



Инструкция о порядке работы с
личным кабинетом
ООО КБ «ВНЕШФИНБАНК»
(агент)

Оглавление

Общая схема процесса взаимодействия Брокера и Банка	4
1. Регистрация и подтверждение учетной записи личного кабинета брокера.....	5
2. Работа в личном кабинете по подаче заявок, получению, отправке файлов, контролю статуса заявки.....	10
2.1. Регистрация заявки в ЛК.....	12
2.2. Проверка статуса заявки	16
2.3. Получение документов из Банка.....	22
2.4. Проверка и заполнение документов	24
Памятка по процедурам отправки документов в Банк.....	24
2.5. Подпись документов квалифицированной ЭП (КЭП) уполномоченного лица принципала (УЛП).	24
2.6. Отправка документов в Банк.....	25
2.6.1. Отправка ранее подписанных клиентом документов в банк или документов, не требующих подписи.....	25
2.6.2. Подписание документов и отправка их в Банк (как объяснить клиенту его действия при необходимости подписания документов через личный кабинет клиента на сайте).....	28
2.7. Проверка успешности отправки.....	30
3. Получение банковской гарантии	31

Перечень графических материалов

Рисунок 1. Общая схема процессов взаимодействия брокера и Банка	4
Рисунок 2. Вход в личный кабинет на сайте Банка.....	5
Рисунок 3. Заполнение полей регистрационной формы.....	6
Рисунок 4. Соглашение на передачу данных при регистрации	7
Рисунок 5. Подтверждение успешной регистрации.....	8
Рисунок 6. Подтверждение e-mail, указанного при регистрации	8
Рисунок 7. Письмо об успешной активации	9
Рисунок 8. Вход в личный кабинет.....	10
Рисунок 9. Общий вид личного кабинета	11
Рисунок 10. Форма заявки на банковскую гарантию.....	12
Рисунок 11. Опросник по клиенту при подаче заявки на БГ.....	13
Рисунок 12. Пример заполнения опросника при подаче заявки на БГ.....	14
Рисунок 13. Успешная подача заявки на БГ	14
Рисунок 14. Ошибка при подаче заявки на БГ.....	15
Рисунок 15. Закладка "Документы" раздел "Заявки"	16
Рисунок 16. Детализация полей раздела "Заявки".....	17
Рисунок 17. Схема смены статусов при рассмотрении заявки Банком.....	18
Рисунок 18. Статусы отказа по заявке.....	18
Рисунок 19. Получение документов из Банка.....	22
Рисунок 20. Поиск документов из Банка по номеру заявки.....	23
Рисунок 21. Отправка документов в банк	25
Рисунок 22. Заполнение полей при отправке документов в Банк.....	26
Рисунок 23. Кнопка "Отправить в банк" доступна при заполнении всех полей	27
Рисунок 24. Успешная отправка файла в Банк	27

Общая схема процесса взаимодействия Брокера и Банка состоит из следующих блоков

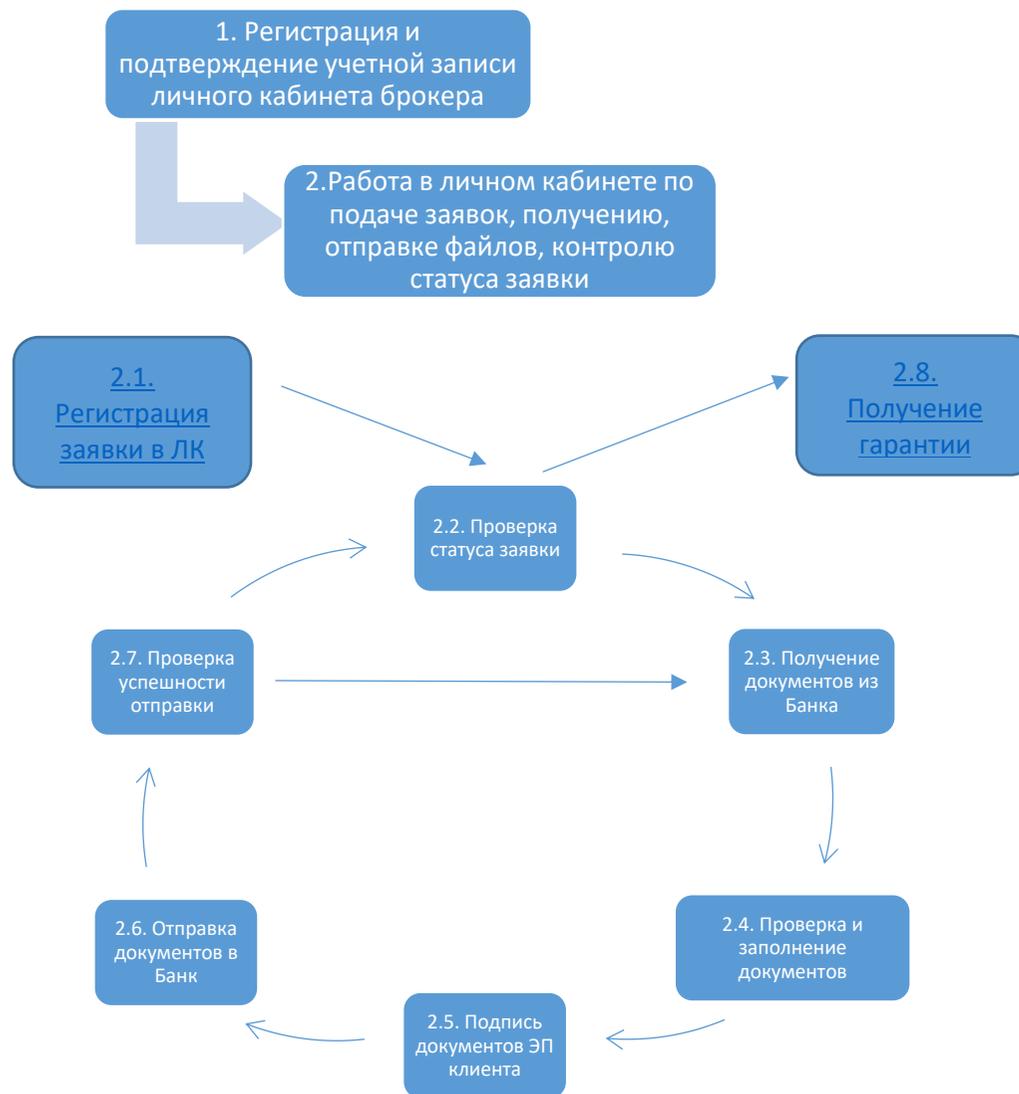


Рисунок 1. Общая схема процессов взаимодействия брокера и Банка

1. Регистрация и подтверждение учетной записи личного кабинета брокера

Для того, чтобы мы могли помочь Вам зарабатывать вместе с нами, Вам нужно всего лишь пройти быструю регистрацию на сайте и последующую активацию вашей учетной записи.

Для регистрации зайдите на сайт личного кабинета <https://lk.vfbank.ru>. На сайт личного кабинета можно попасть и через основной сайт Банка <https://www.vfbank.ru> (<http://внешфинбанк.рф>). Для этого в окне сайта, выберите раздел «Бизнесу» и далее нажмите «Вход в систему БГ-online» (рисунок 2).

