

Ответы на часто задаваемые вопросы по интернет- кредитованию

Оглавление

О сервисе (стр. 5)

- Разница между рассрочкой и кредитом
- Требования к заёмщику
- Сценарий оформления

Настройка сайта (стр. 11)

- Как можно реализовать сервис на сайте?
- Можно обойтись без интеграции?
- Как настроить сценарий покупки в рассрочку/кредит на сайте?
- Как быть с товарами, которые нельзя купить в кредит? Как это анонсировать для клиента?
- Что делать, если разные категории товара должны финансироваться на отличающиеся реквизиты?
- Какое у платежа назначение по операциям кредитования?

Тестирование (стр. 13)

- Как можно получить доступы для тестирования?
- Какие координаты для подключения?
- Куда обращаться в случае ошибок?

Оформление кредита (стр. 13)

Действия покупателя

- Как клиент подписывает кредитные документы?
- Сколько рассматривается заявка?
- Когда можно повторно подать заявку, если клиент получил отказ?
- Куда обращаться клиенту, если есть вопросы по оформлению кредита?

Действия магазина

- Сколько работает сформированная ссылка на кредит/рассрочку?
- Можно кредитовать корзину частично?
- Можно сделать так, чтобы кредит оформлялся только после подтверждения суммы корзины?

- На какую сумму нужно выдать чек покупателю, который оформил рассрочку?

Страховка (стр. 15)

- Как оформить?
- Как отключить?

Оплата (стр. 15)

- Как оплачивается товар?
- Как округляется сумма после предоставления скидки?
- Как магазин информируют о том, что товар оплачен?
- Что делать если кредит выдан, но деньги магазину не пришли?

Погашение кредита (стр. 17)

- Где смотреть график платежей?
- Как погасить досрочно?

Личный кабинет партнера (стр. 18)

Общий функционал

- Как передается фискальный чек?
- Что означает «Черновик» в статусе заказа на кредит/рассрочку?
- Где можно посмотреть расшифровку по кодам ошибок и статусам заказа?
- Как идентифицировать продажи в рассрочку/кредит в общем отчете?
- Можно объединить личные кабинеты с интернет-эквайрингом?

Возвраты

- Как делать полный возврат?
- Как делать частичный возврат?
- Кто платит проценты в случае возврата?

Дополнительно (стр. 21)

- Перечисляет ли банк комиссионное вознаграждение?
- Начисляются ли при покупке в кредит бонусы «Спасибо»?

- Какой процесс взаиморасчетов в случае удержанных сумм (банковские ордера и т.д.)?
- Как делается клиринг платежа?

О сервисе

Разница между рассрочкой и кредитом

В случае рассрочки покупатель не переплачивает, так как магазин компенсирует проценты с помощью скидки.

Рассрочка для вас = стоимость товара – скидка

Рассрочка для покупателя = стоимость товара со скидкой + проценты по кредиту (покрываются скидкой)

С кредитом покупатель берёт деньги в долг у банка и сам компенсирует проценты.

