

**POS ONLINE**

## Оглавление

М.Видео .....	3
Путь Клиента – Вход.....	4
Путь Клиента – Выбор товара.....	6
 Путь Клиента – Оформление заказа.....	8
Путь Клиента – Заполнение анкеты (МПК) .....	10
Путь Клиента – Заполнение анкеты (Web) .....	13
 СМС подписание договора .....	16
 Подписание договора на бумаге .....	19
 Возврат товара .....	22

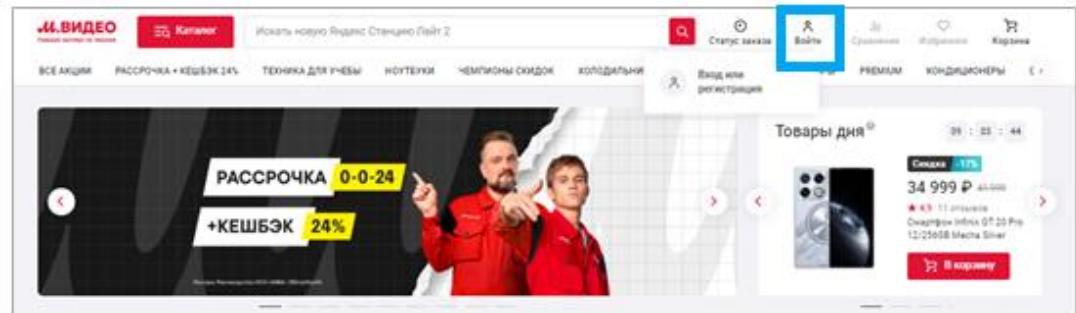
## М.Видео

М.Видео – интернет-магазин цифровой и бытовой техники/электроники. Это отличная возможность для Клиента приобрести понравившийся товар в кредит/рассрочку, не выходя из дома.

The screenshot shows the M.Video website homepage. At the top, there's a navigation bar with links for Saratov, Магазины (Stores), М.Мастер (M.Master), Catalog, and a search bar. To the right of the search bar are icons for user profile (Julia), comparison, favorite items, and a shopping cart (0). The main banner features two men in red jackets pointing towards the camera, advertising 'РАССРОЧКА 0-0-24' and '+КЕШБЭК 24%'. Below the banner are several promotional boxes: 'Настройте свои скидки для выгодных покупок', 'Получайте бонусы за покупки', 'Закажи и забери заказ через 15 минут', 'Экспресс-доставка от 2 часов', and 'Работа в М.Видео'. On the right side, there's a 'Товары дня' (Products of the day) section featuring an Infiniti GT 20 Pro smartphone with a 12/256GB Mecha Silver model, priced at 34,999 ₽ (discount -17%). A 'В корзину' (Add to cart) button is visible next to the product image. The bottom right corner shows a small gear icon with the number '3'.

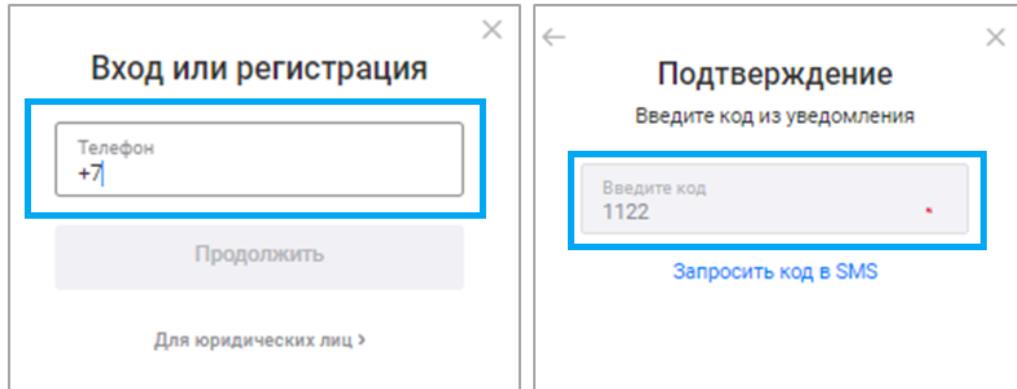
## Путь Клиента – Вход

Для оформления заказа Клиенту необходимо в верхней шапке профиля выбрать «Войти».



Для регистрации Клиент вводит свой номер мобильного телефона и нажимает «Продолжить».

Клиенту в смс-сообщении будет направлен код подтверждения.



