

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ЭВМ

«Кредитный брокер»

Руководство пользователя

Расширенная иллюстрированная редакция. Функциональность по состоянию на 23.08.2026

Полное наименование программного обеспечения — «Кредитный брокер». Коммерческое обозначение сервиса — «DriveCredit» (сайт broker.drive-credit.ru). Правообладатель — ООО «ДРАЙВ КРЕДИТ».

Содержание

1. Назначение ПО	4
2. Область применения ПО	4
3. Функциональные возможности программы	4
4. Системные требования к устройству для доступа к работе с Сервисом	4
5. Доступ к работе с Сервисом	5
6. Регистрация для работы с Сервисом	5
7. Эксплуатация ПО и работа с Сервисом	6
7.1. Авторизация	6
7.2. Личный кабинет и навигация	6
7.2.1. Панель управления (Статистика)	7
7.2.2. Список сделок	7
7.2.3. Создание сделки.....	8
7.2.4. Карточка сделки. Отправка заявки в банк.....	9
7.2.5. Карточка завершённой (профондированной) сделки.....	11
7.2.6. Уведомления.....	14
7.2.7. Настройки профиля	15
7.2.8. Завершение сеанса	16
7.3. Информационная безопасность при работе с Сервисом.....	16
8. Роли, доступ и учётная запись	17
8.1. Глобальные роли и доступные разделы.....	17
8.2. Регистрация и назначение доступа	18
8.3. Вход и восстановление пароля	18
8.4. Профиль, пароль, оформление и удаление аккаунта	18
8.5. Уведомления и обновление данных.....	18
9. Полный цикл сделки для автосалона	19
9.1. Подготовка к созданию сделки.....	19
9.2. Создание сделки.....	19
9.3. Согласие на обработку персональных данных	19
9.4. Заполнение полной анкеты	19
9.5. Документы сделки	20
9.6. Отправка заявок в банки	21
9.7. Дополнительные требования банков	21
9.8. Банковские шаблоны перед отправкой.....	21
10. Статусы и ветви банковского процесса.....	22
10.1. Связь статуса сделки и статуса заявки.....	22
10.2. Статусы сделки	22
10.3. Статусы банковской заявки	23
10.4. Возврат анкеты на доработку	24
10.5. Залог и автомобиль	24
10.6. Документы, подписание, фондирование и акт.....	25
10.7. Отказы, возврат в работу и отмена сделки.....	25
11. Рабочее место Backoffice	26
11.1. Очередь заявок и фильтры	26
11.2. Назначение заявки	26
11.3. Карточка банковской заявки.....	27
11.4. Изменение статуса и фиксация решения банка	27
11.5. Комментарии и история	28

11.6. Документы и отправка комплекта в банк	28
11.7. Завершение заявки	28
12. Документы, дополнительные продукты и сертификаты.....	29
12.1. Форматы, размеры и области хранения	29
12.2. Работа с документами.....	29
12.3. Дополнительные продукты	29
12.4. Получение сертификата	30
13. Электронная почта	30
13.1. Входящая почта.....	30
13.2. Привязка письма к заявке.....	31
13.3. Переписка в карточке заявки	31
13.4. Исходящие письма	31
13.5. Журнал отправки и контроль доставки	32
14. Экспорт и аналитика.....	32
14.1. Асинхронный экспорт списков	32
14.2. Выгрузки из карточки сделки.....	33
14.3. Аналитика	33
15. Администрирование	34
15.1. Рекомендуемый порядок первичной настройки	34
15.2. Банковские группы и банки	34
15.3. Шаблоны документов банка	35
15.4. Группы компаний и организации.....	36
15.5. Банковская аккредитация организации	36
15.6. Пользователи организации и локальные роли	37
15.7. Продавцы, продукты и предложения организаций	37
15.8. Пользователи и глобальные роли.....	37
15.9. Вход от имени пользователя.....	38
15.10. Мониторинг очередей и системных журналов	38
16. Конфиденциальность и безопасная работа.....	38
17. Контрольные списки, ограничения и типовые проблемы	39
17.1. Проверка перед отправкой заявки в банк	39
17.2. Проверка перед завершением сделки	39
17.3. Важные особенности текущей версии	39
17.4. Типовые проблемы	40
17.5. Контакты и поддержка	40

1. Назначение ПО

1.1. Программное обеспечение «Кредитный брокер» предназначено для автоматизации работы кредитного (автокредитного) брокера: приёма и формирования кредитных заявок клиентов автосалонов, направления заявок в банки-партнёры по единой форме и сопровождения сделок автокредитования.

2. Область применения ПО

2.1. Программное обеспечение «Кредитный брокер» (далее — Программа, Сервис) используется юридическими лицами и их сотрудниками — автосалонами, автодилерами и их менеджерами (далее — Пользователи) — в качестве рабочего пространства (CRM) для подачи и обработки кредитных заявок и взаимодействия с банками-партнёрами.

3. Функциональные возможности программы

3.1. Сервис в режиме «единого окна» предоставляет пользователю инструменты для оформления кредитной заявки и направления её сразу в несколько банков-партнёров по единой форме.

3.2. Пользователь может создавать сделки, формировать анкету заёмщика, загружать необходимые документы и направлять заявки в банки-партнёры.

3.3. Пользователь получает уведомления о статусах заявок: направление в банк, решения банков (одобрение с указанием суммы и ставки, отказ), запросы документов, подписание документов.

3.4. Доступ ко всем сделкам осуществляется через личный кабинет: список сделок с поиском и фильтрацией по статусу, банку и группе автосалонов.

3.5. «Кредитный брокер» обеспечивает централизованный учёт сделок и сводную статистику, что позволяет оптимизировать процесс оформления кредитов и сократить время обработки заявок.

3.6. Статусная модель сопровождает сделку от создания до завершения, отражая текущий этап рассмотрения заявки.

4. Системные требования к устройству для доступа к работе с Сервисом

4.1.1. Сервис является веб-приложением, что позволяет использовать данную программу для ЭВМ через интернет-браузер, не устанавливая Сервис на компьютер или мобильное устройство. Для использования Сервиса необходимо убедиться, что на устройстве установлена актуальная версия интернет-браузера. Максимальная стабильность работы Сервиса обеспечивается при использовании актуальных версий браузеров:

- «Яндекс.Браузер» — актуальная версия;
- «Google Chrome» — актуальная версия;
- «Mozilla Firefox» — актуальная версия;
- «Орега» — актуальная версия.

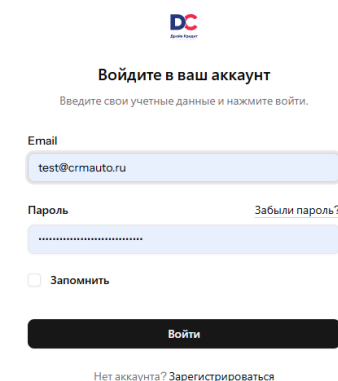
4.1.2. Сервис не обладает собственными техническими требованиями к аппаратным характеристикам устройства. Стабильность работы Сервиса обеспечивается соответствием аппаратных характеристик устройства системным требованиям используемого интернет-браузера (см. п. 4.1.1).

4.1.3. Для использования Сервиса необходимо стабильное интернет-соединение. Рекомендуемая скорость интернет-соединения — не менее 3 Мбит/с.

5. Доступ к работе с Сервисом

5.1. Для доступа к работе с Сервисом необходимо запустить интернет-браузер и удостовериться, что устройство имеет стабильное интернет-соединение.

5.2. В адресной строке необходимо ввести URL-адрес веб-приложения: <https://broker.drivecredit.ru/>. В случае успешного перехода на экране появится форма входа в Сервис с полями «Email» и «Пароль», ссылкой «Забыли пароль?», флажком «Запомнить» и кнопкой «Войти». Внизу формы расположена ссылка «Зарегистрироваться» для создания нового аккаунта.



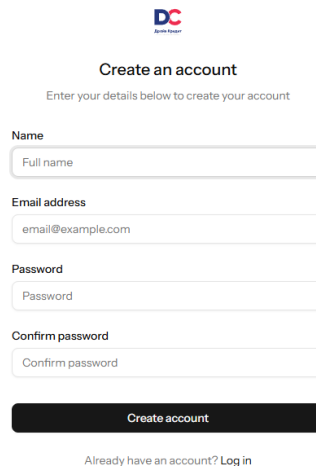
The screenshot shows the login page of the DriveCredit service. At the top center is the DC logo with the text "DriveCredit" below it. Below the logo is the heading "Войдите в ваш аккаунт" (Log in to your account) and a subtext "Введите свои учетные данные и нажмите войти." (Enter your credentials and click login). The form contains two input fields: "Email" with the value "test@crmauto.ru" and "Пароль" (Password) which is masked with dots. To the right of the password field is a link "Забыли пароль?" (Forgot password?). Below the password field is a checkbox labeled "Запомнить" (Remember me). At the bottom of the form is a large black button with the text "Войти" (Login). Below the button is a link "Нет аккаунта? Зарегистрироваться" (No account? Register).

Рисунок 1 — Форма входа в Сервис (страница авторизации)

5.3. По вопросам работы Сервиса, а также по вопросам доступа к личному кабинету возможна консультация специалиста по телефону +7 (495) 846-91-55, по электронной почте info@drivecredit.ru.

6. Регистрация для работы с Сервисом

6.1. На странице входа доступна самостоятельная регистрация персонального аккаунта. Регистрация создаёт учётную запись, но не назначает бизнес-роль и не привязывает пользователя к организации. Для доступа к рабочим разделам администратор должен назначить одну из ролей — `autosalon`, `backoffice` или `admin`, а пользователю автосалона также настроить связь с организацией.



DC
Drive Credit

Create an account

Enter your details below to create your account

Name

Full name

Email address

email@example.com

Password

Password

Confirm password

Confirm password

Create account

Already have an account? [Log in](#)

Рисунок 2 — Форма регистрации аккаунта

- а) В поле «Name» указывается имя пользователя, используемое при дальнейшей работе с Сервисом.
- б) В поле «Email address» указывается электронная почта пользователя, используемая для персонального доступа к Сервису. Возможность получения сообщений на указанную электронную почту является условием успешной регистрации.
- в) В поле «Password» указывается уникальная комбинация символов (пароль), которая будет использоваться при каждом последующем входе в личный кабинет.
- г) В поле «Confirm password» пароль вводится повторно для подтверждения.

После заполнения полей необходимо нажать кнопку «Create account». Система выполнит вход, однако до назначения бизнес-роли рабочие разделы могут быть недоступны. В этом случае обратитесь к администратору.

7. Эксплуатация ПО и работа с Сервисом

7.1. Авторизация

После перехода по адресу <https://broker.drive-credit.ru/> открывается форма авторизации. Для входа необходимо указать электронную почту в поле «Email» и пароль в поле «Пароль», при необходимости установить флажок «Запомнить» и нажать кнопку «Войти». Если пользователь не имеет аккаунта, на странице доступна ссылка «Зарегистрироваться».

7.2. Личный кабинет и навигация

После авторизации стартовая страница зависит от роли: для autosalon открывается раздел «Сделки», для backoffice — «Заявки в Банк», для admin — «Статистика». В боковом меню отображаются только доступные пользователю группы разделов: «Платформа», «Backoffice», «Панель управления» и «Мониторинг системы». В нижней части меню находятся «Уведомления» и меню пользователя.

7.2.1. Панель управления (Статистика)

Раздел «Статистика» (Панель управления) отображает сводные показатели работы пользователя в блоке «Моя статистика»: «Всего сделок», «Всего заявок», «Одобрено», «Отклонено». Кнопка «Перейти к списку сделок» открывает раздел «Сделки».

