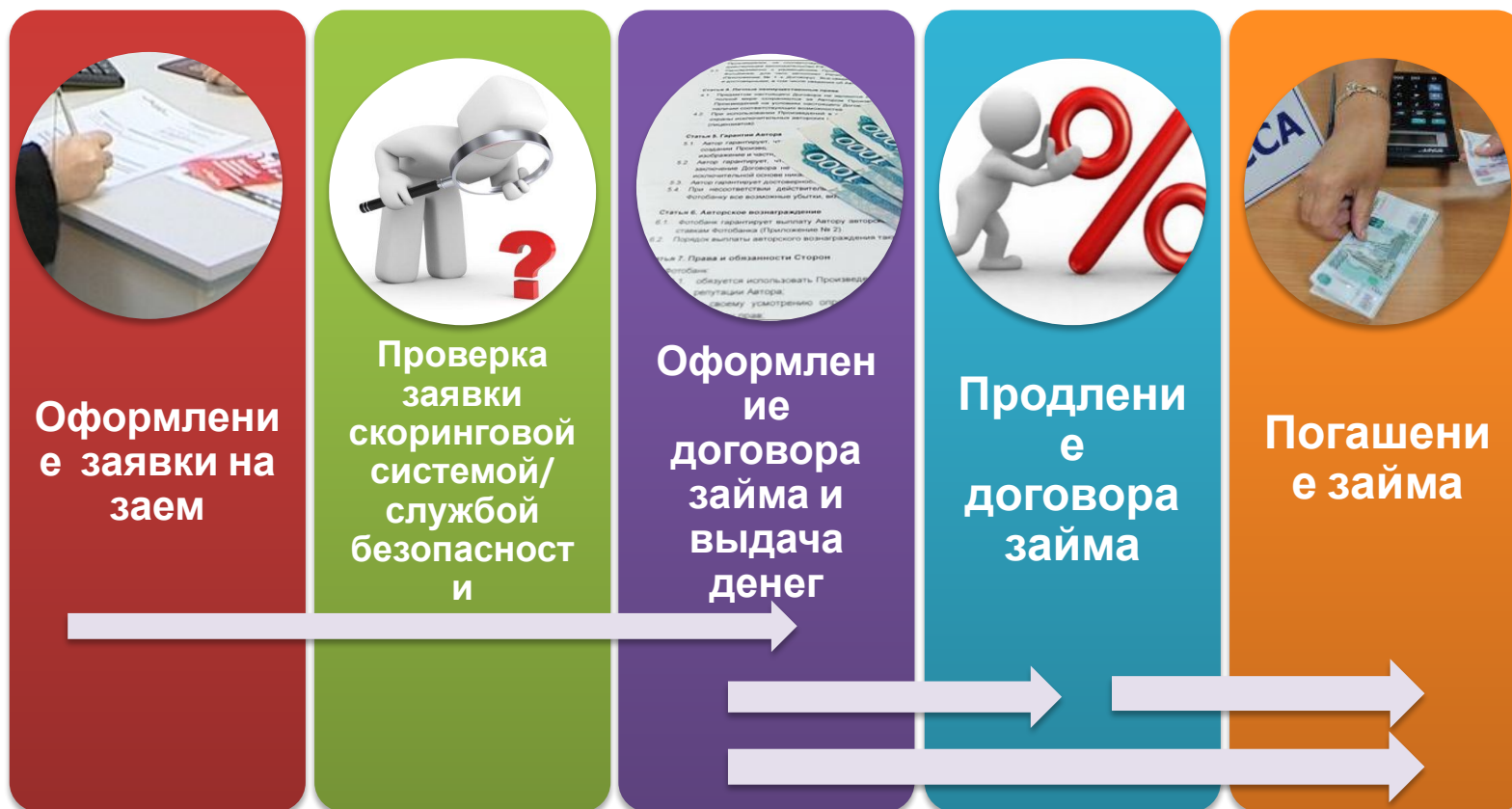


Этапы работы для выдачи займа!



Основные этапы работы с займами

1 этап. Предложить заем клиенту!!!



Оформление заявки на заем



Для оформления заявки на заем нужно:



Ознакомить клиента с Правилами, Общими условиями и Программами микрозаймов

Правила микрозаймов – это документ, в котором указан порядок их предоставления, требования к клиентам.

Программы микрозаймов – это документ, в котором указаны условия микрозаймов – суммы, сроки, ставки.

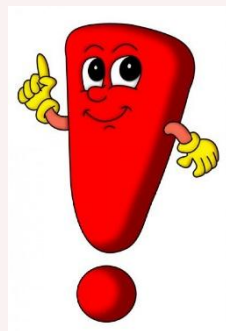
Общие условия микрозаймов – это документ, содержащий общие условия микрозаймов.