Кредит для вас = стоимость товара

Кредит для покупателя = стоимость товара + проценты

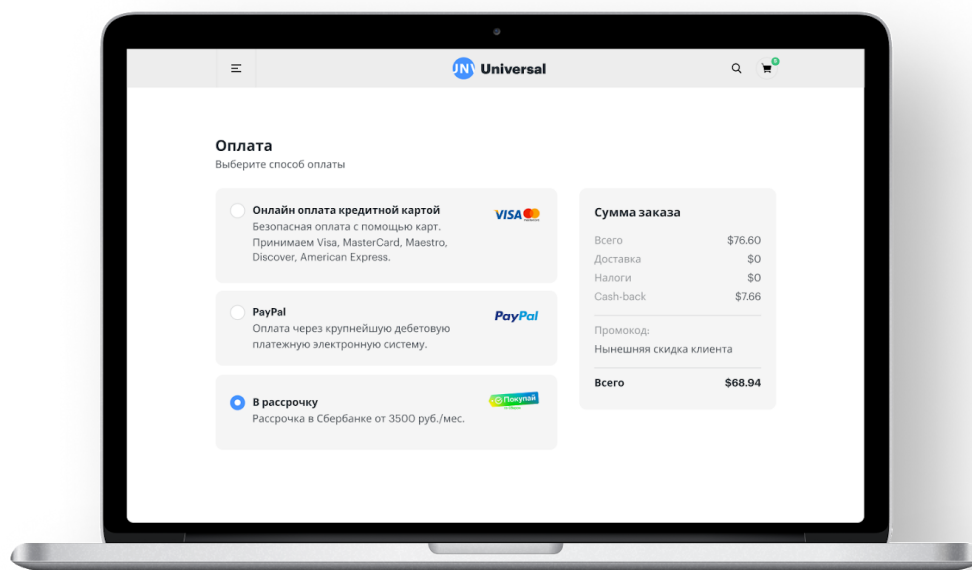
Требования к заёмщику

- Наличие дебетовой карты СберБанка
- Гражданство России
- Подключённые СМС-уведомления
- Возраст от 21 до 70 лет

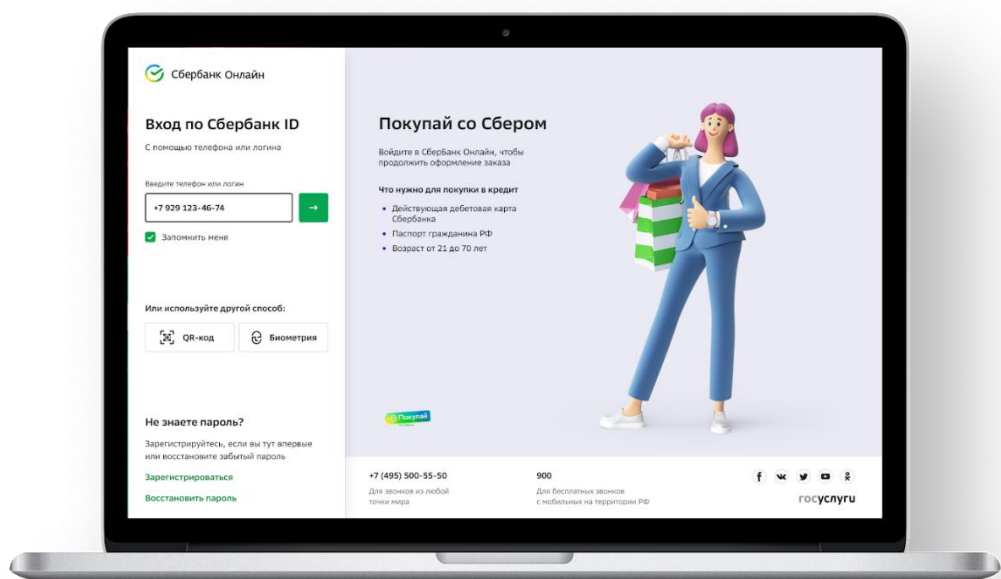
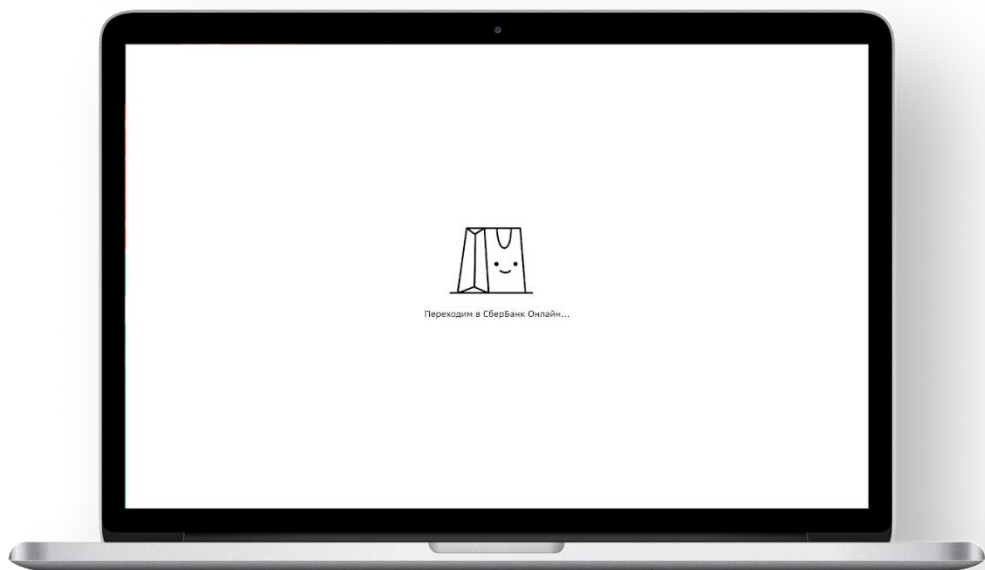
Это 100 миллионов клиентов банка. Они — ваши потенциальные покупатели.

