



**«Росэлторг. Финансовый сервис»**

**Руководство пользователя финансовой организации  
(Версия 3)**

**Москва 2023**

## СОДЕРЖАНИЕ:

Список используемых сокращений .....	3
1. Авторизация в сервисе «Росэлторг. Финансовый сервис» .....	4
1.1. Вход по логину и паролю.....	4
1.2. Вход по сертификату ЭП.....	4
1.3. Выход из сервиса .....	5
2. Профиль пользователя.....	6
2.1. Прикрепление ЭП.....	11
2.2. Удаление ЭП из Профиля.....	12
2.3. Настройка автоматических запросов документов.....	13
2.4. Настройка уведомлений.....	14
3. Работа с заявками.....	15
3.1. Поиск заявок .....	15
3.2. Карточка заявки .....	16
3.2.1 Вкладка «Документы» .....	17
3.2.2 Вкладка «История» .....	18
3.3. Работа с заявками по продукту «Банковская гарантия» .....	19
3.3.1 Запросить информацию.....	20
3.3.2 Вернуть на рассмотрение .....	21
3.3.3 Одобрить заявку.....	21
3.3.4 Одобрить проект БГ .....	22
3.3.5 Изменить проект БГ .....	23
3.3.6 Загрузить БГ .....	23
3.3.7 Отклонить заявку .....	24
3.3.8 Написать клиенту .....	25
3.3.9 Запрос в техподдержку .....	25
3.4. Работа с заявками по продукту «Кредиты/займы» .....	25
3.4.1 Запросить информацию.....	26
3.4.2 Вернуть на рассмотрение .....	26
3.4.3 Одобрить заявку.....	26
3.4.4 Выдать кредит.....	27
3.4.5 Отклонить заявку .....	27
3.4.6 Написать клиенту .....	28
3.4.7 Запрос в техподдержку .....	28
4. Тикеты .....	29
4.1. Создание нового тикета.....	29
4.2. Просмотр сообщений по тикету .....	29

## Список используемых сокращений

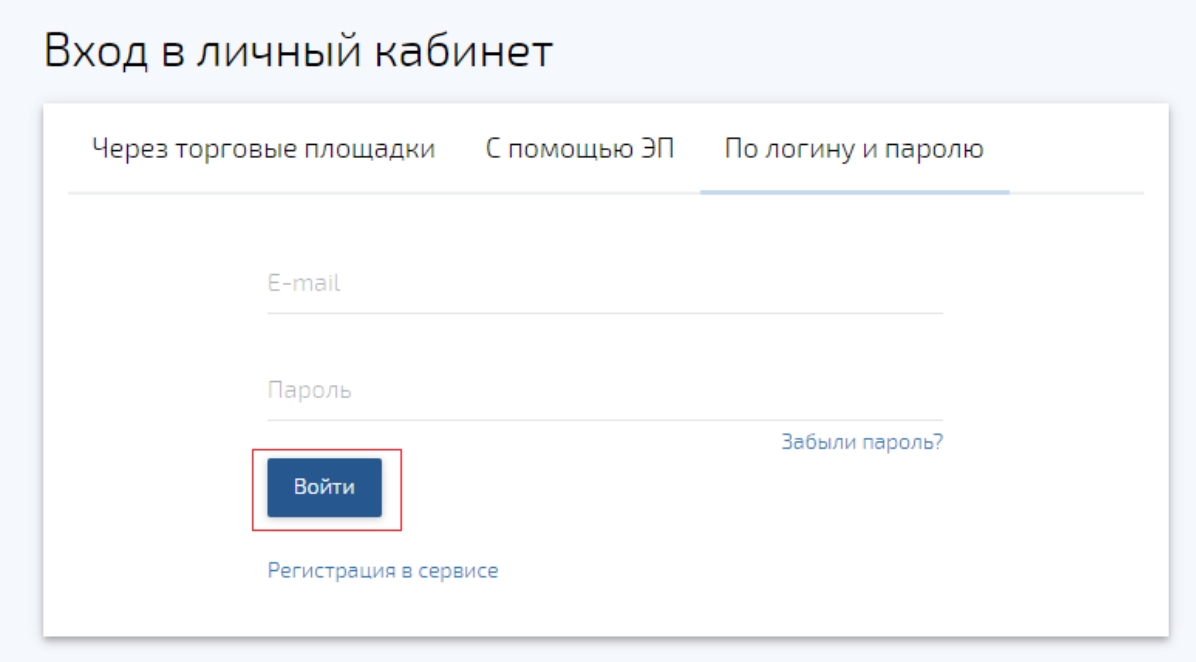
Сокращение	Полное название
БГ	Банковская гарантия
ИНН	Идентификационный номер налогоплательщика
ЛК	Личный кабинет сервиса «Росэлторг. Финансовый сервис»
ЭП	Электронная подпись

## 1. Авторизация в сервисе «Росэлторг. Финансовый сервис»

Доступ к сервису «Росэлторг. Финансовый сервис» предоставляет администратор сервиса, на указанную почту пользователя приходит письмо с логином и паролем для входа в ЛК.

### 1.1. Вход по логину и паролю

Чтобы войти в ЛК введите логин (E-mail) и пароль, которые были направлены вам на электронную почту, и нажмите кнопку «Войти» (Рисунок 1).



Вход в личный кабинет

Через торговые площадки   С помощью ЭП   По логину и паролю

E-mail

Пароль

[Забыли пароль?](#)

**Войти**

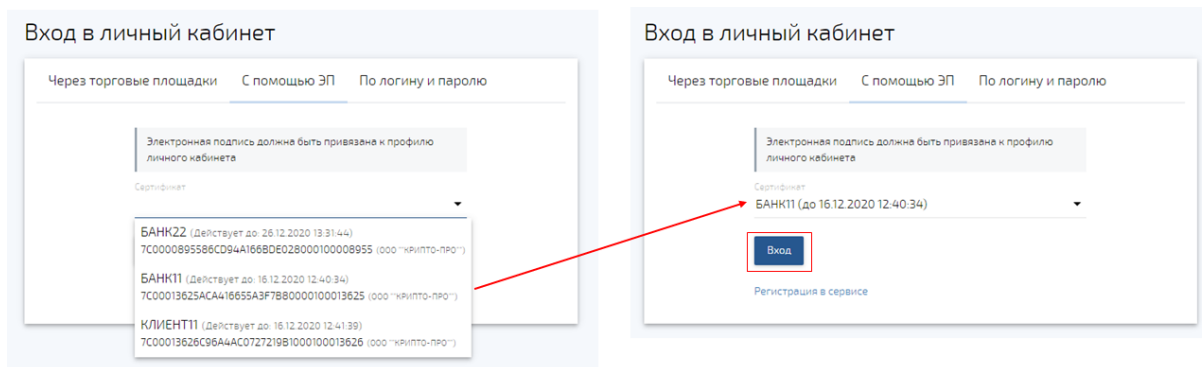
[Регистрация в сервисе](#)

**Рисунок 1. Вход по логину и паролю**

### 1.2. Вход по сертификату ЭП

Вход по сертификату ЭП возможен в случае, если сертификат прикреплен в Профиле пользователя ЛК. Как прикрепить сертификат ЭП можно ознакомиться в разделе 2.1

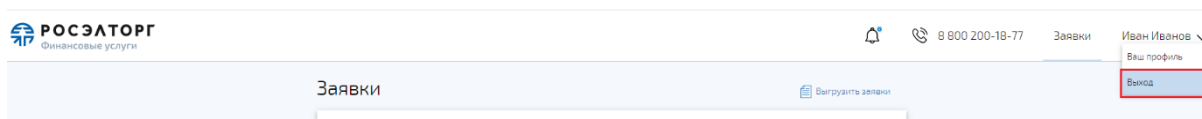
Чтобы войти в ЛК с помощью сертификата ЭП выберите сертификат ЭП в раскрывающемся списке окне входа в личный кабинет и нажмите кнопку «Войти» (Рисунок 2).



