**Краткий FAQ по системе PayMaster.**

Оглавление

[Общие вопросы 2](#_Toc349654648)

[Юридические вопросы 5](#_Toc349654649)

[Финансовые вопросы. 7](#_Toc349654650)

[Технические вопросы 9](#_Toc349654651)

# Общие вопросы

**В: Мы хотим добавить сайт к договору, что делать?**

О: (если компания не указала адрес сайта) Пришлите, пожалуйста, адрес сайта, на котором Вы планируете принимать платежи, так как нам необходимо проверить, отвечает ли сайт нашим требованиям. *(Далее отправляете ссылку Ольге с просьбой промодерировать сайт для добавления в PM).*

*(если сайт одобрен, компании высылаем форму приложения 5 (анкеты).*  Заполните, пожалуйста, приложение 5 (форма - во вложении) и отправьте электронную форму на проверку. После успешного согласования документа Вам нужно распечатать его в 2-х экземплярах, поставить подпись и печать компании и выслать на адрес Банка. Далее нужно добавить сайт в личном кабинете, это можно сделать в разделе «учетная запись» - «список сайтов» - «добавить». В этом разделе Вы добавляете новый сайт и настраиваете поля (название, сайт, юрл, технические параметры, обратные вызовы). Затем Вам необходимо интегрировать скрипт PayMaster на новом сайте согласно имеющейся документации, которую Вы можете найти в договоре или «документация» - «протокол». После успешного внедрения системы оплаты Вам нужно провести тестовый платеж и проинформировать меня об успешном завершении этапа тестирования. После этого сайт будет поставлен в очередь на включение в рабочий режим. О переводе в рабочий режим будет сообщено отдельно.

**В: На какой адрес отправлять договор?**

О: Адрес Банка располагается по адресу: 115409 г.Москва, Каширское шоссе д.58 корп.3 секретариат ОАО Банк <ККБ>. Если Вы отправляете курьером, то имя получателя можете указать Павла Самородова.

**В: Мы не можем совершить оплату в тестовом режиме через «быстрый платеж», что делать?**

О: В тестовом режиме можно провести оплату только через WebMoney Keeper Classic. Если у Вас не настроена данная программа, пришлите ссылку на оплату Вашего товара/услуги. Я проведу платеж и Вы получите уведомление о совершенной транзакции (*получаете ссылку, проводите оплату, в тестовом режиме деньги не снимаются, но убедитесь, что это действительно тестовый платеж – наверху должен быть платежная система WebMoney Test и указание, что вы оплачиваете в тестовом режиме. Далее связываетесь с магазином и говорите, что платеж прошел успешно).*

**В: Мы хотим отказаться от способов оплаты, что нужно делать?**

О: Для этого нужно написать письмо на бланке организации на имя Банка об отказе способов оплаты и выслать на адрес Банка печатный вариант, а мне на электронную почту скан документа (*письмо лучше согласовать с Самородовым).*

**В: В какие сроки мы сможем подключить к системе?**

О: После заключения договора и проведения тестового платежа, процесс перевода занимает неделю. (*Это если нет никаких проблем).*

**В: Как провести тестовый платеж?**

О: Тестовый платеж проводится аналогично платежу через процессинг WebMoney через программу WebMoney Keeper Classic. Вы выбираете оплату WebMoney Test, далее авторизуетесь посредством программы *(стандартная авторизация или с помощью E-num)*, далее подтверждаете оплату и переходите на страницу успешного платежа. Убедитесь, что в заголовке страницы подтверждения платежа написано, что Вы оплачиваете в тестовом режиме. В данном случае денежные средства не списываются и Вам приходит Payment Notification.

**В: Предоставляете ли Вы помощь при настройке сайта на прием средств?**

О: Да, предоставляем. Наши технические специалисты смогут ответить на любые Ваши вопросы и проконсультируют о работе системы, но только по электронной почте. Вы можете с ними связаться самостоятельно по адресу [tech@paymaster.ru](mailto:tech@paymaster.ru) или обратиться ко мне. Они отвечают в течение дня, если Вы не получили ответ в течение 24-х часов, обратитесь ко мне, я постараюсь вам помочь.

**В: Как выглядит проведение платежа со стороны клиента?**

О: Сначала клиент выбирает способ оплаты, который ему наиболее удобен. После нажатия «оплатить» он попадает на страницу оплаты, где авторизуется. Далее подтверждает платеж и попадает на страницу успешного платежа. Для каждого способа оплаты различная авторизация, например в системе WebMoney можно авторизоваться посредством Keeper, E-num, а через Билайн – подтверждение происходит с помощью ввода кода, который приходит на мобильный, который указал клиент телефон.