Сценарий оформления

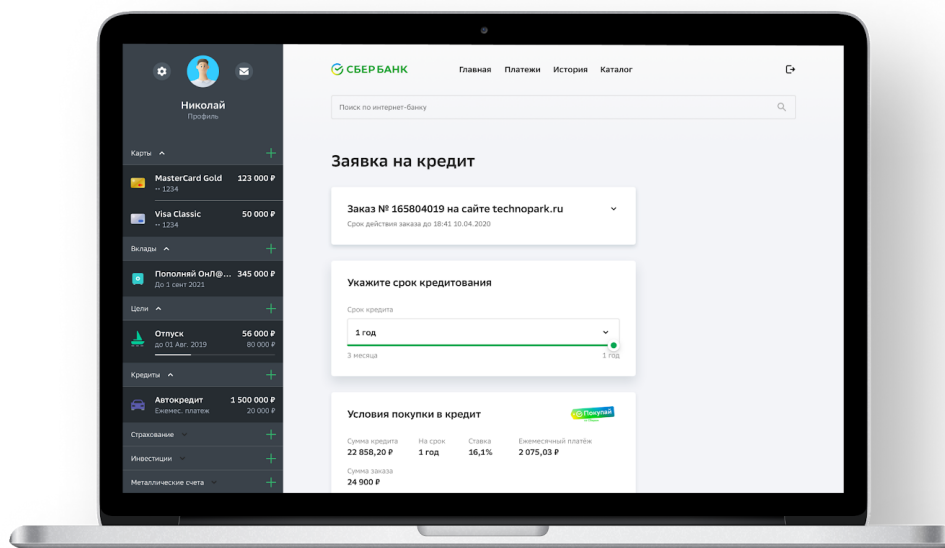
1. Покупатель кладёт в корзину товар.
2. Выбирает способ оплаты «В рассрочку» / «В кредит».



