



**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
системы «Фронт-ЮЛ»**

г. Кострома
2025

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
3. ВВЕДЕНИЕ	4
4. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ.....	5
5. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ.....	6
6. ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ.....	7
7. АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ.....	9
8. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ СИСТЕМЫ ФРОНТ-ЮЛ.....	10

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В настоящем Руководстве приводится описание действий пользователя системы «Фронт-ЮЛ» в рамках ее эксплуатации.

1.2. Срок действия данного внутреннего документа не ограничен.

1.3. Руководство вступает в силу с момента его утверждения Уполномоченным сотрудником, в соответствии с установленным в Банке порядком.

2. ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Руководстве используются следующие термины и сокращения с соответствующими определениями:

Термин/Сокращение	Определение
ЮЛ	Юридическое лицо
ИП	Индивидуальный предприниматель
ДРР	Департамент розничных рисков, проверяющий клиентов на стоп-
БЭК	Бэк-офис, подразделение, отвечающее за проверку и открытие
ЦТО	Центр технического обслуживания
СБП	Система быстрых платежей
ТЭ/ИЭ	Торговый/Интернет-эквайринг.
ТСП	Торгово-сервисное предприятие
НСПК	Национальная система платежных карт (для подключения СБП)
РБС	Расчетно-банковская система
РКО	Расчетно-кассовое обслуживание.
ДБО	Дистанционное банковское обслуживание.
МСБ	Малый и средний бизнес.
КОРП	Корпоративный блок (крупный бизнес).
Pyrus	Система регистрации заявок и задач в Банке.
Инверсия	Основная учетная система Банка для операций по счетам.

3. ВВЕДЕНИЕ

3.1. Область применения:

Система **Фронт-ЮЛ** предназначена для комплексного обслуживания юридических лиц (ЮЛ) и индивидуальных предпринимателей (ИП) в **ПАО «Совкомбанк»**. Она охватывает все этапы работы с клиентами, включая:

- **Первичное открытие счетов** (расчетных, валютных, номинальных, спецсчетов для госзакупок).
- **Подключение дополнительных услуг:**
 - Дистанционное банковское обслуживание (**ДБО**).
 - Корпоративные карты (**КК**), включая виртуальные.
 - Система быстрых платежей (**СБП**) и эквайринг (**ТЭ/ИЭ**).
 - Зарплатные проекты и депозиты.
- **Текущее обслуживание:**
 - Формирование справок (о наличии картотеки, оборотах, остатках).
 - Изменение реквизитов, продление полномочий представителей.
- **Интеграцию с внешними системами:**
 - Проверка клиентов через **СервисОК (Методы КАЦ) ЕГРЮЛ/ЕГРИП**.
 - Выгрузка данных в **РБС** (для корпоративных карт) и **НСПК**(для СБП).
- **Система используется сотрудниками:**
 - **Менеджерами МСБ/КОРП** – для оформления заявок.
 - **Операционистами** – для верификации документов.
 - **Службой безопасности (ДРР)** – для проверки клиентов.
 - **БЭК-офисом** – для открытия счетов и подключения услуг.

3.2. Краткое описание возможностей:

- Открытие счетов для ЮЛ/ИП.
- Подключение услуг СБП и ИЭ, корпоративных карт.
- Управление заявками на всех этапах их обработки.
- Формирование и подписание печатных форм.
- Идентификация Клиентов. Информация по счету: остатки, движения, аресты, картотеки.
- Формирование Справок и Выписок по счету с автоматическим списанием комиссии со счета Клиента.
- Формирование печатных форм по овердрафтам по действующим Клиентам.
- Автоматические проверки на сайтах ФНС, Росфинмониторинга.

3.3. Уровень подготовки пользователя:

- Для работы с системой требуется базовое знание банковских процессов.
- Необходимо умение работать с интерфейсом системы и заполнять заявки в соответствии с требованиями.
- Понимать требования 115-ФЗ (противодействие отмыванию доходов).
- Различать типы документов для ЮЛ (Устав) и ИП (Свидетельство о регистрации).

3.4. Перечень эксплуатационной документации:

- Инструкции по работе с системой - Технологические инструкции.
- Правила заполнения заявок.
- Технические требования к оборудованию и программному обеспечению.
- Регламенты безопасности - Политика обработки персональных данных

4. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

4.1. Вид деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации.