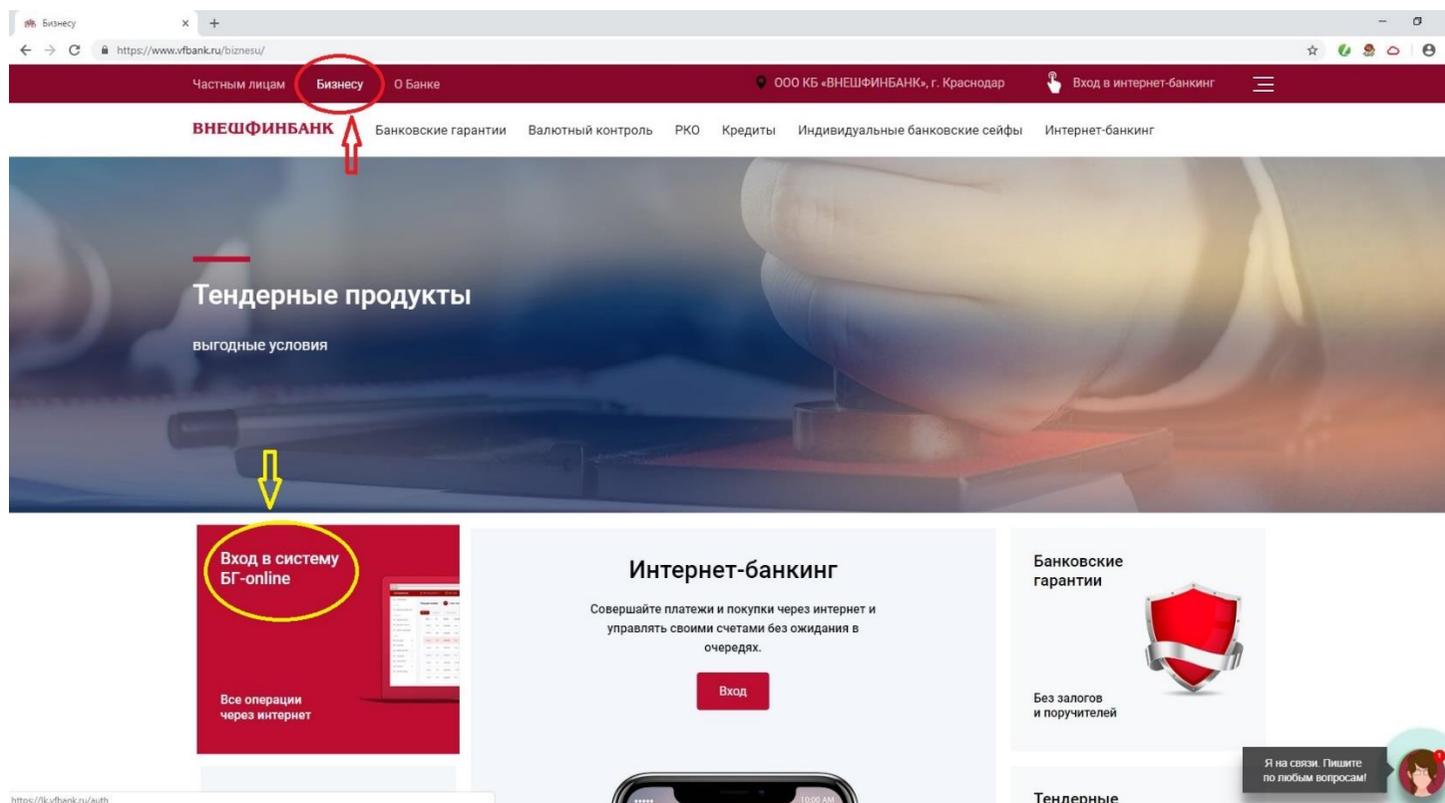


Рисунок 2. Вход в личный кабинет на сайте Банка

Далее в открывшемся сайте личного кабинета <https://lk.vfbank.ru> на закладке «Регистрация» необходимо **заполнить все** указанные поля и нажать кнопку «Продолжить».

Авторизация | Регистрация

Ваш E-mail:

Пароль:

Повторите пароль:

ИНН:

Полное наименование организации:

Ф.И.О. контактного лица:

Номер телефона:

Вы:

Используете НДС при налогообложении?

Все поля обязательны для заполнения

Настоящим подтверждаем наличие согласия на передачу персональных данных вышеуказанных представителей Банку в целях заключения Договора.

Рисунок 3. Заполнение полей регистрационной формы

Не забудьте указать вашу систему налогообложения:

Используете НДС при налогообложении?

Нет ▾

Это существенно ускорит подготовку нами для вас бухгалтерских документов.

После нажатия кнопки «Продолжить», если все поля заполнены правильно, на экране появится запрос подтверждения введённых данных (рисунок 3), нажимайте кнопку «Согласен»

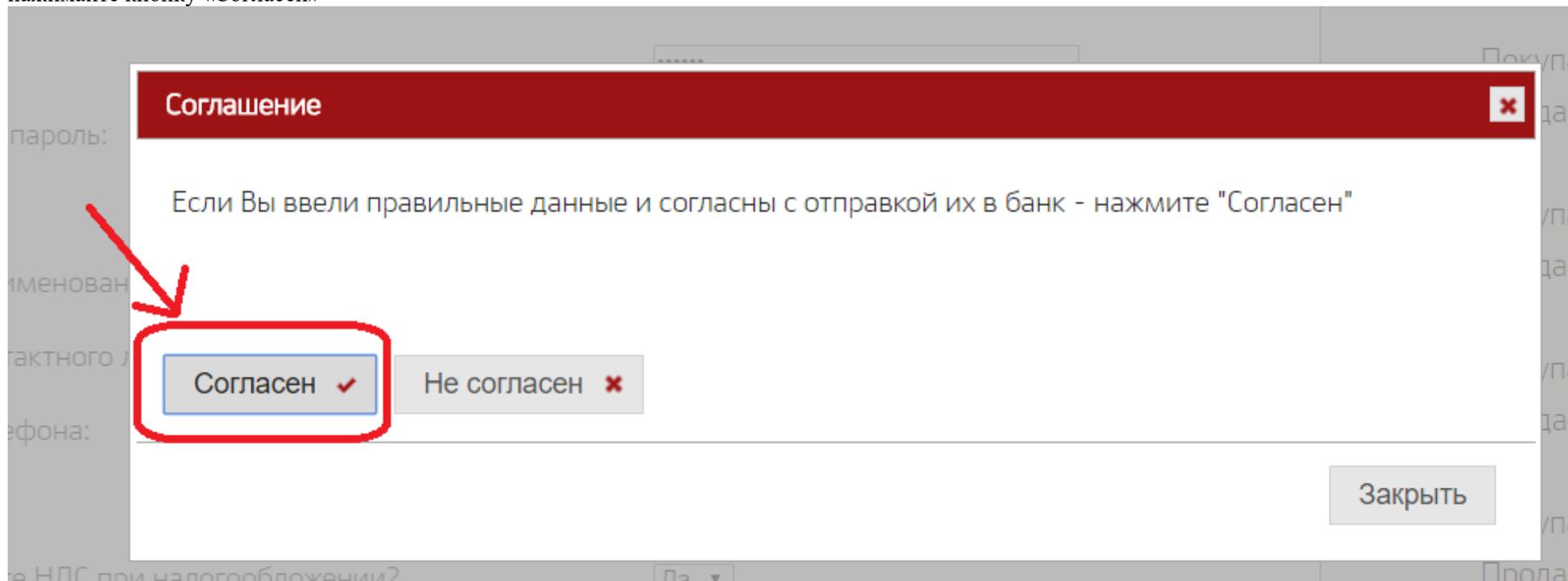


Рисунок 4. Соглашение на передачу данных при регистрации

И вот оно долгожданное сообщение об успешной регистрации (см. рисунок ниже)

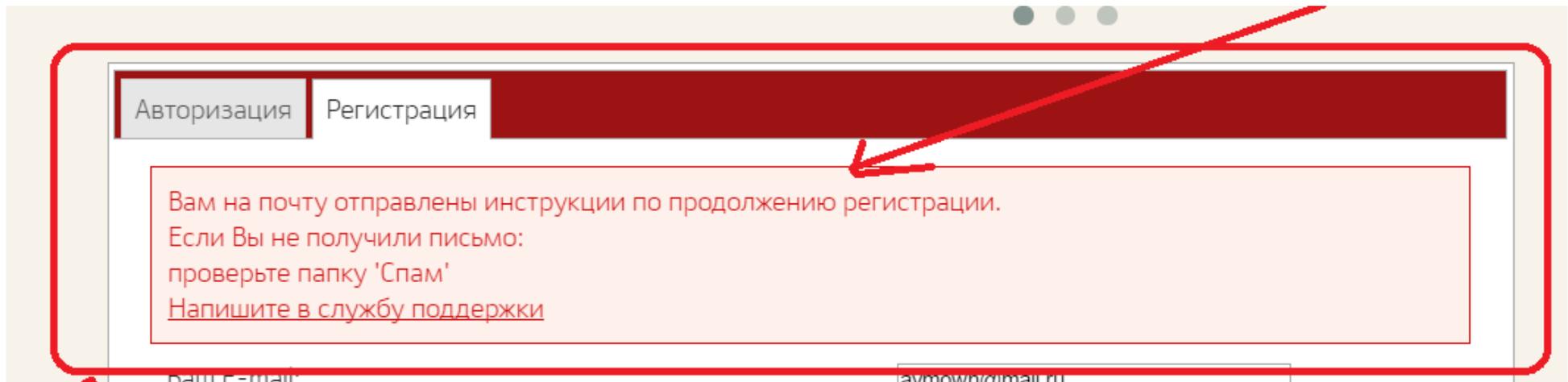


Рисунок 5. Подтверждение успешной регистрации

Для подтверждения указанного при регистрации e-mail, вам нужно зайти в вашу почту (ящик указанный при регистрации), найти письмо от нас. Пример письма на рисунке ниже.

Если не пришло письмо о регистрации на сайте

Если письма нет обязательно позвоните нам по телефону **8-800-234-55-10 доб. 2** и при обращении в качестве причины укажите: «Не пришло письмо для подтверждения регистрации на сайте личного кабинета».



Успешная регистрация на сайте lk.vfbank.ru

www@lk.vfbank.ru

Кому:

18 января, 11:21

Вы успешно зарегистрировались на сайте банка

Для окончательной регистрации Вам необходимо перейти по ссылке <https://lk.vfbank.ru/auth/confirm?hash=939dbe7c5a7e6df5ffbee97bf4261f9d> или скопировать ее в адресную строку своего браузера.

Внимание:

Вы зарегистрировались на сайте Внешфинбанка в качестве брокера.

В ближайшее время наши специалисты подготовят для Вас договор и активируют личный кабинет.

А пока просим Вас ознакомиться с [инструкцией по работе с личным кабинетом](#), а также с [условиями экспресс-программ](#).

Если у Вас остались какие-либо вопросы по работе с банком, Вы можете задать их нам, написав на почту agent@vfbank.ru

Рисунок 6. Подтверждение e-mail, указанного при регистрации

Если вдруг письма нет в папке «Входящие», то нужно проверить папку «Спам» или «Нежелательная почта» вашего почтового клиента. Далее Вам необходимо перейти по ссылке, указанной в письме для завершения процедуры регистрации (рисунок 6).

В течение рабочего дня со стороны Банка проводится формирование персонального пакета документов и **активация** Вашей учетной записи личного кабинета. По результату активации на электронную почту, указанную при регистрации, придет письмо со стороны Банка (agent@vfbank.ru) следующего содержания:

From: agent@vfbank.ru [mailto:agent@vfbank.ru]

Sent: Thursday, January 17, 2019 12:25 PM

To:

Subject: Договор ВФБ

Добрый день!