Эти документы Вы найдете на корпоративном портале в разделе [Документы/Инструкции/Микрозаймы](#), как и все необходимые документы (см. Приложение 1).



Дать клиенту заполнить бланк Заявления на получение микрозайма

- ✓ **Заявление** печатается из программы при каждом обращении клиента!
- ✓ **Два согласия на обработку данных, подпись и расшифровку клиент должен указать собственноручно.**
- ✓ **Любые исправления в заявлении ЗАПРЕЩЕНЫ!**





Проверить паспорт клиента

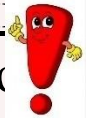
При проверке паспорта нужно обращать внимание на:

- ✓ **возраст клиента** (мы не выдаем займы клиентам младше 20 и старше 65 лет, заем «До пенсии» лицам старше 75 лет);
- ✓ **наличие постоянной регистрации в любом субъекте РФ.**

Если у Клиента нет постоянной регистрации – мы не можем оформить заем;

- ✓ **Наступление срока замены паспорта гражданина РФ** по возрасту - 20 и 45 лет. Если в момент наступления указанного возраста заемщик не заменил паспорт, мы не можем принять его заявку.

- ✓ **соответствие внешнего вида клиента с фотографией в паспорте.**





Отсканировать документы клиента

✓ Паспорт соответствует необходимым условиям:

сделайте скан копию страниц:

- ✓ с фотографией,
- ✓ постоянной регистрацией (**обязательно должна быть информация о регистрации!**)
- ✓ сведения о ранее выданных паспортах,
- ✓ Если клиент обращается за займом «До пенсии»,

Запросите у него **пенсионное удостоверение или справку Пенсионного фонда**, его так же нужно отсканировать и прикрепить к заявке.

⚠️ Обратите внимание, мы НЕ ВЫДАЕМ ЗАЙМЫ «До пенсии» пенсионерам по инвалидности.

- ✓ Проверьте правильность оформления и отсканируйте **Заявление на получение займа.**

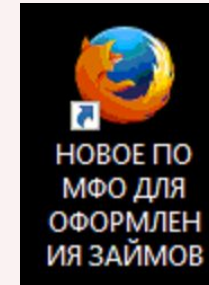
⚠️ скан-копии документов нужно будет прикрепить к заявке на заем в программе. Сканирование должно быть цветным и каждый скан надо прикреплять в заявке в соответствующий раздел (заявление – к разделу заявление; паспорт – к разделу паспорт)

✓ **приступайте к оформлению заявки в программе.**



Оформить заявку на заем в программе

Для того, чтобы оформить заявку в программе: **кликните ярлык**



✓ введите свой логин и пароль

(предоставят вам менеджеры МФО Вашей ТД.

Если по каким либо причинам логин и пароль не предоставлены, поставьте об этом в известность менеджера МФО своей ТД).

Вы вошли в программу,

✓ оформите карточку клиента,

✓ сделайте фотографию клиента вэб-камерой, **ВНИМАНИЕ!!! фото должно быть четким, цветным, без очков и головного убора, и клиент должен смотреть прямо в камеру!**

✓ оформите заявку на заем, следуя инструкции «Инструкция для операторов ПО Фастмани», которая размещена на портале в папке «**Инструкции, памятки, правила и т.д.**».



- ✓ Обязательно уточните, сумму займа и Программа сама предложит продукт в конце оформления заявки!
- ✓ Подходящий продукт заполняется автоматически в соответствии с **Программой займов**.
- ✓ При повторном обращении обязательно делается новая фотография клиента, печатается новое заявление на получение займа и прикрепляется к заявке.

В случае, если при повторном обращении у клиента сменился номер телефона, то к заявке нужно прикрепить новый скан паспорта – страницу с фотографией, регистрацией и информацией о ранее выданных паспортах.



