

Д.К. Терещук, 3 курс**Научный руководитель – И.В. Гориш****Полесский государственный университет**

Сегодня цифровизация банковского сектора является не только свершившимся фактом, но и необходимым условием развития экономики Республики Беларусь. Цифровая трансформация в наибольшей степени затронула платежную систему [3].

Успешно решается задача увеличения доли безналичных платежей, для чего созданы все условия: в Беларуси обеспечен высокоскоростной и доступный интернет, разработаны и активно внедряются мобильные приложения, функционирует система инфокиосков. Отметим, что этот процесс постоянно совершенствуется. В качестве примера приведем принятие Нацбанком дополнительных мер, направленных на усиление стимулирующей меры в отношении физических лиц – покупателей по использованию безналичных способов осуществления платежей за товары (работы, услуги), заключающихся в снижении предельного размера платежа наличными денежными средствами, принимаемого юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями от физических лиц при продаже им товаров (работ, услуг), с 500 базовых величин до 100 базовых величин [2].

Однако, с увеличением числа электронных платежей возрастает и количество случаев ошибочно перечисленных денежных средств. Как показывают результаты проведенного нами опроса, результаты которого приведены ниже, эта проблема является актуальной и требует серьезной проработки со стороны банковских организаций. Ошибка в переводе средств может возникнуть по различным причинам, начиная от человеческого фактора при вводе реквизитов и заканчивая техническими сбоями в платежных системах. Неверно перечисленные денежные средства становятся причиной финансовых потерь для отправителя и планируемого получателя и создают, как показывает практика, определенные проблемы их возврата.

В опросе приняли участие 808 человек. Из них 7.4 % (60 человек) имели дело с ошибочным переводом денежных средств. Из них 85.1 % пользователей осуществили ошибочный перевод по номеру карты, а 14.9% – по номеру договора (ЕРИП). Посредством м-банкинга совершили ошибочный перевод 50% опрошенных, посредством интернет-банкинга – 30.9%, а 9.1% – через инфокиоск. Перевод средств на карту держателя того же банка осуществили 59.6% респондентов, а остальные – на карты других банков. 71.7% пользователей связывают случаи ошибочного перевода со своей невнимательностью, 21.7% – с недостатками в работе приложений банков (например, не отражается полностью номер карты, на которую зачисляются средства, нет возможности сохранить номер карты под желаемым именем и т.д.).

Большинство держателей карт (60.3%) обращались в банк, еще 12.1% в милицию, а оставшиеся ничего не предпринимали. Обратившимся банк помог только в 73% случаев. Процесс возврата у 64.1% клиентов банков занял меньше недели, 20.5% пользователей ждали две недели, 7.4% пользователей три недели, а остальные больше месяца.

В ходе исследования мы обнаружили различные механизмы к решению обозначенной проблемы в разных банках. Так, «Беларусбанк» готов оказать помощь в возврате на условиях отплаты (27 рублей), если ошибочный перевод был произведен по номеру карты. При этом не гарантируется возврат денежных средств. Если же вы ошибочно перечислили средства по номеру договора, то следует обратиться в банк получателя, и тогда по данным счета вам попробуют помочь. В случае отказа получателя вернуть денежные средства, банк предложит вам обратиться с заявлением в милицию. «Приорбанк» не принимает заявления клиентов, если ошибочный перевод был осуществлен по номеру карты и рекомендуют обратиться в милицию. Если же перевод был по номеру договора, то банк принимает заявление и в установленные Законом Республики Беларусь «Об обращении граждан и юридических лиц» обязуется дать ответ. Отметим, что если получатель отка-

жется возвращать ошибочно зачисленные на его счет деньги, то банк в этом случае направит заявителя в милицию. Подобная практика существует и в «Белинвестбанке».

Процедуру возврата ошибочно перечисленных денежных средств мы продемонстрировали на рисунке 1.