Ваш личный кабинет активирован.

Для входа в личный кабинет Банка по гарантиям, Вам необходимо пройти по ссылке <https://lk.vfbank.ru/auth>

Направляем Вам Договор, просьба проверить соответствие данных в п.1.2. Договора (Система налогообложения). Также просим Вас **заполнить недостающие данные о Вашей компании в преамбулу и в п.5 Договора.**

Обращаем Ваше внимание на то, что настоящий Договор является договором присоединения в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.

С Типовыми условиями Договора Вы можете ознакомиться на сайте Банка: <https://www.vfbank.ru/biznesu/bankovskie-garantii/>

Если вопросов по проекту договора не будет, можно его подписывать и направлять нам:

- посредством системы ЭДО Диадок (при подписании в электронном виде; подключиться к ЭДО Диадок можете, пройдя по следующей ссылке <https://kontur.ru/diadoc?p=w00106>),

- отправить курьером или выслать почтой по адресу: 350000, г. Краснодар, Центральный округ, ул. Коммунаров/Гимназическая, дом № 61/42. (при подписании на бумажном носителе).

По итогам месяца Акт по форме приложения №2 к Типовым условиям направляйте на данную почту для проверки.

При возникновении вопросов по тексту и условиям договора можете обратиться по тел: +7-918-417-07-71 или по эл. почте agent@vfbank.ru.

Информацию по текущим программам предоставления банковских гарантий Вы можете найти на сайте Банка: <https://www.vfbank.ru/biznesu/bankovskie-garantii/tendernye-produkty/bankovskie-garantii/>

Ваш ВНЕШФИНБАНК

Рисунок 7. Письмо об успешной активации

После получения указанного письма можно заходить в личный кабинет <https://lk.vfbank.ru>. На закладке авторизация вводим указанный Вами при регистрации ящик электронной почты (в поле логин) и пароль. Если вы не увидели сообщения об ошибке и успешно зашли в личный кабинет, то можно работать в системе.

2. Работа в личном кабинете по подаче заявок, получению, отправке файлов, контролю статуса заявки

Для того чтобы получить доступ в личный кабинет нужно авторизоваться (Вы уже должны обладать активированной учетной записью, если у Вас ее нет смотрите процедуру регистрации в соответствии с разделом 1).

The image shows a login form with a dark red header. The header contains two tabs: 'Авторизация' (selected) and 'Регистрация'. Below the header, there are three input fields: 'Ваш E-mail:' with a yellow background, 'Пароль:' with a blue background and masked characters, and 'Запомнить меня:' with an unchecked checkbox. A link 'Забыли пароль?' is highlighted with a red box. A 'Продолжить' button is at the bottom left. Red arrows and text provide instructions: 'Здесь электронная почта (логин), указанные при регистрации' points to the email field; 'Здесь пароль' points to the password field; 'Если забыли пароль нажмите сюда' points to the 'Забыли пароль?' link; and 'ввели логин и пароль нажмите "Продолжить" чтобы войти' points to the 'Продолжить' button.

Рисунок 8. Вход в личный кабинет

Общий вид личного кабинета Брокера выглядит следующим образом:

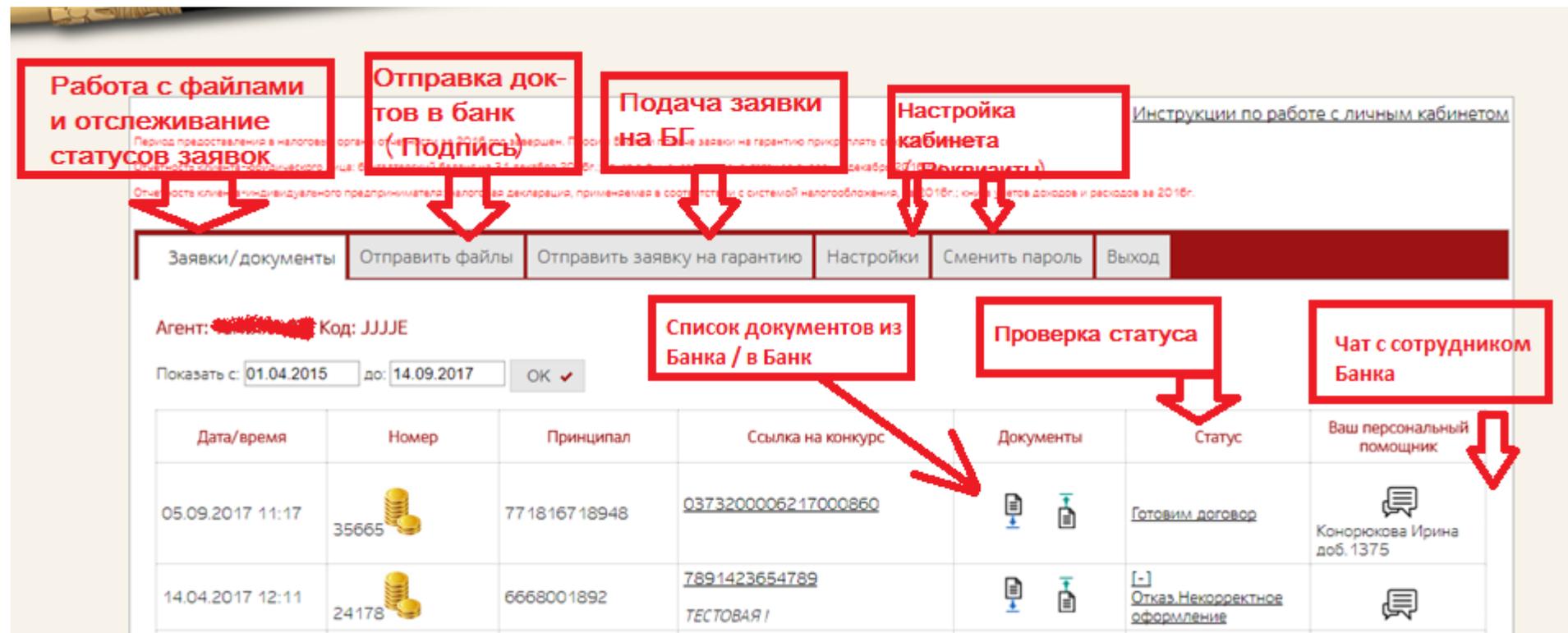


Рисунок 9. Общий вид личного кабинета

Для подачи заявки используем закладку «Отправить заявку на гарантию» ([перейти к просмотру порядка работы](#)).

Для отслеживания статуса заявки и менеджера сопровождения (сотрудника Банка, занимающегося данной заявкой) используем Закладку «Заявки / документы» ([перейти к просмотру порядка работы](#)).

Для получения документов, направленных Банком - Брокеру используем Закладку «Документы», раздел «Из Банка» ([перейти к просмотру порядка работы](#)).

Для отправки документов по ранее поданным заявкам используем закладку «Отправить файлы» ([перейти к просмотру порядка работы](#)).

Для проверки успешности отправки файлов в Банк используем Закладку «Документы», раздел «В Банк» ([перейти к просмотру порядка работы](#)).

2.1. Регистрация заявки в ЛК

Переходим на закладку «Заявка на гарантию».

Заявки/документы Отправить файлы Отправить заявку на гарантию Настройки Сменить пароль Выход

Агент: ООО "ТЕСТ" Код: 5SNUE

Данные Заявки

ИНН или ОГРН  укажите ИНН / ОГРН организации, которой требуется гарантия

Номер закупки (ссылка на конкурс)  укажите номер закупки или скопируйте и вставьте ссылку на конкурс (формата http://...)

Рекомендуемая цена (в рублях)  укажите предлагаемую вами сумму комиссионного вознаграждения

Комментарий к заявке

Вид гарантии  выберите из списка один из видов гарантии:
- тендерная гарантия
- гарантия исполнения контракта
- гарантия качества - на гарантийный период

Перейти к следующему шагу

Рисунок 10. Форма заявки на банковскую гарантию

После нажатия кнопки «Перейти к следующему шагу» вы попадаете на страницу опросника (только в том случае если ранее по этому клиенту вы не вводили требуемые данные или ранее вводимые данные уже устарели). К сожалению, требования законодательства РФ таковы, что указанные данные должны быть заполнены при подаче заявки:

Агент: ██████████ Код: JJJJE

Организация присутствует по месту нахождения, указанному в учредительных документах, или по заявленному ей фактическому месту нахождения?

Нет / Да

Имелись ли случаи неоднократной утраты правоустанавливающих, первичных учетных документов, оригиналов договоров и контрактов за последние 3 календарных года?

Нет / Да

Имелись ли случаи неоднократного изменения места постановки на налоговый учет (за исключением случаев, когда изменение вызвано реорганизацией налоговых органов) за последний завершённый календарный год?

Нет / Да

Имеются ли в штате организации работники помимо руководителя и главного бухгалтера?

Нет / Да

Имеется ли просроченная задолженность перед персоналом по заработной плате на текущую дату и/или выплаты сотрудникам осуществляются в размере ниже официального прожиточного минимума?

Нет / Да

Отправить заявку

Рисунок 11. Опросник по клиенту при подаче заявки на БГ

Укажите нужные значения по каждому вопросу и нажмите кнопку «Отправить заявку».