**Рисунок 2. Вход по сертификату ЭП**

### 1.3. Выход из сервиса

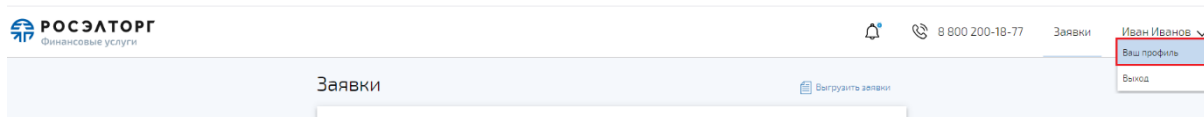
Чтобы выйти из ЛК кликнете на логин (ФИО Пользователя) в верхнем меню сервиса и в открывшемся списке выберите пункт «Выход» (Рисунок 3).



**Рисунок 3. Выход из сервиса**

## 2. Профиль пользователя

Чтобы открыть профиль Пользователя для редактирования данных кликните на логин (ФИО Пользователя) в верхнем меню ЛК и в открывшемся списке выберите пункт «Ваш профиль» (Рисунок 4).



**Рисунок 4. Профиль Пользователя**

Профиль пользователя содержит следующие вкладки:

- Пользователь (Рисунок 5) - содержит ФИО и контакты пользователя;
- Компания (Рисунок 6) – содержит основные реквизиты компании. Для финансовой организации заполняются минимальные данные: Наименование компании, ИНН, КПП;
- Руководство (Рисунок 7) – содержит информацию о руководителе и учредителях компании. Для финансовой организации не заполняется;
- Фильтры автозапросов (Рисунок 8) – содержит настройки фильтров автоматических запросов документов (доступна только для пользователей с ролью «Администратор организации»);
- Настройки уведомлений (Рисунок 9) – содержит настройки для получения уведомлений

## Профиль пользователя

Пользователь    Компания    Руководство    Фильтры автозапроса    Настройка уведомлений

### Контактная информация

Фамилия

Иванов

Имя

Иван

Отчество (при наличии)

Иванович

Мобильный телефон

+7 (888) 888-88-88

Дополнительный телефон

+7 (000) 000-00-00

Доб.

E-mail

test@mail.ru

Сохранить

### Используемые электронные подписи



Прикрепить подпись

**Рисунок 5. Вкладка "Пользователь" Профиля пользователя**

## Профиль пользователя

Пользователь    Компания    Руководство    Фильтры автозапроса    Настройка уведомлений

### Общая информация

Наименование компании	ИНН компании	КПП компании
ПАО "ВТБ"	5505504680	997950001
Организационно-правовая форма	ОГРН компании	ОКТМО
Форма налогообложения	ОКВЭД	Дата регистрации
Срок ведения деятельности		
Юридический адрес	Почтовый адрес	
Индекс    Страна	Индекс    Страна	
Город	Город	
Улица	Улица	
Дом    Корпус    Офис	Дом    Корпус    Офис	
<input checked="" type="checkbox"/> Почтовый адрес совпадает с юридическим адресом		

### Банковские реквизиты

Введите ИНН или наименование банка

Наименование банка	БИК
Корреспондентский счет	Расчетный счет

Сохранить

**Рисунок 6. Вкладка "Компания" Профиля пользователя**



## Профиль пользователя

Пользователь    Компания    **Руководство**    Фильтры автозапроса    Настройка уведомлений

### Руководитель организации

#### Личные данные

Фамилия     Имя     Серия     Номер     Дата выдачи

Отчество (при наличии)     ИНН руководителя     Код подразд...     Кем выдан

Пол     Дата рождения     Место рождения

Гражданство

#### Адрес регистрации

Индекс     Страна     Индекс     Страна

Город     Город

Улица     Улица

Дом     Корпус     Квартира     Дом     Корпус     Квартира

Фактический адрес совпадает с адресом регистрации

### Учредители

Есть учредители – физические лица

Есть учредители – юридические лица

Сохранить

**Рисунок 7. Вкладка "Руководство" Профиля пользователя**

### Профиль пользователя

Пользователь    Компания    Руководство    **Фильтры автозапроса**    Настройка уведомлений

На этой странице вы можете настроить автоматический запрос документов по поступающим к вам заявкам в зависимости от: системы налогообложения и организационно-правовой формы поставщика, суммы и документов.

#### Настройка фильтров автозапроса

Название фильтра: **БГ** ✕

Вид продукта: **Банковские гарантии** ▾

АО/ЗАО     ПАО     ИП     ООО     Прочее

ОСН     УСН     ЕСХН     ЕНВД     Патент

Сумма  
(от и до включительно)

От: 500 000    До: 10 000 000

Базовый пакет документов ▾

- Свидетельство ОГРНИП
- Скан паспорта ИП (ВСЕ СТРАНИЦЫ) в цветном скане
- Карточка ИП (с указанием банковских реквизитов)
- Свидетельство на право собственности объекта недвижимости // Договор аренды площадей, используемых в бизнесе
- Копии паспорта генерального директора
- Копии паспорта учредителей бизнеса
- Решение/приказы о назначении на должности исполнительного органа (директора, генерального директора, президента или исполнительного директора согласно Уставу)
- Карточка компании (с указанием банковских реквизитов)
- Выписка из реестра акционеров, сроком не более 30 календарных дней с момента выдачи
- Устав (все страницы)

Расширенный пакет документов ▶

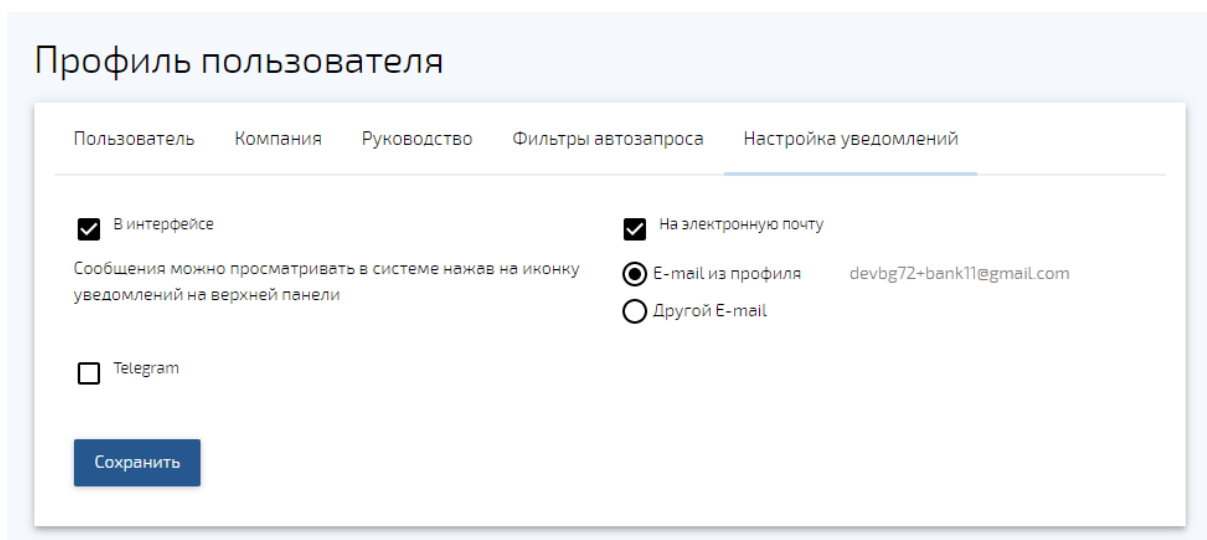
Другие документы ▾

Без категории ?