Фронт-ЮЛ предназначен для автоматизации следующих ключевых банковских процессов:

- **Обслуживание юридических лиц и ИП:** Система охватывает полный цикл работы с корпоративными клиентами - от первичного открытия счетов до ежедневного операционного обслуживания.
- **Открытие и ведение счетов:** Автоматизирует процессы открытия расчетных, валютных, номинальных счетов с интеграцией в основную учетную систему Инверсия.
- **Подключение банковских продуктов:** Обеспечивает оформление корпоративных карт, ДБО, эквайринга, депозитов и других услуг через единый интерфейс.
- **Документооборот:** Позволяет генерировать полный комплект договорной документации (более 50 видов печатных форм) с возможностью электронного подписания.
- **Контроль и аналитика:** Включает инструменты мониторинга операционной деятельности, проверки клиентов и формирования отчетности для регуляторов.

4.2. Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средств автоматизации.

Для корректной работы системы необходимо соблюдение следующих условий:

- **Технические требования:** Работа возможна только через браузер **“Яндекс Браузер”** последней версии с разрешенными всплывающими окнами для формирования документов.
- **Программное обеспечение:** Требуется установленный пакет **LibreOffice** для работы с документами и печатными формами.
- **Доступы и авторизация:** Обязательно наличие активной учетной записи в домене Банка и соответствующих ролевых прав в системе (назначаются через Pyrus).
- **Интеграции:** Для полноценной работы необходима стабильная связь с сопутствующими системами - Инверсия, РБС и другими.
- **Обучение персонала:** Сотрудники должны пройти обязательное обучение по инструкциям ДТР и подтвердить квалификацию на тестовых заданиях.

4.3. Входная информация и данные

Система работает со следующими типами входных данных:

- **Реквизиты клиентов:** ИНН, ОГРН, данные учредительных документов, выгружаемые из выписки ФНС (методы КАЦ) или вводимые вручную.
- **Персональные данные:** Паспортные сведения представителей, адреса, контакты, необходимые для оформления карточек клиентов.
- **Финансовая информация:** Размеры уставных капиталов, обороты по счетам, тарифные планы для расчета комиссий.
- **Реестры и списки:** Файлы в формате CSV для массовых операций (например, реестры подопечных для номинальных счетов).
- **Судебные и регуляторные данные:** Информация из проверок ДРР, ФНС, Росфинмониторинга.

4.4. Требования к подготовке специалистов

Для эффективной работы в системе сотрудники должны:

- **Знать нормативную базу:** Понимать требования 115-ФЗ, 59-ФЗ, 550-П и других регулирующих документов.
- **Владеть смежными системами:** Уметь работать в CRM 2.0, Pyrus, Инверсии на базовом уровне.
- **Разбираться в документах:** Различать виды учредительных документов для разных ОПФ (ООО, АО, ИП и пр.).
- **Проходить регулярное обучение:** Посещать обновляемые тренинги по новым функциональным возможностям системы.
- **Соблюдать регламенты:** Точно следовать утвержденным технологическим инструкциям и политикам безопасности.

4.5. Ограничения и особые условия применения

Система имеет следующие ограничения:

- **Бизнес-лимиты:** Максимальное количество подопечных в одном реестре - 500 записей, для больших объемов требуется разбивка на части.
- **Временные ограничения:** Формирование комплекта документов на 20+ номинальных счетов требует разбивки на группы.
- **Технические ограничения:** Одновременная работа более чем в 3 заявках может привести к замедлению интерфейса.
- **Сезонные ограничения:** В период массового подключения СБП (декабрь-январь) возможны задержки интеграции с НСПК.
- **Правовые ограничения:** Для нерезидентов и клиентов в стадии банкротства доступны не все функции системы.

5. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

5.1. Получение доступа к системе

- Для начала работы с Фронт-ЮЛ сотрудник должен оформить заявку в системе Pyrus по форме "Доступы в ИС. Общая форма" (<https://pyrus.sovcombank.ru/t#uf325175>), указав в поле "Информационная система" значение "Фронт Юридических лиц".
- В заявке необходимо выбрать соответствующий тип доступа: "Регистрация" для новых пользователей или "Изменение" для корректировки существующих прав.
- Обязательно указать свою должность и подразделение, так как от этого зависит набор доступных функций (например, "МОБ открытие" для менеджеров по работе с малым бизнесом).
- После согласования заявки службой безопасности (в течение 1-2 рабочих дней) пользователь получает доступ к системе по своему сетевому логину и паролю.
- В случае возникновения проблем с авторизацией необходимо обратиться в службу поддержки или создать задачу в Pyrus по форме "ИТ-поддержка Совкомбанк".

