* Здравствуйте, Светлана! Чем я могу Вам помочь?

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [15:54](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7132)

* Пишу уже сообщение в забота о клиентах ,все вопросы.   
  Кратко... У меня кредит, 600 тыс на 5 лет. Страховка. 02.2017 наступил страх.случай( инвалидность) собрала документы в страховую и ждала 2 мес... Пришёл ответ что банк не подтвердил оплату моей страховки и меня вычеркнули из реестра застрахованных. , хотя сотрудник банка и видим в программе что страховка есть до 05.2018 г. Подала заявку на розыск платежа и тянут уже с 06.06.17 ответа нет , я с мая не плачу кредит , нет возможности , не определенность очень напрягает. Что делать?
* Если вопрос могу вам задать то опишу подробно.
* 000101-2017-008069 номер обращения

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [20:26](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7136)

* ?

[Егор](https://vk.com/sberbankhelp)

[**Егор**](https://vk.com/sberbankhelp) [21:16](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7138)

* Светлана, здравствуйте! Вопрос находится в обработке, вернемся с ответом в ближайшее время. Спасибо за обращение!

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [21:16](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7139)

* Спасибо большое, извините))

6 июля 2017

[Егор](https://vk.com/sberbankhelp)

[**Егор**](https://vk.com/sberbankhelp) [18:05](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7143)

* Мы передали информацию в профильное подразделение банка. Коллеги предпримут все необходимые меры для оперативного урегулирования произошедшего. О результатах проведённой работы вас обязательно проинформируют.

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [18:07](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7144)

* Добрый вечер, буду надеяться...спасибо.

7 июля 2017

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [15:59](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7161)

* Добрый день, может страхова компания сделала запрос на ХОЛОДНОВУ СВ, только сейччас увидела......а я Холодова...

[И2\_Отказное письмо заявителю\_Холоднова С.В (1).pdf](https://vk.com/doc19264282_447716703?hash=4939c24bb68a88ba31&dl=497d1aa13694442991)

36 КБ

[JPG](https://vk.com/doc19264282_447716746?hash=343d37572d0fe10129&dl=a6acb62b8f5b744c9c" \t "_blank)

[1 МБ](https://vk.com/doc19264282_447716746?hash=343d37572d0fe10129&dl=a6acb62b8f5b744c9c" \t "_blank)

[заявление на страхховку 001.jpg](https://vk.com/doc19264282_447716746?hash=343d37572d0fe10129&dl=a6acb62b8f5b744c9c" \t "_blank)

10 июля 2017

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [14:53](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7272)

* Здравствуйте, Сегодня звонила в сбербанк на горячую линию. В в 14-15, мне менеджер ответила что заявка рассмотрена но ответ не требуется, так указано у них!!!! Теперь они исправили статус и свяжутся со мною как будет информация.   
  Интересно , если заявка на розыск платежа - как ответ не требуется.... Бред какой то. Такое ощущение что это. Не центральный банк а шарашкинв контора, что хотят то и Отвечают . Наболело, извините.

16 июля 2017

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [18:11](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7288)

* Добрый день , ответа по моему вопросу так и нет?

18 июля 2017

[Егор](https://vk.com/sberbankhelp)

[**Егор**](https://vk.com/sberbankhelp) [9:49](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7289)

* Светлана, здравствуйте! Рады сообщить вам, что ваше обращение было рассмотрено 14.07.2017, ознакомиться с ответом по обращению можно в контактном центре, позвонив по бесплатному номеру 900 (для федеральных операторов связи Теле2, МТС, Билайн, Мегафон, Yota, Мотив). Также вы можете получить выписку по счету карты, для самостоятельного анализа операций.

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [12:10](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7290)

* Добрый день , может я чего то не поняла, извините, но мне сказали что по результату проверки оплата полиса не была произведена, хотя в программе ,, полис оформлен,, чтобы я обратилась с новым обращением и приложила договор. я обратилась в отделение и снова сделала заявку на рассмотрение... Получается что мне сказали ,,мы вас застрахуем, деньги сняли , а не застраховали? Так получается?

19 июля 2017

[Егор](https://vk.com/sberbankhelp)

[**Егор**](https://vk.com/sberbankhelp) [17:01](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7291)

* Светлана, здравствуйте! Нам искренне жаль, что вы столкнулись с такой ситуацией. Договор страхования не был заключен, так как плата за подключение к программе не была списана с ваших счетов. Понимаем, что вы столкнулись с трудностями при оплате кредита. Для урегулирования этого вопроса рекомендуем обратиться в Управление по работе с задолженностью по бесплатному номеру 8-800-700-22-20.