**После корректного ввода кода подтверждения, откроется окно «Завершение регистрации».**

Клиент указывает:

- E-mail;
- Имя;
- Фамилия.

Выражая свое согласие на получение рекламных сообщений на обработку персональных данных, оставляет отметку в соответствующем чекбоксе.

Далее, нажимает «Завершить».

Завершение регистрации

E-mail \*  
test@mail.ru

Имя \*  
Илья

Фамилия  
Владимирович

Даю согласие на получение [рекламных сообщений](#) и на обработку персональных данных

**Завершить**

Нажмите «закончить», если соглашаетесь с [Правилами программы лояльности](#) и даёте согласие на обработку персональных данных

**Если Клиент уже ранее проходил регистрацию, для входа вводит свой номер мобильного телефона и нажимает «Продолжить».**

Клиенту в смс-сообщении будет направлен код подтверждения.

**После корректного ввода Клиентом кода подтверждения, будет осуществлен вход.**

Вход или регистрация

Телефон  
+7

Продолжить

Для юридических лиц >

Подтверждение

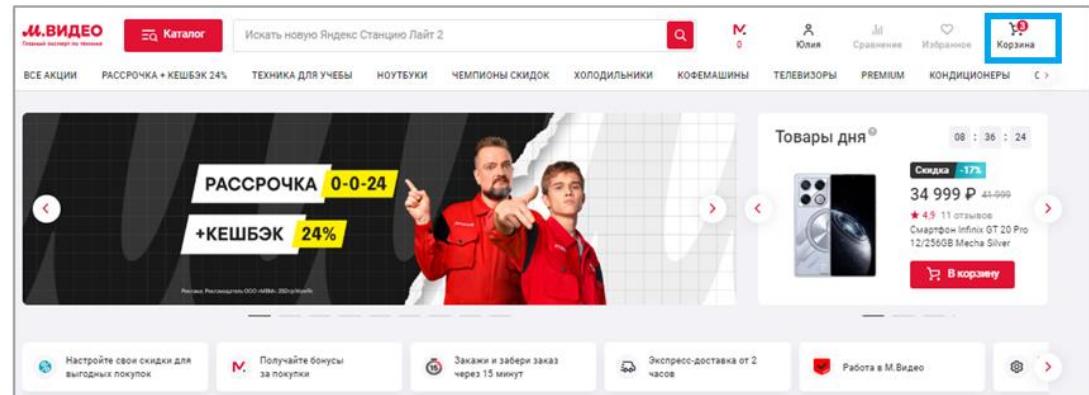
Введите код из уведомления

Введите код  
1122

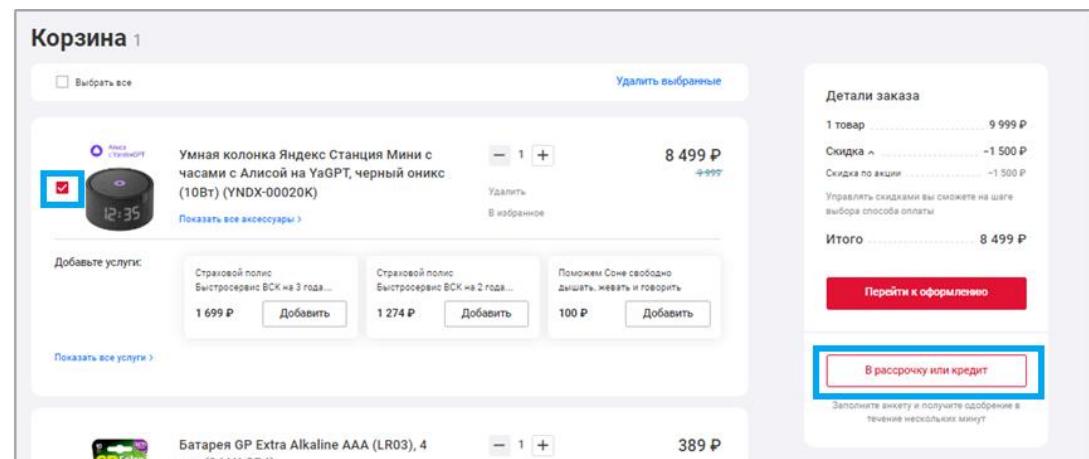
Запросить код в SMS

## Путь Клиента – Выбор товара

После выбора товара, Клиент переходит в раздел «Корзина».



