

Ответы на часто задаваемые вопросы

1. Не могу авторизоваться: я ввел все правильно, но система пишет «Не верные данные авторизации»:

Возможные причины:

- 1) не верны введенные данные (например, есть ошибка в личном номере, количество символов не соответствует требуемому либо буква написана не латиницей).
- 2) с номером паспорта в межбанковской системе связан другой номер телефона. Т.е. при последнем обращении в банк (открытие карточки, кредита и т.п.) в качестве контактного номера Вы указывали иной номер телефона.
- 3) при внесении Ваших данных в МСИ банком допущена ошибка.

Что делать?

1. Проверьте введенные данные, убедитесь в правильности их написания.
2. Если у Вас есть другой номер телефона, который Вы использовали при обращении в банк и этот номер для Вас действующий, обратитесь в магазин, в котором Вы оформляли заказ и попросите переоформить его на этот номер телефона. Если использование другого номера имело место, но на данный момент он не актуален, обратитесь в обслуживающий банк с просьбой актуализировать Ваши данные в банке и в МСИ
3. Если Вы убедились, что проблема не соответствует ни указанной в п.1, ни в п.2 обратитесь, пожалуйста, в контакт-центр межбанковской системы идентификации по короткому номеру 141 и сообщите о своей проблеме. У Вас уточнят Ваши учетные данные и смогут сориентировать, с чем конкретно в Вашем случае связана проблема входа через МСИ.

В случае необходимости обновления данных следует обращаться в обслуживающий банк с просьбой обновить Ваши данные. Как правило обновление данных происходит в трехдневный срок с момента обращения в банк. После обновления данных Вы можете продолжить оформление заявки. Если срок действия Вашей заявки истек, а заказ для Вас все еще актуален, обратитесь, пожалуйста, в магазин в котором Вы оформляли товар с просьбой продублировать Ваш заказ.

2. Не могу авторизоваться: я ввел все правильно, но система выдает сообщение «Ваши данные не актуальны»:

Полученное Вами уведомление, говорит о том, что Ваши данные в системе МСИ (через которую осуществляется доступ к оформлению заявки на рассрочку в банке) не обновлены. Соответственно оформление не доступно, т.к. банк не может Вас правильно идентифицировать.

Возможные причины:

- 1) после последнего обращения в банк прошло более 3-х лет, соответственно данные в системе МСИ не обновлены.
- 3) после последнего обращения в банк истек срок действия Вашего паспорта (вида на жительство), соответственно данные в системе МСИ не обновлены.

Что делать?

Обратитесь, пожалуйста, в свой обслуживающий банк с паспортом и попросите обновить ваши данные в МСИ. Как правило в течение 3-х рабочих дней после обращения в банк данные обновляются, и после этого Вам будет доступно оформление заявки.

3. Не могу оформить заявку, система пишет «Ошибка. По данному заказу уже есть заявка»

Причина:

Ранее было начато оформление данной заявки (как минимум пройдена авторизация через МСИ) но по каким-то причинам оформление не было завершено. Повторное заполнение начатой оформлением заявки - недоступно.

Что делать?

Необходимо обратиться, в магазин, в котором была оформлена заявка с просьбой продублировать ее. Как только новая заявка появится в Вашем личном кабинете (об этом Вы будете уведомлены с помощью смс) Вы сможете продолжить ее оформление в стандартном режиме.