

## **Цифровые ловушки в кредитовании: анализ угроз правам заемщиков**

Команда «ГМУшки»

Гафурова Карина Ринатовна, Зенкова Елена Сергеевна, Нейман Мария Викторовна,  
Прокудина Виктория Валерьевна, Самойлович Полина Олеговна, 3 курс бакалавриат,  
Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

Научный руководитель: Саврасова Дарья Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент  
кафедры «Финансы и учет»

**Аннотация.** В статье исследуются актуальные проблемы защиты прав заемщиков в условиях цифровизации финансовых услуг. Рассматривается рост жалоб потребителей, классификация «цифровых ловушек», включая геймификацию, темные паттерны и поведенческий скоринг. На основе социологического анализа выявлены возрастные различия в цифровой уязвимости населения. Предложены меры по совершенствованию системы защиты.

**Ключевые слова:** кредитование, цифровые ловушки, права заемщиков, защита потребителей.

### **ВВЕДЕНИЕ**

За последнее десятилетие произошло динамичное развитие финансового рынка, в том числе его активная цифровизация. С одной стороны, это обеспечило доступность и удобство получения займов, с другой — породило новые, сложные для правового регулирования вызовы. Законодательство в области защиты прав потребителей финансовых услуг непрерывно совершенствуется, однако несмотря на это, отмечается устойчивый рост количества жалоб со стороны заемщиков. Так по данным Банка России, в 2015 года количество жалоб потребителей финансовых услуг, составило 33 тысячи обращений, а в 2024 года Банк России получил 338 тысяч жалоб. Сложившаяся ситуация обуславливает актуальность данной темы, показывая необходимость более тщательного рассмотрения существующей системы защиты прав заемщиков. Традиционно данная тема изучалась преимущественно в правовом ключе, через анализ законодательных актов и судебной практики. Но стремительная цифровизация финансовых услуг и появление «цифровых ловушек» требуют междисциплинарного подхода, использующего знания из разных сфер.

### **ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ**

**ГЛАВА 1. Правовое регулирование и надзор за защитой прав заемщиков на финансовом рынке РФ**

### **1.1. Нормативная правовая база защиты прав заемщиков**

Защита прав граждан, выступающих в качестве заемщиков на финансовом рынке, обеспечивается комплексом нормативных актов. Фундаментальную роль играет Гражданский кодекс Российской Федерации и Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (ЗоЗПП).

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) [1]. Его появление стало знаковым событием, ознаменовавшим переход от плановой экономики, к рыночной.

Для большей детализации и развития общих положений Гражданского кодекса РФ и ЗоЗПП, существует специальный нормативный акт — Федеральный закон от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением потребительского кредита (займа) физическому лицу в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности [7].

В сумме перечисленные законы создают мощный правовой щит, который позволяет заемщику вступать в кредитные отношения с пониманием всех рисков и ответственности. Но несмотря на все плюсы, возникают проблемы и зоны риска для заемщика. Главная задача — уменьшить разрыв между формальными правами и реальными возможностями рядового гражданина воспользоваться ими.

### **1.2. Роль Банка России в защите прав потребителей финансовых услуг**

Банк России выступает главным регулятором в области прав потребителей на финансовом рынке. В его задачи входит не только прямой контроль за соблюдением договоров и предотвращение недобросовестных практик, но и применение инструментов публичного воздействия. Например, регулярная публикация рейтингов банков по количеству обоснованных жалоб создает мощный стимул для кредитных организаций соблюдать стандарты обслуживания.

Так, Центробанк составил рейтинг банков России по количеству обоснованных жалоб граждан по вопросам кредитования физических лиц за январь-июнь 2025 года. Рейтинг системно значимых кредитных организаций можно увидеть на рисунке 1, рейтинг кредитных организаций, не являющихся системно значимыми, — рисунке 2.