Организация присутствует по месту нахождения, указанному в учредительных документах, или по заявленному ей фактическому месту нахождения?	Нет / Да <input checked="" type="checkbox"/>
Имелись ли случаи неоднократной утраты правоустанавливающих, первичных учетных документов, оригиналов договоров и контрактов за последние 3 календарных года?	Нет / Да <input type="checkbox"/>
Имелись ли случаи неоднократного изменения места постановки на налоговый учет (за исключением случаев, когда изменение вызвано реорганизацией налоговых органов) за последний завершённый календарный год?	Нет / Да <input checked="" type="checkbox"/>
Имеются ли в штате организации работники помимо руководителя и главного бухгалтера?	Нет / Да <input type="checkbox"/>
Имеется ли просроченная задолженность перед персоналом по заработной плате на текущую дату и/или выплаты сотрудникам осуществляются в размере ниже официального прожиточного минимума?	Нет / Да <input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="button" value="Отправить заявку"/>

Рисунок 12. Пример заполнения опросника при подаче заявки на БГ

После нажатия кнопки «Отправить заявку» страница должна обновиться и на экране должно появиться сообщение:

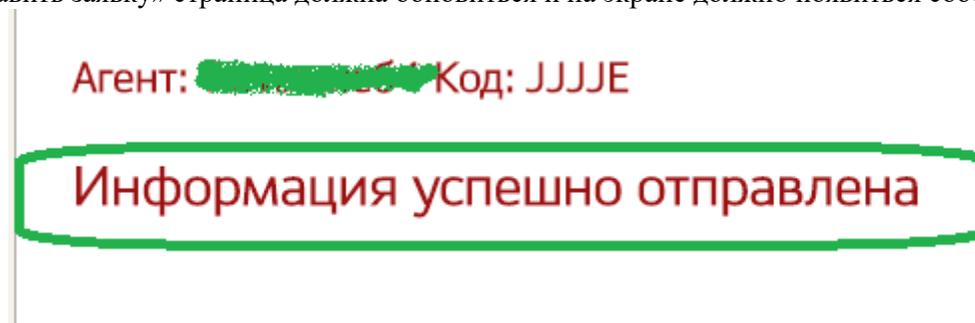


Рисунок 13. Успешная подача заявки на БГ

Практически сразу на контактный номер телефона, указанный вами при регистрации должно прийти смс сообщение примерно следующего содержания:

«Заявка № NNNNN (ИНН NNNNNNNNNN) зарегистрирована в системе».

Также данное сообщение будет продублировано на адрес электронной почты, на который регистрировался личный кабинет.

Указанный в сообщении номер заявки является сквозным реквизитом, по которому вы можете отслеживать статус и который вам необходимо указывать при обращении в Банк.



Если при регистрации заявки вы получили сообщение вида

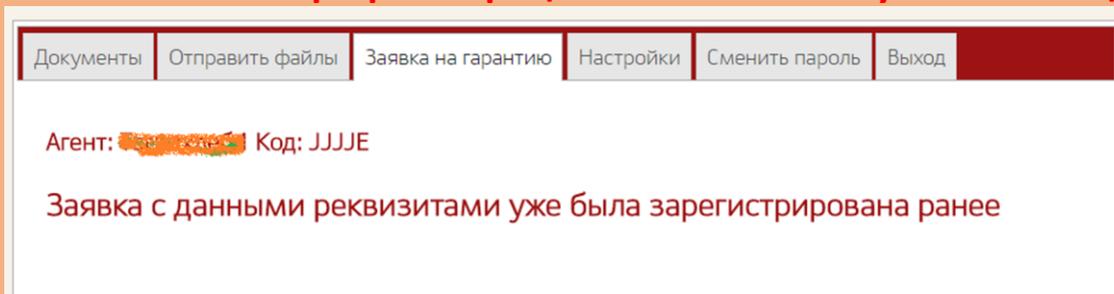


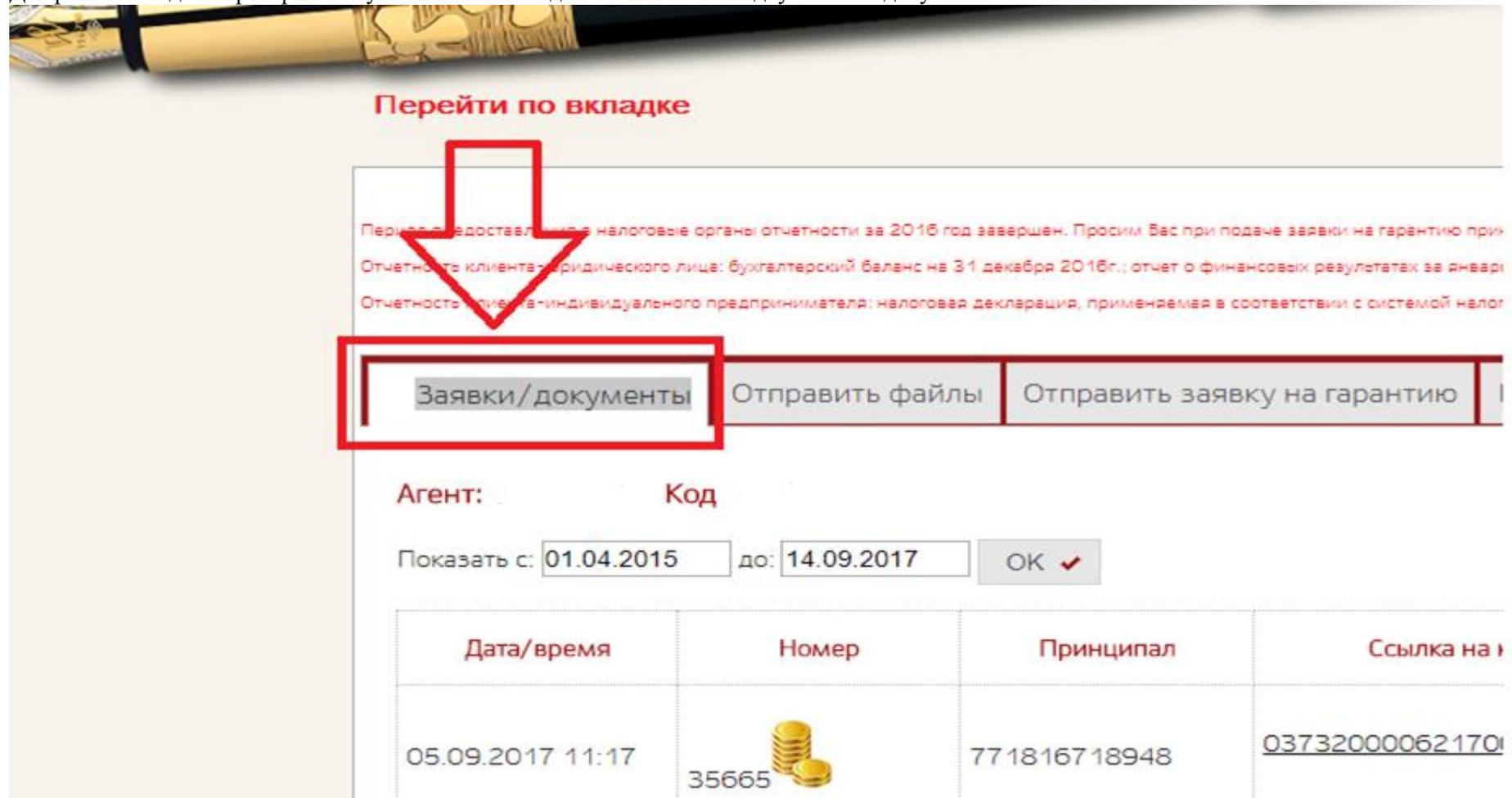
Рисунок 14. Ошибка при подаче заявки на БГ

это означает, что кто то (скорее всего не вы) уже подал заявку с указанными ИНН и конкурсом

Как правило, следующей задачей, после подачи заявки становится задача проверки ее статуса и получения сформированных Банком для клиента документов.

2.2. Проверка статуса заявки

Для решения задачи проверки статуса заявки необходимо зайти на закладку «Заявки/документы».



Перейти по вкладке

Период предоставления налоговых органов отчетности за 2016 год завершен. Просим Вас при подаче заявки на гарантию приложить следующие документы:

- Отчетность клиента-юридического лица: бухгалтерский баланс на 31 декабря 2016г.; отчет о финансовых результатах за январь
- Отчетность клиента-индивидуального предпринимателя: налоговая декларация, применяемая в соответствии с системой налог

Заявки/документы | Отправить файлы | Отправить заявку на гарантию

Агент: . Код

Показать с: 01.04.2015 до: 14.09.2017 OK ✓

Дата/время	Номер	Принципал	Ссылка на
05.09.2017 11:17	35665 	771816718948	037320000621701

Рисунок 15. Закладка "Документы" раздел "Заявки"

Заявки/документы | Отправить файлы | Отправить заявку на гарантию | Настройки | Сменить пароль | Выход

Агент: [] Код: []

Показать с: 01.04.2015 до: 14.09.2017 OK ✓

Дата/время	Номер	Принципал	Ссылка на конкурс	Документы	Статус	Ваш персональный помощник
05.09.2017 11:17	35665 	771816718948	0373200006217000860	 	Готовим договор	 Конорюкова Ирина доб.1375

↑

Дата и время подачи заявки

↑

Номер полученный в SMS

↑

Иинн принципала

↑

Ссылка на конкурс

↑

Получить док-ты

↑

Статус вашей заявки

↑

Ваш менеджер

Рисунок 16. Детализация полей раздела "Заявки"

В колонке «Дата/Время» - отображается дата и время подачи заявки

«Номер» - присвоенный вашей заявке номер

«Принципал» - ИНН клиента, для которого вы оформили заявку на БГ

«Ссылка на конкурс» - собственно ссылка на конкурс

«Статус» - текущий статус вашей заявки (меняется в процессе рассмотрения и взаимодействия между вами и Банком)

«Ваш персональный помощник» - сотрудник Банка, работающий с вашей заявкой, с которым можно открыть чат.

