

Нашумевший в конце января 2010 года скандал с платежными терминалами фирмы iVox, которые перестали обеспечивать платежи, обнажили серьезные проблемы функционирования системы подобных платежей в целом. Несовершенство законодательной базы и, как следствие, возможность повторения подобных историй, хоть и на меньшем уровне, вместе со сложностями в возврате зависших в системе денег – главные из них.

То, как вносили денежные купюры в автомат, получали чек об оплате, а потом до адресатов средства не доходили – клиенты iVox запомнят надолго. Заработали устройства только через неделю «молчания»: к 8 февраля деньги, наконец, стали приходить.

Затем на какое-то время терминалы и совсем отключили, тоже был недоступен официальный сайт фирмы. А к тому же iVox — один из крупнейших операторов этого рынка: организация контролирует в пределах 5,3 тыс. платежных боксов по всей стране - продажа платежных терминалов.

Впрочем пользователи этих платежных систем (как iVox, так и прочих) жалуются на сбои. «Сегодня пополнила мобильный счет на 100 грн. Прошло уже четыре часа, а деньги так и не перечислены.

На горячую линию фирмы дозвониться не могу», — жалуется пользователь платежного бокса Елена. Другой клиент рассказал, что у него был случай, когда сразу потом внесения денег в купюроприемник терминал попросту выключился. «Я дозванивался в компанию четыре часа. Деньги дошли до мобильного оператора, но я на это потратил половину рабочего дня», — рассказывает он.

Сами владельцы терминалов убеждают, что такие сбои если и бывают, то крайне редко. «По статистике только 0,01% всех платежей задерживаются и 99% из них связано с некорректным вводом реквизитов самим плательщиком», — разъясняет директор по новым проектам фирмы «ОСМП» Владимир Куянцев.

Как ни удивительно, технические сбои в некоторых случаях выгодны владельцам подобных терминалов — это позволяет им получать вспомогательный доход. Зарабатывают собственники боксов на комиссии, которую выплачивает им мобильный оператор, на счет которого приходит платеж.

К тому же, в тоже время взимается комиссия с клиента. К примеру, для телефонного пополнения счета — это 1–1,25 грн за любой платеж.

Потом занесения необходимого количества купюр терминал сообщает клиенту чек, связывается по интернету с процессинговым центром, который передает сведения о платеже телекоммуникационной фирмы. «К примеру, вы пополняете счет на 100 грн, но система (в результате технического сбоя) может зачислить вам взамен одного платежа четыре по 25 грн. В результате комиссия вырастает в четыре раза», — комментирует почетный президент юридической фирмы Jurimex Данил Гетманцев.

Потери клиента копеечные, поэтому в суд никто не обращается. Хозяин же терминала за несколько дней, пока поломка устраняется, может получить немалый доход. Другой пример: если платеж вообще не дошел к получателю, а клиент не сохранил чек, то внесенные в автомат деньги так и останутся у собственника терминала.

Для этого нужно получить в НБУ лицензию. Однако, Данил Гетманцев заявляет, что у множества владельцев терминалов подобных лицензий нет, а значит, и повлиять на такие фирмы не так уж просто.

Чтобы добиться правды, нужно написать жалобу в руководство по защите прав потребителей, и также в милицию. В результате к собственнику терминала придет проверка, которая, предположительно, и обнаружит факт задержки платежа либо незаконного увеличения комиссионных.

Впрочем этот процесс может тянуться не один месяц, и навряд ли кто-то все это будет затевать ради пары-тройки потерянных гривень. Этим и используют владельцы терминалов(аренда платежных терминалов).

Проблему можно решить, усовершенствовав сами боксы. Со слов Данила Гетманцева, слабое место этих устройств — несовершенный блок, который сообщает чеки.

По действующему законодательству, все платежи должны проходить с применением кассовых аппаратов. «В законодательстве есть один спорный момент, который в настоящее время позволяет владельцам терминалов не применять кассовые аппараты», — сообщает юрист. По его мнению, если бы терминалы были оснащены фискальной памятью, то у операторов было бы значительно меньше шансов обманывать потребителя.

В блок этой памяти записываются все платежи, которые проходят через кассовый аппарат. В тоже время редактировать такую информацию нереально. В этом случае обман потребителя легко может быть раскрыт налоговыми службами