#### Сопроводительное письмо

Пример: Добрый день! Просим предоставить запрашиваемые документы.

**Рисунок 8. Вкладка "Фильтры автозапросов" Профиля пользователя**



**Рисунок 9. Вкладка "Настройка уведомлений" Профиля пользователя**

## 2.1. Прикрепление ЭП

Чтобы прикрепить сертификат ЭП, на вкладке «Пользователь» Профиля пользователя (Рисунок 5) необходимо нажать на иконку «+». В открывшемся окне выбрать из раскрывающегося списка сертификат ЭП и нажать кнопку «Продолжить» (Рисунок 10).



**Рисунок 10. Прикрепление сертификата ЭП**

Подпись будет прикреплена к Профилю (Рисунок 11)

## Профиль пользователя

Пользователь    Компания    Руководство    Фильтры автозапроса    Настройка уведомлений

### Контактная информация

Фамилия

Иванов

Имя

Иван

Отчество (при наличии)

Иванович

Мобильный телефон

+7 (888) 888-88-88

Дополнительный телефон

+7 (000) 000-00-00

Доб.

E-mail

test@mail.ru

Сохранить

### Используемые электронные подписи

**Срок действия сертификата:**

с 10.09.2021 по 10.12.2021

**Серийный номер:**

7c0003be66f5bf7547654cfb4f00010003be66

**Выдан:**

OGRN=1234567890123, INN=001234567890, STREET=ул.  
Сушёвский вал д. 18, С=RU, S=г. Москва, L=Москва,  
O=000 "КРИПТО-ПРО", CN=Тестовый УЦ ООО "КРИПТО-  
ПРО"

**Название организации:**

ФО "ВЗАЙМЫ"

**ИНН:**

5505504680

**КПП:**

435344587

**ФИО:**

Банкиров Банкир Банкирович

**Должность:**

зам

**Электронная почта:**

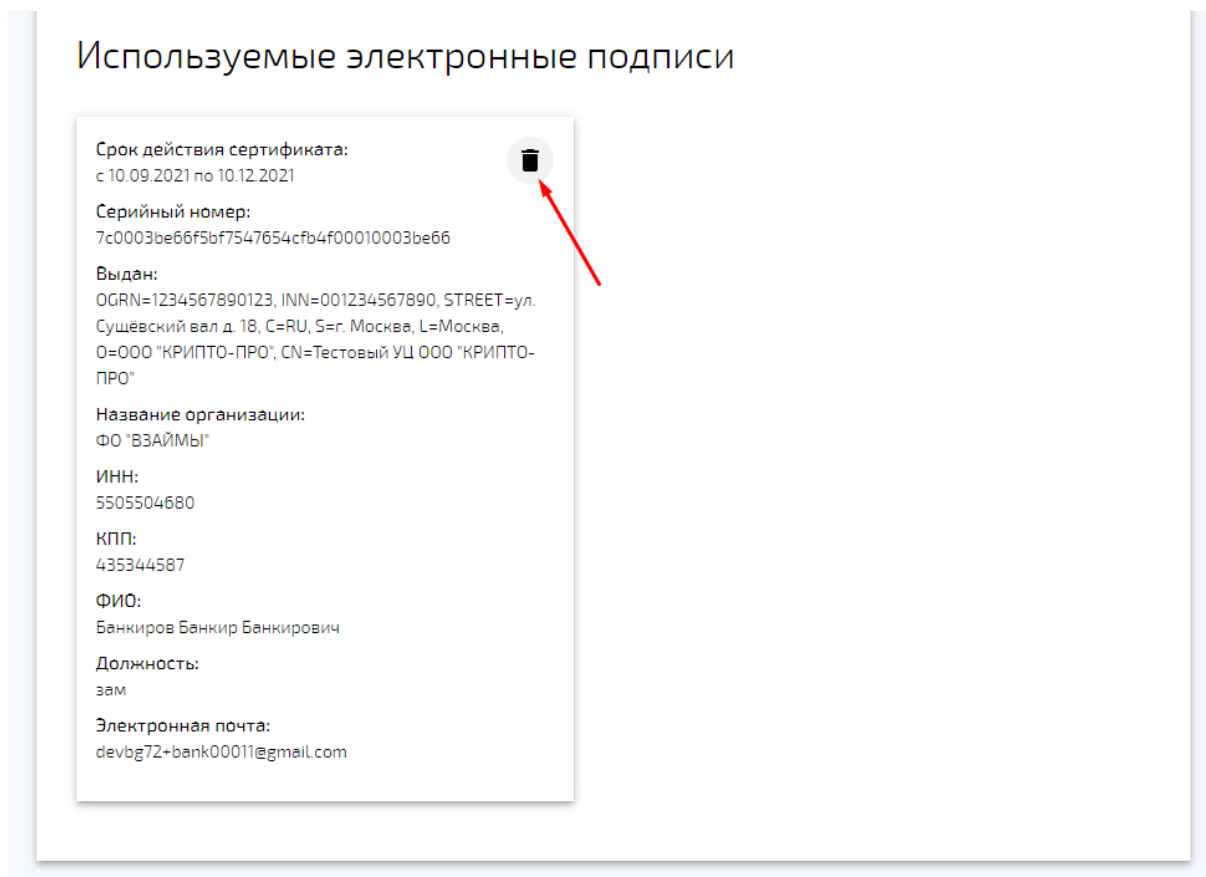
devbg72+bank00011@gmail.com

**Рисунок 11. Профиль пользователя с прикрепленной ЭП**

## 2.2. Удаление ЭП из Профиля

Для удаления прикрепленной ЭП в Профиле необходимо навести курсор в правый верхний угол прикрепленного сертификата ЭП и нажать на появившуюся пиктограмму «корзина» (Рисунок 12).

В открывшемся окне подтвердить действия по удалению сертификата, нажав кнопку «Да», сертификат ЭП будет удален. При нажатии кнопки «Нет», удаление сертификата не происходит.



**Рисунок 12. Удаление ЭП**

### **2.3. Настройка автоматических запросов документов**

При подаче заявки клиент может прикрепить к ней не все документы, которые необходимы финансовой организации для рассмотрения заявки. У администратора финансовой организации есть возможность настроить автоматические запросы документов, чтобы заявка автоматически вернулась клиенту с запросом недостающего списка документов.