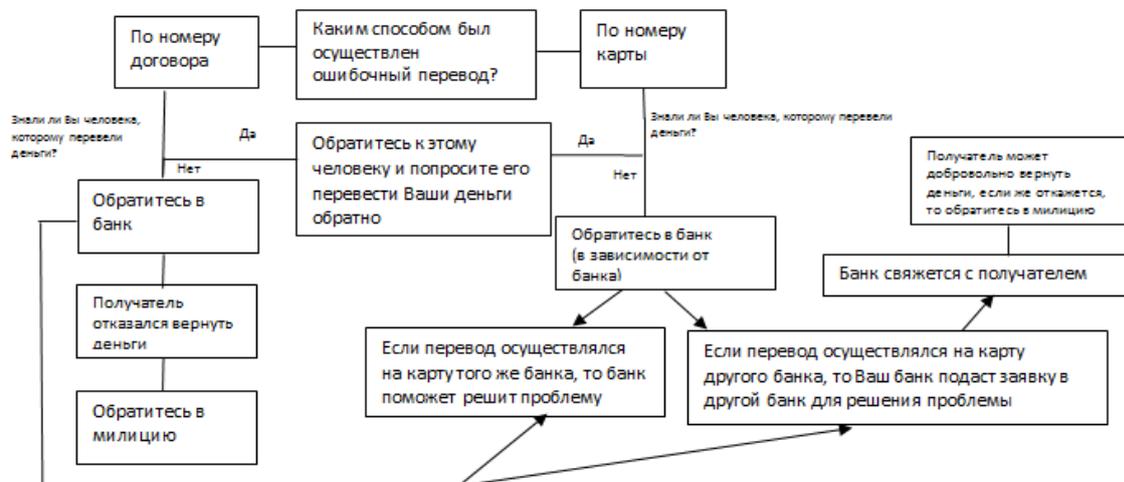


Рисунок – Механизм возврата ошибочно перечисленных средств

Отметим, что при обращении в милицию, сотрудники принимают заявление по статье 11.4 Ко-АП Республики Беларусь и квалифицируют ошибочно перечисленные средства как незаконно присвоенные получателем денежные средства, за что предусмотрено предупреждение или наложение штрафа в размере до пяти базовых величин [1].

Для улучшения ситуации в вопросе возможности осуществления ошибочных переводов денежных средств и их возврата, на наш взгляд, необходимо:

1. совершенствовать интерфейс приложений м-банкинга и интернет-банкинга, что минимизирует возможность ошибочного перевода денежных средств;
2. унифицировать механизм возврата и усилить взаимодействие банковских организаций по этому вопросу;
3. активизировать информационно-просветительскую работу с клиентами банков по вопросам правил осуществления безналичных платежей и переводов.

Реализация указанных рекомендаций позволит снизить количество случаев ошибочного перечисления денежных средств, упростить процесс возврата средств и улучшить общую безопасность и надежность финансовых операций в наше время.

Изучение и решение проблемы возврата ошибочно перечисленных денежных средств является не только вопросом финансовой безопасности, но и важным аспектом развития электронных платежей и повышения доверия пользователей к цифровым финансовым сервисам. Поэтому понимание и эффективное управление этой проблемой играют ключевую роль в обеспечении стабильности и надежности финансовых операций в современном цифровом мире.

Список использованных источников

1. Кодекс об административных правонарушениях Республики Беларусь [Электронный ресурс] / Информационно-поисковая система Эталон онлайн. – Режим доступа: <https://etalonline.by/document/?regnum=Nk0300194>. – Дата доступа: 28.03.2024.
2. Нацбанк предлагает обсудить проект Указа, направленного на увеличение доли безналичных платежей, осуществляемых физлицами [Электронный ресурс] / Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://pravo.by/novosti/novosti-pravo-by/2024/mart/77192/>. – Дата доступа: 29.03.2024.
3. Черничко, А.Д., Хмелевская, М.А. Цифровизация банковского сектора Республики Беларусь: сдерживающие факторы и пути их преодоления [Электронный ресурс] / А.Д. Черничко, М.А. Хмелевская // Элек-

тронная библиотека БГУ. – Режим доступа: <https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/260275/1/279-282.pdf>. –
Дата доступа: 29.03.2024.