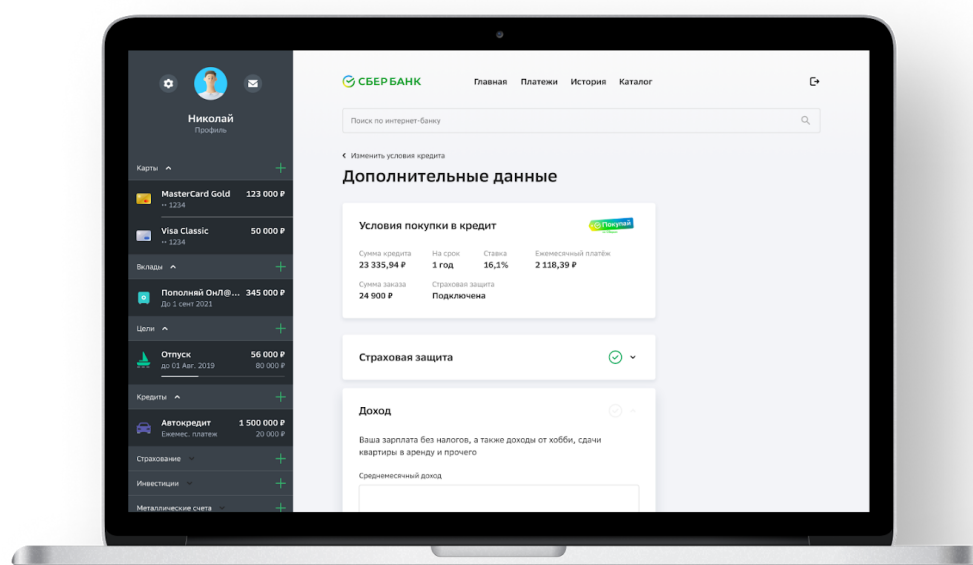
3. Автоматически перенаправляется в СберБанк Онлайн, авторизовывается.



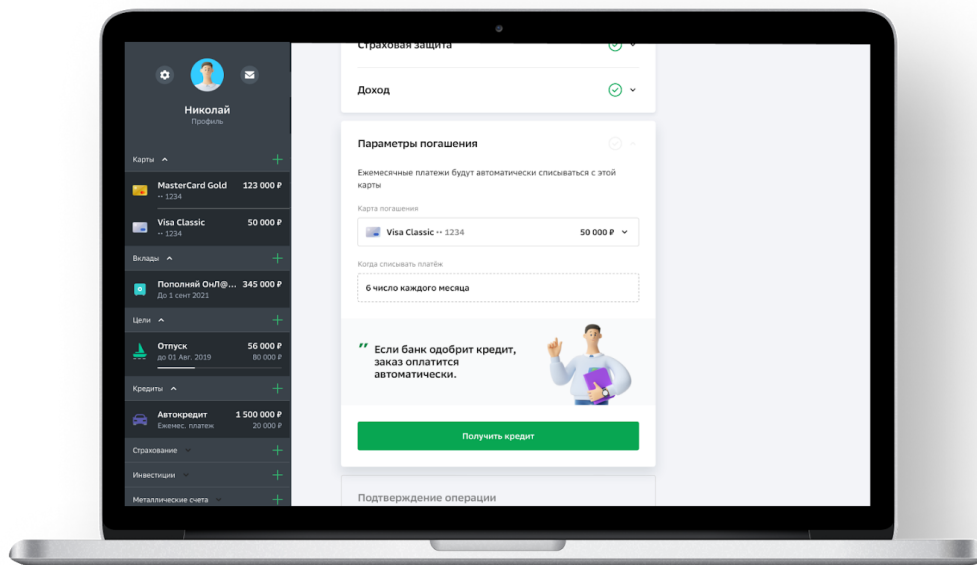
4. Проверяет условия кредитования. Если на товаре настроено несколько сроков, выбирает один из них.



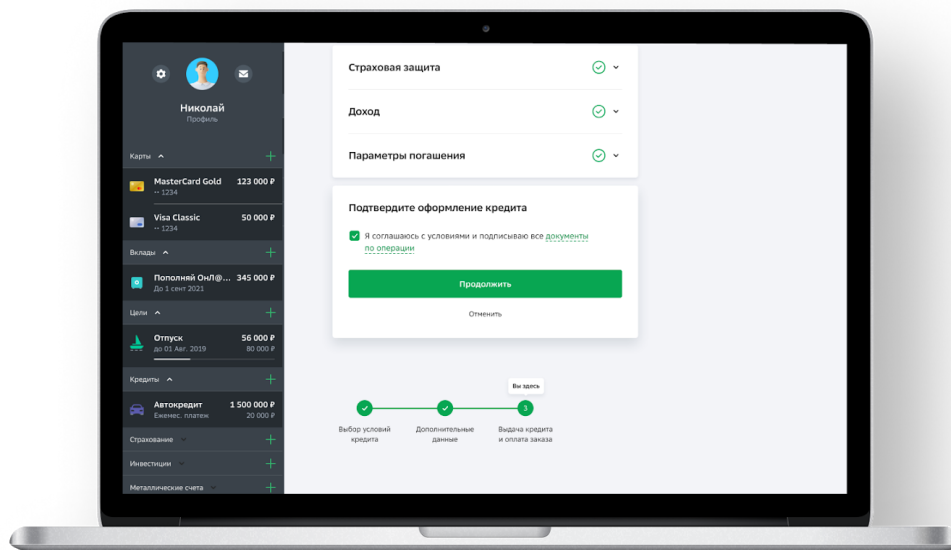
5. Указывает дополнительные данные, в частности свой доход. При необходимости подключает страховку.