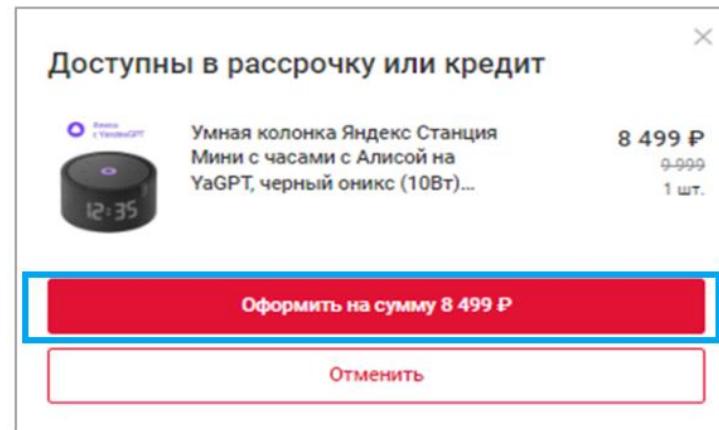
Проставляет отметку в соответствующем чекбоксе, рядом с выбранным товаром и нажимает «В рассрочку или кредит».



Откроется информационное окно с параметрами товара.

Для продолжения оформления заказа, Клиент нажимает «**Оформить на сумму 8499 ₽**».

Для отмены нажимает «**Отменить**».



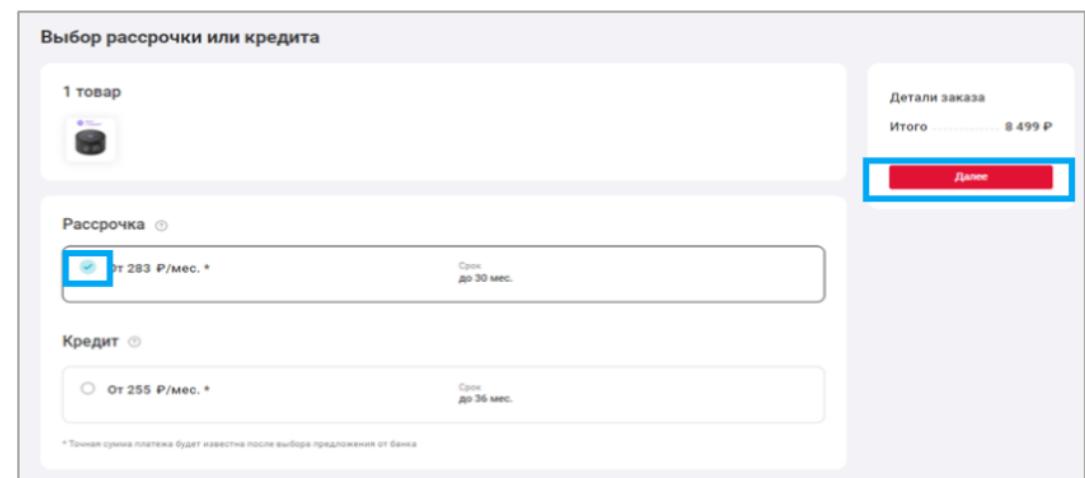
+ В открывшемся окне Клиент выбирает кредитный продукт:

- Рассрочка;
- Кредит.

**Обращаем внимание**, на данном этапе для Клиента будут представлены доступные параметры по кредиту/рассрочке:

- Ежемесячный платеж (ЕП);
- Срок кредита.

Напротив выбранного продукта Клиент проставляет отметку в соответствующем чекбоксе и нажимает «**Далее**».



## Путь Клиента – Оформление заказа

Откроется этап «**Оформление заказа. Шаг 1 из 2**».

Клиент выбирает способ получения товара:

- Самовывоз;
- Доставка.

**Обращаем внимание**, в зависимости от способа получения товара, на этапе «**Ответы банков**» будет представлен доступный перечень банков.

