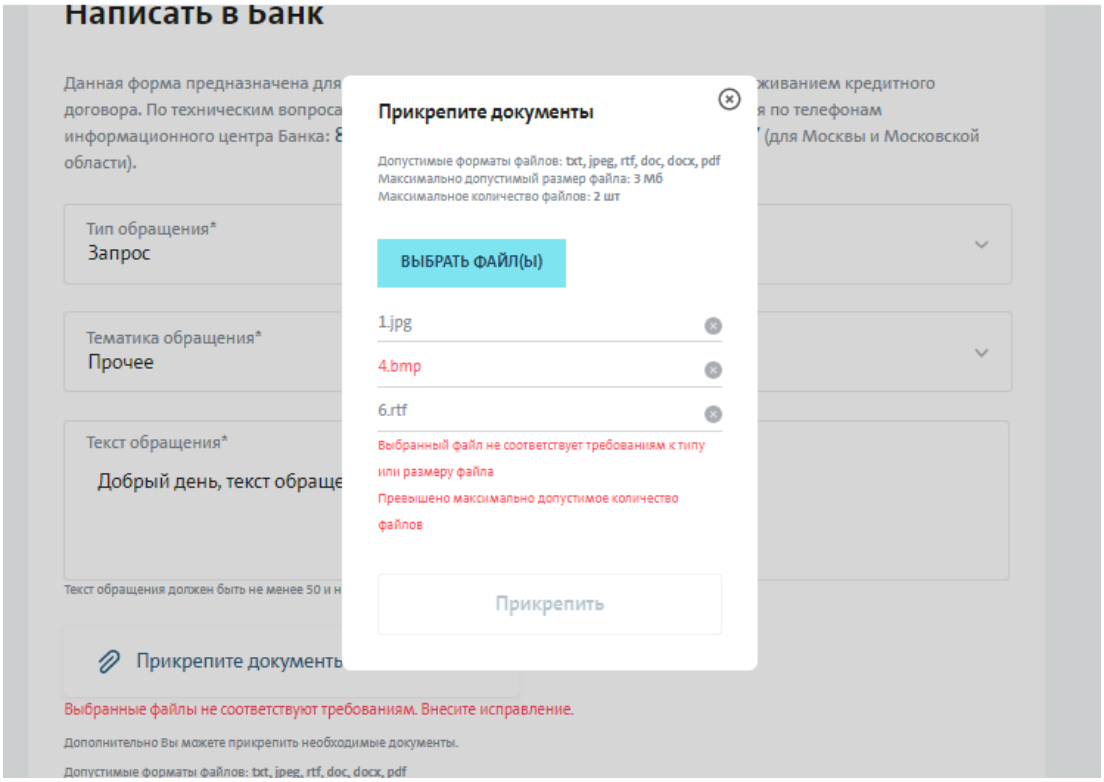
В МП для ввода текста обращения открывается отдельное окно. После корректного заполнения текста обращения, для сохранения введенных значений необходимо нажать «Сохранить».

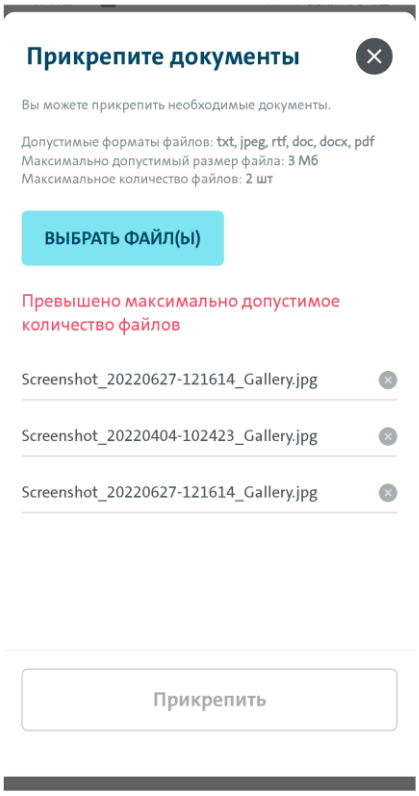
- По кнопке "Прикрепите документы" Пользователь может открыть форму прикрепления файлов и приложить необходимые файлы с документами. Приложение документов к обращению необязательно. На форме прикрепления присутствует описание ограничений к прикрепляемым файлам в ЛК/МП:



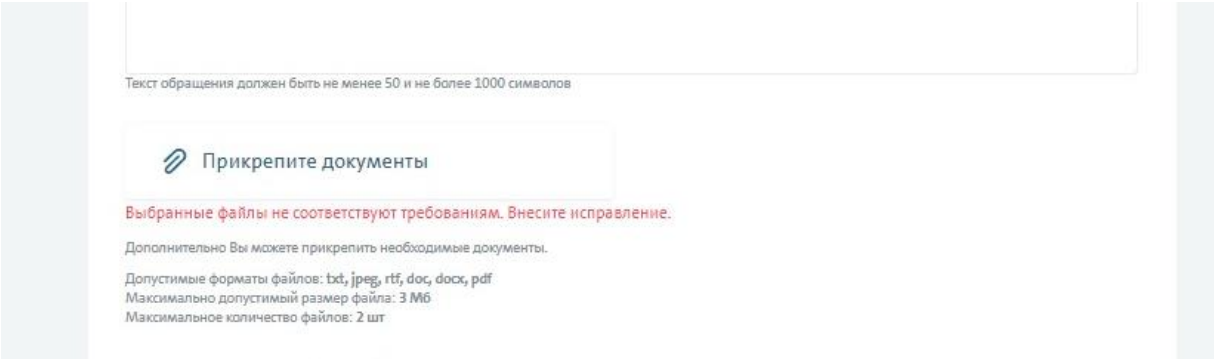


Для выбора файлов Пользователю необходимо нажать "Выбрать файл" и средствами компьютера или мобильного устройства выбрать необходимые документы. Если Пользователь выбирает файл несоответствующего формата, размера или превышает максимальное количество файлов, на форме отображаются ошибки, кнопка "Прикрепить" остается неактивной для нажатия. Некорректный/лишний файл может быть удален нажатием на размещенный справа от файла знак "крестик" в ЛК/МП.



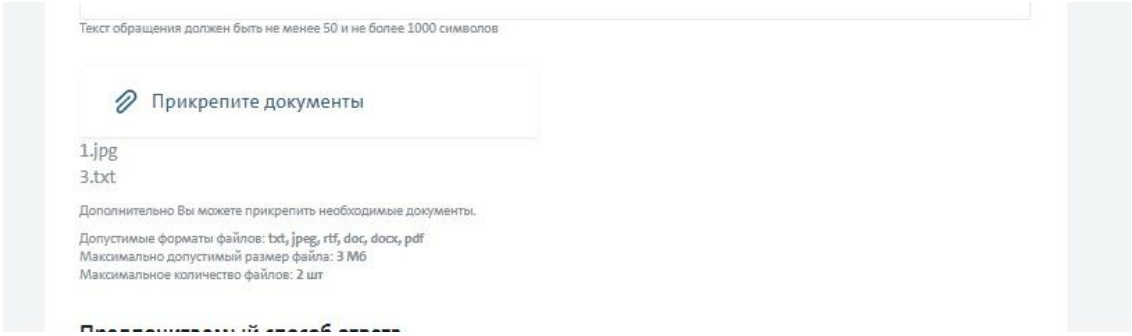


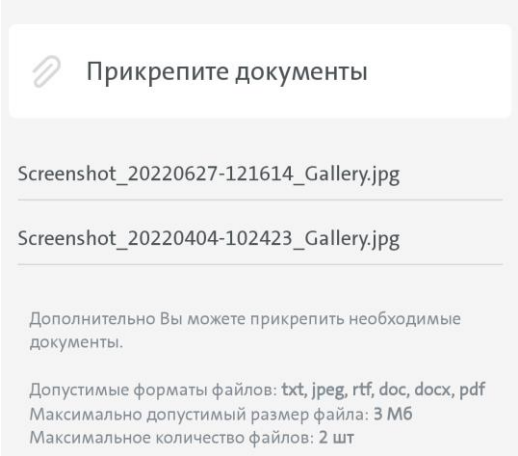
Если Пользователь закроет форму прикрепления файлов без корректировки, на основной форме обращения будет отображаться ошибка в ЛК/ПМ:



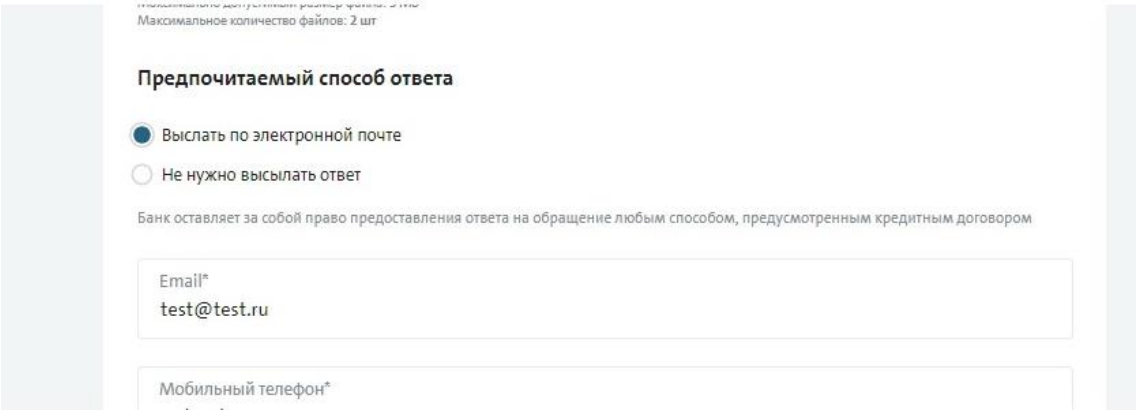
Для изменения состава прикрепленных документов или их удаления Пользователь должен повторно вернуться на форму прикрепления по кнопке "Прикрепите документы".

