

ООО «ФОЛЬКСВАГЕН БАНК РУС»

ИНСТРУКЦИЯ ПО
ЛИЧНОМУ
КАБИНЕТУ ДЛЯ
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

СОДЕРЖАНИЕ

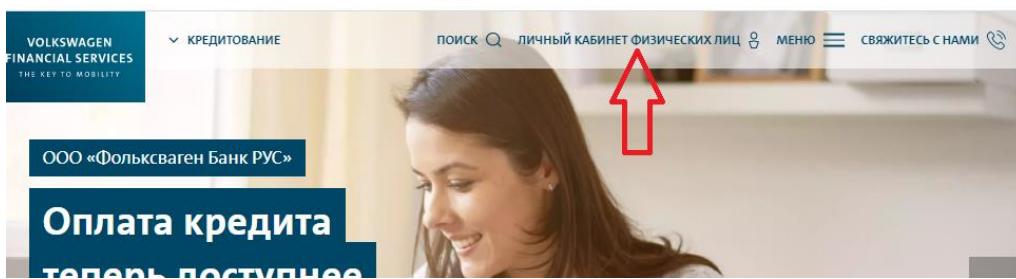
1. Предоставление доступа к Личному кабинету	3
1.1. Установка Личного кабинета.....	3
1.2. Регистрация в Личном кабинете	4
1.3. Авторизация в Личном кабинете.....	9
1.3.1. Авторизация по логину и паролю	9
1.3.2. Авторизация с помощью короткого кода/Touch ID/Face ID.....	13
1.4. Восстановление учетных данных.....	15
1.5. Удаление учетной записи	16
2. Главная страница	17
2.1. Информация о кредитном договоре	17
2.2. Детали договора.....	20
2.2.1. График платежей	22
2.2.2. Отображение/изменение условий досрочного погашения	25
2.2.2.1. Отображение условий проведения досрочного погашения.....	25
2.2.2.2. Изменение условий проведения досрочного погашения	27
2.2.3. Расчет досрочного погашения.....	33
2.2.3.1. Расчет частичного погашения	37
2.2.3.2. Расчет полного погашения	42
2.3. Пополнение счета погашения	44
2.4. Информация о страховке КАСКО	50
2.5. Информация об автомобиле.....	52
3. Раздел "Счета"	54
3.1. Карточки со счетами погашения	55
3.2. Реквизиты счета погашения.....	56
3.3. Ближайшие списания	57
3.4. Сообщение о просроченной задолженности.....	58
3.5. Связанные со счетом погашения кредиты	59
3.6. Кнопка "Внести платеж"	60
4. Раздел «Поддержка»	61
4.1. Подача документов и сведений.....	62
4.1.1. Предоставление в Банк полиса КАСКО	63
4.1.2. Изменение персональных данных	69
4.1.2.1. Изменение паспортных данных и адреса	69
4.1.2.2. Изменение контактных данных	76
4.1.2.3. Изменение кодового слова	77
4.1.2.4. Отправка запроса на изменение персональных данных в Банк	78
4.1.3. Обработка предоставленных документов и сведений Банком	80
4.2. Запрос документов	84

4.3. Обратная связь (обращения)	90
4.3.1. Заполнение формы обращения	91
4.3.2. Отправка обращения	95
4.4. Информация о приложении	97
5. Раздел «Профиль» (настройки)	100
6. Раздел «Входящие» (новостная лента).....	103

1. Предоставление доступа к Личному кабинету

1.1. Установка Личного кабинета

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



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

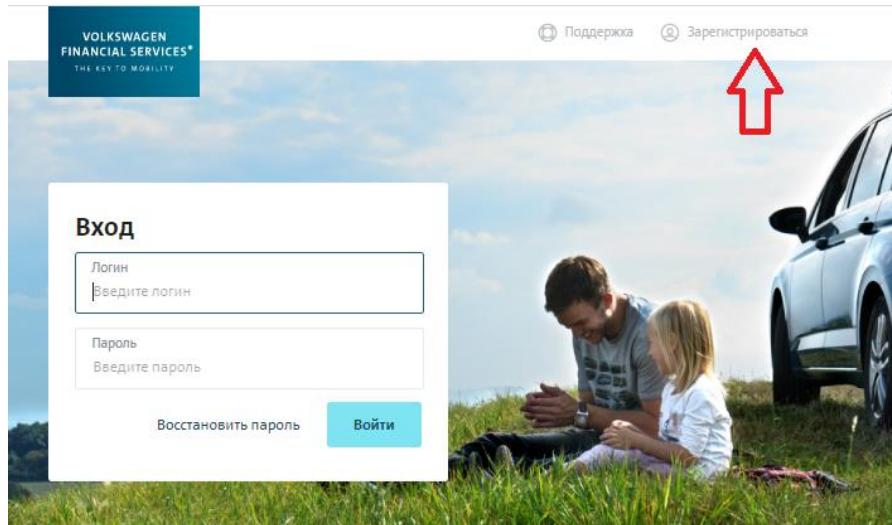
A screenshot of the Volkswagen Bank mobile application listing on the App Store. The app icon features the VWFS logo. The title is 'Фольксваген Банк Volkswagen Bank RUS'. Below the title, it shows a rating of '3,5 ★' based on '1 тыс. отзыва' (1 thousand reviews), a file size of '34 МБ', a category of '3+' (for ages 3+), and '10 тыс.+' (over 10 thousand) downloads. A large green 'Установить' (Install) button is prominently displayed. Below the button, four screenshots of the app interface are shown, illustrating features like 'Узнайте, когда и сколько платить по кредиту' (Learn when and how much to pay off the loan), 'Все информация по кредиту' (All information about the loan), 'Просматривайте график платежей' (View the payment schedule), and 'Все данные под рукой' (All data at your fingertips). To the right of the screenshots, there is a 'Описание' (Description) section with the text: 'Вся необходимая информация, для своевременной оплаты кредита – у вас под рукой'. Below this, there is a 'Финансы' (Finance) tag, a 'Оценить приложение' (Rate the application) section with the text 'Поделитесь своим мнением', and a row of five star rating icons. At the bottom, there is a field for writing a review with the placeholder 'Напишите отзыв' (Write a review).



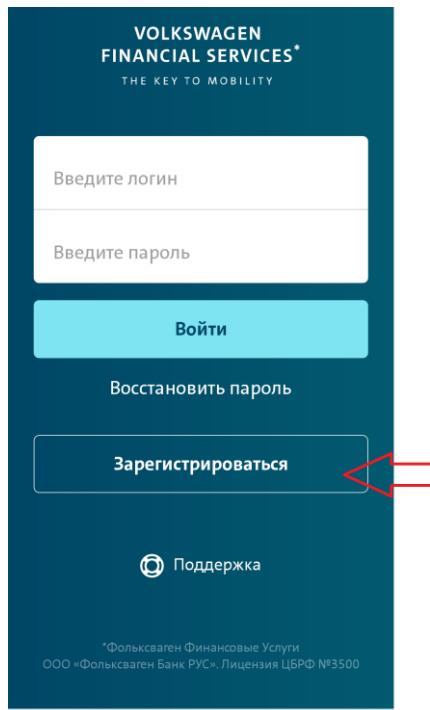
1.2. Регистрация в Личном кабинете

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

В Личном кабинете (ЛК) на сайте:



В мобильном приложении (МП):



Создание учетной записи (УЗ) доступно только Клиентам Банка (Пользователям), данные о которых присутствуют в системе Банка.

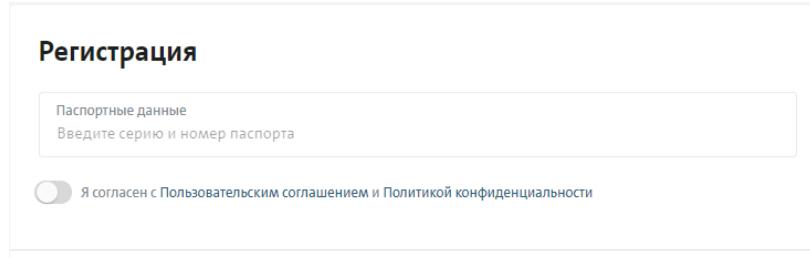
По нажатию на кнопку «Зарегистрироваться» открывается форма для ввода серии и номера паспорта. Значения в форме вводятся в формате 1234 567890 (серия – 4 знака, номер – 6 знаков). Ввод без пробелов, доступны только цифры. Далее необходимо ознакомиться с Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности, открыв их нажатием или кликом для просмотра.

При клике на каждое соглашение открывается текст документа:

[Политика конфиденциальности](#)

[Пользовательское соглашение](#)

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



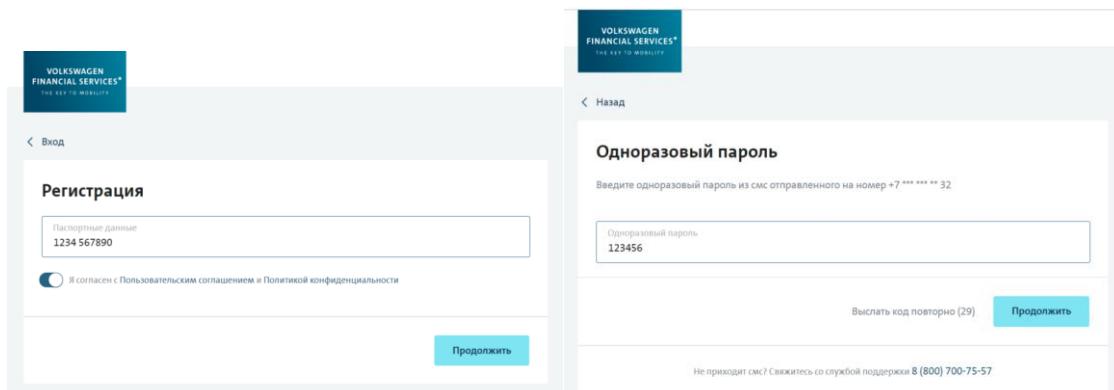
Регистрация

Паспортные данные
Введите серию и номер паспорта

Я согласен с Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности

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

Формы регистрации в ЛК на сайте:



Регистрация

Паспортные данные
1234 567890

Я согласен с Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности

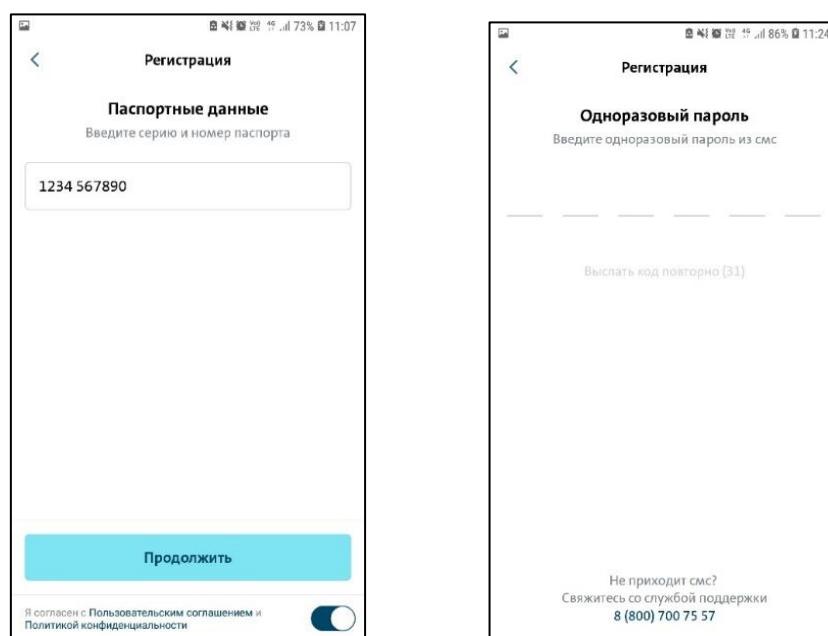
Одноразовый пароль

Введите одноразовый пароль из смс отправленного на номер +7 ***** 32
123456

Выслать код повторно (29) Продолжить

Не приходит смс? Свяжитесь со службой поддержки 8 (800) 700 75 57

Формы регистрации в мобильном приложении:



Регистрация

Паспортные данные
Введите серию и номер паспорта
1234 567890

Продолжить

Я согласен с Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности

Регистрация

Одноразовый пароль
Введите одноразовый пароль из смс

Выслать код повторно (31)

Не приходит смс?
Свяжитесь со службой поддержки
8 (800) 700 75 57

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

Форма в ЛК:

The screenshots show the 'Регистрация' (Registration) screen of the Volkswagen Financial Services app. Both screens have a header with the logo and navigation links 'Поддержка' (Support) and 'Зарегистрироваться' (Register). The left screen shows the 'Логин' (Login) field containing 'ttest2203'. The right screen shows the 'Пароль' (Password) field containing '*****' and the 'Пароль еще раз' (Password again) field also containing '*****'. Both screens have a 'Продолжить' (Continue) button at the bottom.

Форма в МП:

The screenshots show the 'Логин и пароль' (Login and password) form. Both screens have a header with back and forward arrows and the word 'Регистрация' (Registration). The left screen has a placeholder 'Задайте логин и пароль для входа'. The right screen also has a placeholder 'Задайте логин и пароль для входа'. Both screens show the 'Логин' (Login) field with 'ttest2203', the 'Пароль' (Password) field with '*****', and the 'Пароль еще раз' (Password again) field with '*****'. Both screens have a 'Продолжить' (Continue) button at the bottom.

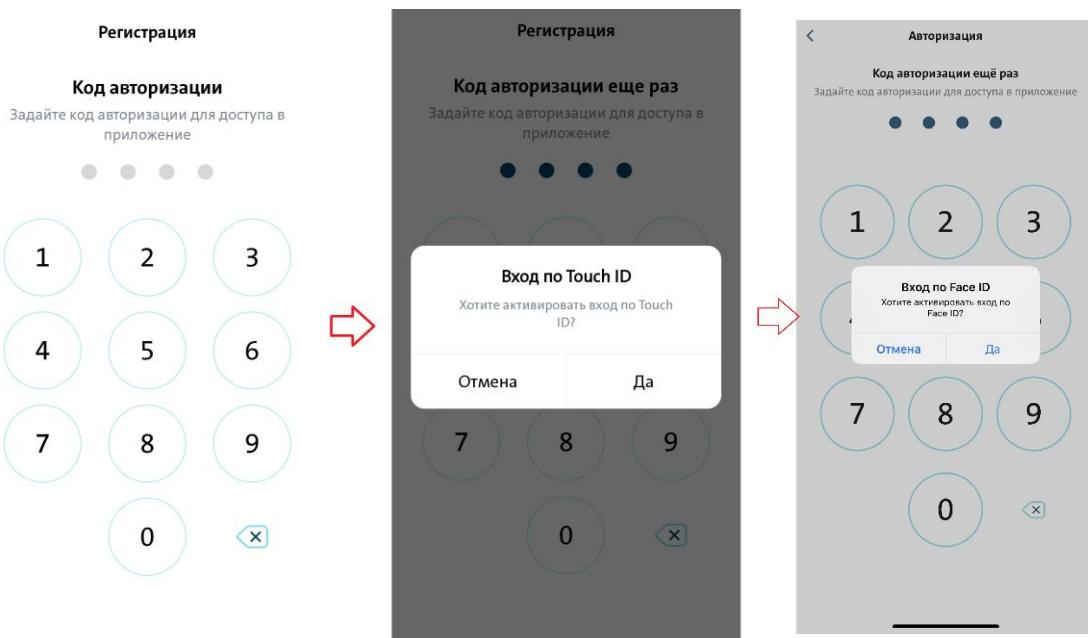
Требования к заполнению формы:

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

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

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

Форма в МП:



Ошибки при регистрации после ввода паспортных данных:

Возможные ошибки при вводе SMS-пароля после нажатия кнопки «Продолжить»:

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

Рисунок 1.2.1 Одноразовый пароль недействителен.

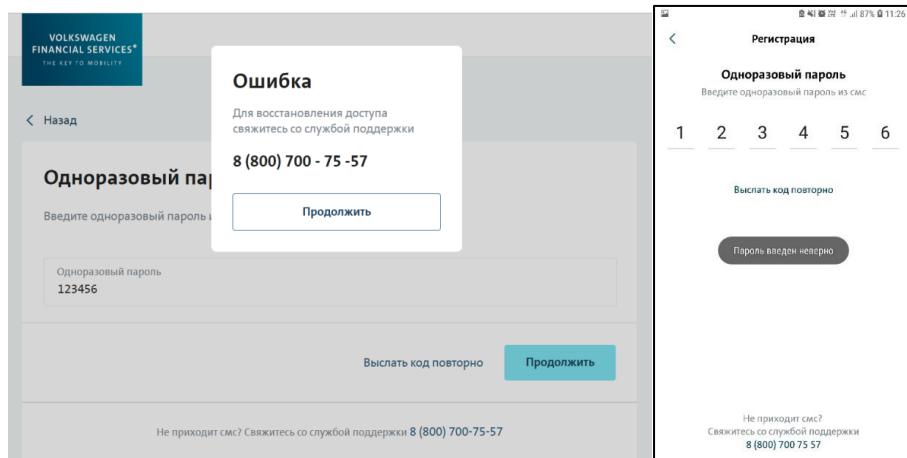
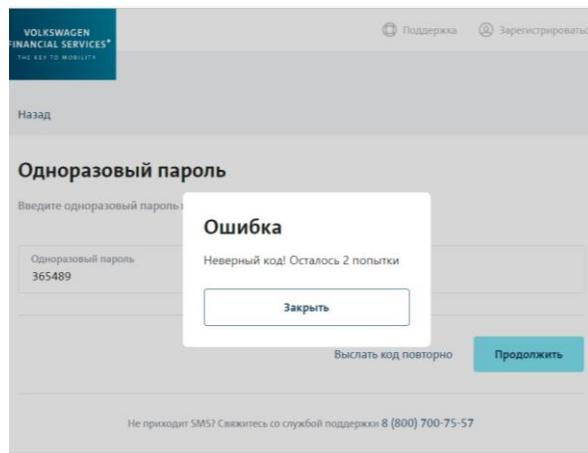


Рисунок 1.2.2 Одноразовый пароль введен неверно.



1.3. Авторизация в Личном кабинете

1.3.1. Авторизация по логину и паролю

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

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

Возможные ошибки при авторизации после нажатия кнопки «Войти»:

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

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

Для анализа сотрудник Банка может запросить следующую информацию:

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

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

Обращаем внимание на необходимость использования последней версии мобильного приложения.

Рисунок 1.3.1.1 Ошибка ввода логина/пароля

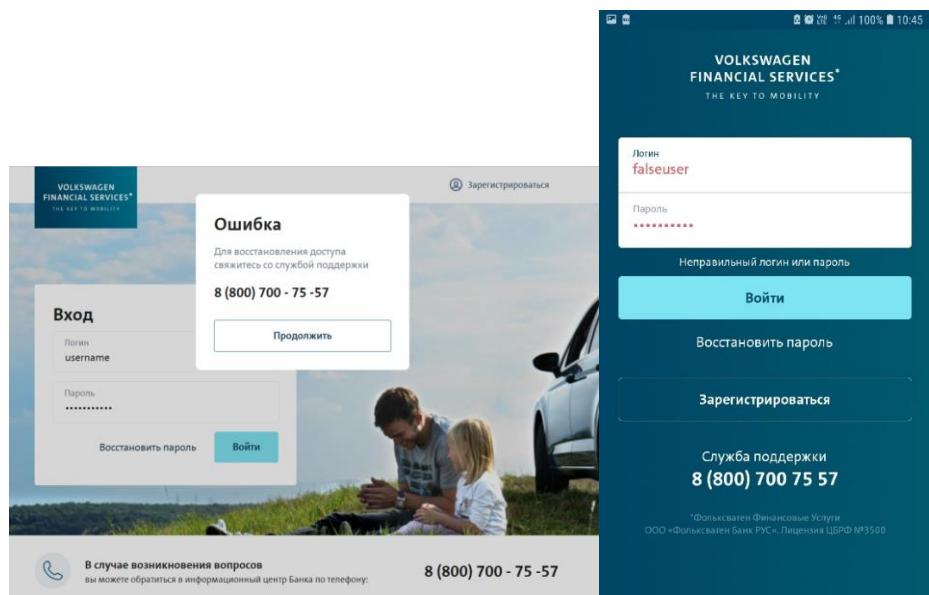
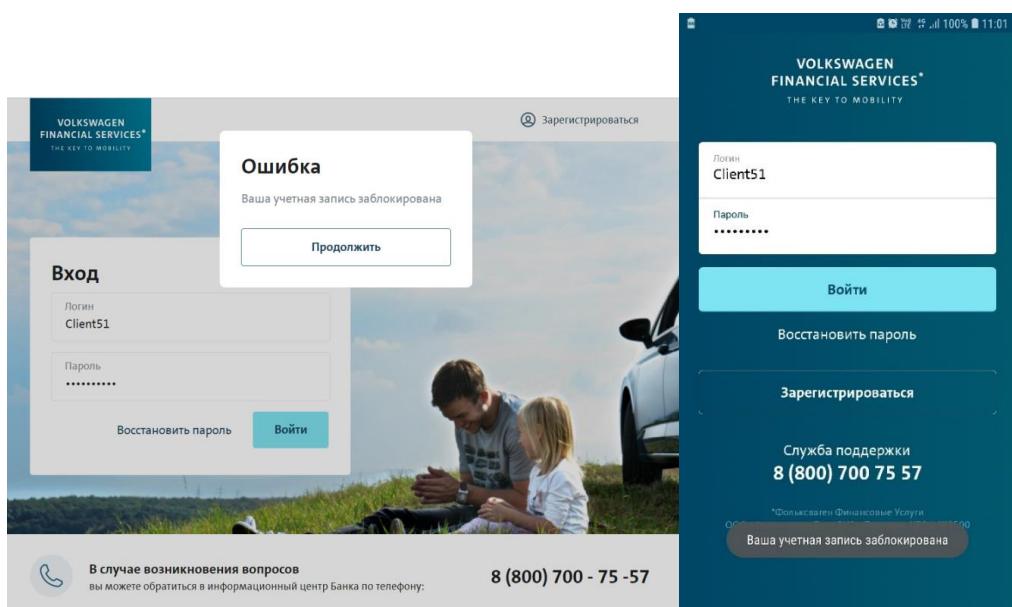
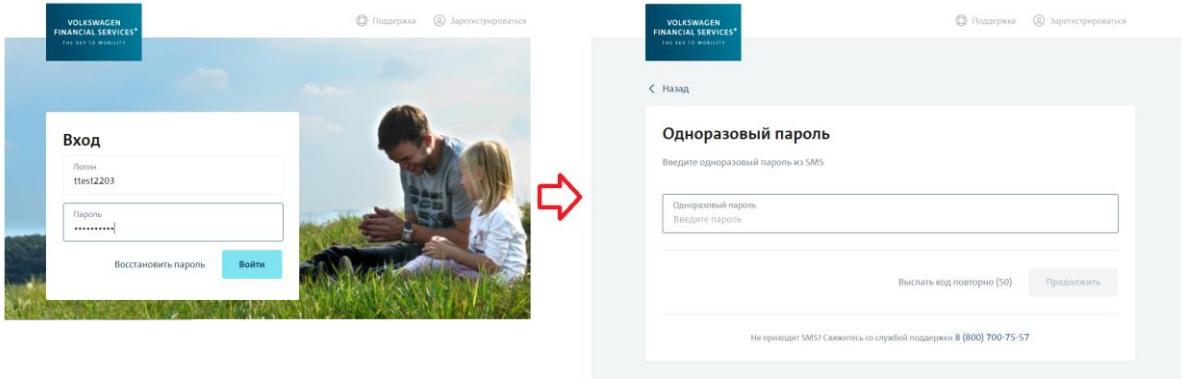


Рисунок 1.3.1.2. Учетная запись Пользователя заблокирована



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



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

Скриншоты мобильного приложения Volkswagen Financial Services:

- Скриншот 1:** Стартовая страница входа. Входные данные: Логин - 'falseuser', Пароль - '*****'. Сообщение об ошибке: 'Неправильный логин или пароль'.
- Скриншот 2:** Тот же экран входа, но с правильными данными: Логин - 'Client51', Пароль - '*****'.
- Скриншот 3:** Страница регистрации. Текущий шаг: 'Код авторизации еще раз' (Repeat authorization code). Пользователь должен ввести код из четырех цифр, который был отправлен на смс. Кнопка 'Да' (Yes) активна.