| № п/п в рейтинге КО 1n2025 | № п/п в рейтинге КО 2024 |   | Рег. номер | Наименование кредитной организации | Индикатор (количество обоснованных жалоб на 100 000 кредитов) |
|----------------------------|--------------------------|---|------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1                          | 3                        | ▲ | 354        | Банк ГПБ (АО)                      | 0,88852                                                       |
| 2                          | 5                        | ▲ | 963        | ПАО «Совкомбанк»                   | 0,77268                                                       |
| 3                          | 8                        | ▲ | 1000       | Банк ВТБ (ПАО)                     | 0,50649                                                       |
| 4                          | 6                        | ▲ | 2673       | АО «ТБанк»                         | 0,48348                                                       |
| 5                          | 1                        | ▼ | 3349       | АО «Россельхозбанк»                | 0,38102                                                       |
| 6                          | 4                        | ▼ | 1326       | АО «АЛЬФА-БАНК»                    | 0,31671                                                       |
| 7                          | 2                        | ▼ | 3251       | ПАО «Банк ПСБ»                     | 0,31405                                                       |
| 8                          | 9                        | ▲ | 1481       | ПАО Сбербанк                       | 0,11148                                                       |
| 9                          | 7                        | ▼ | 3292       | АО «Райффайзенбанк»                | 0,08511                                                       |

Рисунок 1 — Ренкинг системно значимых кредитных организаций по относительному количеству обоснованных жалоб потребителей финансовых услуг по вопросам кредитования физических лиц [5]

| № п/п в рейтинге КО 1n2025 | № п/п в рейтинге КО 2024 |   | Рег. номер | Наименование кредитной организации | Индикатор (количество обоснованных жалоб на 100 000 кредитов) |
|----------------------------|--------------------------|---|------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1                          |                          |   | 3223       | АО «Свой Банк»                     | 20,99370                                                      |
| 2                          | 2                        |   | 705        | АО Банк Синара                     | 5,91529                                                       |
| 3                          | 1                        | ▼ | 429        | ПАО КБ «УБРИР»                     | 5,23136                                                       |
| 4                          | 6                        | ▲ | 2998       | АО «Экспобанк»                     | 3,87347                                                       |
| 5                          |                          |   | 2733       | ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк»     | 3,29582                                                       |
| 6                          | 3                        | ▼ | 2590       | ПАО «АК БАРС» БАНК                 | 2,57391                                                       |
| 7                          | 7                        |   | 2707       | КБ «ЛОКО-Банк» (АО)                | 2,19858                                                       |
| 8                          |                          |   | 170        | АО «Авто Финанс Банк»              | 2,00342                                                       |
| 9                          | 11                       | ▲ | 2168       | ООО «Драйв Клик Банк»              | 1,86649                                                       |

Рисунок 2 — Ренкинг кредитных организаций, которые системно значимыми не являются, по относительному количеству обоснованных жалоб потребителей финансовых услуг по вопросам кредитования физических лиц [5]

Анализируя оба рейтинга, можно четко увидеть разрыв в качестве обслуживания между банками. Показатели системно значимых кредитных организаций находятся в пределах от 0,09 до 0,9, а значения для организаций, не являющихся социально значимыми, варьируются от 1,9 до 21. Следовательно, крупные системные банки демонстрируют более высокие стандарты обслуживания и зрелость процессов.

Потребительские риски сосредоточены в сегменте несистемных банков, где вероятность столкнуться с проблемами при кредитовании в 2-20 раз выше. Поэтому при выборе кредитора стоит обращать внимание не только на процентную ставку, но и на репутацию банка.

## **ГЛАВА 2. Цифровые ловушки и уязвимость потребителей на рынке кредитования**

### **2.1. Классификация «цифровых ловушек» в розничном кредитовании**

Стремительная цифровизация финансовых и социальных сервисов привела к формированию нового класса киберугроз — цифровых ловушек. Под цифровыми ловушками понимаются комплексные схемы мошенничества, в которых технологические инструменты используются для усиления методов психологического воздействия, направленных на целенаправленное манипулирование поведением жертвы с целью незаконного изъятия денежных средств.

Актуальность исследования обусловлена ростом количества подобных атак. В 2024 году по данным ЦБ РФ объем операций без добровольного согласия клиентов увеличился по сравнению с 2023 годом на 74,69%.

