



117997, Москва, ул. Вавилова, д. 19
Телефон: +7 (495) 500-55-50, 900 (с моб.), 8 (800) 555-55-50
Факс: +7 (495) 957-57-31, +7 (495) 747-37-31
sberbank@sberbank.ru, www.sberbank.ru

Уважаемая Ирина Александровна, Ваше обращение рассмотрено.

Данные обращения:

Обращение № 210111-0398-758700 от 11.01.2021
Клиент: Ирина Александровна Т.
Исполнитель: Федюнина Марина, специалист ПАО Сбербанк

Причина обращения:

Вы обратились в ПАО Сбербанк по вопросу спорных операций:

№	№ Карты клиента	Дата проведения операции	Дата обработки операции	Место совершения операции	Сумма/Валюта
1	MAES7853	18.12.2020 12:23	19.12.2020	MES_MOESK_online	402p
2	MAES7853	22.11.2020 21:33	23.11.2020	MES_MOESK_online	1 612,02p
3	MAES7853	18.12.2020 12:21	19.12.2020	MES_MOESK_online	827p
4	MAES7853	22.11.2020 21:28	23.11.2020	MES_MOESK_online	248,62p
5	MAES7853	18.12.2020 12:29	19.12.2020	MES_MOESK_online	40p

Проверка банка:

В соответствии с Вашим обращением, подтверждаем, что денежные средства по вышеуказанным операциям были списаны со счёта карты MAES7853 и своевременно перечислены банку, обслуживающему компанию «MES_MOESK_online».

При проведении расчётов по банковским картам, совершённым в сторонней кредитной организации или на сайте, обслуживаемом сторонним банком, формирование платёжных поручений с реквизитами получателей платежа и чеков не осуществляется. Отчёт по карте является подтверждением факта проведения операций.

В случае несогласия со списанием по счёту карты рекомендуем оформить заявление, указав точные даты, суммы операций и причину оспаривания.

Решение:

Для определения возможности проведения работы по возврату средств по спорным операциям просим Вас представить в банк следующие документы:



117997, Москва, ул. Вавилова, д. 19
Телефон: +7 (495) 500-55-50, 900 (с моб.), 8 (800) 555-55-50
Факс: +7 (495) 957-57-31, +7 (495) 747-37-31
sberbank@sberbank.ru, www.sberbank.ru

- документ/информацию, содержащие подтверждение заказа с его описанием или дополнительное заявление, содержащее описание заказанных товаров/услуг, а также условия отмены заказа; если производилась покупка билетов (авиа-, автобусных, железнодорожных), необходим маршрут следования, даты вылета/отправления, количество пассажиров;
- условия исполнения заказа, в том числе сроки доставки товара / предоставления услуг;
- условия отмены заказа;
- документ, подтверждающий отмену заказа (если заказ был отменён), а также код отмены заказа;
- переписку с торгово-сервисным учреждением относительно урегулирования спорной ситуации (при наличии; если попытка урегулирования до настоящего времени не предпринималась, необходимо срочно её предпринять);
- дополнительное заявление, содержащее дату, способ и результат обращения в торгово-сервисное учреждение по факту списания денежных средств.

Просим Вас с пониманием отнестись к необходимости осуществления самостоятельной попытки урегулирования с компанией, так как это является обязательным условием для опротестования операций в рамках платёжной системы.

Дополнительное заявление с необходимыми приложениями Вы можете в срок до 26.01.2021 представить в любой удобный офис ПАО Сбербанк.

Неполучение ПАО Сбербанк дополнительного заявления в указанный срок будет означать Ваше согласие с операцией.

Основание принятого решения:

- Правила работы международных платёжных систем Visa Int. и Mastercard Worldwide.
- Условия выпуска и обслуживания банковских карт ПАО Сбербанк (держатель обязуется представлять документы по операциям в банк по первому требованию в указанные банком сроки для урегулирования спорных ситуаций).

Рекомендации:

Рекомендуем проверить возможность формирования документа с реквизитами платежа на сайте, в личном кабинете сервиса или в компании где были проведены операции (при наличии данной возможности).

Сформировать справку/чек по проведённым операциям также возможно в системе СберБанк Онлайн. Для этого необходимо найти нужный платёж в «Истории операций»,

и сохранить или отправить документ на Ваш электронный адрес.

Приложение: отчёт по карте MAES7853.

С уважением, Федюнина Марина
Специалист ПАО Сбербанк

