<https://fincult.info/article/kak-vernut-dengi-pri-oshibkakh-i-sboyakh-v-finansovykh-operatsiyakh/>

# Как вернуть деньги при ошибках и сбоях в финансовых операциях

**Никто не застрахован от**[**ошибочного перевода**](https://fincult.info/article/kak-vernut-dengi-kotorye-vy-otpravili-ili-poluchili-po-oshibke/) **денег или от ситуации, когда банкомат неожиданно «съел» карту. Как не растеряться и при этом не растерять деньги? Рассказываем несколько историй из жизни невезучего Василия.**

## Ситуация 1. Ошибка при переводе денег

Василий решил вернуть долг другу с помощью денежного перевода, но ошибся в реквизитах на пару цифр. Теперь он не знает, куда ушли деньги и как их вернуть.

### Что произошло?

Возможны три варианта.

* **Деньги еще не ушли со счета Василия.** Переводы по номеру счета могут занимать несколько часов, а иногда даже до трех дней.

Если Василий сразу же позвонит в банк, есть шанс остановить платеж.

Переводы по номеру карты или телефона получателя уходят мгновенно — и тогда Василия ждет один из следующих вариантов.

* **Платеж не прошел.** Может оказаться, что номера телефона, счета или карты, на который Василий по невнимательности пытался отправить деньги, не существует.

Номера счетов и карт создаются по определенному алгоритму. В них закодировано, в каком подразделении банка открыт счет, какова валюта счета, к какой платежной системе принадлежит карта и другая информация. Ошибочная цифра просто покажет, что такого номера нет. А значит, и платеж не пройдет.

Промахнуться с номером телефона гораздо легче, но все же есть вероятность, что он ни на кого не зарегистрирован.

При переводе по номеру несуществующей карты или телефона банк сразу же сообщит, что не может найти счет получателя и отправить деньги. Если Василий делал перевод по номеру счета, деньги попадут на специальный счет внутри банка и автоматически вернутся Василию в течение недели. Когда именно — можно уточнить по телефону горячей линии банка.

* **Деньги** [**упали на чужой счет**](https://fincult.info/article/kak-vernut-dengi-kotorye-vy-otpravili-ili-poluchili-po-oshibke/)**.** Если ошибочный номер счета, карты или телефона оказался реальным и деньги получил незнакомец, вернуть перевод без его участия не получится. После того как деньги поступили на счет получателя, по закону он становится их владельцем. Но если деньги достались человеку по ошибке, это [считается](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/49f09b23a7383f77a52746e03ffe821d13bd9b4e/) необоснованным обогащением. Получатель обязан их вернуть, если знает реквизиты того, от кого пришел платеж. Такими реквизитами могут быть номер телефона, карты или счета отправителя.

### Что делать?

Нужно сразу же позвонить в банк и сообщить, что произошла ошибка. Назвать точную дату, время и сумму перевода, который требуется отменить.

Чтобы удостовериться, что звоните именно вы, оператор задаст контрольные вопросы (уточнит паспортные данные, кодовое слово, суммы и даты последних операций по карте, адрес или другую информацию, которую вы оставляли банку).

Если банк еще не начал проводить операцию, он ее просто отменит.

Если деньги попали на специальный счет внутри банка, можно сразу уточнить у оператора, когда деньги вернутся.

Если же кто-то все же получил средства, придется прийти в отделение банка и составить письменное заявление о возврате ошибочного платежа. При этом стоит попросить сотрудника банка выдать вам квитанцию о совершенном переводе и сделать копию заявления с отметкой, что банк его принял.

Банк не обязан возвращать деньги, которые перевел по поручению клиента. Но менеджер банка может проконсультировать, как лучше действовать в этой ситуации.

Например, если деньги ушли на счет организации, можно найти ее контакты и связаться с бухгалтерией. Копия заявления об ошибочном переводе с отметкой банка и квитанция о проведенной операции станут аргументами, которые должны убедить компанию вернуть деньги.

Если не удастся найти получателя или он откажется добровольно возвращать деньги, Василий имеет право обратиться в суд, ссылаясь на [Гражданский кодекс (ст. 1102 о неосновательном обогащении)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/49f09b23a7383f77a52746e03ffe821d13bd9b4e/).

Подробнее о том, что делать с переводами по неверным реквизитам, читайте в тексте «[Как вернуть деньги, которые вы отправили или получили по ошибке](https://fincult.info/article/kak-vernut-dengi-kotorye-vy-otpravili-ili-poluchili-po-oshibke/)».