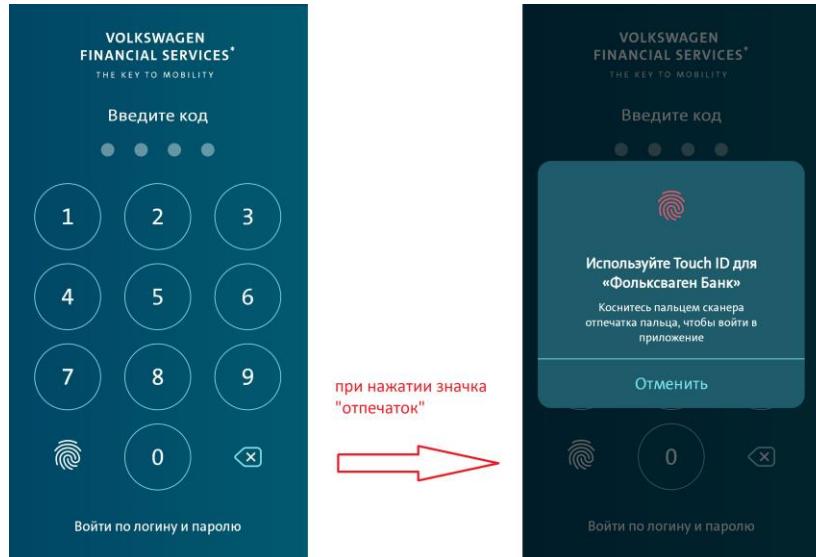
Дополнительно выполняется проверка срока действия пароля:

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

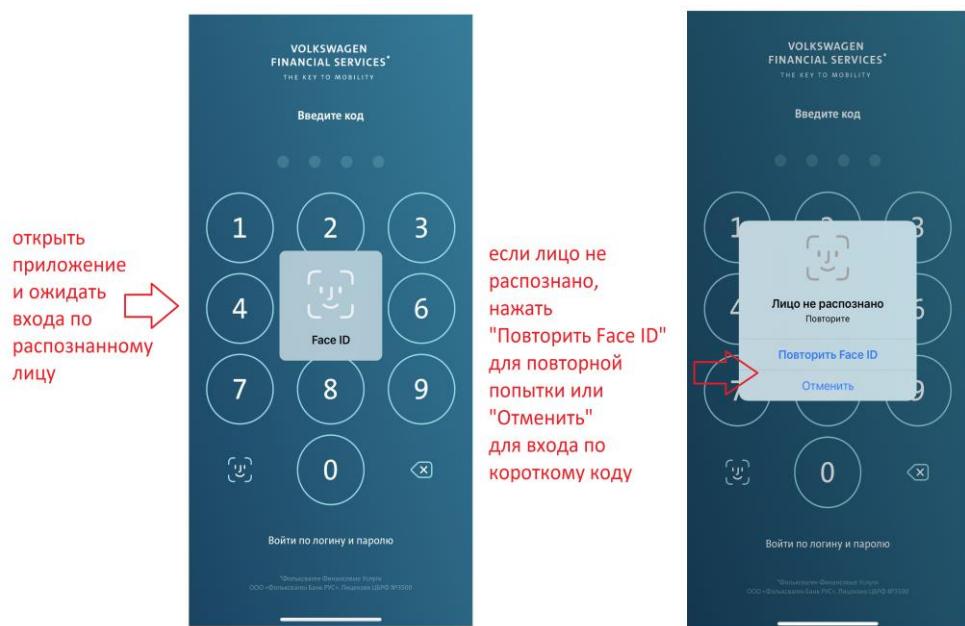
1.3.2. Авторизация с помощью короткого кода/Touch ID/Face ID

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

Авторизация при заданном Touch ID:



Авторизация при заданном Face ID:



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

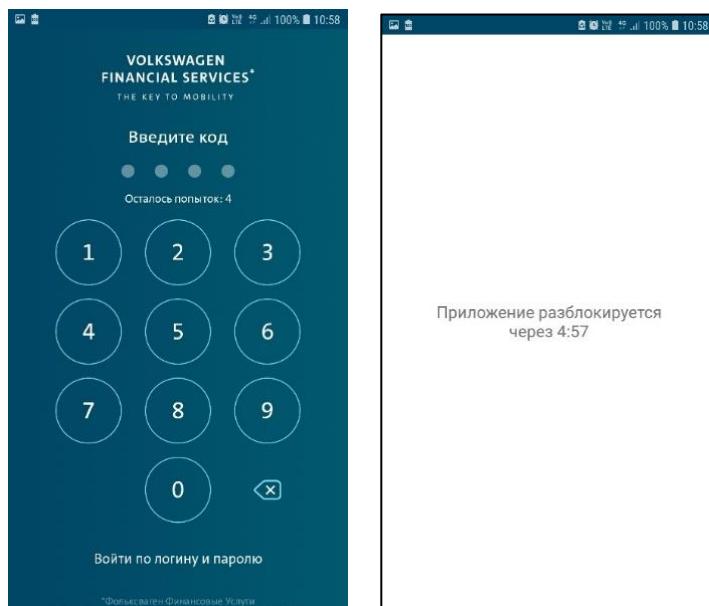
Если Пользователь забыл короткий код, можно нажать "Войти по логину и паролю", после чего будет осуществлен переход к форме входа по логину и паролю.

После ввода кода авторизации выполняется проверка его корректности.

Возможные ошибки после ввода кода авторизации:

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

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



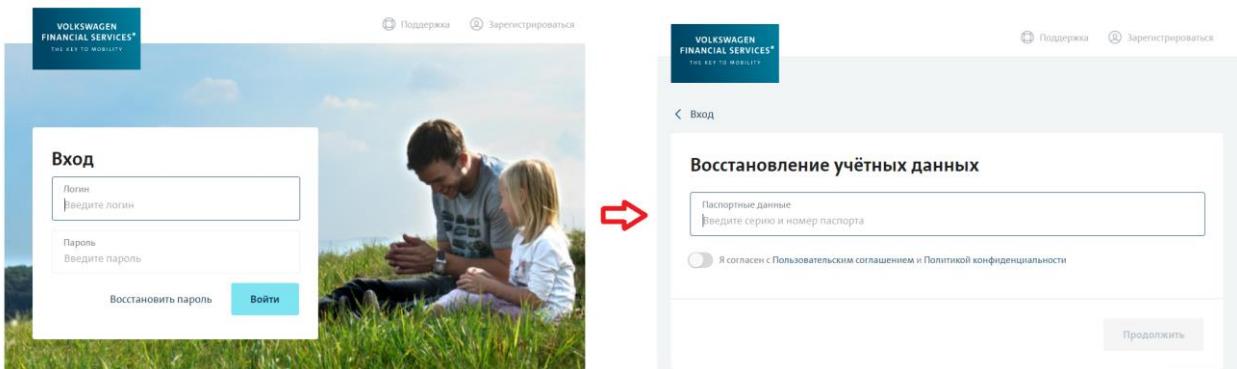
После успешного ввода кода авторизации или предъявления отпечатка пальца/лица происходит переход на главную страницу личного кабинета Пользователя.

1.4. Восстановление учетных данных

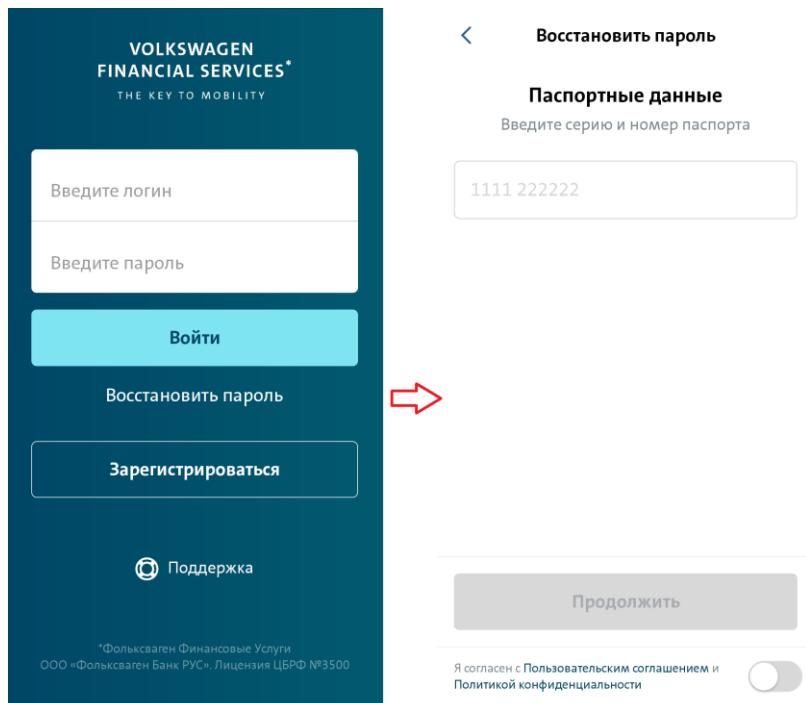
Восстановление учетных данных требуется в случае, если Пользователь забыл пароль от Личного кабинета или поступает сообщение о блокировке УЗ.

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

Форма восстановления в ЛК:

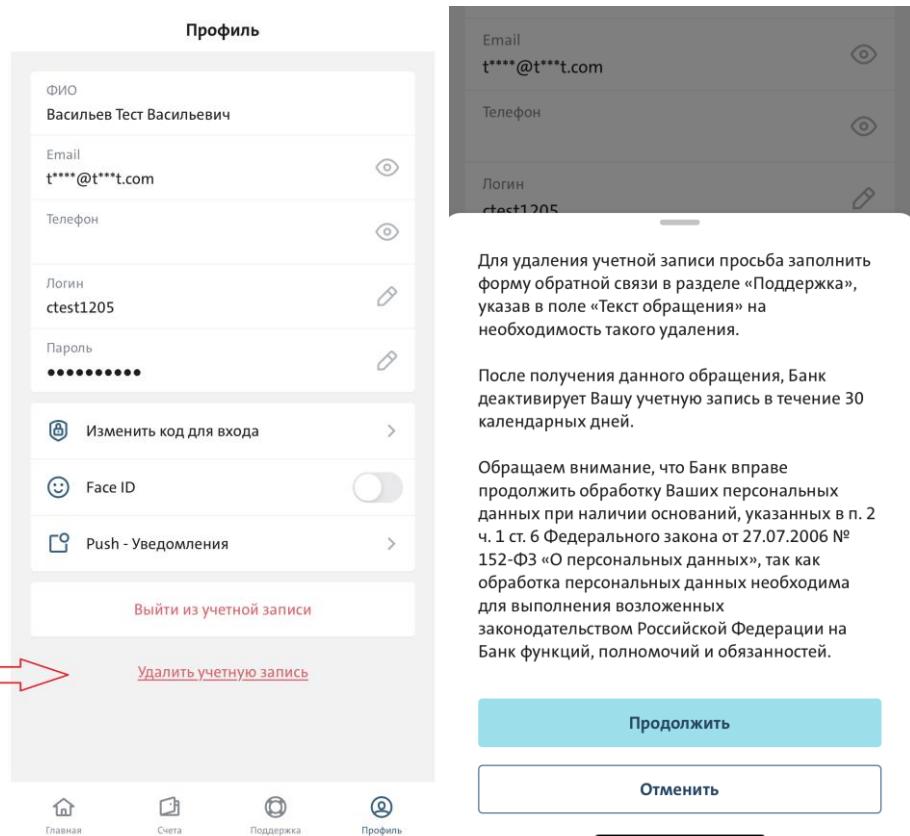


Форма восстановления в МП:



1.5. Удаление учетной записи

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



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

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

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

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

2. Главная страница

2.1. Информация о кредитном договоре

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

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

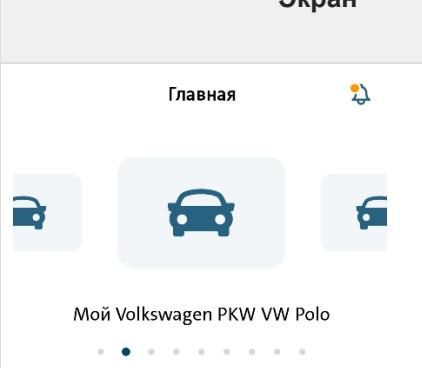
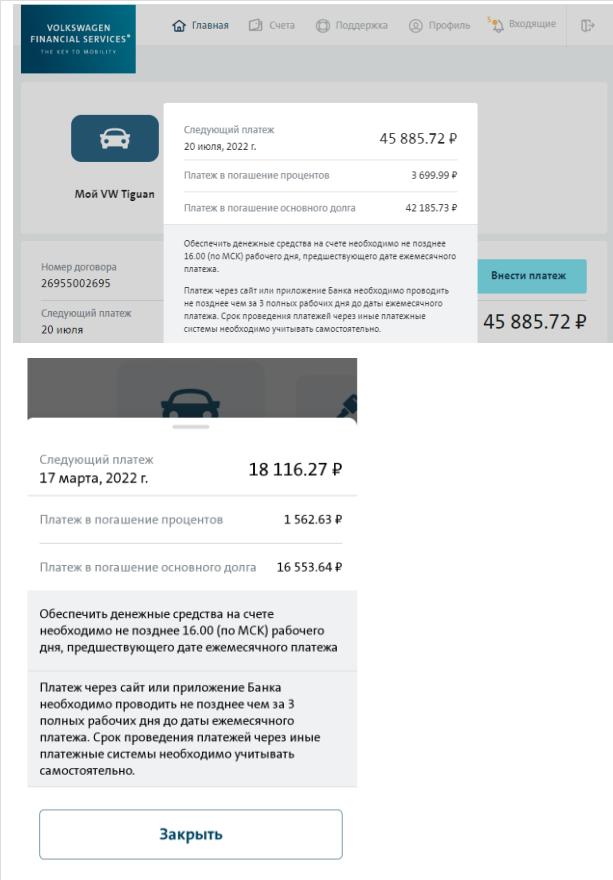
Информация по договору доступна после предоставления кредита в статусах: «Предоставлен», «Завершен», «Продолжка», «Договор расторгнут», «Решение суда».

Главная страница в ЛК/МП:

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

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

Экран	Атрибут в интерфейсе	Описание
	Осталось погасить	Отображаются: <ul style="list-style-type: none">• сумма непогашенного остатка основного долга из первоначальной суммы кредита• подсказка "Текущий остаток основного долга без учета процентов"

Экран	Атрибут в интерфейсе	Описание
 <p>Мой Volkswagen PKW VW Polo</p> <p>Осталось погасить 634 915.41 ₽ из 874 062.38 ₽ Текущий остаток основного долга без учета процентов</p> <p>Рассчитать досрочное погашение</p>		<ul style="list-style-type: none"> • прогресс-бар уменьшения непогашенного остатка основного долга • кнопка "Рассчитать досрочное погашение", при нажатии на которую выполняется переход к расчету досрочного погашения, аналогично нажатию данной кнопки из раздела «Детали договора»
	Номер договора	Номер кредитного договора
Следующий платеж (i)		
(блок не отображается, если по графику следующих платежей нет)		
 <p>Следующий платеж 20 июля, 2022 г. 45 885.72 ₽</p> <p>Платеж в погашение процентов 3 699.99 ₽</p> <p>Платеж в погашение основного долга 42 185.73 ₽</p> <p>Обеспечить денежные средства на счете необходимо не позднее 16.00 (по МСК) рабочего дня, предшествующего дате ежемесячного платежа.</p> <p>Платеж через сайт или приложение Банка необходимо проводить не позднее чем за 3 полных рабочих дня до даты ежемесячного платежа. Срок проведения платежей через иные платежные системы необходимо учитывать самостоятельно.</p> <p>Внести платеж 45 885.72 ₽</p> <p>Следующий платеж 17 марта, 2022 г. 18 116.27 ₽</p> <p>Платеж в погашение процентов 1 562.63 ₽</p> <p>Платеж в погашение основного долга 16 553.64 ₽</p> <p>Обеспечить денежные средства на счете необходимо не позднее 16.00 (по МСК) рабочего дня, предшествующего дате ежемесячного платежа</p> <p>Платеж через сайт или приложение Банка необходимо проводить не позднее чем за 3 полных рабочих дня до даты ежемесячного платежа. Срок проведения платежей через иные платежные системы необходимо учитывать самостоятельно.</p> <p>Закрыть</p>	(дата)	Дата ближайшего, включая сегодняшний день, платежа из графика

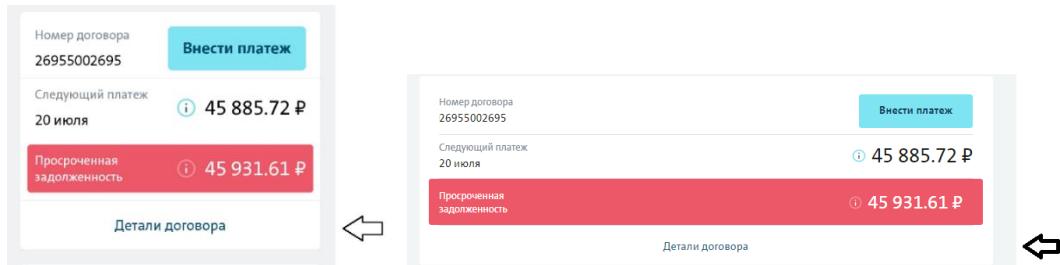
Экран	Атрибут в интерфейсе	Описание
Просроченная задолженность(i) <i>(блок не отображается, если просроченной задолженности по договору нет)</i>		
	Просроченная задолженность	Общая сумма всей просроченной задолженности на текущую дату
	Сумма просроченного основного долга	Сумма всего неоплаченного просроченного основного долга на текущую дату
	Сумма просроченных процентов	Сумма всех неоплаченных процентов на текущую дату
	Штрафы на просроченный основной долг	Сумма всех неоплаченных штрафов на просроченный основной долг на текущую дату
	Штрафы на просроченные проценты	Сумма всех неоплаченных штрафов на просроченные проценты на текущую дату
	Госпошлина	Неоплаченная госпошлина (при наличии)

2.2. Детали договора

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

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

Детали договора в МП/ЛК:



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

Экран	Атрибут в интерфейсе	Описание
Параметры договора		
Номер договора 031	Номер кредитного договора	
Сумма договора 952 376.00 ₽	Сумма кредита по договору	
Дата заключения договора 18 апреля 2018 года	Дата заключения договора	
Дата выдачи 19 апреля 2018 года	Дата выдачи кредита	
Процентная ставка 13.9%	Текущая процентная ставка по договору	
Марка автомобиля Volkswagen PKW	Наименование марки залогового автомобиля	
Модель автомобиля VW Tiguan	Наименование модели залогового автомобиля	
Состояние договора		
Статус договора Просрочка	Состояние (текущий статус) кредитного договора: Завершен/Предоставлен/Просрочка/...	
Полная стоимость кредита 298 822.76 ₽ (13.891% годовых)	Текущий размер ПСК в рублях (ПСК в % годовых)	
Остаток основного долга без учета процентов 1 154 621.78 ₽	Остаток ОД по договору на текущую дату без учета начисленных процентов	
Размер остаточного платежа 932 213.84 ₽	Сумма остаточного платежа (при наличии)	

Ниже доступны:

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

2.2.1. График платежей

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

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

Перейти в график в ЛК/МП:

The screenshot shows two views of a loan contract details page. On the left, the main 'Contract Details' view includes sections for 'Contract Parameters' (with number 26955002695) and 'Contract Status' (showing 'Overdue'). It also lists the total loan amount (1 490 750.82 ₽), due date (25 July 2020), and other details like car model (Volkswagen PKW). Below this is the 'Early Repayment Conditions' section, which includes a 'Calculate early repayment' button and a 'View payment schedule' button. On the right, a separate 'Payment Schedule' view is shown, displaying the remaining principal balance (1 154 621.78 ₽) and the remaining payment amount (932 213.84 ₽). At the bottom of this view are two buttons: 'Calculate early repayment' and 'View payment schedule'. Two arrows point from the 'View payment schedule' buttons on both screens towards each other, indicating they are linked or interchangeable.

