

14.09.2023 № 539
на №185 от 08.09.2023

Директору
АО «Ишимское пассажирское
автотранспортное предприятие»
Е.П. Павлюченко

Уважаемый Евгений Петрович!

Рассмотрев обращение, поступившее в адрес АО «Тюменская транспортная система» (далее - АО «ТТС») по вопросу многократного списания денежных средств за проезд в общественном транспорте, в пределах компетенции АО «ТТС» сообщаем следующее.

В целях организации возможности безналичной оплаты проезда на пассажирском транспорте общего пользования в Тюменской области между АО «ТТС» и ПАО «Сбербанк России» (далее - Банк-эквайер) заключен договор на проведение расчетов по операциям оплаты проезда и провоза багажа, ручной клади с использованием банковских карт. Процедура оплаты проезда банковской картой осуществляется посредством портативных терминалов водителей (кондукторов), которые обеспечивают отправку запросов авторизации - получения разрешения банка, осуществившего эмиссию банковской карты пассажира, на совершение оплаты проезда. При этом, направление запросов авторизации происходит не моментально, а с определенной задержкой - отложенная авторизация.

По техническим причинам в период с 27 августа по 06 сентября 2023 года произошли задержки при обработке операций оплаты проезда банковскими картами в пассажирском транспорте общего пользования на территории Тюменской области. В настоящее время причины задержки в обработке операций оплаты проезда банковскими картами выявлены и устранены. Специалистами АО «ТТС» проведен подробный анализ всех обстоятельств, послуживших возникновению технических проблем, для исключения повторения подобного при дальнейшей работе.

При анализе поступившего обращения установлено, что списания с банковской карты 220220*****5710 произведены 06.09.2023г. за поездки, совершенные ранее, в период с 28.08.2023г. по 06.09.2023г. Таким образом, факт многократного или двойного списания не подтвержден. Историю поездок по банковской карте прилагаем.

Между тем сообщаем, что Банком-эквайером для пассажиров предоставлена возможность использовать Личный кабинет («СберБилет»), в котором отображается информация об объеме полученных пассажиром транспортных услуг. Личный кабинет («СберБилет») доступен по следующей ссылке:

<https://securepayments.sberbank.ru/sberbilet/#/auth/login>

Интерфейс «СберБилета» позволит заявителю ознакомиться со всеми поездками, оплаченными банковскими картами и в случае возникновения вопросов, по каждой операции воспользоваться формой обратной связи с Банком-эквайером.

Необходимо отметить, что ссылка на вышеуказанный интернет-ресурс («СберБилет») размещена на официальном сайте АО «ТТС» (<https://oao-tts.ru/>) в информационном сообщении «Если Ваша банковская карта оказалась в стоп-листе».

Консультацию по интересующим вопросам заявитель может получить по телефону «Горячей линии» АО «ТТС»: 8-800-600-99-72, 8-800-302-13-77, +7(3452) 20-03-77. Режим работы «Горячей линии» АО «ТТС»: понедельник - суббота с 08:00 до 19:00, воскресенье - выходной.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Генеральный директор



А.В. Раков