



117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19
Телефон: +7 495 665-57-77, 8 800 555-57-77
sber@sber.ru, sber.ru
ПАО Сбербанк, Генеральная лицензия
Банка России № 1481 от 11.08.2015
ОКПО: 00032537, КПП: 773601001, ИНН:7707083893

Ирина Владимировна, Ваше обращение рассмотрено.

Данное обращение:

Обращение № 2024-0711-0007-6899, от 12.07.2024

Клиент: ООО «РЦ «ЖКУ»»

Исполнитель: Ковалева Е.Г. Ведущий специалист ПАО Сбербанк

Причина обращения:

Взимание комиссионного вознаграждения банка при осуществлении платежей физическими лицами.

Пояснение банка:

Мы провели проверку условий проведения платежей, принятых от физических лиц в адрес ООО «РЦ «ЖКУ»».

Информируем, что на основании ранее произведенных настроек в платежной системе банка оплата услуг без комиссии производится при подтвержденной льготе плательщика.

Льгота предоставляется по платежам сферы ЖКХ льготным категориям граждан на основании Закона № 602-ФЗ ОТ 19.02.2023 г.

На основании вышесказанного, для выявления причины взимания комиссии с плательщика необходим анализ проведенного платежа с удержанной комиссией с плательщика, принадлежащего к льготной категории.

Рекомендуем плательщику физическому лицу, который оплатил излишнюю комиссию обратиться в банк любым удобным каналом (в офис, чат банка) для проверки и подтверждения льготы данного конкретного физического лица. По результатам проверки неправомерно удержанная комиссия будет возвращена плательщику.

Надеемся, что эти комментарии помогут Вам понять ситуацию.

С уважением,
Ведущий специалист
Центра корпоративных решений
ПАО Сбербанк

Е.Г. Ковалева

Если Вам потребуются дополнительные консультации, пожалуйста, обратитесь в Центр обслуживания корпоративных клиентов Сбербанка по телефонам:

– 0321 (бесплатные звонки с мобильных телефонов (Билайн, Мегафон, МТС, СберМобайл, Tele2, Yota) на территории России);