

# Платежный терминал: можно ли вернуть деньги в случае ошибки



Фото из архива "Клопс.Ru"

Сегодня оплата услуг через терминалы становится все более популярной. Но как и с любой машиной, с терминалом может случиться технический сбой. Как вернуть свои деньги, "съеденные" аппаратом? А если сбой случился у вас в голове и вы по ошибке положили на счет слишком большую сумму, а потом еще и чек потеряли? Или ошиблись в номере телефона и перевели средства незнакомцу? Вернуть деньги можно, говорят эксперты.

Сегодня через платежные терминалы можно оплатить все, что угодно – коммунальные услуги, интернет, налоги, и конечно, пополнить счет мобильного телефона. Правда, иногда при таких платежах возникают проблемы.

## Оплата телефона

- Положила средства на счет своего телефона, однако они не дошли, - рассказывает Татьяна. – Но у меня был чек, я позвонила по номеру телефона, указанному на чеке. Деньги зачислили минут через пятнадцать.

Действительно: если оплата услуги через терминал не прошла, но при этом вам был выдан чек, то волноваться не стоит. Иногда оплата просто задерживается, подождите. Если же вы ждете, а ее все нет, нужно позвонить в службу техподдержки по номеру телефона, указанного на чеке. Скорее всего, проблема будет решена сразу же.

Иногда мы по ошибке можем положить деньги на чужой номер. Кстати, по словам специалистов, ошибка в реквизитах одна из самых частых причин, почему мы ждем оплаты, а ее все нет.

В этом случае необходимо обратиться к владельцу терминала по номеру, указанному на чеке, сообщить, кому и сколько вы положили денег. Если средства еще не успели поступить на тот номер, то оператор решит вашу проблему. Если же средства уже на чужом счету и оператор лишь разводит руками, то стоит звонить на "горячую линию" своей сотовой компании. И уже там вам будут

предлагать варианты возврата денег.

Можно попробовать позвонить тому самому незнакомцу, попросив вернуть средства. Правда, велик риск, что он примет вас за мошенника – аферисты все чаще используют подобную схему отъема средств.

Если же чек об оплате у вас не сохранился, можно вернуться к терминалу и перепечатать чек второй раз – в каждом терминале есть такая услуга. Для этого выберите "Оплата услуг" - "Помощник абонента" - "Проверка платежа" - "Реквизиты платежа". Введите номер телефона и после нахождения платежа распечатайте дубликат чека. Если деньги вы перевели незнакомому человеку, старайтесь вспомнить его номер. Проявите дедукцию: номер будет почти как ваш, но с ошибкой.

## **Технический сбой**

Вы оплатили услугу, терминал деньги взял, а чек не выдал? Как доказать, что вы внесли в терминал свои средства, а главное, как их вернуть? При техническом сбое терминала паниковать не стоит, говорит старший партнер калининградского юридического бюро Олег Ефимов.

- На каждом терминале имеются реквизиты владельцев. Если случается технический сбой, тут же нужно позвонить на телефон, который указан на терминале, и сообщить, что ваши деньги в таком-то количестве были внесены, но чек не выдан, - разъясняет Ефимов. - Потом нужно ехать к владельцу терминала в офис и там уже писать заявление - с просьбой зачислить средства за ту услугу, которую вы оплачивали, либо просить вернуть деньги. В любом случае будет проведена инкассация, в ходе которой выяснится, что в терминале есть лишние деньги. Это тот же случай, как с банкоматами, там тоже бывают технические сбои, деньги физически внесены, а операция не прошла.

По словам юриста, можно еще и сфотографировать терминал, зафиксировать факт того, что вы там были.

Сообщать о неполадках следует как можно быстрее. Если вы это сделаете слишком поздно, когда на аппарате уже будет проведена инкассация, доказать оплату без чека будет практически невозможно.

- Если произошел сбой с банковским терминалом, то средства будут автоматически возвращены на вашу карту. Если вы платили наличными, тогда нужно звонить на "горячую линию", ее номер указан на вашей карте, - говорит представитель калининградского отделения одного из российских банков. - Специалисты посмотрят транзакцию. Деньги никуда не деваются. Если сбой случился, они остались в банкомате. При инкассации будет излишек.

## **Если "переборщили" с суммой**

Если же по ошибке вы положили на счет слишком большую сумму, то здесь техника не виновата. В случае с банковским терминалом следует сразу звонить в банк, там вам предложат варианты решения проблемы, например, перечислить остаток средств на мобильный счет.

- Однажды я платила за детский сад через терминал, ребенок крутился рядом, отвлекал, - говорит калининградка Юлия. – В итоге я заплатила на две тысячи больше, чем планировала. Терминал предложил зачислить мне остаток на телефон. Пришлось потом ехать в офис мобильного оператора, чтобы мне средства вернули уже со счета телефона. Но это была чисто моя невнимательность.

В большинстве случаев вернуть деньги, которые вы заплатили, можно. Ну а если не получается и вы чувствуете свою правоту, то можно писать в Роспотребнадзор. Если вы пользовались банковским терминалом, то можно обратиться еще и Центробанк.



# ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ

*Материал подготовлен в рамках Проекта по повышению уровня финансовой грамотности жителей. Дополнительная информация по телефону горячей линии (звонок бесплатный): 8-800-555-85-39, +7(4012) 988-233 или на сайте <http://www.fingram39.ru/>.*