

# eSOP

## Zarządzanie wnioskami

instrukcja obsługi  
wersja 2.9.2

**2015**

**SPIS TREŚCI**

<b>1. Wprowadzanie wniosku .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Wyszukiwanie wniosku .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Edycja wniosku .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1. Wypłata w transzach .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2. Decyzje .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Operacje .....</b>	<b>13</b>
<b>5. Procedury .....</b>	<b>15</b>

## 1. Wprowadzanie wniosku

Aby utworzyć nowy wniosek, należy wybrać w menu opcję: „Wnioski/Nowy wniosek spłata jednorazowa” lub „Nowy wniosek spłata w ratach” albo „Nowy wniosek dla firm”. Jak same nazwy wskazują, wnioski różnią się liczbą rat oraz grupą odbiorców.




Po wybraniu opcji „Nowy wniosek spłata jednorazowa” zostanie wyświetlone nowe okno, w którym należy uzupełnić informacje, zaczynając od danych podstawowych, czyli podając parametry wniosku. W dolnej części znajdują się „Dane wnioskowane”, które również trzeba podać na tym etapie. Opcja „Dane zaakceptowane” w tej chwili nie są dostępne. Do tej zakładki będzie można przejść dopiero po utworzeniu i zaakceptowaniu wniosku.

Po uzupełnieniu pól, tak jak pokazano na ekranu obok, aktywuje się przycisk „Dalej”, który pozwoli na przejście do kolejnych zakładek.



### Nowy wniosek spłata jednorazowa

W następnej zakładce „Dane pożyczkobiorcy” należy podać w poszczególnych polach wymagane informacje. Po wpisaniu numeru PESEL należy kliknąć przycisk „Sprawdź” umieszczony po prawej stronie pola w celu sprawdzenia, czy osoba, która ma być powiązana z wnioskiem, znajduje się już w bazie danych systemu. Jeśli tak, dane osoby zostaną pobrane automatycznie. Po wykonaniu sprawdzenia w bazie i pobraniu danych numeru PESEL nie można już edytować.

Po uzupełnieniu danych ponownie trzeba kliknąć przycisk „Dalej” u dołu ekranu, aby przejść do następnej zakładki.



Nowy wniosek spłata jednorazowa

Wniosek Dane pożyczkobiorcy Dane finansowe Dane adresowe Zgody Podsumowanie

Dane pożyczkobiorcy

Pesel 10471912319   Sprawdź czy osoba o podanym numerze PESEL znajduje się w bazie.

Imię Jan

Nazwisko Nowak

Data urodzenia 1980-03-22

Firma Firma



W części „Dane finansowe” należy uzupełnić informacje o stanie finansowym osoby. Wymagane jest uzupełnienie wszystkich pól, a więc wprowadzenie danych podstawowych, danych o dochodach i informacji na temat obciążeń. Opcjonalnie można dodać zabezpieczenia, jeśli wnioskujący je posiada. Zabezpieczenia zostaną umieszczone na liście w formie tabeli poniżej opcji „Dodaj zabezpieczenie”.

Po wypełnieniu wszystkich wymaganych pól trzeba uruchomić przycisk „Dalej” (w lewym dolnym rogu wyświetlonego ekranu) w celu przejścia do kolejnej zakładki.



Nowy wniosek spłata jednorazowa

Wniosek Dane pożyczkobiorcy Dane finansowe Dane adresowe Zgody Podsumowanie

Dane finansowe

Dane podstawowe

Liczba osób w gospodarstwie domowym 1

Status mieszkania mieszkanie własnościowe

Dane pracodawcy

Dochody

Średniomiesięczny dochód 5000 PLN

Źródło dochodów Umowa o pracę

Średni miesięczny dochód małżonka 0 PLN

Obciążenia

Średnie miesięczne koszty gospodarstwa 4000 PLN



Następna zakładka to „Dane adresowe”. System wymaga podania adresu zameldowania, adresu do korespondencji oraz prywatnego numeru telefonu komórkowego pożyczkobiorcy. Dane te są niezbędne i system informuje o brakujących adresach lub telefonie w górnej części okna „Danych adresowych”. Oczywiście można dodać więcej numerów telefonu czy adresów.

Tak samo jak wcześniej po uzupełnieniu danych adresowych należy kliknąć przycisk „Dalej”, co spowoduje przejście do zakładki „Zgoda”.