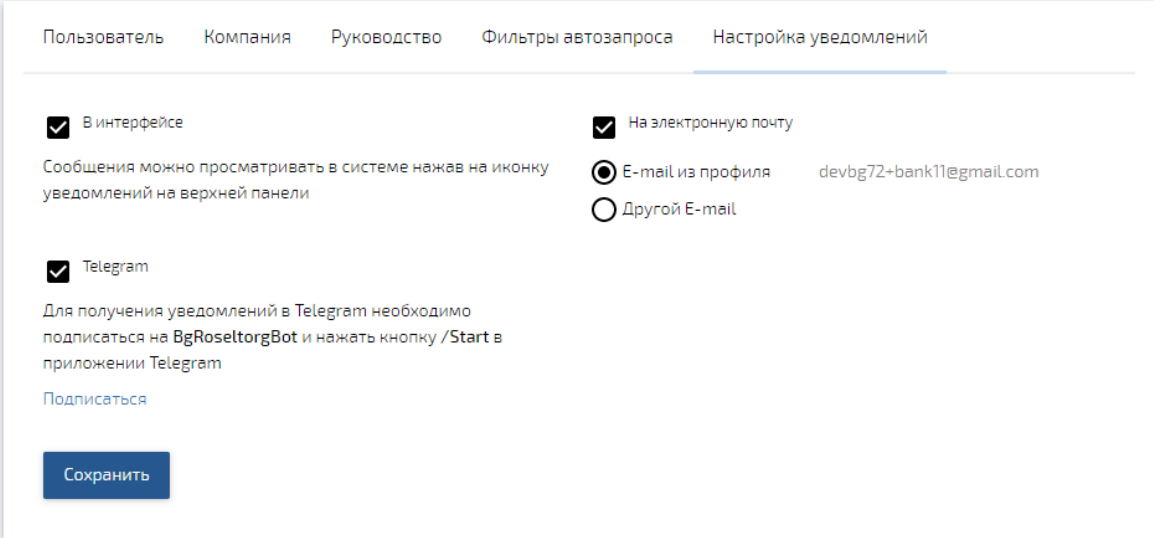
Для настройки на вкладке «Настройка автозапросов» Профиля пользователя (Рисунок 8) необходимо указать наименование фильтра, вид продукта (Банковские гарантии, Кредиты/займы, Факторинг), организационно-правовую форму и систему налогообложения компании клиента, диапазон суммы банковской гарантии и отметить галочками типы документов, необходимые для рассмотрения заявки. А также написать «Сопроводительное письмо», которое будет видеть клиент при запросе информации. Примечание: можно настроить несколько фильтров для разных организационно-правовых форм и систем налогообложения компании клиента, нажав на кнопку «Добавить», при этом появится дополнительный блок настроек.

## 2.4. Настройка уведомлений

На вкладке «Настройка уведомлений» Профиля пользователя (Рисунок 9) можно настроить способы получения уведомлений о поступлении новых заявок и о изменении их статуса рассмотрения.

Для настройки доступны следующие варианты:

- В интерфейсе – уведомления можно просматривать в сервисе, нажав на «колокольчик» в верхнем меню;
- На электронную почту – уведомления будут отправляться на электронную почту. По умолчанию сообщения отправляются на электронный адрес, указанный в Профиле пользователя. При необходимости, можно выбрать пункт «Другой E-mail» и указать любой другой (Рисунок 13);
- Telegram – уведомления будут отправляться в Telegram-чат. Для этого необходимо подписаться на бот BgRoseltorg, кликнув по ссылке «Подписаться», и в окне чата в Telegram нажать кнопку /Start



Профиль пользователя

Пользователь    Компания    Руководство    Фильтры автозапроса    **Настройка уведомлений**

В интерфейсе  
Сообщения можно просматривать в системе нажав на иконку уведомлений на верхней панели

На электронную почту

E-mail из профиля    devbg72+bank11@gmail.com

Другой E-mail

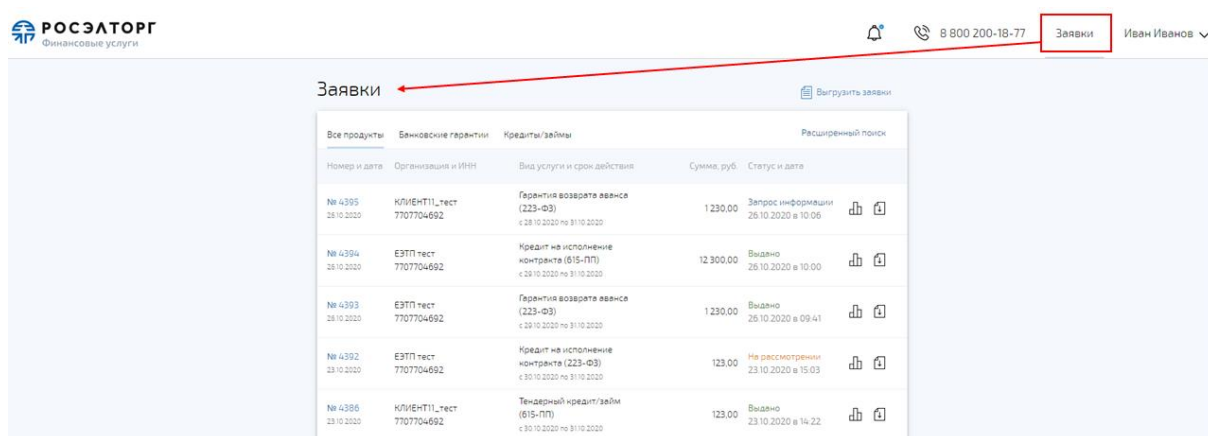
Telegram  
Для получения уведомлений в Telegram необходимо подписаться на BgRoseltorgBot и нажать кнопку /Start в приложении Telegram

[Подписаться](#)

**Рисунок 13. Настройка уведомлений**

## 3. Работа с заявками

При выборе пункта меню «Заявки» отображается список заявок, поступивших на рассмотрение в финансовую организацию.



**Рисунок 14. Переход в раздел "Заявки"**

### 3.1. Поиск заявок

Чтобы найти заявку/заявки:

1. Раскройте блок «Расширенный поиск», при необходимости предварительно переключившись на вкладку интересующего типа продукта - «Банковская гарантия», «Кредиты/займы» (Рисунок 15).
2. Выберите параметры поиска заявки/-ок и нажмите кнопку «Применить». В результате поиска отобразится список заявок, удовлетворяющих условию поиска.

Заявки Выгрузить заявки

Все продукты    Банковские гарантии    Кредиты/займы    Расширенный поиск

Вид услуги  ▼    Номер заявки     Статус заявки  ▼



Сумма услуги  
От  До

Дата заявки  -  ▼    Начало действия  ▼ -  ▼

ИИН организации     Конеч действия  ▼ -  ▼

Последнее событие  ▼ -  ▼

Применить    Сбросить фильтр    Шаблон

Номер и дата	Организация и ИИН	Вид услуги и срок действия	Сумма, руб.	Статус и дата	
<a href="#">№ 4394</a> 26.10.2020	ЕЗТП тест 7707704692	Кредит на исполнение контракта (615-ПП) с 29.10.2020 по 31.10.2020	12 300,00	Выдано 26.10.2020 в 10:00	 

**Рисунок 15. Расширенный поиск заявок**

### 3.2. Карточка заявки

Чтобы открыть заявку, кликните по номеру заявки в списке.



**Заявка 4370 от 21.10.2020**

Иванов Иван Иванович  
 +7 (999) 999-99-99  
 devbg72-client11@gmail.com

Номер процедуры	Сумма	Вид услуги	Срок действия
654656	20 200,00 руб.	Кредит на исполнение контракта (44-ФЗ)	с 23.10.2020 по 24.10.2020

ЕЭТП тест  
 ИНН 7707704692

На рассмотрении 22.10.2020 в 18:09

Одобрить заявку    Запросить информацию    Отклонить заявку    Написать клиенту    Запрос в поддержку

Документы    История    Тикеты

Заявление на финансовую услугу

Заявка  
 Заявление\_4370\_default (xlsx)

✓ Подписан клиентом    Данные ЭП    Скачать

Финансовая отчетность

Базовый пакет документов

Расширенный пакет документов

**Рисунок 16. Карточка заявки**

Карточка заявки (Рисунок 16) содержит следующую информацию:

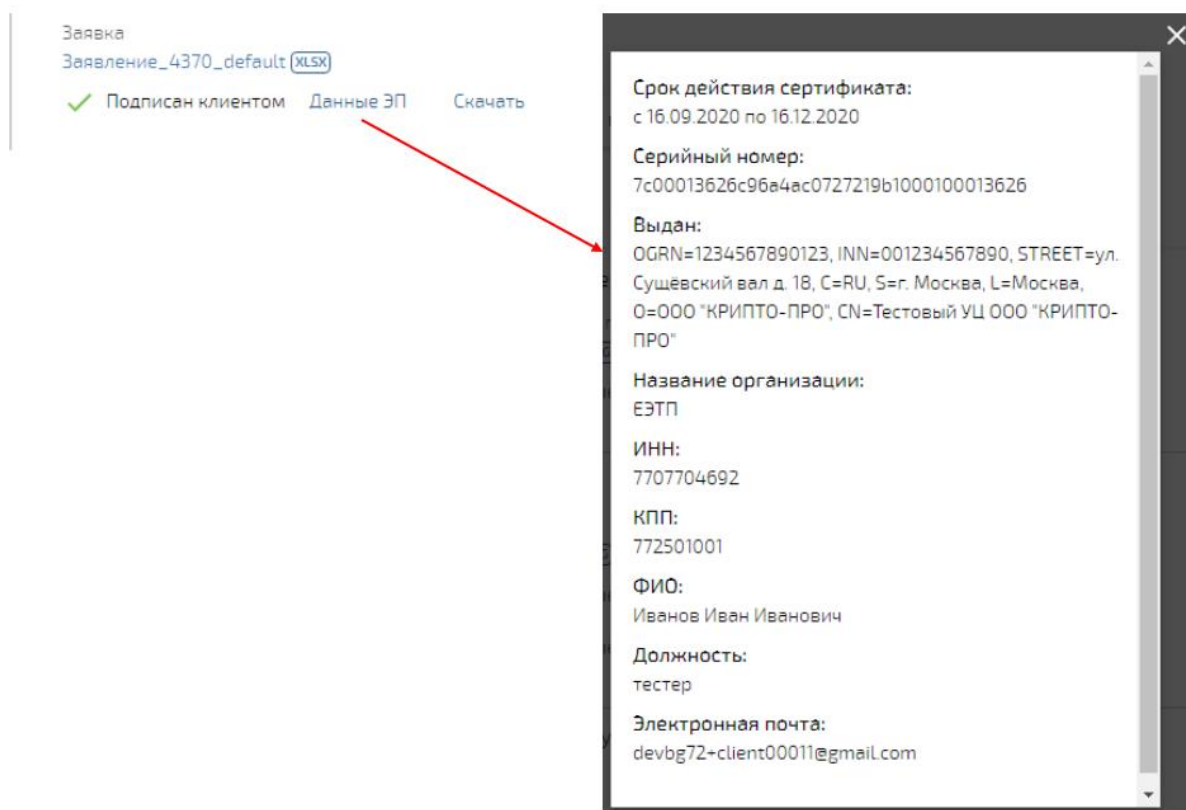
1. Номер и дата создания заявки;
2. Контактное лицо заявителя;
3. Основные сведения по заявке (номер процедуры, требуемая сумма, вид услуги, срок действия);
4. Наименование и ИНН организации заявителя;
5. Текущий статус рассмотрения и дата его установки;
6. Панель функциональных кнопок (набор доступных функций зависит от вида продукта и текущего статуса рассмотрения. Подробнее в разделе 3.3-3.4);
7. Вкладка «Документы» (подробнее в разделе 3.2.1);
8. Вкладка «История» (подробнее в разделе 3.2.2);
9. Вкладка «Тикеты» (подробнее в разделе 3.4.7);
10. Пиктограмма выгрузки архива документов – предназначена для выгрузки всех документов, приложенных к заявке, в одном архиве.

### **3.2.1 Вкладка «Документы»**

Вкладка «Документы» содержит приложенные к заявке документы.

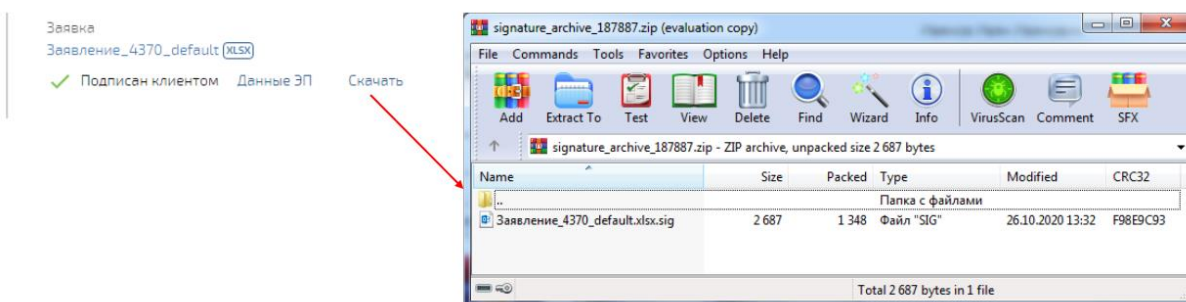
Чтобы скачать документ, необходимо кликнуть по названию файла.

Чтобы просмотреть данные сертификата ЭП, которым подписан документ, необходимо нажать ссылку «Данные ЭП», откроется всплывающее окно (Рисунок 17).



**Рисунок 17. Просмотр данных ЭП**

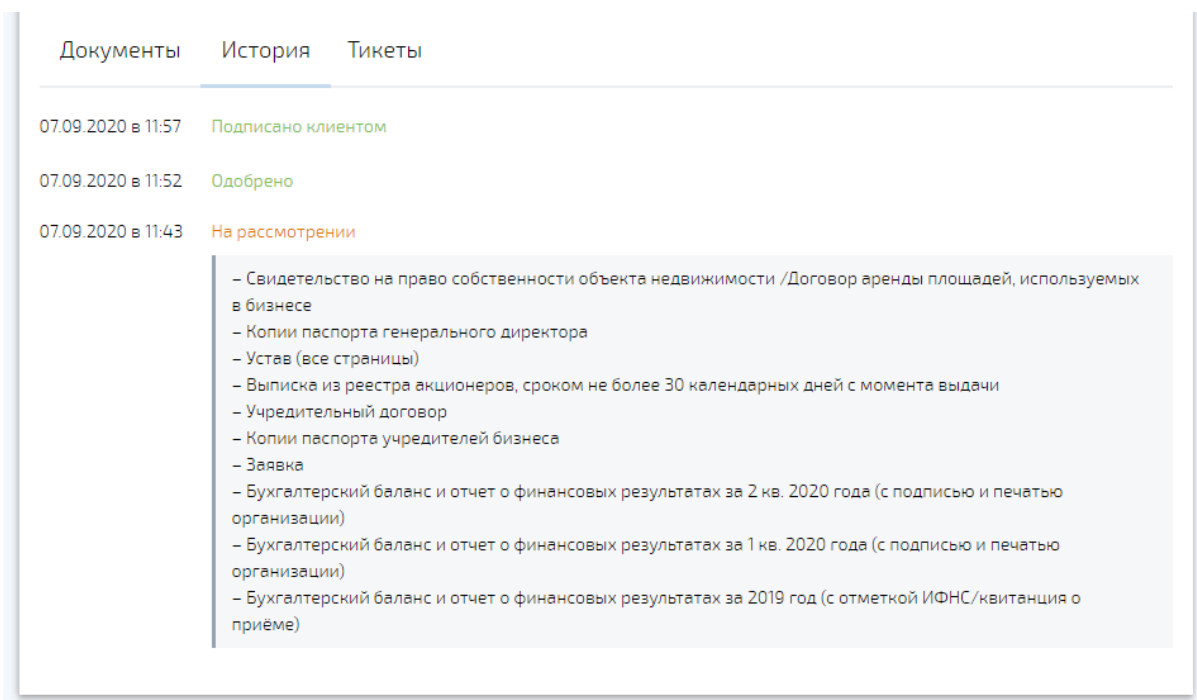
Чтобы скачать файл ЭП, которым был подписан документ, необходимо нажать ссылку «Скачать», сформируется архив, содержащий отсоединенную электронную подпись в формате .sig (Рисунок 18)