## Ситуация 2. Банкомат не выдал деньги, но списал их со счета

Чтобы ошибка с переводом не повторилась, Василий решил отдать долг наличными. Для этого надо было снять необходимую сумму с карты. Банкомат начал отсчитывать деньги, но в отсеке для выдачи банкнот купюры не появились. При этом Василий получил СМС-сообщение о списании денег со счета.

### Что произошло?

* **В банкомате закончились деньги.** Но из-за технического сбоя он посчитал, что купюры выданы.
* **Деньги замялись.** Возможно, они застряли где-то в банкомате.
* **Прервалась связь с процессинговым центром.** Такое могло произойти из-за технической неполадки связи в момент операции.

### Что делать?

Подождать несколько минут. Некоторые банкоматы работают медленно и не сразу выдают купюры.

Не помешает внимательно осмотреть отсек выдачи банкнот и проверить, не застряли ли там деньги. Если их не видно или не получается достать, нужно звонить в банк. Его номер телефона всегда указан на самом аппарате. Оператору нужно описать ситуацию и сообщить номер банкомата (оператор подскажет, как его найти).

Если вы пытались снять деньги в банкомате стороннего банка, то вдобавок к этому стоит обратиться в свой банк. Его телефон написан на обратной стороне карты.

Чтобы вернуть деньги, понадобится подать в свой банк заявление о спорной операции по карте. В нем нужно указать как можно больше информации: дату, время, сумму, номер банкомата. Стоит также отметить, что вы уже сообщили о проблеме оператору банка по телефону. Если банкомат выдал чек, стоит приложить его копию к заявлению.

Банк проведет проверку. Помогут записи камеры видеонаблюдения, которая встроена в банкомат. Камера должна была зафиксировать, что Василий не забрал свои деньги.

Специалисты банка также проверят программное обеспечение банкомата: получат информацию о техническом сбое или о том, что операция не была выполнена до конца.

Инкассаторы вскроют и осмотрят сейфовую часть банкомата, пересчитают наличные, сверят все операции по электронному журналу и изымут излишки денег. По итогам проверки с Василием свяжется менеджер банка и сообщит о результатах. Если сбой подтвердится, деньги вернут на счет Василия.

## Ситуация 3. Банкомат принял деньги, но на счет они не зачислились

Коллеги подарили Василию деньги на юбилей, он решил положить их на карту. Как только купюроприемник забрал деньги, на экране банкомата высветилось сообщение о технической неисправности. Василий проверил СМС-уведомления и свой баланс через приложение банка: деньги на счет так и не пришли.

### Что произошло?

У банкомата в самый неподходящий момент прервалась связь с процессинговым центром. Но деньги никуда не пропали, банкомат отправил их в «резерв». Машина приняла купюры, но не успела передать информацию о пополнении баланса счета.

### Что делать?

Сфотографировать экран банкомата, позвонить в банк, номер телефона которого указан на аппарате, и описать ситуацию. Если банкомат выдал чек, его нужно сохранить. Стоит также записать номер аппарата и время операции.

Затем необходимо отправиться в отделение банка, который выдал вам карту, и написать заявление о спорной операции. К заявлению нужно приложить копию чека из банкомата (если чек был выдан аппаратом), фотографии экрана и потребовать зачислить сумму на счет.

Банк проведет расследование и свяжется с вами. Затерявшиеся в банкомате деньги должны вернуться на ваш счет.

Точные сроки возврата денег не регламентированы. Гражданский кодекс [обязывает](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/3a7d3c1ca588deb50bc9bc8bde5576afc732f9a2/) организации (в том числе банки) выполнять свои обязательства в «разумный срок», но банк и клиент могут понимать его по-разному.

Пару недель вполне можно считать разумным сроком. Если банк сообщил вам о решении вернуть деньги больше двух недель назад, стоит идти в отделение и писать заявление с требованием зачислить деньги на счет. После того, как вы предъявите свои требования письменно, банк обязан вернуть деньги в течение семи дней.

## Ситуация 4. Банкомат «съел» карту

Василий снова у банкомата. На этот раз — чтобы оплатить интернет. Но банкомат «съел» карту и не отдает.

### Что произошло?

Возможны несколько вариантов.