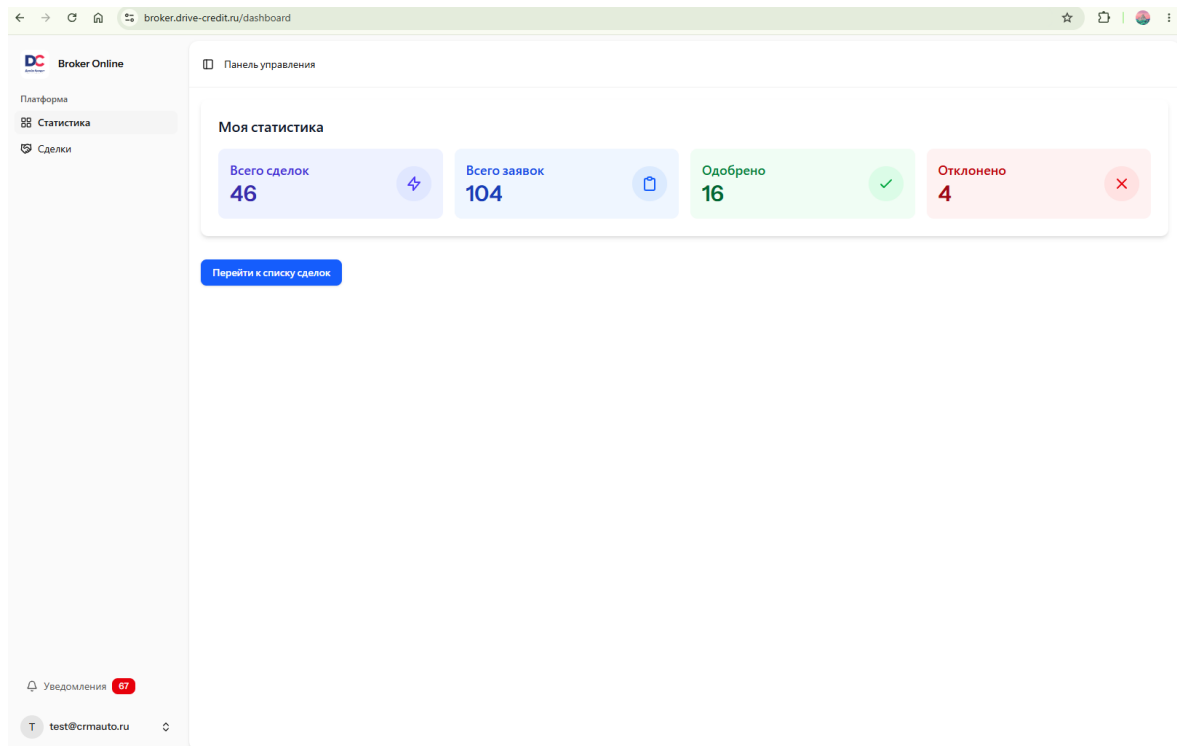


Рисунок 3 — Панель управления. Раздел «Статистика»

7.2.2. Список сделок

Раздел «Сделки» содержит список всех сделок пользователя. В верхней части расположены строка поиска «Поиск по ФИО, телефону, email» и фильтры «Все статусы», «Все банки», «Все группы автосалонов», а также кнопки «Сбросить фильтры» и «Создать сделку». Таблица содержит колонки: ФИО, Телефон, Email, Банк, Сумма, Автосалон (группа и автосалон), Статус, Дата создания. Список выводится постранично. Нажатие на строку открывает карточку сделки.

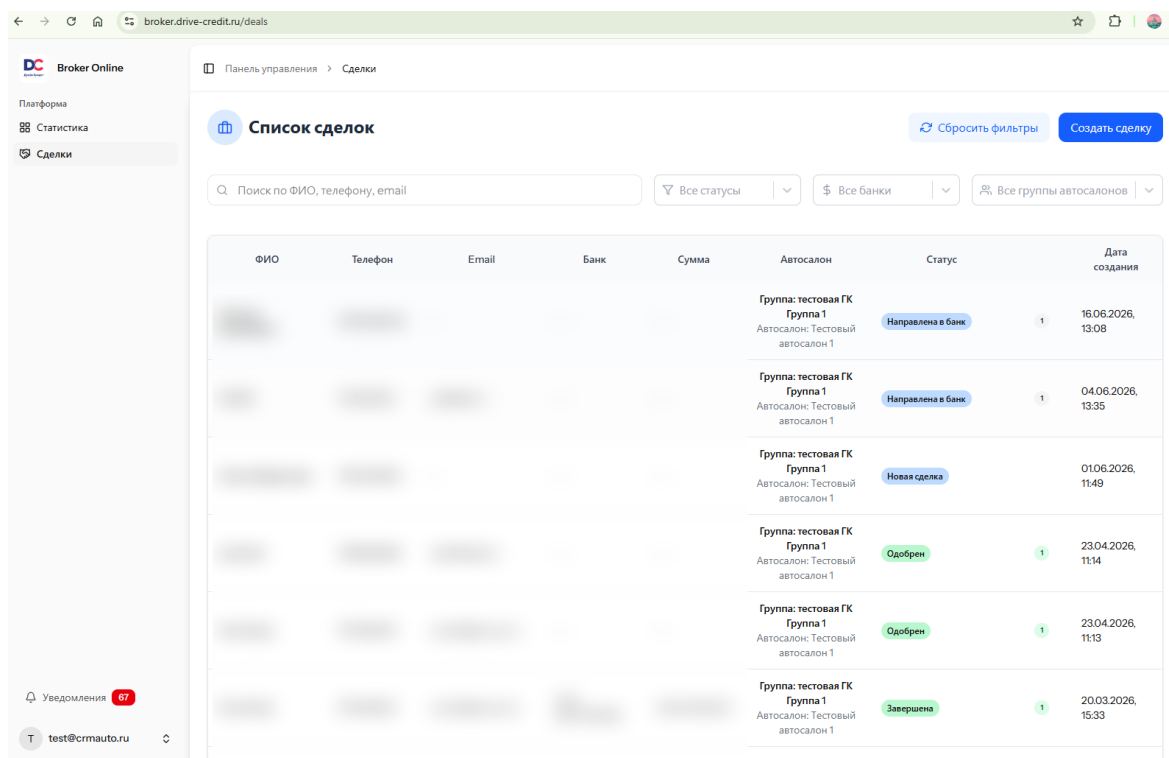


Рисунок 4 — Раздел «Сделки». Список сделок с фильтрами

Текущий статус каждой сделки отображается цветным бейджем (например, «Новая сделка», «Направлена в банк», «Одобрено», «Завершена», «Возвращена на доработку», «Ожидает отправки в банк», «В работе», «Согласие на обработку ПД»).

7.2.3. Создание сделки

Кнопка «Создать сделку» открывает форму оформления новой кредитной заявки. Форма состоит из блоков: «Личные данные» (Фамилия, Имя, Отчество, Пол, признак «Клиент менял ФИО?», Телефон, E-mail, Дата рождения, Место рождения), «Паспортные данные» (Серия, Номер, Дата выдачи, Код подразделения, Кем выдан), «Фото клиента с паспортом» (кнопки «Выбрать фото» и «Сделать фото»), «Адрес регистрации» и другие сведения, необходимые для кредитной заявки. Для сохранения заявки используется кнопка «Создать сделку».

Рисунок 5 — Форма создания сделки (анкета заёмщика)

7.2.4. Карточка сделки. Отправка заявки в банк

Карточка сделки открывается нажатием на строку в списке сделок. В верхней части отображается общий статус сделки. Система использует 11 бизнес-статусов сделки, а для каждой заявки в конкретный банк ведёт отдельную, более подробную шкалу из 15 бизнес-статусов. Эти шкалы нельзя смешивать: общий статус показывает положение сделки, банковский — этап работы с выбранным банком.

Рисунок 6 — Карточка сделки: статусная модель и сведения об организации

Статусная модель определяет текущий этап обработки сделки и действия пользователя на каждом этапе (в том числе получение согласия клиента на обработку персональных данных):

Статус	Содержание и действие пользователя
Новая сделка	Первичные данные клиента сохранены; далее оформляется согласие на обработку персональных данных.
Согласие на обработку ПД	Соглашение на обработку персональных данных формируется, подписывается клиентом и загружается в систему.
В работе	Заполняется расширенная анкета заёмщика, прикладываются документы и параметры кредита.
Ожидает отправки в банк	Проверяются сведения, выбираются банки-партнёры, заявки готовятся к отправке.
Направлена в банк	Заявка направлена в банк; ожидается решение, контролируются уведомления.
Возвращена на доработку	Банк вернул заявку; необходимо устранить замечания и направить повторно.
Одобен	Банк одобрил заявку (с указанием суммы и ставки); оформление продолжается.
Подписание	Формируются, подписываются и загружаются документы по сделке.
Отказ	Решение банка отрицательное; при наличии рассматриваются другие заявки.
Завершена	Финансирование подтверждено, сделка профондирована и закрыта.
Отменена	Оформление сделки прекращено.

Далее в карточке отображается полная анкета заёмщика, сгруппированная по разделам (в настоящем руководстве значения полей приводятся без реальных персональных данных):

Раздел анкеты	Основные сведения
Личные данные	ФИО, пол, признак изменения ФИО, телефон, e-mail, дата и место рождения, фотография.
Паспортные данные	Серия, номер, дата и орган выдачи, код подразделения, скан паспорта.
Адрес	Адрес регистрации и проживания, срок проживания.
Документы	Водительское удостоверение, загранпаспорт, военный билет, СНИЛС и др.
Работа и доходы	Работодатель, ИНН, адреса, руководитель, должность, стаж, доход.
Семья	Семейное положение, число детей и иждивенцев.
Параметры кредита	Тип, первоначальный взнос, срок, КАСКО.

Раздел анкеты	Основные сведения
Автомобиль	Марка, модель, год, VIN, ПТС, ДКП, цена, состояние.
Контактные лица	ФИО, телефон и тип связи контактного лица.
Расходы и продукты	Дополнительные расходы и дополнительные продукты по сделке.

Ниже расположен блок «Все загруженные документы» (соглашение на обработку персональных данных, паспорт, водительское удостоверение и др.) с возможностью скачивания.

В нижней части карточки расположен блок отправки заявки: кнопка «Отправить заявки в банки» и список банков-партнёров (например, «ПАО БЫСТРОБАНК», «АО «Солид Банк»»). Пользователь отмечает нужные банки и направляет заявку; по каждому банку отображается текущий статус рассмотрения (например, «Направлена в банк»).

Рисунок 7 — Карточка сделки: документы и отправка заявки в банки-партнёры

7.2.5. Карточка завершённой (профондированной) сделки

Внешний вид карточки сделки зависит от её статуса. При подтверждённом фондировании карточка выбранной банковской заявки показывает завершение процесса, банк и итоговые параметры. Общая сделка получает статус «Завершена».

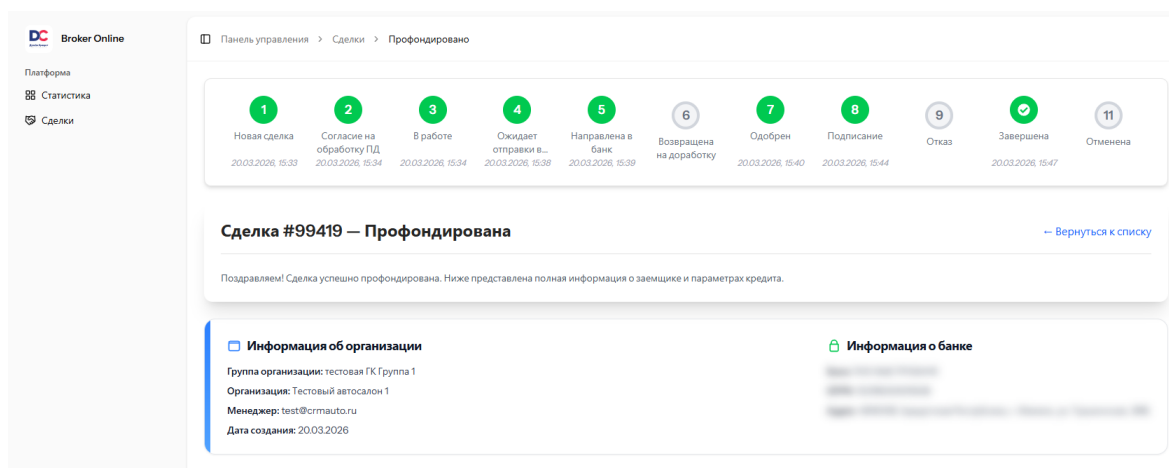


Рисунок 8 — Карточка завершённой сделки: статусная модель и информация о банке

Ниже приводится полная анкета заёмщика. В настоящем руководстве персональные данные клиента скрыты (размыты) в целях конфиденциальности; в самой системе они отображаются полностью.

