



Инструкция по отправке запросов на почтовый ящик AlfaFriend



Команда АльфаФРЕНД – служба партнерской поддержки розничных каналов продаж

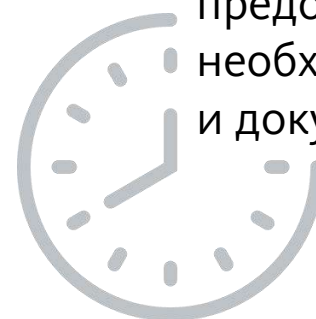
Хотите быстро и качественно получить решение вопроса?
Мы подготовили инструкцию для оформления запросов.
Листайте дальше и переходите в нужный раздел.
Обработка запросов, присланных не по инструкции, может выходить за рамки регламентированного SLA.

В будни мы на связи с 3:00 до 21:00 по МСК.
В выходные/праздничные дни - с 7:00 до 21:00 по МСК.

Где нас найти?

- Онлайн-чат в АльфаПолис, АльфаАгент, АльфаИпотека;
- E-mail: alfafriend@alfastrah.ru
- Чат в Telegram: [@AlfaFriend_bot](https://t.me/AlfaFriend_bot)

Обращаем ваше внимание,
что среднее время обработки
запроса указано после
предоставления всей
необходимой информации
и документов



До 22 июня 2025 г. команда АльфаФренд продолжает частично принимать запросы от сотрудников компании.

Оповестите партнеров, что с 23 июня 2025 им нужно будет самостоятельно обращаться к нам по всем вопросам, запросы от сотрудников компании обрабатываться не будут. Если хотите подключиться к решению вопроса, вы самостоятельно обращаетесь в соответствующее подразделение.

Тематики

Сохраняйте историю переписки с нами. Когда ведете переписку, пользуйтесь кнопкой «Ответить всем»

Доступы

Согласования
КАСКО

Доп. соглашения КАСКО

Расторжения/
Взаимозачет КАСКО

Осмотры по КАСКО

Согласование
ОСАГО

Расторжение
ОСАГО

Корректировка
ОСАГО

Вопросы по КБМ

Аннулирование
КАСКО/ОСАГО

Оплата/Привязка
оплаты ОСАГО

Оплата/Привязка
оплаты КАСКО

Ипотека/ИФЛ

Прочие консультации

Рента/КВ/ЭЦП

Как ускорять запросы



Доступы

Если срок вашего пароля истек, не нужно писать в АльфаФренд, АльфаПолис сам предложит создать новый пароль. Обратите внимание на требования к новому паролю.

Если вы не можете войти в АльфаПолис, т.к. **забыли пароль** или АльфаПолис **не предлагает создать новый пароль**, а со старым войти не получается, пишите нам:

1. В теме письма: АльфаИпотека/АльфаПолис + Логин, либо АИ/АП Логин;
2. В теле письма: логин/ФИО/Дата рождения пользователя + скриншот ошибки при входе;
3. В копию письма: поставьте своего куратора.

Важно! обязательно проверяйте **адресную строку** для входа, должно быть:

<https://alfapolicy.alfastrah.ru/AlfaPolicy/>

Если у вас ошибка при настройке **двухфакторной аутентификации (2ФА)**, мы создали для вас отдельную подробную инструкцию, которая выложена на странице с 2ФА «Вопросы и ответы по входу в АльфаПолис».

Если столкнулись с ошибкой **«Сервисы недоступны»**, то это означает, что устройство, на котором пытаетесь зайти в АльфаПолис, заблокировано в связи с подозрением на компрометацию до выяснения обстоятельств, просьба прислать нам:

- Скриншот ошибки при входе, где видно ваш IP-адрес;
- Селфи владельца учетной записи с паспортом, где видно дату рождения;
- Контакт для связи;
- Логин.



В начало



Согласование КАСКО



Согласование/корректировка проекта КАСКО в АльфаПолисе возможны только через кнопку «В андеррайтинг» в проекте АльфаПолиса, запрос уйдет напрямую андеррайтеру:



- Если ранее вели переписку по проекту, вложите переписку/документы;
- Если направили запрос через кнопку «В андеррайтинг», ответ от андеррайтера поступит на указанную почту, далее переписку ведите через комментарий и кнопку в проекте;
- Если система не дает расчет, делайте скрин ошибки, сохраняйте проект, присылайте нам на почту.