**В: Как клиент будет оплачивать через терминалы? Может ли оплачивать с любого терминала?**

О: У любого терминала есть функция пополнить счет в системе WebMoney, клиент подходит к выбранному терминалу, пополняет свой виртуальный счет (wm-чек), который прикреплен (или прикрепляется) к мобильному телефону. С помощью виртуального счета он может оплачивать Ваши услуги посредством WM-чека, который он пополнил в терминале.

**В: Чем выгоден способ оплаты Яндекс/WebMoney/Киви/et.cet.?**

О: Чем больше подключено у Вас способов оплаты, тем больше потенциальных клиентов у Вас есть. Т.е. от увеличения числа потенциальных покупателей возможен рост потенциальной прибыли.

**В: Могу ли я работать с несколькими платежными системами?**

О: Да, можете. Вы можете использовать столько платежных систем, сколько пожелаете.

**В: Сразу после заполнения договора его нужно подписать и отправить в банк?**

О: Сразу после заполнения Вам следует отправить заполненный документ в электроном виде мне на проверку, во избежание некорректного заполнения. После одобрения с моей стороны Вы распечатываете в 2-х экземплярах, подписываете и проставляете печать на каждом приложении, и отправляете на адрес Банка. После подписания с нашей стороны, будет присвоен номер договора и Вам будет выслан Ваш экземпляр почтой на адрес Вашей компании.

**В: Нам нужна консультация тех.специалистов по телефону, подскажите его.**

О: Наши технические специалисты отвечают исключительно по электронной почте. Если у Вас возникли трудности с работой системы, то пришлите подробное описание проблем со скриншотами мне на электронную почту или сразу в технический отдел на адрес tech@paymaster.ru.

**В: Пришлите, пожалуйста, ссылку на инструкцию, которую мы должны у себя на сайте разместить.**

О: Вы должны самостоятельно написать инструкцию для клиентов «как оплатить через WebMoney» со всеми характерными для Вашей организации особенностями.

**В: Какое отношение вы имеете к WebMoney?**

О: Это наш партнер, один из способов оплаты, которые мы можем Вам предложить.

**В: Почему договор мы заключаем с банком, а внедряем мы PayMaster?**

О: Paymaster – это продукт Банка ККБ.

**В: Не может войти в личный кабинет, как быть?**

О: Вы не можете войти в личный кабинет из-за ошибки или утери пароля? *(если проблема техническая – то просите выслать скрин и письмо перенаправляете на* [*tech@paymaster.ru*](mailto:tech@paymaster.ru)*, если они забыли, то пусть напишут запрос на вашу почту, где укажут свое юридическое лицо и электронную почту администратора, а их письмо направляете Коваленко – он в разделе менеджеры WMT)*

**В: У нас сайт на английском языке, мы хотим страницу оплаты на английском, что сделать?**

О: В запросе инициации платежа передавать язык. https://paymaster.ru/en-US/Payment/Init и далее параметры платежа

**В: Как мы должны представить новый способ оплате на сайте?** *(на самом деле такое вопрос они не задают, но вы должны знать ответ на него).*

*(Оповещаете о новом способе оплаты, говорите, что им нужно представить способ оплаты на сайте для покупателя, что нужно доделать сайт и дописать раздел «как оплатить» или анологичный).*

1. Если у мерчанта стоит виджет.

Для этого Вам нужно зайти в личный кабинет PayMaster в раздел «Учетная запись» - «Список сайтов» - «Настройки» - «Настроить платежный виджет» - поставить галочку на новом способе оплаты. Через 15 минут данные виджета изменяться.

1. Если у мерчанта отдельные кнопки.

Для этого Вам нужно добавить кнопку по новому способу оплаты и настроить редирект на страницу оплаты. *(в тех.части уже описано, как это сделать. В дополнении пишете ID нового способа оплаты).*

1. Если у мерчанта описание PM.

Вам нужно дописать описания функционала PayMaster и добавить «НОВЫЙ СПОСОБ ОПЛАТЫ».

# Юридические вопросы

*(это самые стандартные вопросы-ответы, если не можете ответить на специфические вопросы, то говорите, что Вы не юрист и не можете проконсультировать по данным вопросам. Так же попросите написать все интересующих их вопросы в электронном письме вам на почту, а потом спрашиваете ответы у Самородова – нашего юриста)*

**В: Есть ли НДС в договоре или нет?**

О: Вознаграждение Банка не предусматривает НДС

**В: Хотим получить уставные документы ККБ.**

О: По данному вопросу Вы можете найти ответ по ссылке <http://kkb.ru/o-banke-2/dokumenty-banka>

**В: У нас сменился ген.директор, какие документы нужно предоставить банку?**

О: Вам нужно предоставить Банку следующие документы:

1. Подлинник письма в произвольной форме о зарегистрированных изменениях с указанием приложений; \*
2. Решение ***или*** Протокол о смене единоличного исполнительного органа - *генерального директора, директора*;
3. Выписка из ЕГРЮЛ, выданная налоговым органом не более чем за 30 рабочих дней до даты приема документов Банком;
4. Свидетельство о внесении изменений в ЕГРЮЛ;
5. Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе (ИНН/ КПП).