Все загруженные документы

Соглашение на обработку персональных данных

Паспорт

Паспорт.pdf

Водительское Удостоверение

Загранпаспорт

Военный Билет

ДКП

ДКП.pdf

ПТС

СТ.pdf

Фотографии Автомобиля

Прочие Документы

Документы От Банка

Кредитный договор.pdf

Подписанные Документы Клиента

Договор.pdf

Платёжное Поручение / Гарантийное Письмо

Платёжное поручение.pdf

Акт Приёма-Передачи Автомобиля

Акт ПП.pdf

Кредитный Договор

Рисунок 10 — Карточка завершённой сделки: пакет загруженных документов

7.2.6. Уведомления

Раздел «Уведомления» содержит ленту событий по заявкам. Для каждого уведомления указываются тип, статус («Новое»), дата, текст сообщения (например, «Заявка №... отправлена в банк...», «Банк ... одобрил Заявку №.... Сумма ..., ставка ...%») и действие «Отметить прочитанным». В верхней части раздела расположены кнопки «Обновить» и «Прочитать всё».

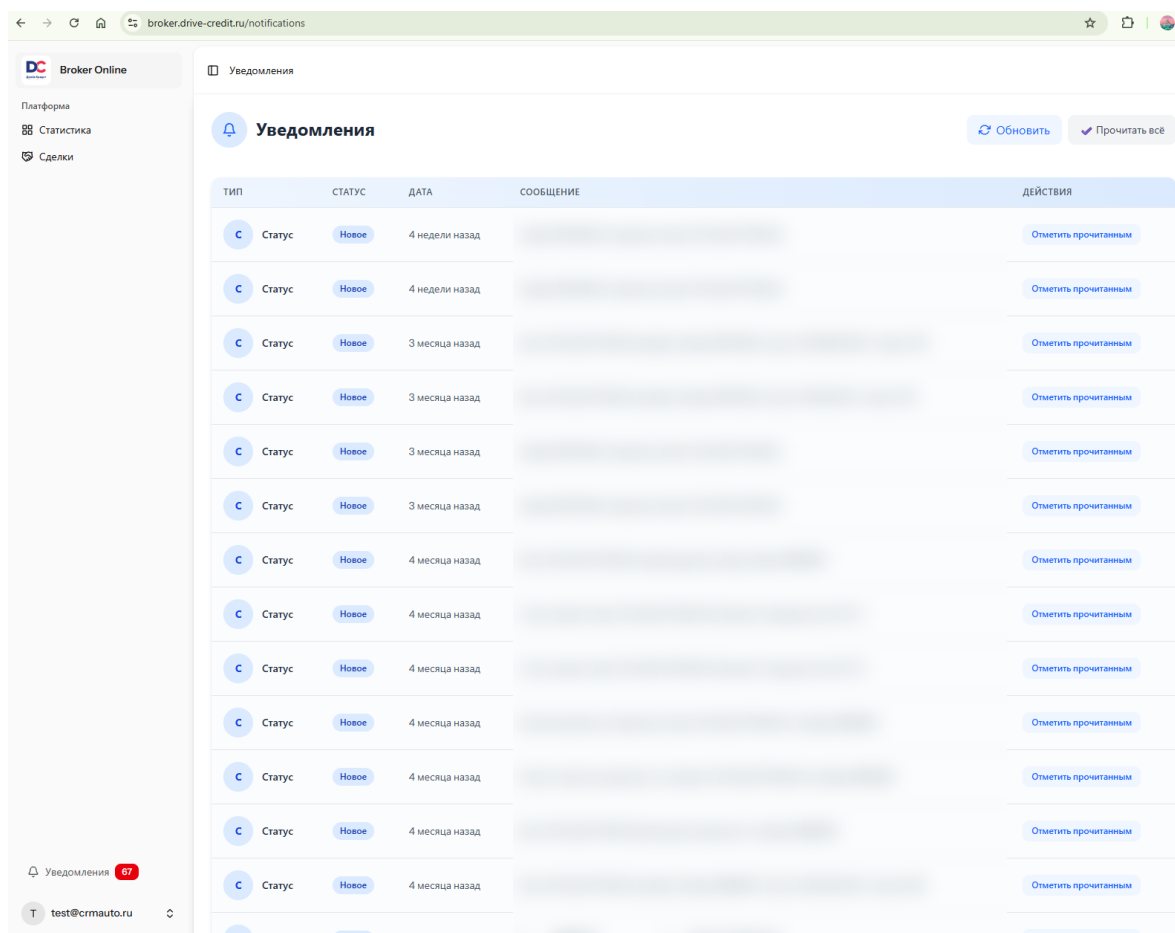


Рисунок 11 — Раздел «Уведомления»

7.2.7. Настройки профиля

Раздел «Настройки» (открывается из меню пользователя) предназначен для управления профилем и аккаунтом. Он содержит вкладки «Профиль» (Имя, Адрес электронной почты, кнопка «Сохранить»), «Пароль» и «Внешний вид», а также блок «Удалить аккаунт».

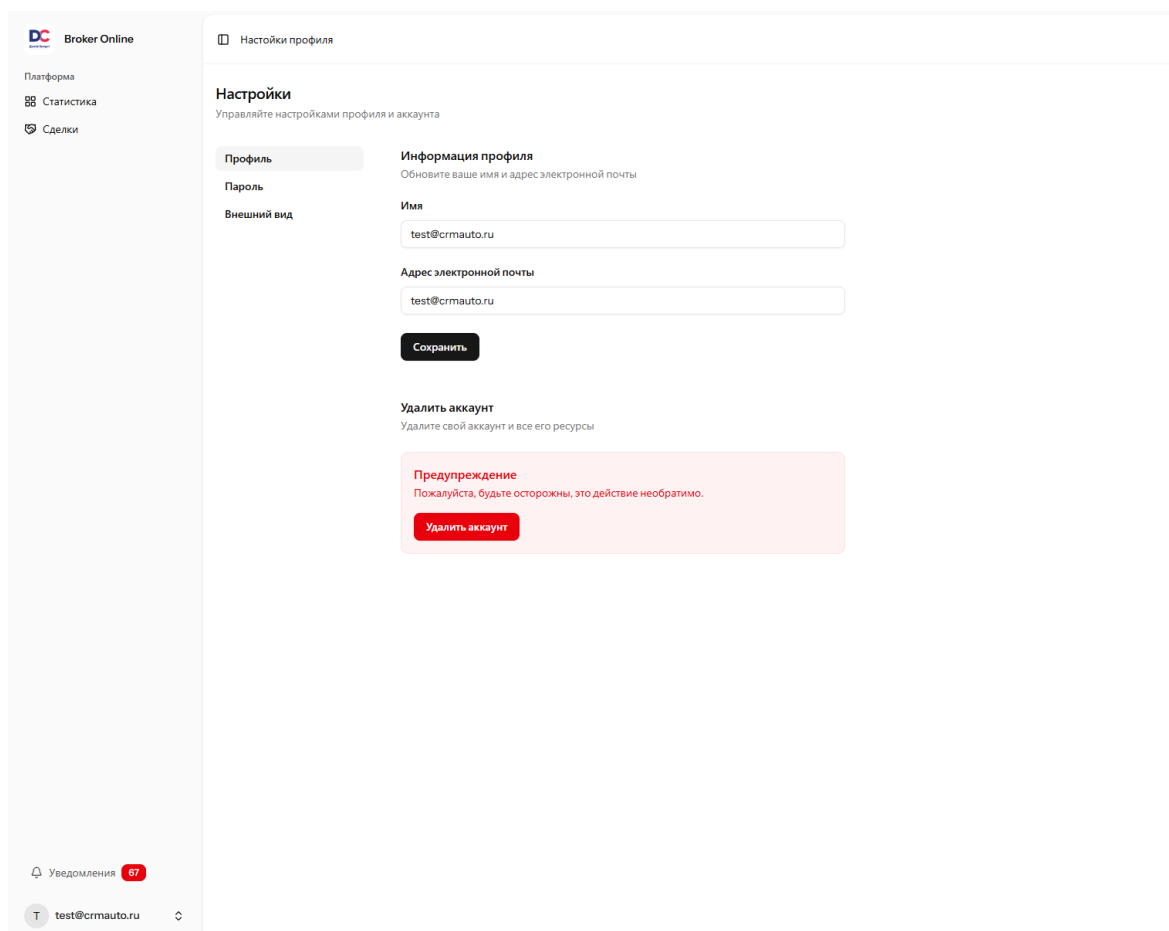


Рисунок 12 — Раздел «Настройки профиля»

7.2.8. Завершение сеанса

Для завершения сеанса и выхода из аккаунта необходимо открыть меню пользователя (нажатием на адрес электронной почты в нижней части меню) и выбрать пункт «Выйти».

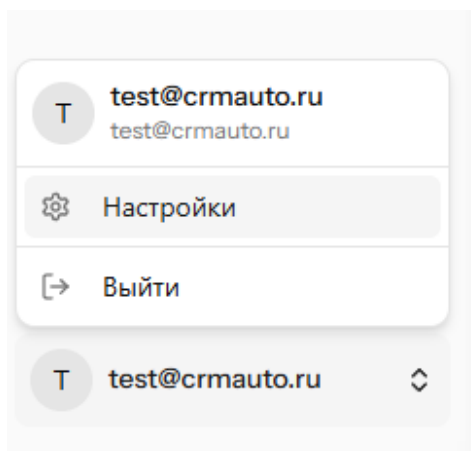


Рисунок 13 — Меню пользователя: «Настройки» и «Выйти»

7.3. Информационная безопасность при работе с Сервисом

Система обрабатывает персональные данные и документы клиентов, поэтому при работе с Сервисом пользователю необходимо соблюдать правила защиты информации:

- не сообщать пароль третьим лицам и не сохранять его в общедоступном браузере;
- работать только на защищённом рабочем устройстве;
- проверять адрес сайта и наличие защищённого соединения (HTTPS) перед вводом учётных данных;
- загружать документы только в соответствующую сделку и в пределах служебных полномочий;
- не использовать реальные персональные данные в тестовой среде без разрешения;
- завершать сеанс работы кнопкой «Выйти»;
- при подозрении на компрометацию доступа незамедлительно обращаться в техническую поддержку.

РАСШИРЕННОЕ ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛА

В этой части приведены роль-зависимые сценарии и функции, которые дополняют базовое описание интерфейса в разделах 1–7. Названия пунктов меню и кнопок воспроизводятся по действующей версии системы; фактический набор действий зависит от роли, организации и текущего статуса сделки или банковской заявки.

Важно. Следуйте внутреннему регламенту компании и требованиям конкретного банка. Наличие статуса или кнопки в интерфейсе не заменяет проверку документов и полномочий.

8. Роли, доступ и учётная запись

8.1. Глобальные роли и доступные разделы

После входа пользователь видит только группы меню, соответствующие глобальной роли. Роль назначает администратор. Дополнительно пользователь может иметь локальную роль «Менеджер» или «Оператор» в конкретной организации; она не заменяет глобальную роль.

Глобальная роль	Стартовый раздел	Основные возможности
autosalon	Сделки	Создание и ведение своих сделок, согласие на ПД, анкета, документы, отправка в банки, доработки, залог, продукты и сертификаты.
backoffice	Заявки в Банк	Сделки, очередь банковских заявок, назначение, статусы, документы, входящая и исходящая почта, экспорт и аналитика.
admin	Статистика	Все рабочие разделы, справочники банков и организаций, продукты, пользователи, банковские шаблоны и системный мониторинг.