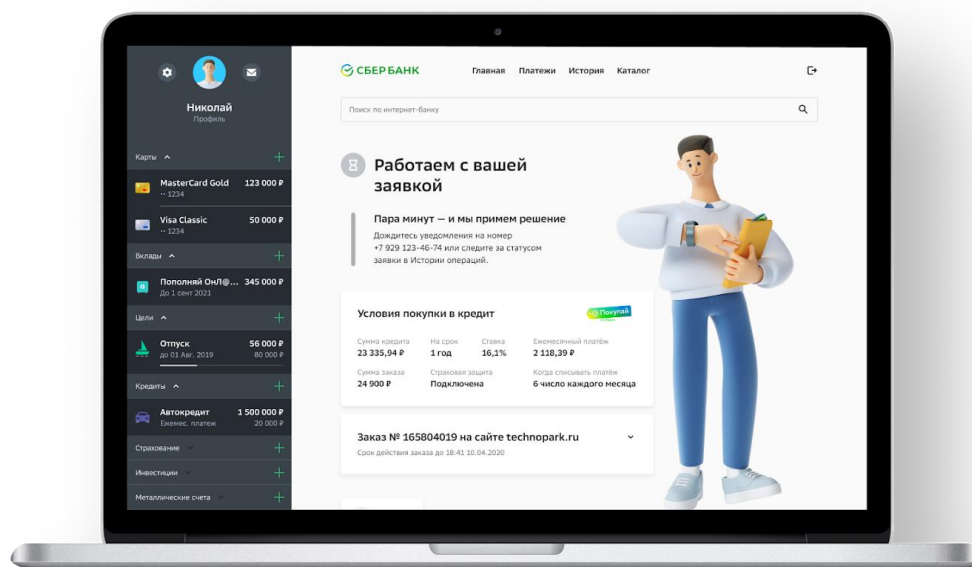
6. Выбирает карту, с которой будут списываться ежемесячные платежи.



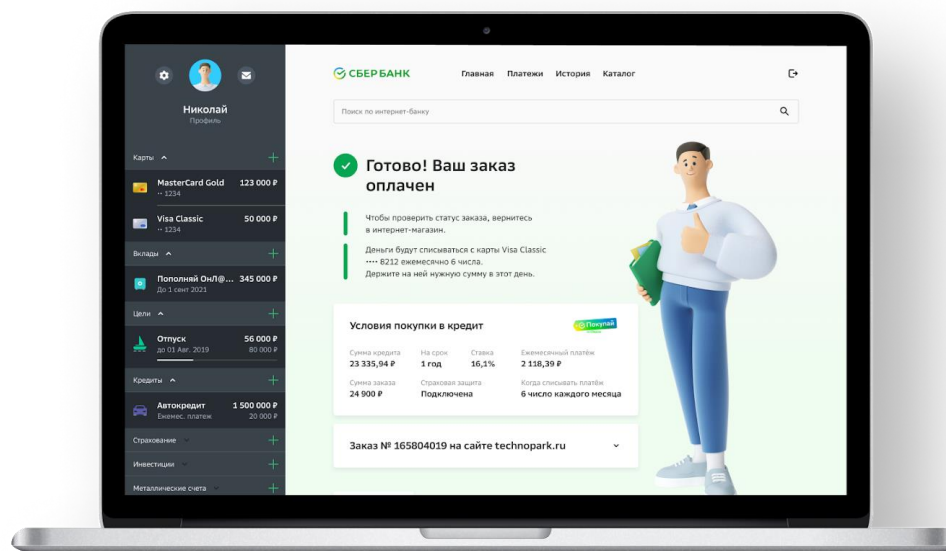
7. Соглашается с условиями.