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

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

График при досрочном погашении в ЛК/МП:

График платежей

2021 ГОД

Оплачено 20 июля	46 258.22 ₽
Оплачено 20 августа	46 258.22 ₽
Платеж в погашение основного долга	39 390.37 ₽
Платеж в погашение процентов	6 867.85 ₽
Остаток основного долга	984 196.21 ₽
Уплаченные штрафы на просроченный основной долг	237.53 ₽
Уплаченные штрафы на просроченные проценты	26.81 ₽
Досрочный платеж 20 августа	7 925.22 ₽
Платеж в погашение основного долга	7 925.22 ₽
Платеж в погашение процентов	0.00 ₽
Остаток основного долга	976 270.99 ₽
Просрочен 20 сентября	45 885.72 ₽
Просрочен 20 октября	45 885.72 ₽
Сумму для оплаты просроченного платежа Вам необходимо уточнить у сотрудника Банка в будние дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени по телефону:	
8 (800) 700 75 57	
Просрочен 22 ноября	45 885.72 ₽

Детали договора

График платежей

2020 2021 2022 2023

Оплачено 20 июля	46 258.22 ₽
Оплачено 20 августа	46 258.22 ₽
Платеж в погашение основного долга	39 390.37 ₽
Платеж в погашение процентов	6 867.85 ₽
Остаток основного долга	984 196.21 ₽
Уплаченные штрафы на просроченный основной долг	237.53 ₽
Уплаченные штрафы на просроченные проценты	26.81 ₽
Досрочный платеж 20 августа	7 925.22 ₽
Платеж в погашение основного долга	7 925.22 ₽
Платеж в погашение процентов	0.00 ₽
Остаток основного долга	976 270.99 ₽
Просрочен 20 сентября	45 885.72 ₽
Просрочен 20 октября	45 885.72 ₽
Сумму для оплаты просроченного платежа Вам необходимо уточнить у сотрудника Банка в будние дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени по телефону:	
8 (800) 700 75 57	
Просрочен 22 ноября	45 885.72 ₽

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES THE KEY TO MOBILITY

Главная Счета Поддержка Профиль Входящие

Детали по следующему платежу в графике в ЛК/МП:

График платежей		
2022 ГОД		
Просрочен 20 июня	45 885.72 ₽	▼
Следующий платеж 20 июля	45 885.72 ₽	^
Платеж в погашение основного долга	42 185.73 ₽	
Платеж в погашение процентов	3 699.99 ₽	
Остаток основного долга	527 643.89 ₽	
Обеспечить денежные средства на счете необходимо не позднее 16.00 (по МСК) рабочего дня, предшествующего дате ежемесячного платежа		
К оплате 22 августа	45 885.72 ₽	▼

Детали по будущему платежу в графике в ЛК/МП:

44 тол	К оплате 20 июня	45 885.72 ₽	^
	Платеж в погашение основного долга	45 315.14 ₽	
	Платеж в погашение процентов	570.58 ₽	
	Остаток основного долга	45 589.59 ₽	
44 тол	К оплате 20 июля	45 885.61 ₽	▼
	К оплате 22 мая	45 885.72 ₽	▼
	К оплате 20 июня	45 885.72 ₽	^
	Платеж в погашение основного долга	45 315.14 ₽	
	Платеж в погашение процентов	570.58 ₽	
	Остаток основного долга	45 589.59 ₽	
	К оплате 20 июля	45 885.61 ₽	^

График при остаточном платеже в ЛК/МП:

44 тол	К оплате 24 августа	1 019 326.66 ₽	^
	Остаточный платеж	1 019 326.66 ₽	
	Остаток основного долга	0.00 ₽	

2.2.2. Отображение/изменение условий досрочного погашения

2.2.2.1. Отображение условий проведения досрочного погашения

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

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

The screenshot shows the mobile application interface for Volkswagen Financial Services. At the top, there are three car icons labeled 'Мой А6', 'Мой VW Tiguan', and 'Новый кредит на Volkswagen Tiguan'. Below this, a card displays the contract number '1413130/6', the next payment date '13 сентября', and the amount '30 489.79 ₽'. A blue button labeled 'Внести платеж' is visible. A red arrow points to the 'Детали договора' link below the card. The main content area is divided into two sections: 'Параметры договора' (Contract Parameters) and 'Состояние договора' (Contract Status). The 'Параметры договора' section includes fields for the contract number, sum, date of signing, date of issuance, interest rate, car model, and manufacturer. The 'Состояние договора' section shows the status as 'Предоставлен', total credit amount, principal amount, and remaining balance. At the bottom, a section titled 'Условия досрочного погашения' (Early Repayment Conditions) is shown, which is highlighted by a red arrow. This section contains fields for the status ('Подключено') and methods for recalculating the schedule ('Уменьшение суммы ежемесячного платежа' and 'Сокращение срока кредита').

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

Статус - отражается всегда и может содержать одно из значений:

- «Подключено»
- «Отключено»

Способ пересчета графика - отражается при условии:

- если статус «Отключено», атрибут не отражается;
- если статус «Подключено», отражается одно из значений:
 - «Уменьшение суммы ежемесячного платежа»
 - «Сокращение срока кредита»

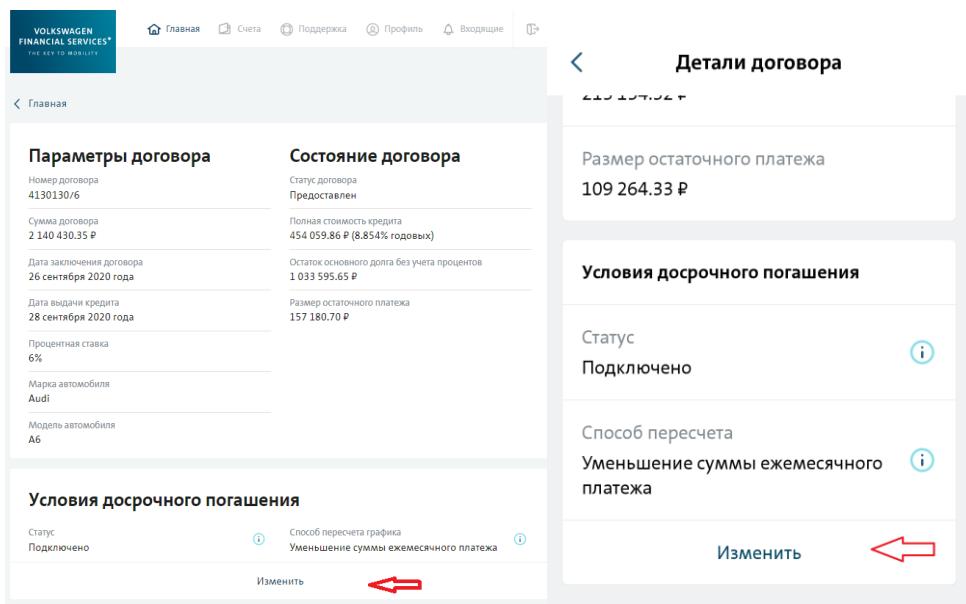
Рядом с каждым атрибутом **отражается знак подсказки**, при нажатии на который можно ознакомиться с описанием значения каждого указанного атрибута (фактически действующего условия проведения досрочного погашения):

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

2.2.2.2. Изменение условий проведения досрочного погашения

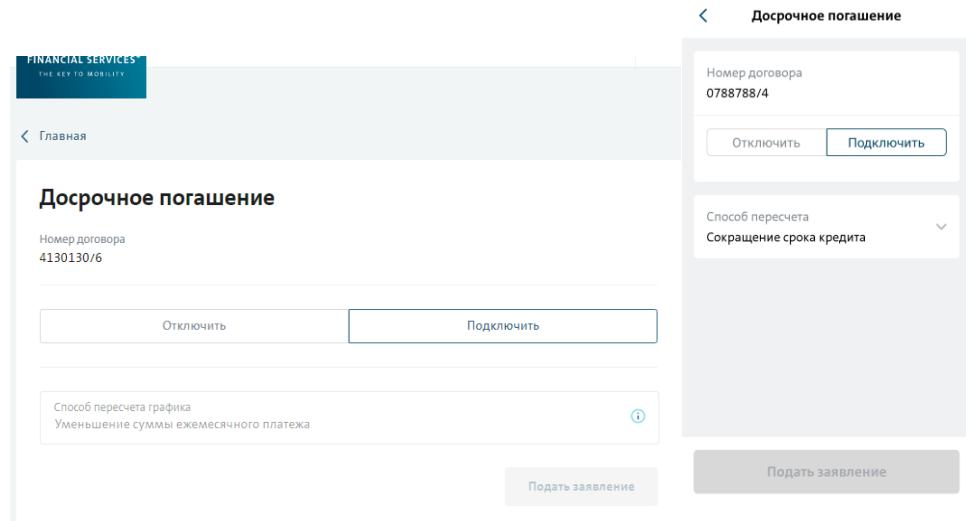
Изменение производится по кнопке "Изменить", расположенной в блоке "Условия досрочного погашения" в ЛК/МП.

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



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

Форма в ЛК/МП:



Поле "Способ пересчета графика отображается только на форме "Подключить". По умолчанию в "Способе пересчета графика" отображается действующий по договору способ:

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

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

Форма в ЛК/МП:

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

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

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

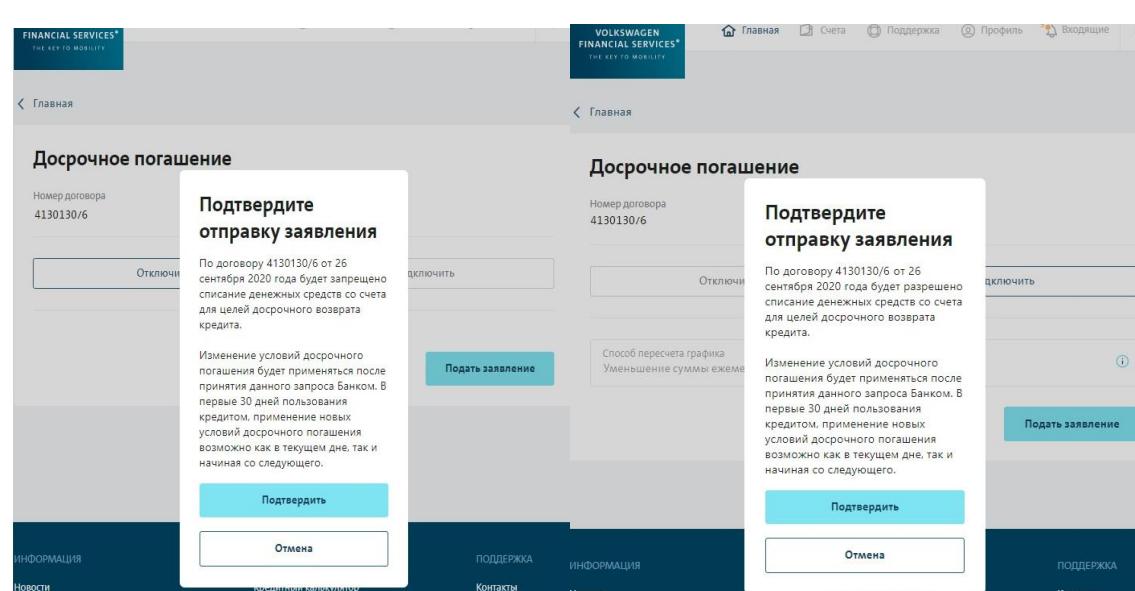
- если изначально статус «Отключено», а необходимо «Подключить»;
- если статус «Подключено», а необходимо отключить или изменить способ пересчета графика.

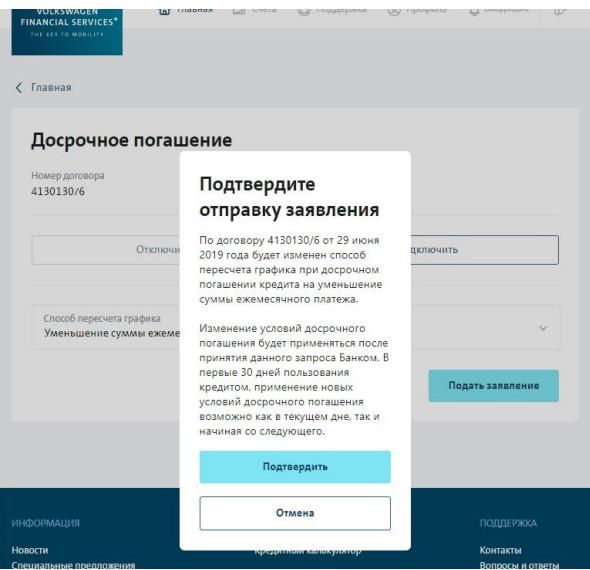
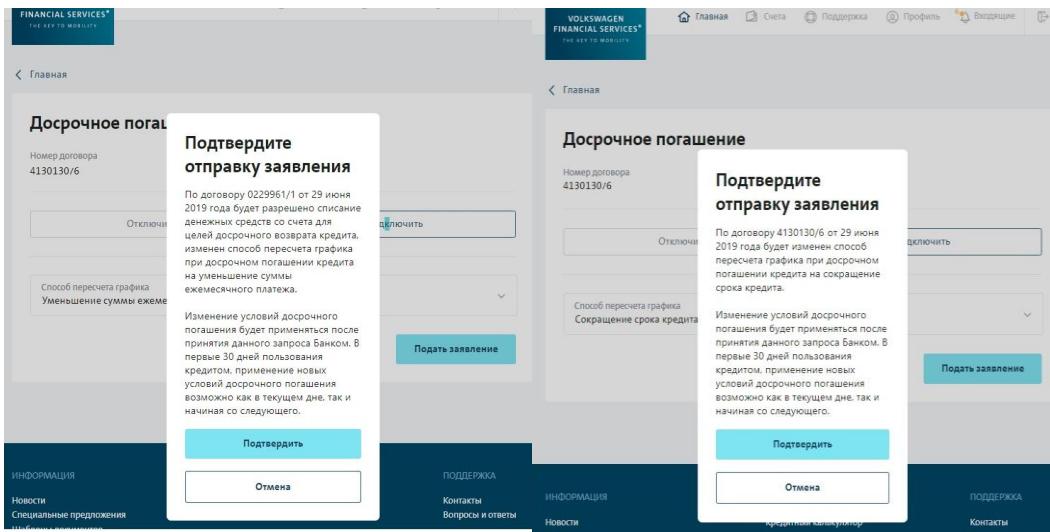
После нажатия кнопки "Подать заявление" отображается окно подтверждения отправки заявления с перечислением выбранных условий (условия в текст добавляются в зависимости от фактически выбранных Клиентом изменений):

- разрешено списание денежных средств со счета для целей досрочного возврата кредита;
- запрещено списание денежных средств со счета для целей досрочного возврата кредита;
- изменен способ пересчета графика при досрочном погашении кредита на сокращение срока кредита;
- изменен способ пересчета графика при досрочном погашении кредита на уменьшение суммы ежемесячного платежа;

В каждом тексте также присутствует уведомление:

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





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

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

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

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

Досрочное погашение

Одноразовый пароль

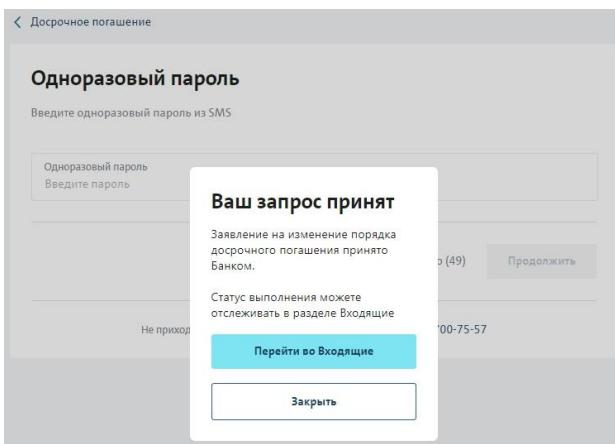
Введите одноразовый пароль из SMS

Одноразовый пароль
000000

Выслать код повторно (54) Продолжить

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

При успешном подтверждении отображается информационное окно:



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

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

Форма в ЛК/МП:

FINANCIAL SERVICES* THE KEY TO MOBILITY

Главная

Входящие

Все входящие Новости Акции и сг

01 сентября 2021 Новое

Заявление на изменение порядка досрочного погашения

Номер договора: 0788788/5 Статус обработки: Выполнено

Подробнее

01 сентября 2021 Новое

Заявление на изменение порядка досрочного погашения

Номер договора Статус обработки

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

The image contains two side-by-side screenshots of a web-based application interface, likely a bank's online portal. Both screenshots show a header with the Volkswagen Financial Services logo and navigation links. Below the header, there is a search bar with the text 'Все входящие' (All incoming). The main content area displays a form titled 'Заявление на изменение порядка досрочного погашения' (Application for changing the early repayment schedule).

The top screenshot shows an application for early repayment. The text in the form states: 'По договору 4130130/б от 26.09.2020 прошу запретить списание денежных средств со счета для целей досрочного возврата кредита' (By agreement No. 4130130/b dated 26.09.2020, I request to prohibit the deduction of funds from the account for the purpose of early repayment of the loan). The status bar at the bottom indicates the date and time of the request: '31 августа 2021, 18:05' (August 31, 2021, 18:05) and the processing status: 'Выполнено' (Completed).

The bottom screenshot shows another application for early repayment. The text in the form states: 'По договору 4130130/б от 29.06.2019 прошу разрешить списание денежных средств со счета для целей досрочного возврата кредита, а также изменить способ пересчета графика при досрочном погашении кредита на уменьшение суммы ежемесячного платежа' (By agreement No. 4130130/b dated 29.06.2019, I request permission to deduct funds from the account for the purpose of early repayment of the loan, and also to change the method of calculating the schedule upon early repayment of the loan to reduce the monthly payment amount). The status bar at the bottom indicates the date and time of the request: '31 августа 2021, 18:12' (August 31, 2021, 18:12) and the processing status: 'Выполнено' (Completed).

Статусы обработки запроса:

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

2.2.3. Расчет досрочного погашения

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

Кнопка «Рассчитать досрочное погашение» отображается только для договоров в статусе «Предоставлен», «Просрочка» (для которых не наступила дата окончания срока действия договора). Для договоров в другом статусе неактивна для нажатия.

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

Форма в ЛК:

Мой VW Tiguan
Мой VW Polo
Новый автомобиль

Осталось погасить
1 033 595.65 ₽ из 2 140 430.35 ₽

Номер договора
1414114/6

Следующий платеж
13 апреля

Внести платеж
30 489.79 ₽

Detali договора

Параметры договора

Состояние договора

Расчет досрочного погашения

Форма в МП:

Главная

Мой Audi Audi Q3

Номер договора
1754444/3

Следующий платеж
25 апреля

Внести платеж
29 533.73 ₽

Detali договора

Размер остаточного платежа
1 019 326.66 ₽

Условия досрочного погашения

Статус
Подключено

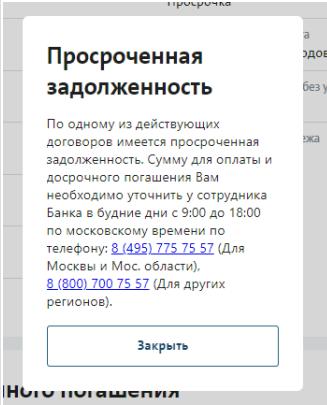
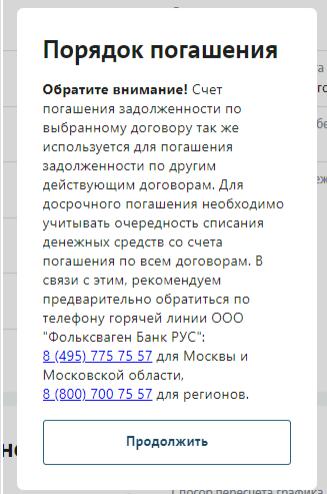
Способ пересчета
Уменьшение суммы ежемесячного платежа

Изменить

Рассчитать досрочное погашение

Посмотреть график платежей

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

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

<p>Отказ от досрочного погашения</p> <p>Обращаем Ваше внимание, что по договору действует отказ от досрочных погашений (на основании полученного от Вас заявления на отзыв заранее данного акцепта). Для того, чтобы возобновить досрочные погашения, воспользуйтесь кнопкой «Изменить» в блоке «Условия досрочного погашения» по кредитному договору.</p> <p style="text-align: center;">Продолжить</p>	<p>Отказ от досрочного погашения</p>	<p>Обращаем Ваше внимание, что по договору действует отказ от досрочных погашений (на основании полученного от Вас заявления на отзыв заранее данного акцепта). Для того, чтобы возобновить досрочные погашения, воспользуйтесь кнопкой «Изменить» в блоке «Условия досрочного погашения» по кредитному договору</p>	<p>Отображается, если по выбранному договору действует отказ от досрочных погашений.</p> <p>При нажатии на «Продолжить» осуществляется переход к дальнейшему шагу.</p> <p>Переход к расчету досрочного погашения <u>разрешен</u>.</p> <p><u>Однако, до возобновления досрочных погашений, списание денежных средств со счета в счет таких погашений не производится.</u></p>
<p>Расчет досрочного погашения</p> <p>В данном разделе Вы можете выполнить предварительный расчет изменения графика при досрочном погашении задолженности, а также рассчитать сумму полного досрочного погашения по кредитному договору.</p> <p>С условиями проведения досрочного погашения можно ознакомиться на сайте Банка в разделе Часто задаваемые вопросы.</p> <p style="text-align: center;">Продолжить</p>	<p>Расчет досрочного погашения</p>	<p>В данном разделе Вы можете выполнить предварительный расчет изменения графика при досрочном погашении задолженности, а также рассчитать сумму полного досрочного погашения по кредитному договору.</p> <p>С условиями проведения досрочного погашения можно ознакомиться на сайте Банка в разделе Часто задаваемые вопросы</p>	<p>Отображается при переходе к расчету досрочного погашения.</p> <p>Фраза «Часто задаваемые вопросы» является активной ссылкой на сайт Банка: https://bank.vwfs.ru/faq.</p> <p>На экране кнопка «Продолжить», при нажатии осуществляется переход к форме расчета досрочного погашения.</p>

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

Форма в ЛК/МП:

Выбор договора

Расчет погашения

VW Tiguan от 18 мая 2020 года
1754444/3

Частичное Полное

Способ пересчета
Сокращение срока кредита

Дата досрочного погашения
18 мая 2022

Сумма досрочного погашения, без учета ежемесячного платежа
Ведите сумму

Сумма ежемесячного платежа
4 666.18 ₽

Итого к погашению
4 666.18 ₽

Средства должны быть обеспечены на текущем счете в Банке-партнере, не позднее 16:00 рабочего дня по МСК, предшествующего выбранной дате

Расчет является информационным.