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*\**

*- письмо должно иметь исходящий номер регистрации в организации и дату;*

*- приложенные документы должны быть заверены организацией «Копия верна» с указанием даты, ФИО уполномоченного лица, заверившего документы, и печатью организации,*

*- сканированные копии документов принимаются в случае указания на этот факт в письме.*

**В: Нужно ли открывать спецсчёт?**

О: Спецсчета действительно требуются организациям, работающих по договорам приема платежей в наличной форме. Наши договоры не предусматривают деятельности по приему платежей, поэтому спецсчета Вам не нужны.

**В: Нужно ли открывать счет в ККБ?**

О: Нет, не нужно. Достаточно р/с в Вашем банке.

**В: Мы не можем подписать приложение 3, т.к. оно пустое.**

О: Это приложение является образцом актов, которые Банк будет Вам присылать. Ставя подпись и печать, Вы соглашаетесь принимать акты в таком виде.

**В: У нас сменилось юридическое лицо, что нам нужно?**

О: Вам нужно заключить новый договор и пройти процесс внедрения еще раз.

**В: У нас сменились реквизиты компании, что нам нужно сделать?**

О: Вам нужно написать новые реквизиты на бланке организации и выслать их информативным письмом на адрес Банка.

**В: Где именно прописываются сроки перевода средств?**

О: В соответствии п.5 ст.5 ФЗ «О национальной платежной системе» «Перевод денежных средств, за исключением [перевода электронных денежных средств](consultantplus://offline/ref=822BBCFF4C040E7E372367ED252E99F7201BBEC2D10F1D764673D4EFDC01C8C3ABDDD3E1D4719FE6qCy7J), осуществляется в срок не более трех рабочих дней начиная со дня списания денежных средств с банковского счета плательщика или со дня предоставления плательщиком наличных денежных средств в целях перевода денежных средств без открытия банковского счета».

При этом согласно ст.849 ГК РФ «Банк обязан по распоряжению клиента выдавать или перечислять со счета денежные средства клиента не позже дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если иные сроки не предусмотрены законом, изданными в соответствии с ним банковскими правилами или договором банковского счета».

Т.о. Банк обязуется соблюдать сроки, установленные действующим законодательством РФ, если иные сроки не определены

**В: Что означает "Ждем от них информацию о выбранной схеме оплаты комиссионного вознаграждения".**

*(эта внутренняя информация).*

О: В связи с изменениями в договоре от ноября 2011, Банк высылал всем мерчантам письма, в которых тем предлагалось выбрать взимание комиссии. Имеется 2 варианта:

1. Перечисление на счет. В данном случае мерчант будет вести взаиморасчеты в первых числах месяца за все транзакции (т.е. должен оплатить вознаграждение). Деньги, которые начисляются на PM переводятся на р/с мерчанта на следующий рабочий день.
2. Комиссия с плательщика. Означает, что мерчант открывает счет в Банке (по простому платить 100 рублей), и банк взимает комиссию автоматически, как было раньше.

# Финансовые вопросы.

**В: Как осуществить возврат?**

О: Возврат можно осуществить через личный кабинет в PayMaster или с помощью платежного поручения.

**В: Как осуществить возврат через платежное поручение?**

О: Возврат можно осуществить, отправив необходимую сумму на банковские реквизиты ККБ (платежным поручением). Реквизиты, по которым необходимо отправить денежные средства, указаны в договоре. В качестве расчетного счета укажите счет, открытый для Вашей компании по договору ДС- XXX в ОАО "Банк ККБ". Номер счета также указан в договоре. Образец платежного поручения Вы найдете во вложенном файле. Как только средства поступят на счет ОАО "Банк ККБ", сотрудники Банка завершат возврат, отправив средства (на кошелек) плательщику.

**В: Когда нам будут поступать деньги?**

О: На следующий банковский день (согласно закону "О банках и банковской деятельности")

**В: Какие существуют лимиты по способам оплаты?**

О: WebMoney – в зависимости от аттестата клиента. Visa/MasterCard, QIWI, БРС, Билайн, Евросеть, МТС, Связной, терминалы, Я.Д. – 15000. Альфа-Банк – 30000. Бонусная программа Сбербанка «Спасибо» не более 30% от суммы (*в любом случае спрашиваете у мерчанта про конкретные способы оплаты и выдаете соответствующие ответы, а полный список выдаете только под угрозой жизни или расторжением договора).*

**В: Какие отчеты Вы предоставляете?**

О: Мы предоставляем 2 вида отчета, ежедневные реестры в электронной форме на электронную почту и акты оказанных услуг в бумажном виде в первых числах месяца на адрес Вашей компании.