### Nowy wniosek spłata jednorazowa

Wniosek Dane pożyczkobiorcy Dane finansowe **Dane adresowe** Zgody Podsumowanie

Adresy

Adres	Typ	Edycja	Usuń
Polna 1/1, 89-098 Poznań	zameldowania		
Polna 1/1, 89-098 Poznań	korespondencyjny		

Telefony

Numer	Typ	Edycja	Usuń
123456789	komórkowy prywatny		



W zakładce „Zgoda” klient jest pytany, czy wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w systemie, na przetwarzanie danych w celach marketingowych oraz na sprawdzenie danych z serwisu BIG. Ostatnia opcja jest wymagana do wykonania raportów związanych ze sprawdzaniem pożyczkobiorcy w BIG.

Następnie należy kliknąć przycisk „Dalej”, aby przejść do podsumowania wniosku.



### Nowy wniosek spłata jednorazowa

Wniosek Dane pożyczkobiorcy Dane finansowe Dane adresowe **Zgody** Podsumowanie

Zgoda na przetwarzanie danych osobowych

Zgoda na przetwarzanie danych w celach marketingowych

Zgoda na pobranie danych z serwisu BIG



W zakładce „Podsumowanie” znajduje się zestawienie najważniejszych informacji o naszym wniosku.

Jeśli zachodzi potrzeba wykonania edycji któregoś z wcześniejszych etapów uzupełniania wniosku, można powrócić do wybranej zakładki za pomocą przycisku „Powrót”. W celu zapisania wniosku, należy kliknąć przycisk „Zapisz”.



## Nowy wniosek spłata jednorazowa

Wniosek   Dane pożyczkobiorcy   Dane finansowe   Dane adresowe   Zgody   **Podsumowanie**

Podsumowanie	
Nazwa	Wartość
Kwota	
Liczba rat	1
Wnioskujący	Jan Nowak
Pesel	10471912319

Powrót

Zapisz

## 2. Wyszukiwanie wniosku

Aby wyszukać dodany wcześniej wniosek, trzeba wybrać opcję „Wnioski/Wyszukaj wniosek”.



Komunikaty



Po uruchomieniu opcji „Wnioski/Wyszukaj wniosek” otwiera się okno zawierające listę wszystkich wniosków w formie tabeli. Listą tą można zarządzać, wyszukując poszczególne wnioski na podstawie wybranych parametrów, np. daty, rodzaju produktu, nazwiska, numeru PESEL itp. Można ją także filtrować według numeru ID lub nazwiska wnioskującego.



Nr	Status	Złożono	Produkt	Kwota	Wnioskujący	Pośrednik	Pozyskał	Operacje	Procedury	Pliki	Podgląd	Edycja
15	rezygnacja klienta	2015-05-22	Wakacyjny	67	Jan Nowakowski		Pan X					
14	odrzucony	2015-05-22	Ratalny	5 000	Jan Nowakowski		Pan X					
13	odrzucony	2015-05-22	Chwilówka	400	Jan Nowakowski		Pan X					
12	uruchomiony	2015-05-21	Na chwilę	5 000	Jan Nowakowski		Pan X					
11	uruchomiony	2015-05-21	Na chwilę	500	Jan Nowakowski		Pan X					
10	uruchomiony	2015-05-19	Firmowy	5 000	Kowalski	Sekcja Dworzec	Agnieszka Polssoft					



Wyszukane wnioski można przeglądać, edytować, wykonywać na nich operacje i procedury oraz przechodzić do panelu „Pliki”. Opcja „Procedury” jest dostępna tylko dla osób z odpowiednimi uprawnieniami.

### 3. Edycja wniosku

Po uruchomieniu opcji „Edycja” dla wybranego wniosku (przycisk w ostatniej kolumnie tabeli) otworzy się okno wniosku, które jest takie samo jak okno przy dodawaniu nowego wniosku. Znajdują się tu jednak dwie dodatkowe zakładki: „Decyzja” i „Komentarze”. Zostaną omówione w dalszej części instrukcji.



wyszukiwanie wniosków / wniosek 11 / procedury

## Edycja wniosku nr 11 - Jan Nowakowski

Wniosek Dane pożyczkobiorcy Dane finansowe Dane adresowe Zgody Dokumenty **Decyzje** Komentarze

Źródło

Data złożenia 2015-05-21 12:35:55.0

Pozyskał Pan X

Źródło pozyskania Oddział

Parametry wniosku

Produkt Na chwilę   Podgląd

Dane zaakceptowane

Kwota pożyczki	500	PLN
Liczba rat	1	
Oprocentowanie	5	%
Oplata przygotowawcza	50	PLN
RRSO	235.18	%
Koszt całkowity pożyczki	52.26	PLN
Całkowita kwota do spłaty	552.26	PLN

Zapisz wniosek Anuluj



Jeśli wniosek został już zaakceptowany z poziomu edycji w zakładce pierwszej „Wniosek”, można zobaczyć, że w dolnej części okna w zakładce „Dane zaakceptowane” wszystkie pola są uzupełnione.