Корректировка проекта в FAST/ELT/VIRTU и др. интеграционных программах:

Согласование/корректировка проектов КАСКО, созданных на сторонней платформе (Fast, ELT, VIRTU и др.), осуществляется через кнопку «В андеррайтинг» на соответствующей платформе. Инструкцию пользователя по работе с функционалом андеррайтинга необходимо запросить в тех. поддержке соответствующей платформы. Для FAST - support@fast-system.ru, для ELT - support@elt-poisk.com, для VIRTU - support_vw@virtusystems.ru

Если возникают сложности с андеррайтерской заявкой на сторонней платформе, то рекомендуем обратиться в тех. поддержку платформы или в поддержку АльфаФренд, указав:

- Суть проблемы;
- Наименование платформы;
- VIN ТС;
- Номер заявки в андеррайтинг (если есть).

В начало



Доп. соглашение к полису КАСКО

Если вы работаете в АльфаПолисе, то ряд изменений можете внести самостоятельно, если у вас есть видимость полиса + он в статусе "Подтвержденный", используя кнопку "Внести изменения" в полисе и выбрав нужный шаблон доп. соглашения. При необходимости андеррайтинга проекта доп. соглашения можете использовать соответствующую кнопку "В андеррайтинг".



Доступный список изменений:

- Изменение ЛДУ (добавление/удаление водителей, корректировка карточек водителей);
- Переход права Собственности;
- Постановка на учет (смена гос. номера и СТС);
- Отмена СПС;
- Замена Выгодоприобретателя;
- Замена франшизы;
- Замена территории (расширение на СНГ);
- Устранение повреждений (после убытка);
- Устранение повреждений (повторный осмотр);
- Замена пробега (Умное Каско).

В иных случаях направьте запрос на нашу почту alfafriend@alfastrah.ru, в теме письма укажите № договора, ФИО страхователя, в теле - суть запроса, приложите соответствующие документы в читаемом виде.

В начало





Взаимозачет КАСКО



1. В теме письма:

Взаимозачет «ФИО/наименование страхователя»

2. В теле письма:

Номера расторгаемого и нового полисов, дата расторжения, приложите ДКП

ВАЖНО!

Расторжение КАСКО возможно только через центральный офис СК. В случае невозможности посетить офис можно направить документы для расторжения почтой РФ на адрес ЦО СК.

В начало



Осмотры по КАСКО



Как создать задание на осмотр:

1. Заходите в проект;
2. Находите раздел «Осмотр ТС»;
3. Нажимаете кнопку «Добавить»;
4. Заполняете необходимые поля;
5. Нажимаете «Создать осмотр».

Как перепривязать осмотр:

1. Заходите в проект, из которого нужно отвязать осмотр;
2. Находите раздел «Осмотр ТС»;
3. Нажимаете кнопку «Отвязать осмотр»;
4. Заходите в проект, к которому нужно привязать осмотр;
5. Находите раздел «Осмотр ТС»;
6. Нажимаете «Найти осмотр»;
7. Выбираете нужное задание и нажимаете «Привязать осмотр».

ВАЖНО!

- Поиск осмотра происходит по VIN номеру ТС;
- Если проекты/полисы существенно отличаются по условиям – осмотр может не привязаться и необходимо проводить новый;
- Если необходимо аннулировать полис, то сначала отвяжите осмотр, а только потом аннулируйте.

В начало





Согласование ОСАГО



1. В теме письма:

№ проекта и ФИО/наименование ЮЛ/ИНН

2. В теле письма:

Уточните, какой вариант полиса будет: Е-БСО или ББ-ОСАГО.
Укажите контактные данные клиента: эл. почту и номер телефона клиента

3. Дополнение:

Укажите информацию по добровольным видам страхования, которые есть у клиента в нашей компании, это увеличит шансы получить положительное решение

В начало





**АЛЬФА
ФРЕНД**

Расторжение ОСАГО

Для расторжения полиса ОСАГО с возвратом денежных средств клиент может обратиться:

- В личный кабинет клиента на сайте компании;
- Через офис СК.