Важно. Если после входа не открываются рабочие разделы, обратитесь к администратору для назначения роли и, при необходимости, привязки к организации.

8.2. Регистрация и назначение доступа

1. На странице входа выберите регистрацию.
2. Укажите имя, email, пароль и подтверждение пароля.
3. Завершите регистрацию.
4. Сообщите администратору, какую рабочую роль и организацию требуется назначить.
5. После настройки доступа выйдите из системы и войдите повторно, если новые разделы не появились автоматически.

Важно. Самостоятельная регистрация создаёт учётную запись, но не выдаёт роль autosalon, backoffice или admin и не связывает пользователя с организацией.

8.3. Вход и восстановление пароля

Для входа укажите зарегистрированный email и пароль и нажмите «Войти». Если пароль утрачен, используйте восстановление:

1. На странице входа выберите «Забыли пароль?». Наличие ссылки зависит от оформления страницы входа.
2. Укажите email учётной записи и отправьте запрос.
3. Откройте ссылку из полученного письма.
4. Введите новый пароль, подтвердите его и сохраните.

Важно. Экран подтверждения email присутствует, но в текущей конфигурации подтверждение адреса не является обязательным условием доступа к CRM.

8.4. Профиль, пароль, оформление и удаление аккаунта

Раздел настроек	Доступные действия
Профиль	Изменение отображаемого имени и email; телефон отображается или редактируется в зависимости от формы пользователя.
Пароль	Ввод текущего пароля, нового пароля и подтверждения нового пароля.
Внешний вид	Выбор светлой, тёмной или системной темы; настройка сохраняется в браузере.
Удаление аккаунта	Подтверждение текущим паролем и удаление собственной учётной записи с завершением сеанса.

Важно. Не удаляйте аккаунт, необходимый для сопровождения сделок или аудита. Сначала согласуйте действие с администратором.

8.5. Уведомления и обновление данных

Раздел «Уведомления» хранит сообщения о событиях по заявкам. Можно открыть уведомление, отметить его прочитанным или отметить прочитанными все сообщения. В меню отображается счётчик непрочитанных уведомлений; для backoffice также показываются счётчики непривязанных писем и неназначенных заявок.

- списки сделок и банковских заявок могут обновляться автоматически после серверных событий;
- статус сертификата может обновиться после завершения фоновой обработки;
- если данные не обновились, обновите страницу и повторно проверьте карточку или журнал событий.

Важно. Не рассматривайте единое всплывающее уведомление как обязательное подтверждение операции: итог всегда проверяйте в карточке и истории статусов.

9. Полный цикл сделки для автосалона

9.1. Подготовка к созданию сделки

Раздел «Сделки» используется для оформления кредита от первичных данных и согласия на ПД до банковских заявок, залога, документов и завершения.

- убедитесь, что учётная запись имеет роль autosalon и привязана к организации;

- получите у клиента корректные контактные и паспортные данные;
- подготовьте разрешённые для загрузки файлы;
- проверьте, какие банки аккредитованы для организации и какие дополнительные требования у них настроены.

9.2. Создание сделки

1. Откройте раздел «Сделки» и нажмите «Создать сделку».
2. Заполните ФИО клиента, дату и место рождения, пол, телефон и email.
3. Укажите паспортные данные и адрес регистрации.
4. Добавьте фотографию клиента, если поле предусмотрено формой.
5. Проверьте значения и нажмите кнопку создания сделки.

После создания открывается этап согласия на обработку персональных данных. Сделка получает начальный статус и становится доступна в списке.

9.3. Согласие на обработку персональных данных

1. Проверьте сведения о клиенте на странице согласия; при необходимости отредактируйте первичные данные.
2. Сформируйте и скачайте PDF-согласие.
3. Распечатайте документ и передайте клиенту на подпись.
4. Загрузите подписанный файл PDF размером не более 5 МБ.
5. Убедитесь, что файл появился в карточке, и нажмите «Продолжить».

Важно. Загружайте только согласие выбранного клиента. Переход к полной анкете выполняйте после проверки подписи и читаемости документа.

9.4. Заполнение полной анкеты

После подтверждения согласия заполните расширенную анкету. Набор полей сгруппирован по разделам:

- персональные данные, ФИО в прошлом и паспорт;
- адреса регистрации и проживания;
- прежний паспорт и дополнительные документы — водительское удостоверение, СНИЛС, загранпаспорт, военный билет;
- семейное положение и сведения о семье;
- занятость, должность, стаж, доходы и расходы;
- контактные лица;
- параметры кредита, автомобиль и первоначальный взнос;
- дополнительные продукты.

1. Заполняйте разделы последовательно и проверяйте даты, номера документов и обязательные поля.
2. Загрузите подтверждающие документы в соответствующие блоки.
3. Сохраните данные предусмотренной кнопкой формы.
4. После полной проверки перейдите к этапу отправки в банк.

Важно. Не полагайтесь на автоматическое сохранение. Перед переходом на другую страницу нажмите доступную кнопку сохранения и убедитесь, что система не показала ошибок валидации.

Примечание. На рисунках 14–26 используются только синтетические демонстрационные данные; сведения реальных клиентов не отображаются.

Рисунок 14 — Полная анкета заёмщика и навигация по разделам

9.5. Документы сделки

Документ	Рекомендуемое место загрузки
Паспорт	Раздел паспортных данных
Водительское удостоверение	Раздел дополнительных документов / ВУ
СНИЛС	Раздел дополнительных документов
Загранпаспорт	Раздел дополнительных документов
Военный билет	Раздел дополнительных документов
Предыдущий паспорт	Раздел прежнего паспорта

Для документов сделки поддерживаются PDF, JPG, JPEG и PNG размером до 20 МБ на файл. Доступные кнопки открытия, скачивания и удаления зависят от этапа и роли.

9.6. Отправка заявок в банки

1. Откройте этап «Отправка в банк» после сохранения анкеты.
2. Выберите один или несколько доступных банков.
3. Заполните дополнительные поля, появившиеся у выбранных банков.
4. Подготовьте и загрузите обязательные подписанные шаблоны, если они предусмотрены.
5. Повторно проверьте анкету, документы и выбранные банки.
6. Нажмите «Отправить заявки» и дождитесь подтверждения операции.

Для каждого банка создаётся отдельная банковская заявка. Общая сделка переходит в статус «Направлена в банк», а дальнейшие этапы могут различаться по банкам.

9.7. Дополнительные требования банков

Требование	Действие пользователя	Проверка
Комментарий	Укажите пояснение для выбранного банка.	Поле не должно оставаться пустым, если интерфейс пометил его обязательным.
ИНН клиента	Введите 12-значный ИНН и сохраните его.	Проверьте все цифры по документу клиента.
Тариф «Автолюбитель»	Выберите предложенный тариф или доступный вариант.	Проверьте соответствие условиям сделки.
Шаблоны банка	Сформируйте, подпишите и загрузите файл по каждому обязательному шаблону.	У всех обязательных шаблонов должен быть загружен подписанный PDF.

9.8. Банковские шаблоны перед отправкой

1. Откройте блок шаблонов выбранного банка.
2. Сформируйте документ на основе данных сделки.
3. Скачайте сформированный документ, распечатайте и подпишите его.
4. Загрузите подписанный PDF размером не более 10 МБ в соответствующий шаблон.
5. Повторите действия для всех обязательных шаблонов и только затем отправляйте заявку.

Важно. Если данные сделки изменились после формирования документа, сформируйте шаблон заново и получите актуальную подпись клиента.

Кредитный брокер

Панель управления > Сделки > Отправка в банк

Платформа

- Статистика
- Сделки
- Backoffice
- Заявки в Банк
- Почта 15
- Аналитика
- Панель управления
- Группа Банков
- Банки
- Группа организаций
- Организации
- Продавцы продуктов
- Продукты
- Пользователи
- Мониторинг системы
- Очереди
- Логи системы
- Уведомления

1 Новая сделка 10.01.2026, 09:00 2 Согласие на обработку... 10.01.2026, 09:10 3 В работе 10.01.2026, 09:20 4 Ожидает отправки в... 10.01.2026, 09:30 5 Направлена в банк 10.01.2026, 09:40 6 Возвращена на доработку 10.01.2026, 09:50 7 Одобрен 8 Подписание 9 Отказ 10 Завершена 11 Отменена

Информация об организации

Группа организации: Не указана
Организация: [TEST DATA] Автосалон Центр-2
Менеджер: [TEST DATA] Менеджер Второй
Дата создания: 10.01.2026

Информация о банке

Банк: [TEST DATA] Банк Альфа-1
ОГРН: 1027700000101
Адрес: г. Тестоград, ул. Кредитная, д. 1

Заемщик Скачать Отправить на почту Логин email

Тестовый 1-10 Тестовый клиент 1-10 Синтетикович

Менялось ФИО: Да Телефон: ++7(000)000-00-01
Прежнее ФИО: Тестовый 1-10 Старый Email: client-1-10@broker.test
Пол: Мужской

Паспорт

Серия/Номер: 7110 100110
Кем выдан: Тестовым отделением МВД России по Тестовому краю
Дата выдачи: 15.06.2010
Код подразделения: 770-001

Водительское удостоверение

Серия: TEST
Номер: 300110
Кем выдано: Тестовое подразделение ГИБДД
Дата выдачи: 15.06.2011

Рисунок 15 — Подготовка банковских шаблонов и документов по сделке

10. Статусы и ветви банковского процесса

10.1. Связь статуса сделки и статуса заявки

Статус сделки показывает общий этап по клиенту. Статус банковской заявки показывает подробный этап работы с конкретным банком. В одной сделке может быть несколько заявок с разными решениями и этапами. Изменение банковской заявки может обновить общую сделку и сформировать уведомление создателю.

Важно. Статусы не являются гарантированно жёсткой последовательностью. Выбирайте следующий этап по внутреннему регламенту и фактическому ответу банка; перед изменением проверяйте обязательные поля и документы.

10.2. Статусы сделки

Статус	Значение	Основное действие
Новая сделка	Сделка создана.	Перейти к оформлению согласия.
Согласие на обработку ПД	Ожидается подписанное согласие.	Сформировать PDF и загрузить подписанный файл.
В работе	Заполняется полная анкета.	Внести данные и документы.
Ожидает отправки в банк	Анкета подготовлена.	Выбрать банки и выполнить их требования.
Направлена в банк	Созданы и отправлены банковские заявки.	Отслеживать решения по каждому банку.
Возвращена на доработку	Банк запросил изменения.	Исправить анкету, залог или документы.
Одобен	Есть банковское одобрение.	Перейти к залогам и документам.
Подписание	Идёт подготовка или подписание.	Контролировать комплект и подписи.
Отказ	Активные заявки не привели к одобрению.	Зафиксировать причину или выбрать допустимый дальнейший сценарий.
Завершена	Фондирование подтверждено.	Проверить итоговые данные и документы.
Отменена	Сделка отменена как бизнес-операция.	Не продолжать активную обработку без согласованного возврата.

Важно. Действие «Удалить сделку» выполняет бизнес-отмену: запись остаётся в системе со статусом «Отменена», а связанные заявки переводятся в состояние отказа; физического удаления сделки не происходит.

10.3. Статусы банковской заявки

Статус заявки	Значение	Следующее действие
Направлена в банк	Заявка передана банку.	Ожидать и фиксировать решение.
Одобрено	Банк одобрил условия.	Внести параметры одобрения, перейти к залогам и документам.
На доработку (Заемщик)	Нужно уточнить анкету.	Исправить снимок данных заявки и повторно отправить.

Статус заявки	Значение	Следующее действие
Информация об авто	Требуются сведения о залоге.	Заполнить автомобиль, ПТС/ЭПТС, ДКП и стоимость.
На доработку (Залог)	Банк запросил уточнение залога.	Исправить данные и повторно направить.
Ожидание документов	Готовится комплект документов.	Загрузить или дождаться документов банка/клиента.
Очное подписание договора	Требуется подписание в офисе.	Согласовать встречу и зафиксировать результат.
Возврат (документы)	Комплект возвращён на исправление.	Устранить замечания и отправить обновлённые файлы.
Подписание клиентом	Документы находятся у клиента.	Получить подписи и загрузить комплект.
На фондировании банком	Комплект принят для фондирования.	Контролировать решение и платёжные документы.
Ожидание Акта ПП ТС	Нужен акт приёма-передачи ТС.	Загрузить акт и направить его в банк.
Проверка Акта ПП ТС	Банк проверяет акт и кредитные документы.	Дождаться подтверждения; подготовить итоговую сумму кредита.
Завершено	Фондирование подтверждено.	Проверить итоговую сумму и завершённый комплект.
Отклонено	Банк отказал.	Зафиксировать причину; при основании вернуть в работу.
Отказ клиента	Клиент отказался от заявки.	Зафиксировать отказ и не продолжать без нового согласования.

Не каждая заявка проходит все перечисленные статусы. Фактическая ветвь зависит от банка, решения, документов и действий клиента.

10.4. Возврат анкеты на доработку

1. Откройте нужную банковскую заявку и прочитайте комментарий банка.
2. Перейдите к форме заёмщика, доступной на этапе доработки.
3. Исправьте только требуемые данные, одновременно проверив связанные поля и документы.
4. Сохраните форму и убедитесь, что ошибок валидации нет.
5. Проверьте, что обновлённая заявка повторно направлена банку и статус изменился ожидаемым образом.

Важно. Данные банковской заявки являются отдельным снимком. После исправления проверяйте именно карточку выбранного банка, а не только общую анкету сделки.

10.5. Залог и автомобиль

1. Выберите тип залога.
2. Для автомобиля укажите марку, модель, год, VIN и другие идентификаторы, состояние и стоимость.
3. Заполните данные ПТС или ЭПТС.
4. Укажите реквизиты договора купли-продажи и продавца.
5. Введите первоначальный взнос и проверьте соответствие одобренному лимиту.
6. Загрузите ПТС, ДКП, фотографии автомобиля и другие требуемые файлы.
7. Сохраните данные и направьте сведения в банк доступным действием.

Важно. Стоимость и другие параметры залога могут быть ограничены условиями одобрения. Не изменяйте сумму только ради прохождения формы — согласуйте расхождение с банком.

The screenshot shows a web interface for a credit broker. On the left is a sidebar with navigation links: Платформа, Статистика, Сделки, VascoOffice, Заявки в Банк, Почта (15), Аналитика, Панель управления, Группа Банков, Банки, Группа организаций, Организации, Продавцы продуктов, Продукты, Пользователи, Мониторинг системы, Очереди, Логи системы, and Уведомления. The main area contains a form with several sections:

- Совпадают:** Нет
- Затраты на аренду:** 45000
- Работа:**
 - Организация: [TEST DATA] ООО Синтетический работодатель
 - ИНН: 770000000001
 - Адрес юридический организации: г. Тестоград, ул. Рабочая, д. 7, офис 101
 - Адрес фактический организации: г. Тестоград, ул. Рабочая, д. 7, офис 101
 - ФИО руководителя: Тестовый Руководитель Синтетикович
 - Телефон руководителя: ++7(000)000-00-03
 - Должность: Инженер
 - Сфера: Неизвестно
 - Стаж общий, (лет): 168
 - Стаж в орг., (лет): 60
 - Доход (основной): 180 000 Р
 - Доход (доп.): 25 000 Р
- Семья:**
 - Семейное положение: Женат/Замужем
 - Супруг/а: Тестовая Супруга Синтетикова
 - Телефон: +700000000002
 - Доход супруг(а): 95000 Р
 - Девичья фамилия: Демонстрационная
 - Дети: 1, иждивенцев: 1
- Параметры кредита:**
 - Тип: Автомобиль
 - Первоначальный взнос: 350 000,00 Р
 - Срок кредита: 60 мес.
 - Каско в теле кредита: Да
 - Сумма каско: 85 000,00 Р
- Автомобиль:**
 - Марка: Test Motors
 - Модель: Demo Sedan
 - Год: 2025
 - VIN:
 - Тип ПТС: Неизвестно
 - Номер ПТС:
 - Серия ПТС:
 - Дата выдачи ПТС:
 - Тип кузова: Неизвестно
 - Комплектация:
 - Номер ДКП:
 - Дата выдачи ДКП:
 - Объем двигателя, (см3)
 - Номер двигателя:
 - Трансмиссия: Неизвестно
 - Цена: 2 200 000 Р
 - Состояние: Новый
- Контактные лица**
- Другая информация**

Рисунок 16 — Ввод и проверка сведений о залоге и автомобиле

10.6. Документы, подписание, фондирование и акт

Этап	Действия
Ожидание / возврат документов	Получить или исправить документы банка, загрузить файлы клиента, проверить комплект и направить его банку.
Очное подписание	Согласовать место и время, обеспечить наличие актуальных документов и зафиксировать результат.
Подписание клиентом	Передать актуальный комплект, получить подписи, загрузить подписанные файлы и отправить банку.
Фондирование	Загрузить платёжное поручение или гарантийное письмо, контролировать принятие комплекта банком.
Ожидание акта	Загрузить акт приёма-передачи транспортного средства и направить его банку.

Этап	Действия
Проверка акта	Загрузить требуемые кредитные документы, получить подтверждение и указать итоговую сумму кредита.
Завершено	Проверить банк, итоговую сумму, документы, продукты и историю статусов.

10.7. Отказы, возврат в работу и отмена сделки

При отказе банка или клиента зафиксируйте причину в комментарии и проверьте остальные заявки этой сделки. Отклонённая заявка может содержать действие «Вернуть заявку в работу».

- используйте возврат в работу только при наличии нового основания для продолжения;
- не меняйте отказ на рабочий статус без подтверждённого решения;
- отмена всей сделки отклоняет связанные заявки как бизнес-операция;
- сохраняйте историю причины и договорённостей в комментариях.

11. Рабочее место Vaskoffice

11.1. Очередь заявок и фильтры

Раздел «Заявки в Банк» содержит заявки, направленные из сделок. В списке отображаются клиент, банк, организация, статус, дата отправки и ответственный сотрудник.

Инструмент	Назначение
Поиск	Поиск заявки по данным клиента.
Статус	Отбор заявок по этапу работы с банком.
Банк	Отбор заявок конкретного банка.
Дата отправки	Поиск заявок, отправленных в выбранную дату.
Ответственный	Отбор по сотруднику, взявшему заявку в работу.
Экспорт	Формирование Excel-выгрузки с учётом доступных параметров списка.

1. Откройте «Vaskoffice → Заявки в Банк».
2. Задайте поиск и фильтры.
3. Откройте строку нужной заявки и сверяйте клиента, банк и номер сделки.

Кредитный брокер Панель управления > Заявки в банк Заявки в банк Экспорт Сбр Поиск по ФИО Все статусы Все банки ДД.ММ.ГГГГ Сотр									
ID	ID сделки	Автосалон	Банк	ФИО	Менеджер	Статус	Сумма	Ставка	Отправлен
18	19	Группа: [TEST DATA] Группа автосалонов Север Автосалон: [TEST DATA] Автосалон Север-1	[TEST DATA] Банк Альфа-1	Тестовый 1-19 Тестовый клиент 1-19 Синтетикович	[TEST DATA] Бэкофис Первый	Отказ клиента	1850 000,00 Р	12.50%	19.01.2026, 13:00
17	18	Группа: [TEST DATA] Группа автосалонов Юг Автосалон: [TEST DATA] Автосалон Юг-2	[TEST DATA] Банк Альфа-2	Тестовый 1-18 Тестовый клиент 1-18 Синтетикович	[TEST DATA] Бэкофис Второй	Отклонено	1850 000,00 Р	12.50%	18.01.2026, 13:00
16	17	Группа: [TEST DATA] Группа автосалонов Юг Автосалон: [TEST DATA] Автосалон Бета-1	[TEST DATA] Банк Бета-1	Тестовый 1-17 Тестовый клиент 1-17 Синтетикович	[TEST DATA] Бэкофис Первый	Отклонено	1850 000,00 Р	12.50%	17.01.2026, 13:02

Рисунок 17 — Очередь банковских заявок Backoffice с поиском и фильтрами

11.2. Назначение заявки

Если заявка ещё не назначена, в карточке доступно действие «Взять в работу». После назначения текущий сотрудник становится ответственным.

1. Откройте неназначенную заявку.
2. Проверьте банк, клиента и текущий статус.
3. Нажмите «Взять в работу».
4. Убедитесь, что в карточке появился ответственный сотрудник.

Важно. Назначайте заявку до начала обработки, чтобы коллеги видели, что она уже находится в работе. Видимость записей может зависеть не только от назначения, поэтому всегда сверяйте ответственного.

11.3. Карточка банковской заявки

Карточка объединяет сведения о клиенте и сделке, банк, текущий статус, историю, комментарии, документы, продукты и связанную почту. Доступные формы меняются по этапу.

- анкета заёмщика и снимок данных для банка;
- условия одобрения;
- залог и автомобиль;
- документы клиента, банка и автомобиля;
- входящие и исходящие письма;
- дополнительные продукты и сертификаты;
- история статусов и комментариев.

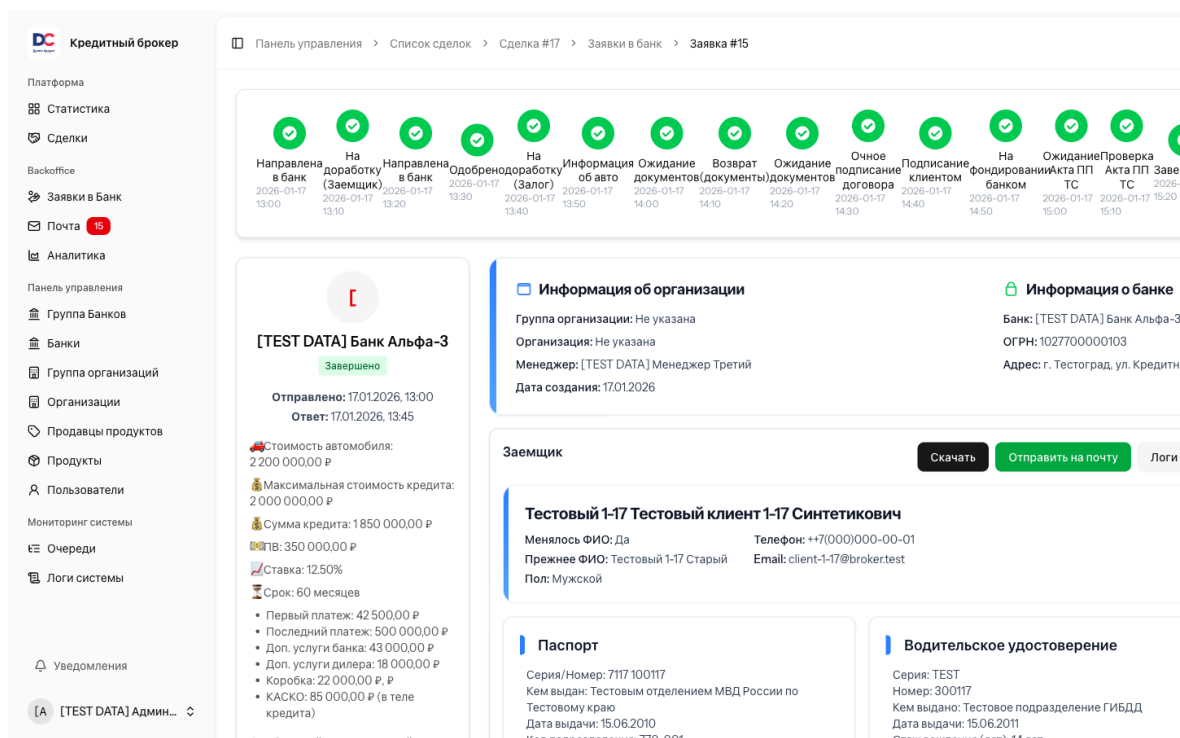


Рисунок 18 — Карточка банковской заявки: ответственный, статус и основные данные

11.4. Изменение статуса и фиксация решения банка

1. Откройте карточку и выберите новый статус.
2. Прочитайте подсказки и заполните появившиеся поля.
3. Добавьте понятный комментарий, особенно для возврата или отказа.
4. Проверьте данные и подтвердите изменение.
5. Убедитесь, что история и общий статус сделки обновились ожидаемым образом.

При статусе «Одобрено» заполните известные условия решения банка:

- сумму или максимальный лимит кредита;
- стоимость автомобиля и первоначальный взнос;
- срок, ставку и ежемесячный платёж;
- дополнительные услуги;
- параметры КАСКО, если оно включено в тело кредита;
- лимиты для нового и подержанного автомобиля, если они указаны банком.

Важно. Перед сменой статуса убедитесь, что сведения от банка получены полностью. Система может не блокировать произвольную последовательность, поэтому ориентируйтесь на регламент.

11.5. Комментарии и история

Комментарии используются для координации backoffice, менеджера и администратора. Вносите краткие факты, понятные следующему сотруднику.

- причина возврата или отказа;
- недостающие документы;
- условия одобрения;
- договорённости с банком;
- действие, срок и ответственный;

- основание для возврата отклонённой заявки в работу.

Важно. Не помещайте в комментарии лишние персональные данные и секреты. Используйте поля анкеты и защищённые документы по назначению.

11.6. Документы и отправка комплекта в банк

1. Откройте нужный блок документов.
2. Выберите тип документа и файл.
3. Дождитесь завершения загрузки и проверьте название.
4. Удалите ошибочный файл только после проверки, что он не требуется в текущем комплекте.
5. На соответствующем этапе нажмите «Отправить документы в банк» и заполните дополнительные поля, если они появились.
6. Проверьте отправку в журнале писем и историю статусов.

Важно. Не отправляйте комплект, пока обязательные подписанные документы отсутствуют или не читаются.

11.7. Завершение заявки

Завершение наступает по банковской заявке после подтверждения фондирования. Это не отдельное физическое удаление или архивирование сделки.

1. Проверьте статус проверки акта и ответ банка.
2. Убедитесь, что кредитные и платёжные документы загружены.
3. Укажите итоговую сумму кредита в предусмотренном поле.
4. Подтвердите завершение и проверьте статус «Завершено» у заявки и «Завершена» у сделки.
5. Сверьте продукты, сертификаты, документы и историю.

12. Документы, дополнительные продукты и сертификаты

12.1. Форматы, размеры и области хранения

Область	Поддерживаемые файлы	Максимальный размер	Примеры
Согласие на ПД	PDF	5 МБ	Подписанное согласие клиента
Документы сделки	PDF, JPG, JPEG, PNG	20 МБ	Паспорт, ВУ, СНИЛС, второй документ
Документы заявки	PDF, JPG, JPEG, PNG	20 МБ	Документы клиента/банка, ПТС, ДКП, фото, акты, платёжные и кредитные документы
Подписанный шаблон банка	PDF	10 МБ	Сформированный и подписанный документ
Исходный шаблон банка	DOCX	10 МБ	Административный шаблон для генерации

Важно. Файлы по разным областям не взаимозаменяемы. Загружайте документ в карточку той сделки или заявки, к которой он относится.

12.2. Работа с документами

1. Откройте карточку сделки или банковской заявки.
2. Перейдите в нужную группу документов.
3. Выберите тип и загрузите файл разрешённого формата и размера.
4. Откройте или скачайте файл для проверки читаемости.
5. При необходимости удалите ошибочный файл, если действие доступно по роли и этапу.
 - не прикладывайте документ другой сделки;
 - не используйте личные облака и мессенджеры для временного обмена;
 - перед удалением проверьте, не был ли файл отправлен банку;
 - для фотографий автомобиля используйте соответствующий тип документов заявки.

12.3. Дополнительные продукты

В сделке или банковской заявке могут отображаться продукты, доступные для организации. Часть продуктов добавляется автоматически, а часть пользователь выбирает вручную.

1. Откройте блок «Дополнительные продукты».
2. Нажмите «Добавить» и выберите доступный продукт.
3. Проверьте цену и количество.
4. Удалите ошибочно добавленный необязательный продукт, если действие доступно.
5. Перед отправкой или завершением убедитесь, что состав продуктов соответствует условиям сделки.

Важно. Обязательный продукт удалить нельзя. Цена, количество и правила автоматического добавления определяются предложением организации.

12.4. Получение сертификата

1. Убедитесь, что продукт выбран и данные сделки заполнены.
 2. Нажмите «Получить сертификат», если кнопка доступна.
 3. Не запускайте операцию повторно, пока отображается обработка.
 4. После завершения обновите карточку при необходимости и скачайте готовый сертификат.
 5. При ошибке зафиксируйте продукт и заявку и обратитесь к ответственному сотруднику.
- При изменении банковского статуса связанный сертификат может завершаться или отменяться в фоне. Проверяйте актуальное состояние в карточке продукта.

Дополнительные продукты					Добавить
#	Название продукта	Стоимость итого	Сертификат	Действие	
1	[TEST DATA] Опция снижения ставки	55 000,00 Р		Удалить	
2	[TEST DATA] Платёжные каникулы	20 000,00 Р		Удалить	
Итого		75 000,00 Р			

Рисунок 19 — Дополнительные продукты и сертификаты банковской заявки

13. Электронная почта

13.1. Входящая почта

Раздел «Почта» доступен backoffice и администраторам. Он предназначен для входящих сообщений банков и других отправителей.

- поиск по теме и отправителю;
- фильтры «Все», «Привязанные» и «Не привязанные»;
- просмотр содержимого письма;
- открытие или скачивание вложений;
- переход к связанной банковской заявке.

Важно. Появление новых писем зависит от настроенного фонового процесса обработки почты. Если ожидаемого письма нет, обновите список и сообщите администратору или поддержке.

Кредитный брокер

Панель управления > Все входящие письма

Все входящие письма

Обновить

Все письма Привязанные Не привязанные

Поиск по теме, отправителю...

ТЕМА	ОТПРАВИТЕЛЬ	ДАТА	ВЛОЖЕНИЯ	СТАТУС
[TEST DATA] Нераспознанный ответ банка rejected-by-cl...	[TEST DATA] Банк	17.08.2026 15:12	Нет	Не привязано
[TEST DATA] Нераспознанный ответ банка rejected	[TEST DATA] Банк	17.08.2026 14:52	Нет	Не привязано
[TEST DATA] Нераспознанный ответ банка funded	[TEST DATA] Банк	17.08.2026 14:32	Нет	Не привязано
[TEST DATA] Нераспознанный ответ банка act-check	[TEST DATA] Банк	17.08.2026 14:12	Нет	Не привязано
[TEST DATA] Нераспознанный ответ банка act-pending	[TEST DATA] Банк	17.08.2026 13:52	Нет	Не привязано
[TEST DATA] Нераспознанный ответ банка funding-sent	[TEST DATA] Банк	17.08.2026 13:32	Нет	Не привязано
[TEST DATA] Нераспознанный ответ банка signed	[TEST DATA] Банк	17.08.2026 13:12	Нет	Не привязано
[TEST DATA] Нераспознанный ответ банка docs-returned	[TEST DATA] Банк	17.08.2026 12:52	Нет	Не привязано
[TEST DATA] Нераспознанный ответ банка in-person-sig...	[TEST DATA] Банк	17.08.2026 12:32	Нет	Не привязано
[TEST DATA] Нераспознанный ответ банка docs-generated	[TEST DATA] Банк	17.08.2026 12:12	Нет	Не привязано
[TEST DATA] Нераспознанный ответ банка returned-colla...	[TEST DATA] Банк	17.08.2026 11:52	Нет	Не привязано

Рисунок 20 — Входящая почта и фильтрация сообщений

13.2. Привязка письма к заявке

1. Откройте непривязанное письмо.
2. Сверьте банк, тему, номер заявки и данные клиента.
3. Выберите действие привязки.
4. Найдите нужную банковскую заявку и подтвердите выбор.
5. Перейдите в карточку заявки и убедитесь, что письмо появилось в переписке.

При ошибке письмо можно отвязать. Не выполняйте привязку только по совпадению ФИО: проверяйте банк и идентификаторы в теме.

13.3. Переписка в карточке заявки

В карточке заявки отображаются связанные входящие письма и журнал исходящих сообщений. Переписка помогает восстановить, какие данные и файлы были отправлены и какой ответ получен.

- проверяйте дату и участников сообщения;
- сверяйте вложения с текущей версией документов;
- не удаляйте и не отвязывайте письмо без основания;
- фиксируйте в комментарии важный результат переписки.

13.4. Исходящие письма

Тип письма	Назначение	Что проверить
Заявка	Передача данных сделки и анкеты в банк.	Получатели, клиент, выбранный банк, обязательные шаблоны.
Залог	Передача сведений об автомобиле или другом залоге.	VIN, стоимость, ПТС/ЭПТС, ДКП и файлы.
Документы	Передача пакета документов по этапу заявки.	Состав комплекта, подписи, читаемость и актуальность.

Письма отправляются на адреса, настроенные у банка, и обрабатываются в фоне. Не закрывайте задачу только на основании нажатия кнопки отправки.

13.5. Журнал отправки и контроль доставки

Журнал исходящих сообщений по заявке содержит дату, отправителя, получателя, тему, статус, текст и вложения.

1. После отправки откройте журнал писем выбранной заявки.
2. Проверьте тему, получателей и список вложений.
3. Сверьте статус обработки сообщения.
4. При ошибке не создавайте повторные письма вслепую: установите причину и только затем повторите отправку.
5. Получение ответа или подтверждения банка проверяйте отдельно.

Важно. Статус отправки в CRM не заменяет подтверждение получения банком. Окончательный результат фиксируйте по фактическому ответу.

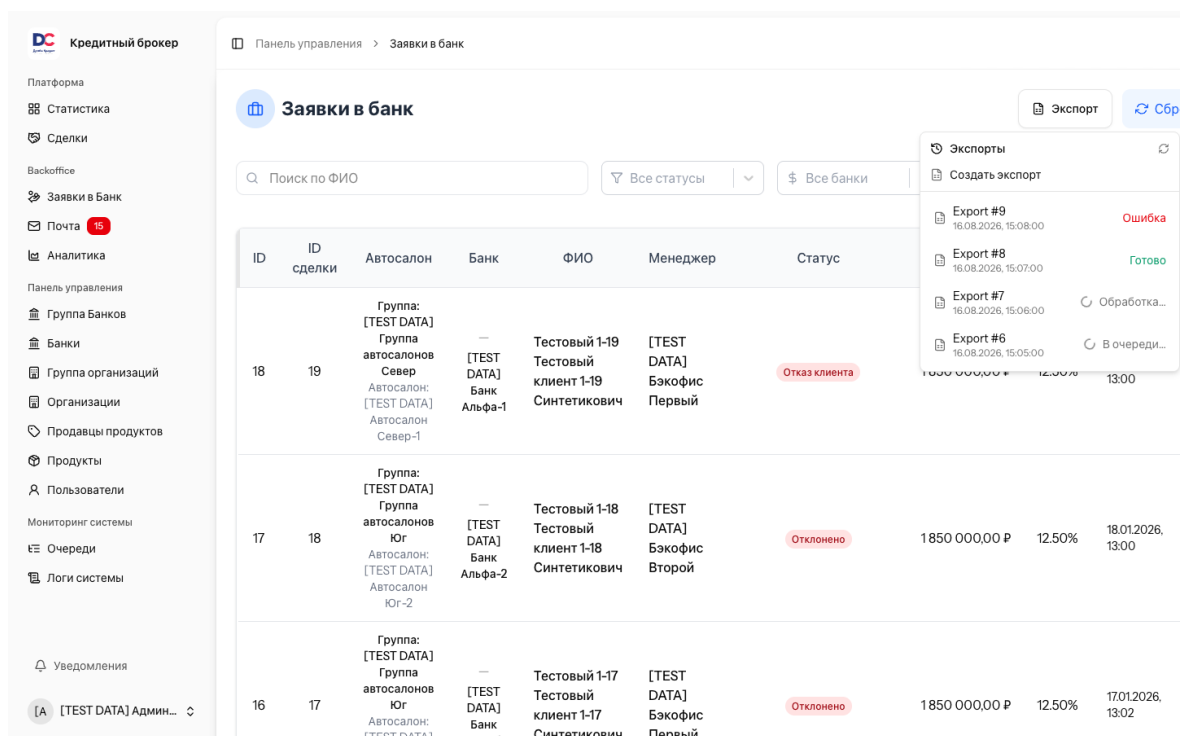


Рисунок 22 — Формирование и контроль готовности Excel-выгрузки

14.2. Выгрузки из карточки сделки

- Excel-анкета сделки;
- анкета с учётом снимка выбранной банковской заявки;
- расширенная выгрузка с предметом залога — если действие доступно по роли и этапу.

Важно. Выгрузки содержат персональные и финансовые данные. Не пересылайте их через незащищённые каналы и не храните на личных или общедоступных устройствах.

14.3. Аналитика

Раздел «Аналитика» доступен backoffice и администраторам. Для построения отчёта выберите период и при необходимости организацию или группу организаций.

- динамика сделок и заявок по периодам;
- одобрения, отказы и профинансированные заявки;
- показатели по сотрудникам;
- показатели по организациям и группам;
- аналитика по банкам и этапам.

1. Откройте «Аналитика».
2. Выберите период, организацию или группу.
3. Примените фильтры.
4. Сверьте показатели и при необходимости сбросьте фильтры.

Важно. Аналитика отражает состояние данных CRM и не заменяет банковское подтверждение фондирования или официальную финансовую отчётность.

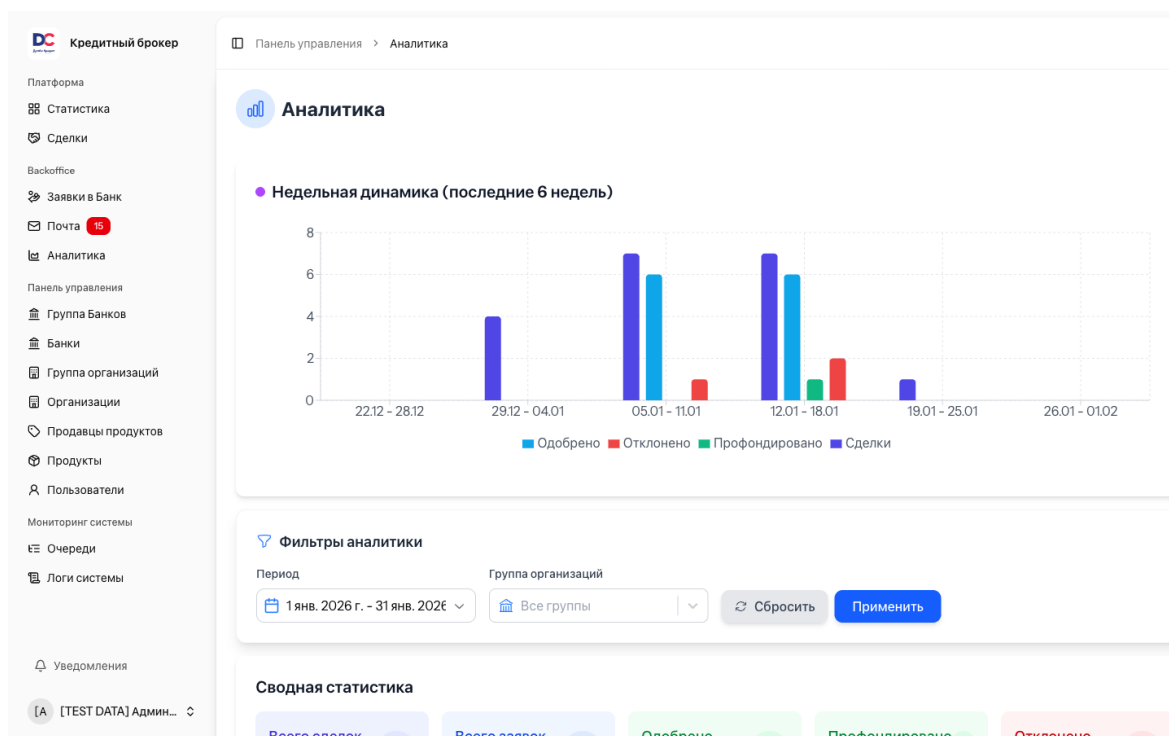


Рисунок 23 — Аналитика по сделкам, банковским заявкам и организациям

15. Администрирование

«Панель управления» доступна роли admin. Изменения справочников влияют на рабочие сделки, банковские заявки, продукты и пользователей.

15.1. Рекомендуемый порядок первичной настройки

1. Создайте группы компаний и банковские группы.
2. Создайте организации.
3. Создайте и настройте банки.
4. Назначьте организациям банковские аккредитации.
5. Создайте продавцов и продукты.
6. Настройте предложения продуктов для организаций.
7. Создайте пользователей, назначьте глобальные роли и привязки к организациям.
8. Проверьте рабочий сценарий на тестовой записи без реальных персональных данных.

15.2. Банковские группы и банки

Банковские группы объединяют связанные банки. Справочник банков определяет банки, которые используются в рабочих процессах.

Параметр банка	Назначение
Название и группа	Идентификация банка и объединение в справочнике.
Активность	Определяет доступность банка в связанных процессах.
Основной email	Основной адрес взаимодействия с банком.
Дополнительные email	Дополнительные получатели, если это предусмотрено настройкой.
Реквизиты и адрес	Сведения банка для документов и отображения.

Параметр банка	Назначение
Логотип	Визуальное представление банка.
Параметры банка	Специальные требования, влияющие на отправку заявки.

1. Откройте справочник банков или банковских групп.
2. Создайте или отредактируйте запись.
3. Заполните обязательные поля и параметры.
4. Сохраните изменения и проверьте отображение в списке.

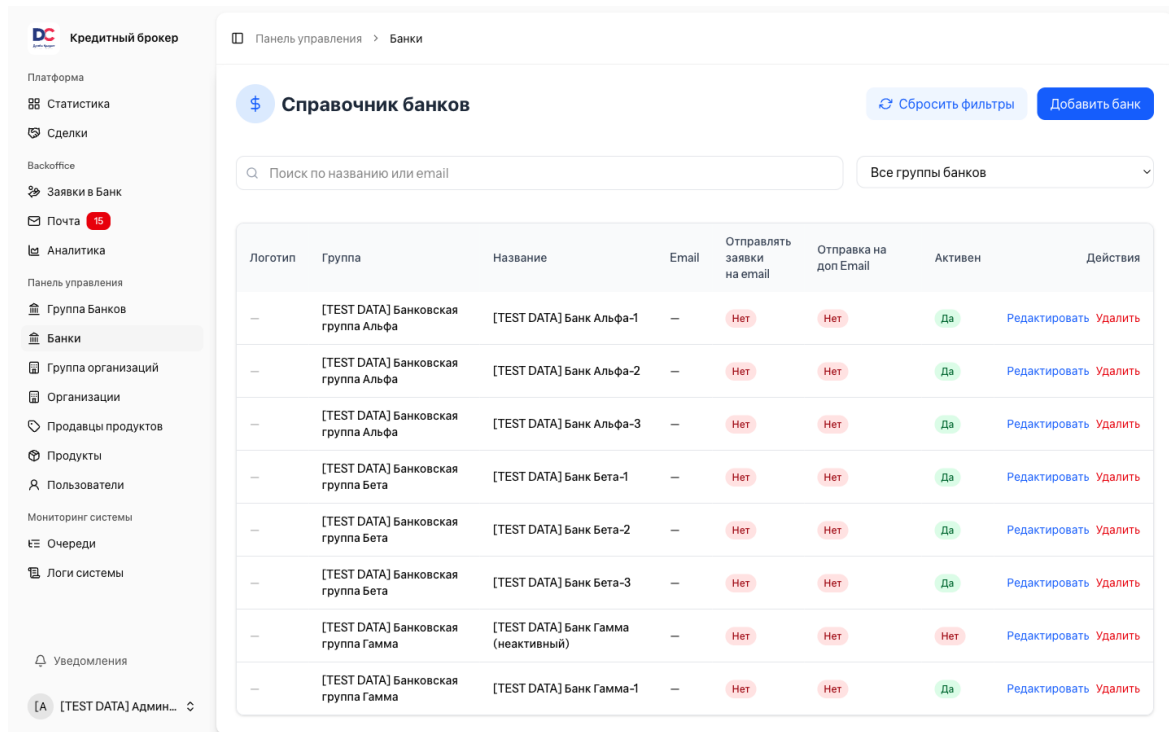


Рисунок 24 — Административный справочник банков

15.3. Шаблоны документов банка

Шаблоны настраиваются во встроенном блоке редактирования банка.

1. Откройте нужный банк на редактирование.
2. Перейдите к блоку «Шаблоны документов».
3. Укажите понятное уникальное название и загрузите DOCX до 10 МБ.
4. Проверьте появление шаблона в списке.
5. При необходимости скачайте, переименуйте, замените или удалите шаблон.

Важно. Изменение шаблона влияет на будущие документы. Перед заменой согласуйте формат с банком и проверьте заполнители; не удаляйте шаблон, нужный для незавершённых заявок.

15.4. Группы компаний и организации

Группа компаний объединяет организации. Организация представляет автосалон или другую бизнес-единицу, работающую в CRM.

1. Создайте группу организаций при необходимости.
2. Откройте «Организации» и нажмите добавление.
3. Укажите название, группу, ИНН, КПП, адрес, город, телефон и email.
4. Сохраните организацию.
5. Откройте карточку и настройте пользователей, банки и продукты.

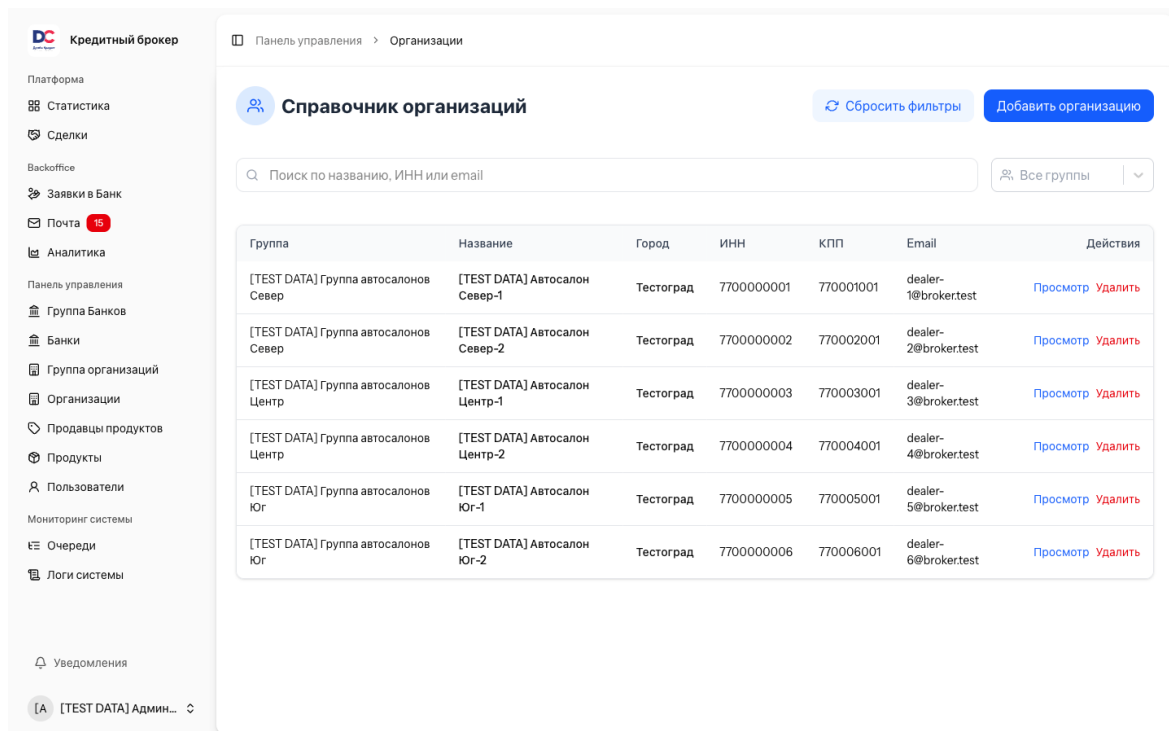


Рисунок 25 — Административный справочник организаций

15.5. Банковская аккредитация организации

1. Откройте карточку организации.
2. Перейдите в блок «Банковская аккредитация».
3. Найдите нужный банк и нажмите «Добавить».
4. Убедитесь, что банк отмечен как аккредитованный.
5. Для прекращения связи используйте удаление аккредитации после проверки активных процессов.