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [17:27](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7292)

* У меня есть договор на страхование, и в программе банка указано что я застрахованы, это ведь не я должна была внести оплату за полис, верно? Она должна была быть списана банком.так? Я на это никак не могла повлиять и уверена что все оплачено. Тем более, что в программе указано что полис действует по 25.05.2018 года. Если это упущение сотрудника банка, извините, с ним и разбираться нужно. Почему я крайняя? Вы предложили услугу, я подписала договор и надеялась что все в порядке,..

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [17:39](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7293)

* СОСТАВИЛА ПОВТОРНОЕ ОБРАЩЕНИЕ  
  №170718 050536 8000  
  С КОПИЕЙ ДОГОВОРА НА СТРАХОВАНИЕ.

22 июля 2017

[Егор](https://vk.com/sberbankhelp)

[**Егор**](https://vk.com/sberbankhelp) [5:43](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7295)

* Светлана, здравствуйте! Мы понимаем, что ситуация неприятная и приносим извинения за доставленные неудобства.   
  Чтобы ваш вопрос был решен как можно скорее, мы направили его на приоритетное рассмотрение. Как только ответ будет подготовлен, наши коллеги свяжутся с вами для его предоставления.
* Светлана, здравствуйте! Для того чтобы мы смогли разобраться в ситуации рекомендуем оставить обращение на нашем сайте: [http://www.sberbank.ru/ru/feedback/](https://vk.com/away.php?to=http%3A%2F%2Fwww.sberbank.ru%2Fru%2Ffeedback%2F&cc_key=). В нем, пожалуйста, укажите ФИО, дату рождения, адрес или номер офиса, в который вы обращались, дату посещения, а также подробное описание ситуации.
* Мы понимаем, что ситуация неприятная и приносим извинения за доставленные неудобства.   
  Чтобы ваш вопрос был решен как можно скорее, мы направили его на приоритетное рассмотрение. Как только ответ будет подготовлен, наши коллеги свяжутся с вами для его предоставления.

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [9:38](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7298)

* Здравствуйте, спасибо, все напишу.

5 ноября 2017

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [10:34](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7479)

* Доброе утро.   
  Пишу вам по набившему уже всем оскомину вопросу....)))  
  Мое обращение так и не рассмотрено до сих пор откладывают. Теперь до 05.12.17...   
  Вопрос : поясните пожалуйста , что именно рассматривают? В чем проблема рассмотрения все это длится с апреля месяца.   
  Почему не возвращают деньги которые я переплатила ожидая ответа от банка. Это уже не смешно даже...

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [12:32](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7488)

[Егор](https://vk.com/sberbankhelp)

[**Егор**](https://vk.com/sberbankhelp) [17:38](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7489)

* Светлана, здравствуйте! Сожалеем, что рассмотрение вашего вопроса занимает столь длительное время. Мы передали полученную от вас информацию в ответственное подразделение банка, для рассмотрения вашего вопроса в приоритетном порядке. Ответ банка будет предоставлен тем способом, который вы указали при регистрации обращения.

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [20:32](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7522)

* Опять отписка, на вопрос не ответили.   
  -Что именно рассматривают ? Почему не могут рассмотреть за 6 мес.?   
  Банк портит мою кредитную историю , висит просрочка по платежам и ее видят другие банки, может обращение в суд ускорит процесс , как считаете

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [20:48](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7524)

* И как я поняла еще и штрафы начисляются... В сбер онлайн сумма увеличилась на 18000. 😳

6 ноября 2017

[Егор](https://vk.com/sberbankhelp)

[**Егор**](https://vk.com/sberbankhelp) [4:28](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7525)

* Банк не информирует клиентов о стадиях рассмотрения обращения. В настоящий момент банк производит пересмотр обращения, ответ по которому вам был ранее предоставлен. К сожалению, точный срок рассмотрения вашего обращения нам неизвестен. Со своей стороны мы передали информацию в ответственное подразделение банка, для рассмотрения вашего обращения в приоритетном порядке.

[Светлана](https://vk.com/id19264282)

[**Светлана**](https://vk.com/id19264282) [9:09](https://vk.com/im?sel=114519663&msgid=7526)

* Никакого ответа предоставлено не было ранее, только отписки что вопрос на приоритетом рассмотрении и банку нужно время дополнительное. После 05.12 оставляю за собой право обратиться а суд. Если вопрос не решится. Спасибо.