

Вопросы и ответы



1.	Что представляет из себя рассрочка?	.4
2.	Клиентский сценарий	.5
3.	Часто задаваемые вопросы	12
3.1.	Оформление заявки и подписание договора	12
3.1.1.	Как происходит подписание документов клиентом на	
	кредит?	.12
3.1.2.	Сколько рассматривается заявка на кредит/рассрочку?	12
3.1.3.	Сколько времени есть у клиента для оформления заявки на кредит по сформированному на сайте заказу?	.12
3.1.4.	Возможны ли варианты частичного кредитования товаров из корзины?	.12
3.1.5.	Как происходит процесс подтверждения покупки клиенту?	.12
3.1.6.	Если клиент получил отказ по кредиту, когда можно повторно подать заявку?	.12
3.1.7.	Что означает «Черновик» в статусе заказа на кредит/	
	рассрочку?	.12
3.1.8.	Где можно посмотреть расшифровку по всем кодам ошибок и статусам заказа?	.13
3.1.9.	Есть ли возможность реализовывать кредитование без настройки интеграции?	.14
3.1.10.	Кто и где контролирует физическое подписание договора между банком и клиентом?	/ .14
3.1.11.	Что делать, если разные категории товара должны финансироваться на отличающиеся реквизиты?	.14
3.1.12.	Как выглядит процесс со стороны клиента?	.14
3.1.13.	Куда обращаться клиенту, если есть вопросы по навигации в СберБанк Онлайн или иные вопросы по оформлению кредита?.	.14
3.2.	График погашения и страховая программа	.15
3.2.1.	Где и когда можно посмотреть график погашения платежей клиенту?	15
3.2.2.	Можно ли сделать частичное или полное досрочное погашение Кредита?	.15
3.2.3.	Как оформить страховую программу?	.15
3.2.4.	Как отключить услугу страхования, если клиент ошибочно ее подключил?	.15
3.3.	Оплата товара. Полный и частичный возврат	.16
3.3.1.	Как происходит оплата товара?	.16
3.3.2.	Каким образом происходит округление суммы кредита после предоставления скидки?	.16

Со Сбером

3.3.3.	Каким образом происходит информирование партнера что товар оплачен?
3.3.4.	Что делать, если клиент утверждает, что кредит выдан, но
	средства партнеру не переведены?16
3.3.5.	Как реализован функционал полного возврата?
3.3.6.	Как реализован функционал частичного возврата?17
3.3.7.	Как реализован функционал передачи фискального чека?17
3.3.8.	На какую сумму партнер должен выдать чек покупателю,
	который оформил рассрочку?17
3.3.9.	Кто платит проценты в случае возврата товара? 18
3.3.10.	Какое назначение платежа по операциям кредитования?
3.3.11.	Перечисляет ли банк комиссионное вознаграждение?18
3.3.12.	Будут ли начисляться бонусы «Спасибо» клиенту по операциям интернет-кредитования?18
3.3.13.	Какой процесс взаиморасчетов при удержанных суммах (банковские ордера и т.д.)?18
3.3.14.	Как партнер в отчете сможет идентифицировать платежи? 18
3.3.15.	Как будет производиться клиринг платежа?
3.3.16.	Есть ли отличия от текущих методов при оплате кредиткой?18
3.4.	<u>Товары и корзина</u> 19
3.4.1.	Как быть с товарами, которые нельзя купить в кредит?
	Как это анонсировать для клиента?19
3.4.2.	Если товары кредитуются на разные сроки (скидки) сколько требуется подключать мерчей?
3.4.3.	Можно ли объединить личные кабинеты с
	интернет-эквайрингом?19
3.5.	Тестирование функционала
3.5.1.	Как получить терминал для тестирования?
3.5.2.	Какие координаты для подключения?
3.5.3.	Как настраивать страницу для подключения?
3.5.4.	Как сделать клиентский сценарий на сайте?
3.5.5.	Куда обращаться в случае возникновении ошибок при
	тестировании, а также при переводе с тестового
	режима в боевой?



1. Что представляет из себя рассрочка?