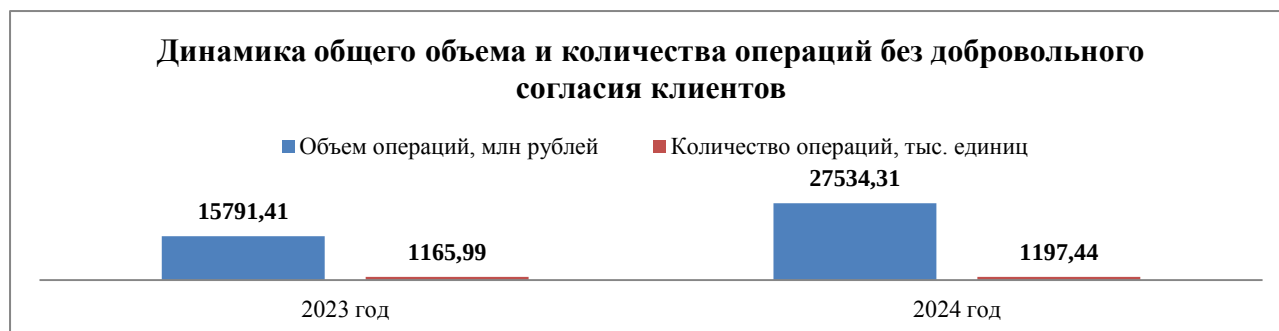


Рисунок 3 — Динамика объема и количества операций без добровольного согласия клиентов [3]

По данным ГУ МВД России, представленным на рисунке 3, в 2024 году ущерб от мошеннических действий в цифровой среде превысил 27 млрд. рублей. Основные каналы вывода средств включали банковские переводы и снятие через банкоматы. В 2024 году количество мошеннических операций с использованием платежных карт было самым высоким среди остальных типов операций и составило 821,87 тыс. операций [3].

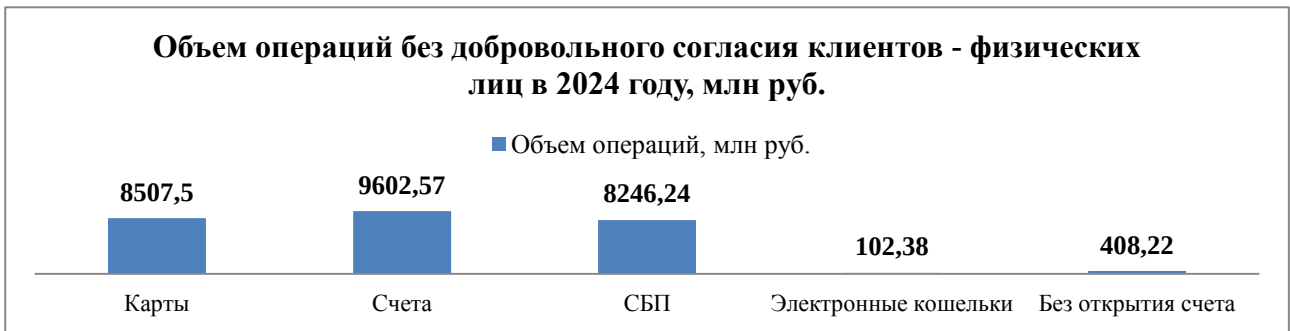


Рисунок 4 — Объем операций без добровольного согласия клиентов в 2024 году [3].

На основании рисунка 4 можно сделать вывод, что по объему операций без добровольного согласия клиентов — физических лиц в 2024 году 98,1% от всех операций приходится на категории «счета», «карты», «СБП». Данный факт указывает на повышенную уязвимость перечисленных категорий и активное использование их мошенниками.

Из украденных средств банки вернули клиентам 2,7 млрд. руб., что составляет 10,04% от общего объема. Также банкам удалось предотвратить хищения 13,5 трлн. руб. С июля 2025 года банки обязаны приостанавливать перевод на два дня, если информация о получателе средств содержится в черном списке ЦБ, иначе банк должен вернуть клиенту деньги в течение 30 календарных дней. Для финансовой грамотности необходимо знать виды «цифровых ловушек».

Одним из видов «цифровых ловушек» является геймификация, которая становится опасным инструментом в руках мошенников, превращаясь в цифровую ловушку для детей и их родителей. Злоумышленники через популярные игры входят в доверие к ребенку и под предлогом помощи с игровыми ценностями выманивают у него доступ к банковскому приложению. Ключевая проблема в том, что банковские системы, даже зная о низком доходе семьи, за минуты одобряют крупные кредиты без должной проверки. Это показывает системные недостатки в противомошеннических механизмах банков.