**Рисунок 18. Скачивание файла ЭП**

### 3.2.2 Вкладка «История»

Вкладка «История» содержит хронологию изменения статусов рассмотрения заявки (Рисунок 19)



**Рисунок 19. Вкладка "История"**

### 3.3. Работа с заявками по продукту «Банковская гарантия»

Функции, доступные на разных стадиях рассмотрения заявки на БГ, представлены в таблице ниже:

Статус заявки	Доступные функции
На рассмотрении / Повторно на рассмотрении	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Запросить информацию</li> <li>• Одобрить заявку</li> <li>• Отклонить заявку</li> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>
Запрос информации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вернуть на рассмотрение</li> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>
Одобрено	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вернуть на рассмотрение</li> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>
Согласование с банком	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Одобрить проект</li> <li>• Изменить проект</li> <li>• Отклонить заявку</li> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>

Подписано клиентом	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Загрузить БГ</li> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>
Отклонено клиентом	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>
Отклонено	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>
Выдано	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>

### 3.3.1 Запросить информацию

При рассмотрении заявки может понадобиться запросить дополнительную информацию/документы у клиента, для этого нажмите функциональную кнопку «Запрос информации», на экране отобразится всплывающее окно (Рисунок 20).

Пометьте «галочками» документы, которые требуется запросить у клиента (отфильтровать список можно, введя часть наименования документа в строку поиска), напишите сообщение клиенту и нажмите кнопку «Отправить». Статус рассмотрения измениться на «Запрос информации».

**Рисунок 20. Запрос информации**

### **3.3.2 Вернуть на рассмотрение**

Чтобы вернуть заявку на рассмотрение, нажмите функциональную кнопку «Вернуть на рассмотрение». Статус рассмотрения измениться на «Повторно на рассмотрении».

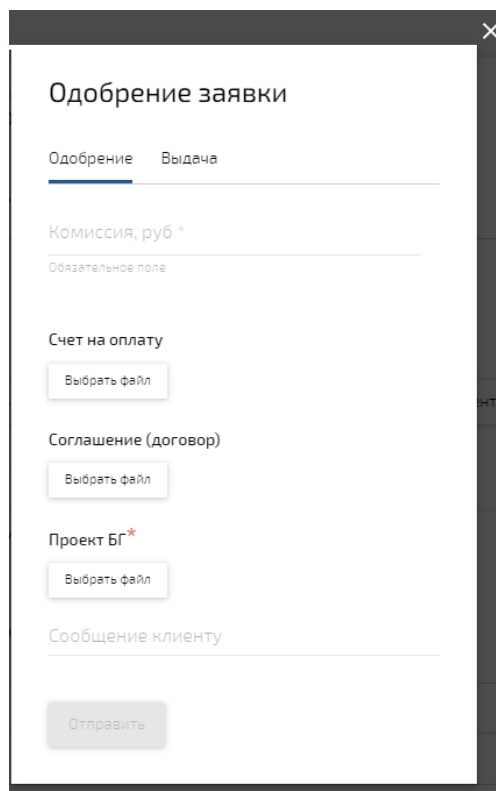
### **3.3.3 Одобрить заявку**

Чтобы одобрить заявку и выставить условия оферты по БГ, нажмите функциональную кнопку «Одобрить заявку», на экране отобразится всплывающее окно (Рисунок 21).

Укажите размер комиссии за услугу в рублях и загрузите следующие документы:

- Счет на оплату
- Соглашение (договор)
- Проект БГ (*обязателен для загрузки*)

И нажмите кнопку «Отправить». Статус рассмотрения измениться на «Одобрено».



The screenshot shows a web form titled "Одобрение заявки" (Approval of application). At the top, there are two tabs: "Одобрение" (Approval) and "Выдача" (Issuance), with "Одобрение" being the active tab. Below the tabs, there is a text input field for "Комиссия, руб \*" (Commission, rub \*), with a note "Обязательное поле" (Mandatory field) below it. This is followed by three sections, each with a "Выбрать файл" (Select file) button: "Счет на оплату" (Payment account), "Соглашение (договор)" (Agreement (contract)), and "Проект БГ\*" (BG project\*). At the bottom of the form is a text input field for "Сообщение клиенту" (Message to client) and a grey "Отправить" (Send) button.

**Рисунок 21. Одобрение заявки**

### **3.3.4 Одобрить проект БГ**

Если после выставления оферты клиент загрузил для согласования другой вариант проекта БГ, который вас устраивает, нажмите функциональную кнопку «Одобрить проект» (Рисунок 22). Статус рассмотрения измениться на «Одобрено».

Клиент должен будет подписать согласованный проект БГ ЭП.

Иванов Иван Иванович  
 +7 (999) 999-99-99  
 devbg72-client11@gmail.com

## Заявка 4040 от 20.03.2020

Номер процедуры	Сумма	Вид услуги	Срок действия
213	12,00 руб.	Гарантия исполнения контракта (44-ФЗ)	с 20.03.2020 по 28.03.2020

**ЕЭТП тест**  
ИНН 7707704692

Согласование с банком 20.03.2020 в 12:45

Комиссия	Сумма
1%	1,00 руб.

Одобрить проект
Изменить проект
Отклонить заявку
Запрос в поддержку

Документы    История    Доп. документы    Тикеты 📄

---

**Оферта** ▼

Проект БГ  
 0000000000000000000000000872 PNG ×

✓ Подписан клиентом    [Данные ЭП](#)    [Скачать](#)

Файл оферты был изменён клиентом

---

Заявление на финансовую услугу ▶

---

Базовый пакет документов ▶

---

Расширенный пакет документов ▶

**Рисунок 22. Одобрение проекта БГ**

### 3.3.5 Изменить проект БГ

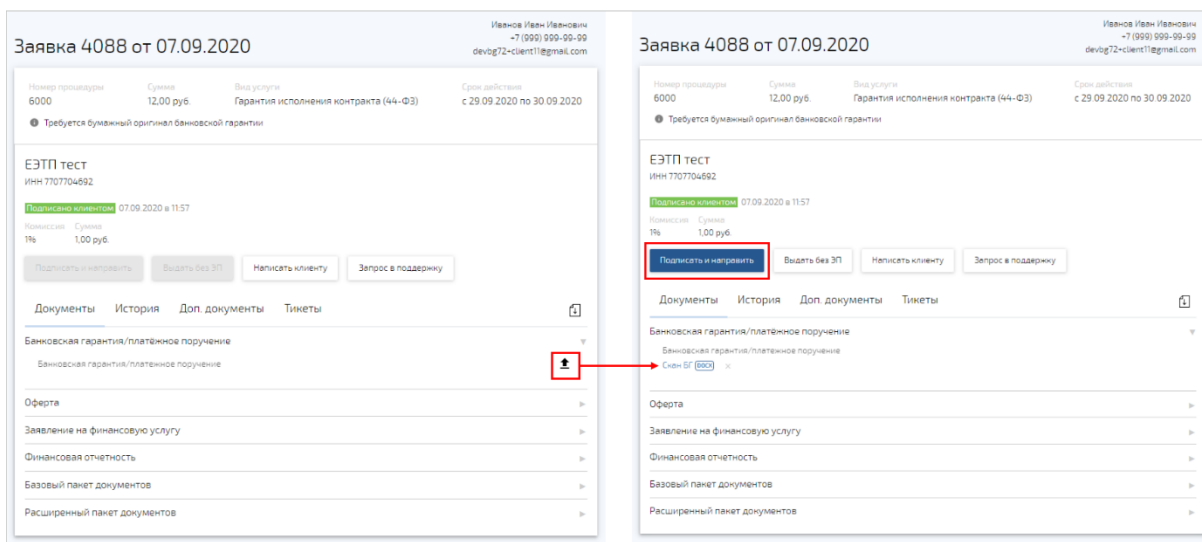
Если после выставления оферты клиент загрузил для согласования другой вариант проекта БГ, формат которого вас не устраивает, нажмите функциональную кнопку «Изменить проект» (Рисунок 22), на экране отобразится всплывающее окно (аналогичное **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Загрузите новую редакцию проекта БГ и нажмите кнопку «Отправить». Статус рассмотрения измениться на «Одобрено».