8. После заполнения заявка передается на автоматическое рассмотрение в банк.



9. Если кредит одобрили — деньги сначала перечисляются клиенту, а потом автоматически магазину. Клиент может вернуться на сайт, чтобы посмотреть информацию по заказу.



Настройка сайта

Как можно реализовать сервис на сайте?

- Если у вас есть ресурсы разработчика — интегрируйтесь по API
- Сайт работает на Joomla, Битрикс, WordPress, OpenCart или InSales? Воспользуйтесь плагином
- Динамические цены на товары и услуги или небольшой сайт? Тогда вы можете выставлять счёт клиенту через личный кабинет

При возникновении дополнительных вопросов обратитесь к своему курирующему менеджеру или в поддержку на support@ecom.sberbank.ru.

Можно обойтись без интеграции?

Да, можно выставлять счёт в личном кабинете:

1. Выберите в левом боковом меню «Счёт на e-mail», внесите данные по заказу и отправьте платёжную форму.
2. Клиенту придет письмо со ссылкой для оформления кредита.

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

Если в корзине есть запрещённые для кредитования товары, то по ней придёт отказ.

Визуализация настраивается партнёром самостоятельно.

Наши рекомендации:

- Убрать с карточки обозначение, что товар доступен в кредит (кнопку «Купить в рассрочку/кредит», ежемесячный платёж и т.д.).
- Убрать кредит из способов оплаты, если в корзине есть некредитуемые товары.

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

Вам доступна настройка финансирования товаров на разные реквизиты. Для этого на каждый реквизит заводится отдельный идентификатор виртуальной точки (мерчант).

Для уточнения информации и получения необходимых настроек обратитесь к своему менеджеру или в поддержку на support@ecom.sberbank.ru.

Какое у платежа назначение 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 менеджеру.

Тестирование

Как можно получить доступы для тестирования?

Доступы направляются параллельно с заключением договора. Если что-то пошло не так, обратитесь к менеджеру или в поддержку на support@ecom.sberbank.ru.

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.

Куда обращаться в случае ошибок?

Необходимо написать обращение с описанием ошибки в поддержку на support@ecom.sberbank.ru.

Оформление кредита — действия покупателя

Как клиент подписывает кредитные документы?

В электронном виде в СберБанк Онлайн.

Сколько рассматривается заявка?

В среднем 3-5 минут.

Когда можно повторно подать заявку, если клиент получил отказ?

Это можно узнать только если превышено количество поданных заявок на кредит — в СберБанк Онлайн отобразится дата. Если отказ был по другим причинам, срок подачи новой заявки не указывается.

Куда обращаться клиенту, если есть вопросы по оформлению кредита?

Рекомендуйте звонить в коллцентр по номерам +7 (495) 500-5550, 8 (800) 555 5550.

Оформление кредита — действия магазина

Сколько работает сформированная ссылка на кредит/рассрочку?

В течение 24 часов (если партнёр не установил иной срок). Если не уложиться — будет отказ на этапе подписания документов.

Можно кредитовать корзину частично?

Какие-то товары можно убрать из заказа в рамках двухстадийной оплаты. В обратном случае вся корзина кредитруется целиком.

Можно сделать так, чтобы кредит оформлялся только после подтверждения суммы корзины?

Да, у вас есть возможность настроить двухстадийную оплату:

- После оформления заказа мы одобряем клиенту кредит на сумму покупки
- Зачисление денег происходит только после подтверждения заказа магазином

Чтобы подключить обратитесь к менеджеру или в поддержку на support@ecom.sberbank.ru.

