

Вопросы и ответы

1. Общая информация о сервисе

1.1. Что представляет из себя сервис «Плати Частями»?

Сервис позволяет клиенту разделить оплату за товар на равные части. Первая часть списывается сразу, оставшиеся платежи через каждые 2 недели (базовый продукт) или каждый месяц в зависимости от выбранного срока.

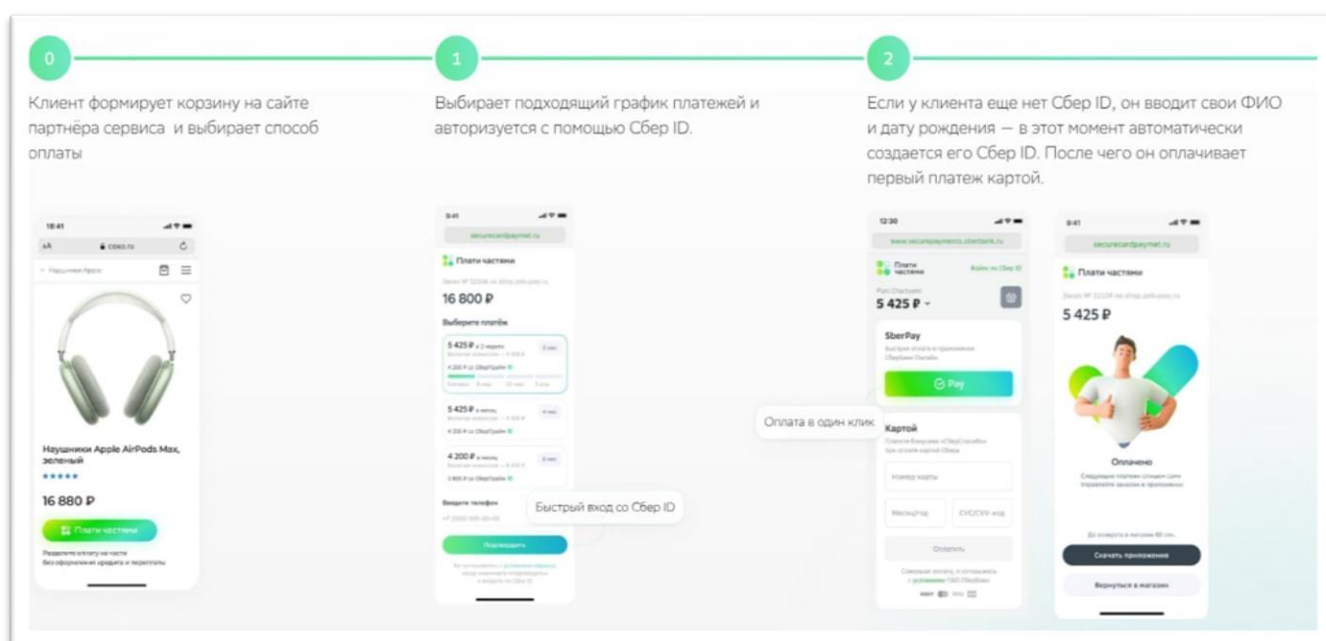
1.2. Кто может оформить покупку в сервисе?

- Сервис доступен лицам 18-70 лет.
- Необходимо наличие дебетовой или кредитной карты любого банка.
- Требуется наличие регистрации по месту жительства (пребывания) на территории Субъекта Российской Федерации.

1.3. Клиентский сценарий

Для покупки товара клиенту нужно зайти на сайт партнёра, положить в корзину товары на сумму от 1 000 до 150 000 руб. и в способе оплаты выбрать «Плати частями».

Путь клиента:



2. Оформление клиентского заказа

2.1. Сколько времени есть у клиента для оформления сформированного на сайте заказа?

После регистрации заказа оформление клиенту доступно в течение 20 мин. (если партнёр не установил больший срок).