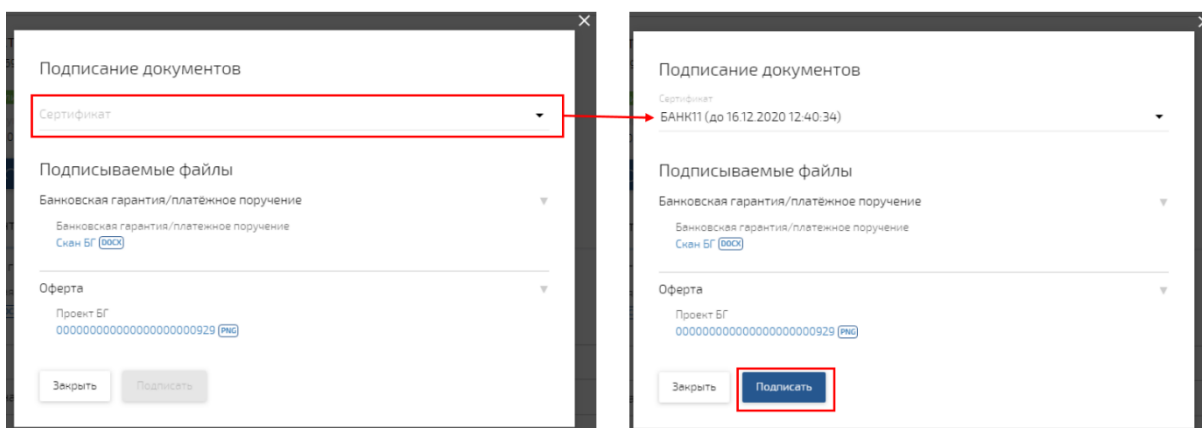
### 3.3.6 Загрузить БГ

После выпуска БГ необходимо:

1. Загрузите файл выпущенной БГ и нажмите кнопку «Подписать и направить» (Рисунок 23)
2. Во всплывающем окне (Рисунок 24) выберите сертификат ЭП и нажмите кнопку «Подписать». Приложенный файл БГ подпишется выбранное ЭП, статус рассмотрения измениться на «Выдано».



**Рисунок 23. Загрузка БГ**

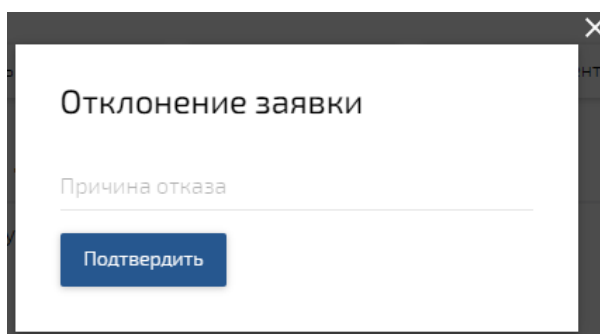


**Рисунок 24. Подписание документов**

### 3.3.7 Отклонить заявку

Чтобы отклонить заявку:

1. Нажмите функциональную кнопку «Отклонить заявку» (Рисунок 16), на экране отобразится всплывающее окно (Рисунок 25).
2. При необходимости введите причину отклонения заявки и нажмите кнопку «Подтвердить». Статус рассмотрения изменится на «Отклонено».

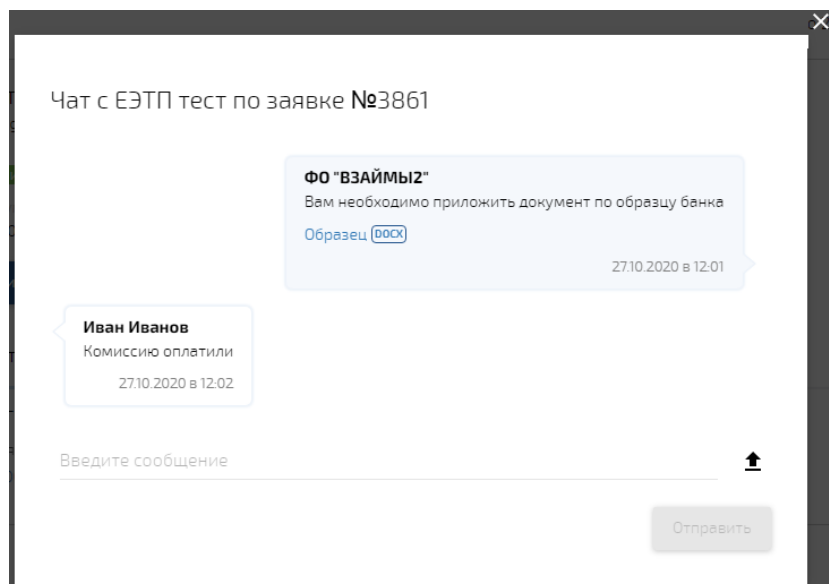


**Рисунок 25. Отклонение заявки**



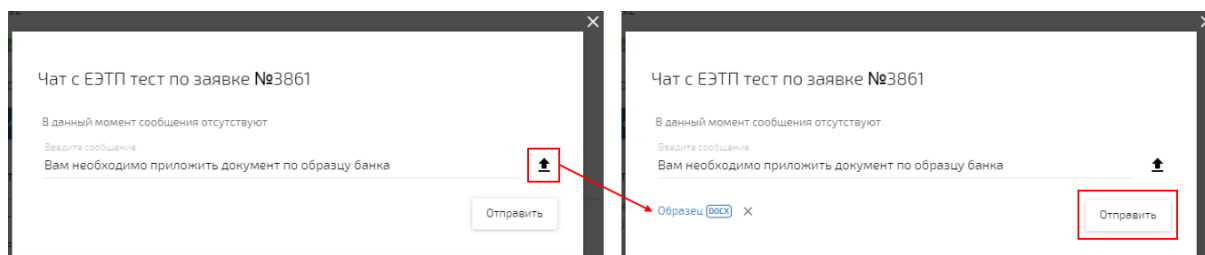
### 3.3.8 Написать клиенту

Переписка по заявке с клиентом происходит в форме чата. Чтобы открыть чат, нажмите функциональную кнопку «Написать клиенту» (Рисунок 16), откроется всплывающее окно чата (Рисунок 26)



**Рисунок 26. Чат с клиентом**

Чтобы отправить сообщение клиенту, введите текст сообщения (при необходимости, загрузите файл) и нажмите кнопку «Отправить» (Рисунок 27)



**Рисунок 27. Написать клиенту**

### 3.3.9 Запрос в техподдержку

Запросы в техническую поддержку по работе с заявками описаны в разделе 3.4.7.