Провести расчет

Расчет погашения

Volkswagen PKW
VW Tiguan
мая 2020
от 16
1754444/3

Частичное Полное

Способ пересчета
Сокращение срока кредита

Дата досрочного погашения
18 мая 2022

Средства должны быть обеспечены на текущем счете в Банке-партнере, не позднее 16:00 рабочего дня по МСК, предшествующего выбранной дате

Сумма досрочного погашения, без учета ежемесячного платежа
Ведите сумму

Сумма ежемесячного платежа
4 666.18 ₽

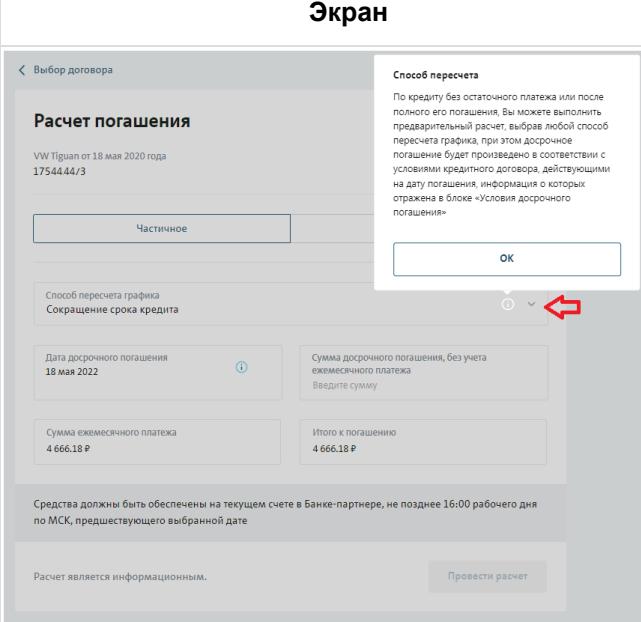
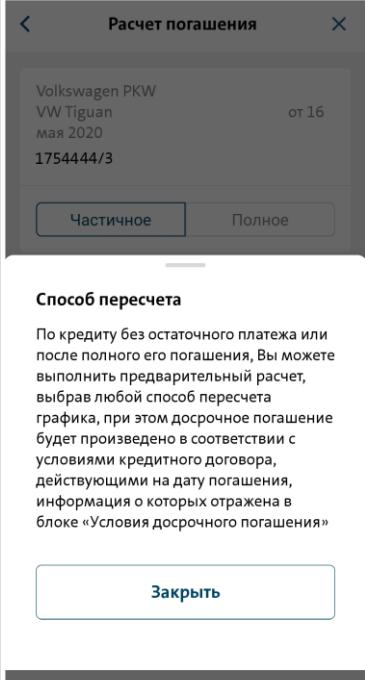
Итого к погашению
4 666.18 ₽

Расчет является информационным

Провести расчет

2.2.3.1. Расчет частичного погашения

Заполнение формы расчета:

Экран	Значения полей				
	<p>Способ пересчета графика:</p> <ul style="list-style-type: none"> Уменьшение суммы ежемесячного платежа Сокращение срока кредита <p>По умолчанию заполнено действующим способом изменения графика по договору.</p> <p>Если остаточный платеж >0, то в «Способе пересчета графика» отображается только знак подсказки (i) без возможности изменения.</p> <p>Т.е. при наличии непогашенного остаточного платежа, досрочное погашение возможно только с уменьшением суммы ежемесячного платежа.</p>				
	<p>Если остаточный платеж = 0, то доступно изменение способа пересчета графика.</p> <p>Т.е. при отсутствии или полном погашении остаточного платежа, можно сделать предварительный расчет графика, выбрав любой способ его пересчета. Однако, досрочное погашение будет произведено в соответствии с параметрами, указанными в блоке «Условия досрочного погашения».</p> <p>Сообщение при нажатии на знак подсказки (i):</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">Заголовок сообщения</th><th style="text-align: left; padding: 5px;">Текст сообщения</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Способ пересчета</td><td style="padding: 5px;">По кредиту без остаточного платежа или после полного его погашения, Вы можете выполнить предварительный расчет, выбрав любой способ пересчета графика, при этом досрочное погашение будет произведено в соответствии с условиями кредитного договора, действующими на дату погашения, информация о которых отражена в блоке «Условия досрочного погашения»</td></tr> </tbody> </table>	Заголовок сообщения	Текст сообщения	Способ пересчета	По кредиту без остаточного платежа или после полного его погашения, Вы можете выполнить предварительный расчет, выбрав любой способ пересчета графика, при этом досрочное погашение будет произведено в соответствии с условиями кредитного договора, действующими на дату погашения, информация о которых отражена в блоке «Условия досрочного погашения»
Заголовок сообщения	Текст сообщения				
Способ пересчета	По кредиту без остаточного платежа или после полного его погашения, Вы можете выполнить предварительный расчет, выбрав любой способ пересчета графика, при этом досрочное погашение будет произведено в соответствии с условиями кредитного договора, действующими на дату погашения, информация о которых отражена в блоке «Условия досрочного погашения»				

Выбор договора

Расчет погашения

VW Tiguan от 18 мая 2020 года
175444/3

Дата досрочного погашения

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

Способ пересчета: Сокращение

ОК

Полное

Сумма досрочного погашения: 18 мая 2022

Сумма досрочного погашения, без учета ежемесячного платежа: введите сумму

Сумма ежемесячного платежа: 4 666.18 ₽

Итого к погашению: 4 666.18 ₽

Средства должны быть обеспечены на текущем счете в Банке-партнере, не позднее 16:00 рабочего дня по МСК, предшествующего выбранной дате

Расчет является информационным.

Провести расчет

Расчет погашения

Volkswagen PKW
VW Tiguan
мая 2020
175444/3

Частичное Полное

Способ пересчета: Сокращение срока кредита

Дата досрочного погашения

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

Закрыть

Дата досрочного погашения:

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

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

Сообщение при нажатии на знак подсказки (i):

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

< Выбор договора

Расчет погашения

VW Tiguan от 18 мая 2020 года
1754444/3

Частичное Полное

Способ пересчета графика
Сокращение срока кредита

Дата досрочного погашения
18 мая 2022

Сумма досрочного погашения, без учета ежемесячного платежа
10 000.00 ₽

Сумма ежемесячного платежа
4 666.18 ₽

Итого к погашению
14 666.18 ₽

Средства должны быть обеспечены на текущем счете в Банке-партнере, не позднее 16:00 рабочего дня по МСК, предшествующего выбранной дате

Расчет является информационным.

Провести расчет

< Расчет погашения X

Способ пересчета
Сокращение срока кредита

Дата досрочного погашения
18 мая 2022

Средства должны быть обеспечены на текущем счете в Банке-партнере, не позднее 16:00 рабочего дня по МСК, предшествующего выбранной дате

Сумма досрочного погашения, без учета ежемесячного платежа
10 000.00 ₽

Сумма ежемесячного платежа
4 666.18 ₽

Итого к погашению
14 666.18 ₽

Расчет является информационным

Провести расчет

Сумма досрочного погашения, без учета ежемесячного платежа.

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

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

Сумма ежемесячного платежа.

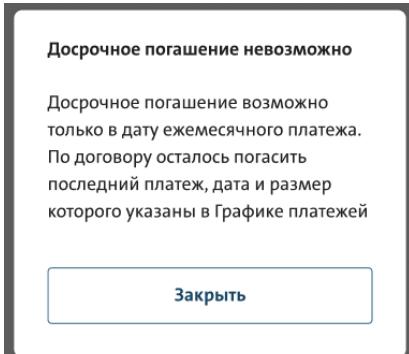
Нередактируемое, заполняется суммой ближайшего платежа по графику, не включая сегодняшний

Итого к погашению.

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

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

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



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

При наличии такого ограничения, расчет не производится.

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

Результат расчета (отображение значений):

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

Результат расчета - сокращение срока в ЛК/МП:

Расчет погашения

Расчет является информационным

На погашение ежемесячного платежа
4 666.18 ₽

На досрочное погашение
10 000.00 ₽

Остаток основного долга после погашения
43 652.08 ₽

Дата досрочного погашения
18 мая 2022

Ежемесячный платеж
4 666.18 ₽

Изменение даты последнего платежа
18 мая 2023 → 20 марта 2023

Обратите внимание! Данный расчет носит информационный характер и не является основанием для проведения каких-либо операций по договору и изменения условий проведения досрочного погашения. Досрочное погашение осуществляется в соответствии с действующими условиями кредитного договора на дату погашения.

Расчет погашения

Расчет является информационным

На погашение ежемесячного платежа
4 666.18 ₽

На досрочное погашение
10 000.00 ₽

Остаток основного долга после погашения
43 652.08 ₽

Ежемесячный платеж
4 666.18 ₽

Изменение даты последнего платежа
18 мая 2023 → 20 марта 2023

Обратите внимание! Данный расчет носит информационный характер и не является основанием для проведения каких-либо операций по договору и изменения условий проведения досрочного погашения. Досрочное погашение осуществляется в соответствии с действующими условиями кредитного договора на дату погашения.

Результат расчета - уменьшение платежа в ЛК/МП:

◀ Параметры расчета

Расчет погашения

Расчет является информационным

На погашение ежемесячного платежа
4 666.18 ₽

На досрочное погашение
10 000.00 ₽

Остаток основного долга после погашения
43 652.08 ₽

Дата досрочного погашения
18 мая 2022

Изменение ежемесячного платежа
4 666.18 ₽ → 3 796.47 ₽

Дата последнего платежа
18 мая 2023

Обратите внимание! Данный расчет носит информационный характер и не является основанием для проведения каких-либо операций по договору и изменения условий проведения досрочного погашения. Досрочное погашение осуществляется в соответствии с действующими условиями кредитного договора на дату погашения

◀ Расчет погашения ▶

Расчет погашения

Расчет является информационным

На погашение ежемесячного платежа
4 666.18 ₽

На досрочное погашение
10 000.00 ₽

Остаток основного долга после погашения
43 652.08 ₽

Изменение ежемесячного платежа
4 666.18 ₽ → 3 796.47 ₽

Дата последнего платежа
18 мая 2023

Обратите внимание! Данный расчет носит информационный характер и не является основанием для проведения каких-либо операций по договору и изменения условий проведения досрочного погашения. Досрочное погашение осуществляется в соответствии с действующими условиями кредитного договора на дату погашения.

Результат расчета по кредиту с остаточным платежом:

◀ Параметры расчета

Расчет погашения

Расчет является информационным

На погашение ежемесячного платежа
29 533.73 ₽

На досрочное погашение
10 000.00 ₽

Остаток основного долга после погашения
1 432 116.38 ₽

Дата досрочного погашения
25 апреля 2022

Изменение ежемесячного платежа
29 533.73 ₽ → 29 508.75 ₽

Изменение суммы остаточного платежа
1 019 326.66 ₽ → 1 009 326.66 ₽

Дата последнего платежа
24 августа 2023

Обратите внимание! Данный расчет носит информационный характер и не является основанием для проведения каких-либо операций по договору и изменения условий проведения досрочного погашения. Досрочное погашение осуществляется в соответствии с действующими условиями кредитного договора на дату погашения

◀ Расчет погашения ▶

Расчет погашения

Расчет является информационным

На погашение ежемесячного платежа
29 533.73 ₽

На досрочное погашение
10 000.00 ₽

Остаток основного долга после погашения
1 432 116.38 ₽

Изменение ежемесячного платежа
29 533.73 ₽ → 29 508.75 ₽

Изменение суммы остаточного платежа
1 019 326.66 ₽ → 1 009 326.66 ₽

Дата последнего платежа
24 августа 2023

Обратите внимание! Данный расчет носит информационный характер и не является основанием для проведения каких-либо операций по договору и изменения условий проведения досрочного погашения. Досрочное погашение осуществляется в соответствии с действующими условиями кредитного договора на дату погашения.

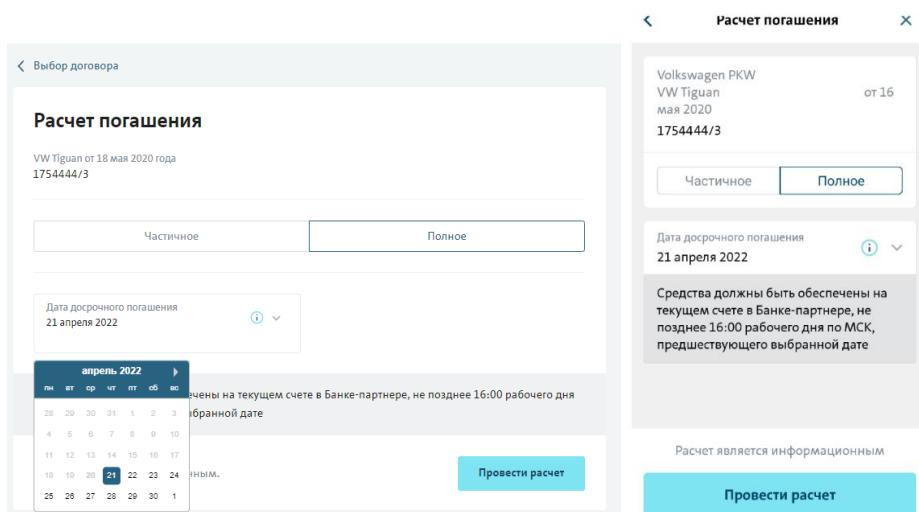
2.2.3.2. Расчет полного погашения

Заполнение формы расчета:

Содержит только поле «Дата досрочного погашения».

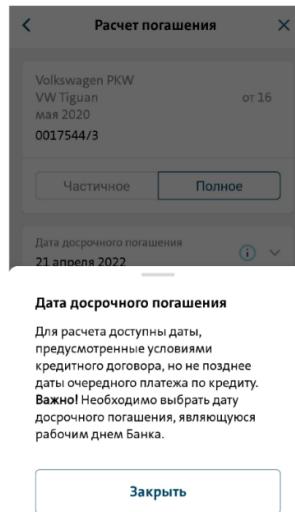
Предоставляется выбор даты из календаря, в календаре доступны для выбора даты из периода от ближайшего рабочего дня (включительно) до даты ежемесячного платежа по графику (включительно).

Форма в ЛК/МП:



Сообщение при нажатии на знак подсказки (i):

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

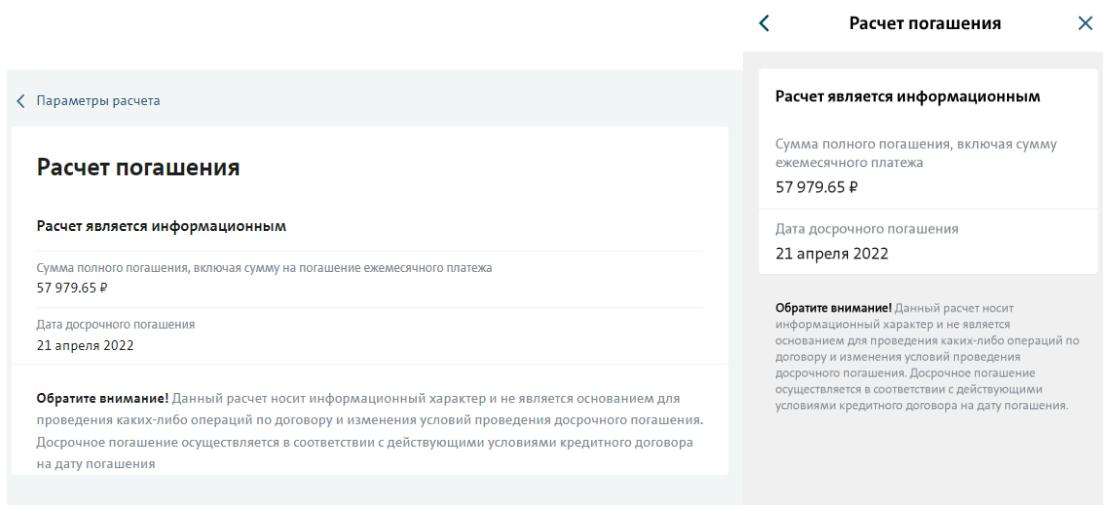


После заполнения формы расчета становится активной для нажатия кнопка «Провести расчет».

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

Результат расчета (отображение значений):

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



Расчет погашения

Расчет является информационным

Сумма полного погашения, включая сумму на погашение ежемесячного платежа
57 979.65 ₽

Дата досрочного погашения
21 апреля 2022

Обратите внимание! Данный расчет носит информационный характер и не является основанием для проведения каких-либо операций по договору и изменения условий проведения досрочного погашения. Досрочное погашение осуществляется в соответствии с действующими условиями кредитного договора на дату погашения.

2.3. Пополнение счета погашения

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

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

The screenshots illustrate the user interface of the Volkswagen Financial Services app. The top row shows the 'Accounts' screen with a summary of a Skoda Rapid lease and a 'Make payment' button. The middle row shows the 'Accounts' screen with a summary of a Rosbank account and a 'Make payment' button. The bottom row shows the 'Accounts' screen with a summary of a Skoda Skoda Rapid lease and a 'Make payment' button. All screens include a note about the due date being no later than 16:00 on the working day preceding the monthly due date.

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

Выбор Банка-Партнера

Выбор Банка-Партнера



Внимание! Платеж через данный сервис необходимо проводить не позднее чем за 3 полных рабочих дня до даты ежемесячного платежа.

Выберите банк

АО «РАЙФАЙЗЕНБАНК» ПАО «РОСБАНК»

ДАЛЕЕ

- 1 Выбор Банка-Партнера
- 2 Данные для оплаты
- 3 Перевод средств
- 4 Результат операции

Внимание!
Платеж через данный сервис необходимо проводить не позднее чем за 3 полных рабочих дня до даты ежемесячного платежа.

Выберите банк

- АО «РАЙФАЙЗЕНБАНК»
 ПАО «РОСБАНК»

ДАЛЕЕ

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

Данные для оплаты



Номер счета*	<input type="text" value="40817810896590006533"/>	Полные ФИО заемщика*	<input type="text" value="Гоголь Николай Васильевич"/>
БИК банка получателя	<input type="text" value="044525256"/>	Email*	<input type="text" value="nikolay.gogol@vwwfs.com"/>
Корр счет банка получателя	<input type="text" value="30101810000000000256"/>		

Поля, отмеченные * обязательны для заполнения

Номер счета*

40817810896590006533

?

Полные ФИО заемщика*

Гоголь Николай Васильевич

БИК банка получателя

044525256

Email*

nikolay.gogol@vwwfs.com

Корр счет банка получателя

30101810000000000256

Сумма к зачислению*

1700

Сумма к зачислению*

1700

Комиссия 50.00 ₽

Итого с комиссией 1750.00 ₽

Поля, отмеченные * обязательны для заполнения

Перевод и списание комиссии осуществляет ПАО «Промсвязбанк» (Генеральная лицензия Банка России № 3251 от 17.12.2014, сайт в сети Интернет: <https://www.psbank.ru/>) «Фольксваген Банк РУС» ООО (Генеральная лицензия Банка России №3500 от 20.08.2012 г.) не несет ответственности за осуществление перевода.

Комиссия

50.00 ₽

Итого с комиссией

1750.00 ₽

Перевод и списание комиссии осуществляет ПАО «Промсвязбанк» (Генеральная лицензия Банка России № 3251 от 17.12.2014, сайт в сети Интернет: <https://www.psbank.ru/>) «Фольксваген Банк РУС» ООО (Генеральная лицензия Банка России №3500 от 20.08.2012 г.) не несет ответственности за осуществление перевода.

ДАЛЕЕ

ДАЛЕЕ

Поля для заполнения:

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

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

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

The screenshot illustrates a four-step payment process:

- 1 Выбор Банка-Партнера**
- 2 Данные для оплаты**
- 3 Перевод средств** (highlighted in dark blue)
- 4 Результат операции**

Step 3: Перевод средств (Fund Transfer) - Payment Data Input Screen

Summa с комиссий 15225.00 ₽

Номер карты	CVC2/CVV2
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Месяц	Год
<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-mail	
<input type="text"/>	

Настройки транзакции:

- Не выходи из дома
- 24 часа
- Зачисление в течение 3 дней

Buttons: **ОТМЕНИТЬ** (Cancel) and **продолжить** (Continue)

Step 4: Результат операции (Operation Result) - Transaction Confirmation Screen

Сумма с комиссий
15225.00 ₽

Настройки транзакции:

- Не выходи из дома
- 24 часа
- Зачисление в течение 3 дней

Input fields for card details:

- Номер карты
- CVC2/CVV2
- Месяц
- Год
- E-mail

Text: Нажимая кнопку «Продолжить», вы принимаете Условия

Buttons: **ОТМЕНИТЬ** (Cancel) and **продолжить** (Continue)

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

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

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

Значение в поле «E-mail» можно отредактировать.

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

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

Результат операции

На выходе из дома 24 часа Зависит в течение 3 дней

Номер операции	Номер заказа	Номер карты
152260262	1604202015192882	*****7173

Имя	Дата	Тип
UNKNOWN NAME	2020.04.16 15:22:54	ОПЛАТА

Описание заказа

Перевод денежных средств на счет N40817810323433634336.
Получатель Юрий Юрий Юрьевич в сумме 150.00 руб. с комиссий 50.00 руб.

Сумма
100.00 RUR

Комиссия
50.00 RUR

Статус
ОДОБРЕНА. Ваш платеж проведен успешно.

Напечатать Операция выполнена успешно. За дополнительной информацией, пожалуйста, обращайтесь в

4 Результат операции

На выходе из дома 24 часа Зависит в течение 3 дней

Номер операции
152260262

Номер заказа
1604202015192882

Номер карты
*****7173

Имя
UNKNOWN NAME

Дата
2020.04.16 15:22:54

Тип
ОПЛАТА

Описание заказа

Перевод денежных средств на счет N40817810323433634336.
Получатель Юрий Юрий Юрьевич в сумме 150.00 руб. с комиссий 50.00 руб.

Сумма
100.00 RUR

Комиссия
50.00 RUR

Статус
ОДОБРЕНА. Ваш платеж проведен успешно.

Операция выполнена успешно. За дополнительной информацией, пожалуйста, обращайтесь в

Напечатать

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

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

ООО «Фольксваген Банк РУС»
bank.wvfs.ru
 8 (800) 250-78-80
help@wvfs.ru

Информация по операции

Номер операции	152260262
Номер заказа	1604202015192882
Описание	Перевод денежных средств на счет N4081781032343364336. Получатель Юрин Юрий Юрьевич в сумме 150.00 руб. с комиссией 50.00 руб.
Номер карты	*****7173
Имя на карте	UNKNOWN NAME
Платежное средство	MasterCard
Код авторизации	073655
Сумма	100.00 руб.
Комиссия	50.00 руб.
Сумма с комиссий	150.00 руб.
Дата и время	2020.04.16 15:22:54
Тип	ОПЛАТА
Статус	ОДОБРЕНА

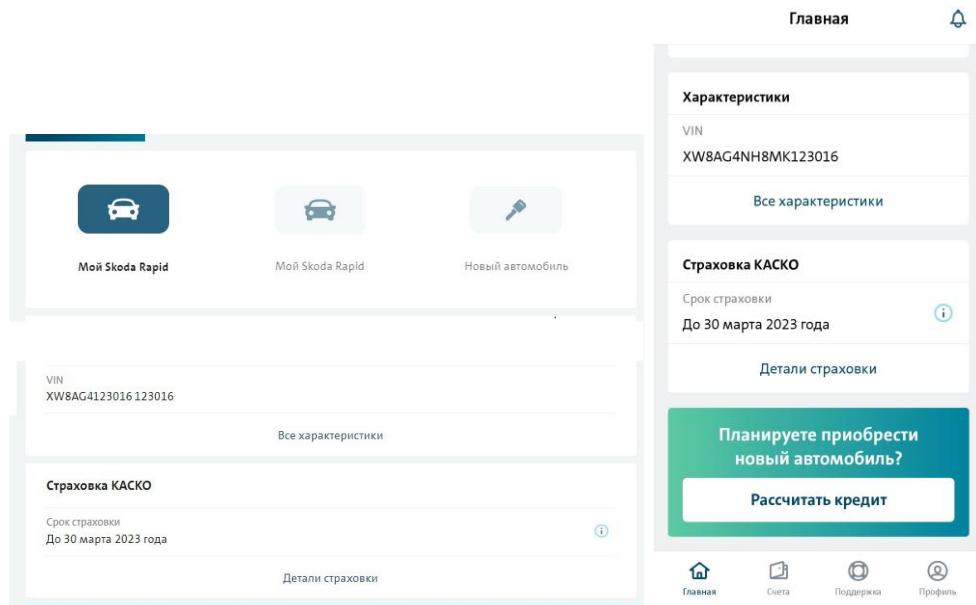
i Операция выполнена успешно. За дополнительной информацией, пожалуйста, обращайтесь в ООО «Фольксваген Банк РУС».

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

2.4. Информация о страховке КАСКО

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

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



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

Срок действия полиса

Уважаемый Клиент, копию нового полиса КАСКО и квитанцию об оплате можно предоставить через раздел «Поддержка», пункт меню «Подача документов и сведений».