На какую сумму нужно выдать чек покупателю, который оформил рассрочку?

На сумму товара с учётом скидки (это процент, на который менеджер договорился с партнёром). Именно эта сумма будет одобрена покупателю и переведена партнёру за товар.

Страховка

Как оформить?

Клиент может подключить страховку на этапе оформления кредита в СберБанк Онлайн. Учтите, она увеличит сумму кредита.

За подробностями обратитесь в коллцентр банка по номерам +7 (495) 500-55-50, 8 (800) 555-55-50.

Как отключить?

Порекомендуйте обратиться в ближайшее отделение банка.

Оплата

Как оплачивается товар?

После оформления кредита в СберБанк Онлайн, средства сначала зачисляются на карту покупателя, а потом сразу списываются на счёт партнёра. Таким образом клиент не может воспользоваться средствами иначе.

Как округляется сумма после предоставления скидки?

По умолчанию округления нет – сумма кредита передается с копейками, до двух знаков после запятой.

Партнеру доступна настройка округления до целого числа по следующим правилам:

- Математическое округление – до целых рублей по математическим правилам.
- До целых рублей вверх. То есть если число до округления содержит цифры после запятой, при округлении целое число увеличивается на единицу.
- Округление до целых рублей вниз. То есть если число до округления содержит цифры после запятой, при округлении цифры после запятой отбрасываются.

Для уточнения информации обратитесь к менеджеру.

Как магазин информируют о том, что товар оплачен?

После зачисления средств на платёжный шлюз приходит уведомление 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 обратитесь в поддержку на support@ecom.sberbank.ru.

Что делать если кредит выдан, но деньги магазину не пришли?

Если кредитные деньги зачислены на карту покупателя, но не переведены партнёру, попросите сделать его полное досрочное погашение. После чего оформите кредит заново.

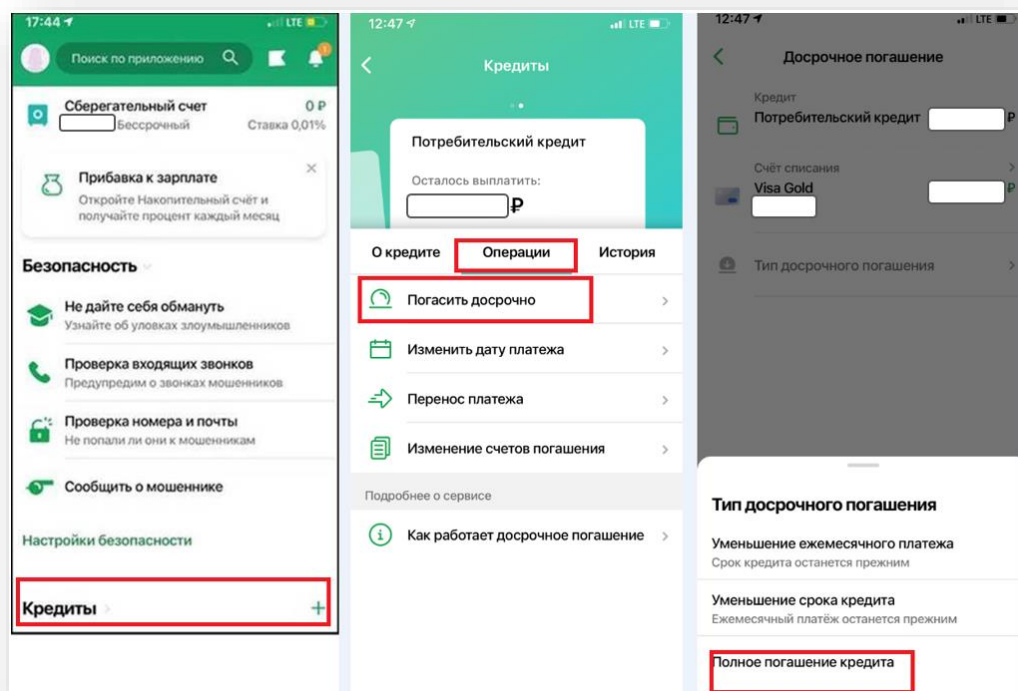
Погашение кредита

Где смотреть график платежей?