ПРОВЕРКА ЗАЯВКИ скоринговой системой/ службой безопасности



**Скоринговая система/Сотрудники Службы
Безопасности могут принять следующие решения по
заявке:**

**Одобен
заем**

**Это значит, что заем одобрен, нужно
распечатать и подписать договор,
оформить расходный кассовый ордер и
выдать заем**

**На
доработке
(оффлайн)**

**Это значит, что заявка оформлена с
ошибками. Нужно исправить ошибки,
указанные в комментарии и снова
направить заявку на проверку**

**В ожидании
(оффлайн)**

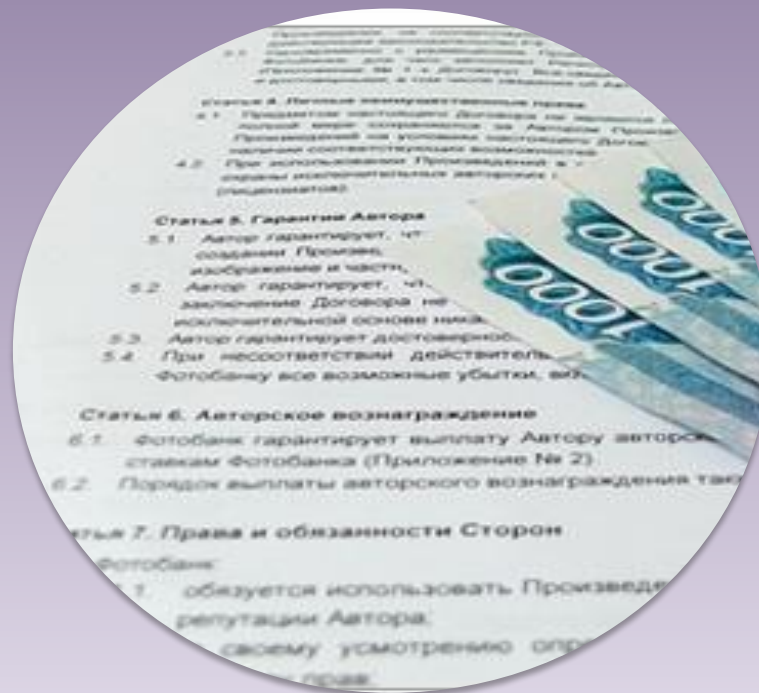
**Это значит, что до клиента не могут
дозвониться. Нужно снова направить заявку
на проверку, когда клиент сможет ответить
на звонок**

Отказано

**Это значит, что сейчас мы не можем выдать
клиенту заем и он сможет подать повторную
заявку через 30 дней**

**О решении об одобрении или отказе в займе клиент узнает по смс,
которое поступит на его номер.**

ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА ЗАЙМА И ВЫДАЧА ДЕНЕГ



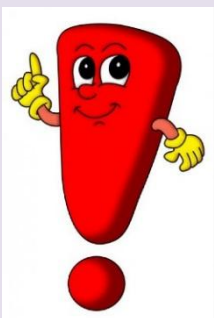
✓ Скоринговая система/Служба Безопасности одобрила выдачу микрозайма.

Во вкладке «микрозаймы» по этому клиенту появится договор. Его нужно оформить.

Для оформления договора и выдачи займа
нужно:



Распечатать договор в 2-х экземплярах

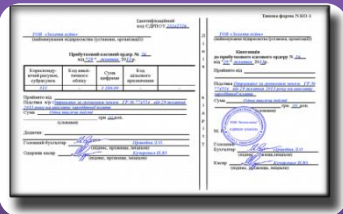


Следуя инструкции для операторов ПО Фастмани
распечатайте 2 экземпляра договора.



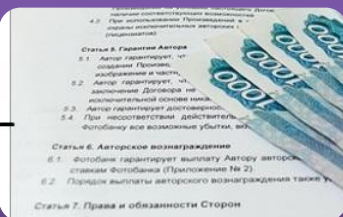
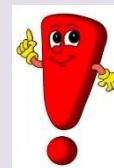
Подписать и поставить печать на договоре

- ✓ Подпишите оба экземпляра **Договора займа** на каждой странице своей подписью в графе **Займодавец**.
- ✓ Поставьте **печать ООО «МФК «ЦЭК»** на страницах с реквизитами сторон и графиком платежей на обоих экземплярах.
- ✓ Передайте **Договор займа** на подпись клиенту. Клиент должен подписать оба экземпляра на каждой странице.
- ✓ После того, как Вы получите от клиента оба экземпляра **Договора займа**, проверьте наличие подписей и, если все подписи в наличии, нажмите в программе «Договор подписан», после чего программа сформирует **расходный кассовый ордер (РКО)**.



Оформить расходный кассовый ордер (РКО)

- ✓ Напечатайте РКО, и передайте на подпись клиенту.
- ✓ Убедитесь что клиент написал сумму прописью и подписал РКО, поставьте свою подпись.
- ✓ Подтвердите обработку РКО своим паролем в программе
- ✓ После подписания РКО прикладывается к договору займа.
- ✓ **В программу нужно прикрепить сканы подписанных клиентом документов (Договор на получение займа и РКО)**
- ✓ **Клиенту отдать 1 экземпляр договора! (РКО в экземпляр клиента не входит)**



Выдать клиенту деньги и один экземпляр договора

Продление договора займа «Пролонгация»



Если клиент не может вернуть заем полностью, он может его продлить при выполнении следующих условий:



Внес 10% от суммы займа и погасил все начисленные проценты



просрочка по займу
меньше 90 дней

Какие займы не продлеваются!