[Перейти в поддержку](#)

[Закрыть](#)

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

The screenshot shows a mobile application interface for a Volkswagen financial service. At the top, there's a navigation bar with links to 'Главная' (Home), 'Счета' (Accounts), 'Поддержка' (Support), 'Профиль' (Profile), and 'Входящие' (Inbox). Below this, there are two main sections: 'Мой VW Tiguan' (My VW Tiguan) and 'Новый автомобиль' (New car). Under 'Мой VW Tiguan', there's a VIN number (XW8AG4123016 123016) and a link to 'Все характеристики' (All characteristics). Under 'Новый автомобиль', there's a placeholder icon. On the right side, there's a detailed view of a car's characteristics, including a red box indicating the 'Срок страховки' (Insurance period) ends on 'До 24 июля 2021 года' (Until July 24, 2021). A green button at the bottom right says 'Рассчитать кредит' (Calculate credit).

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

Срок действия полиса

Уважаемый Клиент, у Вас закончился/заканчивается срок действия полиса КАСКО. Копию нового полиса КАСКО и квитанции об оплате необходимо предоставить через раздел «Поддержка», пункт меню «Подача документов и сведений».

[Перейти в поддержку](#)

[Закрыть](#)

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

Детали страховки

Серия и номер полиса
6515616

Дата начала страхования
31 марта 2022 года

Дата окончания страхования
30 марта 2023 года

Страховая сумма по полису
1 642 000.00 ₽

Страховая компания
Страховое акционерное общество "РЕКО-Гарантia"

Сумма страховой премии
158 000.00 ₽

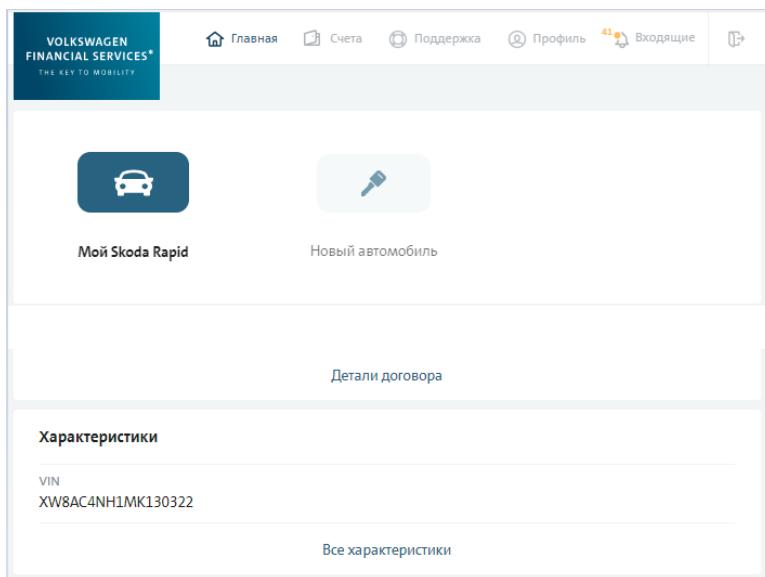
Уважаемый Клиент, если вы заметили неточность в данных вашей страховки, просим связаться с нами по телефону: 8 (495) 775 75 57 (для Москвы и Мос. области), 8 (800) 700 75 57 (для других регионов)

Уважаемый Клиент, если вы заметили неточность в данных вашей страховки, просим связаться с нами по телефону:
8 (495) 775 75 57 (для Москвы и Мос. области),
8 (800) 700 75 57 (для других регионов)

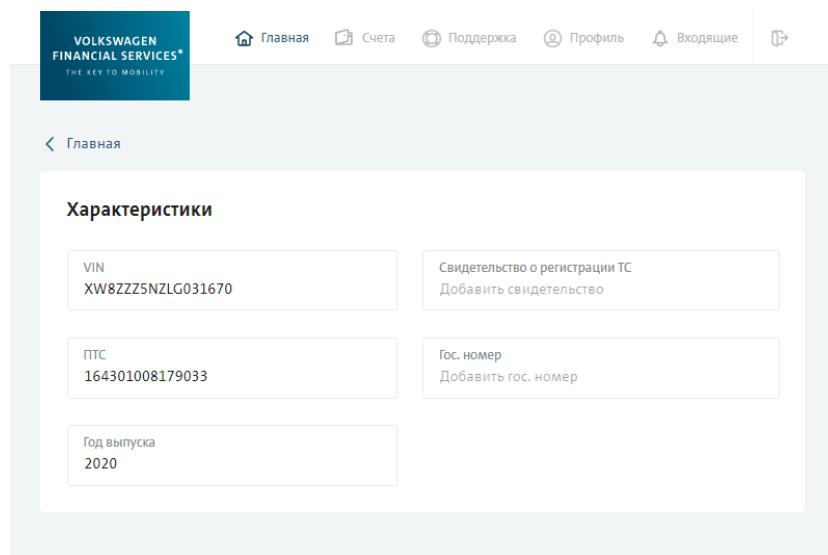
2.5. Информация об автомобиле

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

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



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



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

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

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

- 10-ти символов

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

The screenshot shows a web interface for Volkswagen Financial Services. At the top, there's a dark blue header bar with the company logo 'VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES' and the tagline 'THE KEY TO MOBILITY'. Below the header, a navigation bar includes links for 'Главная' (Home), 'Счета' (Accounts), 'Поддержка' (Support), 'Профиль' (Profile), 'Входящие' (Inbox), and a search icon. A back arrow and the text 'Главная' are visible above the main content area. The main content is titled 'Характеристики' (Characteristics) and displays four data boxes:

- VIN: XW8ZZZ5NZLG031670
- Свидетельство о регистрации ТС: 2525266
- ПТС: 164301008179033
- Гос. номер: А111АС 726
- Год выпуска: 2020

3. Раздел "Счета"

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

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

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

Переход в раздел "Счета" в ЛК/МП:

Счета

СЧЕТ
АО "РАЙФАЙЗЕНБАНК"
40817 810 4 0100 5557888
0.00 ₽

Реквизиты счета

Ближайшие списания 105 493.68 ₽

11 июля 2022 года Договор 012127645 22 697.74 ₽

11 июля 2022 года Договор 012127648 23 965.40 ₽

18 июля 2022 года Договор 012127646 28 102.39 ₽

27 июля 2022 года Договор 012127647 30 728.15 ₽

Обеспечить денежные средства на счете необходимо не позднее 16.00 (по МСК) рабочего дня, предшествующего дате ежемесячного платежа

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

Внести платеж

Договор 0274202742

Дата заключения договора
22 августа 2020 года

Детали договора

Договор 7774202742

Дата заключения договора
26 августа 2020 года

Детали договора

Главная Счета Поддержка Профиль

3.1. Карточки со счетами погашения

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

На карточке указано:

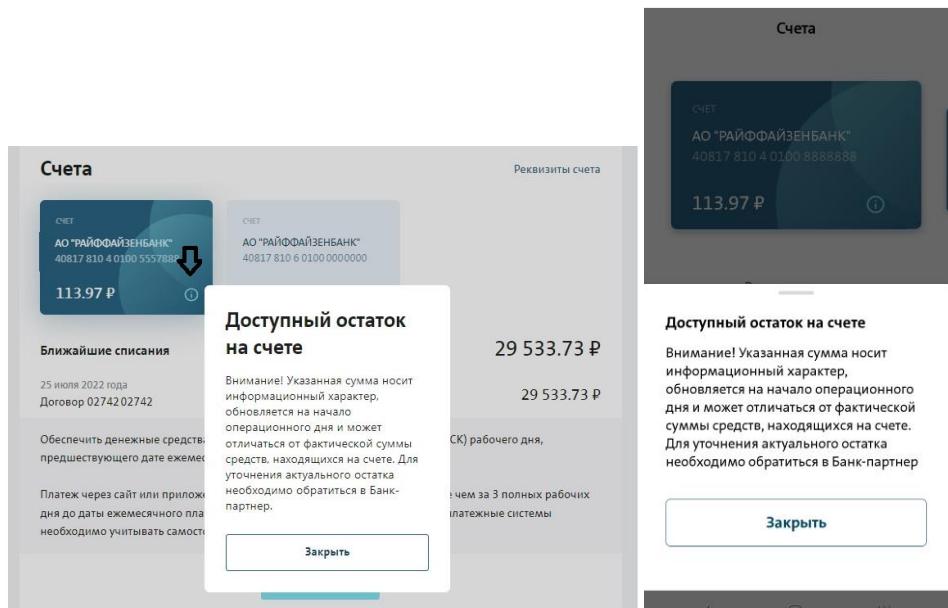
- Наименование Банка-партнера, в котором открыт счет
- Номер счета
- Сумма остатка на счете на текущую дату (на начало операционного дня). Может быть нулевой или отрицательной (при наличии ограничений по счету).
- Рядом с остатком отображается знак подсказки (i). Текст подсказки «Доступный остаток на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

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

Данные по счету в ЛК/МП:

Заголовок подсказки: "Доступный остаток на счете"

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



3.2. Реквизиты счета погашения

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

Реквизиты в ЛК/МП:

The screenshot shows the mobile application interface for Volkswagen Financial Services. At the top, there's a header bar with the logo 'VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES THE KEY TO MOBILITY'. Below it, a navigation bar includes 'Главная', 'Счета', 'Поддержка', 'Профиль', and 'Входящие'. The main content area displays two account cards. Each card has a blue header with 'СЧЕТ' and 'АО "РАЙФФАЙЗЕНБАНК"', followed by the account number '40817 810 4 0100 5557888' and a balance of '0.00 ₽'. To the right of each card is a small circular icon with a question mark. Above the cards, the word 'Счета' is centered. Below the cards, the text 'Реквизиты счета' is followed by a black double-headed arrow pointing to the right. To the right of this arrow is a detailed view of an account card titled 'СЧЕТ' with the same information. This detailed view also includes a section for 'Ближайшие списания' with a total amount of '105 493.68 ₽' and a specific transaction from '11 июля 2022 года' with a value of '22 697.74 ₽'. Another black double-headed arrow points back to the original 'Счета' list below.

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

Реквизиты в ЛК/МП:

This screenshot shows the 'Реквизиты счета' (Account Details) screen. At the top, there's a header bar with the logo 'VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES THE KEY TO MOBILITY'. Below it, a navigation bar includes 'Главная', 'Счета', 'Поддержка', 'Профиль', and 'Входящие'. The main content area is titled 'Реквизиты счета'. It lists several account details: 'Банк' (Bank) - AO "РАЙФФАЙЗЕНБАНК"; 'ИНН' (INN) - 7744000302; 'КПП' (KPP) - 770201001; 'БИК' (BIC) - 044525700; 'Получатель (ФИО)' (Recipient (FIO)) - Апрельский Тест Десятый; 'Номер счёта' (Account Number) - 40817 810 4 0100 5557888; 'Корр. счёт' (Corr. account) - 30101 810 2 0000 0000700. At the bottom of this list is a button with a clipboard icon and the text 'Скопировать реквизиты' (Copy details). To the right of the list is a sidebar titled 'Реквизиты счета' with the same account details. At the bottom of the sidebar are buttons for 'Поделиться' (Share) and three vertical dots for more options.

3.3. Ближайшие списания

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

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

Ближайшие списания в графике в ЛК/МП:

Ближайшие списания		19 000 ₽
25 сентября	Договор 9600235 / 43	10 000,00 ₽
28 сентября	Договор 9600235 / 68	9 000,00 ₽
Обеспечить денежные средства на счете необходимо не позднее 16.00 (по МСК) рабочего дня, предшествующего дате ежемесячного платежа		
Ближайшие списания		129 533.73 ₽
20 июня 2022 года	Договор 0274202742	29 533.73 ₽
25 июля 2022 года	Договор 7774202742	100 000,00 ₽
Обеспечить денежные средства на счете необходимо не позднее 16.00 (по МСК) рабочего дня,		

3.4. Сообщение о просроченной задолженности

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

Данные по счету в ЛК/МП:

Счета

Реквизиты счета

Счет
АО "РАЙФАЙЗЕНБАНК"
40817 810 4 0100 5557888
0.00 ₽

Счет
АО "РАЙФАЙЗЕНБАНК"
40817 810 6 0100 0000000
0.00 ₽

Есть просроченная задолженность

Внести платеж

Счет
АО "РАЙФАЙЗЕНБАНК"
40817 810 4 0100 8888888
0.00 ₽

Реквизиты счета

Есть просроченная задолженность

Внести платеж

Договор 02600000000

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

Счета

Реквизиты счета

Счет
АО "РАЙФАЙЗЕНБАНК"
40817 810 4 0100 5557888
0.00 ₽

Счет
АО "РАЙФАЙЗЕНБАНК"
40817 810 6 0100 0000000
0.00 ₽

Есть просроченная задолженность

Договор 26955002695

Дата заключения договора:
25 июля 2020 года

Закрыть

Есть просроченная задолженность

Порядок и очередность погашения при наличии просроченной задолженности можно уточнить у сотрудника Банка в будние дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени по телефону:
8 (800) 700 75 57

Закрыть

В тексте отображается:

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

3.5. Связанные со счетом погашения кредиты

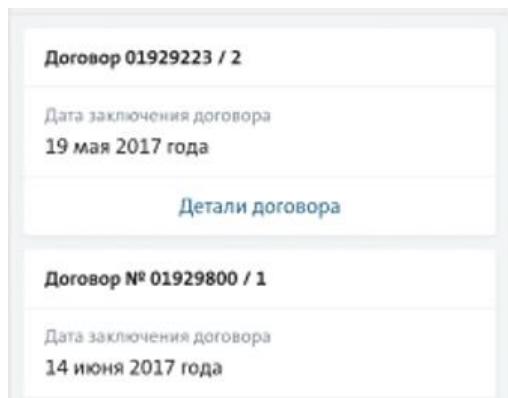
Для отображаемого счета погашения также выводится набор блоков с привязанными к нему договорами, находящимися в статусе «Предоставлен»/ «Просрочка»/ «Договор расторгнут»/ «Решение суда».

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

Сортировка блоков – по номеру договора.

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

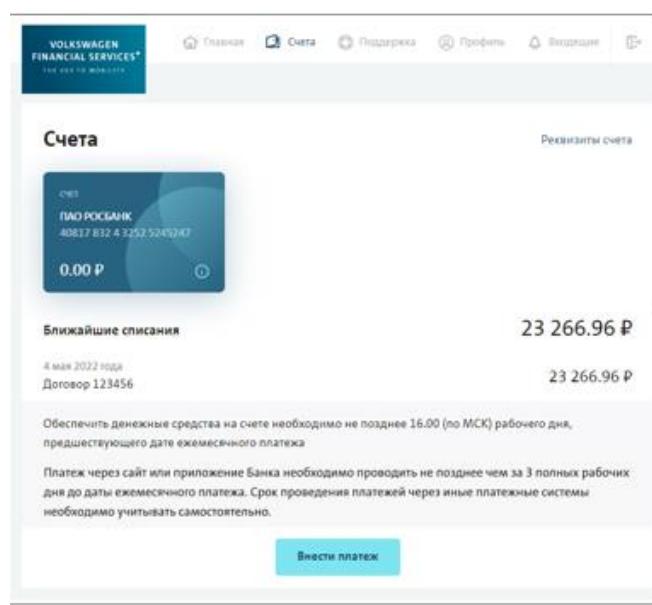
Если переход к экрану «Детали договора» осуществлялся из раздела «Счета», то обратный возврат с экрана «Детали договора» осуществляется в раздел «Счета».



3.6. Кнопка "Внести платеж"

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

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



4. Раздел «Поддержка»

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

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

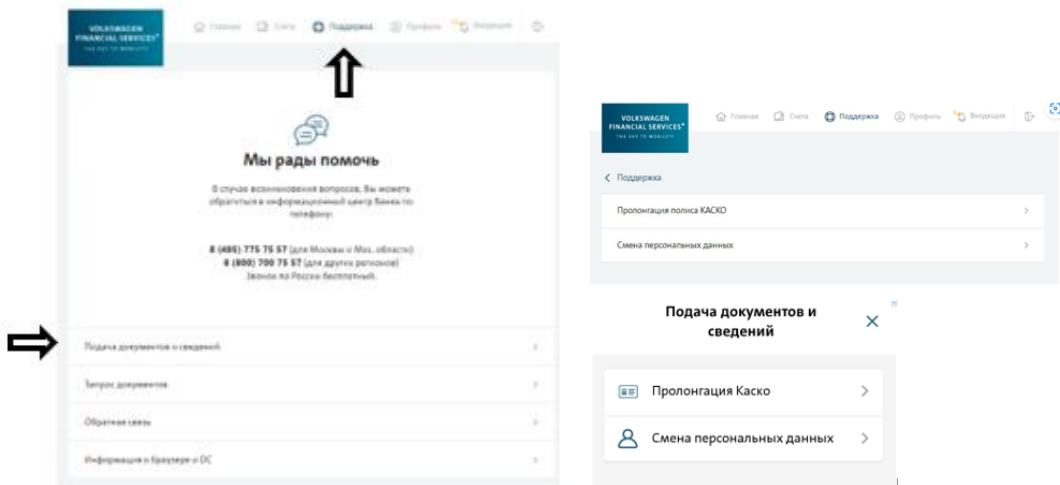
В разделе «Поддержка» доступно в ЛК/МП:

- Подать документы и сведения – предоставить в Банк полис КАСКО на очередной год обслуживания кредита, а также информацию и документы об изменении персональных данных
- Запросить документы – получить справки и печатную форму графика платежей
- Обратная связь – направить в Банк обращение
- Информация о браузере и ОС (операционной системе)/о приложении

The screenshot shows the Volkswagen Financial Services website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Главная', 'Счета', 'Поддержка' (Support), 'Профиль', and 'Входящие'. Below the navigation bar, there is a large central area with a blue speech bubble icon and the text 'Мы рады помочь' (We are happy to help). Below this, there is a message: 'В случае возникновения вопросов, Вы можете обратиться в информационный центр банка по телефону:' followed by two phone numbers: '8 (495) 775 75 57 (для Москвы и Мос. области)' and '8 (800) 700 75 57 (для других регионов)'. A note below states: 'Звонок по России бесплатный.' Below this, there are four buttons with arrows pointing right: 'Подача документов и сведений', 'Запрос документов', 'Обратная связь', and 'Информация о браузере и ОС'. At the bottom of the page, there is a sidebar with a 'Главная' button, a car icon, and the text 'Мой Audi Audi Q3'. It also displays the number '4444444' and a 'Внести платеж' button. Below this, it shows the next payment information: 'Следующий платеж: 25 апреля' and '29 533.73 ₽'. At the very bottom, there are icons for 'Главная', 'Счета', 'Поддержка', and 'Профиль'.

4.1. Подача документов и сведений

В разделе «Поддержка» размещен подраздел «Подача документов и сведений», в котором реализована возможность предоставления в Банк полиса КАСКО на очередной год обслуживания кредита, а также возможность предоставления информации и документов об изменении персональных данных:



Мы рады помочь

В случае возникновения вопросов, Вы можете обратиться в информационный центр Банка по телефону:

8 (495) 775 75 57 (для Москвы и М.о.)
8 (800) 700 75 57 (для других регионов)
Звонок по России бесплатный.

Подача документов и сведений

Запрос документов
Обратные связи
Информация о Браузере и ОС

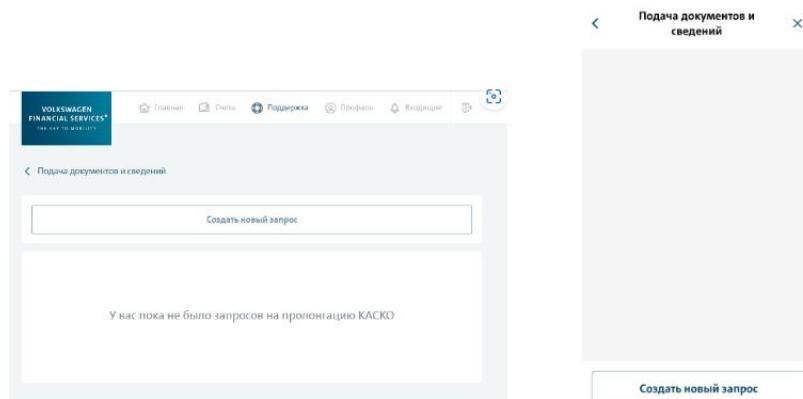
Поддержка

Пролонгация полиса КАСКО
Смена персональных данных

Подача документов и сведений

Пролонгация Каско
Смена персональных данных

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



Подача документов и сведений

Создать новый запрос

У вас пока не было запросов на пролонгацию КАСКО

Создать новый запрос

4.1.1. Предоставление в Банк полиса КАСКО

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

Пролонгация полиса КАСКО

Номер договора*
Выберите из списка

VIN объекта страхования*
Выберите из списка

Наименование страховой компании*
Выберите из списка

Номер полиса КАСКО*
Введите номер полиса КАСКО

Срок действия полиса с*
ДД/ММ/ГГГГ

Срок действия полиса по*
ДД/ММ/ГГГГ

Страховая сумма*
Введите страховую сумму

Страховая премия*
Введите страховую премию

Период оплаты*
Выберите из списка

Прикрепите документы

*поля, отмеченные звездочкой, обязательны к заполнению

Отправить запрос

Подача документов и сведений

Пролонгация Каско

Номер договора*
Выберите из списка

VIN объекта страхования*
Выберите из списка

Наименование страховой компании*
Выберите из списка

Номер полиса КАСКО*
Введите номер полиса КАСКО

Срок действия полиса с*
ДД/ММ/ГГГГ

Срок действия полиса по*
ДД/ММ/ГГГГ

Страховая сумма*

Отправить запрос

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

Прикрепите документы

Необходимо прикрепить изображение всех заполненных страниц документа.

Допустимые форматы файлов: pdf, jpg.

