**Порядок действий владельцев платежных Карточек ОАО «БПС-Сбербанк» в нестандартных ситуациях**

1. **Неуспешная операция при осуществлении оплаты в организациях торговли и сервиса или получении наличных денежных средств**

В первую очередь следует убедиться, что денежные средства списаны с Вашего счета. Для этого необходимо позвонить в круглосуточную сервисную службу поддержки держателей банковских платежных карточек по телефону 8 (017) 299-25-25. Также остаток по счету Вы можете узнать в банкомате, платежно-справочном терминале или с помощью:

* SMS-оповещения (сразу после проведения операции по карточке, а также при отмене операции или при отказе в ее проведении, Клиент получает на свой мобильный телефон SMS с информацией об операции);
* SMS-банкинга (путем отправки на номер 1222 SMS-сообщения следующего содержания: OSTATOK <пароль> <вид валюты (для белорусских рублей можно не указывать)>);
* Системы Интернет-банкинг «Персональный банк» (на главной странице отображается список карточек с информацией об остатке на них);
* Мобильных приложений (на экране Вашего мобильного устройства, при входе в приложение, на главной странице отображается список счетов и карточек с информацией об актуальном балансе на них).

Если расхождение подтверждено, обратитесь в любое подразделение региональной сети Банка и оформите заявление установленного образца. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность и, при наличии, чек о проведении операции. После чего Банком будет проведено детальное разбирательство по сложившейся ситуации.

1. **При проведении платежа указана неверная сумма, получатель платежа или иные реквизиты**

Принимая во внимание, что Банком полностью выполнены Ваши платежные инструкции по перечислению денежных средств в соответствии с указанными Вами реквизитами, для возврата отправленной суммы Вам необходимо обратиться с документом, подтверждающим совершение операции (чеком или письменным подтверждением платежа), и заявлением в организацию, в адрес которой были перечислены денежные средства.

В случае необходимости получения подтверждения платежа обратитесь в любое подразделение региональной сети Банка и оформите заявление установленного образца. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

Подтверждение платежа будет выслано Вам Банком по почте на указанный в заявлении адрес.

1. **Действия в случае обнаружения подозрительной операции, несанкционированной держателем карточки**

Прежде всего, при обнаружении несанкционированных Вами операций по платежной карточке, выданной к Вашему счету, получении SMS-уведомления о совершении операций, которые Вы не совершали, заблокируйте карточку, позвонив в круглосуточную сервисную службу по телефону: 8 (017) 299-25-26. Также заблокировать карточку можно посредством:

* SMS-банкинга (путем отправки на номер 1222 SMS-сообщения следующего содержания: BLOCK <пароль>);
* Системы Интернет-банкинга «Персональный банк» (на вкладке «Карточки» – выбрать «Действия с карточками» – выбрать карточку с нужным номером и нажать кнопку «Блокировать»);
* Мобильных приложений (на вкладке «Главная» выбрать карточку – далее «Операции» – «Заблокировать карту»)

Обратитесь в любое подразделение региональной сети Банка и оформите заявление установленного образца. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность. После чего Банком будет проведено детальное разбирательство по сложившейся ситуации.