

Вопросы и ответы

1.	Что представляет из себя рассрочка?	4
2.	Клиентский сценарий	5
3.	Часто задаваемые вопросы	12
3.1.	<u>Оформление заявки и подписание договора</u>	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.	<u>График погашения и страховая программа</u>	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.	<u>Оплата товара. Полный и частичный возврат</u>	16
3.3.1.	Как происходит оплата товара?	16
3.3.2.	Каким образом происходит округление суммы кредита после предоставления скидки?	16

3.3.3.	Каким образом происходит информирование партнера что товар оплачен?	16
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?	17
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?	18
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?	18
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?	19
3.4.3.	Можно ли объединить личные кабинеты с интернет-эквайрингом?	19
3.5.	<u>Тестирование функционала</u>	20
3.5.1.	Как получить терминал для тестирования?	20
3.5.2.	Какие координаты для подключения?	20
3.5.3.	Как настраивать страницу для подключения?	20
3.5.4.	Как сделать клиентский сценарий на сайте?	20
3.5.5.	Куда обращаться в случае возникновения ошибок при тестировании, а также при переводе с тестового режима в боевой?	20

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.

Стоимость покупки = сумма кредита + скидка

Где «сумма кредита» - это то, что будет перечислено партнеру после продажи (за вычетом комиссии эквайринга), а «скидка» - то, что партнер предоставляет для погашения процентов за клиента по рассрочке.

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).

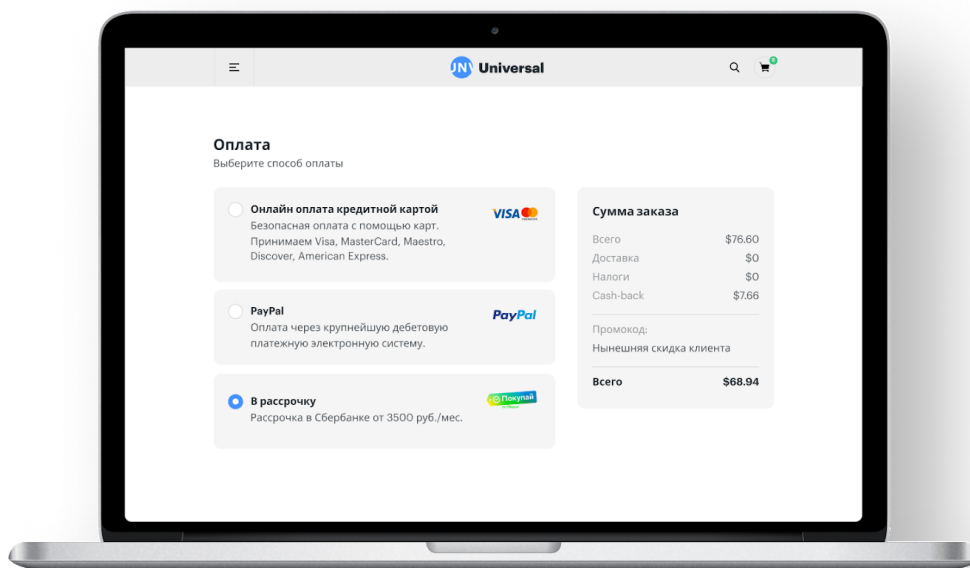


2. Клиентский сценарий

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

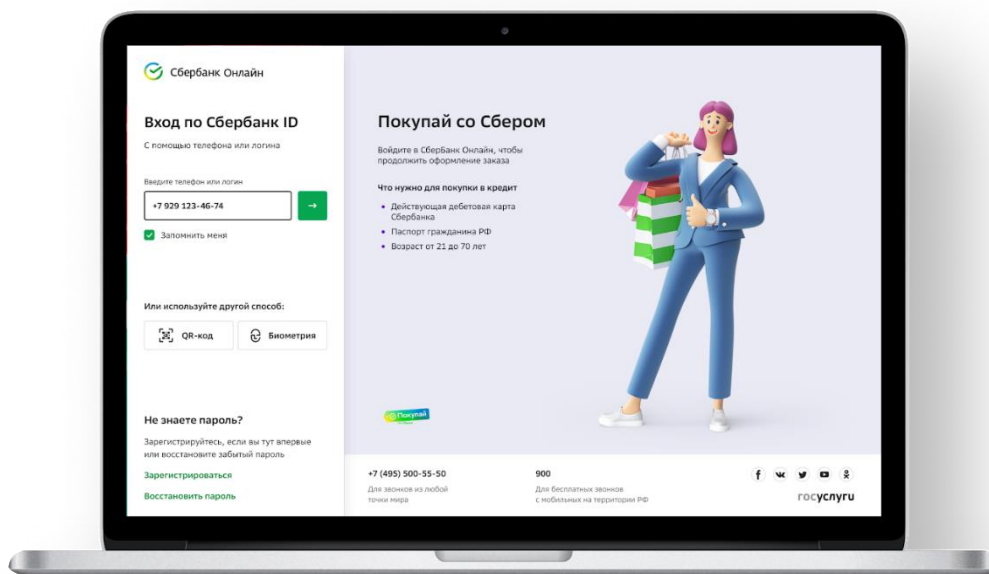
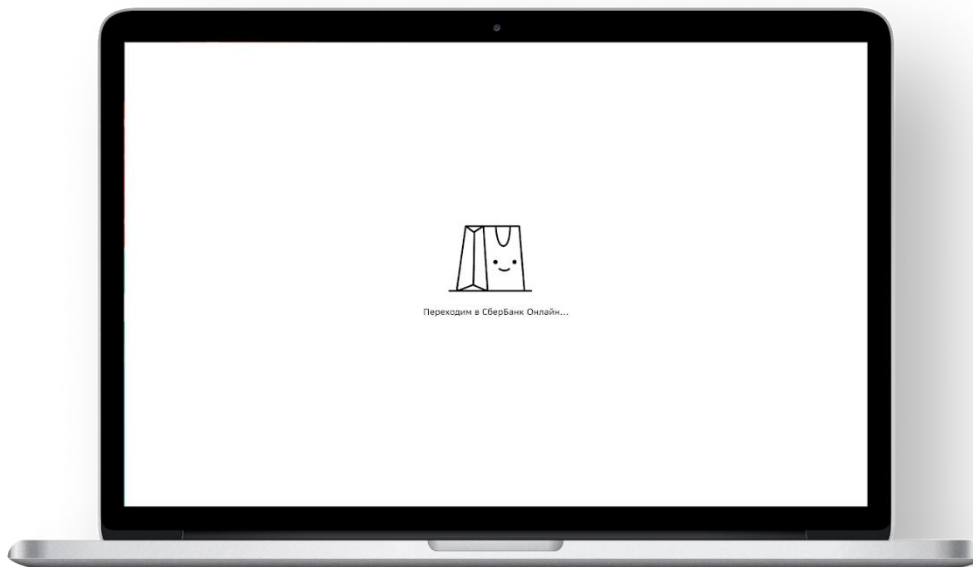
Для оформления рассрочки на сайте магазина партнера, подключённого к сервису «Покупай со Сбером», клиент должен:

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

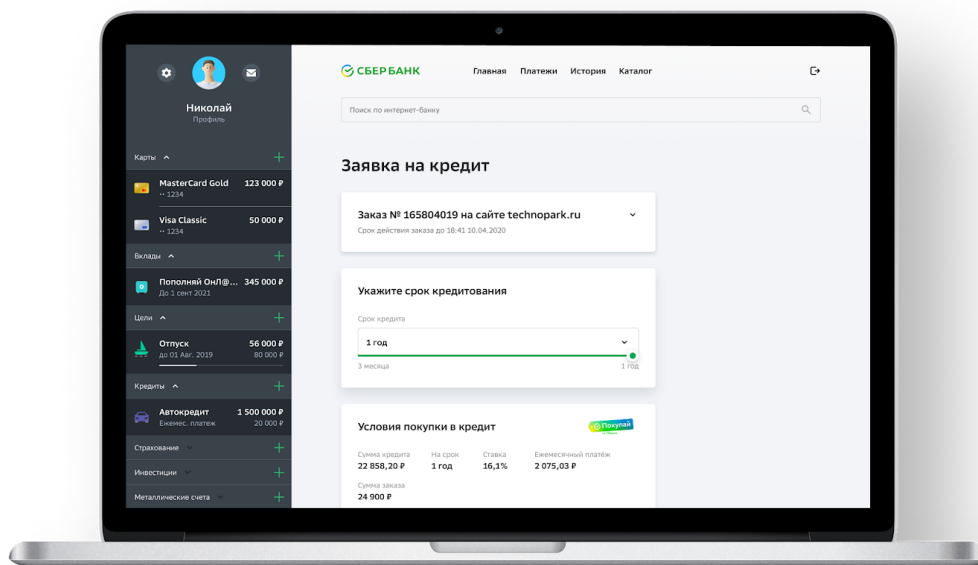




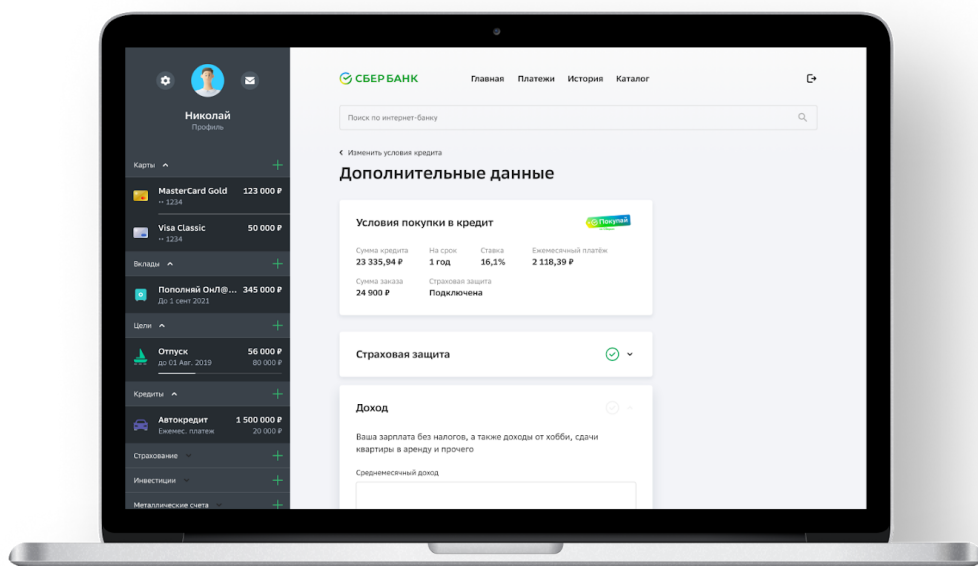
3. Авторизоваться в СберБанк Онлайн после переадресации с сайта;



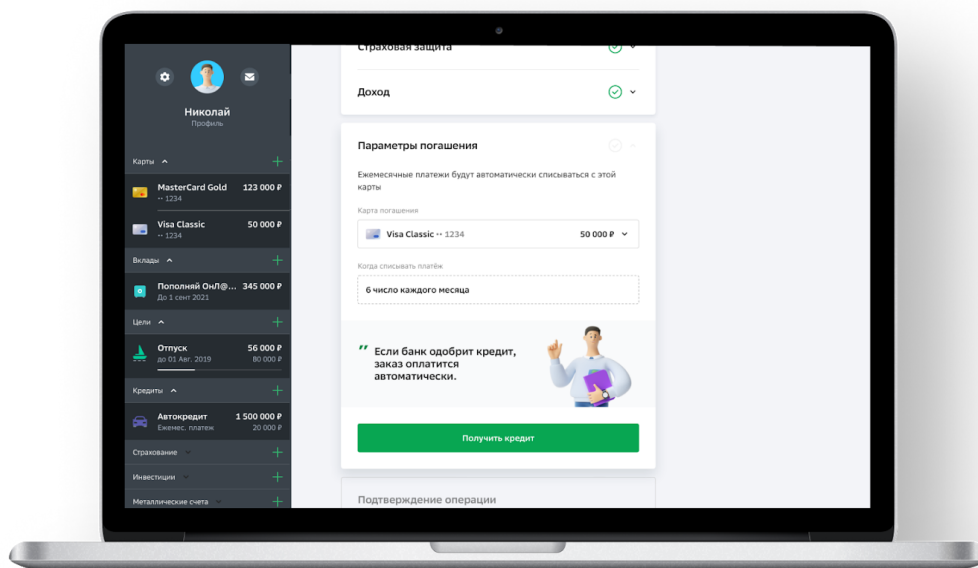
4. Проверить условия кредитования. Если на товаре/услуге настроено несколько программ рассрочки, клиент может выбрать срок;



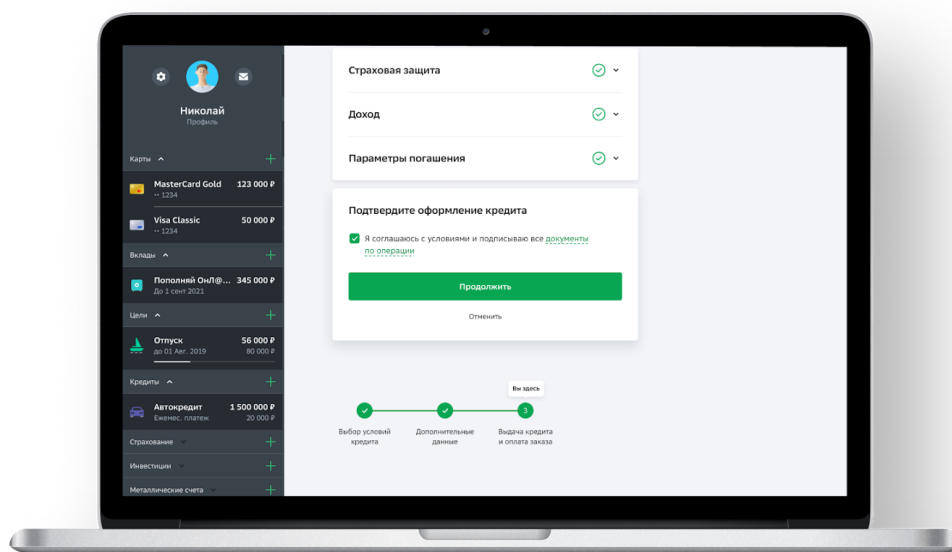
5. Указать дополнительные данные, в частности свой доход. При необходимости клиент может подключить страховую программу;



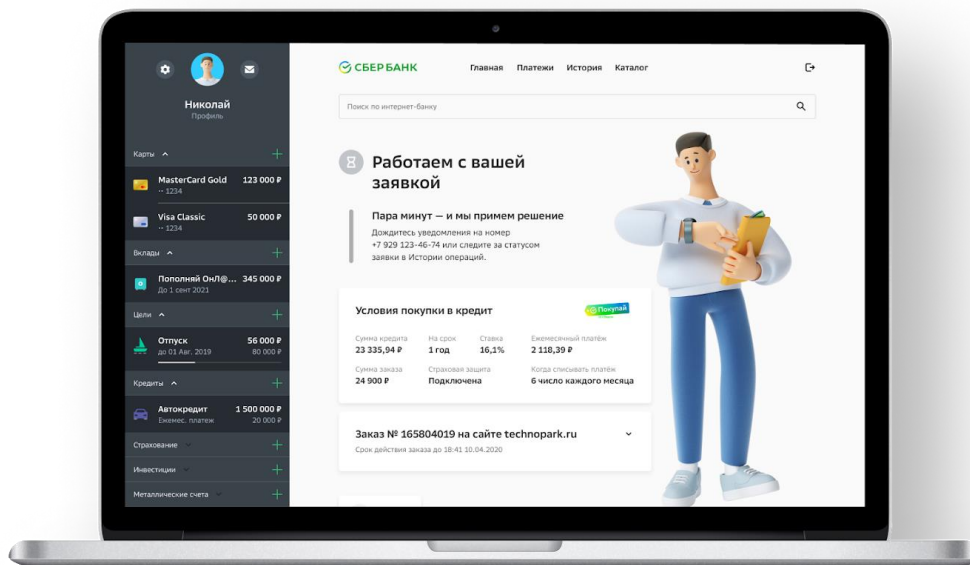
6. Выбрать карту, с которой будут списываться ежемесячные платежи;



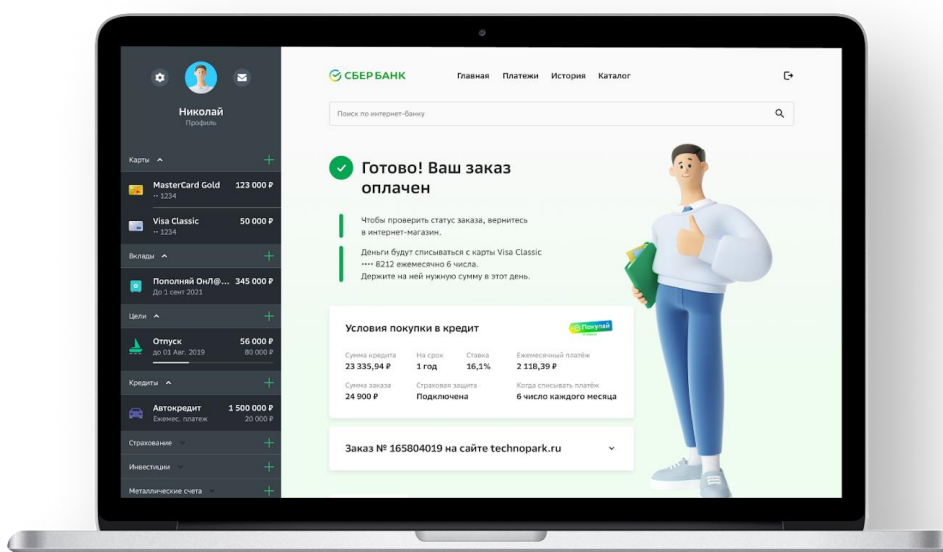
7. Согласиться с предложенными условиями;



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.



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

1. 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);

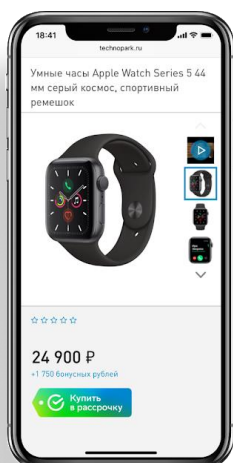


рис. 1

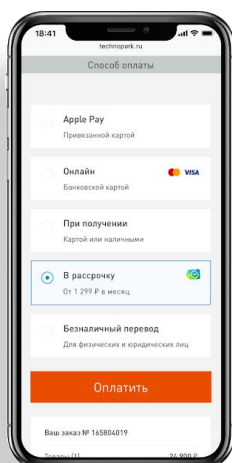


рис. 2



рис. 3



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);

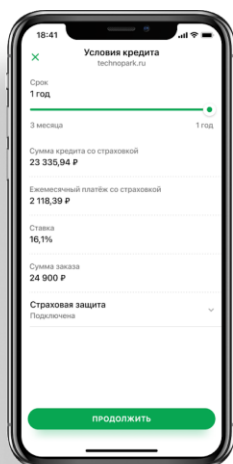


рис. 5

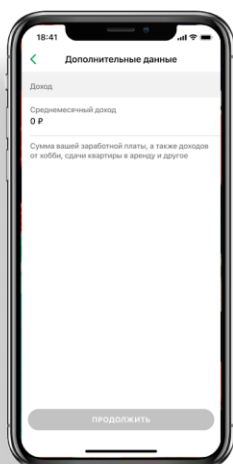


рис. 6

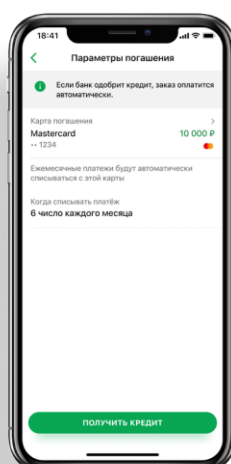


рис. 7

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).

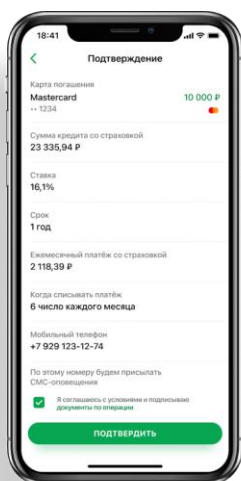


рис. 8

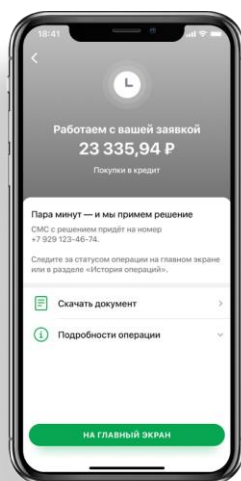


рис. 9

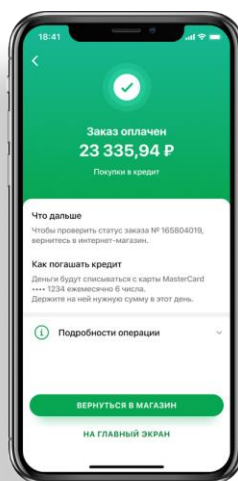


рис. 10



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, кредитуются вся корзина целиком.
- 3.1.5. Как происходит процесс подтверждения покупки клиенту?
Партнёру необходимо настроить предварительную верификацию (проверять наличия 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
0	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>
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>
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>

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



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 support@ecom.sberbank.ru.

3.1.12. Как выглядит процесс со стороны клиента?

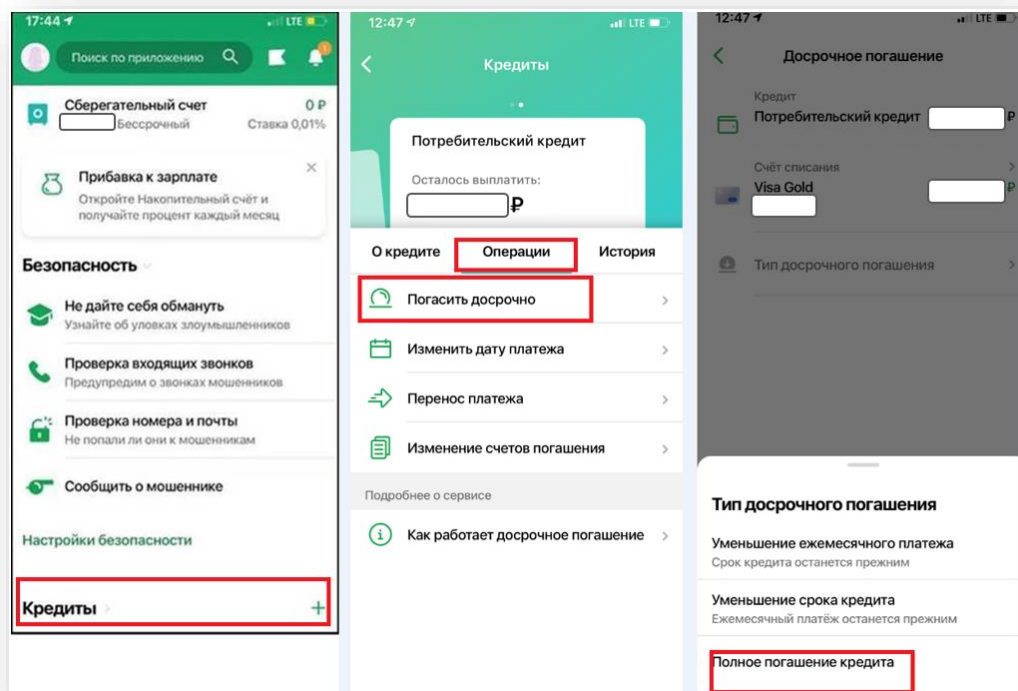
См. п.1 описания.

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».



- 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 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 partners_pokupay@sberbank.ru.

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 support@ecom.sberbank.ru.

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 ознакомиться в Технической документации и «Порядке работы в личном кабинете», размещенными на сайте <https://pokupay.ru/documents>.

При возникновении дополнительных вопросов необходимо обратиться на адрес технической поддержки [Support ecom support@ecom.sberbank.ru](mailto:support@ecom.sberbank.ru).

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 интернет-кредитование?

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 интернет-эквайрингу.

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 support@ecom.sberbank.ru.

3.4.3. Можно ли объединить личные кабинеты кредитование с интернет-эквайрингом?

Необходимо написать заявку на адрес технической поддержки Support ecom support@ecom.sberbank.ru. Обращаем внимание, что объединение личных кабинетов при реализации кредитования через выставление счета 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 support@ecom.sberbank.ru.

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 <https://pokupay.ru/documents>

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

3.5.4. Куда обращаться в случае возникновения ошибок при тестировании или при переводе с тестового режима в боевой?

Необходимо написать обращение с описанием ошибки на адрес технической поддержки Support ecom support@ecom.sberbank.ru.



Увеличивайте продажи вместе с нами!

Подключайтесь к [сервису «Покупай со Сбером»](#) и Ваши клиенты смогут позволить себе покупку, на которую раньше приходилось откладывать!