Оплатил все начисленные %, но не оплатил 10% от Од



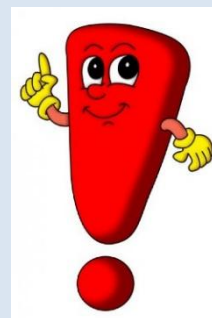
просрочка по займу
больше 90 дней



Займ выдан
по программе «День рождения»

Важно!

- ✓ Договора займа автоматически продлевается на 15 дней.
- ✓ Если заем просрочен на срок свыше 90 дней, возможно только полное или частичное погашение займа (см. следующий раздел).

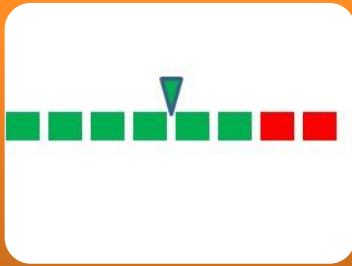


ПОГАШЕНИЕ (ВОЗВРАТ) ЗАЙМА

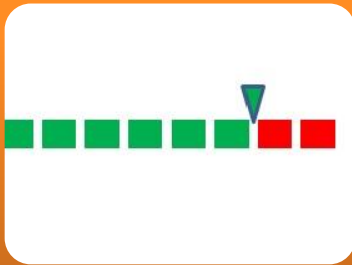


**Заем может погасить как сам заемщик, так и третье лицо
(родственник, друг).**

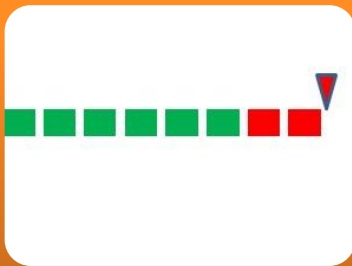
Погашение займа может быть:



**ДОСРОЧНОЕ – возврат займа
ранее даты, указанной в
договоре.**



**В СРОК – возврат займа в
день, указанный в договоре.**



**С ПРОСРОЧКОЙ – возврат
займа позже даты, указанной в
договоре.**

ВИД ПОГАШЕНИЯ	ПОЛНОЕ	ЧАСТИЧНОЕ
ДОСРОЧНОЕ	Клиент оплачивает всю сумму основного долга и все начисленные на день оплаты проценты.	Клиент оплачивает проценты, начисленные на день оплаты и не менее 10% от суммы первоначального займа. Программа автоматически продлевает срок действия договора на 15 дней с даты следующей за датой завершения договора или завершения пролонгации.
В СРОК	Клиент оплачивает всю сумму основного долга и все начисленные проценты	
С ПРОСРОЧКОЙ Меньше 90 дней	Клиент оплачивает начисленные на день оплаты проценты (в т.ч. повышенные), сумму основного долга	Клиент оплачивает проценты, начисленные на день оплаты и не менее 10% от суммы первоначального займа. Программа автоматически продлевает срок действия договора на 15 дней с даты следующей за датой завершения договора или завершения пролонгации.
С ПРОСРОЧКОЙ Больше 90 дней	Клиент оплачивает начисленные на день оплаты проценты (в т.ч. повышенные), сумму основного долга, плюс гос. пошлину, если договор просрочен более чем на 90 дней	Если заем просрочен на 91 и более дней, срок действия договора не продлевается.

**Чтобы оформить погашение займа или
принять платеж нужно:**



Найти в программе клиента по ФИО

Остаток ОД	1 000,00
Проценты, %%	168,00
Взыскания	0,00
Штрафы	0,00
Задолженность на сегодня	1 168,00

**Посмотреть в программе сумму
задолженности или сумму платежа
на сегодня**

Во вкладке микрозаймы посмотрите сумму задолженности на сегодня, сообщите её клиенту.

Важно помнить, что вы работаете в 2-х Программах !!!

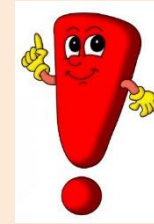
«Только прием платежей» и «Новое ПО для оформления займов»



Принять у клиента деньги

- Примите вносимую клиентом сумму.
- Пересчитайте и проверьте деньги.

Вы обязаны принять ЛЮБУЮ СУММУ!!!!