### 3.1. Wypłata w transzach

System umożliwia wypłatę pożyczki w wielu transzach. Transze mogą być wypłacane na konto bankowe pożyczkobiorcy albo na konta osób trzecich, na przykład na konto dostawcy usługi lub towaru. Wypłata każdej transzy skutkuje automatyczną zmianą harmonogramu spłaty pożyczki. Nowy harmonogram generowany i zapisywany jest w katalogu dokumentów pożyczki. Wypłata transzy – podobnie jak uruchomienie pożyczki – księgowana jest na podstawie zaimportowanego wyciągu bankowego.

Aby pożyczka mogła być wypłacona w transzach, konieczne jest zaznaczenie tego na wniosku w danych wnioskowanych.



Dane wnioskowane

Kwota pożyczki 67 PLN ✓

Liczba rat 1 ✓

Oprocentowanie 4 %

Oplata przygotowawcza 34 PLN

Wypłata w transzach

Wypłata w transzach [Dodaj transzę](#)

Liczba porządkowa	Kwota	Data	Konto	Edycja	Usuń
-------------------	-------	------	-------	--------	------



#### Dodaj transzę



Transze dodajemy za pomocą przycisku „Dodaj transzę”. System – podobnie jak w innych miejscach – sprawdza poprawność numeru rachunku. Kwota transzy będzie także weryfikowana w trakcie księgowania transzy na wyciągu bankowym. System nie pozwoli uruchomić transzy, jeśli kwota na wyciągu bankowym nie będzie zgodna z wcześniej zdefiniowaną kwotą transzy.

Liczba porządkowa 1 ✓

Kwota transzy 1000 PLN ✓

Data wypłaty transzy 2015-06-09

Beneficjent Sklep żelazny ✓

Nr konta .10101010016564222000000 ✓

Zapisz Anuluj

### 3.2. Decyzje

Zakładka „Decyzje” jest dostępna dla osób z uprawnieniami pracownika, zatem agent nie będzie mógł jej rozwinąć.

Po wybraniu opcji „Decyzje” otworzy się nowe okno, które pozwala na przejście do jednego z procesów. W tym wypadku mamy do czynienia z podpisaniem umowy. Na początek zgodnie z tym, co pokazano obok, podawane są podstawowe dane dla decyzji, a więc dane rekomendowane. Po ich uzupełnieniu można zatwierdzić decyzję, klikając przycisk „Decyzja”. System wyświetli komunikat, czy decyzja zakończyła się sukcesem. Jeśli nie udało się pomyślnie przeprowadzić procedury, uzyskamy komunikat o błędzie.

Uruchomienie decyzji jest wymagane do powiązania z wnioskiem numeru konta do spłat.



#### Wniosek nr 11: uruchomiony

Decyzje   Komentarze   Procedury   Akcje   Dokumenty   Wniosek

Dane rekomendowane / wnioskowane

Rekomendowane   Wnioskowane

Produkt	Na chwilę	✓	Podgląd
Kwota pożyczki	500	PLN ✓	
Liczba rat	1	✓	
Oplata przygotowawcza	50	PLN	
Oprocentowanie	5	%	
RRSO	235.18	%	
Koszt całkowity pożyczki	52.26	PLN	
Całkowita kwota do spłaty	552.26	PLN	

Decyzja   Anuluj



W części „Komentarze” można dodawać uwagi. Istnieje również możliwość podglądu komentarzy dodanych wcześniej. Kolor przycisku wiąże się z rangą komentarza, co pozwala na rozróżnianie komentarzy bardzo ważnych – lista czerwona i mniej ważnych – lista niebieska.

#### Edycja wniosku nr 11 - Jan Nowakowski

Wniosek   Dane pożyczkobiorcy   Dane finansowe   Dane adresowe   Zgody   Dokumenty   Decyzje   Komentarze

Nowy komentarz

+ Dodaj komentarz   + Dodaj komentarz

Dolączone komentarze

Odśwież listę   Filtruj wg. zawartości:   Komentarz   Filtruj wg. użytkownika:   Użytkownik

W zakładce „Procedury” znajduje się lista wszystkich procedur dodanych do wybranego produktu, które są dostępne dla wniosku. W tym miejscu – poza odświeżeniem i przeglądaniem listy procedur – można uruchomić i wykonać wybraną procedurę (środkowa kolumna tabeli przycisk „Wykonaj”), a także przeanalizować wynik wcześniejszego wykonania danej procedury (przycisk „Zobacz” w ostatniej kolumnie tabeli).