На этапе одобрения кредита в СберБанк Онлайн.

Как досрочно погасить?

1. Авторизуйтесь в СберБанк Онлайн
2. Перейдите в раздел «Кредиты»
3. Во вкладке «Операции» нажмите на «Погасить досрочно»
4. Выберите частичное или полное досрочное погашение



Личный кабинет партнёра — общий функционал

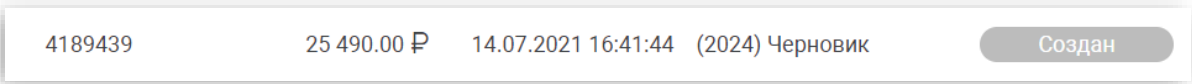
Как передается фискальный чек?

В личном кабинете можно настроить передачу информации о товарной корзине в ФНС. Подробнее можно почитать в [инструкции для личного кабинета](#).

При возникновении вопросов пишите в поддержку на support@ecom.sberbank.ru.

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

Это значит, что оформление заявки на кредит завершено не полностью.



Чтобы оформить заявку до конца у клиента есть 24 часа (если партнёр не установил иной срок). В случае превышения лимита заказ будет переведён в статус «Отклонено».

Где можно посмотреть расшифровку по 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>
398	Указанный тип кредита отсутствует в коммерческих условиях	Отклонен	Необходимо сравнить значение, передаваемое в параметре productType: CREDIT – кредит, INSTALLMENT – рассрочка с подключенными у вас продуктами в Условиях сотрудничества.
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 можно найти в [инструкции для личного кабинета](#).

Как идентифицировать продажи в рассрочку/кредит в общем отчёте?

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

Можно объединить личные кабинеты с интернет-эквайрингом?

Можно, но выставление счёта в таком случае работать не будет. По вопросам пишите в поддержку на support@ecom.sberbank.ru.

Личный кабинет партнёра — возвраты

Как делать полный возврат?

Отмените платёж — сделайте полный возврат в личном кабинете или через API. Деньги вернутся на карту покупателя. Далее порекомендуйте ему сделать полное погашение в СберБанк Онлайн.

Подробнее можно почитать в [инструкции для личного кабинета](#) (пункт 6.4 — возврат средств). Учтите, чтобы появился функционал возврата заказ должен быть полностью оплачен.

Как делать частичный возврат?

Такая функция есть в личном кабинете. Также это возможно через API.

Как только деньги вернутся на карту покупателя, порекомендуйте ему сделать частичное досрочное погашение в СберБанк Онлайн.

Подробнее можно почитать в [инструкции для личного кабинета](#) (пункт 6.4 — возврат средств).

Кто платит проценты в случае возврата?

Если это инициатива клиента, то он самостоятельно компенсирует проценты при полном досрочном погашении. Если товар был ненадлежащего качества, уплаченные клиентом проценты возмещает партнёр (см. п. 6 ст. 24 закона РФ «О защите прав потребителей»).

Обращения клиентов, связанные с недоставленными товарами или возвратами, рассматриваются банком в индивидуальном порядке.

Дополнительно

Перечисляет ли банк комиссионное вознаграждение?

Банк не платит комиссию.

Начисляются ли при покупке в кредит бонусы «Спасибо»?

Бонусы «Спасибо» клиенту не начисляются.

Какой процесс взаиморасчетов в случае удержанных сумм (банковские ордера и т.д.)

Аналогично операциям по интернет-эквайрингу. При возникновении вопросов рекомендуем обращаться к менеджеру.

Как делается клиринг платежа?

Аналогично интернет-эквайрингу.