**В: Нас не устраивает комиссия по платежным системам.**

О: Такие решения принимать исключительно руководство. Пришлите, пожалуйста, список платежных систем и желаемые проценты. Ваше предложение будет рассмотрено и я отвечу их решение дополнительно (*пишете в ветку «возможность снижения комиссии» с указанием юридического лица, сайта, способа оплаты, желаемой процентной ставкой и обороты (если есть).*

**В: Мы хотим изменить 4 приложение(удалить некоторые платежные системы).**

О: Т.к. приложение 4 не подлежит редактированию, то Вы можете оставить все способы оплаты в приложении и отказаться от них информативным письмом на бланке организации. Оригинал нужно отправить на адрес Банка, а так же скан на электронную почту мне.

*(если мерчанта это не устраивает, то нужно согласовывать с Ирой Величевой, решение озвучить магазину, как ответ руководства). Со словами:*

Вашу просьбу я передам руководству для согласования, ответ сообщу отдельно.

**В: Можно ли принимать платежи до подписания договора?**

О: До подписания договора Вам предоставлен доступ в личный кабинет и платежный интерфейс. Вы можете принимать денежные средства, но только в тестовом режиме без списания наличных с покупателя.

**В: Какая комиссия при оплате для клиента**

О: В зависимости от выбранного способа оплаты с клиента списывается та или иная комиссия. Например, в системе WebMoney с клиента списывается 0,8% за проведенную транзакцию. Через Альфа-Банк – 2,5%; БРС – 0,5%; ВТБ24 – 0,5%; терминалы – от 0% (зависит от конкретных терминалов); все остальные способы идентификации плательщика – 0%.

**В: Можно ли отсылать акт взаиморасчетов по электронной почте?**

О: Акты взаиморасчетов производятся исключительно почтой, в электронном виде Вам присылаются только ежедневные реестры.

**В: С какой периодичностью присылаются реестры?**

О: Реестры присылаются ежедневно на электронную почту, которую Вы указали в договоре.

**В: Есть ли дополнительная оплата помимо комиссии?**

О: Нет, Вы рассчитываетесь с Банком и платите вознаграждение согласно договору.

**В: Кому высылать акт сверки?**

О: Акты сверки можете присылать на электронную почту [act@kkb.ru](mailto:act@kkb.ru).

**В: Комиссия взимается раз в месяц?**

О: Взаиморасчеты с Банком происходят 1 раз в месяц с помощью акта оказанных услуг в первых числах месяца.

**В: Что означает, что платеж оплачен?**

О: Это означает, что денежные средства с клиента списались и были отправлены на Ваш р/с, но извещение в виде Payment Notification Вы не получили. Наши технические специалисты не рекомендуют ставить в настройках сайта «да» в опции «клиент должен вернуться на сайт».

# Технические вопросы

**В: Как сделать правильный редирект на страницу оплаты?**

О: Для этого необходимо добавить дополнительную переменную LMI\_PAYMENT\_SYSTEM. Кусок кода с данной переменной выглядит следующим образом: <input type="hidden" name="LMI\_PAYMENT\_SYSTEM" value="31">, где 31 - ID платежной системы. Так же вынести отдельно кнопки каждого способа оплаты.

**В: Возникла ошибка «продавец отказался от счета», как быть?**

О: Вы не корректно обрабатывает запрос Invoice Confirmation вместо ответа «Yes» или «No» транслирует код страницы, запрос попадает на WebException, который игнорирует запрос.

**В: Возникла ошибка «err 1 merchant purse () not specified or incorrect step:6, как быть?**

О: Вы используете параметр вызова платежной формы Merchant Interface вместо PayMastrer. Пример https://merchant .webmoney.ru/lmi/payment.asp вместо <https://paymaster.ru/init>.

**В: Возникла ошибка запроса продавца, неизвестный продавец, как быть?**

О: У Вас в настройках неверно указан ID сайта.

**В: Возникла ошибка запроса продавца, пустое примечание к платежу, как быть?**

О: У Вас в настройках поле LMI\_PAYMENT\_DESC не заполнено.

**В: Возникла ошибка запроса продавца, неподдерживаемый платежный инструмент, как быть?**

О: У Вас в настройках переменная LMI\_PAYMENT\_SYSTEM указано либо с ошибкой, либо данный инструмент не включен.

**В: Возникла ошибка запроса продавца, неподдерживаемая валюта, как быть?**

О: У Вас в настройках ошибка в значении LMI\_CURRENCY, исправьте на RUB.