В начало





Корректировка данных в полисе ОСАГО

Если вам нужно внести изменения в полис ОСАГО или вы допустили ошибку при оформлении:

1. В теме письма:

№ полиса и ФИО/наименование страхователя

2. В теле письма:

Уточните, что необходимо скорректировать,
приложите подтверждающие документы



В начало





**АЛЬФА
ФРЕНД**

Вопросы про КБМ

1. **В теме письма:** № проекта/полиса и ФИО/наименование страхователя
2. **В теле письма:** Уточните, менял ли ЛДУ вод. удостоверение.



В начало





**АЛЬФА
ФРЕНД**

Аннулирование КАСКО/ОСАГО



Первоначальный запрос на аннулирование может не включать подтверждение клиента оформить полис именно у вас, если оно потребуется, мы его запросим. Но если его включить сразу, запрос будет решён быстрее. Подтверждение по регламенту включает:

1. Либо фото ВУ/паспорта/СТС клиента с 2-х сторон на фоне открытой на экране монитора страницы <https://yandex.ru/time>, на которой видна текущая дата и время;
2. Либо селфи клиента с его ВУ/паспортом/СТС в руке.

В теме письма:

№ вашего проекта + ФИО страхователя

В теле письма:

Мой проект №

Необходимо аннулировать договор №

Вложение или картинка, соответствующая регламенту
для аннулирования, скриншот ошибки

В начало



Оплата/Привязка оплаты **ОСАГО**

Оплата по Е-ОСАГО должна производиться только по ссылке на онлайн оплату. Только в этом случае оплата привяжется автоматически и полис придет на почту клиента. Стандартное время привязки и подтверждения полиса от 1 мин до 3 часов. Если за это время оплата не привязалась, пишите нам:

1. В теме письма:

Привязка оплаты к № полиса

2. В теле письма:

Приложите подтверждение оплаты

Если оплата была произведена любым другим способом – время привязки платежа от 1 до 5 раб. дней.

Если не знаете, какой будет способ оплаты полиса ОСАГО, всегда выбирайте ЕБСО, полис сразу перейдет в статус «Оформленный», вы сможете вывести его на печать и направить клиенту на почту.



В начало



Оплата/Привязка оплаты **КАСКО**



Полис изначально всегда в статусе «Заявление». Далее нужно выбрать способ оплаты:

- По СБП/Все способы оплаты/QR/ЮЛ – статус полиса изменится после оплаты;
- Офлайн оплата (счет, распечатать счет на оплату) – у пользователя появится уведомление, далее необходимо будет подтвердить действие. После этого статус изменится на оформленный.

ВАЖНО! Можно самостоятельно менять способ оплаты в сохраненном полисе.

Если вы оформили полис КАСКО с оплатой по ссылке в СК, а клиент решил поменять способ оплаты, вы можете открыть полис и самостоятельно изменить способ оплаты на «Офлайн» и обратно. Просто выберите нужный вариант в блоке «Оплата».

Если вопрос по оплате не получается решить самостоятельно, пишите нам:

- **В теме письма:**
Оплата и № полиса
- **В теле письма:**
Пояснения, подтверждение оплаты

В начало



Ипотека



Выдача логина и пароля (первичный доступ):

- 1. В теме письма:**
Регистрация Агента в АИ/ФИО Агента
- 2. В теле письма:**
Приложить заполненный шаблон к заявке на доступ. Если шаблона нет – сотрудник АФ направить его ответным письмом

Пролонгация :

- 1. В теме письма:**
Пролонгация_Номер полиса_логин Агента
- 2. В теле письма:**
Подробно описать проблему, приложить скриншот с ОСЗ

Сбор пароля:

- 1. В теме письма:**
Сброс пароля/ФИО и логин Агента
- 2. В теле письма:**
Прошу сбросить пароль, не пускает в АИ

Если не пришел чек:

- 1. В теме письма:**
Чек_номер полиса
- 2. В теле письма:**
Не пришел чек», приложить подтверждение об оплате из онлайн Банка

В начало



Ипотека



Внести изменения в полис:

1. В теме письма:

Ипотека_Номер полиса (если несколько, то все) внести изменения

2. В теле письма:

Прошу внести в полис следующие изменения.
Приложить подтверждающий документ.

Расторжение:

1. В теме письма:

Ипотека_Расторжение_Номер полиса

2. В теле письма:

Приложить пакет документов и указать причину расторжения

Перепланировка :

1. В теме письма:

Ипотека_согласование перепланировки_номер полиса

2. В теле письма:

Приложить пакет документов по списку, указать проведена ли уже перепланировка или только планируется, указать каких документов по списку в наличии нет.