Для целей отображения в личном кабинете заявка может принимать следующие статусы:

- при успешном рассмотрении

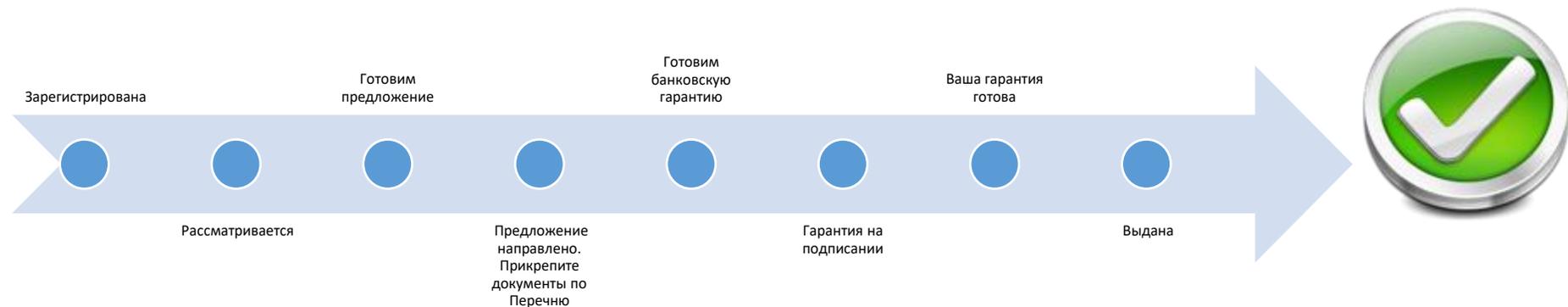


Рисунок 17. Схема смены статусов при рассмотрении заявки Банком

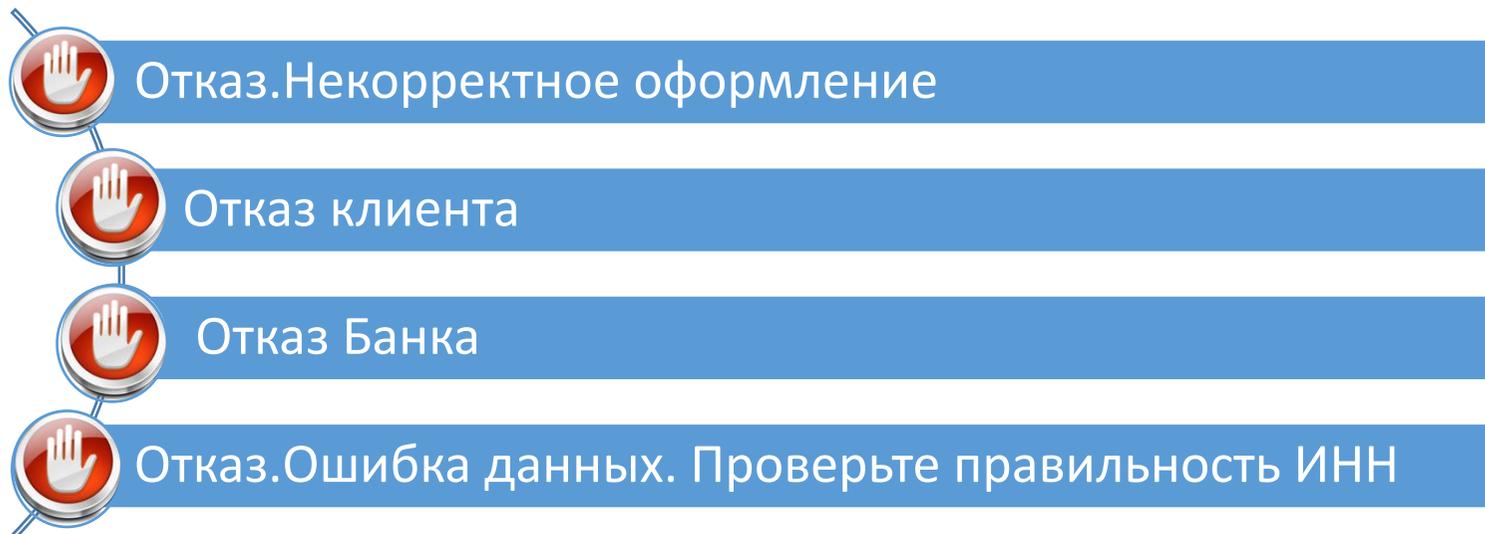


Рисунок 18. Статусы отказа по заявке

При подаче заявке она принимает статус: Зарегистрирована;

После предварительной автоматизированной обработки переходит на статус: [+] Рассматривается;

После предварительного рассмотрения заявка может перейти на статус: Заявка отложена. Проверьте почту – Вам направлен запрос – означает, что сотруднику банка для принятия решения требуются дополнительные данные (документы). В личном документе на странице «Документы\Заявки» в разделе «Из Банка» появится файл, содержащий перечень необходимых документов (порядок получения файлов из личного кабинета описан далее).



Если заявка длительное время находится в статусе Заявка отложена. Проверьте почту – Вам направлен запрос , а из Банка с вами не связались, пожалуйста, позвоните нам по номеру 8-800-333-92-96 и укажите причину обращения: “Заявка № NNNNN длительное время находится в состоянии “Заявка отложена”, какие именно документы необходимы?”

После рассмотрения имеющихся документов:

- если Банком принимается положительное решение, то заявка принимает статус: Готовим предложение;
- если Банком принимается отрицательное решение, то заявка принимает статус: [-] Отказ Банка;
- если в процессе рассмотрения клиент или брокер сообщили об отказе от заявке, статус меняется на: [-] Отказ клиента;
- если в процессе рассмотрения заявки обнаружены ошибки в предоставленных данных, статус поменяется на: [-] Отказ.Некорректное оформление;

Если ваша заявка была одобрена, то следующий статус, который она автоматически получит в течении 10-15 минут после одобрения будет:

Предложение направлено. Прикрепите документы по Перечню. Этот статус означает, что Банк подготовил для вас первый пакет документов и разместил файлы данного пакета в вашем личном кабинете.

От вас необходимо в максимально сжатые сроки:

- скачать файлы данного пакета из личного кабинета (см. раздел [3.3. Получение документов из Банка](#)) ;
- ознакомиться с полученными документами и выполнить действия прописанные в колонке «Необходимые действия с документом» таблицы № 1. Состав первого пакета документов и необходимые действия с ними;
- подписать файл корректной квалифицированной ЭП уполномоченного лица Принципала (см. раздел [3.5. Подпись документов ЭП клиента](#));
- отправить заполненный и подписанный файл в Банк (см. раздел [3.6. Отправка документов в Банк](#));
- проверить, что отправленный вами файл получен Банком (см. раздел [3.7. Проверка успешности отправки файлов](#)).

В состав первого комплекта документов входят:

Таблица 1. Состав первого пакета документов и необходимые действия с ними.

Номер по пп	Шаблон имени файла	Комментарий к документу	Необходимые действия с документом
1	NNNNNzayavka.pdf	Печатная форма заявки на банковскую гарантию, содержащая все существенные условия и параметры банковской гарантии	<ul style="list-style-type: none"> - проверить все реквизиты на правильность и корректность. При обнаружении ошибок создать файл в формате MS Word изложить в нем перечень ошибок в документах и отправить его в Банк используя личный кабинета на сайте (порядок отправки документов см.далее) - при отсутствии ошибок подписать документ квалифицированной ЭП уполномоченного лица принципала - отправить документ через личный кабинет в Банк - убедиться что файл успешно доставлен (см. раздел <u>2.4. Проверка и заполнение документов</u>)
2	NNNNNletter.pdf	Письмо об одобрении заявки. Информационный документ.	Ознакомиться с содержимым. Дополнительных действий не требуется.
3	NNNNNdoclist.docx	Перечень документов, необходимых для оформления и выдачи банковской гарантии. Информационный документ.	Ознакомиться с содержимым. Дополнительных действий с данным документом не требуется.
4	NNNNNtipdog.docx	Типовой договор о предоставлении банковской гарантии (текст для ознакомления)	Ознакомиться с содержимым. Данный документ является типовой формой, на основании которой выдается банковская гарантия
5	NNNNNbank_garantee.docx	Форма банковской гарантии, которая будет выдана.	<p>Досконально изучить текст на предмет корректности данных, грамматических ошибок и т.п.</p> <p>При наличии ошибок или замечаний внести правки в документ в режиме рецензирования.</p> <p>Документ с внесенными правками, подписанный КЭП уполномоченного лица принципала, отправить через личный кабинет обязательно в комментариях указав слова «собственная редакция» и ОБЯЗАТЕЛЬНО указав (выбрав из списка) номер заявки, по которой направляется данный документ.</p> <p>убедиться в успешности доставки файла в Банк</p>

6	NNNNNbill.pdf	Счет на оплату комиссионного вознаграждения за выдачу банковской гарантии	Проверить сумму и реквизиты. Если все данные указанные корректно передать счет на оплату Принципалу.
7	NNNNNanketa.xlsx	Анкета юридического лица на получение банковской гарантии	Заполнить все необходимые данные. Подписать квалифицированной ЭП принципала. Отправить через личный кабинет ОБЯЗАТЕЛЬНО указав (выбрав из списка) номер заявки, по которой направляется данный документ.