Важно. Перед удалением аккредитации убедитесь, что это не нарушит обработку текущих сделок и заявок организации.

15.6. Пользователи организации и локальные роли

Локальная роль	Назначение
Менеджер	Ведение сделок от имени организации.
Оператор	Участие в задачах организации по назначенному процессу.

Надёжный рабочий путь назначения локальной роли — карточка организации.

1. Откройте организацию и блок пользователей.
2. Добавьте существующего пользователя либо создайте нового.
3. Выберите локальную роль «Менеджер» или «Оператор».
4. Сохраните связь и проверьте пользователя в списке организации.

Важно. Глобальная роль определяет разделы CRM, локальная — участие пользователя в конкретной организации. Для полноценного доступа могут требоваться обе настройки.

15.7. Продавцы, продукты и предложения организаций

1. Создайте продавца в справочнике «Продавцы продуктов».
2. Создайте продукт, выбрав продавца и существующий тип продукта.
3. Укажите название и описание и сохраните.
4. Откройте карточку организации и добавьте продукт в её предложение.
5. Укажите цену, количество и при необходимости флаги автоматического добавления и обязательности.

Параметр предложения	Значение
Цена	Стоимость продукта для этой организации.
Количество	Количество единиц по умолчанию.
Автоматически добавлять	Продукт добавляется в предусмотренном рабочем процессе автоматически.
Обязательный	Продукт учитывается как обязательный в предусмотренном процессе.

Важно. Технический параметр обработки сертификатов изменяет интеграционный процесс. Его настраивает только уполномоченный администратор по согласованной технической инструкции.

15.8. Пользователи и глобальные роли

В справочнике пользователей доступны поиск, фильтр по роли, создание, редактирование, удаление и назначение существующих глобальных ролей.

1. Откройте «Пользователи».
2. Найдите существующую запись или создайте пользователя.
3. Заполните имя, email, телефон и пароль, если они доступны в форме.
4. Назначьте требуемую глобальную роль.
5. При необходимости настройте связь с организацией из карточки организации.
6. Сохраните и проверьте вход пользователя.

Важно. Интерфейс назначает существующие роли; отдельного пользовательского CRUD для создания ролей и разрешений в текущем руководстве не предусмотрено.

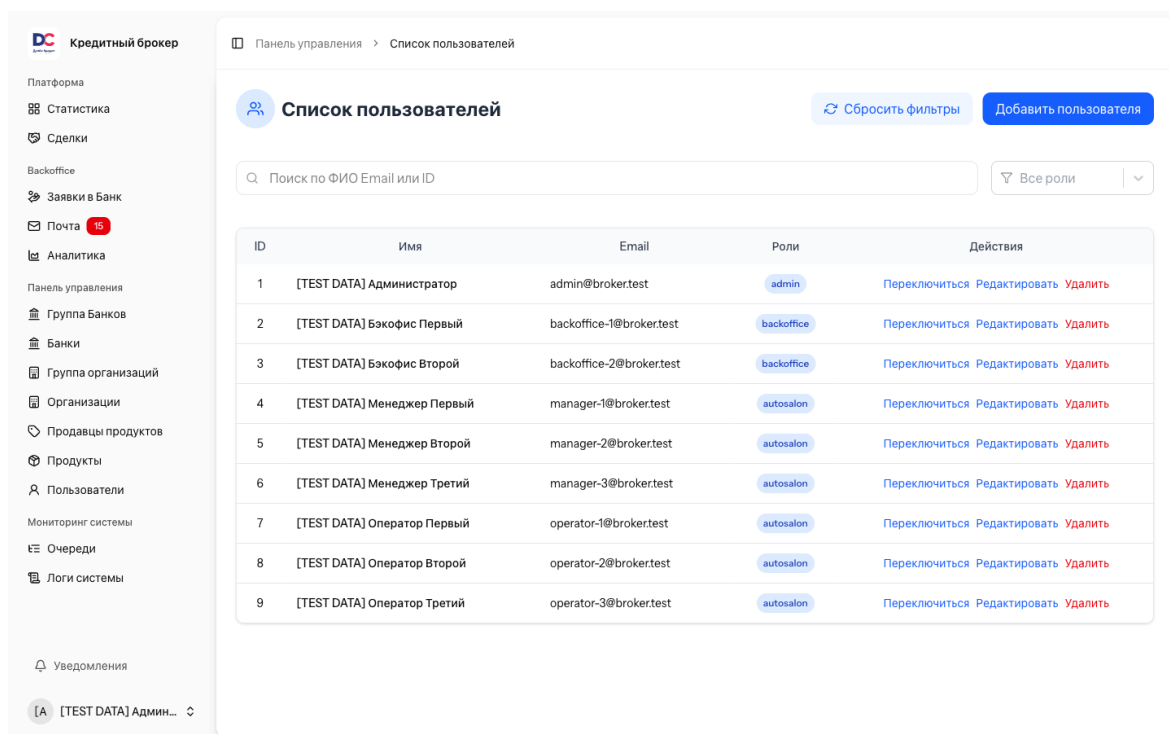


Рисунок 26 — Управление пользователями и глобальными ролями

15.9. Вход от имени пользователя

Администратору доступно действие входа от имени пользователя для диагностики и поддержки. Используйте его только по утверждённому регламенту.

- зафиксируйте основание проверки;
- не выполняйте бизнес-операции от имени пользователя без необходимости;
- не изменяйте данные, если достаточно просмотра;
- после проверки завершите сеанс имитируемого пользователя и войдите под собственной административной учётной записью.

Предупреждение. В текущем интерфейсе может отсутствовать отдельная кнопка мгновенного возврата к исходной административной сессии. Планируйте завершение проверки до использования действия.

15.10. Мониторинг очередей и системных журналов

Разделы мониторинга предназначены для проверки фоновых заданий и системных ошибок.

- проверка обработки почты, документов, экспортов и сертификатов;
- поиск неуспешных или зависших заданий;
- просмотр системных ошибок для передачи в техническую поддержку;
- контроль повторных запусков только уполномоченным специалистом.

Важно. Очереди и журналы могут содержать служебные и конфиденциальные данные. Не копируйте их в незащищённые каналы и не передавайте лицам без соответствующего доступа.

16. Конфиденциальность и безопасная работа

CRM обрабатывает персональные, паспортные, контактные и финансовые данные, а также документы клиентов. Защищайте их на всех этапах.

- используйте только личную учётную запись и не передавайте пароль;
- блокируйте экран, отходя от рабочего места;
- проверяйте адрес сайта и защищённое соединение;
- сверяйте сделку, банк и заявку перед загрузкой, скачиванием и отправкой файла;
- не пересылайте данные клиентов через личную почту, мессенджеры и публичные облака;
- храните выгрузки только на разрешённых защищённых устройствах;
- не используйте реальные персональные данные в тестовой среде без разрешения;
- не включайте токены, пароли и конфиденциальные данные в комментарии и обращения;
- завершайте сеанс кнопкой «Выйти»;
- при подозрении на компрометацию смените пароль и сразу сообщите администратору.

Предупреждение. Если обнаружен неизвестный вход, неожиданное письмо, неверная привязка документа или доступ к чужим данным, прекратите операцию, сохраните минимально необходимое описание события и сообщите ответственному за безопасность.

17. Контрольные списки, ограничения и типовые проблемы

17.1. Проверка перед отправкой заявки в банк

- проверены ФИО, паспорт, контакты, адреса, занятость и доход;
- подписанное согласие загружено и читается;
- обязательные документы сделки загружены в правильные типы;
- выбраны только нужные банки;
- для каждого банка заполнены комментарий, ИНН или тариф, если они требуются;
- все обязательные банковские шаблоны сформированы заново после последних изменений и подписаны;
- состав дополнительных продуктов подтверждён;
- после отправки создана отдельная заявка по каждому банку.

17.2. Проверка перед завершением сделки

- получено фактическое подтверждение фондирования;
- актуальны банк, заявка и итоговые условия;
- загружены кредитные, платёжные документы и акт, если они требуются;
- указана итоговая сумма кредита;
- проверены продукты и сертификаты;
- в комментариях и истории зафиксированы существенные решения;
- статус заявки — «Завершено», общий статус сделки — «Завершена».

17.3. Важные особенности текущей версии

Особенность	Что учитывать
Регистрация	Не назначает бизнес-роль и организацию; требуется действие администратора.
Подтверждение email	Экран существует, но подтверждение не является обязательным условием работы в текущей конфигурации.
Статусы	Система может не блокировать произвольный выбор; следуйте регламенту и фактическому ответу банка.
Удаление сделки	Выполняет бизнес-отмену, а не физическое удаление записи.

Особенность	Что учитывать
Автосохранение анкеты	Не считается гарантированным; сохраняйте данные явной кнопкой.
Автообновление интерфейса	При отсутствии обновления перезагрузите страницу и проверьте историю.
Входящая почта	Зависит от фоновой обработки; отсутствие письма требует операционной проверки.
Экспорт	Скачивается однократно и не является постоянным архивом.
Права и видимость	Ориентируйтесь на роль, организацию, назначение и доступные действия; не обрабатывайте чужую запись только потому, что она видна.

17.4. Типовые проблемы

Ситуация	Что сделать
После регистрации нет рабочих разделов	Попросите администратора назначить глобальную роль и привязку к организации.
Не удаётся войти	Проверьте email и пароль; используйте восстановление пароля.
Не приходит письмо сброса	Проверьте адрес, «Спам» и «Рассылки»; затем обратитесь к администратору.
Статус не обновился	Обновите страницу, проверьте историю и уточните результат у ответственного.
Письмо не появилось во входящих	Обновите список, проверьте отправителя и тему; сообщите поддержке обработки почты.
Экспорт не скачивается	Дождитесь «Готово»; если файл уже скачан, сформируйте выгрузку повторно.
Заявка не отправляется в банк	Проверьте обязательные поля, ИНН, комментарий, тариф и подписанные шаблоны.
Файл не загружается	Проверьте формат, размер, выбранный тип документа и доступность действия на этапе.
Сертификат долго формируется	Не запускайте повторно; обновите страницу и обратитесь к ответственному сотруднику.
Нет доступа к почте, аналитике или админ-разделу	Проверьте роль у администратора.

17.5. Контакты и поддержка

При обращении укажите роль, раздел, номер сделки или заявки, время события и текст ошибки. Не пересылайте пароль и полный комплект персональных данных.

Правообладатель: ООО «ДРАЙВ КРЕДИТ» (ИНН 7734348147, КПП 773401001, ОГРН 1157746138373).

Генеральный директор — Заремба Ярослав Дмитриевич.

Адрес: 123060, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Щукино, ул. Маршала Соколовского, д. 3, помещ. 4/2.

Тел.: +7 (495) 846-91-55. E-mail: info@drivecredit.ru.