Максимально допустимый размер файла: 5 Мб

Максимально допустимый размер всех файлов: 10 Мб

Тип документа

Выберите тип документа

Прикрепить

Требования к заполнению форм:

Поле	Описание
Номер договора	<p>По умолчанию не заполнено, обязательное.</p> <p>Заполнение осуществляется путем выбора из предложенного списка кредитного договора, в рамках которого осуществляется предоставление полиса КАСКО в Банк. Для выбора доступны кредитные договоры, находящиеся в статусах «Предоставлен» и «Просрочка».</p> <p>Можно выбрать либо номер договора, либо VIN транспортного средства. Если выбран номер договора – автоматически заполняется VIN, если выбран VIN – номер договора.</p>

VIN объекта страхования	По умолчанию не заполнено, обязательное. Заполняется автоматически (если заполнен номер кредитного договора), либо может быть выбран из предлагаемого списка VIN (содержит перечень VIN из кредитных договоров, находящихся в статусах «Предоставлен» и «Пр просрочка»).
Наименование страховой компании	По умолчанию не заполнено, обязательное. Заполняется путем выбора из предложенного списка аккредитованных Банком страховых компаний. При вводе наименования предлагаемый список динамически отфильтровывается. В случае, если компания не включена в список аккредитованных Банком, необходимо действовать согласно процедуре, размещенной на сайте Банка: https://bank.vwfs.ru/accreditation
Номер полиса КАСКО	По умолчанию не заполнено, обязательное. Заполняется вручную. Допустимые символы – кириллица, латиница, цифры, знаки препинания, пробел. Минимальное число символов – 2 (кроме пробелов).
Срок действия полиса с	По умолчанию не заполнено, обязательно, выбор из календаря.
Срок действия полиса по	По умолчанию не заполнено, обязательное. Рассчитывается автоматически: «Срок действия полиса по» = «Срок действия полиса с» + 12 месяцев. Можно изменить рассчитанное автоматически значение. При этом выполняется проверка, что значение не менее чем («Срок действия полиса с» + 12 месяцев) и не меньше текущей даты.
Страховая сумма	По умолчанию не заполнено, обязательное. Дробное положительное число, 2 цифры после запятой.
Страховая премия	По умолчанию не заполнено, обязательное. Дробное положительное число, 2 цифры после запятой.
Порядок оплаты	По умолчанию не заполнено, обязательное. Заполняется согласно данным полиса КАСКО путем выбора из предложенного списка, предлагаемые значения: «Единовременно», «В рассрочку».
Количество платежей	По умолчанию не заполнено, обязательное при порядке оплаты "В рассрочку". Отображается, если выбран порядок оплаты "В рассрочку", заполняется согласно данным полиса КАСКО путем выбора из предложенного списка, предлагаемые значения: 2,4,12
Последний оплаченный платеж	По умолчанию не заполнено, обязательное при порядке оплаты "В рассрочку". Отображается, если выбран порядок оплаты "В рассрочку", заполняется согласно данным полиса КАСКО путем выбора из предложенного списка, предлагаемые значения зависят от выбранного количества платежей: если кол-во платежей = 12, то в выпадающем списке целые числа от 1 до 12; если кол-во платежей = 4, то в выпадающем списке целые числа от 1 до 4; если кол-во платежей = 2, то в выпадающем списке целые числа от 1 до 2.
Прикрепите документы	На открывшейся форме отображается подсказка с требованиями к прикрепляемым файлам: «Необходимо прикрепить изображения всех заполненных страниц документа. Допустимые форматы файлов: pdf, jpg. Максимально допустимый размер файла: 5 Мб. Максимально допустимый размер всех файлов: 10 Мб».

	<p>Так же в поле «Тип документа» указывается требуемый по данному запросу документ: при выбранном порядке оплаты «Единовременно» обязательным является тип «Скан-копия полиса КАСКО», при выбранном порядке оплаты «В рассрочку» - «Скан-копия полиса КАСКО» и «Скан-копия квитанции об оплате».</p> <p>Для прикрепления файлов под каждым типом документа необходимо нажать на кнопку «Выбрать файл(ы)» и, в открывшемся стандартном для устройства пользователя окне, выбрать необходимые документы.</p> <p>При выборе каждого документа выполняется проверка на соответствие ограничениям по формату, размеру и общему размеру прикрепленных файлов. При несоответствии отображаются ошибки, некорректный файл выделяется красным и может быть удален нажатием справа от него знака  . Если форма «Прикрепите документы» будет закрыта без исправления состава прикрепленных файлов, то на общей форме запроса так же будет отображаться сообщение об ошибке. Для корректировки необходимо нажать на кнопку «Прикрепленные документы» и удалить несоответствующие требованиям.</p> <p>Если прикрепленные файлы соответствуют требованиям, на форме «Прикрепите документы» становится доступна кнопка «Прикрепить», при нажатии на которую происходит возврат на первоначальную форму заполнения запроса, на которой вместо кнопки «Прикрепите документы» отображается кнопка «Прикрепленные документы» с указанным количеством прикрепленных файлов.</p> <p>Для просмотра или изменения состава прикрепленных документов необходимо нажать на кнопку «Прикрепленные документы».</p>
--	---

На форме также расположены подсказки, отображаемые при нажатии на знак  :

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

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

Пролонгация полиса КАСКО

Номер договора*	0304	VIN объекта страхования*	0W8JC6NUOMH218080
Наименование страховой компании*	ООО "СК "Согласие"	Номер полиса КАСКО *	434_Sd ГК
Срок действия полиса с*	09/08/2022	Срок действия полиса по*	08/08/2023
Страховая сумма*	3 532 545.00 ₽	Страховая премия*	54 325.00 ₽
Порядок оплаты*	Единовременно		

*Поля, отмеченные звездочкой, обязательны к заполнению

Подача документов и сведений

Пролонгация Каско

Номер договора*	0304
VIN объекта страхования*	0W8JC6NUOMH218080
Наименование страховой компании*	САО "ВСК"
Номер полиса КАСКО*	543
Срок действия полиса с*	12/07/2022
Срок действия полиса по*	13/07/2023
Страховая сумма*	658 965.00 ₽
Страховая премия*	6558
Порядок оплаты*	Единовременно

Подача документов и сведений

Страховая премия*	58889
Порядок оплаты*	В рассрочку
Количество платежей*	4
Последний оплаченный платеж*	3

*Поля, отмеченные звездочкой, обязательны к заполнению

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

Пролонгация полиса КАСКО

Номер договора *
Выберите из списка

VIN объекта страхования *
Выберите из списка

Наименование страховой компании *
Выберите из списка

Номер полиса КАСКО *
Введите номер полиса КАСКО

Срок действия полиса с *
ДД/ММ/ГГГГ

Срок действия полиса по *
ДД/ММ/ГГГГ

Страховая сумма *
Введите страховую сумму

Страховая премия *
Введите страховую премию

Порядок оплаты *
Выберите из списка

Ошибка
Заполнены не все обязательные поля
Номер полиса КАСКО
Страховая сумма
Страховая премия

Закрыть

Прикрепите документы

*Поля, отмеченные звездочкой, обязательны к заполнению

Отправить запрос

Подача документов и сведений

Наименование страховой компании *
Выберите из списка

Номер полиса КАСКО *
Введите номер полиса КАСКО

Срок действия полиса с *
ДД/ММ/ГГГГ

Срок действия полиса по *
ДД/ММ/ГГГГ

Страховая сумма *
Введите страховую сумму

Страховая премия *
Введите страховую премию

Произошла ошибка
Не заполнены обязательные поля

Закрыть

Наименование страховой компании *
ПАО СК "РОСГОССТРАХ"

Номер полиса КАСКО *
43е4

Срок действия полиса с *
13/07/2022

Страховая сумма *
42 542,00 ₽

Порядок оплаты *
В рассрочку

Количество платежей *
2

Последний оплаченный платеж *
2

Прикрепите документы

*Поля, отмеченные звездочкой, обязательны к заполнению

Отправить запрос

Подача документов и сведений

Наименование страховой компании *
ПАО СК "РОСГОССТРАХ"

Номер полиса КАСКО *
43е4

Срок действия полиса с *
13/07/2022

Срок действия полиса по *
14/07/2023

Страховая сумма *
65 659,00 ₽

Страховая премия *
686

Произошла ошибка
Не приложены обязательные документы: Скан-копия полиса КАСКО, Скан-копия квитанции об оплате полиса КАСКО. Необходимо скорректировать запрос

Закрыть

Наименование страховой компании *
ПАО СК "РОСГОССТРАХ"

Номер полиса КАСКО *
414514

Срок действия полиса с *
26/08/2022

Срок действия полиса по *
25/08/2023

Страховая сумма *
1 513 513,00 ₽

Порядок оплаты *
Единовременно

Прикрепленные документы

*Поля, отмеченные звездочкой, обязательны к заполнению

Отправить запрос

Подача документов и сведений

Наименование страховой компании *
ПАО СК "РОСГОССТРАХ"

Номер полиса КАСКО *
414514

Срок действия полиса с *
13/07/2022

Срок действия полиса по *
14/07/2023

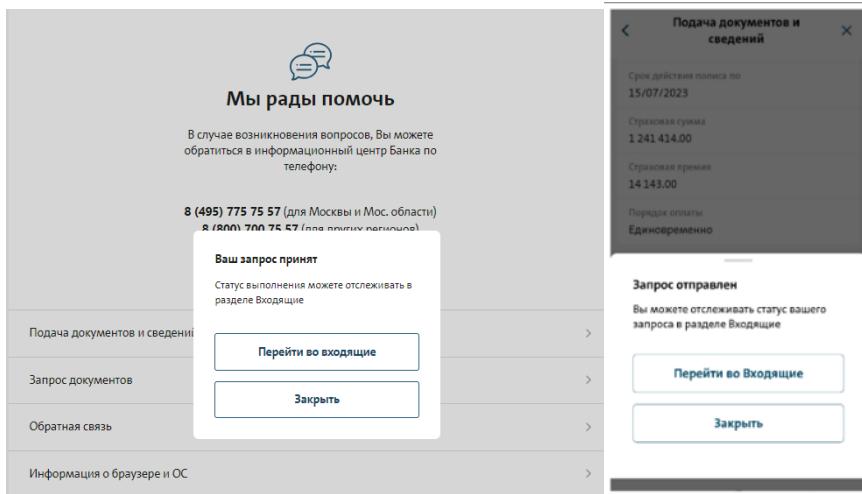
Страховая сумма *
65 659,00 ₽

Страховая премия *
686

Произошла ошибка
В обработке банка имеется аналогичный запрос. Новый запрос можно направить после завершения обработки предыдущего.

Закрыть

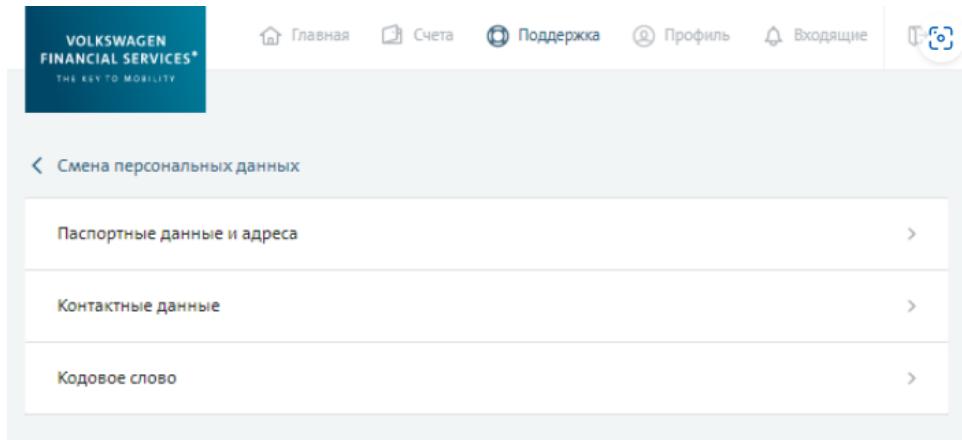
При успешном прохождении всех проверок, запрос направляется в Банк и отображается информационное сообщение:



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

4.1.2. Изменение персональных данных

При нажатии кнопки «Создать новый запрос» откроется список групп данных, доступных для изменения по запросу. Необходимо выбрать соответствующую группу:

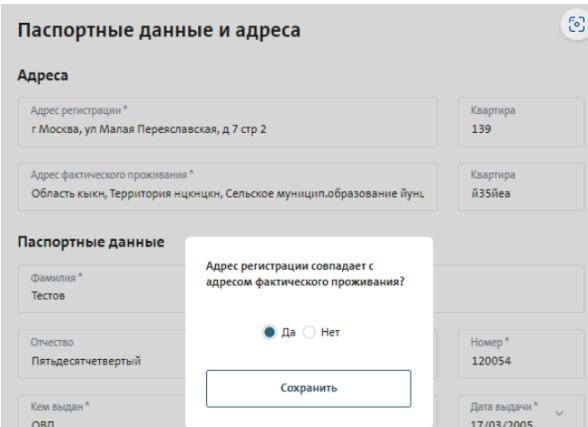


4.1.2.1. Изменение паспортных данных и адреса

При выборе группы «Паспортные данные и адреса» открывается форма, содержащая информацию о данных паспорта, а также адреса регистрации и проживания, имеющиеся в Банке и доступные для дальнейшего изменения:

Адрес регистрации *	Область Московская, Город Балашиха, Проезд Московский, д 13	Квартира 139			
Адрес фактического проживания *	Область кын, Территория ицкнцкн, Сельское муницип.образование йунч	Квартира йЭ5йеа			
Фамилия *	Тестов	Имя *	Тест		
Отчество	Пятьдесятчетвертый	Серия *	21 12	Номер *	120054
Кем выдан *	ОВД	Код подразделения *	545-645	Дата выдачи *	17/03/2005
Страна рождения *	РОССИЯ	Место рождения *	Москва		
Дата рождения *	29/12/1981	Пол:	<input type="radio"/> Мужской <input checked="" type="radio"/> Женский		
<input type="button" value="Прикрепите документы"/>					
<input type="button" value="Отправить запрос"/>					

Требования к заполнению форм:

Поле	Описание
АДРЕСА	
Важно: «адрес регистрации» должен быть заполнен в соответствии с документом, удостоверяющим личность	
Адрес регистрации	<p>Обязательное для заполнения поле.</p> <p>Поле необходимо заполнить в соответствии с порядком заполнения адресов, описанным ниже. После заполнения поля будет отображаться вопрос о совпадении с адресом фактического проживания:</p>  <p>При выборе «Да» и «Сохранить» адрес регистрации продублируется в поле «Адрес фактического проживания». При выборе «Нет» и «Сохранить» адрес не дублируется.</p>
Квартира (адреса регистрации)	Необязательное для заполнения поле, не более 10 символов. При заполнении можно использовать: цифры, латиницу, кириллицу, символы, пробел.
Адрес фактического проживания	Обязательное для заполнения поле. Поле необходимо заполнить в соответствии с порядком заполнения адресов, описанным ниже.
Квартира (адреса фактического проживания)	Необязательное для заполнения поле, не более 10 символов. При заполнении можно использовать: цифры, латиницу, кириллицу, символы, пробел.
ПАСПОРТНЫЕ ДАННЫЕ	
Важно: «паспортные данные» должны быть заполнены в строгом соответствии с документом, удостоверяющим личность	
Фамилия	Обязательное для заполнения поле. При заполнении можно использовать: кириллицу, пробел, а также знаки «-» и «'». Вокруг знака «-» или пробела должны располагаться буквы.
Имя	Обязательное для заполнения поле. При заполнении можно использовать: кириллицу, пробел, а также знаки «-» и «'». Вокруг знака «-» или пробела должны располагаться буквы.
Отчество	Обязательное для заполнения поле. При заполнении можно использовать: кириллицу, пробел, а также знаки «-» и «'». Вокруг знака «-» или пробела должны располагаться буквы.
Серия	Обязательное для заполнения поле. Необходимо ввести только цифры серии паспорта по маске «** **».
Номер	Обязательное для заполнения поле. Необходимо ввести только цифры номера паспорта по маске «*****».
Кем выдан	Обязательное для заполнения поле. Указывается наименование органа, выдавшего паспорт.

Код подразделения	Обязательное для заполнения поле. Необходимо ввести только цифры кода подразделения по маске «**-**».
Дата выдачи	Обязательное для заполнения поле. Необходимо выбрать дату выдачи паспорта из календаря или заполнить поле вручную по формату ДД.ММ.ГГГГ.
Страна рождения	Обязательное для заполнения поле. Необходимо выбрать страну из доступного списка.
Место рождения	Обязательное для заполнения поле, заполняется вручную.
Дата рождения	Обязательное для заполнения поле. Необходимо выбрать дату рождения из календаря или заполнить поле вручную по формату ДД.ММ.ГГГГ.
Пол	Обязательное для заполнения поле. Необходимо выбрать одно из двух значений: «Мужской» или «Женский».
Прикрепите документы	<p>На открывшейся форме отображается подсказка с требованиями к прикрепляемым файлам: «Необходимо прикрепить изображения всех заполненных страниц документа.</p> <p>Допустимые форматы файлов: pdf, jpg.</p> <p>Максимально допустимый размер файла: 5 Мб.</p> <p>Максимально допустимый размер всех файлов: 10 Мб».</p> <p>Так же в поле «Тип документа» указывается требуемый по данному запросу документ, для данных изменений это - Паспорт РФ. При наличии других обязательных документов в данном поле можно выбрать нужный тип из списка.</p> <p>Для прикрепления файлов под каждым типом документа необходимо нажать на кнопку «Выбрать файл(ы)» и, в открывшемся стандартном для устройства пользователя окне, выбрать необходимые документы.</p> <p>При выборе каждого документа выполняется проверка на соответствие ограничениям по формату, размеру и общему размеру прикрепленных файлов. При несоответствии отображаются ошибки, некорректный файл выделяется красным и может быть удален нажатием справа от него знака .</p> <p>Если форма «Прикрепите документы» будет закрыта без исправления состава прикрепленных файлов, то на общей форме запроса так же будет отображаться сообщение об ошибке. Для корректировки необходимо нажать на кнопку «Прикрепленные документы» и удалить несоответствующие требованиям.</p> <p>Если прикрепленные файлы соответствуют требованиям, на форме «Прикрепите документы» становится доступна кнопка «Прикрепить», при нажатии на которую происходит возврат на первоначальную форму заполнения запроса, на которой вместо кнопки «Прикрепите документы» отображается кнопка «Прикрепленные документы» с указанным количеством прикрепленных файлов.</p> <p>Для просмотра или изменения состава прикрепленных документов необходимо нажать на кнопку «Прикрепленные документы».</p>

Порядок заполнения полей «Адрес регистрации» и «Адрес фактического проживания»:

При вводе адреса в строке откроется выпадающий список адресов в соответствии с Федеральной информационной адресной системой (ФИАС).

Адреса

Адрес регистрации * г Москва, ул Малая Переяславская, д 7 стр 1	Кв 13!
Выберите вариант ниже или продолжите ввод	
г Москва, ул Малая Переяславская	
г Москва, ул Малая Переяславская, д 10	
г Москва, ул Малая Переяславская, д 6/8	
г Москва, ул Малая Переяславская, д 7 стр 1	
г Москва, ул Малая Переяславская, д 7 стр 2	
г Москва, ул Малая Переяславская, д 10 стр 2	
ОВЛ	545-645

Если в предлагаемом списке нет подходящего значения появится ссылка «Не могу найти адрес», при нажатии на которую открывается форма для заполнения адреса вручную по полям.

[Создать новый запрос](#)

Паспортные данные и адреса

Адреса

Адрес регистрации * Порог	Квартира 139
Выберите вариант ниже или продолжите ввод	
Не могу найти адрес	

[Паспортные данные и адреса](#)

Введите новый адрес регистрации

Адрес

Страна Заполните поле	Регион Заполните поле
Тип региона Выберите топоним	Район Заполните поле
Тип района Выберите топоним	Город Заполните поле
Тип города Выберите топоним	Населенный пункт Заполните поле
Тип населенного пункта Выберите топоним	Планировочная структура Заполните поле
Тип улицы Выберите топоним	Улица Заполните поле
Дом Заполните поле	Корпус Заполните поле
Строение Заполнит	Квартира Заполнит
Индекс Заполнит	

Сохранить

Поля формы необходимо заполнить с помощью выбора соответствующего значения из предложенного списка.

Введите новый адрес регистрации



Адрес

Страна Россия	Регион Ставропольский
Тип региона Край	Район Заполните поле
Выберите топоним	
Автономный округ	
Внутригородская территория	
Городской округ	
Муниципальный район	
Поселение	
Район	
ТERRитория	
Улус	
Город Заполните поле	Населенный пункт Заполните поле
Планировочная структура Заполните поле	Улица

Требования к заполнению форм:

Поле	Описание
Страна	Обязательное для заполнения поле. При заполнении можно использовать: цифры, кириллицу, латиницу, символы, пробел.
Регион	Если поле «Город» не будет заполнено, то данное поле обязательно для заполнения.
Район	При заполнении можно использовать: цифры, кириллицу, латиницу, символы, пробел.
Город	Если поле «Регион» не будет заполнено, то данное поле обязательно для заполнения.
Населенный пункт	Необязательное для заполнения поле. При заполнении можно использовать: цифры, кириллицу, латиницу, символы, пробел.
Планировочная структура	Необязательное для заполнения поле. При заполнении можно использовать: цифры, кириллицу, латиницу, символы, пробел.
Улица	Необязательное для заполнения поле. При заполнении можно использовать: цифры, кириллицу, латиницу, символы, пробел.
Дом	Если поля «Строение» или «Корпус» не будут заполнены, то данное поле обязательно для заполнения. При заполнении можно использовать: цифры, кириллицу, латиницу, символы, пробел.

Корпус	Если поля «Строение» или «Дом» не будут заполнены, то данное поле обязательно для заполнения. При заполнении можно использовать: цифры, кириллицу, латиницу, символы, пробел.
Строение	Если поля «Дом» или «Корпус» не будут заполнены, то данное поле обязательно для заполнения. При заполнении можно использовать: цифры, кириллицу, латиницу, символы, пробел.
Квартира	Необязательное для заполнения поле, не более 10 символов. При заполнении можно использовать: цифры, кириллицу, латиницу, символы, пробел.
Индекс	Обязательное для заполнения поле, должно содержать 6 цифр номера индекса.

После заполнения и нажатия кнопки «Сохранить» выполняется проверка заполнения обязательных полей. Незаполненные поля выделяются красной рамкой:

The screenshot shows a form titled "Введите новый адрес фактического проживания" (Enter new actual residence address). The form is divided into sections for "Адрес" (Address) and "Страна" (Country). The "Адрес" section contains fields for "Страна" (Country), "Тип региона" (Region type), "Район" (District), "Тип района" (District type), "Город" (City), "Тип города" (City type), "Населенный пункт" (Settlement), "Тип населенного пункта" (Settlement type), "Планировочная структура" (Planning structure), "Улица" (Street), "Тип улицы" (Street type), and several buttons for "Дом" (House), "Корпус" (Corridor), "Строение" (Building), "Квартира" (Apartment), and "Индекс" (Index). The "Страна" and "Район" fields are highlighted with red borders, indicating they are required and have not been filled. The "Город" field also has a red border. The "Улица" field has a red border. The "Дом", "Корпус", "Строение", "Квартира", and "Индекс" buttons also have red borders, suggesting they are optional or have specific requirements. A "Сохранить" (Save) button is located at the bottom right.

При корректном заполнении полей после нажатия кнопки «Сохранить» выполняется возврат на первоначальную форму заполнения паспортных данных и адресов. Заполненный вручную адрес отображается в виде строки.

При нажатии на форме запроса кнопки «Отправить запрос» выполняется проверка заполнения обязательных полей, прикрепления обязательных документов каждого типа, а также наличие другого незавершенного запроса на изменение паспортных данных и адреса. При ошибке отображаются следующие сообщения (при этом запрос не отправляется в Банк):

The image consists of three vertically stacked screenshots of a web-based application interface for entering passport information. Each screenshot shows a modal error dialog box centered over the form fields.

Screenshot 1: The modal says "Ошибка" (Error) and "Заполнены не все обязательные поля." (Not all mandatory fields are filled). A red border highlights the "Кем выдан" field, which contains "ОТДЕЛОМ УФМС РОССИИ ПО ТЮМЕНСКОЙ ОГ" and "720-33Х".

Screenshot 2: The modal says "Ошибка" (Error) and "Не приложены обязательные документы: Паспорт гражданина РФ. Необходимо скорректировать запрос." (No mandatory documents are attached: Passport of the Russian citizen. It is necessary to correct the request.).

Screenshot 3: The modal says "Ошибка" (Error) and "В обработке банка имеется аналогичный запрос: Адрес фактического проживания, Паспортные данные. Новый запрос можно направить после завершения обработки предыдущего." (In the bank's processing, there is an identical request: Actual residence address, Passport data. A new request can be submitted after the completion of the processing of the previous one.).