В случае если Принципал согласен с типовым текстом договора и формы банковской гарантии и вы не направляли в Банк собственных редакций данных документов, то после получения от вас анкеты и в случае ее успешной обработки, Банком будет подготовлен второй пакет документов. Пакет документов будет направлен вам в личный кабинет и статус заявки изменится на: [!] Стоп.Ожидаем договор.

Если вы направляли в Банк собственные редакции договора или формы банковской гарантии, то вам нужно согласовать предложенный вами текст с менеджером сопровождения и после получения подтверждения согласия Банка на внесенные изменения, при условии направления вами корректно заполненной анкеты статус заявки изменится на: [!] Стоп.Ожидаем договор.

Данный статус означает что вам необходимо оперативно получить из личного кабинета второй пакет документов в составе Состав пакета и перечень необходимых действий представлен в таблице № 2.

Таблица 2. Состав второго пакета документов и необходимые действия с ними.

Номер по пп	Шаблон имени файла	Комментарий к документу	Необходимые действия с документом
1	NNNNNdogovor.pdf	Содержит все условия по предоставлению Банком гарантии	- проверить все реквизиты на правильность и корректность. При обнаружении ошибок внести в документ изменения в РЕЖИМЕ РЕЦЕНЗИРОВАНИЯ - при отсутствии ошибок подписать документ квалифицированной ЭП уполномоченного лица принципала - отправить документ через личный кабинет в Банк - убедиться что файл успешно доставлен (см. раздел <u>2.4. Проверка и заполнение документов</u>)

Необходимым условием дальнейше обработки вашей заявки является предоставление в Банк :

- корректно подписанного квалифицированной ЭП файла договора (NNNNNdogovor.pdf);
- корректно подписанного квалифицированной ЭП файла анкеты (NNNNNanketa.docx);
- корректно подписанного квалифицированной ЭП файла заявки на БГ (файл NNNNNzayavka.pdf)

Достаточным условием является предоставление полного комплекта запрошенных Банком документов (отчетность, правоустанавливающие документы, договора аренды и т.п.)

Если все необходимые требования по составу, полноте и подписям соблюдены, то в течении непродолжительного времени гарантия будет выдана и статус в личном кабинете изменится на «Выдана».

В личном кабинете будут размещены файлы скана банковской гарантии и подписанный и Принципалом и Банком договор.

Для исполнения требований 44-ФЗ, сведения о выданной гарантии в течении определенного законом времени размещаются Банком в реестре выданных гарантий.

При необходимости получения принципалом бумажного экземпляра банковской гарантии Вам необходимо:

Получить от клиента письмо (при возможности на фирменном бланке организации), в котором указывается срок, адрес, по которому необходимо отправить оригинал БГ, способ отправки (почта России, определённая курьерская служба и т.д. и т.п). Скан письма в форме файла, подписанного квалифицированной ЭП уполномоченного лица принципала, размещается в личном кабинете с привязкой к соответствующему номеру заявки. При выкладывании данного письма в ЛК также в комментариях дополнительно необходимо указать фразу «Запрос оригинала БГ».

2.3. Получение документов из Банка

Для решения задачи получения документов, сформированных и направленных Банком Брокеру необходимо зайти на закладку «Документы» раздел «Из Банка».

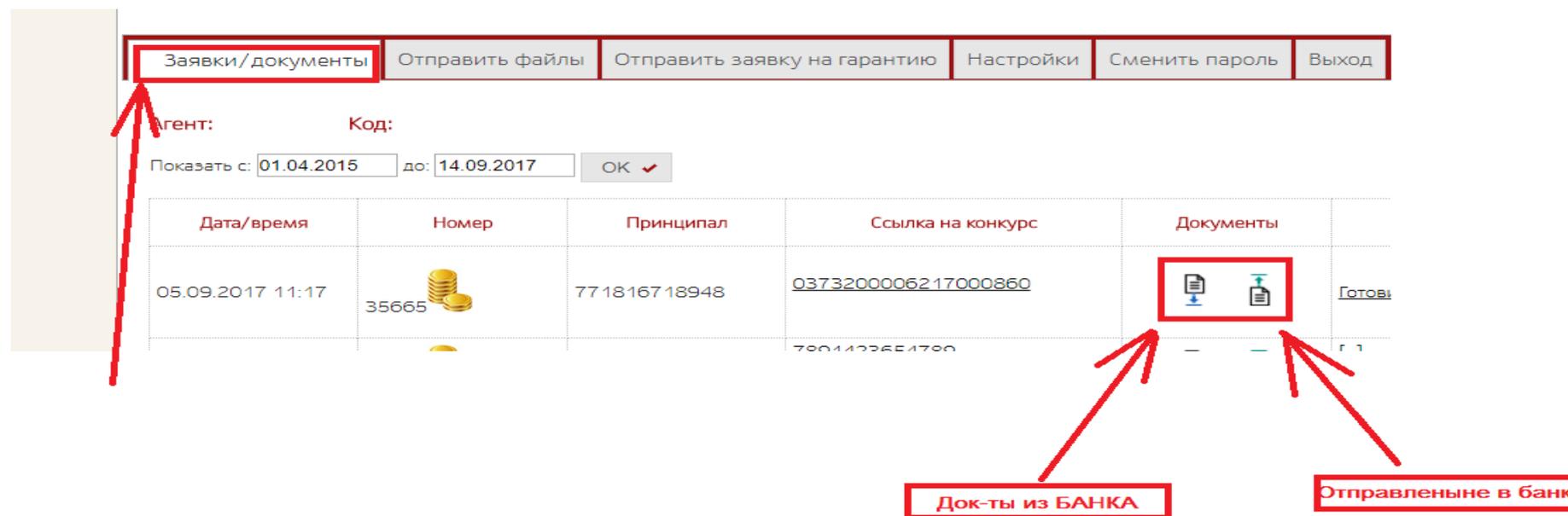


Рисунок 19. Получение документов из Банка

Далее в раскрывшемся списке отображены все документы (комбинация клавиш Ctrl-F) найдите документы по нужной вам заявке. Пример поиска приведен на рисунке ниже.

OK ✓ Банковские гарантии | Интернет-банкинг | Краснодар ▾ 8 800 234 55 10 | 35665 | 2 из 17 ^

Принципал	Ссылка на конкурс	Документы	Статус	Ваш персональный помощник
771816718948	0373200006217000860	 	Готовим договор	 Конорюкова Ирина

Документы из банка x

Дата/время	Имя файла	Комментарий
07.09.2017 15:13:34	35665dogovor_por.docx	35665 договор поручителя на эцп
07.09.2017 15:13:00	35665dogovor.docx	35665 договор на эцп
07.09.2017 13:16:02	Замечания по Комтиву.docx	35665 дослать документы по поручителю!
07.09.2017 12:09:15	35665anketa.xlsx	35665 для подготовки договоров необходимо предоставить анкету клиента с ЭЦП и анкеты поручителей. (заявки 35665 и 35666)
05.09.2017 19:23:19	35665tipdog.docx	
05.09.2017 19:23:18	35665doclist.docx	
05.09.2017 19:23:17	35665letter.pdf	
05.09.2017 19:23:16	35665ankPorZalUL.docx	
05.09.2017 19:23:15	35665bill.docx	
05.09.2017 19:23:14	35665zavavka.docx	
05.09.2017 19:23:13	35665protocolKK_krat.docx	
05.09.2017 19:23:11	35665bank_garantee.docx	

Рисунок 20. Поиск документов из Банка по номеру заявки

Щелкните мышкой по имени нужного вам файла и Браузер предложит сохранить вам данный файл в папке «Загрузки» или иным настроенным на вашем устройстве способом. Указанным способом получите все необходимые файлы.

Следующим шагом Вам необходимо изучить содержание полученных документов и выполнить действия, указанные в [Таблице 1](#) и [Таблице 2](#).

2.4. Проверка и заполнение документов

В Таблицах 1 и 2 приведен список Документов, направляемых Банком Брокеру и действия, которые необходимо с ними выполнить. Хотелось бы обратить внимание на следующие простые правила обработки документов, которые позволят при их соблюдении существенно ускорить процесс их обработки и выдачи банковской гарантии.

Памятка по процедурам отправки документов в Банк.

Для максимального ускорения и минимизации сроков рассмотрения заявок, ОЧЕНЬ ВАЖНО соблюдать следующие простые правила:

При получении от банка уведомления о положительном решении

- необходимо в личном кабинете на закладке «Документы», в разделе «Из Банка» получить файл анкеты (по заявке), заполнить его корректными данными (правильность заполнения является ключевым фактором скорости ее дальнейшей обработки)
- заполненную анкету необходимо подписать корректной (квалифицированной электронной подписью) уполномоченного лица клиента
- заполненную и подписанную анкету через личный кабинет сайта отправить в Банк. При отправке файла **ОБЯЗАТЕЛЬНО** указать номер заявки в специальном поле формы отправки!

После отправки анкеты через ЛК в течение рабочих суток на закладке «Документы», в разделе «Из Банка» будет размещен проект договора на подписание.

