1. ***Каким образом Банк уведомляет меня о совершении операций по моей банковской карте? Где я могу получить информацию об этих услугах?***
2. ***Банк обязан направлять мне бесплатные уведомления о совершенных операциях по карте?***

Ответ. Банк информирует вас об операциях по карте одним из следующих способов:

* путем предоставления ежемесячного отчета по счету (выписки) по месту ведения счета;
* путем направления Отчета на указанный Держателем электронный адрес;
* путем направления Отчета на указанный Держателем почтовый адрес;
* путем получения Отчета в системе «Сбербанк ОнЛ@йн» для Держателей, подключенных к услуге «Сбербанк ОнЛ@йн»;
* путем отправки СМС-сообщений по каждой совершенной операции, если вы подключены к полному пакету услуги «Мобильный банк» (по дебетовым картам услуга оплачивается согласно тарифам Банка, по кредитным картам – бесплатно).

Способ получения отчета по счету карты вы можете выбрать при заполнении заявления на получение карты.

Более подробно с порядком уведомления об операциях по карте Вы можете ознакомиться «Условиях использования банковских карт».

1. ***Могут ли клиенты безоговорочно требовать от Сбербанка возврат денежных средств по несанкционированным держателем карты операциям, в том числе, если банк не уведомил клиента о проведении такой операции?***

Ответ. Банк **всегда уведомляет клиентов** об операциях, проведенных по их картам. Вместе с тем, если вы по какой-либо причине пропустили данное уведомление, это не исключает возможности подать заявление о спорной операции.

Порядок уведомления Клиентов прописан в «Условиях использования банковских карт», в том числе сроки, в течение которых вы обязаны уведомить Банк об операции, проведенной по карте без вашего согласия. При этом сроки уведомления варьируются в зависимости от выбранного вами варианта получения от Банка уведомления об операциях по карте.

Например, если вы выбрали в качестве информирования - отчет по счету карты, то уведомить Банк об операции, проведенной без вашего согласия, вы можете не позднее 8-го календарного дня с даты формирования отчета. А если вы выбрали в качестве информирования SMS-сообщение, то в течение следующего календарного дня за днем поступления SMS-сообщения.

1. ***Если  мошенники сняли деньги и банк уведомил меня об этой операции СМСкой, то в течение какого времени я обязан сообщить об инциденте?***

Ответ. Не позднее следующего календарного дня за днем поступления смс сообщения вам необходимо сообщить в Банк  (по телефону Контактного Центра Сбербанка) о том, что данная операция вам не принадлежит. Далее вам нужно будет обратиться в Банк и подать письменное заявление о факте совершения несанкционированной операции по вашей карты.

1. ***Если я не совершал операцию по карте, то когда Банк возместит мне средства по этой операции?***

Ответ. Банк рассматривает заявления на возврат средств по спорным операциям по карте, а также информирует Клиента о результатах рассмотрения заявления по требованию Клиента в течение 30 календарных дней со дня получения заявления по операциям на территории России и в течение 60 календарных дней по операциям за ее пределами. Возмещение денежных средств по результатам рассмотрения претензии, за исключением случаев, когда Держатель нарушил Условия и/или требования Памятки Держателя, что повлекло совершение операции без согласия Держателя.

1. ***В каких случаях Банк откажет мне в возврате средств на счет карты?***

Ответ. Возмещение денежных средств по спорным операциям осуществляется Банком по результатам рассмотрения претензии Держателя, за исключением случаев, когда Держатель нарушил Условия и/или требования Памятки Держателя, что повлекло совершение операции без согласия Держателя. Алгоритм и сроки возврата денежных средств зависят от вида операции и ряда прочих условий.

1. ***По какой причине Банк может заблокировать мою карту? Может ли отсутствие услуги «Мобильный банк» послужить причиной блокировки?***

Ответ. Банковская карта может быть заблокирована по инициативе Банка только при нарушении вами «Условий использования банковских  карт», а также на основании получения информации о компрометации карты для исключения проведения несанкционированных операций по ней. Отсутствие услуги  Мобильный банк или номера вашего телефона в базе данных Банка не будет являться  причиной  блокировки карты.

1. ***Что мне делать, если я получил информацию по операциям, которых я не совершал?***

Ответ. В случае обнаружения операции по карте, в том числе с использованием ее реквизитов, без вашего согласия, вам понадобится произвести следующие действия:

1. Сообщить о несанкционированной операции в Банк (по телефону Контактного центра):

* не позднее дня, следующего за днем получения от Банка СМС-сообщения о совершении операции, если вы подключены к полному пакету Мобильного Банка;
* не позднее 8-го календарного дня с даты Отчета, содержащего несанкционированную Держателем операцию.

1. После уведомления Банка о совершении несанкционированной операции по телефону, подать письменное заявление по спорной претензии в течение 30 календарных дней с даты Отчета либо в течение 60 календарных дней с даты совершения операции по карте. Неполучение Банком от Держателя претензии в указанный срок означает согласие Держателя с операциями.