4.1.2.2. Изменение контактных данных

При выборе группы «Контактные данные» открывается форма, содержащая контактные данные, имеющиеся в Банке и доступные для дальнейшего изменения:

Создать новый запрос

Контактные данные

Мобильный телефон *
+7(900) 000-00-00

Домашний телефон
+7(900) 000-00-00

Рабочий телефон *
+7(900) 000-00-00

Телефон по месту регистрации
+7(900) 000-00-00

Email *
Введите email

Отправить запрос

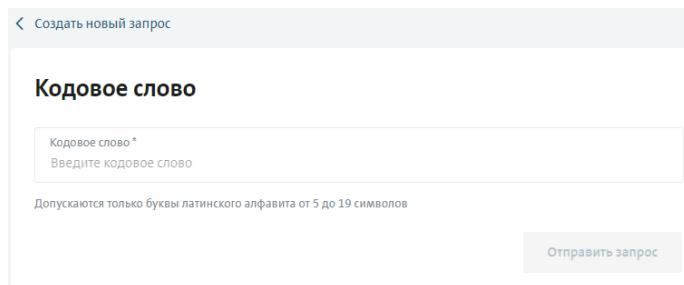
Требования к заполнению форм:

Поле	Описание
Мобильный телефон	Обязательное для заполнения поле.
Домашний телефон	Необязательное для заполнения поле.
Рабочий телефон	Обязательное для заполнения поле.
Телефон по месту регистрации	Необязательное для заполнения поле.
email	Обязательное для заполнения поле.

При нажатии на форме запроса кнопки «Отправить запрос» выполняется проверка заполнения обязательных полей, а также наличие другого незавершенного запроса на изменение контактных данных. При ошибке отображается соответствующее сообщение о необходимости заполнения обязательных полей или наличии в Банке другого незавершенного запроса, при этом запрос не отправляется в Банк.

4.1.2.3. Изменение кодового слова

При выборе группы «Кодовое слово» откроется форма для изменения кодового слова:



Кодовое слово

Кодовое слово *
Введите кодовое слово

Допускаются только буквы латинского алфавита от 5 до 19 символов

Отправить запрос

Кодовое слово может состоять только из букв латинского алфавита, и содержать не менее 5 и не более 19 символов.

При нажатии на форме запроса кнопки «Отправить запрос» выполняется проверка соответствия введенного кодового слова установленному Банком формату, а также наличие другого незавершенного запроса на изменение кодового слова. При ошибке отображается соответствующее сообщение о том, что введенное кодовое слово не соответствует формату или о наличии в Банке другого незавершенного запроса, при этом запрос не отправляется в Банк.

4.1.2.4. Отправка запроса на изменение персональных данных в Банк

При успешном прохождении всех проверок выполняется переход к подтверждению отправки запроса одноразовым паролем. Такой пароль может быть направлен в SMS-сообщении на контактный номер телефона, зарегистрированный в Банке, либо в push-уведомлении на мобильное устройство Пользователя, если Пользователь авторизован в мобильном приложении, и на устройстве разрешена доставка push-уведомлений приложением ООО "Фольксваген Банк РУС":

Назад

Одноразовый пароль

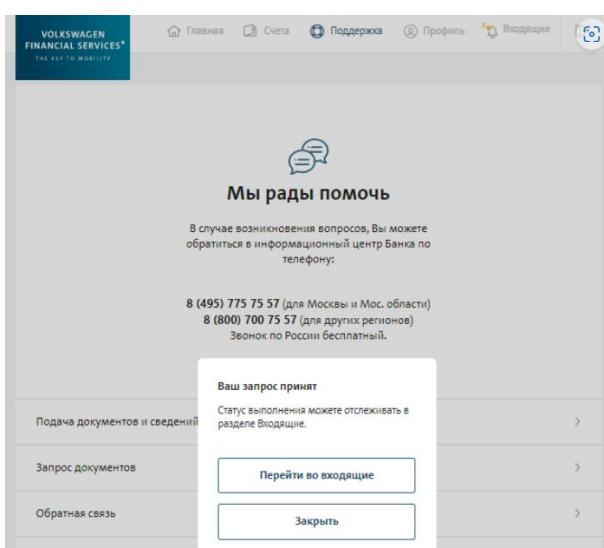
Введите одноразовый пароль из SMS

Одноразовый пароль
Введите пароль

Выслать код повторно (58) Продолжить

Не приходит SMS? Свяжитесь со службой поддержки 8 (800) 700-75-57

При успешном подтверждении одноразовым паролем отправки запроса в Банк отображается информационное сообщение:



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

Возможные ошибки при подтверждении одноразовым паролем:

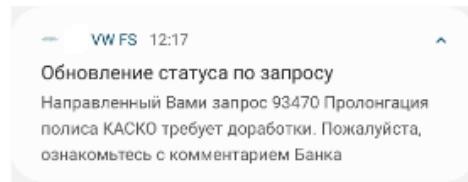
Ошибка	Описание
Неверный код! Осталось N попыток	Введен некорректный одноразовый пароль. Необходимо ввести одноразовый пароль, полученный в push-уведомлении или SMS-сообщении.
Превышено количество попыток. Запросите код заново.	Несколько раз введен некорректный одноразовый пароль. Необходимо нажать

	"Выслать код повторно" и ввести одноразовый пароль, полученный в новом push-уведомлении или SMS-сообщении.
Срок действия ранее направленного кода истек. Запросите код повторно	Введен одноразовый пароль с истекшим сроком действия. Необходимо нажать "Выслать код повторно" и ввести одноразовый пароль, полученный в новом push-уведомлении или SMS-сообщении.

4.1.3. Обработка предоставленных документов и сведений Банком

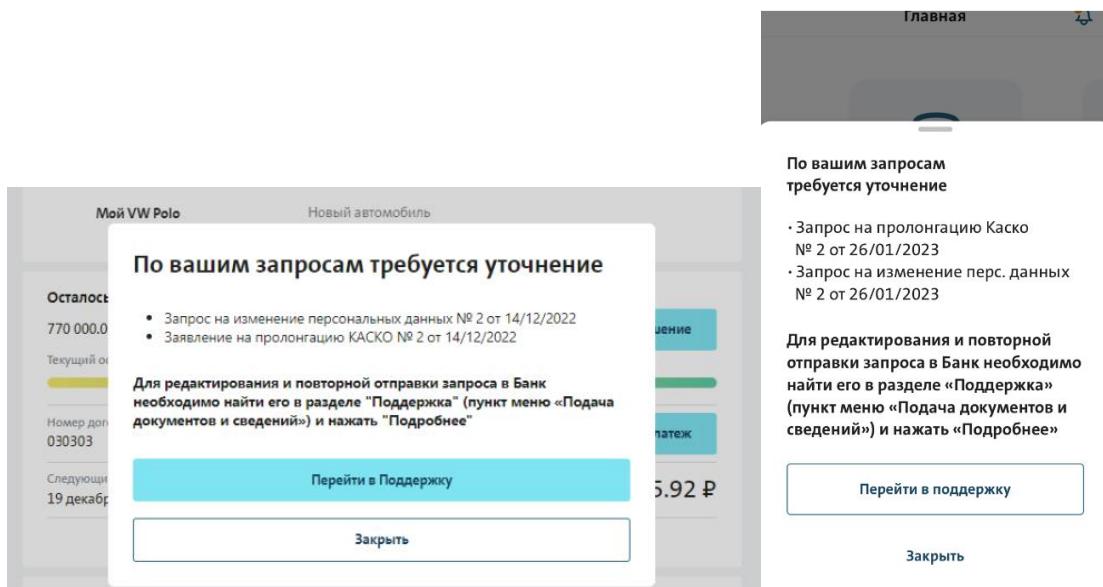
При обработке предоставленных документов и сведений, Банк может направить сообщение о необходимости уточнения по запросу.

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



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

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



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

The image consists of two side-by-side screenshots of the Volkswagen Financial Services website.

Screenshot 1: Подача документов и сведений (Submitting documents and information)

- Header:** VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES*, THE KEY TO MOBILITY
- Navigation:** Главная, Счета, Поддержка, Профиль, Входящие
- Section:** Подача документов и сведений
- Form:** Создать новый запрос
- Details:** 18 июля 2022, Пролонгация полиса КАСКО, Номер запроса 93470, Статус обработки Запрос информации
- Buttons:** Подробнее, Создать новый запрос

Screenshot 2: Входящие (Incoming)

- Header:** VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES*, THE KEY TO MOBILITY
- Navigation:** Главная, Счета, Поддержка, Профиль, Входящие
- Section:** Входящие
- Buttons:** Все входящие, Новости, Акции и специальные предложения, Уведомления
- Details:** 18 июля 2022, Заявление на пролонгацию КАСКО, Номер запроса 93470, Статус обработки Запрос информации
- Buttons:** Подробнее

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

Прикрепите документы

Отправить запрос

Пролонгация полиса КАСКО

Нижеследующие поля недоступны для редактирования, некорректно указанные данные будут исправлены Банком после проверки документов. Просьба прикрепить корректные документы!

Номер договора * 0301096/1

VIN объекта страхования XWBAC4NH1MK130322

Наименование страховой компании * АО "ТССК "Игория"

Номер полиса КАСКО * 12345

Срок действия полиса с * 24/08/2024

Срок действия полиса по * 25/08/2025

Страховая сумма * 525.00 ₽

Страховая премия * 525.00 ₽

Порядок оплаты * Единовременно

Прикрепленные документы 6992DB04-54A1-4A57-BBEEF-889E1AE83CC7.jpeg Скачать

1111.pdf Скачать

Подача документов и сведений

Дата и время запроса 18/07/2022 12:00

Номер запроса 93470

Статус обработки Запрос информации

Комментарий банка
Сканы нечеткие, необходимо приложить новые

Внесенные изменения

Номер договора 0305

VIN объекта страхования 0W0JC6NU8MH213100

Наименование страховой компании Страховое публичное акционерное общество "Ингосстрах"

Номер полиса КАСКО 14314

Срок действия полиса с 16/07/2022

Срок действия полиса по 15/07/2023

Страховая сумма 1 241 414.00

Страховая премия 14 143.00

Порядок оплаты Единовременно

Прикрепите документы

Поля недоступны для редактирования, некорректно указанные данные будут исправлены банком после проверки документов.

Отправить запрос

Обновленный запрос переводится в статус «На согласование»:

Входящие

Все входящие Новости Акции и спецпредложения Уведомления

Новое заявление от 18 июля 2022

Заявление на пролонгацию КАСКО

Номер запроса 93470 Статус обработки На согласование

Подробнее

Входящие

Все входящие Новости Акции и спр

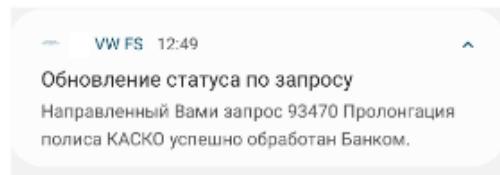
18 июля 2022

Заявление на пролонгацию КАСКО

Номер запроса 93470 Статус обработки На согласование

Подробнее

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

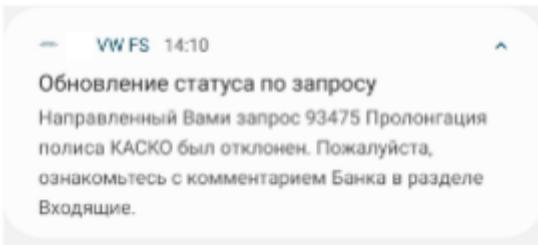


На карточке такого запроса в разделе «Входящие» и «Поддержка» отображается обновленный статус, а также по кнопке «Подробнее» доступны детали обработки запроса и возможно скачать для просмотра прикрепленные к запросу документы:

Left Screenshot (Create new request screen):

Right Screenshot (Incoming section):

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



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

Left Screenshot (Create new request screen):

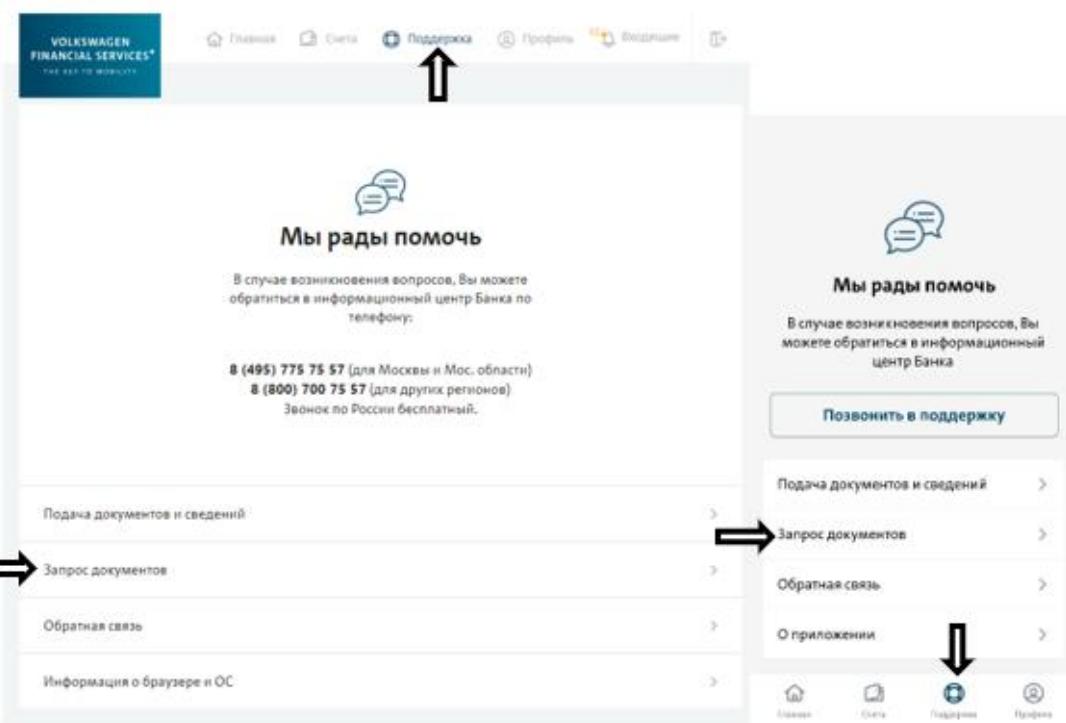
Right Screenshot (Incoming section):

4.2. Запрос документов

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

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

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



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

Выбор документа в ЛК/МП:

The first screenshot shows the main navigation bar with links to Главная (Home), Счета (Accounts), Поддержка (Support), Профиль (Profile), and Входящие (Incoming). Below it, a 'Поддержка' (Support) section is shown with a 'Запрос документов' (Document Request) button.

The second screenshot shows a modal window titled 'Запрос документов' (Document Request) with a dropdown menu for 'Тип документа' (Document Type). It lists several options: Справка о выплаченных платежах (Statement of paid payments), Справка о наличии кредита (Statement of credit availability), Справка об остатке задолженности (Statement of outstanding debt), Справка о полном погашении (Statement of full repayment), and График с учетом платежей (Schedule with payment account).

The third screenshot shows another view of the 'Запрос документов' (Document Request) page. It has a dropdown for 'Тип документа' (Document Type) and a list of available documents. The list includes: Справка о выплаченных платежах (Statement of paid payments), Справка о наличии кредита (Statement of credit availability), Справка об остатке задолженности (Statement of outstanding debt), Справка о полном погашении (Statement of full repayment), and График с учетом платежей (Schedule with payment account). A 'Продолжить' (Continue) button is at the bottom.

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

This screenshot shows a modal window titled 'Запрос документов' (Document Request) with a dropdown for 'Тип документа' (Document Type) set to 'Справка о наличии кредита' (Statement of credit availability). It lists two contracts:

- Skoda Rapid от 31 марта 2022 2941941
- Skoda Rapid от 04 апреля 2022 1292941

Below the contracts, a note states: 'Запрос будет обработан в течении 1 рабочего дня. Все документы будут доступны в разделе Входящие.' (The request will be processed within 1 working day. All documents will be available in the Incoming section.)

At the bottom right of the modal is a 'Отправить' (Send) button.

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

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

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

The screenshot shows two side-by-side forms. The left form is titled 'Запрос документов' (Request documents) and has a sub-section 'Тип документа' (Document type) set to 'Справка об остатке задолженности' (Debt balance certificate). It includes a field 'Остаток задолженности на' (Debt balance at) with a tooltip '(i)' and a dropdown menu. Below this are two entries: 'VW Tiguan от 16 мая 2020 2941941' and 'Skoda Rapid от 04 апреля 2022 1292941'. The right form is also titled 'Запрос документов' and has a similar structure. Both forms have a button 'Отправить' (Send) at the bottom.

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

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

Запрос документов

Тип документа
Справка об остатке задолженности

Остаток задолженности на
Выберите дату

VW Tiguan от 16 мая 2020 года
5447544

Leon от 1 марта 2013 года
1754544

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

Внимание

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

Закрыть

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

Для выбора доступен следующий период:

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

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

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

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

Запрос документов

Тип документа
Справка о полном погашении

Остаток задолженности на
31 марта 2022

Skoda Rapid от 31 марта 2022
2941941

Skoda Rapid от 04 апреля 2022
1292941

Запрос будет обработан в течение 1 рабочего дня. Все документы будут доступны в разделе Входящие

Отправить запрос

Отправить

После отправки запроса отображается информационное окно в ЛК/МП:

После отправки запроса система автоматически формирует запрашиваемый документ.

Статус обработки запроса можно отслеживать в разделе «Входящие».

Раздел «Входящие» в ЛК/МП:

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

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

Форма в ЛК/МП:

The screenshot shows a user interface for document management. At the top, there's a header with arrows for navigation and the text 'Входящие' (Incoming). Below the header, a title reads 'Запрос на получение справки о полном погашении по кредиту 282828'. The main area contains several data fields in two columns:

Дата и время запроса 5 октября 2020, 16:07	Договор от 19 марта 2020: 282828
Номер запроса 21	Дата и время выполнения 5 октября 2020, 16:10
Статус обработки Обработан	

Below these fields is a blue button labeled 'Открыть документ' (Open document). To the right of the main data area is a sidebar with more details:

Запрос на получение справки об остатке задолженности по кредиту 2941941
Дата и время запроса 04 июля 2022, 12:45
Договор от 31 марта 2022 2941941
Номер запроса 154247
Остаток задолженности на 31 марта 2022
Статус обработки Принят в работу

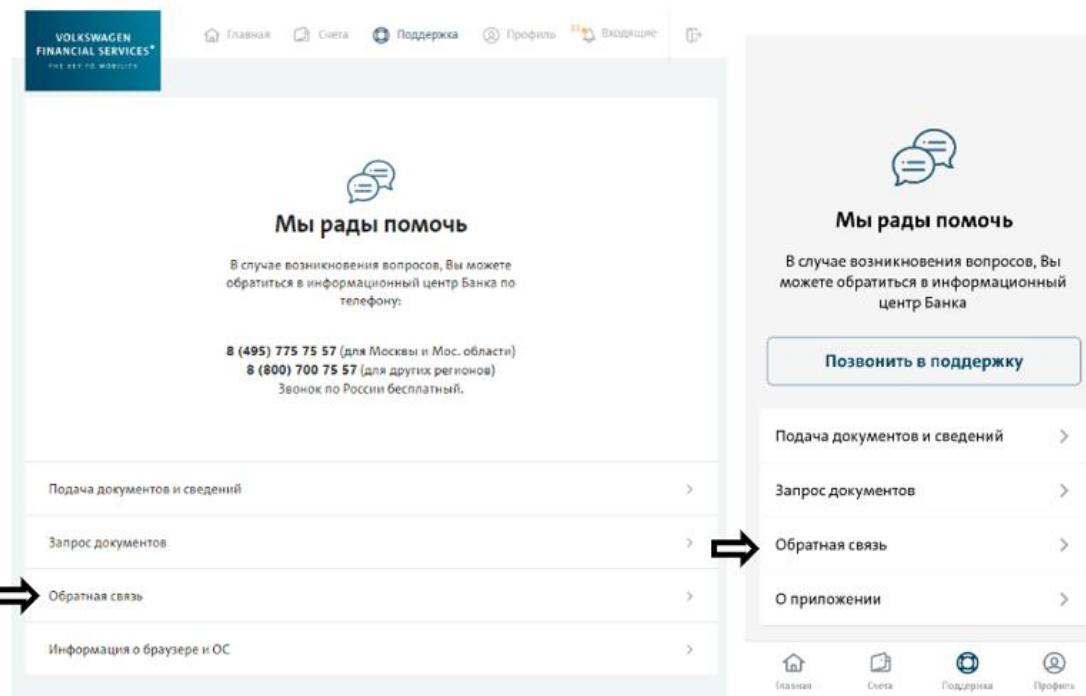
At the bottom of the sidebar, there's a message 'Документ недоступен' (Document is unavailable).

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

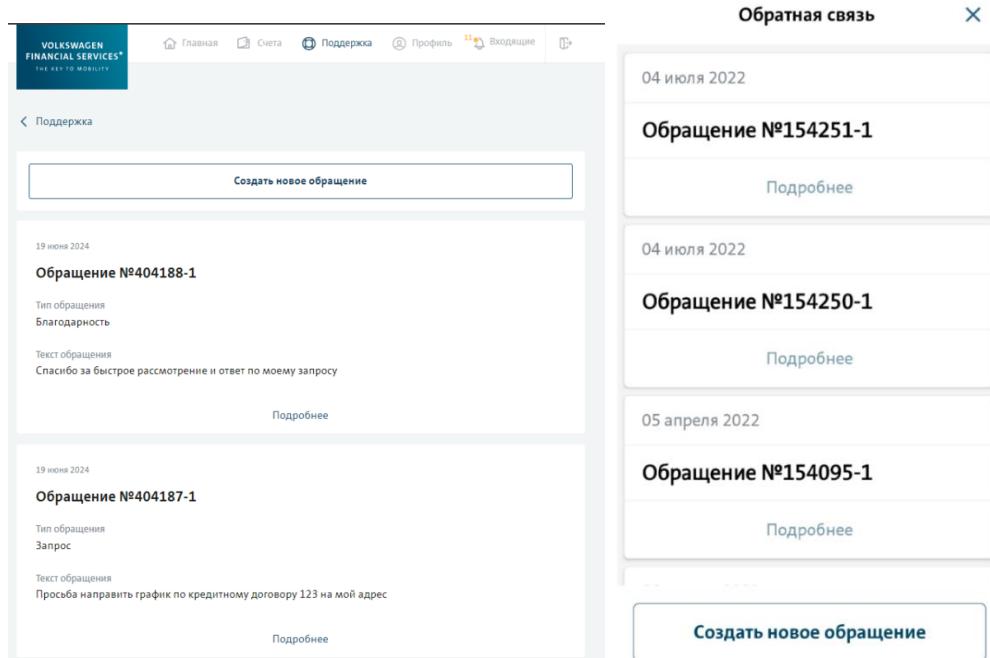
4.3. Обратная связь (обращения)

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

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



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



4.3.1. Заполнение формы обращения

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

The screenshot displays two forms side-by-side on the Volkswagen Financial Services website.