Оформление заказа. Шаг 1 из 2

Способ получения

Саратов >

Самовывоз  Доставка

Сегодня и позже = 0 ₽

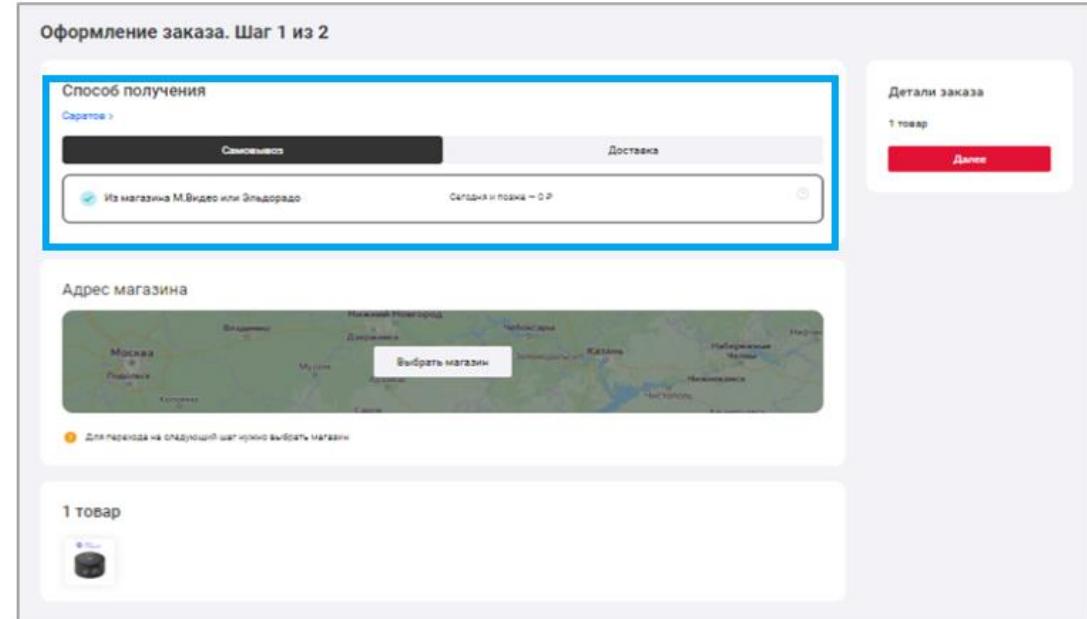
Детали заказа  
1 товар Далее

Адрес магазина

Выбрать магазин

Для перехода на следующий шаг нужно выбрать магазин

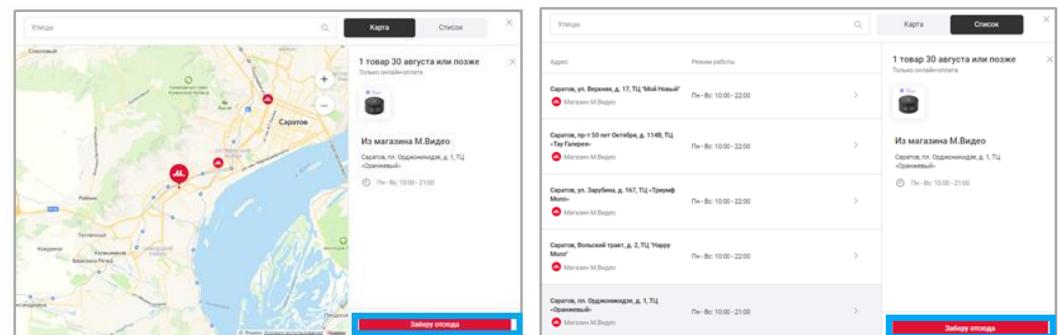
1 товар



При нажатии на «**Самовывоз**», для Клиента будет доступен выбор магазинов:

- На карте города;
- Через представленный список.

Выбрав магазин, Клиент нажимает «**Заберу отсюда**».



При нажатии на «Доставка», Клиенту необходимо указать адрес доставки:

- Улица/дом;
- Квартира/офис;
- Подъезд;
- Этаж.

При необходимости, Клиент заполняет поле «Комментарий» и нажимает «Далее».

Оформление заказа. Шаг 1 из 2

Способ получения  
Саратов >

Самовывоз      Доставка

Курьером М. Видео      Стандартная с 31 августа и позже - от 349 ₽

Адрес доставки

Улица, дом \*

Квартира/офис      Подъезд      Этаж

Комментарий (например, наличие лифта)

Для перехода на следующий шаг нужно выбрать адрес доставки

Далее

1 товар

Откроется этап «Оформление заказа. Шаг 2 из 2».

В данном окне Клиент сверяет:

- Выбранный способ получения товара (с указанием ближайшей возможной датой);
- Способ оплаты (рассрочка/кредит);
- Персональные данные получателя/покупателя.

При наличии, Клиент водит промокоды.

**Обращаем внимание,** при предоставлении бонусных рублей, сумма будет отображена в разделе «Применение скидок» - в поле «Бонусные рубли».

Нажимает «Далее».