2.2. Если клиент получил отказ по скорингу, когда можно повторно подать заявку?

Процедура прохождения скоринга строго конфиденциальна, алгоритм прохождения проверки и причины отказа не разглашаются.

Клиенту рекомендовано повторить попытку оформления через сутки, а также проверить текущие заказы на отсутствие задолженности по оплатам.

2.3. 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	Заказ создан, но попыток оплаты не было.
-2007	Время сессии истекло	Отклонен	Истёк срок, отведённый на оформление заказа.
-2014	Клиент не вернулся с Платежной страницы	Отклонен	Платежная страница была загружена, но дальнейших действий от клиента не последовало.
396	Сумма кредита выходит за рамки допустимого диапазона	Отклонен	Сумма заказа не соответствует лимиту сервиса 1-150 тыс. руб.
401	Техническая ошибка	Отклонен	Техническая ошибка (при технических ошибках во время запроса в скоринг). Клиенту можно рекомендовать повторить операцию позднее.
402	Запрос прерван по тайм-ауту	Отклонен	Запрос прерван по тайм-ауту (при таймаутах во время запроса в скоринг). Клиенту можно рекомендовать повторить операцию позднее.
403	Отклонен	Отклонен	Отклонен (при неуспешном ответе от скоринга).
404	Ошибка в процессе повторной авторизации	Отклонен	Не пройдена проверка уникальности устройства клиента при оформлении заказа и перехода по ссылке на оплату. Необходимо рекомендовать клиенту проходить весь цикл оформления и оплаты заказа на одном устройстве.
407	Возраст клиента не соответствует условиям сервиса	Отклонен	Сервис доступен лицам в возрасте 18 - 70 лет.
999	По подозрению в мошенничестве	Отклонен	Отклонено по фроду или ошибка 3dsec. После получения этого кода ответа дальнейшие попытки проведения платежа отклоняются.
116	Недостаточно средств	Отклонен	Сумма транзакции превышает доступный остаток средств на выбранном счёте.

Полный список кодов ошибок и статусов заказа так же можно посмотреть в [технической документации](#).

2.4. Есть ли возможность реализовывать сервис «Плати Частями» 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 на e-mail сформированное письмо со ссылкой для дальнейшего оформления заказа.

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

2.5. Куда обращаться клиенту, если есть вопросы по процессу оформления заказа через сервис «Плати Частями» или вопросы по уже оформленному заказу?

Просьба рекомендовать клиенту обратиться в коллцентр по номеру: +7 (800) 10-10-999

3. График погашения и дополнительные функции

3.1. Где и когда можно посмотреть график погашения платежей клиенту?

Клиент видит график погашения платежей сразу – после перехода в процесс оплаты, при оформлении заказа.

Далее информация по графику платежей доступна клиенту в Личном Кабинете «Плати Частями» <https://lk.platichastyami.ru/login/phone>, вход в который осуществляется по номеру телефона и коду, поступающему в смс-сообщении. Доступ в личный кабинет появится сразу после оформления покупки.

Так же клиент будет получать СМС уведомления о предстоящем платеже.

3.2. Можно ли сделать частичное или полное досрочное погашение платежей?

Да, клиент может провести полное или частичное досрочное погашение выбрав необходимую операцию в Личном Кабинете «Плати Частями» <https://lk.platichastyami.ru/login/phone>.

Клиенту доступны:

- погашение ближайшего платежа;
- погашение всех оставшихся платежей;
- погашение ближайшего просроченного платежа.

4. Оплата товара. Полный и частичный возврат

4.1. Как происходит оплата товара?

Партнер – получает д/с за товар в полном объеме на следующий рабочий день, после совершения покупки клиентом.

Клиент – в день оформления покупки оплачивает первый платеж, далее оплата будет вноситься в соответствии с графиком платежей. Контроль за дальнейшими списаниями осуществляется на стороне сервиса «Плати частями» (ООО «ЦНФС»).