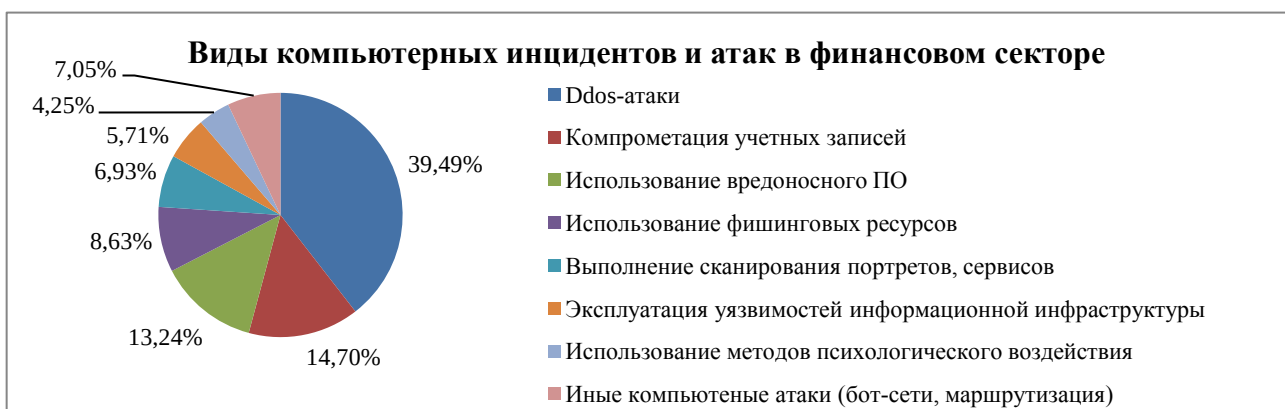


Рисунок 5 — Виды компьютерный инцидентов и атак в финансовом секторе в 2024 году [3]

Анализ показывает, что большинство компьютерных инцидентов напрямую связаны с социальной инженерией. Геймификация становится ключевым инструментом мошенников, которые используют игровые механики: таймеры, квесты и викторины с «призами» для фишинга, компрометации аккаунтов и распространения вредоносного ПО. Суть угрозы — эксплуатация психологии жертвы (страх упустить выгоду, азарт), что заставляет ее добровольно участвовать в обмане. Это требует специальных защитных мер, включающих системы обнаружения подозрительных поведенческих паттернов.

Другой вид «цифровых ловушек» — темные паттерны. Это манипулятивные элементы интерфейса, навязывающие невыгодные финансовые решения. В кредитовании они особенно опасны. Распространенные приемы: искусственная срочность (например, «Одобрено на 24 часа»), предустановленные галочки на платных услугах, сокрытие ключевых условий (ставок, комиссий) мелким шрифтом. Проблема обостряется с развитием мгновенного кредитования, где давление времени мешает заемщикам внимательно изучить договор.

Рассмотрим следующую «цифровую ловушку». Российские банки и МФО применяют поведенческий скоринг, анализируя цифровые следы клиентов: от типа устройства до лексики в соцсетях. Аккуратность и премиальные гаджеты повышают шанс одобрения кредита, а участие в «Антиколлектор» группах или ненормативная лексика ведут к отказу. Проблема в непрозрачности системы: алгоритмы являются «черным ящиком», их логика — тайна. Это лишает заемщиков возможности оспаривать решения и создает риски дискриминации по неочевидным критериям.

Таким образом, современное розничное кредитование характеризуется тремя взаимосвязанными угрозами: целенаправленным мошенничеством с использованием цифровых ловушек, манипулятивными практиками кредиторов (темные паттерны) и непрозрачными системами скоринга, создающими риски дискриминации.

## **2.2. Цифровая уязвимость населения**

Проведенный в предыдущем разделе анализ позволяет систематизировать ключевые угрозы цифрового кредитования. Однако понимание этих «цифровых ловушек» останется неполным без изучения того, как сами потребители — конечные цели атак — воспринимают эти риски и насколько эффективно могут им противостоять.

Теоретические выкладки находят прямое отражение в реальном поведении людей. Чтобы оценить эту взаимосвязь, нами было проведено социологическое исследование пятидесяти человек, из которых 20 человек в возрасте 18-30 лет, по 15 человек в возрасте 30-50 лет и более 50 лет. Для сбора эмпирических данных была разработана анкета, состоящая из 10 вопросов. Вопросы 1-2 касаются осведомленности респондентов о мошеннических схемах и их уверенности в своих силах, вопросы 3-5 направлены на изучение практик поведения при оформлении онлайн-кредитов и информированности о цифровых следах, вопросы 6-8 выявляют отношение к использованию персональных

данных и действиям в спорных ситуациях, а вопросы 9-10 измеряют мнение о ответственности банков и предпочтения в каналах информирования.