Оформление заказа. Шаг 2 из 2

Самовывоз из магазина М.Видео

г. Саратов, пл. Орджоникидзе, д. 1, ТЦ «Магнитный»  
1 товар 30 августа или позже

Далее

Способ оплаты

Кредит

Заполните онлайн заявку – это займет 2-3 минуты

Копилка

1 товар - 8 999 ₽  
Скидка - +1 500 ₽  
Итого - 8 499 ₽

Подарки за покупку

Кэшбэк + 2 040 ₽

Покупатель и получатель

Имя и фамилия - Юлия Юсова  
Телефон - +7 (947) 213-65-65

Получить звонок клиентом, что оформил кредит или рассрочку  
Также для получения понадобится паспорт - не забудьте взять его с собой

Применение скидок

Промокод  
Нельзя применять на этот заказ

Бонусные рубли  
У вас пока нет бонусных рублей

## Путь Клиента – Заполнение анкеты (МПК)

После нажатия «Далее», откроется шаг «Калькулятор». На этом этапе Клиент выбирает условия по рассрочке:

- Срок кредита;
- Предварительный ЕП;
- Переплата в месяц.

Далее, Клиент заполняет короткую анкету:

- Номер мобильного телефона (система подтянет автоматически);
- Серия и номер паспорта;
- Ежемесячный доход.

Нажимает «Отправить».

На номер телефона Клиента будет направлено смс-сообщение с кодом и ссылкой согласия на обработку персональных данных и передачи информации в бюро кредитных историй.

В открывшейся форме Клиент вводит код из смс.

**При корректном вводе,** Клиент будет автоматически перенаправлен на следующий этап.

The screenshot shows a mobile application interface for calculating installment purchases. At the top, it says 'Покупка в рассрочку' and 'Корзина: 20 000 ₽'. Below this are three payment plan options:

- «Кредит 10%»: 6 мес. - 3 434 ₽ (без переплаты)
- «Кредит 10%»: 10 мес. - 2 549 ₽ (без переплаты)
- 12 мес. - 1 875 ₽ (без переплаты)

Below the plans is a section titled 'Заполните анкету' containing fields for phone number, passport series and number, and monthly income. A large red button at the bottom is labeled 'ОТПРАВИТЬ' (Send). A small note below the button states: 'После нажатия на кнопку "Отправить" вы получите СМС с условиями обработки персональных данных и передачи информации в бюро кредитных историй.' At the very bottom are social media sharing icons.

The screenshot shows a simple form for entering a code. It has a placeholder 'Введите код, отправленный на номер' followed by a phone number '(922) 2 2' and a checkmark. Below this is a large input field with a blue border. At the bottom, there is a note: 'Вводя СМС-код, вы соглашаетесь с условиями обработки персональных данных, указанными по ссылке из СМС'.

В блоке «**Паспортные данные**» Клиент указывает:

- ФИО;
- Дату рождения;
- Электронную почту;
- Дату выдачи паспорта.

Нажимает «Продолжить».

**Важно!** Если Клиент является базовым, то после заполнения короткой анкеты, заявка сразу будет направлена на рассмотрение в банки.

Заявка: шаг 1/3

Измените вероятность одобрения заявки, если больше полей залога, или дополните, если выше вероятность одобрения кредита.

Фамилия Имя Отчество:  
Иванов Сергей Петрович

Дата рождения:  
10.10.2000

Электронная почта:  
test@test.ru

Дата выдачи паспорта:  
10.10.2020

**Продолжить**

На следующем шаге Клиент, вводит:

- Код подразделения;
- Кем выдан;
- Место рождения;
- Адрес регистрации (выбрать из додаты);
- Дату регистрации.

Если адрес фактического проживания не совпадает с адресом регистрации, Клиент активирует чекбокс «**Адрес совпадает с фактическим**» и прописывает корректный адрес.

Нажимает «Продолжить».

Заявка: шаг 2/3

Осталось совсем немного!  
Заполните поля на этой странице и заявка отправится в банки.

Получены одобрения:

Код подразделения:  
772-050

Кем выдан:  
ГУ МВД России по г. Москве

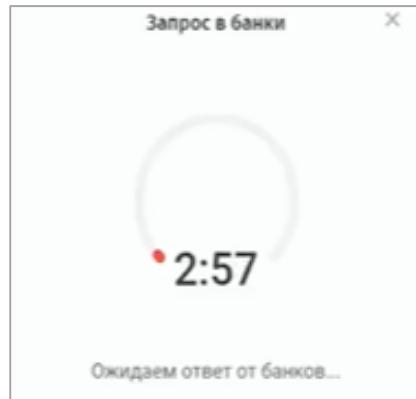
Место рождения:  
Москва

Адрес регистрации:  
г. Москва, ул. Реутовская, д. 54 стр. 2, кв. 23

Адрес совпадает с фактическим

**Продолжить**

Далее, заявка будет направлена на рассмотрение в банки.