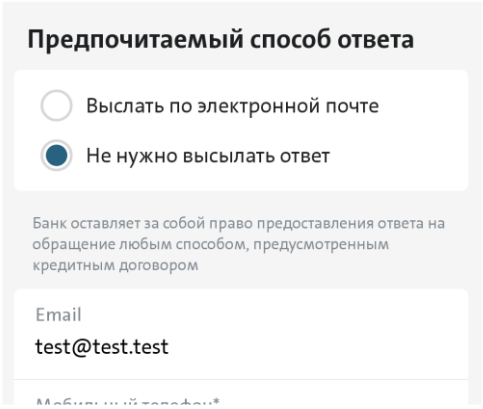
После корректного прикрепления документов, для их сохранения необходимо нажать «Прикрепить». При корректном составе прикрепленных документов на основной форме обращения отображается их список:





- Далее Пользователь должен выбрать предпочитаемый способ ответа. По умолчанию отмечен способ "Выслать по электронной почте" в ЛК/МП:





- При создании обращения в полях «Email» и «Мобильный телефон» по умолчанию отображены значения основных действующих контактов, указанных в системе Банка.

Значения можно изменить, но они будут применены только для передачи в Банк с текущим обращением, замены действующих в системе Банка контактов на указанные в обращении не произойдет.

Изменить контактные данные (мобильный и рабочий телефоны, адрес электронной почты) возможно, обратившись по телефону горячей линии ООО "Фольксваген Банк РУС":
8- 495-775-75-57 для Москвы и Московской области

8-800-700-75-57 для регионов.

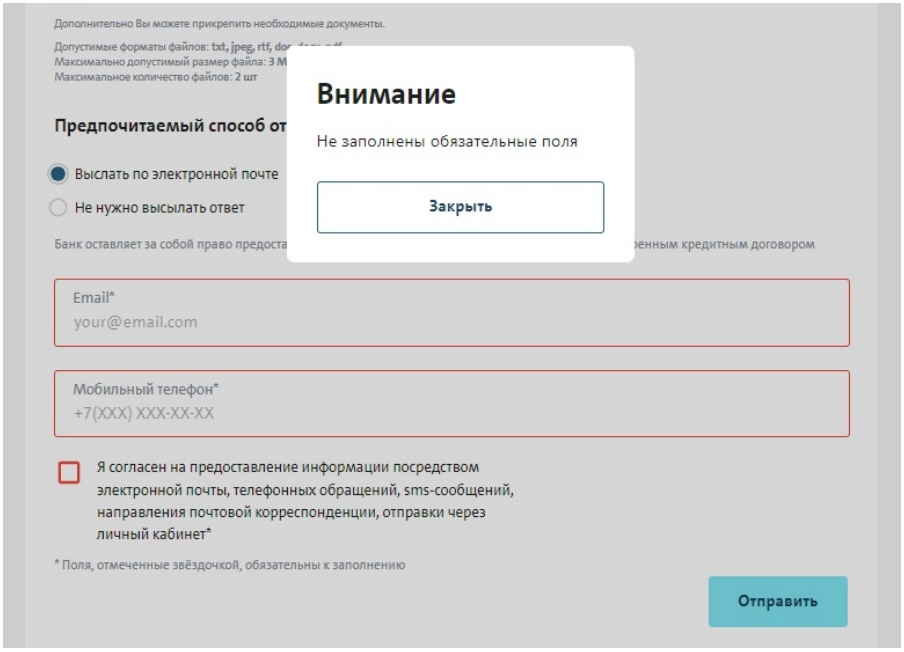
Поле Email обязательно должно быть заполнено и отмечается "звездочкой", если выбран способ "Выслать по электронной почте". Если выбран способ "Не нужно высылать ответ", поле Email необязательно для заполнения. При этом поле Email может быть отредактировано Пользователем.

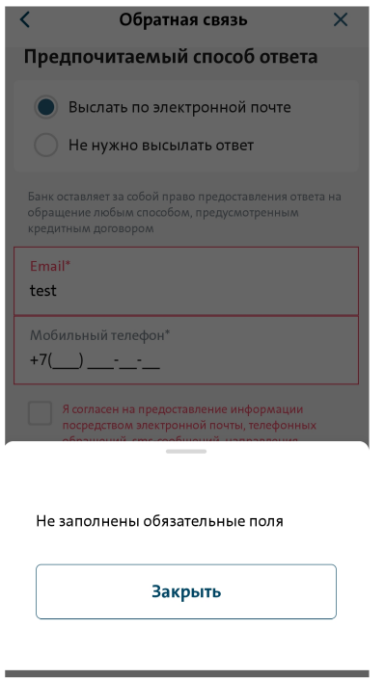
Поле "Мобильный телефон" обязательно для заполнения, но может быть отредактировано Пользователем.

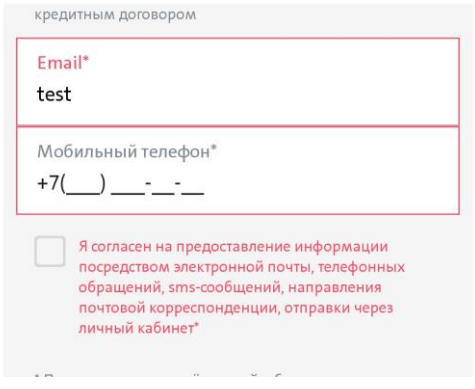
- Флаг согласия на предоставление информации обязателен для отметки Пользователем, по умолчанию не отмечен.

4.3.2. Отправка запроса

При попытке отправки обращения проверяется заполнение обязательных полей и корректность форматов Email и мобильного телефона. При несоответствии отображаются ошибки в ЛК/МП:

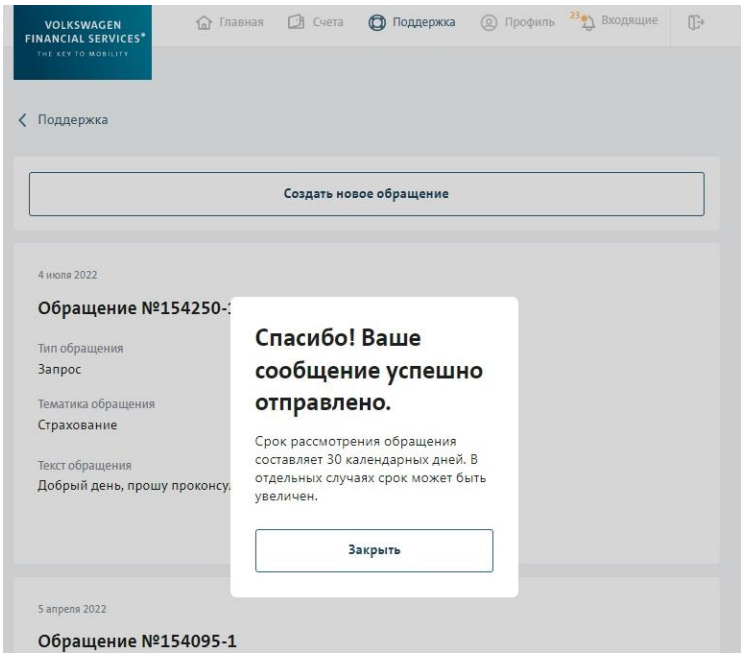


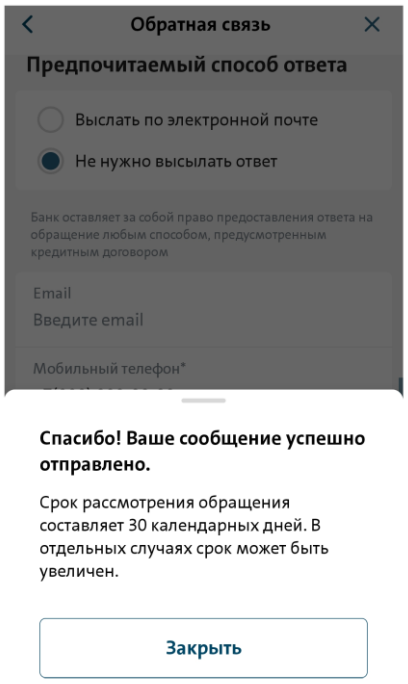




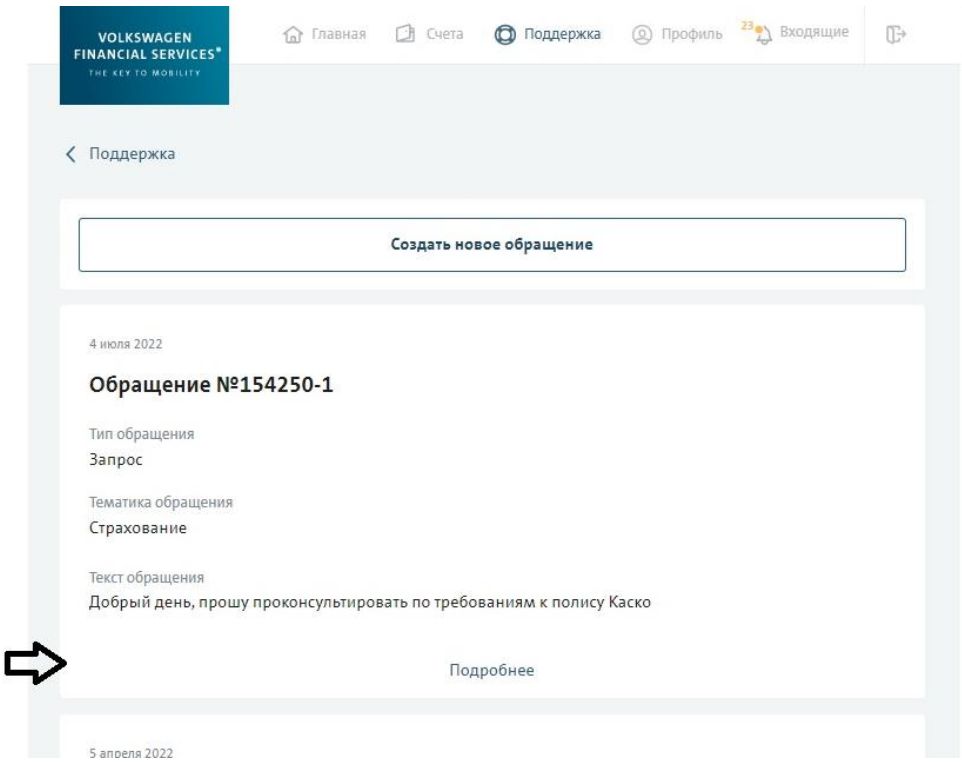
Запрос с обращением не отправляется в Банк, пока успешно не пройдены проверки обязательности и форматов полей и документов.

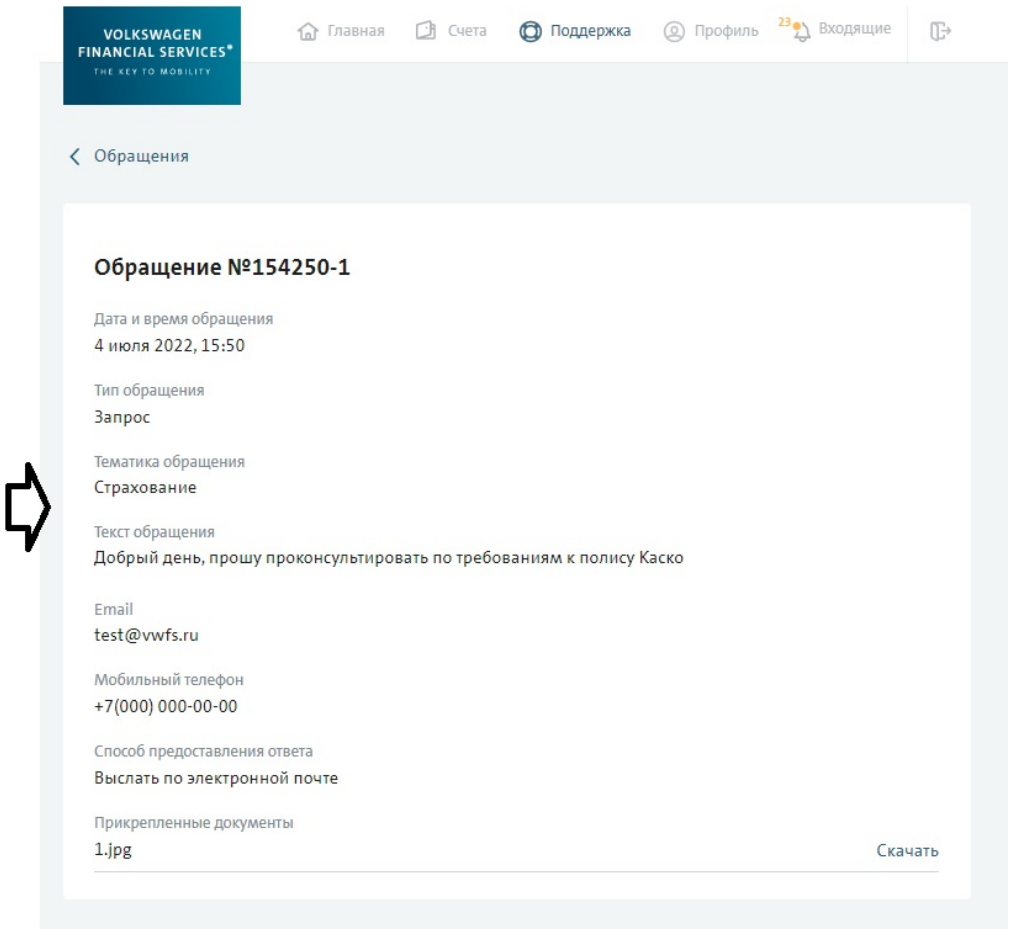
При успешной отправке корректно заполненного обращения Пользователю отображается информационное сообщение ЛК/МП:

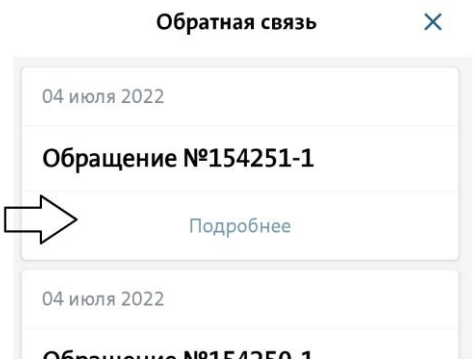


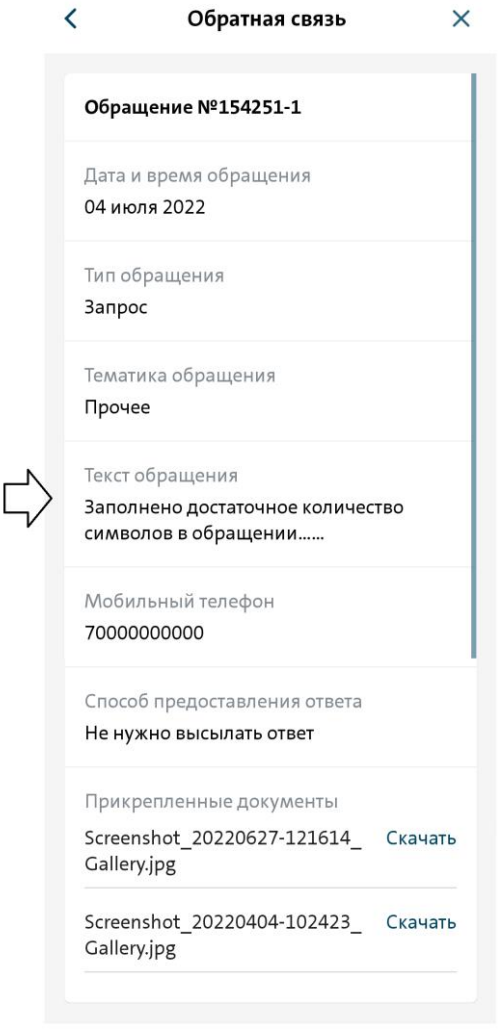


Пользователь может просмотреть детали отправленного обращения по кнопке "Подробнее", скачать для просмотра прикрепленные к запросу документы в ЛК/МП:


VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES
THE KEY TO MOBILITY
Главная
Счета
Поддержка
Профиль
23
Входящие
Поддержка
Создать новое обращение
4 июля 2022
Обращение №154250-1
Тип обращения
Запрос
Тематика обращения
Страхование
Текст обращения
Добрый день, прошу проконсультировать по требованиям к полису Каско
Подробнее
5 апреля 2022


VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES
THE KEY TO MOBILITY
Главная
Счета
Поддержка
Профиль
23
Входящие
Обращения
Обращение №154250-1
Дата и время обращения
4 июля 2022, 15:50
Тип обращения
Запрос
Тематика обращения
Страхование
Текст обращения
Добрый день, прошу проконсультировать по требованиям к полису Каско
Email
test@vwfs.ru
Мобильный телефон
+7(000) 000-00-00
Способ предоставления ответа
Выслать по электронной почте
Прикрепленные документы
1.jpg
Скачать


Обратная связь
04 июля 2022
Обращение №154251-1
Подробнее
04 июля 2022

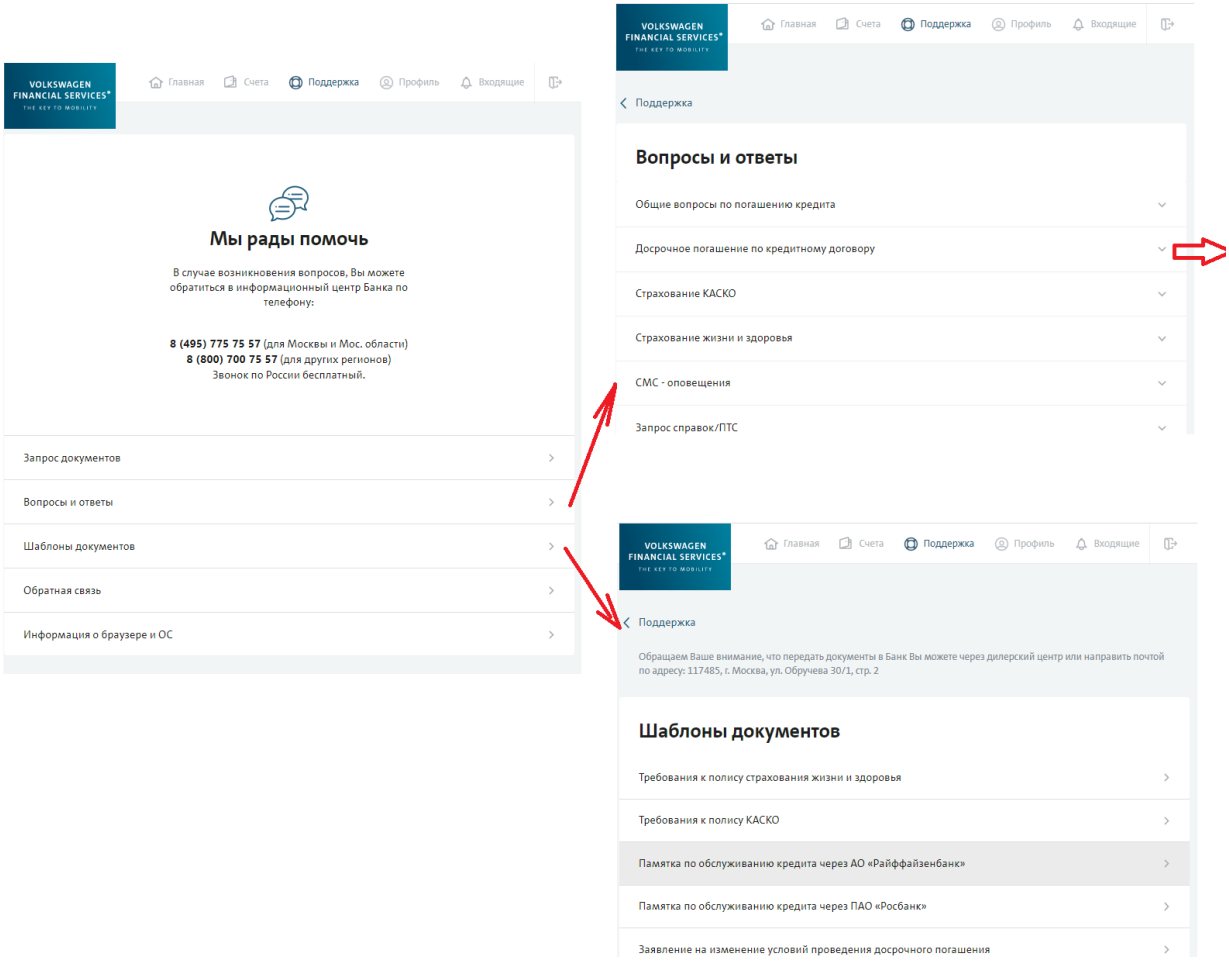

Обратная связь
Обращение №154251-1
Дата и время обращения
04 июля 2022
Тип обращения
Запрос
Тематика обращения
Прочее
Текст обращения
Заполнено достаточное количество символов в обращении.....
Мобильный телефон
70000000000
Способ предоставления ответа
Не нужно высылать ответ
Прикрепленные документы
Screenshot_20220627-121614_Gallery.jpg
Скачать
Screenshot_20220404-102423_Gallery.jpg
Скачать

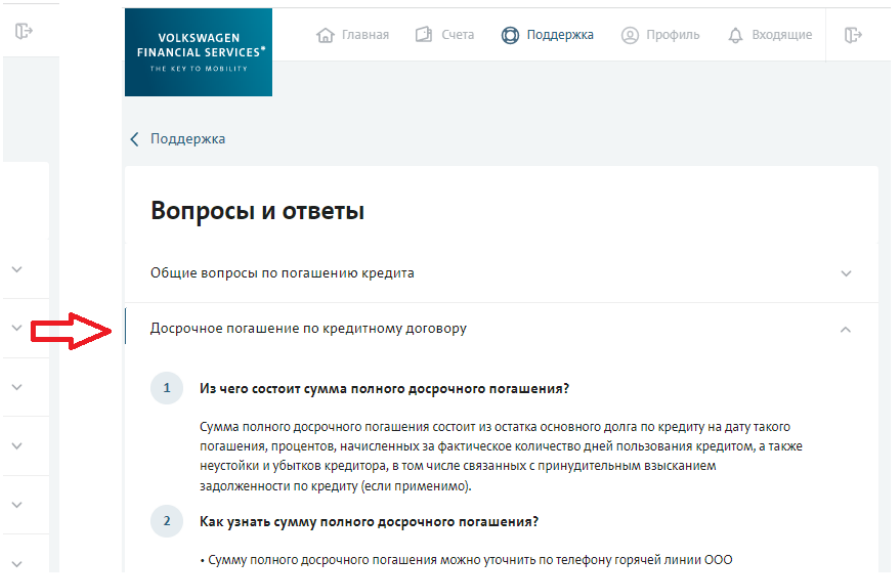
4.4. Шаблоны документов/ вопросы и ответы

В Личном кабинете на сайте и в мобильном приложении в разделе "Поддержка" размещены разделы "Шаблоны документов", в котором Пользователь может найти, просмотреть и скачать бланки необходимых документов/заявлений, и "Вопросы и ответы", в котором можно ознакомиться с ответами на наиболее популярные вопросы, связанные с обслуживанием кредитного договора.

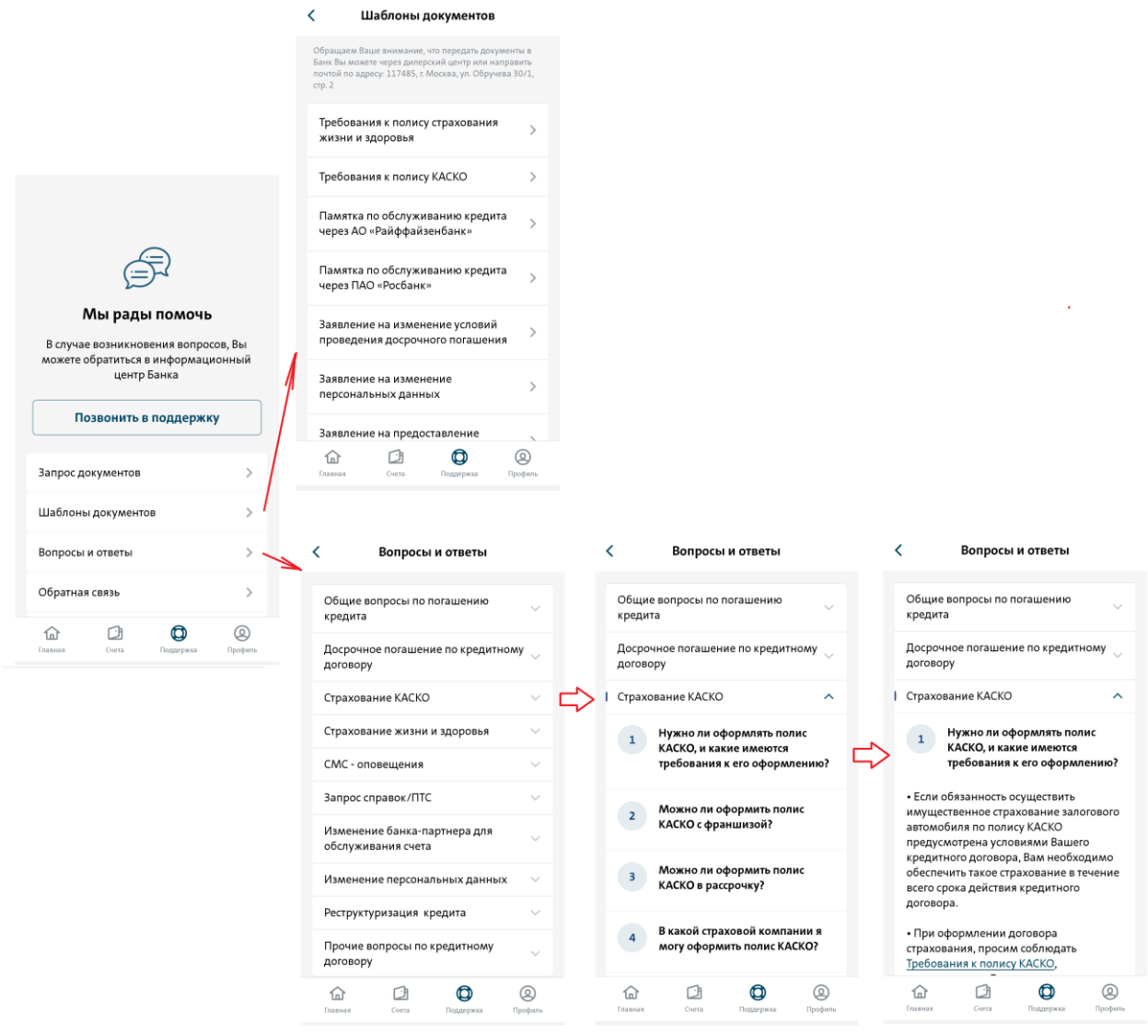
В разделе «Вопросы и ответы» отображается выпадающее меню с темами вопросов, а в рамках каждой темы перечень вопросов и ответы на них.

Интерфейс в ЛК:





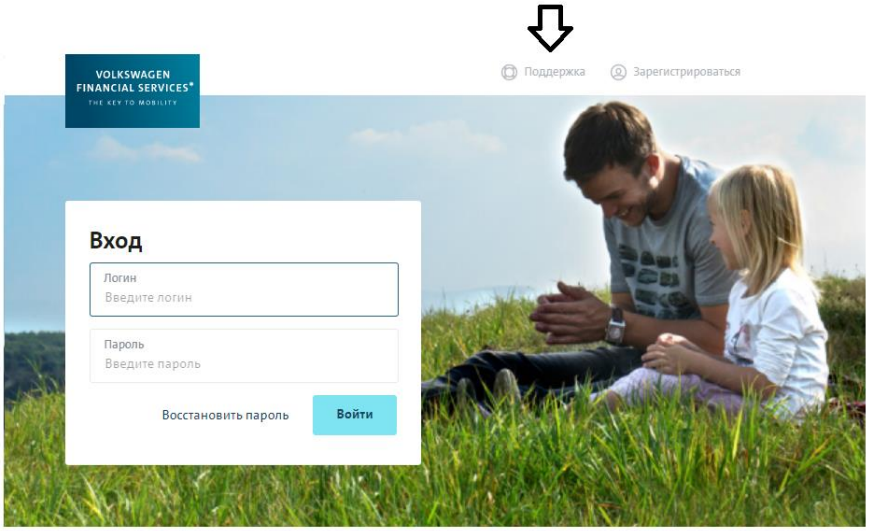
Интерфейс в МП:

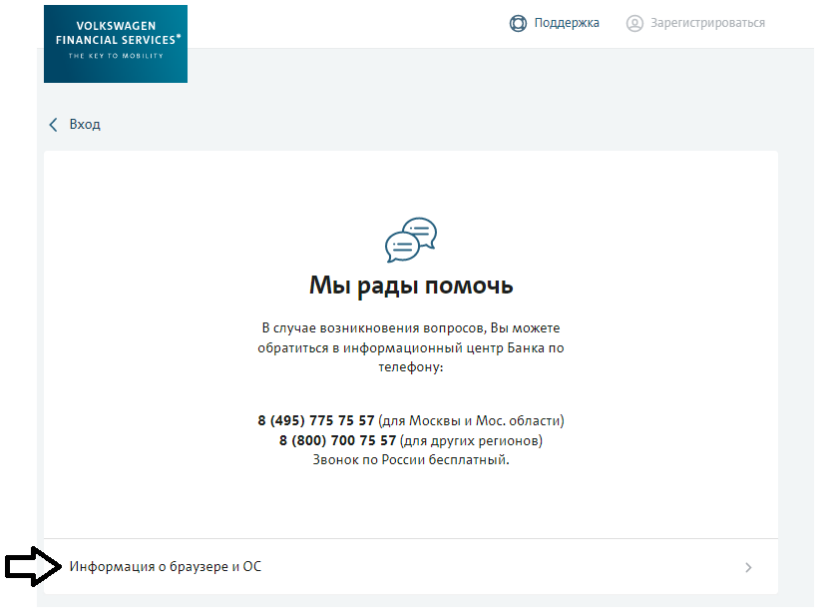


4.5. Информация о приложении

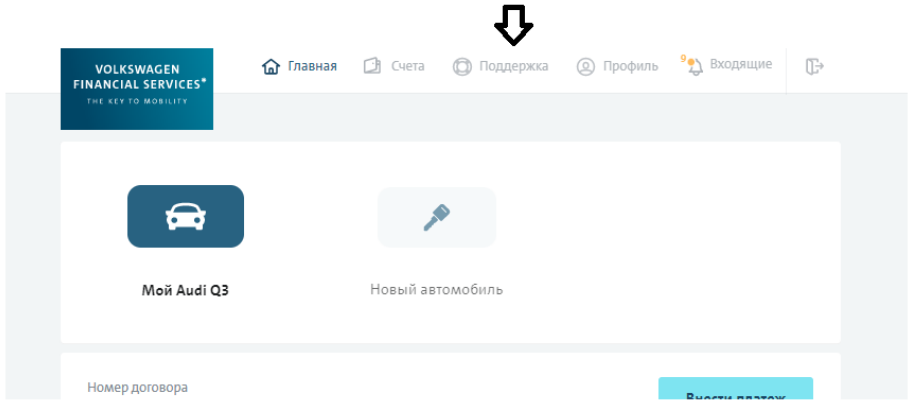
В разделе «Поддержка» Пользователь может просмотреть информацию о версии установленного на устройство мобильного приложения, модели мобильного устройства, версии операционной системы и браузера (при использовании ЛК). Данная информация размещена в меню "О приложении" (для МП) и "Информация о браузере и ОС" (для ЛК). Меню доступно как после авторизации Пользователя в МП/ЛК, так и на форме входа по логину.

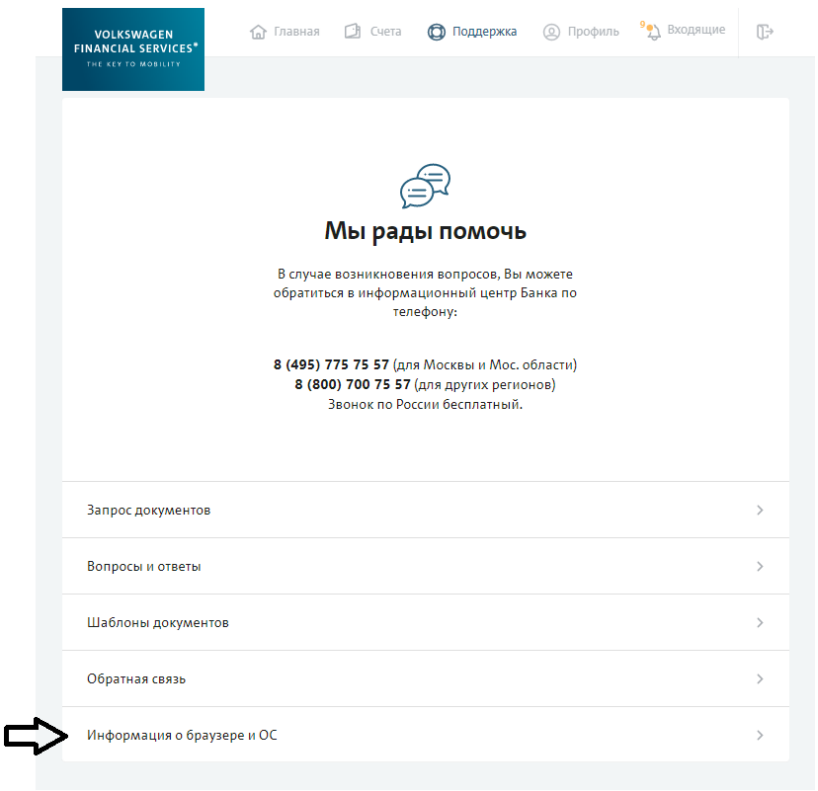
Просмотр информации в ЛК до входа по логину:

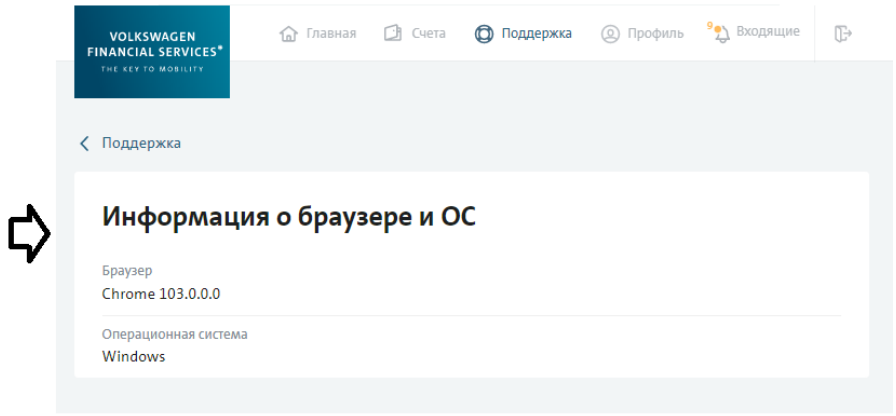




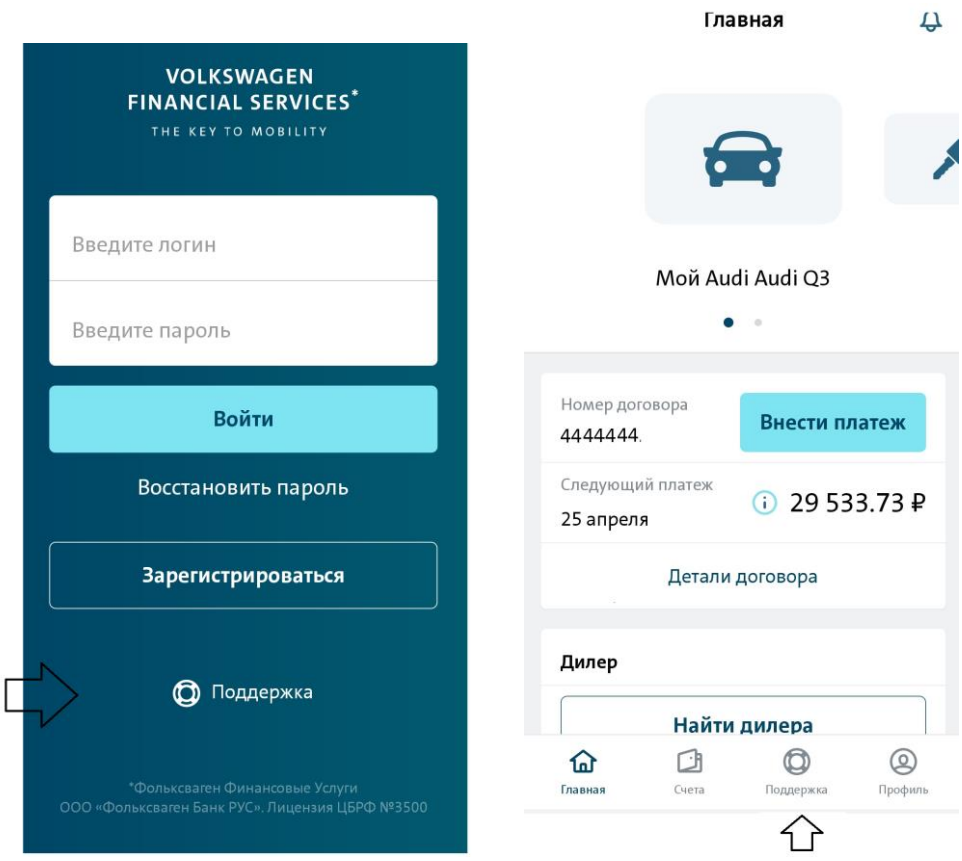
Просмотр информации в ЛК после входа по логину:



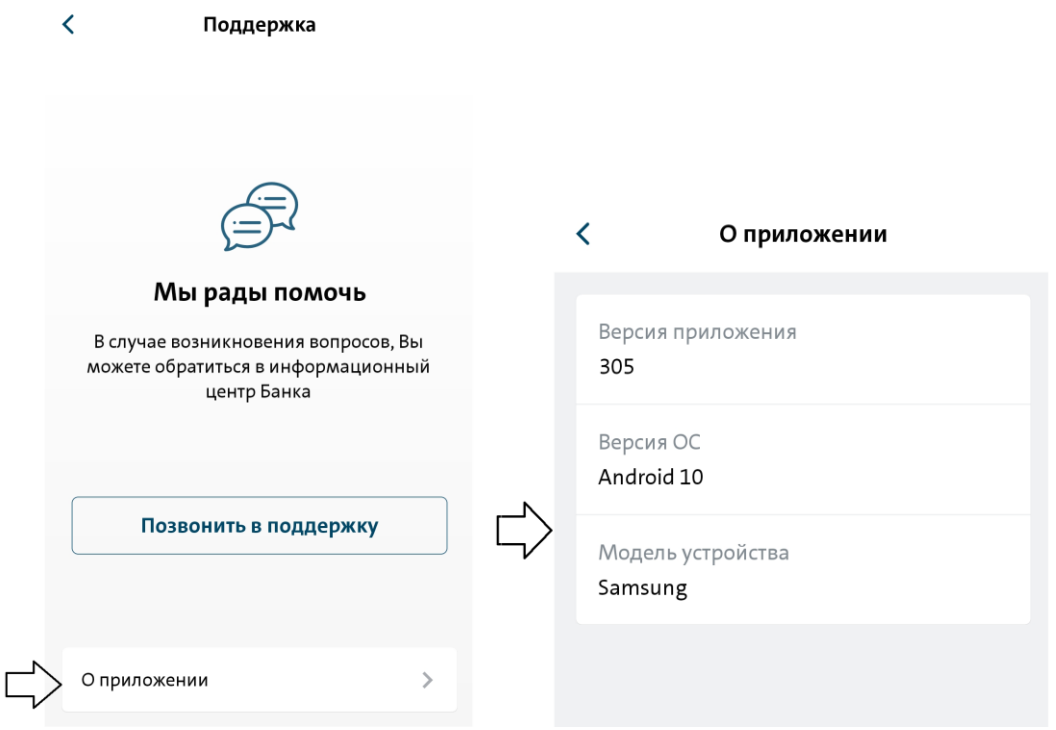


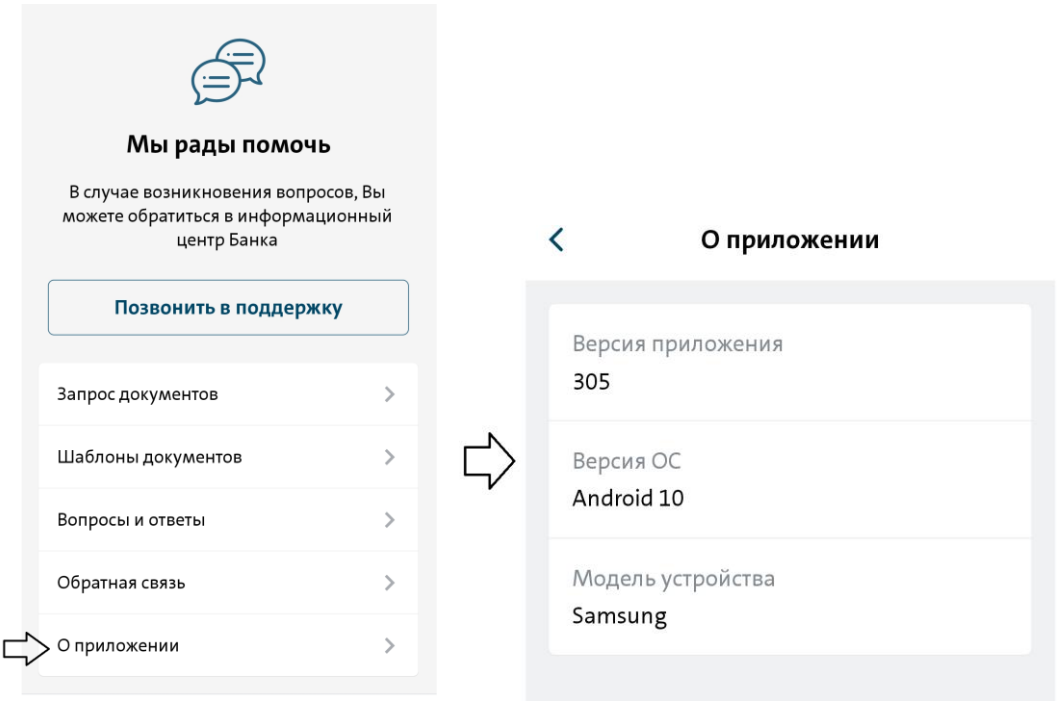


Просмотр информации в МП до входа по логину и после:



Просмотр информации в ЛК до и после входа по логину:



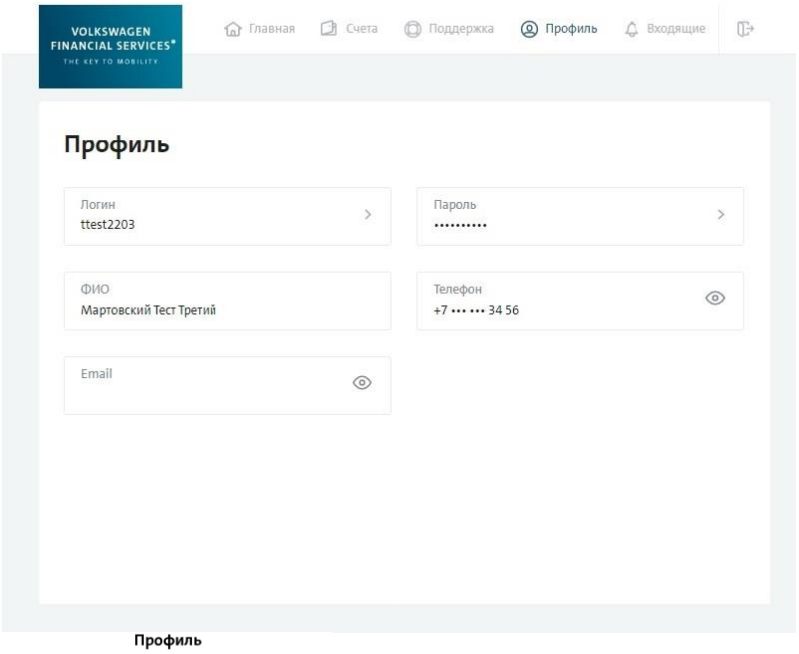


5. Раздел «Профиль» (настройки учетной записи, приложения)

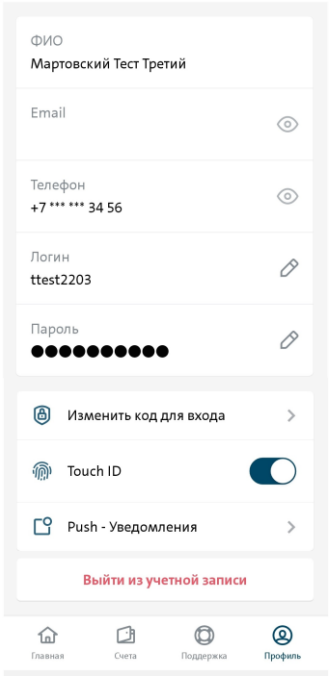
В разделе "Профиль" размещены данные и настройки учетной записи Пользователя.

Раздел доступен для всех зарегистрированных Пользователей, вне зависимости от статуса договора

Форма в ЛК/МП:



Профиль



ФИО, номер мобильного телефона, email (адрес электронной почты) Пользователя недоступны для редактирования. Номер телефона и email по умолчанию замаскированы, при нажатии на "глазик" значения могут быть открыты и скрыты для просмотра.

В поле "**Логин**" Пользователь может просмотреть и изменить свой логин для доступа в ЛК/МП.

В поле "**Пароль**" Пользователь может изменить свой пароль для доступа в ЛК/МП. Просмотр пароля не доступен.

Требования к логину и паролю такие же, как при их создании при регистрации учетной записи:

Логин	Минимум 5 символов, только латинские буквы и цифры и символ «_»
Пароль	Только латинские буквы и цифры, спецсимволы. Минимум 10 символов. Должен содержать символы из не менее 3-х групп: буквы верхнего регистра, буквы нижнего регистра, цифры, специальные символы (~!@#$%^&*_-+="|(){}[]:;»"<>,.?/).

ВНИМАНИЕ: пароль является конфиденциальной информацией и не может быть передан третьим лицам, включая работников Банка.

В мобильных приложениях Пользователю так же доступно управление следующими настройками:

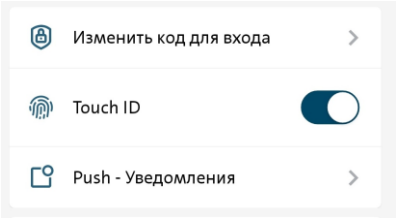
"**Изменить код для входа**" - Позволяет поменять короткий код входа в мобильное приложение, для этого Пользователь должен ввести действующий короткий код входа в приложение, затем дважды ввести новый код.

"**Touch ID"/ "Face ID"** - отображается, если на устройстве есть сохраненные сканы отпечатка пальца/лица, и позволяет включить или отключить вход в приложение по скану отпечатка пальца/лица (Touch ID/ Face ID).

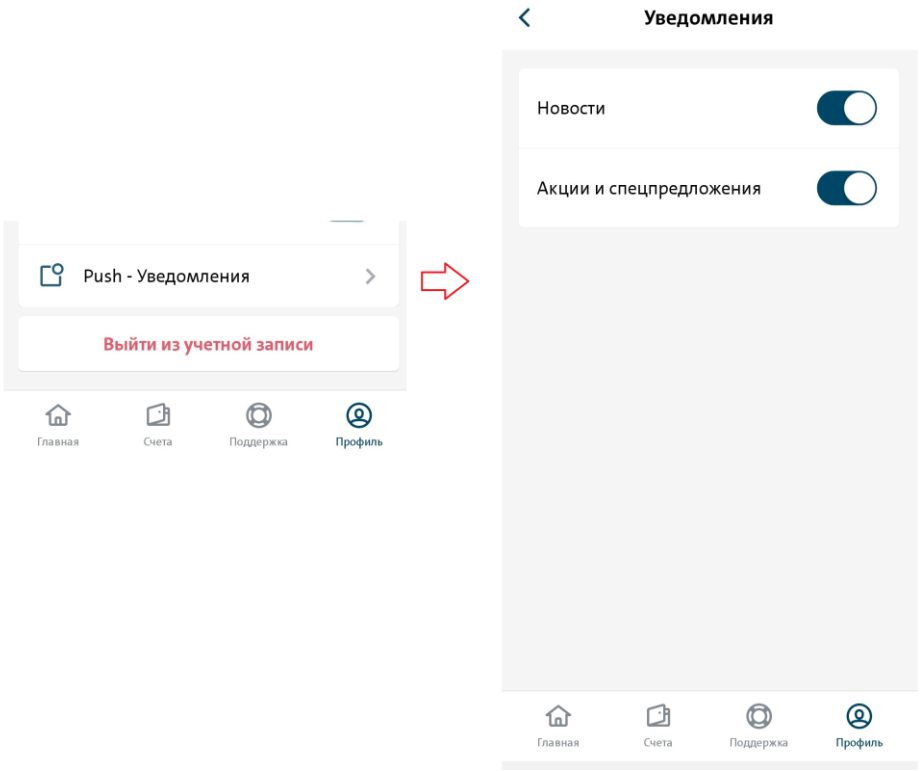
"Push - Уведомления" - позволяет включить или отключить отправку push-уведомлений по новостным рассылкам, отображаемым в разделе "Входящие" в подразделах «Новости», «Акции и спецпредложения». Для изменения необходимо открыть пункт меню "Push-Уведомления" и переключателем установить желаемую настройку: включенный

переключатель для получения уведомлений, выключенный переключатель для отключения данных уведомлений:

"Touch ID" в МП:



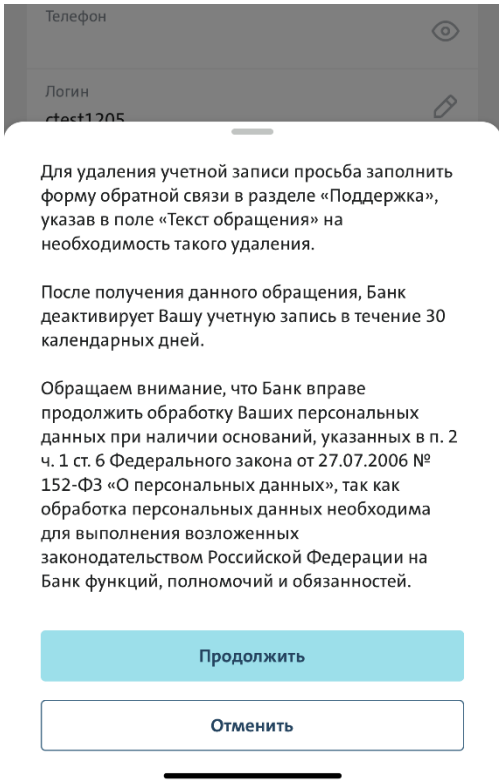
"Push - Уведомления" в МП:



"Выйти из учетной записи" - при нажатии происходит выход из приложения, осуществляется переход на форму входа по логин/паролю

"Удалить учетную запись" - кнопка присутствует только в Apple приложении, при нажатии отображается окно с пояснением необходимых действий для оформления обращения на удаление УЗ.

При нажатии "Продолжить" выполняется открытие формы создания обращения.

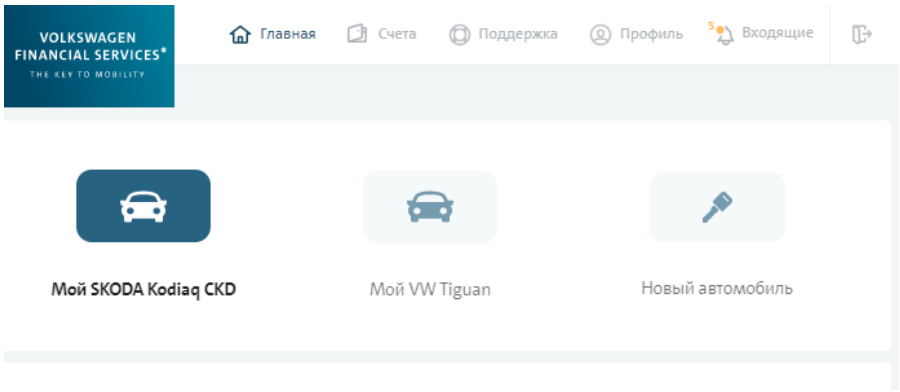

Телефон
Логин
Для удаления учетной записи просьба заполнить форму обратной связи в разделе «Поддержка», указав в поле «Текст обращения» на необходимость такого удаления.
После получения данного обращения, Банк деактивирует Вашу учетную запись в течение 30 календарных дней.
Обращаем внимание, что Банк вправе продолжить обработку Ваших персональных данных при наличии оснований, указанных в п. 2 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», так как обработка персональных данных необходима для выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на Банк функций, полномочий и обязанностей.
Продолжить
Отменить

6. Раздел «Входящие» (новостная лента)

Новостная лента в интерфейсе Пользователя МП/ЛК отображается в разделе "Входящие".

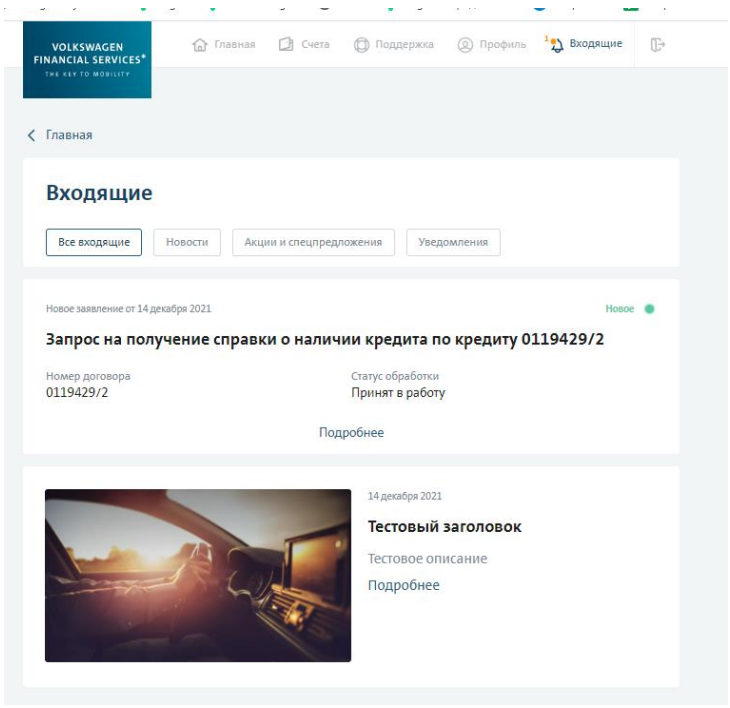
Раздел доступен для всех зарегистрированных Пользователей, вне зависимости от статуса договора

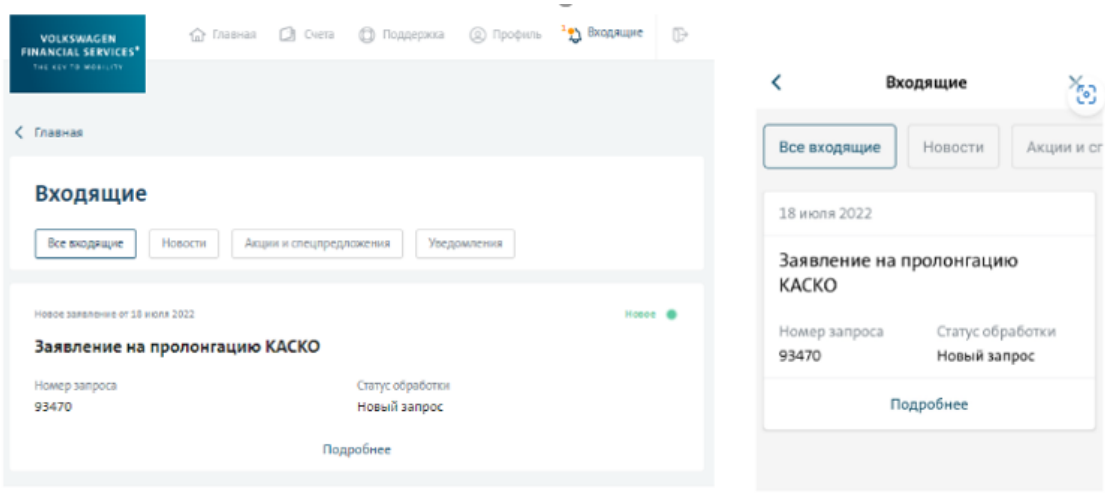
При наличии непрочитанных Пользователем входящих сообщений на знаке "колокольчика" отображается количество непрочитанных сообщений.



В разделе "Входящие" находятся подразделы:

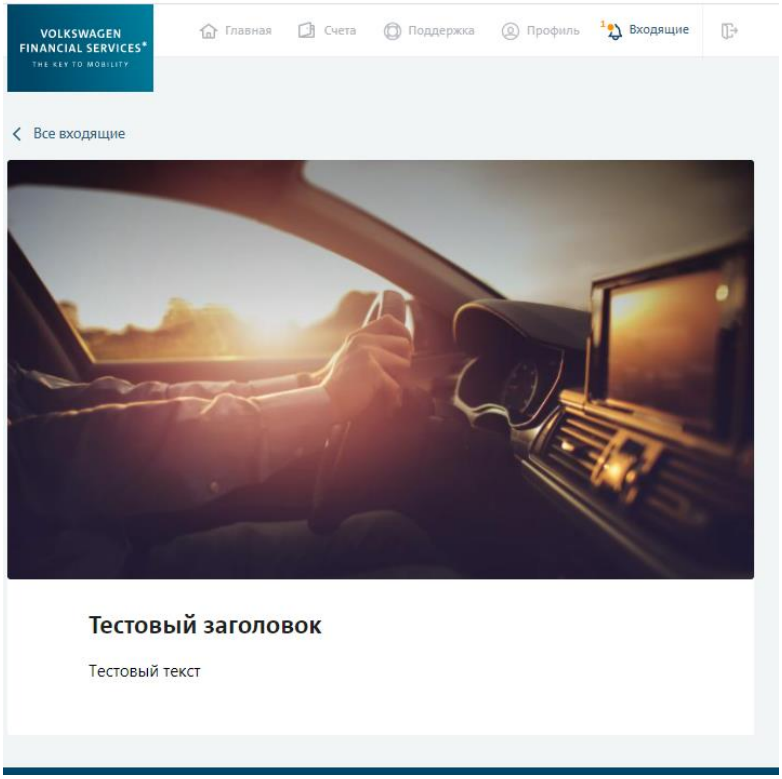
- «Все входящие» - все актуальные новостные события (всех типов) и все уведомления
- «Новости» - актуальные новостные события типа "Новости"
- «Акции и спецпредложения» - актуальные новостные события типа "Акции" и "Спецпредложения"
- «Уведомления» - уведомления по направленным в Банк запросам (запрос справок, запрос изменения условий досрочного погашения, пролонгация полиса КАСКО)



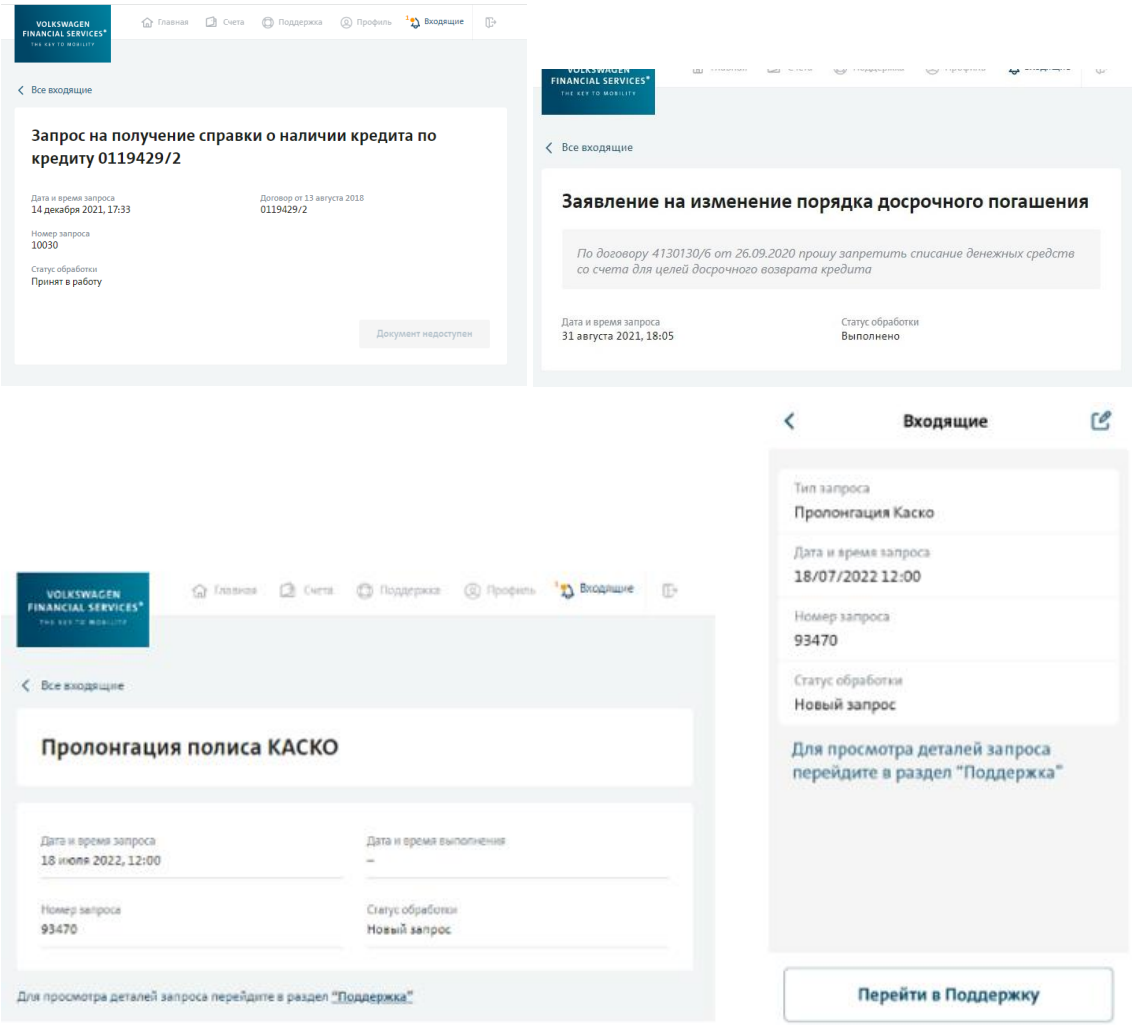


Непрочитанное сообщение так же отмечается признаком "Новое" (зеленый значок в правом верхнем углу). При открытии полной карточки сообщения по кнопке "Подробнее" признак "Новое" снимается.

Отображение полной карточки новостного события типа Новость/Акция/Спецпредложение единообразно:



Отображение состава полей на полной карточке уведомления может отличаться в зависимости от типа запроса:



При нажатии ссылки перехода в «Поддержку» (если предусмотрено) осуществляется открытие детальной карточки запроса в разделе «Поддержка», в которой можно просмотреть статус и детали направленного в Банк запроса.