## Wniosek nr 11: uruchomiony

podjęty przez: Pan X

Decyzje Komentarze **Procedury** Akcje Dokumenty Wniosek

Procedury do wykonania

[Odśwież listę](#) Filtruj według nazwy:

Nazwa procedury	Stan	Wynik	Wykonaj	Wykonał	Data wykonania	Zobacz
Wprowadzenie wniosku	wykonany	pozytywny		Pan X	2015-05-21	<a href="#">▶</a>
Podjęcie wniosku	wykonany	pozytywny	<a href="#">▶</a>	Pan X	2015-05-21	<a href="#">▶</a>
Przekazanie do weryfikacji	wykonany	pozytywny		Pan X	2015-05-21	<a href="#">▶</a>
Przekazanie do poprawy			<a href="#">▶</a>			
Zakończenie poprawy						
Decyzja	wykonany	pozytywny		Pan X	2015-05-21	<a href="#">▶</a>
Podpisanie umowy	wykonany	pozytywny		Pan X	2015-05-21	<a href="#">▶</a>
Akceptacja wniosku	wykonany	pozytywny		Pan X	2015-05-21	<a href="#">▶</a>

wyszukiwanie wniosków / wniosek 11 / procedury

### Wynik procedury **Przekazanie do poprawy** dla wniosku 11

Opis	Wynik
data	2015-06-08 19:47:48.0
status	wykonany
użytkownik	Jan Kowalski
wynik	pozytywny

Informacje dodatkowe

[← Powrót](#)

Po uruchomieniu przycisku „Wykonaj” przy danej procedurze otworzy się okno prezentujące wynik wykonania procedury.



W zakładce „Akcje” znajdują się wszystkie operacje, jakie zostały wykonane dla danego wniosku. Są one przedstawione w tabeli zawierającej informacje m.in. o statusie akcji, dacie wykonania i ewentualnych błędach.

Ostatnia zakładka „Wniosek” pozwala na powrót do formularza edytowanego wniosku.



## Wniosek nr 11: do poprawy

podjęty

Decyzje   Komentarze   Procedury   Akcje   Dokumenty   **Wniosek**

Wykonane akcje dla wniosku

Odśwież listę

Akcja	Status	Błąd	Data wykonania
sms uruchomienie	uruchomiony	ERROR:11	2015-05-21 12:38
wprowadzenie wniosku	nowy		2015-05-21 12:35

wyszukiwanie wniosków / wniosek 11 / procedury

## Edycja wniosku nr 11 - Jan Nowakowski

Wniosek   Dane pożyczkobiorcy   Dane finansowe   Dane adresowe   Zgody   Dokumenty   Decyzje   **Komentarze**

Źródło

Data złożenia 2015-05-21 12:35:55.0

Pozyskał Pan X

Źródło pozyskania Oddział

W formularzu wniosku ostatnia zakładka tuż za zakładką „Decyzje” to wspomniane już wcześniej „Komentarze”. Jest to ten sam zestaw uwag, które znajdowały się w zakładce „Komentarze” w oknie „Decyzje”. Są one po prostu dostępne również z tego poziomu i tu również można dodawać nowe i zapoznawać się z istniejącymi.

Opcja ta służy głównie do komunikacji między agentami a pracownikami banku.



### 4. Operacje

Na liście wyszukanych wniosków można również przejść do operacji dotyczących danego wniosku. Klikając przycisk „Operacje”, można wykonać operacje: przekazania do weryfikacji, podpisanie umowy, zakończenia poprawy wniosku oraz rezygnacji klienta z wniosku. Opcje operacji są przewidziane do użytku przez agentów. Oznaczają one kolejno, że agent może przekazać wniosek do weryfikacji, zatwierdzić decyzje przez uruchomienie operacji „Podpisanie umowy” oraz zarejestrować rezygnację klienta, a także – jeśli pracownik oddziału zgłosił uwagi do wniosku po wprowadzonych przez siebie poprawkach – agent powinien uruchomić operację „Zakończenie poprawy”.