## Путь Клиента – Заполнение анкеты (Web)

После нажатия «Далее», откроется шаг «Калькулятор». На этом этапе Клиент выбирает условия по рассрочке:

- Срок кредита;
- Предварительный ЕП;
- Переплата в месяц.

Далее, Клиент заполняет короткую анкету:

- Номер мобильного телефона (система подтянет автоматически);
- Серия и номер паспорта;
- Ежемесячный доход.

Нажимает «Отправить».

На номер телефона Клиента будет направлено смс-сообщение с кодом и ссылкой согласия на обработку персональных данных и передачи информации в бюро кредитных историй.

В открывшейся форме Клиент вводит код из смс.

**При корректном вводе,** Клиент будет автоматически перенаправлен на следующий этап.

Покупка в рассрочку

Заказ: ORD3363528520 Корзина: 29 900 ₽

Срок Платеж  
Переплата в мес

3 мес	5 004 ₽ без переплаты	6 мес	3 004 ₽ без переплаты	10 мес	3 130 ₽ без переплаты	12 мес	2 640 ₽ без переплаты
-------	--------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------	--------	--------------------------

Выбрать другой срок

Заполните анкету

Номер телефона

Укажите серию и номер паспорта

Ежемесячный доход

ОТПРАВИТЬ

После нажатия на кнопку отправки вы получите СМС с ссылкой для подтверждения обработки персональных данных и передачи информации в бюро кредитных историй.

Система обработки данных №  
Политика конфиденциальности

Подтверждение номера

На ваш номер: +7 (922) 21 22  
выслан СМС-код подтверждения

Отправить повторно через 30 с.

Изменить номер

**Если Клиент является не базовым, то после заполнения короткой анкеты, откроются дополнительные поля для заполнения.**

В блоке «Паспортные данные» Клиент указывает:

- ФИО;
- Дату рождения;
- Электронную почту;
- Дату выдачи паспорта.

Нажимает «К шагу 2/3».

**Важно! Если Клиент является базовым, то после заполнения короткой анкеты, заявка сразу будет направлена на рассмотрение в банки.**

**Паспортные данные**

Увеличите вероятность одобрения заявки  
Чем больше полей анкеты вы заполните, тем выше вероятность одобрения кредита

Фамилия Имя Отчество  
Иванов Сергей Петрович

Дата рождения  
10.10.2000

Электронная почта  
test@test.ru

Дата выдачи паспорта  
10.10.2020

Скоро здесь будут первые одобрения от банков

Выберите предложение или продолжите заполнение анкеты и получите еще больше ответов от банков

Эти банки рассматривают вашу заявку

R S A T  
B C D E  
F G H

**К ШАГУ 2/3**

В блоке «**Паспортные данные**» Клиент указывает:

- Код подразделения;
- Кем выдан;
- Место рождения;
- Адрес регистрации (выбрать из додаты);
- Дату регистрации.

Если адрес фактического проживания не совпадает с адресом регистрации, Клиент активирует чекбокс «Адрес совпадает с фактическим» и прописывает корректный адрес.

Нажимает «**К шагу 3\3**».

Паспортные данные

Осталось совсем немного!  
Заполните поля на этой странице и заявка отправится в банки

Код подразделения  
7 I

Кем выдан

Место рождения

Адрес регистрации

Адрес совпадает с фактическим

Первые одобрения от банков

Ваше заявление отправлено в банки, ожидаем ответы...

СМС подписание 📩  
Это подписание через смс-код, останется только получить товар.

Ренессанс Кредит

10 месяцев 3 736 ₽/мес

Подробнее >

Эти банки рассматривают вашу заявку

К ШАГУ 3/3

Далее, заявка будет направлена на рассмотрение в банки.