Молодежь (18-30 лет) демонстрирует парадокс: при высокой осведомленности о явных угрозах они проявляют поразительную беспечность в деталях. Подавляющее большинство (75%) молодых респондентов сразу отказываются от кредита с ограничением по времени, справедливо идентифицируя в этом классический «темный паттерн». Однако их цифровая самоуверенность оборачивается уязвимостью: только 15% всегда внимательно читают договор, тогда как остальные 85% либо просматривают основные разделы, либо вообще пролистывают сложный текст. Это делает их легкой добычей для скрытых условий, замаскированных мелким шрифтом. Еще более тревожно, что 32% молодежи при отказе в кредите не предпримут никаких действий, считая это бесполезным, что свидетельствует о недоверии к непрозрачным алгоритмам поведенческого скоринга, о котором, кстати, не знают 75% опрошенных в этой группе. Таким образом, поколение, выросшее в цифровой среде, успешно распознает агрессивные атаки, но системно проваливается на скрытом манипулировании.

Люди среднего возраста (30-50 лет) проявляют наибольшую осмотрительность и правовую грамотность, демонстрируя наиболее сбалансированную и эффективную стратегию защиты. Их реакция на давление временем наиболее взвешена: 50% насторожатся и изучат условия детальнее, а 40% откажутся сразу. Эта же группа лидирует по внимательному чтению договоров (33,3%) и по готовности отстаивать свои права — 80% обратятся в банк за разъяснением причин отказа. Их прагматичный подход подчеркивается тем, что почти половина из них считает ответственность за мошенничество обоюдной. Находясь на стыке цифрового и аналогового миров, они сочетают цифровую грамотность с традиционной правовой активностью.

Старшее поколение (50+) оказывается наиболее уязвимым перед прямым мошенничеством и цифровыми схемами. Каждый четвертый респондент в этой группе плохо понимает саму суть финансового мошенничества. Более 60% людей старшего возраста не уверены в своей способности распознать мошеннический сайт или фишинговое сообщение, что делает их основной мишенью для социальной инженерии. При этом половина респондентов пассивно принимают отказ в кредите, не пытаясь выяснить его причины, что усугубляет их незащищенность.

Таким образом, данные опроса не только подтверждают актуальность классификации «цифровых ловушек», но и добавляют к ней критически важный компонент — человеческий фактор, показывая, что универсальной защиты не существует и меры противодействия должны быть столь же дифференцированными, сколь и сами угрозы.

### **ГЛАВА 3. Направления совершенствования системы защиты прав заемщиков**

Анализ, проведенный в предыдущих главах, выявил системные проблемы в области защиты прав заемщиков: использование манипулятивных технологий, низкий уровень

осознанного финансового поведения и неосведомленность граждан. Для их решения необходим комплексный подход, включающий правовые, институциональные и просветительские меры. В данной главе будут предложены конкретные инициативы, направленные на решение данных проблем.

Одним из видов цифровых ловушек нами было выделено использование механик геймификации для вовлечения взрослых, а в частности детей в мошеннические схемы, приводящие к взятию кредита. В рамках нынешнего законодательства одним из решений данной проблемы является самозапрет на заключение договоров потребительских кредитов (займов). Механизм установления самозапрета предусмотрен Федеральным законом от 26.02.2024 № 31-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "О кредитных историях" и Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)»». Самозапрет — это ограничение, которое банк накладывает на онлайн-операции по заявлению клиента. Гражданин может в любой момент отменить самозапрет, если захочет получить заём или кредит [6].

Кроме имеющегося решения, во избежание реального влияния геймификации следует совершенствовать противомошеннические системы. Внедрить проверку «поведенческих аномалий», когда нехарактерные операции (например, запрос крупного кредита после многолетнего использования только базовых функций) требуют дополнительного подтверждения.

Ключевым решением станет создание единого реестра мошеннических схем между банками, ЦБ и правоохранительными органами с оперативным блокированием подозрительных транзакций на основе общих признаков: названий игр, шаблонов поведения и цифровых следов.

Следующей проблемой являются темные паттерны. Решением данной проблемы может стать закрепление на законодательном уровне запрета на использование темных паттернов при оформлении кредитных договоров, включая рекламные материалы и процессы одобрения. В «Методических рекомендациях Банка России по предоставлению потребителям финансовых продуктов (дополнительных услуг) в дистанционных каналах» от 27.12.2024 рекомендуется исключать автоматические согласия, скрытые условия, манипулятивный дизайн, геймификацию с подвохом и обманчивые названия. Однако это носит лишь рекомендательный характер и не является нормативным актом.