Wnioskujący	Pośrednik	Pozyskał	Operacje	Procedury	Pliki	Podgląd	Edycja
Jan Nowakowski		Pan X					
Jan Nowakowski		Pan X					
Jan Nowakowski		Pan X					
Jan Nowakowski		Pan X					
Jan Nowakowski		Pan X					
Kowalski	Sekcja Dworzec	Agnieszka Polsoft					

- Przekazanie do weryfikacji
- Podpisanie umowy
- Zakończenie poprawy
- Rezygnacja klienta z wniosku



Przykładowo, dla wniosku ze statusem „uruchomiony” próbowano przeprowadzić operację podpisania umowy. W wyniku tego system wyświetlił komunikat o błędzie i informację, że nie można tej operacji wykonać, gdyż jest ona możliwa do przeprowadzenia tylko dla wniosku ze statusem „decyzja”.



wyszukiwanie wniosków / wniosek 12 / procedury

Uruchamianie procedury **Podpisanie umowy** dla wniosku **12**

Brak uwag.

**Błędy**

Procedurę można uruchomić tylko na statusie 'decyzja'.

Nie można wykonać procedury, ze względu na błędy.

← Powrót
▶ Uruchom



W sytuacji, kiedy wykonanie operacji przebiegnie pomyślnie, system zwróci komunikat o braku błędów i pozwoli uruchomić procedurę, co pokazano na ekranie obok.



### Uruchamianie procedury Rezygnacja klienta z wniosku dla wniosku 12

Brak uwag.

Brak błędów.

← Powrót

▶ Uruchom

Po wykonaniu operacji wynik widać w oknie podsumowania, tak jak na ilustracji.



### Wynik procedury Rezygnacja klienta z wniosku dla wniosku 12

Opis	Wynik
data	2015-06-09 14:16:06.0
status	wykonany
użytkownik	Jan Kowalski
wynik	pozytywny

Informacje dodatkowe

← Powrót

5. Procedury

Wybierając przycisk „Procedury”, można przejść do formularza decyzji, gdzie wykonywane są procedury. Na górze, tak jak jest to zaznaczone na ekranie obok, znajduje się informacja o numerze wniosku i jego statusie. W prezentowanym przykładzie jest to wniosek nr 7 o statusie „uruchomiony”.



**Wniosek nr 7: uruchomiony**

Decyzje | **Komentarze** | **Procedury** | Akcje | Dokumenty | Wniosek

Dane rekomendowane / wnioskowane

Rekomendowane | **Wnioskowane**

**Produkt** Samochodowa  **Podgląd**

**Kwota pożyczki** 5000  PLN

**Liczba rat** 12

**Karencja** 2

**Opłata przygotowawcza** 23  PLN

**Oprocentowanie** 20  %



Przedostatni przycisk na liście wniosków to „Dokumenty”. W tej części możliwe jest generowanie dokumentów dla poszczególnych wniosków. Szczegółowy sposób działania generatora dokumentów został przedstawiony w dokumencie pt. „Tworzenie i dodawanie szablonów oraz generowanie dokumentów”.



wyszukiwanie wniosków / wniosek 7 / procedury

**Edycja wniosku nr 7 - Karol Karolak**

Wniosek | Dane pożyczkobiorcy | Dane finansowe | Dane adresowe | Zgody | **Dokumenty** | Decyzje | Komentarze

Nowy dokument

Wyslij z pliku:

Wygeneruj z szablonu:

Wysłane pliki dla wniosku

Nazwa pliku	Typ	Data złożenia	Wielkość	Użytkownik	Dostarczony papierowo	Pobierz



Trzeba pamiętać, że dostęp do poszczególnych opcji zależy od uprawnień użytkownika. Na przykład standardowy pracownik oddziału ma dostęp tylko do prowadzonych przez siebie wniosków. Może jednak widzieć wszystkie wnioski z danego oddziału, jeśli otrzyma uprawnienie „widoczność wniosków z oddziału”, lub wszystkie wnioski w systemie, gdy uzyska uprawnienie „widoczność wszystkich wniosków”. Podane uprawnienia zostały zaznaczone na zaprezentowanym obok ekranie. Agent natomiast ma dostęp tylko do swoich wniosków, jest to ustawienie domyślne, jednak administrator lub inna osoba może nadać mu inne uprawnienia.

Więcej na temat uprawnień znajduje się w dokumencie pt. „Administracja”.



- widoczność pożyczek pośrednika
- widoczność pożyczek z oddziału
- widoczność wniosków pośrednika
- widoczność wniosków z oddziału
- widoczność wszystkich pożyczek
- widoczność wszystkich wniosków