Ответы банков

М.ВИДЕО

Заказ: 1592323828 Корзина: 8 499 ₽

02:58

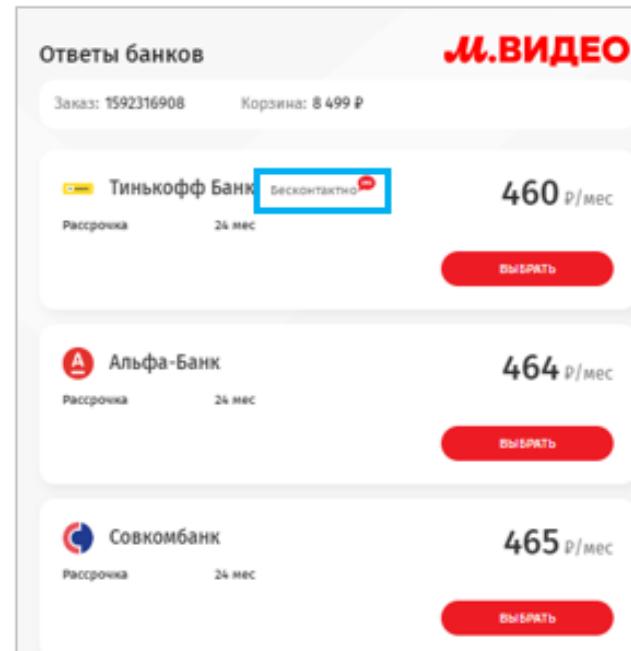
Среднее время ожидания - 40 сек.

ВАШИ ОДОБРЕНИЯ:

## СМС подписание договора

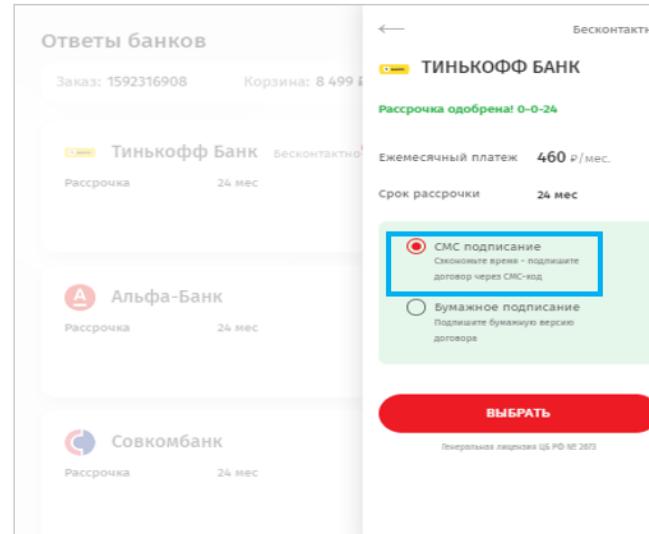
На этапе выбора банка, **если для Клиента доступно смс-подписание**. Система обозначит это статусом «Бесконтактно».

Клиент нажимает напротив банка «Выбрать».



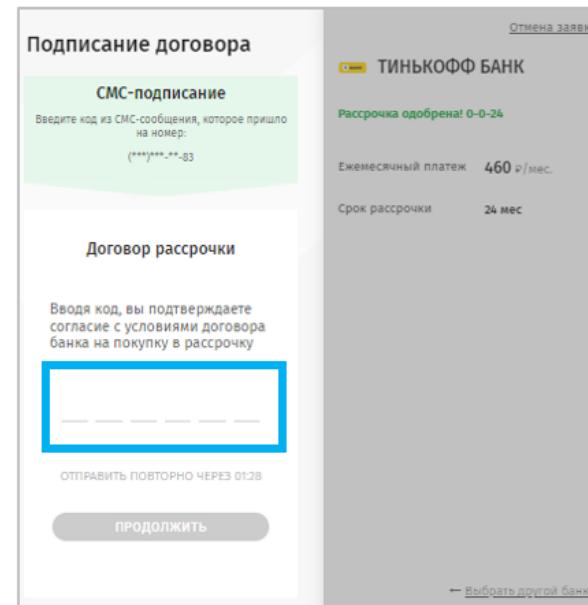
Далее, Клиенту будет предложено **выбрать вид подписания** (смс/бумажное). Клиент проставляет отметку в соответствующем чекбоксе.

После определения типа смс подписания, лиент нажимает «**Выбрать**».



На мобильный номер телефона Клиента будет направлено смс-сообщение с кодом подтверждения и ссылкой на договор.

Клиент вводит код из смс в открывшуюся форму и нажимает «**Продолжить**».



Система оповестит Клиента о завершении покупки в кредит.

Далее, Клиент ожидает сообщение от магазина о возможности получения заказа.

## СПАСИБО!

Поздравляем! Вы завершили покупку в кредит.



Ожидайте сообщение от магазина о возможности получения заказа.  
Выдача кредита производится только при наличии паспорта гражданина РФ.

## Подписание договора на бумаге

На этапе выбора банка, Клиент нажимает напротив банка «Выбрать».