4.2. Каким образом происходит информирование партнера что товар оплачен?

После успешного списания средств на оплату первого платежа со счета клиента, сервис уведомляет платежный шлюз о смене статуса заказа. Партнёру доступны следующие виды уведомлений:

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

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

4.3. Как реализован функционал возврата (полного или частичного)?

Обязательные события:

- заказ оформлен, оплата первого платежа произведена;
- клиент высказал пожелание отменить покупку или отказаться от одного из товаров.

Клиенту необходимо обратиться в магазин для оформления возврата. Партнер принимает решение по сумме возврата и производит полную или частичную отмену платежа (в личном кабинете есть функция полного или частичного возврата товара - подробную информацию можно посмотреть в [«Порядок работы в личном кабинете»](#), пункт 6.4. Возврат средств. Так же вы можете инициировать возврат через API).

Сумма возврата будет отражена и учтена в реестре переводов на следующий рабочий день. Взаиморасчет с клиентом будет произведен на стороне сервиса «Плати частями».

После получения запроса на проведение возврата сервис проводит сверку по графику

оплат и уже выплаченным клиентом суммам. Денежные средства (в необходимом объеме) будут возвращены на карту клиента, с которой был произведен платёж.

4.4. Как реализован функционал передачи фискального чека?

С инструкцией по настройке формирования фискального чека через личный кабинет можно ознакомиться, перейдя по ссылке:

<https://3dsec.sberbank.ru/techportal/doku.php/mportal3:settings:main:fiscalization>

4.5. На какую сумму партнер должен выдать чек покупателю, который оформил покупку через сервис «Плати Частями»?

Партнер выдает покупателю чек на полную сумму стоимости товара. Именно эта сумма будет одобрена покупателю и переведена партнеру за товар.

4.6. Можно ли объединить личные кабинеты сервиса BNPL с интернет-эквайрингом и кредитованием?

Необходимо написать заявку на адрес технической поддержки support@ecom.sberbank.ru.

5. Тестирование функционала

5.1. Куда можно обратиться партнеру, если возникли проблемы с тестовыми доступами (утеря, необходимость продублировать доступы или сбросить пароль)?

Для повторного получения тестовых доступов партнеру необходимо написать обращение на адрес технической поддержки Support ecom support@ecom.sberbank.ru. Сбросить пароль можно самостоятельно с помощью кнопки «Забыли пароль», если в разделе «Настройки», вкладка «Основные» указан адрес электронной почты.

5.2. Что делать, если при авторизации в Личном кабинете получил ошибку «Пользователь заблокирован»?

Учетная запись блокируется после 3 попыток неверного ввода пароля, разблокировка произойдет автоматически через 30 минут.

5.3. Какие особенности тестового пути есть в сервисе «Плати частями»?

При переходе в процесс BNPL на тестовой среде, партнёр вводит любой действующий номер телефона. В качестве смс-кода используется единый код «1111».

Далее происходит переход на страницу-заглушку, для завершения оплаты с использованием тестовых карт: https://securepayments.sberbank.ru/wiki/doku.php/test_cards.

5.4. Куда обращаться в случае возникновения ошибок при тестировании или при необходимости перевода с тестового режима в боевой?

По вопросу возникновения ошибок необходимо написать обращение с описанием ситуации на адрес технической поддержки Support ecom support@ecom.sberbank.ru.

Для перевода в боевой режим необходимо направить заявку на адрес support@cnfs.ru.

5.5. Что необходимо сделать для получения боевых доступов?

Для предоставления боевых доступов партнёру необходимо:

1. Заполнить анкету-заявку.
2. Настроить интеграцию или ознакомиться с функционалом выставления счета через личный кабинет.
3. Разместить информацию о сервисе «Плати Частями» на сайте.
4. Направить заявку на адрес support@cnfs.ru. Боевые доступы направляются после проверки.