Кроме того, следует установить обязательные требования к оформлению кредитных договоров, особенно для онлайн-кредитования, и утвердить стандарты «добросовестного дизайна» для банков. Обязательными могут стать крупный шрифт для ключевых параметров (полная стоимость кредита, сумма переплаты, график платежей), использование цветовых акцентов для предупреждений о штрафах, простая и однозначная формулировка условий.

Одним из решений является «период охлаждения», который действует с 1 сентября 2025 года. Это пауза между одобрением заявки и выдачей денег. Она распространяется на



потребительские кредиты в банках и займы в микрофинансовых организациях (МФО) [4]. Мы считаем, что можно было бы дополнительно обязать банки направлять заемщику SMS- или e-mail- напоминание с ключевыми условиями кредита и ссылкой на расторжение договора в один клик без объяснения причин и штрафных санкций.

Также остро стоит проблема «черного ящика», иногда невозможно определить, почему искусственный интеллект принял то или иное решение. Мы предлагаем разработать стандарт, по которому субъект персональных данных должен обладать правом на получение детализированной информации, которая объясняет логику принятого в его отношении решения.

Необходимо обязать финансовые организации информировать потребителя об использовании не кредитных данных при принятии решения, с предоставлением общего описания типов анализируемых параметров, а также законодательно определить перечень запрещенных к использованию данных для скоринговых моделей.

Поощрение разработки и внедрения скоринговых моделей, которые фокусируются на платежеспособности и финансовом поведении, может помочь в снижении влияния проблемы «черного ящика» [2]. Решение должно приниматься, исходя исключительно из анализа кредитной истории, регулярности доходов, платежеспособности, что снизит риски дискриминации по признакам, которые напрямую не влияют на кредитоспособность.

Текущее законодательство создает необходимую основу, но для эффективной защиты граждан ее необходимо усилить новыми решениями.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Проведенное исследование показало, что в Российской Федерации существует комплекс законов и механизмов, формально обеспечивающих прозрачность, справедливость и безопасность кредитных отношений. Однако на практике наблюдается значительный разрыв между формальными правами и реальной возможностью потребителя эффективно защитить их.

Перспективным направлением является переход от пассивной модели информирования к активной поддержке, основанной на поведенческих подходах и адаптивных технологиях. Будущее за решениями, которые будут напрямую компенсировать человеческие слабости.

### **Список использованных источников:**

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 07.07.2025) «О защите прав потребителей» [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)
2. Кутейников Д. Л., Ижаев О. А., Зенин С. С., Лебедев В. А. Алгоритмическая прозрачность и подотчетность: правовые подходы к разрешению проблемы «Черного ящика» // LexRussica. 2020. №6 (163). [URL:https://cyberleninka.ru/article/n/algoritmicheskaya-](https://cyberleninka.ru/article/n/algoritmicheskaya-)

[prozrachnost-i-podotchetnost-pravovye-podhody-k-razresheniyu-problemy-chernogo-yaschika](#)

(дата обращения: 01.11.2025).

3. Обзор операций, совершенных без добровольного согласия клиентов финансовых организаций / Банк России – URL: [https://cbr.ru/analytics/ib/operations\\_survey/2024/](https://cbr.ru/analytics/ib/operations_survey/2024/) (дата обращения: 26.10.2025). – Текст: электронный.

4. Период охлаждения по кредитам и займам / Банк России – URL: [https://cbr.ru/faq/information\\_security/cooling-off\\_period/](https://cbr.ru/faq/information_security/cooling-off_period/) (дата обращения: 28.10.2025). – Текст: электронный.

5. Ренкинг банков за январь – июнь 2025 года / Банк России – URL: [https://cbr.ru/banking\\_sector/bank\\_ranking/](https://cbr.ru/banking_sector/bank_ranking/) (дата обращения: 30.10.2025). – Текст: электронный.

6. Самозапрет на заключение договоров потребительских кредитов (займов) / Банк России – URL: [https://cbr.ru/ckki/self-prohibition\\_credit/](https://cbr.ru/ckki/self-prohibition_credit/) (дата обращения: 29.10.2025). – Текст: электронный.

7. Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)" от 21.12.2013 N 353-ФЗ (последняя редакция) [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_155986/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155986/)