Ответы банков **М.ВИДЕО**

Заказ: 1592316908 Корзина: 8 499 ₽

**Тинькофф Банк** бесконтактно **460** р/мес

Рассрочка 24 мес **ВЫБРАТЬ**

**Альфа-Банк** **464** р/мес

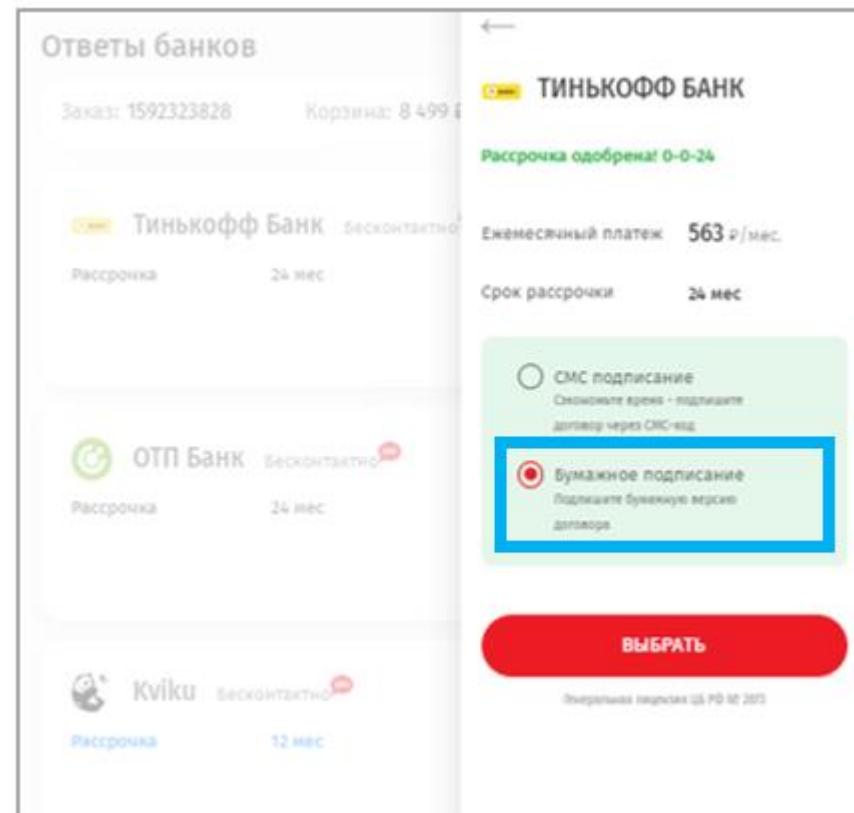
Рассрочка 24 мес **ВЫБРАТЬ**

**Совкомбанк** **465** р/мес

Рассрочка 24 мес **ВЫБРАТЬ**

Далее, Клиенту будет предложено **выбрать вид подписания** (смс/бумажное). Клиент проставляет отметку в соответствующем чекбоксе.

После определения типа «**Бумажное подписание**», Клиент нажимает «**Выбрать**».



Далее, система оповестит Клиента о завершении покупки в кредит.

Далее, Клиент ожидает сообщение от магазина о возможности завершения оформления и получения заказа.

**Важно!** Клиенту необходимо обратиться на ТТ для дооформления заказа.

## СПАСИБО!

Поздравляем! Вы завершили покупку в кредит.



Ожидайте сообщение от магазина о возможности получения заказа.

Выдача кредита производится только при наличии паспорта гражданина РФ.

## Возврат товара

При обращении Клиента для оформления возврата товара (ВТ), необходимо попросить Клиента провести возврат товара в сервисной зоне и принести чек.

Необходимо сделать копию чека и обратиться в чат технической поддержки в ПО Директ Кредит.

При обращении в чат приложите:

- Заполненное заявление на возврат товара;
- Копию чека Клиента.

Произведите процедуру возврата товара согласно [инструкции](#).

**Обращаем внимание**, если ВТ производится в день оформления заказа/ на следующий день, но на руки товар не выдавался необходимо провести процедуру отмены авторизации согласно [инструкции](#).

**Шаблон запроса в чат Техподдержки в ПО ДК при отмене авторизации:**

*Добрый день! Прошу аннулировать заказ № (номер заказа). Клиент через кассу не проходил, товар Клиенту не выдавался.*

Необходимо приложить **заполненное информационное письмо** (ИП) по [ссылке](#).

**Обращаем внимание**, В ИП необходимо указать сумму кредита из договора (с учетом всех доп.услуг).