Банк выдает потребительский кредит, но проценты, которые выплачивает клиент за пользование кредитом, компенсируются скидкой на товар, которую предоставляет партнер. В таком случае сумма всех платежей, которые внесет клиент, не будет превышать первоначальную стоимость товара без скидки.



Если партнер не предоставляет скидку на товар, тогда у клиента будет кредит, а не рассрочка.

1.1 Кто может оформить кредит?

Услуга предоставляется клиентам СберБанка с действующей дебетовой пластиковой картой банка, подключенной к системе «СберБанк Онлайн» и услуге «Мобильный банк», а также заключивших договор банковского обслуживания.

Возраст заемщика от 21 года при условии, что срок возврата кредита по договору наступает до исполнения заемщику 70 лет.

Требуется наличие постоянной (временной) регистрации по месту жительства (пребывания) на территории Субъекта Российской Федерации.

Важно! Функционал для клиента доступен только при наличии УДБО (Универсальный договор банковского обслуживания).



2. Клиентский сценарий

В интернет-магазине клиентам предоставляется возможность оформить кредит в СберБанке при помощи сервиса «Покупай со Сбером» (с переходом в СберБанк Онлайн).

Для оформления рассрочки на сайте магазина партнера, подключённого к сервису «Покупай со Сбером», клиент должен:

- 1. Выбрать на сайте нужный товар/услугу и положить в корзину;
- 2. Выбрать способ оплаты «В рассрочку»;

Оплата			
Выберите способ оплаты			_
Онлайн оплата кредитной картой Безопасная оплата с помощью карт Принимаем Visa, MasterCard, Maestr Discover, American Express.	• VISA … Су • о, Вс До На	има заказа ero \$7 ютавка илоги	6.60 \$0 \$0
РауРаІ Оплата через крупнейшую дебетову платежную электронную систему.	Са РауРа! — но Пр Нь	sh-back \$ оомокод: анешняя скидка клиента	57.66
• В рассрочку Рассрочка в Сбербанке от 3500 руб.	Mec.	ero \$6	8.94



3. Авторизоваться в СберБанк Онлайн после переадресации с сайта;







4. Проверить условия кредитования. Если на товаре/услуге настроено несколько программ рассрочки, клиент может выбрать срок;

Николай Induce no writegeerf-dawy Q Корти ^
Kum ^ + MasterCard Gold 323 000 P Via Classic 50 000 P -1218 - MasterCard Gold 50 000 P Coronaction Curlgs 345 000 P MasterCard Gold 50 000 P Coronaction Curlgs 345 000 P Via Curcge Curlgs Via Curcge Curlgs Master Curlgs Via Curcge Curlgs Master Curlgs Via Curlgs Master Curlgs Curlgs
Коль ^ Заявка на кредит Materia Card Gold 323 000 P Romonemic Card Gold 400 C Materia Card Gold 50 000 P Visa Classic 50 000 P Materia Card Gold 40 C Materia Card Gold 40 C Materia Card Gold 40 C
мазда и водой изу сооч Заказ № 165804019 на сайте technopark.ru * • усла Classic 50 000 P Срок действия заказа до 38-43 10.94.3009 • головней Outl@
Visa Classic 50 000 P Заказ № 155804039 на сайте technopark.ru ~ • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
Волаши ∧ + Воланнай Онлір 345 000 Р Укажите срок кредитования Имп ∧ +
Пополний ОсиЛу 345 000 Р Укажите срок кредитования
Super Sport
3 месяца 1 год.
Екемес. патек 20 000 Р Условия покупки в кредит Соптания
Страхование · · + Сунча кредита На срок Ставка Ехемескичний платеж 22 858,20 Р 1 год 16,1% 2 075,03 Р
иноссиции — Сулика заказа Металлические счета — 24 900 P

5. Указать дополнительные данные, в частности свой доход. При необходимости клиент может подключить страховую программу;