* **Технический сбой.** Как и любая другая техника, банкомат может дать сбой из-за ошибки в системе самого аппарата либо разрыва соединения с процессинговым центром.
* **Трижды неверно введен ПИН-код.** Система банкомата заподозрила, что перед ним мошенник, поэтому не вернула карту.
* **Клиент не успел забрать карту.** Банкомат дает человеку от 20 секунд до одной минуты на то, чтобы забрать карту. Если клиент не успел этого сделать, банкомат заберет карту обратно, чтобы она случайно не оказалась у мошенников.
* **Карта просрочена.** Некоторые банкоматы не возвращают карты, у которых истек срок действия.
* **Карта заблокирована.** Банкомат не отдаст такую карту, потому что посчитает, что ею пытается воспользоваться мошенник.

В любой из ситуаций карта попала в специальный отсек внутри банкомата. У посторонних нет туда доступа, поэтому карта в безопасности.

### Что делать?

Сначала стоит немного подождать — возможно, банкомат все же отдаст карту через пару минут.

Если банкомат стоит в отделении банка, нужно обратиться к сотрудникам. Они откроют банкомат и достанут карту.

Если банкомат находится не в офисе банка или отделение уже закрыто, необходимо позвонить на горячую линию банка — телефон указан на корпусе аппарата. Опишите ситуацию сотруднику, а тот передаст информацию специалистам, которые обслуживают банкомат. Они извлекут карту и передадут ее в отделение банка.

Оператор подскажет, когда и в каком отделении можно будет забрать карту. Если карта застряла в банкомате другого банка, лучше сразу уточнить, понадобятся ли какие-то еще документы, кроме паспорта. Например, может потребоваться справка, что карта действительно принадлежит вам. Ее нужно будет взять в банке, который выпустил карту.

Не забывайте, что вы можете снять наличные с карточного счета, даже если карты нет под рукой. Для этого нужно обратиться в отделение своего банка с паспортом. Также можно перевести деньги через мобильный банк на любую другую карту.

## Ситуация 5. На счет пришли деньги от незнакомого отправителя

Василий неожиданно получил СМС, что на его счет упала крупная сумма. Но он не понял, кто и зачем отправил ему деньги.

### Что произошло?

Возможны три случая.

* **СМС прислали мошенники.** Они отправили Василию сообщение от имени банка о «пополнении счета», а затем перезвонили и попросили вернуть «ошибочный» перевод. Если Василий им поверит и выполнит их требование, то перечислит свои деньги обманщикам.
* **Деньги перечислил друг.** У Василия недавно был день рождения. Его друг решил, что деньги — лучший подарок, и сделал ему перевод. Но Василий не понял, кто и почему прислал деньги.
* **Кто-то отправил деньги по ошибке.** Неизвестный перепутал реквизиты или номер телефона, по которому нужно было сделать перевод. Как однажды сделал и сам Василий.

### Что делать?

Мошенники научились [подделывать номера банка](https://fincult.info/article/zvonyat-s-nomera-banka-i-prosyat-predostavit-konfidentsialnye-dannye-chto-delat/) в СМС-сообщениях. Для начала нужно удостовериться, точно ли деньги пришли на счет. Проверить баланс счета и посмотреть последние переводы можно через онлайн-банк или мобильное приложение банка.

Возможны два варианта:

* Сумма на счете не увеличилась. Значит, Василия пытаются обмануть. Если он поверит мошенникам и сам сделает им перевод, банк не вернет ему деньги.
* Деньги действительно зачислены на счет. Тогда стоит запросить в банке выписку со счета — чтобы понять, кто сделал перевод. В выписке будет указана фамилия отправителя или название компании. Если они вам знакомы, с ними можно связаться и выяснить, что это за платеж. В случае явной ошибки можно попросить банк перечислить сумму обратно.

Обычно поддельное СМС-сообщение о зачислении денег — лишь начало действий мошенников. После этого они звонят, представляются сотрудниками банка и сообщают, что «по карте проводится подозрительная операция». Или уведомляют о «техническом сбое в системе банка» и предлагают «перепроверить реквизиты». На самом деле под этим предлогом мошенники выманивают секретные данные — CVV/CVC-код с обратной стороны карты или коды из СМС.

Если «сотрудник банка» требует коды или пароли, торопит и запугивает, это верный признак мошенничества. Положите трубку и самостоятельно наберите номер банка — он указан на обратной стороне вашей карты и на официальном сайте банка.

О других наиболее распространенных схемах мошенничества можно прочитать в разделе «[Грабли](https://fincult.info/services/grabli/)».