Уважаемые клиенты, не нужно звонить в Банк и интересоваться судьбой заявки если с момента отправки вами анкеты в Банк прошло менее рабочих суток.

Если заявка срочная, и у клиента нет возможности ждать в течение суток, только в этом случае необходимо позвонить в Банк и попросить подготовить проект вне очереди. Условия рассмотрения таких обращений определяются индивидуально с каждым брокером и в зависимости от нагрузки время подготовки комплекта документов может варьироваться от 15 минут до 2-3 часов.

При наличии замечаний к проекту гарантии новый шаблон гарантии (желательно в режиме рецензирования) необходимо отправлять в Банк только через ЛК (обязательно указывая номер заявки), не изменяя формат наименования файла! (имя файла должно строго соответствовать шаблону NNNNNbank_garantee.docx (где NNNNN – номер заявки)).

При получении проекта договора после его подписания у клиента подписанный договор также размещать строго через ЛК (обязательно указывая номер заявки).

Соблюдение условий по отправке всех документов средствами личного кабинета позволяет обеспечить нам наивысшую скорость обработки в автоматическом режиме с незамедлительной проверкой всех необходимых данных. Если при обработке документов будут выявлены ошибки, сотрудник Банка оперативно проинформирует вас об этом.

Если у вас в процессе работы с личным кабинетом возникли вопросы или проблемы, вы всегда можете обратиться к специалистам технической поддержки Банка по телефону

Звонить вашему менеджеру сопровождения по данным вопросам не нужно, так как, скорее всего, по данным вопросам он помочь не сможет и вынужден будет переключить на техническую поддержку.

2.5. Подпись документов квалифицированной ЭП (КЭП) уполномоченного лица принципала (УЛП).

Для обеспечения юридической значимости документов Банку необходимо предоставить как минимум следующие документы, подписанные КЭП УЛП:

- анкета

- договор
- форма заявки

Возможно сотрудник Банка запросит у вас дополнительные документы подписанные КЭП УЛП.

Для подписания документов клиент может использовать собственные программные средства для формирования КЭП под документом, мы рекомендуем использовать программный продукт Крипто-Арм.

Однако, если у клиента нет возможности использовать сторонние программные продукты он может воспользоваться функционалом личного кабинета сайта Банка. Однако, для этого ему необходимо пройти регистрацию на сайте (см. раздел 1) и на этапе регистрации указать тип клиента : «Клиент».

После активации учетной записи клиента он может зайти в свой личный кабинет и на закладки «Отправить файлы» осуществить процедуру подписания документов и их отправку в Банк с привязкой к той заявке (номер заявки), которую за него подал Брокер. Инструкции по подписанию и отправке файлов в Банк приведены в [разделе 3.6](#).

2.6. Отправка документов в Банк

2.6.1. Отправка ранее подписанных клиентом документов в банк или документов, не требующих подписи.

Зайдите в личный кабинет, перейдите на закладку «Отправить файлы», раздел «Отправить любой документ»

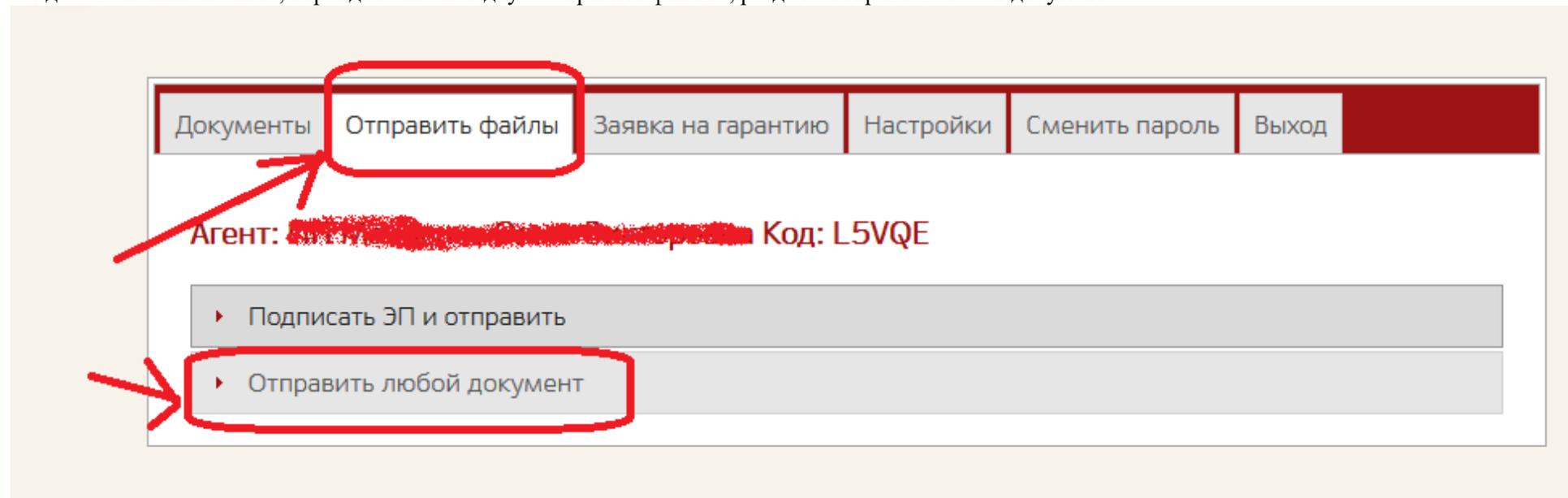


Рисунок 21. Отправка документов в банк

Выберите файл, который необходимо отправить в Банк. Укажите комментарий. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** выберите номер заявки, в рамках которой отправляется данный документ.

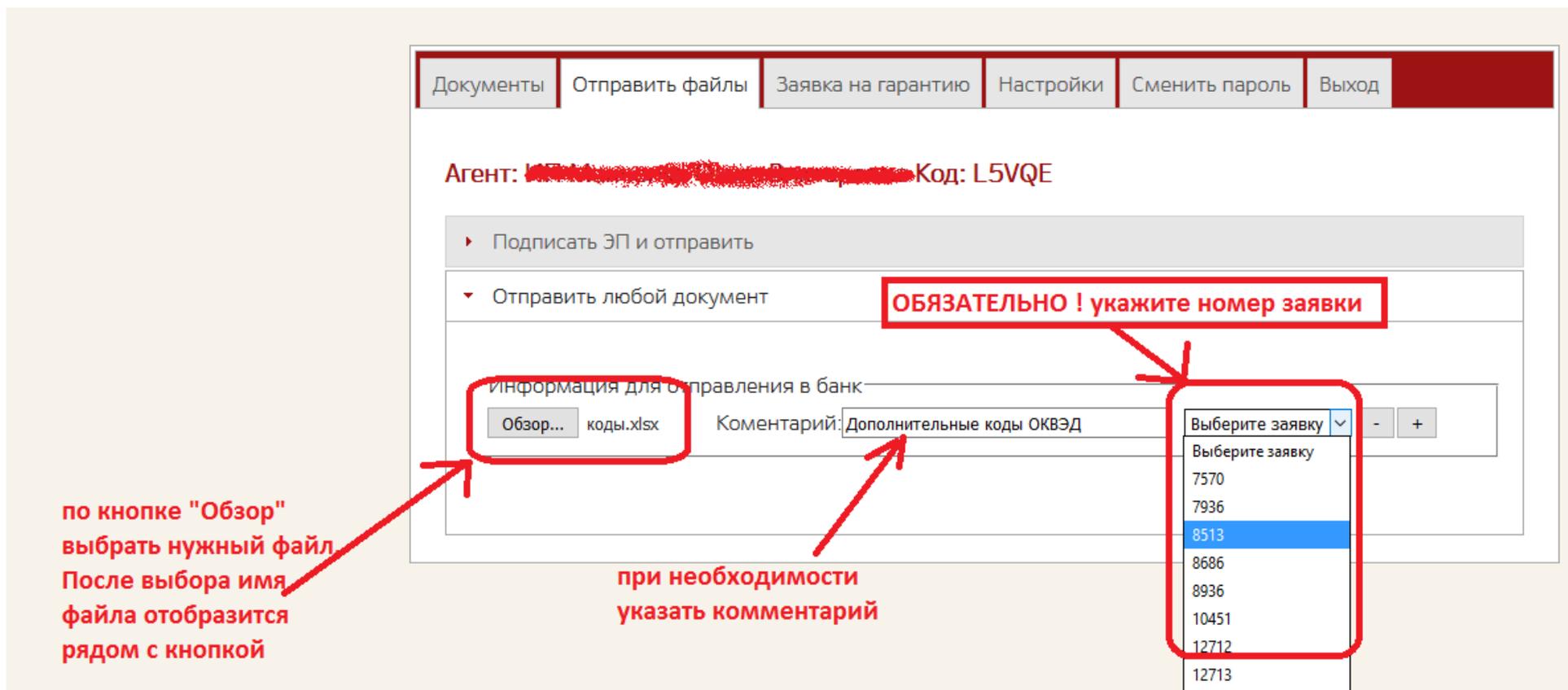


Рисунок 22. Заполнение полей при отправке документов в Банк

После выбора номера заявки станет доступна кнопка

▼ Отправить любой документ

Информация для отправления в банк

Обзор... коды.xlsx Комментарий: - +

Отправить в банк

При заполнении всех полей и указания номера заявки становится доступна кнопка "Отправить в банк"

Рисунок 23. Кнопка "Отправить в банк" доступна при заполнении всех полей

После нажатия кнопки «Отправить в банк» на экране должно отобразиться сообщение «Файлы успешно отправлены в банк» (см. рисунок ниже)

▼ Отправить любой документ

Файлы успешно отправлены в банк

Информация для отправления в банк

Обзор... Файл не выбран Комментарий: Выберите заявку ▾ - +

Рисунок 24. Успешная отправка файла в Банк

Для того, чтобы удостовериться, что файл доставлен сотруднику Банка, вам необходимо выполнить действия, описанные в [пункте 2.7](#).