6. Финансовые вопросы

6.1. Как партнер получает финансовую информацию о продажах, совершенных клиентами через сервис?

По всем совершенным продажам партнеру направляется реестр переводов, который отражает полную информацию о продажах.

Реестры формируются ежедневно, за предыдущий рабочий день. За пятницу, субботу, воскресенье и праздничные дни – реестры формируются и направляются в первый за ними рабочий день.

Реестр переводов высылается партнеру на электронную почту, которая указывается при заключении договора о сотрудничестве (п.1.9. договора), с электронной почты с доменом @sber-solutions.ru (или @cnfs.ru).

По вопросам взаиморасчетов Партнёру необходимо обращаться на почту finance@cnfs.ru

6.2. Какие документы Центр направляет для взаиморасчетов?

1. Реестры переводов за предыдущий операционный день и детализация заказов, отмен, возвратов – направляются ежедневно.
2. Акт (Акт об оказанных услугах) и счет-фактура – направляются ежемесячно в первый рабочий день после окончания отчетного месяца.
3. Акт-сверки – направляется ежеквартально и ежегодно.

6.3. Как идентифицировать за какой мерчант или торговую точку пришли реестр и детализация?

В реестре и детализации указан номер мерчанта или наименование торговой точки.

6.4. Куда Центр направляет документы?

Реестр и детализация направляются на электронные адреса, указанные в договоре или анкете-заявке.

Акт, счет-фактуру, Акт-сверки Центр направляет по ЭДО. Если ЭДО не подключен, то сканы документов направляются по электронной почте, а оригиналы будут направлены совокупно за отчетные месяцы квартала в следующем за отчетным кварталом месяце.

6.5. Что делать, если документы не пришли на электронную почту?

Проверьте нежелательную почту, возможно документы попали именно туда. Если документов в почте не окажется пишите на электронный адрес finance@cnfs.ru

6.6. В какие сроки происходит перечисление денежных средств Партнеру?

Центр направляет денежные средства за вычетом суммы вознаграждения. Денежные средства направляются на следующий рабочий день после покупки. За пятницу, выходные и праздничные дни Центр направляет денежные средства в понедельник, либо первый рабочий день.

6.7. Что указано в назначении платежа?

В назначении платежа указано: дата за которую переведены денежные средства; номер мерчанта или наименование торговой точки; сумма удержанного вознаграждения. Возможность скорректировать назначение платежа отсутствует.

6.8. Что делать, если заказ не отразился в детализации?

В случае разногласий все вопросы принимаются по электронной почте finance@cnfs.ru. В письме необходимо указать отдельно по каждому заказу: сумму, номер заказа, ID заказа, который не попал в детализацию.

В течение 5 раб. дней Центр проведет сверку, в случае подтверждения отсутствия заказов, возвратов, данные операции будут отражены в текущем периоде. Если заказы, возвраты были сделаны в предыдущем месяце, то будет направлена корректировочная счет-фактура на начисленную сумму вознаграждения предыдущего месяца. Если отсутствие заказов, возвратов не подтвердится, то Центр предоставит мотивированный ответ.

6.9. Что делать, если изменились реквизиты/адрес сайта/электронная почта?

Необходимо направить информацию на электронные адреса info@cnfs.ru.

Письмо нужно выслать с адреса электронной почты Партнера, указанной в договоре.

6.10. Как выплачивается комиссионное вознаграждение за предоставление сервиса?

Комиссионное вознаграждение удерживается из ежедневной суммы переводов. Информация о сумме вознаграждения указывается в реестре. По итогам месяца направляется акт об оказании услуг, где также отражается сумма вознаграждения за отчетный период. Комиссионное вознаграждение удерживается до вычитания суммы возврата в соответствии с Реестром переводов.



Увеличивайте продажи вместе с нами!

Подключайтесь к [сервису "Плати Частями"](#) и Ваши клиенты смогут позволить себе покупку, на которую раньше приходилось откладывать!