Humanak Totalwa Totalwa Totalwa Totalwa Totalwa Totalwa	🗢 🚺 🖻	✓ СБЕРБАНК Главная Платежи История Каталог	C•
Viewerty youteur system	Николай Профиль	Паиск по интернет-банку	٩
•••••••••••••••••••••••••••••	Kaptu A +	< Изменить условия хредита Дополнительные данные	
• • • • • • • • • • • • • • • • • • •		Условия покупки в кредит	
Concorrects During 24 500 P Cignational statutes Later * ▲ ← Marco Adv. 72,013 50 000 P Concorrect Adv. 72,013 1500 000 P Basics Sophratic Bestation Concorrect Adv. 72 000 P P Concorrect Adv. 72,014 20 00 P Concorrect Adv. 72 000 P Basics Sophratic Bestation Concorrect Adv. 72 000 P Concorrect Adv. 72 000 P Basics Sophratic Bestation Concorrect Adv. 72 000 P Concorrect Adv. 72 000 P Concorrect Adv. 72 000 P Concorrect Adv. 72 000 P Estimate Sophratic Bestation Concorrect Adv. 72 000 P Concorrect Adv. 72 000 P Concorrect Adv. 72 000 P Concorrect Adv. 72 000 P Concorrect Adv. 72 000 P Concorrect Adv. 72 000 P Concorrect Adv. 72 000 P Concorrect Adv. 72 000 P Concorrect Adv. 72 000 P		Сунна крярита На срок. Ставка Ененискиный платёж 23 335,94 Р 1 год 16,1% 2.118,39 Р	
Lanar ▲ March State S6 0000 P Activity Adar. 2023 S0 000 P CorpaxoBass Asaugura Image: CorpaxoBass Asaugura CorpaxoBass ▲ CorpaxoB	Ополняй ОнЛ@ 345 000 Р До 1 сент 2021	Сунеча заназа Страховая зацита 24 900 Р Подключена	
Отуск 56 000 Р до 13 Алг. 2023 56 000 Р во 300 Р Консти ▲ Страковая защита > Пракован защита > Стракован защита > Пракован защита > Стракован защита > Пракован защита > Стракован защита > Пракован защита > <tr< td=""><td>Цели • +</td><td></td><td></td></tr<>	Цели • +		
Консурцит 1 500 000 Р Срановное - + 2000 Р Срановное - + Наша зарплата без калогов, а также доходи от хобби, сдани Констиция - + Срановное - + Имекстиция - + Срановное - + Имекстиция - + Срановное - +	Отпуск 56 000 ₽ до 01 Авг. 2019 80 000 ₽	Страховая защита 🌝 👻	
Автосирацит 1 500 000 P Доход О Срановного 300 00 P Ваша зарплата без калогов, а также доходи от хобби, сдани казатири в зарекду и прочето Срановного + Казаторов, а также доходи от хобби, сдани казатири в зарекду и прочето Инястиция + Средненисенный доход Средненисенный доход	Кредиты • +		
Crpaceaeer + Kapprigs a pperigr in poliero Prescriauri + Cregerescrienuid golog Meraoneccer certi +	на страната на странат Есни есни есни есни есни есни есни есни е	Доход Ваша зарплата без налогов, а также доходы от хобби, сдачи	
Pracerupur + Conjectence/onuili gologi Merzouriscore cuera +	Страхование+	квартиры в аренду и прочего	
Matabalación cena +	Инвестиции +	Среднемесячный доход	
	Металлические счета +		_



6. Выбрать карту, с которой будут списываться ежемесячные платежи;

🔹 🌒 🛎 🛛	
Николай Профиль	Monor
	Параметры погашения
MasterCard Gold 123 000 P	Ежемесячные платежи будут автоматически списываться с этой карты
1234 	Карта погашения
- 1234	Visa Classic ~ 1234 50 000 P ~
Пополняй ОнЛ@ 345 000 Р	Кода слиснать полтёк 6 число каждого месяца
цели • +	
Δπηγεκ 56 000 P <u>μο 01 ABr.</u> 2019 80 000 P	" Если банк одобрит кредит, алказ оплатится
Кредиты • +	автоматически.
Автокредит 1 500 000 P Еженес. платеж 20 000 P	Domuts value
Страхование	
Инвестиции +	Полятории опорации
металлические счета — —	подтверждение операции

7. Согласиться с предложенными условиями;

	9		
• 🌒 =	Страховая защита	⊘ ×	
Николай Профиль	Доход	⊘ •	
Карты л +	Параметры погашения	⊘ •	
MasterCard Gold 123 000 P 1234			
Visa Classic 50 000 P	Подтвердите оформление кредита Я соглашаюсь с условиями и подлисываю вс	се документы	
Вклады • +	по операции		
Пополняй ОнЛ@ 345 000 Р До 1 сент 2021	Продолжить		
Цели • +	Отменить		
▲ Отпуск 56 000 Р до 01 Авг. 2019 ВО 000 Р			
Кредиты • +	Вы здес		
ABТОКРЕДИТ 1 500 000 Р Екемес. платеж 20 000 Р	0 0 0		
Страхование +	Выбор условий Дополнительные Выдача кре, кредита данные и оплата за	дита жаза	
Инвестиции+			
Металлические счета - +			
	6		



8. После заполнения заявка передается на автоматическое рассмотрение в Банк;



9. В случае положительного ответа средства перечисляются на счет клиента и автоматически списываются в сторону интернет-магазина, и клиент переадресовывается из СберБанк Онлайн на сайт интернет-магазина.

		-
Николай Профиль	Поиск по интернет-бынку	٩
Карти л +	🖉 Готово! Ваш заказ	
MasterCard Gold 123 000 P 1234	оплачен	
Visa Classic 50 000 P 1234	Чтобы проверить статус заказа, вернитесь в интернет-магазин.	
Вклады • +	Деньги будут списываться с карты Visa Classic	
Пополняй ОнЛ@ 345 000 Р До 1 сент 2021	Держите на ней нужкую сумиу в этот день.	
цели • +	Условия покупки в кредит	
Отпуск 56 000 Р до 01 Авг. 2019 80 000 Р	Сумна кредита На срок Ставка Биемеслений платёк 23 335,94 Р 1 год 16,1% 2 118,39 Р	
Кредиты • +	Сунчка заказа Страновал защита Когда слисывать платёж 24.900 Р. Поликорочна Бинкло кажорго месяца	
енемес. платеж 20 000 P		
Страхование +	Заказ № 165804019 на сайте technopark.ru	
Инвестиции +	ent.	
Металлические счета +		



Для оформления кредита без переплаты на сайте магазина через мобильное приложение клиент должен:

- Выбрать через приложение на телефоне нужный товар/услугу и положить в корзину (рис. 1);
- 2. Выбрать способ оплаты «В рассрочку» (рис. 2);
- 3. После переадресации (рис. 3) войти в СберБанк Онлайн (рис. 4);



- 4. Выбрать срок рассрочки (рис. 5);
- 5. Указать свой ежемесячный доход (рис. 6);
- 6. Выбрать карту, с которой будут списываться средства для погашения кредита (рис. 7);

3 месяца 1 год	Среднемосячный доход 0 Р		Карта погашения Mastercard
Сумма кредита со страховкой 23 335,94 Р	Сумма вашей заработной от хобби, сдачи квартиры	платы, а также доходов в аренду и другое	 1234 Ежемесячные платежи будут автоматичен списываться с этой карты
Ежемесячный платёж со страховкой 2 118,39 Р			Когда списывать платёж 6 число каждого месяца
Ставка 16,1%			
Сумма заказа 24 900 Р			
Страховая защита Подключена			
продолжить	продол	лжить	получить кредит



- 7. Согласиться с предложенными условиями (рис.8);
- 8. Заявка направится в банк на рассмотрение и клиенту необходимо дождаться решения (рис.9);
- 9. После одобрения заказ будет оплачен. Информация по кредиту будет доступна в личном кабинете (рис.10).





3. Часто задаваемые вопросы

- 3.1 Оформление заявки и подписание договора
- 3.1.1. Как происходит подписание документов клиентом на кредит? Все документы подписываются в электронном виде в СберБанк Онлайн.
- **3.1.2.** Сколько рассматривается заявка на кредит/рассрочку? Срок рассмотрения заявки – в среднем 3 минуты, максимум 5 минут.
- 3.1.3. Сколько времени есть у клиента для оформления заявки на кредит по сформированному на сайте заказу? Оформление заявки на кредит по сформированному заказу клиенту доступно в течении 24 часов (если партнёр не установил меньший срок). Если клиент обратился за выдачей кредита спустя это время, кредит не будет оформлен на этапе подписания документов.
- 3.1.4. Возможны ли варианты частичного кредитования товаров из корзины? Нет, кредитуется вся корзина целиком.
- 3.1.5. Как происходит процесс подтверждения покупки клиенту? Партнёру необходимо настроить предварительную верификацию (проверять наличии товара на складе) на своей стороне. Только после подтверждения покупки, партнёр может отправлять клиента на оплату. Двухстадийная оплата (с подтверждением наличия товара) на текущий момент не реализована.
- 3.1.6. Если клиент получил отказ по кредиту, когда можно повторно подать заявку?

Если превышено число заявок на кредит, то дата, когда клиент сможет повторно подать заявку на кредит будет указана в СберБанк Онлайн. Если отказ был по иным причинам, то срок подачи новой заявки не указывается.

3.1.7. Что означает «Черновик» в статусе заказа на кредит/рассрочку?

Данный статус означает, что оформление заявки на кредит завершено не полностью.

4189439 25 490.00 ₽ 14.07.2021 16:41:44 (2024) Черновик Создан

Дооформление заявки доступно клиенту в течение 24 часов (если партнер не установил меньший срок). По истечении данного срока заказ будет переведен в статус «Отклонено».



3.1.8. Где можно посмотреть расшифровку по всем кодам ошибок и статусам заказа?

Код	Описание кода ответа процессинга	Статус в ЛК	Расшифровка кода ответа
о	Запрос успешно обработан	Завершен	Заказ оплачен.
-100	Попыток оплаты не было	Создан	Клиент сформировал заказ на сайте продавца и выбрал функцию «Оплата в кредит», но не перешел к регистрации заказа.
2007	Время сессии истекло	Отклонен	Истёк срок, отведённый на оформление заявки на кредит (срок ожидания ввода данных)
2022	Отклонен	Отклонен	Оплата отклонена.
2024	Черновик	Создан	Оформление заявки на кредит не завершено.
2025	Клиент не подал заявку на кредит	Отклонен	Истек срок, отведенный на создание заявки на кредит (таймаут по умолчанию - 22 часа)
396	Сумма кредита выходит за рамки допустимого диапазона	Отклонен	Необходимо убедиться, что переданная в запросе желаемая сумма кредита соответствует ранее согласованным с Банком условиям. Для уточнения информации вы можете обратиться к своему менеджеру или на адрес технической поддержки Support ecom <support@ecom.sberbank.ru></support@ecom.sberbank.ru>
397	Техническая ошибка	Отклонен	Заказ не оформлен (в процессе оформления возникла техническая ошибка) оплата по заказу не будет произведена. Необходимо обратиться на адрес технической поддержки Support ecom <support@ecom.sberbank.ru></support@ecom.sberbank.ru>
399	Указанные в запросе желаемые сроки не совпадают с ранее подключенными	Отклонен	Необходимо убедиться, что переданные в запросе желаемые сроки соответствуют ранее согласованным с Банком. Для уточнения информации вы можете обратиться к своему менеджеру.
-90	Ошибка валидации наименования товаров	Отклонен	В наименовании товара присутствуют запрещенные слова или символы (см. раздел мануала "Атрибуты элемента items", атрибут name)"
998	Запрос прерван по тайм-ауту	Отклонен	Заказ не оформлен (технические работы на стороне банка), оплата по заказу не будет произведена. Необходимо обратиться на адрес технической поддержки Support ecom <support@ecom.sberbank.ru></support@ecom.sberbank.ru>

Полный список кодов ошибок и статусов заказа так же отражен в <u>Технической</u> <u>документации и «Порядке работы в личном кабинете», размещенными</u> на сайте <u>https://pokupay.ru/documents</u>



3.1.9. Есть ли возможность реализовывать кредитование без настройки интеграции?

Да, через выставление счета в Личном Кабинете. Необходимо выбрать в левом боковом меню пункт «Счет на e-mail», внести данные по заказу и отправить платежную форму.

Клиенту придет сформированное письмо со ссылкой для дальнейшего оформления кредита.

Более подробную информацию можно посмотреть в документе «Порядок работы в личном кабинете», пункт 5 «Регистрация заказа в консоли».

3.1.10. Кто и где контролирует физическое подписание договора между банком и клиентом?

Клиент подписывает договор с помощью аналога собственноручной подписи в СберБанк Онлайн. Контроль осуществляется автоматически на стороне систем Банка.

3.1.11. Что делать, если разные категории товара должны финансироваться на отличающиеся реквизиты?

При необходимости партнеру доступны настройки финансирования товаров на разные реквизиты. Для этого на каждый реквизит заводится отдельный идентификатор виртуальной точки (мерчант).

Для уточнения информации и получения всех необходимых настроек партнер может обратиться к своему курирующему менеджеру или на адрес технической поддержки Support ecom <u>support@ecom.sberbank.ru</u>.

3.1.12. Как выглядит процесс со стороны клиента? См. п.1 описания.

3.1.13. Куда обращаться клиенту, если есть вопросы по навигации в СберБанк Онлайн или иные вопросы по оформлению кредита? Просьба рекомендовать ему обратиться в наш коллцентр: +7 495 500 5550, 8 800 555 5550.



3.2 График погашения и страховая программа

- 3.2.1. Где и когда можно посмотреть график погашения платежей клиенту? На этапе одобрения кредита в СберБанк Онлайн.
- 3.2.2. Можно ли сделать частичное или полное досрочное погашение Кредита? Да, в СберБанк Онлайн, в разделе «Кредиты», вкладка «Операции».

17:44dl LTE 💷 🖯	12:47 <i>4</i> at L	12:47 1	, atil lite 🔳 🔿
Поиск по приложению 🔍 📧 🤌	🗸 Кредиты	К Досрочное пог	ашение
Сберегательный счет 0 Р Бессроченый Ставка 0,01%	Потребительский кредит	Кредит Потребительский кр	едитР
Х Прибавка к зарплате × Откройте Накопительный счёт и получайте процент каждый месяц	Осталось выплатить:	Счёт списания Visa Gold	> P
Безопасность	О кредите Операции Истор	рия 🙆 Тип досрочного пога	ашения >
Не дайте себя обмануть Узнайте об уловках злоумышленников	🔿 Погасить досрочно	>	
Проверка входящих звонков Предупредим о звонках мошенников	Изменить дату платежа	·	
Проверка номера и почты Не попали ли они к мошенникам	 Перенос платежа Изменение счетов погашения 	·	
Сообщить о мошеннике	Подробнее о сервисе	Тип досрочного пога	цения
Настройки безопасности	(і) Как работает досрочное погашени	не > Уменьшение ежемесячног Срок кредита останется прежи	о платежа
Кредиты +		Уменьшение срока кредит Ежемесячный платёж останет	а ся прежним
		Полное погашение кредит	a

3.2.3. Как оформить страховую программу?

На этапе оформления заявки на кредит в СберБанк Онлайн клиент может подключить/отключить страхование жизни и здоровья. Если клиенту интересны условия программы, то просьба рекомендовать ему обратиться в коллцентр банка: +7 495 500 5550, 8 800 555 5550. Если клиент хочет подключить страховую программу, ему необходимо

если клиент хочет подключить страховую программу, ему необходимо добавить программу, при этом сумма платежа по кредиту увеличится.

3.2.4. Как отключить услугу страхования, если клиент ошибочно ее подключил? Если при оформлении кредита клиент случайно подключил услугу кредитования и в дальнейшем хочет отказаться от данной услуги, рекомендуем обратиться ему в ближайшее отделение.



3.3 Оплата товара. Полный и частичный возврат

3.3.1. Как происходит оплата товара?

После подписания кредитных документов в СберБанк Онлайн, средства зачисляются автоматически клиенту на банковскую карту и тут же списываются в счет партнёра, т.е. клиент технически не может воспользоваться средствами иначе.

3.3.2. Каким образом происходит округление суммы кредита после предоставления скидки?

По умолчанию в настройках округление не выполняется – сумма кредита передается с копейками, до двух знаков после запятой.

Партнеру доступна настройка округления до целого числа по следующим правилам:

- Математическое округление округление до целых рублей по математическим правилам.
- Округление вверх округление до целых рублей вверх, т.е. если число до округления содержит цифры после запятой, при округлении целое число увеличивается на единицу.
- Округление вниз округление до целых рублей вниз, т.е. если число до округления содержит цифры после запятой, при округлении целое число не увеличивается, а цифры после запятой просто отбрасываются.

Для уточнения информации и получения всех необходимых настроек партнеру необходимо обратиться к своему курирующему менеджеру или направить запрос на Партнеры POS <u>partners_pokupay@sberbank.ru</u>.

3.3.3. Каким образом происходит информирование партнера что товар оплачен?

После зачисления средств на счет клиента и списания этих же средств в пользу партнера, банк уведомляет платежный шлюз о смене статуса заказа. Партнёру доступны следующие виды уведомлений:

- самостоятельно запросить статус оплаты, направив запрос на платёжный шлюз (согласно технической документации);
- подключить callback уведомления;
- настроить уведомления о смене статуса заказа на e-mail.

Для уточнения информации и получения необходимых настроек партнеру необходимо обратиться на адрес технической поддержки Support ecom <u>support@ecom.sberbank.ru</u>.

3.3.4. Что делать, если клиент утверждает, что кредит выдан, но средства партнеру не переведены?

Если от клиента поступила информация о том, что средства по кредиту зачислены на его карту, но не переведены в сторону партнера, то такому клиенту следует сообщить, что ему, необходимо сделать полное досрочное погашение кредита.



3.3.5. Как реализован функционал полного возврата?

- Обязательные события:
 - Кредит выдан;
 - Оплата произведена;
 - Клиент высказал пожелание отменить покупку.

Необходимо произвести отмену платежа (в личном кабинете есть функция полного возврата товара, так же вы можете инициировать возврат через API) в результате денежные средства (полностью) будут возвращены на карту клиента, с которой был произведен платёж.

Далее клиенту необходимо рекомендовать произвести полное погашение кредита в личном кабинете СберБанк Онлайн.

Более подробную информацию можно посмотреть в «Порядке работы в личном кабинете», пункт 6.4. Возврат средств.

3.3.6. Как реализован функционал частичного возврата?

Обязательные события:

- Кредит выдан;
- Оплата произведена;
- Клиент высказал пожелание отказаться от одного из товаров.

Необходимо произвести частичную отмену платежа (в личном кабинете есть функция частичного возврата товара, так же вы можете инициировать частичный возврат через API) в результате денежные средства (в размере, указанном при осуществлении частичного возврата) будут возвращены на карту клиента, с которой был произведен платёж.

Более подробную информацию можно посмотреть в «Порядке работы в личном кабинете», пункт 6.4. Возврат средств.

3.3.7. Как реализован функционал передачи фискального чека? На стороне банка разработана техническая возможность для передачи со стороны интернет-магазина информации о товарной корзине в ФНС. Подробнее с настройками данного функционала можно ознакомится в Технической документации и «Порядке работы в личном кабинете», размещенными на сайте <u>https://pokupay.ru/documents</u>.

При возникновении дополнительных вопросов необходимо обратиться на адрес технической поддержки Support ecom <u>support@ecom.sberbank.ru</u>.

3.3.8. На какую сумму партнер должен выдать чек покупателю, который оформил рассрочку?

Партнер выдает покупателю чек на сумму товара с учетом скидки (скидка – это % на который менеджер договорился с партнером). Именно эта сумма будет одобрена в кредит покупателю и переведена партнеру за товар.



3.3.9. Кто платит проценты в случае возврата товара?

При возврате товара по инициативе клиента, в случае полного досрочного погашения, клиент самостоятельно компенсирует проценты. В случае возврата товара ненадлежащего качества, согласно п. 6 ст. 24 Закона РФ «О защите прав потребителей», партнер возмещает уплаченные клиентом проценты. Все обращения клиентов, связанные с недоставкой или возвратами товаров, могут рассматриваться банком в индивидуальном порядке.

3.3.10. Какое назначение платежа по операциям кредитования?

«Зачисление средств по операциям с МБК (на основании реестров платежей). Мерчант №[номер мерчанта]. Дата реестра [дата оплаты]. Комиссия [сумма комиссии]. Возврат покупки [сумма возвратов покупки]/[сумма чарджбеков]. НДС не облагается».

Если партнеру нужно внести корректировки по назначению платежа, необходимо обратиться к своему курирующему менеджеру.

3.3.11. Перечисляет ли банк комиссионное вознаграждение? По транзакциям интернет-кредитования комиссионное вознаграждение не предполагается.

3.3.12. Будут ли начисляться бонусы «Спасибо» клиенту по операциям интернеткредитование?

Бонусы «Спасибо» клиенту начисляться не будут.

3.3.13. Какой процесс взаиморасчетов при удержанных суммах (банковские ордера и т.д.)? Аналогично операциям по интернет-эквайрингу, при возникновении

дополнительных вопросов рекомендуем обращаться к курирующему менеджеру.

3.3.14. Как партнер в отчете сможет идентифицировать платежи?

Для транзакций по интернет-кредитованию всегда регистрируется отдельный виртуальный идентификатор точки (мерчант), по которому будет проходить только кредитование.

3.3.15. Как будет производиться клиринг платежа? Клиринг платежа будет производиться аналогично интернетэквайрингу.

3.3.16. Есть ли отличия от текущих методов при оплате кредиткой?

Технически интеграция идентична транзакциям по карте. Из различий дополнительно добавляется блок Installments.



3.4 Товары и корзина

3.4.1. Как быть с товарами, которые нельзя купить в кредит? Как это анонсировать для клиента?

Если в банк, в составе корзины, переданы запрещенные товары для кредитования, то по всей корзине (заявке) будет отказ.

Визуализация настраивается самостоятельно партнером, банк со своей стороны может рекомендовать:

Убрать с карточки товара информацию, что товар доступен в кредит (кнопку, ежемесячный платеж и т.д.).

Если в корзине есть товары, которые не кредитует банк, в способах оплаты не должна высвечиваться опция оплаты в кредит от СберБанка.

3.4.2. Как настраивается кредитование, если товары кредитуются на разные сроки (скидки)?

Партнеру доступна возможность указывать желаемый срок при использовании интеграции по API и при выставлении счета в личном кабинете.

При возникновении дополнительных вопросов партнеру необходимо обратиться к своему курирующему менеджеру или на адрес технической поддержки Support ecom <u>support@ecom.sberbank.ru</u>.

3.4.3. Можно ли объединить личные кабинеты кредитование с интернетэквайрингом?

Необходимо написать заявку на адрес технической поддержки Support ecom <u>support@ecom.sberbank.ru</u>. Обращаем внимание, что объединение личных кабинетов при реализации кредитования <u>через выставление</u> <u>счета</u> на данный момент недоступно.



3.5 Тестирование функционала

3.5.1. Как и когда можно получить доступы для тестирования?

Одновременно с процессом подготовки и подписания договора, партнер может настраивать интеграцию на тестовом стенде.

Вместе с тестовыми доступами партнеру направляются гайды и техническая документация, согласно которой партнер сможет сделать настройку и протестировать функционал.

Для получения тестовых доступов партнеру необходимо обратиться к курирующему менеджеру или на адрес технической поддержки Support ecom <u>support@ecom.sberbank.ru</u>.

3.5.2. Какие координаты для подключения?

Для доступа к системе необходимо иметь открытый исходящий доступ по следующим адресам:

- Боевая среда: IP 62.76.205.3.
- Тестовая среда: IP 62.76.205.110.

3.5.3. Как сделать клиентский сценарий на сайте?

Все необходимые гайды и техническая документация по настройкам высылается партнеру при выдаче тестовых доступов. Самостоятельно ознакомится со всей документацией партнер может на сайте <u>https://pokupay.ru/documents</u>

При возникновении дополнительных вопросов партнер может обратиться к своему курирующему менеджеру или на адрес технической поддержки Support ecom <u>support@ecom.sberbank.ru</u>.

3.5.4. Куда обращаться в случае возникновении ошибок при тестировании или при переводе с тестового режима в боевой? Необходимо написать обращение с описанием ошибки на адрес

технической поддержки Support ecom <u>support@ecom.sberbank.ru</u>.



Увеличивайте продажи вместе с нами!

Подключайтесь к <u>сервису «Покупай со Сбером»</u> и Ваши клиенты смогут позволить себе покупку, на которую раньше приходилось откладывать!