5.2. Настройка рабочего места

- Для корректной работы системы требуется компьютер с операционной системой Windows 10/11 и последней версией браузера Яндекс Браузер.
- Обязательно нужно настроить разрешение всплывающих окон в Яндекс Браузере для домена ful.sovcombank.ru, иначе невозможно будет формировать печатные формы и выписки.
- Рекомендуется установить последнюю версию Adobe Acrobat Reader для работы с PDF-документами, которые генерирует система.

- Разрешение экрана должно быть не менее 1920×1080 пикселей для комфортной работы с интерфейсом, содержащим много табличных данных.
- Для пользователей, работающих удаленно, обязательным условием является подключение через корпоративный VPN с двухфакторной аутентификацией.

5.3. Проверка работоспособности

- Войдите в систему через <https://ful.sovcombank.ru/>
- Авторизоваться под своей локальной учетной записью.
- После завершения настройки необходимо провести тестовое открытие демо-счета, чтобы проверить работу всех функций системы.
- Обязательно протестировать формирование печатных форм (например, договора РКО) и убедиться в корректности их заполнения.
- Следует проверить интеграцию со смежными системами: попробовать запросить данные из Сервиса ОК, отправить тестовую задачу в БЭК.
- Рекомендуется убедиться в работоспособности всех кнопок и форм в своем профиле, особенно тех, которые будут использоваться регулярно.
- В случае обнаружения любых неполадок или несоответствий нужно незамедлительно создать заявку в Purgus с детальным описанием проблемы.

6. ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

6.1. Открытие расчетного счета для юридического лица

- Операция начинается с создания новой заявки через кнопку "Новая заявка" в основном меню системы, где необходимо выбрать тип "Открытие счета (классическая)".
- Обязательным условием является ввод корректного ИНН организации, после чего система автоматически проверяет клиента по базам ФНС и стоп-факторам банка.
- При успешной проверке заполняются обязательные поля: организационно-правовая форма, полное и краткое наименование, данные руководителя, адрес регистрации.
- После выбора тарифного плана и дополнительных услуг (ДБО, корп. карты) формируется пакет документов, включающий договор РКО и карточку с образцами подписей.
- Заключительный этап предполагает проверку данных сотрудником БЭКа, резервирование номера счета и отправку клиенту уведомления об открытии счета.

6.2. Формирование и выдача справок

- Для формирования справки необходимо в карточке клиента выбрать тип запрашиваемого документа (о наличии картотеки, оборотах, остатках и др.).
- Обязательно указывается период, за который требуется справка, с учетом ограничений системы (максимум 3 года для выписок по оборотам).
- При формировании справки об остатках система автоматически рассчитывает и взимает комиссию, о чем появляется предупреждающее сообщение.
- Документ сохраняется в формате PDF с электронной подписью ответственного сотрудника и штампом банка, после чего становится доступным для скачивания.
- Важно проверить корректность всех реквизитов в сформированной справке перед передачей клиенту, особенно даты и суммы остатков.

6.3. Подключение корпоративной карты

- Операция доступна только для клиентов с действующим расчетным счетом и начинается с проверки отсутствия ограничений по КиГ 801/3 (банкротство).
- В карточке клиента выбирается раздел "Продукты" → "Корпоративная карта", где указываются данные будущего держателя (ФИО, должность, контакты).

- Система предлагает на выбор несколько типов карт (Visa/Mir, Classic/Premium) с отображением тарифов и условий обслуживания для каждого варианта.
- После подписания заявления и договора сотрудник БЭКа проверяет комплектность документов и инициирует выпуск карты через интеграцию с РБС.
- Клиенту направляется уведомление о готовности карты с указанием офиса получения и перечнем необходимых для получения документов.

6.4. Оформление номинальных счетов для опекунов

- Особенностью операции является обязательная загрузка реестра подопечных в формате CSV, содержащего полные данные на каждого подопечного.
- Система автоматически проверяет корректность заполнения всех полей реестра и подсвечивает ошибки, если таковые имеются.
- Для каждого подопечного резервируется отдельный счет с префиксом 40823, при этом все счета привязываются к основному договору опекуна.
- Формируется пакет документов, включающий индивидуальный договор номинального счета для каждого подопечного и общие условия обслуживания.
- После проверки БЭКом данные автоматически передаются в РБС для создания досье подопечных и выпуска карт (при подключении соц. карт).