2.6.2. Подписание документов и отправка их в Банк (как объяснить клиенту его действия при необходимости подписания документов через личный кабинет клиента на сайте)

Ваш клиент должен:

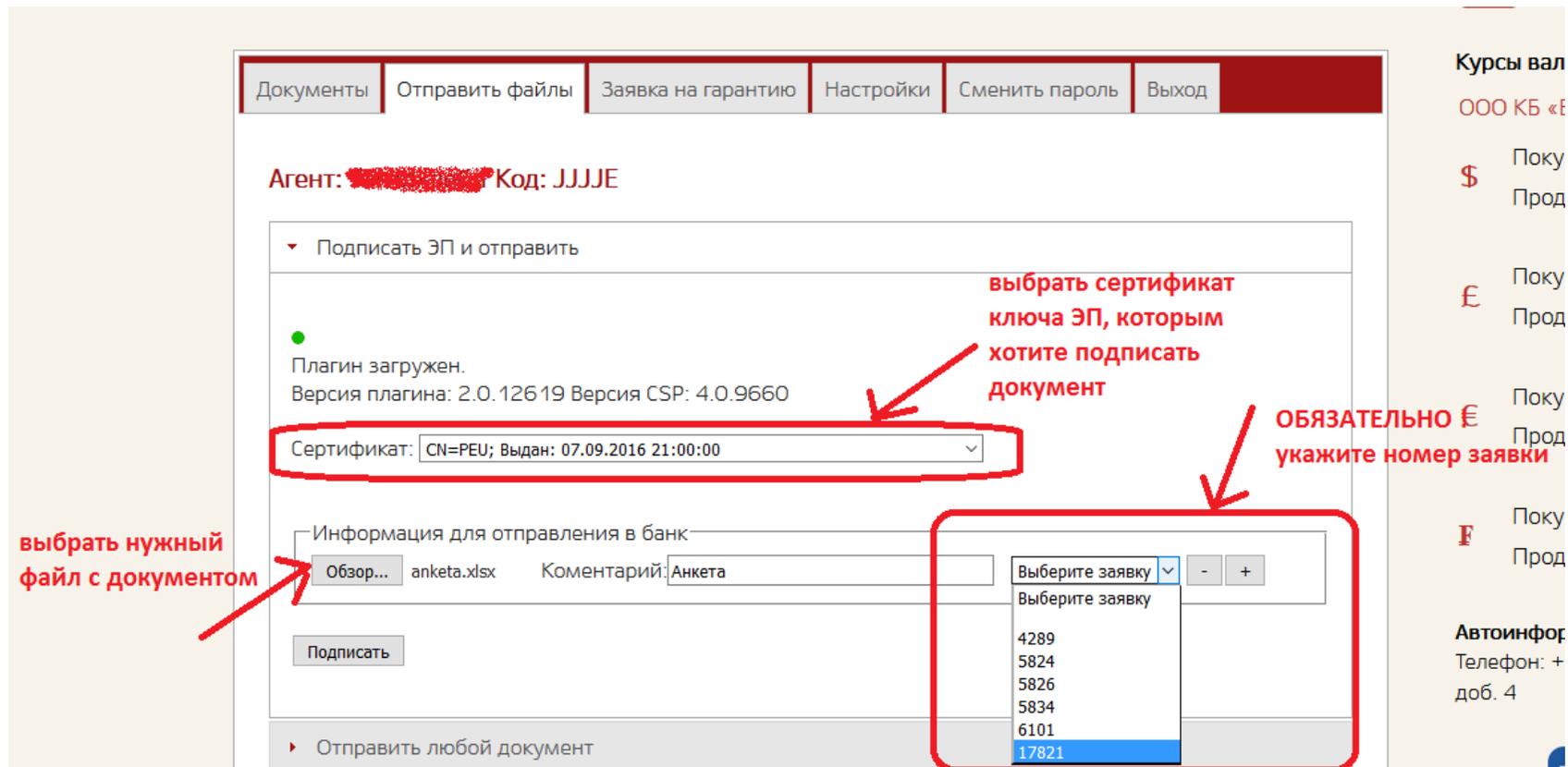
1. Пройти регистрацию в качестве клиента в личном кабинете на сайте www.vfbank.ru. Подтвердить свой ящик электронной почты и дождаться активации личного кабинета.
2. Зайти в личный кабинет (см. [Рисунок 2](#) и [инструкцию по входу](#));



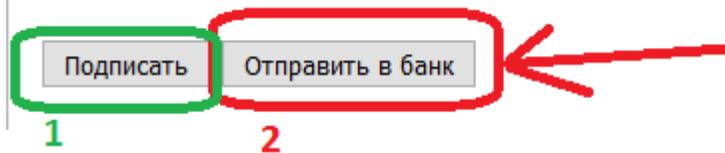
ВНИМАНИЕ! В браузере Mozilla FireFox (версии выше 52) плагин для подписания ЭП не работает.
Рекомендуемые для работы браузеры : Google Chrome и Internet Explorer 11 и выше.

Если при входе в личный кабинет браузер предложит установить плагин CryptoPro Extension for CAAdES Browser Plug-in (<https://goo.gl/RUuFNI>) необходимо согласиться с установкой и после установки разрешить (разблокировать) его работу.

3. Перейти на закладку «Отправить файлы» раздел «Подписать ЭП и отправить»;
4. Выбрать правильный сертификат ключа электронной подписи, которой необходимо выполнить подпись;
5. Выбрать файл документа;
6. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** указать номер заявки, в рамках которой отправляется данный документ. (сообщите клиенту номер заявки, присвоенный Банком в момент подачи Вами заявки через свой личный кабинет. Если ИНН, указанный вами в заявке и ИНН клиента, указанный им при регистрации в ЛК совпадет, клиент увидит данную заявку в списке)
См. рисунок ниже.



Если все сделано правильно, то рядом с кнопкой «Подписать» у вас должна будет появиться кнопка «Отправить в Банк».



Нажмите сначала кнопку «Подписать». Если подпись будет произведена успешно, кнопка «Подписать» пропадет и останется только кнопка «Отправить в Банк»



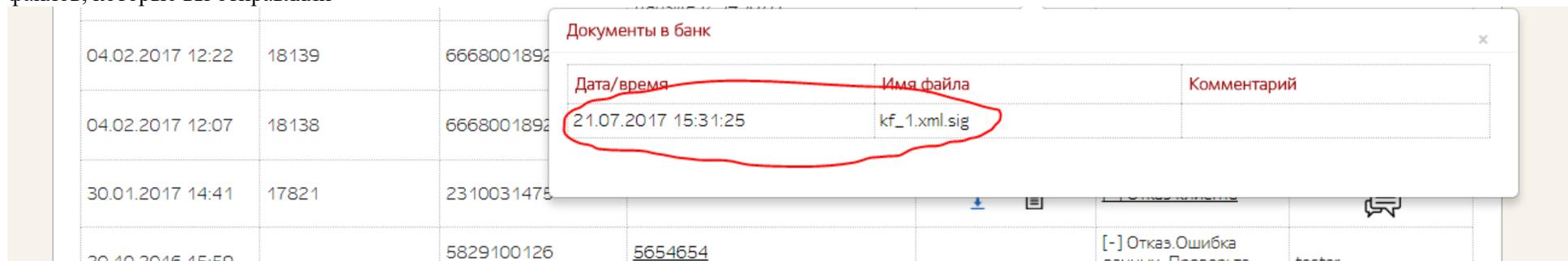
Нажмите ее для завершения процесса и отправки файлов в Банк.

Если все прошло успешно, то на экране должно отобразиться сообщение:

Файлы успешно отправлены в банк

2.7. Проверка успешности отправки

Для того, чтобы убедиться в успешности отправки, вы также можете зайти на закладку «Документы», раздел «В Банк» и проверить наличие там файлов, которые вы отправляли



Дата/время	Имя файла	Комментарий
04.02.2017 12:22	18139	6668001892
04.02.2017 12:07	18138	6668001892
30.01.2017 14:41	17821	2310031475
20.10.2016 15:59	5829100126	5654654

Дата/время	Имя файла	Комментарий
21.07.2017 15:31:25	kf_1.xml.sig	

Если файл есть в списке, значит он доставлен в Банк.

3. Получение банковской гарантии

Скан выпущенной банковской гарантии размещается банком в личном кабинете брокера. При необходимости получения принципалом бумажного экземпляра банковской гарантии Вам необходимо:

Получить от клиента письмо (при возможности на фирменном бланке организации), в котором указывается срок, адрес, по которому необходимо отправить оригинал БГ, способ отправки (почта России, определённая курьерская служба и т.д. и т.п). Скан письма в форме файла, подписанного квалифицированной ЭП уполномоченного лица принципала, размещается в личном кабинете с привязкой к соответствующему номеру заявки. При выкладывании данного письма в ЛК также в комментариях дополнительно необходимо указать фразу «Запрос оригинала БГ».