## 3.4. Работа с заявками по продукту «Кредиты/займы»

Функции, доступные на разных стадиях рассмотрения заявки на кредит/займ, представлены в таблице ниже:

Статус заявки	Доступные функции
На рассмотрении / Повторно на рассмотрении	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Запросить информацию</li> <li>• Одобрить заявку</li> <li>• Отклонить заявку</li> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>
Запрос информации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вернуть на рассмотрение</li> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>
Одобрено	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вернуть на рассмотрение</li> <li>• Выдать кредит</li> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>
Отклонено клиентом	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>
Отклонено	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>
Выдано	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Написать клиенту</li> <li>• Запрос в техподдержку</li> </ul>

### **3.4.1 Запросить информацию**

Запрос информации по заявке на кредит/займ происходит аналогично запросу по заявке на БГ (см. раздел 3.3.1).

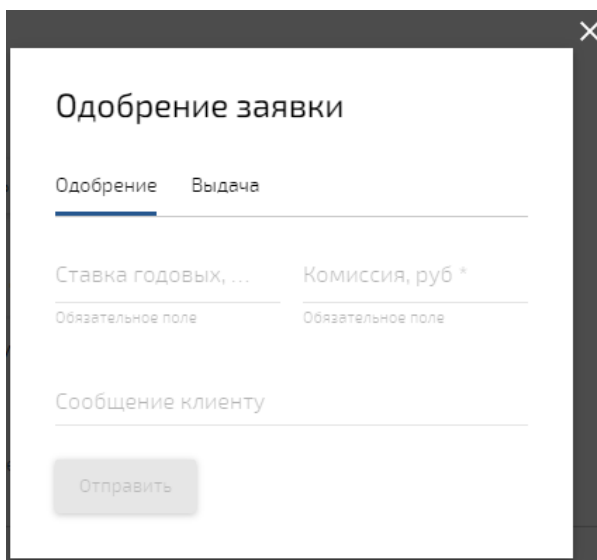
### **3.4.2 Вернуть на рассмотрение**

Вернуть в работу заявку на кредит/займ можно аналогично заявке на БГ (см. раздел 3.3.2).

### **3.4.3 Одобрить заявку**

Чтобы одобрить заявку и выставить условия оферты, нажмите функциональную кнопку «Одобрить заявку», на экране отобразится всплывающее окно (Рисунок 28).

Укажите годовую ставку кредита в процентах и размер комиссии за услугу в рублях. При необходимости, напишите сообщение клиенту и нажмите кнопку «Отправить». Статус рассмотрения изменится на «Одобрено».

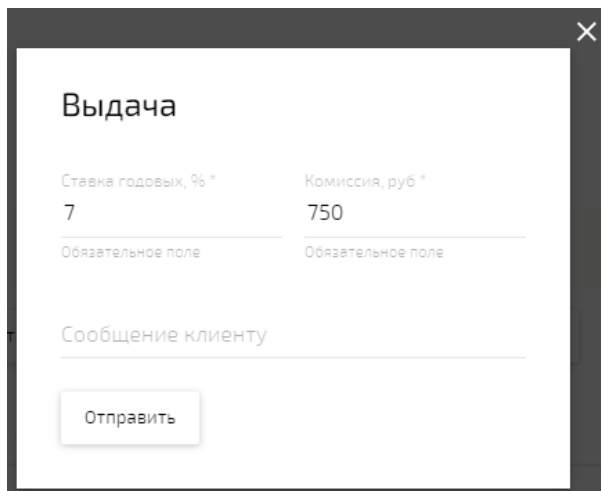


**Рисунок 28. Одобрение заявки**

#### **3.4.4 Выдать кредит**

После подписания с клиентом договора кредитования/займа по заявке необходимо заявку перевести в статус «Выдано», для этого:

1. Нажмите функциональную кнопку «Выдача», на экране отобразится всплывающее окно (Рисунок 29)
2. При необходимости, отредактируйте процент и сумму комиссии, введите текст сообщения клиенту и нажмите кнопку «Отправить». Статус рассмотрения измениться на «Выдано».



**Рисунок 29. Выдача кредита/займа**

#### **3.4.5 Отклонить заявку**

Отклонить заявку на кредит/займ можно аналогично заявке на БГ (см. раздел 3.3.7).

### **3.4.6 Написать клиенту**

Переписка с клиентом по заявке на кредит/займ происходит аналогично заявке на БГ (см. раздел 3.3.8)

### **3.4.7 Запрос в техподдержку**

Запросы в техническую поддержку по работе с заявками описаны в разделе 3.4.7.

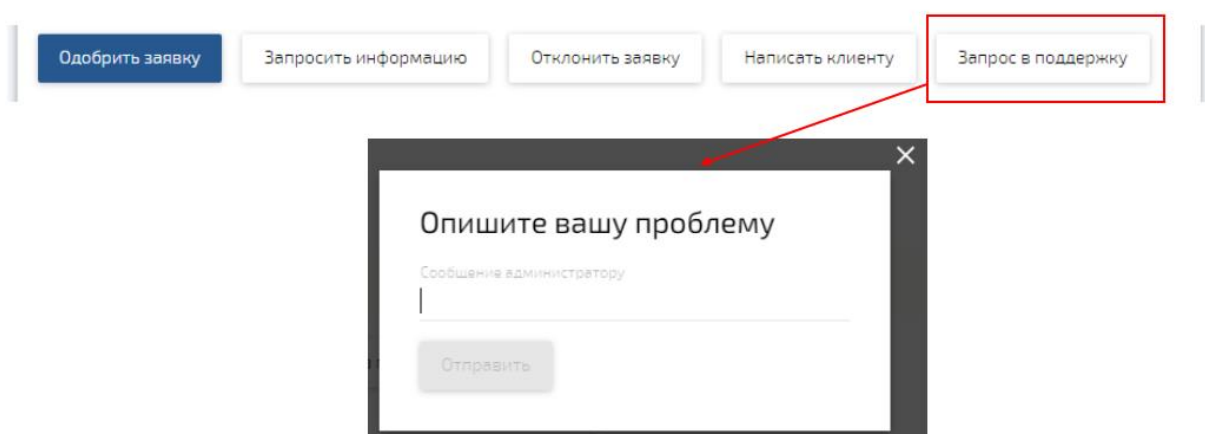
## 4. Тикеты

Тикет – обращение по какому-либо вопросу или проблеме по заявке в службу технической поддержки.

### 4.1. Создание нового тикета

Чтобы открыть новый тикет по заявке, необходимо:

1. В карточке заявки нажать кнопку «Запрос в поддержку» (блок 6 Рисунок 16)
2. Во всплывающем окне ввести сообщение и нажать кнопку «Отправить»




**Рисунок 30. Создание нового тикета**

### 4.2. Просмотр сообщений по тикету

Чтобы просмотреть сообщения от технической поддержки по тикету, необходимо:

1. Открыть вкладку «Тикеты» в карточке заявки (Рисунок 16) и кликнуть по тикету в списке
2. В открывшемся всплывающем окне отобразится чат (переписка) по тикету между сотрудников финансовой организации и специалистов технической поддержки сервиса (Рисунок 31)
3. При необходимости введите текст сообщения и нажмите кнопку «Отправить».

Документы История **Тикеты**

#	Статус	Создан	Тема
50	Выполнено	26.10.2020 в 16:57	 Ошибочно одобрили заявку

Чат с администратором по тикету №50

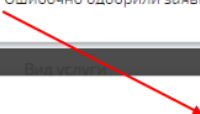
**Диспетчер Тестовый**  
Ошибочно одобрили заявку  
26.10.2020 в 16:57

**Админ Админов**  
Заявку вернули в статус "На рассмотрении"  
26.10.2020 в 16:58

**Админ Админов**  
Статус обращения изменён на: Выполнено  
26.10.2020 в 16:58

Введите сообщение

Отправить



**Рисунок 31. Чат по тикету**