В начало



ИФЛ



Регистрация Агента в МП:

1. В теме письма:

Регистрация в МП/Логин Агента в АП

2. В теле письма:

Прошу зарегистрировать меня в МП по осмотрам для проведения ПСО по ИФЛ.

ФИО: Иванов Иван Иванович

Моб. Телефон: 8 911 111 11 11

Электронная почта: 111@mail.ru

Консультация по продукту:

1. В теме письма:

Консультация/ФИО клиента/номер проекта

2. В теле письма:

Подробно описать вопрос и приложить документы.

Согласование проекта:

1. В теме письма:

ИФЛ/Согласование/ФИО клиента/номер проекта

2. В теле письма:

Прошу согласовать проект, документы во вложении

Приложить:

- заполненное полностью заявление (если это АК)
- фото (в архиве без сжатия), если осмотр производился Агентом в соответствии с требованиями РЦ к фото. Если осмотр через МП или Эксперта – сообщить об этом
- акт осмотра, полностью заполненный и подписанный Агентом и Страхователем
- Полис предыдущего года страхования, если это Переход
- Правоустанавливающий документ на объект и ЗУ

Быть готовым к дополнительному запросу документов, если чего-то не будет хватать или по усмотрению Андеррайтера.

В начало



ИФЛ



Согласование пролонгации с изменениями:

1. В теме письма:

ИФЛ/Пролонгация/ФИО клиента/номер проекта

2. В теле письма:

Прошу согласовать пролонгацию. С прошлого года изменилось _____ (указать что именно). Приложить фото изменений (можно от Страхователя). Быть готовым к тому, что Андеррайтер может попросить провести полноценный осмотр (зависит от того, насколько масштабные изменения проведены).

Помощь в заведении пролонгации (слетает адрес объекта):

1. В теме письма:

ИФЛ/Согласование/ФИО клиента/номер проекта

2. В теле письма:

Прошу помочь в оформлении пролонгации полиса _____ (указать его номер), слетает адрес.

Помощь во внесении изменений в заключенный полис:

1. В теме письма:

ИФЛ/ДС/ФИО клиента/номер проекта

2. В теле письма:

Пример: У клиента поменялась фамилия, прошу внести изменения. Приложить подтверждающие документы, в зависимости от ситуации и заявление от клиента в свободной форме.

В начало



ИФЛ

Согласование СЭБ (с большей долей вероятности АФ самостоятельно определит необходимость, но на всякий случай):

1. В теме письма:

ИФЛ/Пролонгация/ФИО клиента/номер проекта

2. В теле письма:

Приложить:

- Правоустанавливающий документ на объект и ЗУ
- Фото + акт осмотра, если осмотр был Агентом
- Заявление, полностью заполненное, если это предусмотрено продуктом

Направить гостевой доступ к файлообменнику:

1. В теме письма:

ИФЛ. Гостевой доступ в обменник

2. Ответным письмом АФ:

Направит ссылку для входа и временные логин и пароль. Гостевой доступ действителен 5 дней.



В начало





Прочие консультации



1. В теме письма:

Указать наименование продукта или вид страхования, ФИО клиента (если требуется), N° договора/проекта (если требуется).

2. В теле письма:

Подробно опишите суть запроса.

Приложите необходимые документы и скриншоты (если требуется).

В начало



Рента/КВ/ЭЦП

Для оперативного решения вопросов по Агентской ренте/КВ/ЭЦП пишите напрямую в наши чаты, выбирая кнопки **Агентская рента, КВ, ЭЦП, АД и ДС** к нему:

- АльфаПолис, АльфаАгент;
- Telegram: @AlfaFriend_bot;
- WhatsApp: +7 (964) 770-09-59.



В начало





**АЛЬФА
ФРЕНД**

Как можно ускорить решение вопроса



Если запрос, направляемый на АльфаФРЕНД или «В андеррайтинг», требуется отработать срочно, пропишите в теме письма «Срочно».

Если при обращении на команду АльфаФРЕНД вас не устраивает консультация или вы предполагаете, что сотрудник дает некорректный ответ, пересылайте запрос в личную почту AdamovaNV@alfastrah.ru

В начало

