

## 8. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЦИФРОВЫХ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ПО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

*Далпиро Н.Р., Шешкина Е.В.*

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники  
г. Минск, Республика Беларусь*

*Гудель В.В. – ст. преподаватель*

Анализируются вопросы защиты прав потребителей в сфере цифровых финансовых услуг в Беларуси, рассматриваются нормативные правовые акты и деятельность Национального банка Республики Беларусь в рамках цифровизации.

Современные технологии значительно трансформируют сферу финансовых услуг, делая их более доступными и удобными. Онлайн-банкинг, мобильные платежи, цифровое кредитование и другие сервисы становятся неотъемлемой частью повседневной жизни. Однако с цифровизацией возникают новые риски, связанные с защитой прав потребителей, конфиденциальностью данных и безопасностью транзакций. В ответ на эти вызовы в Беларуси были приняты различные законодательные меры, направленные на обеспечение прав граждан.

Необходимо отметить, что основным нормативным правовым актом в сфере защиты прав потребителей является Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей». Он регулирует отношения между поставщиками товаров и услуг и потребителями, устанавливает права и обязанности сторон и определяет ответственность за нарушение этих прав. Несмотря на то, что на момент принятия Закона в 2002 году цифровые финансовые услуги не были распространены, его положения с учетом изменений и дополнений распространяются и на эту сферу. В частности, Закон закрепляет право потребителей на получение полной и достоверной информации о предоставляемых услугах, их качестве и безопасности, а также на возмещение убытков, причиненных вследствие недостатков услуги. Поставщики финансовых услуг обязаны предоставлять потребителям своевременную, достоверную и полную информацию о своих услугах, включая условия использования, тарифы и возможные риски. Также Закон требует от поставщиков раскрытия информации о своей регистрации, местонахождении и других данных, позволяющих потребителю идентифицировать компанию и проверить легальность ее деятельности. За непредоставление или предоставление недостоверной информации о цифровых финансовых услугах установлена ответственность, а потребитель, в случае ущерба, имеет право предъявить претензии [1].

С развитием цифровых технологий потребность в адаптации законодательства стала очевидной. В ответ на новые вызовы был принят Указ Президента Республики Беларусь от 18 апреля 2019 г. № 148 «О цифровых банковских технологиях», направленный на развитие цифровых банковских технологий, включая дистанционное обслуживание клиентов. Ключевым элементом Указа является создание межбанковской системы идентификации (МСИ), функционирование которой обеспечивается открытым акционерным обществом «Небанковская кредитно-финансовая организация «Единое расчетное и информационное пространство» (НКФО ЕРИП). МСИ предназначена для проведения удаленной идентификации клиентов без их личного присутствия, что расширяет возможности использования цифровых финансовых инструментов. Кроме того, Указ устанавливает требования к использованию биометрических данных для повышения безопасности и надежности удаленной идентификации. Также он расширяет круг юридических лиц, имеющих право на проведение таких процедур, что упрощает доступ граждан к финансовым услугам и делает их использование более удобным [2].

Закон Республики Беларусь от 19 апреля 2022 г. № 164-З «О платежных системах и платежных услугах» устанавливает правовые основы работы платежных систем, регулирует деятельность их операторов и поставщиков, защищает права пользователей, обязывает поставщиков предоставлять полную информацию о тарифах, комиссиях и рисках, внедрять меры безопасности, включая идентификацию клиентов и защиту персональных данных, предусматривает механизмы разрешения споров и противодействия мошенничеству, что позволяет сделать заключение о создании в стране надежной и прозрачной платежной среды [3].

Защиты прав потребителей цифровых финансовых услуг касается Указ Президента Республики Беларусь от 29 августа 2023 г. № 269 «О мерах по противодействию несанкционированным платежным операциям». Им определены меры, направленные на повышение безопасности цифровых финансовых операций и защиту пользователей от несанкционированных или мошеннических транзакций. Одной из ключевых мер Указа является обязательство финансовых организаций внедрять системы, минимизирующие риск несанкционированных платежных операций, включая обязательное

использование многоуровневых систем аутентификации и идентификации клиентов, что снижает вероятность фишинга и других видов мошенничества. Предусмотрены требования к организациям по наличию систем мониторинга, что позволяет оперативно обнаруживать подозрительные операции. Эти меры способствуют защите прав потребителей, обеспечивая безопасность их финансовых транзакций. Указ требует от финансовых организаций предоставления клиентам подробных отчетов и уведомления о проведенных операциях. Прозрачность транзакций помогает пользователям вовремя замечать ошибки или несанкционированные списания средств. В случае споров или мошенничества финансовые учреждения обязаны оперативно расследовать инцидент и вернуть средства потребителю, если операция была выполнена без его согласия [4].

Национальный банк Республики Беларусь (далее – Нацбанк) активно участвует в цифровой трансформации финансового рынка, внедряя новые технологии и адаптируя нормативно-правовую базу, реализует более 14 значимых инфраструктурных проектов в рамках цифровизации финансового рынка. Эти проекты охватывают такие аспекты финансовой системы, как платежные системы, системы расчетов и другие ключевые направления. Одним из значимых шагов в цифровой трансформации стало проведение Международного форума БанкИТ, который за последние 20 лет стал площадкой для обмена опытом между финансовыми организациями, ИТ-компаниями и регуляторами. Форум способствует выработке стратегий развития финансового сектора в условиях цифровой экономики.

В 2024 году началась разработка платформы для цифрового белорусского рубля, основанной на технологии блокчейн. Внедрение цифрового рубля направлено на повышение эффективности платежной системы, усиление безопасности финансовых операций и развитие современных безналичных расчетов. Нацбанком подготовлены функциональные требования к платформе, ведется разработка программного обеспечения, а также создаются проекты нормативных правовых актов, необходимых для правового регулирования нового инструмента [5].

Планируется, что к 2026 году цифровой рубль станет доступным для расчетов между юридическими лицами, включая трансграничные платежи. Это позволит ускорить и упростить финансовые операции в корпоративном секторе. К 2027 году прогнозируется расширение функционала с возможностью проведения платежей между физическими лицами, что сделает цифровой рубль полноценным средством расчетов в повседневной жизни граждан.

Нацбанк и коммерческие банки реализовали меры по созданию центров кибербезопасности и установлению взаимодействия с уже существующими центрами в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 14 февраля 2023 года № 40 «О кибербезопасности» [6]. Это позволило объединить усилия для предотвращения, выявления и снижения последствий кибератак на объекты информационной инфраструктуры. В 2024 году в банковской системе были сертифицированы четыре центра кибербезопасности, а Центр кибербезопасности ОАО «Белорусский межбанковский расчетный центр» стал отраслевым центром в этой сфере. В 2024 году Нацбанк утвердил новые стандарты для финансовых услуг и технологий, которые устанавливают требования к общим принципам обеспечения информационной безопасности и необходимой документации в этой области [7].

В целях достижения максимальной скоординированности действий государственных органов и иных организаций по обнаружению, предотвращению и минимизации последствий кибератак на объекты информационной инфраструктуры Национальный центр кибербезопасности на основе национальных нормативных правовых актов подготовил «Рекомендации государственным органам и иным организациям (в том числе владельцам критически важных объектов информатизации) по выполнению обязательных для исполнения требований законодательства в сфере технической и криптографической защиты информации, обеспечения кибербезопасности» [8].

Дальнейшее развитие цифровых финансовых услуг требует постоянного совершенствования законодательства, обеспечения высокого уровня кибербезопасности и повышения финансовой грамотности граждан. Эффективное взаимодействие государства, банковского сектора и потребителей позволит создать устойчивую и безопасную финансовую среду.

**Список использованных источников:**

1. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: Закон Республики Беларусь 9 января 2002 г. № 90-З // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=h10200090>. – Дата доступа: 02.03.2025.
2. О цифровых банковских технологиях [Электронный ресурс]: Указ Президента Республики Беларусь 18 апреля 2019 г. № 148. – Режим доступа: <https://president.gov.by/ru/documents/ukaz-148-ot-18-aprelja-2019-g-20911>. – Дата доступа: 02.03.2025.
3. О платежных системах и платежных услугах [Электронный ресурс]: Закон Республики Беларусь 19 апреля 2022 г. № 164-З // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=12551&p0=H12200164>. – Дата доступа: 02.03.2025.
4. О мерах по противодействию несанкционированным платежным операциям [Электронный ресурс]: Указ Президента Республики Беларусь 29 августа 2023 г. № 269. – Режим доступа: <https://president.gov.by/ru/documents/ukaz-no-269-ot-29-avgusta-2023-g>. – Дата доступа: 02.03.2025.
5. Концепция цифрового белорусского рубля [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.nbrb.by/payment/digital\\_ruble/concept.pdf](https://www.nbrb.by/payment/digital_ruble/concept.pdf). – Дата доступа: 02.03.2025.

*61-я Научная Конференция Аспирантов, Магистрантов и Студентов БГУИР,  
Минск 2025*

- 6. О кибербезопасности [Электронный ресурс]: Указ Президента Республики Беларусь 14 февраля 2023 г. № 40 . – Режим доступа: <https://president.gov.by/ru/documents/ukaz-no-40-ot-14-fevralya-2023-g> . – Дата доступа: 02.03.2025.*
- 7. Цифровая трансформация финансового рынка Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/bv/pdf/articles/12178.pdf> . – Дата доступа: 02.03.2025.*
- 8. Рекомендации по выполнению обязательных для исполнения требований законодательства в сфере технической и криптографической защиты информации, обеспечения кибербезопасности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.oac.gov.by/news/pravo/prv-5> . – Дата доступа: 02.03.2025.*