6.5. Подключение системы быстрых платежей (СБП)

- Операция доступна для всех клиентов и начинается с проверки отсутствия действующего договора СБП.
- В интерфейсе заполняются разделы с информацией о сайте фонда, контактных лицах и реквизитах для перевода средств.
- Система автоматически проверяет соответствие сайта требованиям ЦБ и НСПК, включая наличие обязательных разделов и документов.
- После подписания договора данные передаются в НСПК, где происходит регистрация терминала с присвоением уникального TID.
- По завершению операции клиенту направляются реквизиты для подключения и инструкция по работе с личным кабинетом СБП.

6.6. Внесение изменений в клиентские данные

- Операция начинается с поиска клиента по ИНН и выбора в его карточке раздела "Регистрационные данные".
- Для каждого типа изменений (смена руководителя, адреса, наименования) система запрашивает определенный набор документов.
- При изменении наименования организации дополнительно проверяется актуальность данных в ЕГРЮЛ через интеграцию с СервисОК.
- Все изменения фиксируются в истории с указанием даты, времени и сотрудника, внесшего правки, что обеспечивает полную аудируемость.
- После проверки БЭКом обновленные данные автоматически синхронизируются со всеми связанными системами (Инверсия, РБС, ДБО и т.д.).

6.7. Формирование выписок по счету

- В карточке клиента выбирается нужный счет и период, за который требуется выписка (доступны варианты: день, месяц, квартал, год, произвольный период).
- Система позволяет выбрать формат выписки (PDF, Excel, 1С) и способ подписания (электронная подпись, факсимиле).
- При формировании расширенной выписки можно добавить дополнительные параметры: коды операций, назначения платежей, комментарии.

- Для крупных организаций доступно формирование консолидированных выписок по всем счетам с группировкой по валютам.
- Готовая выписка сохраняется в электронном архиве банка и может быть повторно запрошена клиентом в течение 5 лет.

7. АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

В процессе работы с системой «Фронт-ЮЛ» могут возникать различные аварийные ситуации, которые требуют оперативного вмешательства. Ниже приведены подробные инструкции по действиям в таких случаях.

7.1. Действия при несоблюдении условий выполнения технологического процесса

1. Ошибки при заполнении данных:

- Если при заполнении заявки обнаружены ошибки (например, некорректные данные клиента или отсутствие обязательных полей), система автоматически подсвечивает проблемные поля.
- Исправьте ошибки и повторно отправьте заявку на согласование.

2. Недоступность смежных систем:

- Если система «Фронт-ЮЛ» не может передать данные в РБС или НСПК, проверьте доступность этих систем.
- Убедитесь, что интернет-соединение стабильно.
- Если проблема сохраняется, обратитесь в ИТ-поддержку для анализа и устранения неполадок.

3. Ошибки при резервировании счетов:

- Если процесс резервирования счетов завершается с ошибкой, проверьте корректность данных клиента и наличие доступных номеров счетов.
- Убедитесь, что у клиента отсутствуют стоп-факторы (например, отказы по 550-П или ликвидация).
- Если ошибка не устранена, создайте задачу в Purgus на ИТ-поддержку.

7.2. Восстановление данных при отказах носителей или ошибках

1. При случайном удалении реестра подопечных (до открытия счетов):

- Загрузить файл CSV повторно через кнопку «Добавить реестр».
- Если файл утерян, запросить его у клиента и провести ручную сверку с историей изменений.

2. При повреждении файлов документов (например, сканов паспортов):

- Повторно загрузить файлы во вкладке «Документы ЮЛ».
- Если оригиналы у клиента, запросить новые сканы.

3. В случае ошибок синхронизации с РБС (корпоративные карты не подключаются):

- На этапе «БЭК-Изменение» нажать «Выгрузить в РБС» повторно.
- Если ошибка сохраняется, вручную проверить статус карты в РБС и внести правки.

4. При утере доступа к архиву документов (ошибка xESM):

- Временное решение – вручную отправить документ архив.
- Для восстановления доступов необходимо создать задачу в Purgus на ИТ-поддержку

7.3. Действия в других аварийных ситуациях

1. **Критический сбой системы** (полная недоступность Фронт-ЮЛ):
 - Перейти на резервный процесс: оформлять заявки через Purgus (форма «Экстренное открытие счета»).
 - Фиксировать все операции в Excel для последующего внесения в систему.
2. **Ошибки при списании комиссий** (например, двойное списание за справку):
 - Немедленно уведомить бухгалтерию и службу клиентской поддержки.
 - Сформировать заявку на возврат средств.
3. **Обнаружение уязвимостей или подозрительных действий:**
 - Заблокировать учетную запись.
 - Сообщить в Департамент информационной безопасности (oib@sovcombank.ru) с приложением детального описания инцидента.
4. **Массовые ошибки в данных** (например, некорректные тарифы):
 - Остановить операции по затронутым продуктам.
 - Связаться с ДТР для экстренного обновления справочников.

8. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ СИСТЕМЫ ФРОНТ-ЮЛ

8.1. Поэтапное изучение функционала

- Начиная освоение системы с базовых операций: открытие расчетного счета для ИП – это поможет понять логику работы интерфейса без сложных дополнительных параметров.
- Освойте работу с конструктором запросов, начиная с простых справок об остатках, постепенно переходя к сложным отчетам по движению средств за произвольные периоды.
- Практикуйтесь в заполнении разных типов заявок: сначала стандартные РКО, затем номинальные счета, после – подключение СБП и эквайринга.
- Используйте демо-режим для тренировки (доступен по запросу в ДТР), где можно совершать ошибки без последствий для реальных клиентов.
- Заведите чек-лист основных операций и отмечайте освоенные функции – это поможет систематизировать процесс обучения.

8.2. Работа с учебными материалами

- Изучите полный комплект инструкций на корпоративном портале, начиная с базового руководства до узкоспециализированных материалов по продуктовым линейкам.
- Просмотрите записанные обучающие вебинары, обращая особое внимание на разборы сложных кейсов и частых ошибок.
- Используйте интерактивные тренажеры, где представлены смоделированные ситуации из реальной практики.
- Составьте глоссарий часто встречающихся терминов и аббревиатур системы (например, КиГ 801/3 – банкротство, БЭК – бэк-офис).
- Регулярно проверяйте обновления в разделе "Новости системы" – там публикуют информацию об изменениях функционала с примерами применения.

8.3. Практическое применение через тестовые сценарии

- Пройдите обязательный контрольный пример: откройте тестовый счет для ООО, подключите ДБО и сформируйте справку об оборотах – это базовый сценарий для проверки навыков.

- Отработайте сложный кейс: заведение клиента-опекуна с реестром из 50 подопечных, включая обработку ошибок при загрузке CSV-файла.
- Сымитируйте экстренную ситуацию: попробуйте отменить ошибочную операцию и сформировать корректирующие документы.
- Проведите тестовое подключение виртуальной корпоративной карты с проверкой всех этапов – от заявки до выгрузки в РБС.
- Зарегистрируйте пробного ТСП в СБП, отследив полный цикл от подачи заявки до получения TID в НСПК.

8.4. Использование системы подсказок и помощи

- Активно используйте встроенную справку (значок "?" в правом верхнем углу) – там содержатся актуальные подсказки для каждого раздела.
- Обращайте внимание на цветовой индикатор - красная рамка у поля означает ошибку.
- При сложных вопросах воспользуйтесь чат-ботом "Помощник ФЮЛ" в корпоративном Teams – он предоставляет быстрые ответы по 80% типовых операций.
- Изучите шаблоны автоматических сообщений об ошибках – в 70% случаев они содержат конкретные рекомендации по исправлению.
- Для нестандартных ситуаций создавайте задачи в Purgus с приложением скриншотов и точным описанием шагов, приведших к проблеме.

8.5. Совершенствование навыков работы

- Еженедельно выделяйте 2-3 часа на работу с новыми функциями системы – это можно делать в периоды низкой нагрузки.
- Участвуйте в ежемесячных кросс-тренингах между отделами – например, совместных сессиях менеджеров МСБ и сотрудников БЭКа.
- Анализируйте свои ошибки через журнал операций – система сохраняет историю всех действий с отметками о проблемных местах.
- Составляйте персональные чек-листы для сложных операций (например, "7 шагов подключения эквайринга") с пометками о типичных ошибках.
- Пройдите сертификацию "Эксперт Фронт-ЮЛ" после 6 месяцев работы – это даст доступ к расширенным функциям и упрощенным процессам согласования.

Дополнительные рекомендации:

- Заведите "Дневник обучения", где будете фиксировать новые функции и личные находки в работе с системой.
- Участвуйте в программе наставничества – помогите освоить систему 1-2 новым сотрудникам, это лучший способ закрепить знания.
- Регулярно тестируйте альтернативные пути выполнения операций – иногда "обходные" методы оказываются эффективнее стандартных