Left Form: Написать в Банк

- Тип обращения***: A dropdown menu with the placeholder "Выберите тип обращения".
- Текст обращения***: A text area with the placeholder "Пожалуйста, опишите подробно суть Вашего обращения — это поможет быстрее решить проблему и предоставить необходимую информацию". Below it is a note: "Текст обращения должен быть не менее 50 и не более 1000 символов".
- Прикрепите документы**: A button to attach files. Below it is a note: "Дополнительно Вы можете прикрепить необходимые документы. Допустимые форматы файлов: txt, jpeg, gif, docx, doc, pdf. Максимальный разрешенный размер файла: 5 МБ. Максимальное количество файлов: 6 шт. Максимальный допустимый размер всех файлов: 6 МБ".
- Предпочитаемый способ ответа**: Radio buttons for "Выслать по электронной почте" (selected) and "Направить почтовой корреспонденцией".
- Адрес электронной почты***: Input field with the value "test@test.ru".
- Почтовый адрес**: A text area with the placeholder "Введите почтовый адрес".
- Мобильный телефон***: Input field with the value "+7(900) 012-34-56".
- Я согласен на предоставление информации посредством электронной почты, телефонных обращений, sms-сообщений, направления почтовой корреспонденции, отправки через личный кабинет***: A checkbox with the note: "Поля, отмеченные звездочкой, обязательны к заполнению".
- Отправить**: A blue "Send" button.

Right Form: Обратная связь

- Тип обращения***: A dropdown menu with the placeholder "Выберите тип обращения".
- Текст обращения***: A text area with the placeholder "Введите текст обращения".
- Прикрепите документы**: A button to attach files. Below it is a note: "Дополнительно Вы можете прикрепить необходимые документы. Допустимые форматы файлов: txt, jpeg, rtf, doc, docx, pdf. Максимально допустимый размер файла: 5 МБ. Максимальный общий размер файлов: 6 МБ. Максимальное количество файлов: 6 шт. Максимальное допустимое количество всех файлов: 6 МБ".
- Предпочитаемый способ ответа**: Radio buttons for "Выслать по электронной почте" (selected) and "Направить почтовой корреспонденцией".
- Адрес электронной почты***: Input field with the value "test@test.ru".
- Почтовый адрес**: A text area with the placeholder "Введите почтовый адрес".
- Мобильный телефон***: Input field with the value "+7(900) 012-34-56".
- Я согласен на предоставление информации посредством электронной почты, телефонных обращений, sms-сообщений, направления почтовой корреспонденции, отправки через личный кабинет***: A checkbox with the note: "Поля, отмеченные звездочкой, обязательны к заполнению".
- Отправить запрос**: A blue "Send request" button.

- Поле «Тип обращения» обязательное для заполнения и должно быть выбрано Пользователем из выпадающего списка в ЛК/МП:

< Поддержка

Написать в Банк

Данная форма предназначена для обращений в Банк по вопросам, связанным с обслуживанием кредитного договора. По техническим вопросам работы личного кабинета необходимо обращаться по телефонам информационного центра Банка: 8 (800) 700 75 57 (для регионов) 8 (495) 775 75 57 (для Москвы и Московской области).

Выберите тип обращения

- Претензия
- Предложение
- Запрос
- Благодарность

Пожалуйста, опишите подробно суть вашего обращения — это поможет быстрее решить

- Поле «Текст обращения» обязательное, должно быть заполнено Пользователем, поле имеет ограничение не менее 50 и не более 1000 символов. В МП для ввода текста обращения открывается отдельное окно. После корректного заполнения текста обращения, для сохранения введенных значений необходимо нажать «Сохранить». Если Пользователь вводит менее 50 символов - в ЛК поле подсвечивается красным, в МП кнопка сохранения текста недоступна для нажатия:

< Текст обращения >

Текст обращения

Пожалуйста, опишите подробно суть Вашего обращения — это поможет быстрее решить проблему и предоставить необходимую информацию.

Текст обращения*

Заполнено недостаточно текста..

Текст обращения должен быть не менее 50 и не более 1000 символов

Сохранить

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

Прикрепите документы

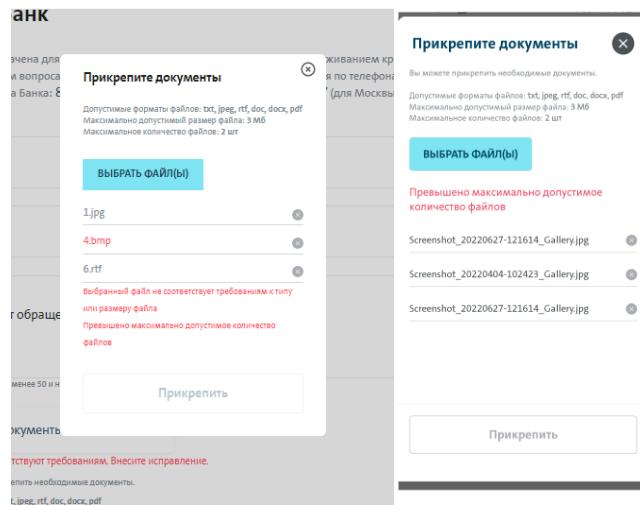
Вы можете прикрепить необходимые документы.

Допустимые форматы файлов: txt, jpeg, rtf, doc, docx, pdf
Максимально допустимый размер файла: 5 Мб
Максимально допустимый размер каждого файла: 1 Мб
Максимальное количество файлов: 6 шт

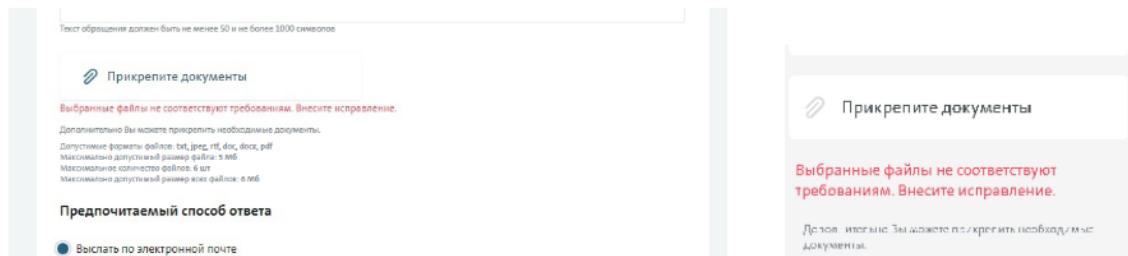
ВЫБРАТЬ ФАЙЛ(Ы)

Прикрепите

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

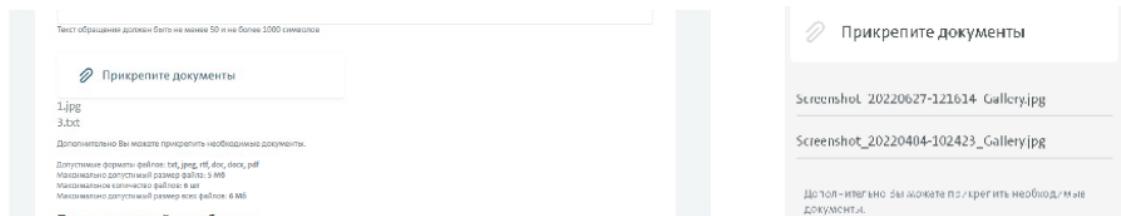


Если Пользователь закроет форму прикрепления файлов без корректировки, на основной форме обращения будет отображаться ошибка в ЛК/МП:



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

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



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

<p>Предпочитаемый способ ответа</p> <p><input checked="" type="radio"/> Выслать по электронной почте <input type="radio"/> Направить почтовой корреспонденцией</p> <p><small>Адреса почтовых отделений</small></p>	<p>Предпочитаемый способ ответа</p> <p><input checked="" type="radio"/> Выслать по электронной почте <input type="radio"/> Направить почтовой корреспонденцией</p>
---	---

Если выбран способ "Направить почтовой корреспонденцией", поле "Почтовый адрес" отмечается "звездочкой" и становится обязательным для заполнения.

- При создании обращения в полях «Адрес электронной почты» и «Мобильный телефон» по умолчанию отображены значения основных действующих контактов, указанных в системе Банка. Данные поля обязательны для заполнения.

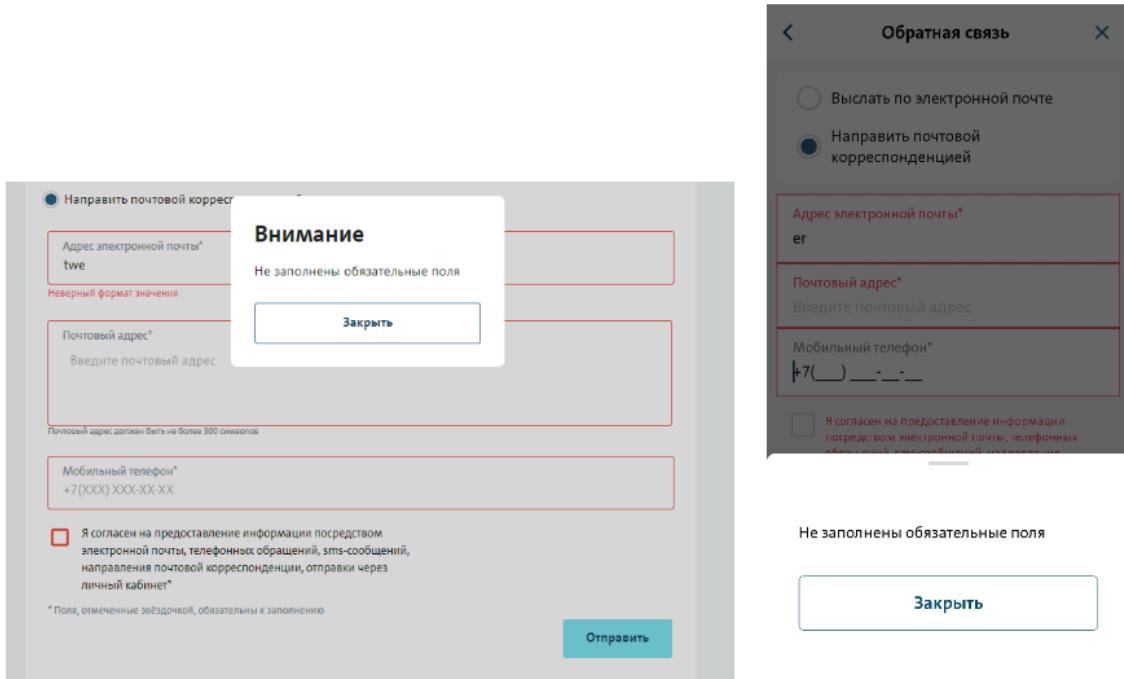
Значения можно изменить, но они будут применены только для передачи в Банк с текущим обращением, замены действующих в системе Банка контактов на указанные в обращении не произойдет.

Изменить контактные данные (мобильный, домашний и рабочий телефоны, адрес электронной почты) возможно в разделе «Поддержка»/«Подача документов и сведений», выбрав группу «Контактные данные».

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

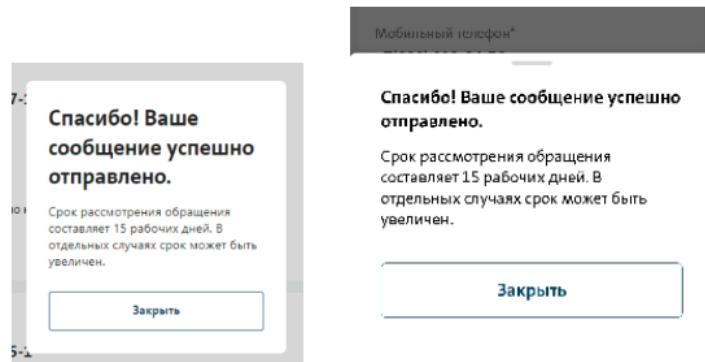
4.3.2. Отправка обращения

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



Обращение не отправляется в Банк, пока успешно не пройдены проверки обязательности и форматов полей и документов.

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



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

The screenshot shows the Volkswagen Financial Services website interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Главная' (Home), 'Счета' (Accounts), 'Поддержка' (Support), 'Профиль' (Profile) with a notification count of 11, and 'Входящие' (Inbox). Below the navigation is a logo for 'VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES' with the tagline 'THE KEY TO MOBILITY'. The main content area has a header 'Обратная связь' (Feedback) and displays a ticket titled 'Обращение №404188-1'. The ticket details are as follows:

- Дата и время обращения: 19 июня 2024, 16:46
- Тип обращения: Благодарность
- Текст обращения: Спасибо за быстрое рассмотрение и ответ по моему запросу
- Адрес электронной почты: test@test.ru
- Почтовый адрес: (empty)
- Мобильный телефон: +7(900) 012-34-56
- Способ предоставления ответа: Выслать по электронной почте
- Прикрепленные документы:
 - 1.jpg (скачать)
 - document2.pdf (скачать)

The screenshot shows a feedback page with a header 'Обратная связь' (Feedback). It displays a ticket titled 'Обращение №404188-1' with the following details:

- Дата и время обращения: 19 июня 2024
- Тип обращения: Благодарность
- Текст обращения: Спасибо за быстрое рассмотрение и ответ по моему запросу
- Адрес электронной почты: test@test.ru
- Почтовый адрес: (empty)
- Мобильный телефон: 79000123456
- Способ предоставления ответа: Выслать по электронной почте
- Прикрепленные документы:
 - 1.jpg (скачать)
 - document2.pdf (скачать)

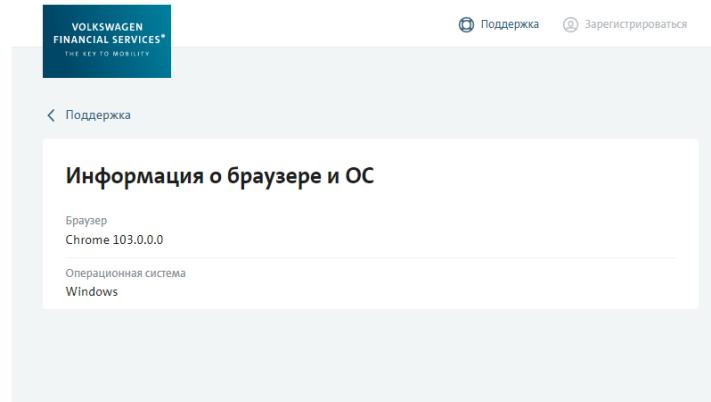
On the left side, there's a sidebar with a title 'Обратная связь' and a list of previous interactions:

- 04 июля 2022 (arrow icon)
- Обращение №154251-1 (link)
- 04 июля 2022 (arrow icon)
- Обращение №154250-1 (link)

4.4. Информация о приложении

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

Просмотр информации в ЛК до входа по логину:



Просмотр информации в ЛК после входа по логину:

The screenshot shows the 'Support' section of the account. It includes a message icon and the text 'Мы рады помочь'. Below it, there's a note: 'В случае возникновения вопросов, Вы можете обратиться в информационный центр Банка по телефону:' followed by two phone numbers. A large blue arrow points from the left towards the 'Information about the browser and OS' section.

Information about the browser and OS:

- Браузер Chrome 103.0.0.0
- Операционная система Windows

Просмотр информации в МП до входа по логину:

The screenshot shows the 'Support' and 'Application' sections of the mobile app. The 'Support' section features a message icon and the text 'Мы рады помочь'. It includes a note: 'В случае возникновения вопросов, Вы можете обратиться в информационный центр Банка' and a 'Call support' button. A large blue arrow points from the left towards the 'Application' section.

Application information:

- Версия приложения 305
- Версия ОС Android 10
- Модель устройства Samsung

Просмотр информации в МП после входа по логину:

Скриншоты мобильного приложения:

- Главная**: Главный экран с информацией о договоре (Номер договора 4444444, Следующий платеж 25 апреля 29 533.73 ₽), кнопкой "Внести платеж" и меню "Дилер".
- Мы рады помочь**: Секция для поддержки клиентов с кнопкой "Позвонить в поддержку".
- О приложении**: Информация о версии приложения (305), версии ОС (Android 10) и устройстве (Samsung).

5. Раздел «Профиль» (настройки)

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

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

Форма в ЛК/МП:

ФИО, номер мобильного телефона, email (адрес электронной почты) Пользователя недоступны для редактирования в данном разделе. Корректировка указанных данных доступна через раздел «Поддержка», пункт меню «Подача документов и сведений». Номер телефона и email по умолчанию замаскированы, при нажатии на "глазик" значения могут быть открыты и скрыты для просмотра.

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

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

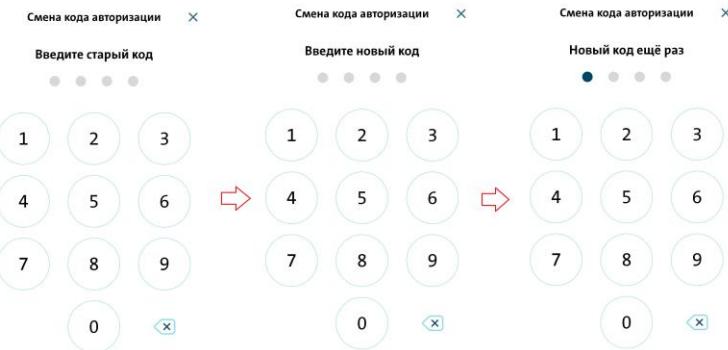
Требования к логину и паролю такие же, как при их создании при регистрации учетной записи:

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

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

В мобильных приложениях Пользователю так же доступно управление следующими настройками:

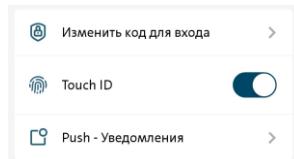
"Изменить код для входа" - Позволяет поменять короткий код входа в мобильное приложение, для этого Пользователь должен ввести действующий короткий код входа в приложение, затем дважды ввести новый код.



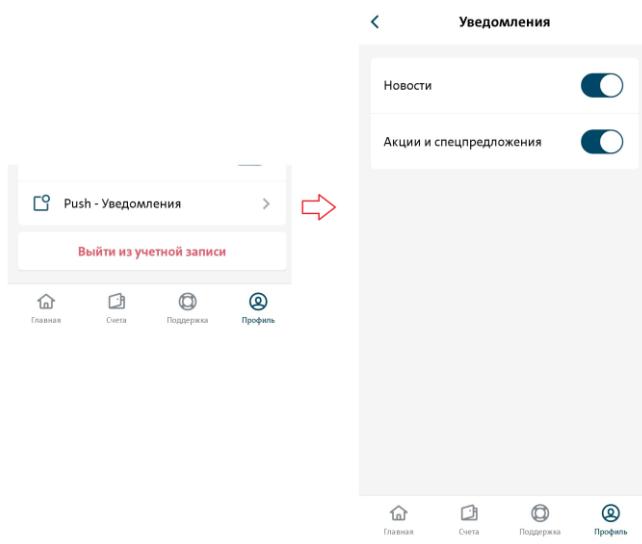
"Touch ID"/ "Face ID" - отображается, если на устройстве есть сохраненные сканы отпечатка пальца/лица, и позволяет включить или отключить вход в приложение по скану отпечатка пальца/лица (Touch ID/ Face ID).

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

"Touch ID" в МП:



"Push - Уведомления" в МП:



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

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

При нажатии "Продолжить" выполняется открытие формы создания обращения.



Для удаления учетной записи просьба заполнить форму обратной связи в разделе «Поддержка», указав в поле «Текст обращения» на необходимость такого удаления.

После получения данного обращения, Банк деактивирует Вашу учетную запись в течение 30 календарных дней.

Обращаем внимание, что Банк вправе продолжить обработку Ваших персональных данных при наличии оснований, указанных в п. 2 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», так как обработка персональных данных необходима для выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на Банк функций, полномочий и обязанностей.

Продолжить

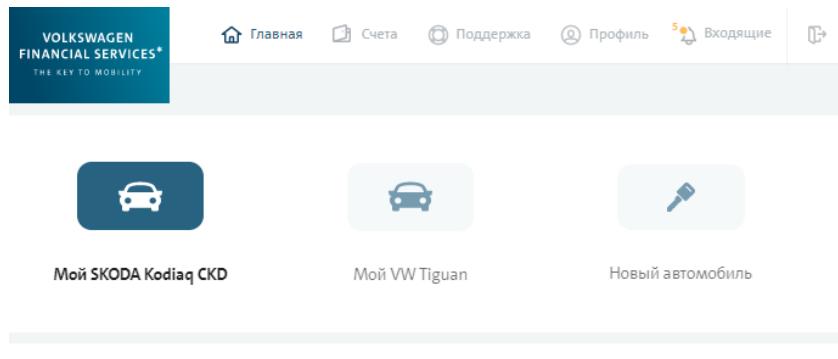
Отменить

6. Раздел «Входящие» (новостная лента)

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

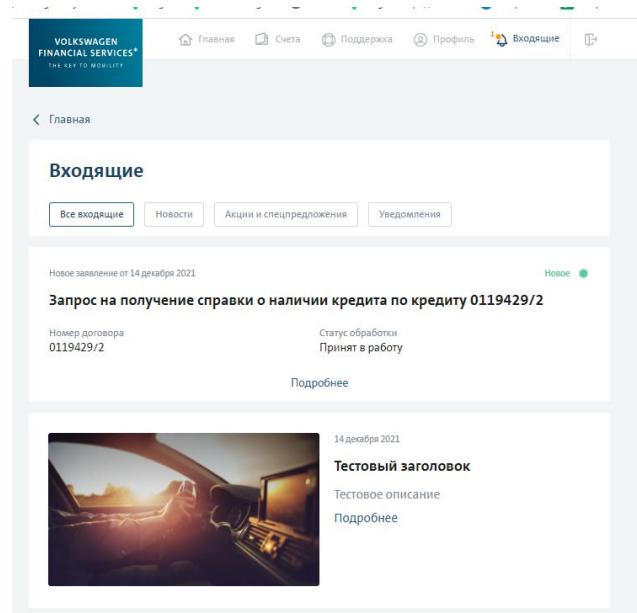
Раздел доступен для всех зарегистрированных Пользователей, вне зависимости от статуса договора

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



В разделе "Входящие" находятся подразделы:

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



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

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

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

Запрос на получение справки о наличии кредита по кредиту 0119429/2

Дата и время запроса
14 декабря 2021, 17:33

Номер запроса
10090

Статус обработки
Принят в работу

Документ недоступен

Заявление на изменение порядка досрочного погашения

По договору 4130130/6 от 26.09.2020 прошу запретить списание денежных средств со счета для целей досрочного возврата кредита

Дата и время запроса
0119429/2

Статус обработки
Выполнено

Входящие

Тип запроса
Пролонгация Каско

Дата и время запроса
18/07/2022 12:00

Номер запроса
93470

Статус обработки
Новый запрос

Для просмотра деталей запроса
перейдите в раздел "Поддержка"

Перейти в Поддержку

Пролонгация полиса КАСКО

Дата и время запроса
18 июня 2022, 12:00

Номер запроса
93470

Дата и время выполнения
—

Статус обработки
Новый запрос

Для просмотра деталей запроса
перейдите в раздел "Поддержка"

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