Оформить приходный кассовый ордер

- ✓ Проведите платеж в программе в соответствии с Инструкцией для операторов ПО Фастмани. Если клиент полностью оплачивает задолженность по займу - нажмите кнопку «погасить полностью», если клиент частично оплачивает задолженность по займу – нажмите кнопку «погасить частично»;
- ✓ Напечатайте и обработайте приходный кассовый ордер (ПКО);
- ✓ **При пролонгации РАСПЕЧАТАЙТЕ дополнительное соглашение в 2-х экземплярах один для Заемщика, один остается у вас. Доп. соглашение необходимо прикрепить скан в программу.**
- ✓ Подпишитесь и поставьте печать ООО «МФК«ЦЭК» в ПКО;
- ✓ Отрывную квитанцию от ПКО передайте клиенту (см. Приложение 2)



ПЕРЕДАЧА СМЕНЫ!

Важно !

НЕОБХОДИМО производить передачу смены при смене сотрудника, оформляющего микрозаймы.

Пример:

Если товароведы работают по графику 2 через 2, то передачу смены нужно делать на второй день.

Детально операции по передаче смены описаны в инструкции для операторов ПО Фастмани, ниже краткое описание этой процедуры.

Передача смены производится в конце рабочего дня в ДВУХ ПРОГРАММАХ в следующей последовательности:

в программе «ТОЛЬКО ПРИЕМ ПЛАТЕЖЕЙ ДЖЕТМАНИ»:

Сотрудник передающий смену (если остаток на балансе 0 руб, то пропустите данный пункт):

- ✓ заходит во вкладку «сдать/принять деньги»;
- ✓ выбирает «Расход (выдача) под отчет» , вводит сумму, равную остатку по кассе в программе, выбирает инкассатора – УО или ЗУО (в зависимости от того, кто работает);
- ✓ нажимает «ОК», печатает и обрабатывает РКО.
- ✓ на РКО ставят свои подписи сотрудник, передающий смену и инкассатор – УО или ЗУО;

УО или ЗУО :

- ✓ вечером в конце рабочего дня заходит под своим паролем в программу;
- ✓ во вкладке «смены» закрывает смену сотруднику, оформляющий микрозаймы, на которого была открыта смена.

в программе «НОВОЕ ПО МФО ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЙМОВ»:

Сотрудник передающий смену:

- ✓ заходит во вкладку «Принять/передать смену», выбирает из списка сотрудника, который работает завтра, остаток по кассе переносится автоматически.
- ✓ Далее нажимает на кнопку «передать смену», печатает и обрабатывает акт приема-передачи смены.

Прием смены производится в начале рабочего дня в следующей последовательности:

в программе «ТОЛЬКО ПРИЕМ ПЛАТЕЖЕЙ ДЖЕТМАНИ»:

УО или ЗУО :

- ✓ В начале следующего рабочего дня заходит под своим паролем в программу.
- ✓ Во вкладке «смены» открывает смену сотруднику, который выходит по графику

Принимающий смену сотрудник сразу после этого:

- ✓ заходит под своим логином и паролем в программу
- ✓ во вкладке «Сдать/принять деньги» выбирает «приход из под отчета», вводит сумму, равную остатку по кассе (та, которая сдавалась), выбирает инкассатора - УО или ЗУО (в зависимости от того, кому сдавались ДС);
- ✓ Нажимает «ОК»,
- ✓ печатает и обрабатывает ПКО.
- ✓ На ПКО ставит свою подпись сотрудник, принимающий смену.
- ✓ Отрывную квитанцию ПКО передает инкассатору (УО или ЗУО).

в программе «НОВОЕ ПО МФО ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЙМОВ»:

Сотрудник передающий смену:

- ✓ заходит в программу и сразу попадает в режим принятия смены.
- ✓ Нажимает кнопку «Принять смену» (ВАЖНО: Если у вас нет функции принять смену, то это означает, что смена открыта не на вас. Вы можете работать с заявками, но к кассовым операциям доступа не имеете).
- ✓ печатает и обрабатывает акт. ДС отдельно ставить на приход не нужно – они зачисляются на приход сами после принятия смены.

ВНИМАНИЕ!!! НЕ делайте никаких операций (прием платежей, выдача займов), пока не оформите ПКО при открытии смены.

**Если у Вас возникают любые вопросы по микрозаймам, обратитесь к специалистам Группы горячей поддержки Фастмани:
по тел. +7 931 355 42 35 доб. 40 46
+7 931 355 12 25
или по электронной почте
support_fastmoney@zolotoy.ru
ЗАПИШИТЕ ИХ КОНТАКТЫ, ОНИ ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРИГОДЯТСЯ**