

**ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ КРЕДИТНЫХ ПРОЦЕССОВ
И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
В УСЛОВИЯХ НОВОЙ ЭКОНОМИКИ**

Бондарева Валерия Гизиевна,

3 курс, бакалавриат, направление 38.03.01 Экономика,
ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»,
E-mail: valera.bondareva2016@yandex.ru

Кокаева Залина Станиславовна,

4 курс, бакалавриат, направление 38.03.01 Экономика,
ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»,
E-mail: zalina.kokaeva04@mail.ru

Загахова Арина Борисовна,

4 курс, бакалавриат, направление 38.03.01 Экономика,
ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»,
E-mail: arinazagakhova@mail.ru

Зангионова Алина Артуровна,

4 курс, бакалавриат, направление 38.03.01 Экономика,
ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»,
E-mail: a.zangionti@mail.ru

Тедеев Таймураз Валерьевич,

3 курс, бакалавриат, направление 38.03.01 Экономика,
ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»,
E-mail: tedeev-taymuraz@bk.ru

Тиникашвили Давид Тенгизович,

4 курс, бакалавриат, направление 38.03.01 Экономика,
ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»,
E-mail: davidtinik24@gmail.com

Аркаути Орнелла Амирановна

студентка 2 курса факультета естественных наук и технологий
ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»,
E-mail: alexbrodsk4@yandex.ru

Научный руководитель:
Агузарова Лариса Асланбековна,
доктор экономических наук, доцент,
заведующая кафедрой финансов, бухгалтерского учета и налогообложения
ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»,
Владикавказ, Россия
E-mail: aguзарова.larisa@yandex.ru

Научный руководитель:
Аркаути Вита Викторовна,
доцент, кандидат экономических наук,
доцент кафедры финансов, бухгалтерского учета и налогообложения
ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова», профессор РАЕ,
Владикавказ, Россия
E-mail: Vita77Orne@yandex.ru

Наставник-практик:
Найфонов Авдан Тазретович,
Министерство экономического развития Республики Северная Осетия-Алания,
Директор Фонда микрофинансирования малых и средних предприятий
Республики Северная Осетия-Алания - микрокредитной компании,
кандидат экономических наук, Владикавказ, Россия
E-mail: info@fondmicro15.ru

Аннотация: В условиях цифровой трансформации финансового сектора, кредитные процессы в РФ претерпевают изменения под влиянием новых технологий. В исследовании авторы раскрывают состояние кредитной системы РФ, внедрение цифровизации, анализируют мировой и российский опыт внедрения цифровых инструментов в банковскую систему. Проведен статистический анализ финансовых услуг в цифровой среде, судебной практики, дана оценка законодательству, выявлены проблемы и пути их решения. Обоснована необходимость совершенствования законодательства о защите прав потребителей финансовых услуг в сети Интернет и повышения финансовой грамотности потребителей. Рассмотрены основные направления цифровой трансформации кредитных процессов и выгоды для участников рынка. Исследуются новые риски и угрозы для потребителей финансовых услуг в цифровой кредитной среде и новые возможности и механизмы повышения защиты прав потребителей финансовых услуг.

Ключевые слова: цифровая трансформация банковского сектора, цифровизация кредитных процессов, финансовые услуги, нормативно-правовое регулирование, защита прав потребителей.

Введение

Актуальность исследования. Цифровая трансформация оказывает значительное влияние на экономику, включая финансовый сектор. Кредитные процессы стремительно меняются благодаря новым технологиям, открывая перспективы, но порождая и проблемы. Важно обеспечить защиту прав потребителей финансовых услуг, поскольку традиционные и цифровые инструменты сближаются. Защита прав потребителей важна, *актуальна* глобально. Безопасные финансовые услуги необходимы каждому. Рынок финансовых услуг активно развивается, следовательно, изменяется и законодательство, защищающее **права** потребителей.

Цель исследования - изучить воздействие цифровизации на права потребителей кредитов, выявить плюсы и минусы для заемщиков, предложить способы повышения защиты. Новые технологии повышают эффективность кредитования, однако требуют обновления методов контроля и регулирования.

Исследование направлено на изучение цифровой трансформации кредитной сферы и оценку её влияния на защиту прав потребителей в условиях новой экономики. Будут изучены современные тенденции, трудности и возможности, вызванные цифровизацией, и даны рекомендации по совершенствованию механизмов защиты потребителей в изменяющемся финансовом пространстве. Новые технологии повышают эффективность кредитования, однако требуют обновления методов контроля и регулирования.

Основная часть

1. ЦИФРОВИЗАЦИЯ КАК КАТАЛИЗАТОР ИЗМЕНЕНИЙ В КРЕДИТНОЙ СИСТЕМЕ ФИНАНСОВОГО СЕКТОРА РФ

Цифровизация в российской кредитной системе — это не линейный процесс внедрения технологий, а сложный, многогранный катализатор, который перестраивает саму архитектуру финансового рынка, бизнес-модели игроков и природу взаимоотношений с заемщиком. Этот анализ рассматривает ключевые драйверы, направления трансформации и мировой контекст, определяющие новую реальность.

Ключевые драйверы трансформации в России

Системные изменения затрагивают все этапы кредитного процесса:

1. **Сквозная автоматизация и платформизация.** Дистанционное обслуживание стало стандартом (более 80% сделок через ЕСИА), процессы от заявки до выдачи средств полностью автоматизированы, а регуляторная поддержка ускорила развитие цифровой инфраструктуры.

2. **Переход к прогнозной аналитике.** Традиционный скоринг заменяется созданием цифрового профиля заемщика на основе **Big Data** и альтернативных данных, хотя использование сложных алгоритмов создает риски "черных ящиков" и алгоритмического смещения.

3. **Развитие экосистем и встроенного финансирования.** Кредит стал инструментом монетизации внутри экосистем (Сбер, ВТБ) и интегрируется непосредственно в точки покупки на маркетплейсах, демонстрируя двузначные темпы роста.

Мировая практика предлагает России несколько принципиально разных моделей развития, каждая со своими рисками и преимуществами (таблица 1).

Таблица 1. **Сравнительный анализ стратегий и их применимость в РФ**

Модель / Регион	Ключевые особенности	Риски и вызовы	Применимость в РФ
Китай (Ant Group, Tencent)	• Всеобъемлющие экосистемы (Alipay, WeChat). • Социальный скоринг (Sesame Credit). • Глубокая интеграция нефинансовых данных.	• Риски тотальной слежки. • Системные риски (пример провала IPO Ant Group). • Отсутствие прозрачности алгоритмов	<u>Выборочная.</u> РФ перенимает скорость и идеологию экосистем, но модель социального скоринга неприемлема. Регулятор (ЦБ) выступает против концентрации рисков, как в случае с Ant.
ЕС/Великобритания (Open Banking)	• Регуляторно-ориентированная модель (PSD2, GDPR). • Open Banking — данные принадлежат клиенту. • Акцент на безопасность и киберзащиту.	• Более медленные темпы инноваций. • Высокие затраты на compliance (соответствие нормам).	<u>Частичная.</u> Идеология Open Banking имплементируется в РФ через API Банка России (сервис «Финтех»), но без мандата PSD2. Акцент пока смещен в сторону защиты данных (ФЗ-152), а не их портативности клиентом.
США (Marketplace Lending)	• Развитый рынок Marketplace Lending (Upstart, LendingClub). • Мощные кредитные бюро (FICO). • Активное использование альтернативных данных.	• Проблемы дискриминации алгоритмов • Киберриски (масштабные утечки из Equifax).	<u>Умеренная.</u> Российский рынок перенимает технологии альтернативного скоринга, но находится на более ранней стадии развития MPL. Риски алгоритмической дискриминации и кибербезопасности абсолютно актуальны и для РФ.

Источник: составлено авторами

Российский путь цифровизации кредитной системы представляет собой уникальный гибрид:

- От Китая заимствованы скорость и амбиции по созданию замкнутых экосистем.
- От Европы — осторожное отношение к рискам и попытки выстроить регуляторный каркас (песочницы, надзор за IT-рисками).

- От США — прагматизм в использовании данных и технологий.

Ключевые системные вызовы для РФ:

1. **Цифровой разрыв.** Высокая скорость цифровизации усугубляет неравенство. Пожилое и сельское население рискует остаться за бортом основной финансовой системы, что подтверждается исследованиями НИУ ВШЭ о цифровой финансовой грамотности.
2. **Регуляторный лаг.** Технологии (особенно генеративный ИИ) развиваются быстрее, чем создаются правовые нормы для их использования в кредитовании.
3. **Киберзависимость и операционные риски.** Концентрация процессов в цифровых платформах делает систему уязвимой для масштабных кибератак и технических сбоев.

Таким образом, цифровизация выступает для кредитной системы России не просто катализатором эффективности, но и фактором, обнажающим структурные проблемы и создающим принципиально новые виды рисков, требующие адекватного ответа со стороны регулятора, участников рынка и общества.

2. ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ В ЦИФРОВОЙ КРЕДИТНОЙ СРЕДЕ: НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ, СТАТИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Перед Россией возникла задача создать механизм правового регулирования отношений по предоставлению финансовых услуг с использованием цифровых технологий. Для этого осуществляется формирование и закрепление терминологии, отражающей элементы трансформированного финансового сектора, разрабатываются правила управления этими элементами, их использования и контроля, а также определяются меры защиты прав потребителей финансовых продуктов.

В России базу юридического аспекта цифровизации финансового сектора составляют Гражданский кодекс Российской Федерации, Федеральный закон от 31.07.2020 №259-ФЗ «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральный закон от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ, Федеральный закон от 20.07.2020 №211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы», Федеральный закон от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе», Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 №395-1, постановления Центрального Банка РФ, а также иные правовые акты.

Активная интеграция информационных технологий в такие сегменты финансовых взаимоотношений, как банковское кредитование, рынок финансовых активов и платежная система, открыла множество новых возможностей для всех его участников. Так, одним из ключевых достижений модернизации банковского обслуживания выступает создание системы переводов

электронных денежных средств и проведения электронных платежей. ФЗ №161 регламентирует основные положения её функционирования, к которым относятся:

- порядок оказания платёжных услуг, в том числе осуществление перевода денежных средств и использование электронных средств платежа (Глава 2);
- субъекты национальной платёжной системы и требования к их деятельности (Глава 3);
- требования к организации и функционированию платёжных систем (Глава 4), включающих в себя национальную систему платёжных карт (Глава 4.1) и платформу цифрового рубля (Глава 4.2);
- надзор и наблюдение в национальной платёжной системе (Глава 5).

В области защиты прав потребителей закон №161-ФЗ позволяет клиенту вернуть денежные средства в случае утраты электронного средства платежа и его использования без добровольного согласия клиента, что устанавливается п. 11, п. 12 и п. 13 статьи 9 [1].

Основными триггерами роста в 2024-2025г. стали жалобы на отказ в проведении операций, блокировку счета и банковских карт по подозрению в участии в мошеннических операциях. Поступление таких жалоб выросло с июля 2024 г. после вступления в силу новых норм по противодействию финансовому мошенничеству. За январь-март в Банк России на рассмотрение поступило 94,8 тыс. жалоб от потребителей финансовых услуг и инвесторов, что на 23,6% больше, чем за 1 квартал 2024г. В общем количестве жалоб доля кредитных организаций составляет 62%. НФО и участников корпоративных отношений – 19,1%



Рисунок 1. Распределение общего количества жалоб, %.

Источник: Банк России «Отчет о работе с обращениями, январь-март 2025г.»

В январе – сентябре 2025 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 5,1% по сравнению с январем сентябрем 2024 г. и составило 24,3 тысячи (Рис. 2).

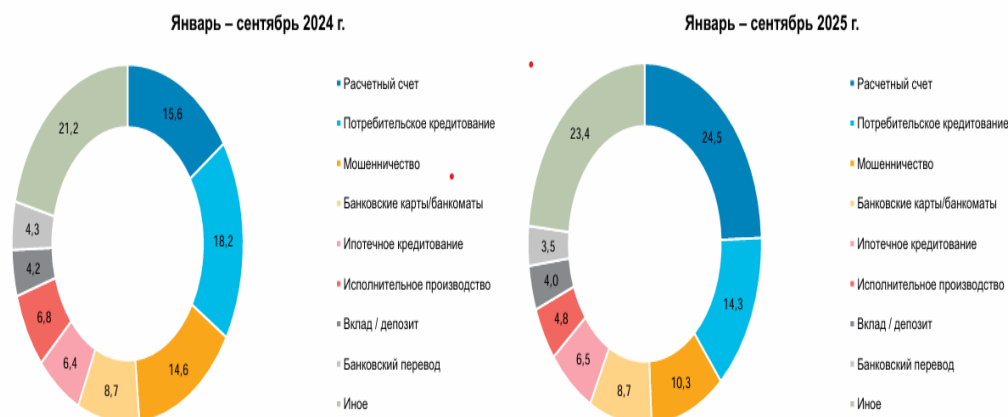


Рис. 2. Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование», %

Источник: Банк России «Отчет о работе с обращениями, январь-сентябрь 2025г.»

Главным вопросом цифровизации финансового сектора остаётся защита персональной информации клиентов. Рассматриваемый закон №161-ФЗ гарантирует сохранность банковской тайны и персональных данных при операциях с электронными деньгами. Согласно статье 26, участники денежного перевода и инфраструктурные организации обязаны соблюдать банковскую тайну. Статья 27 обязывает указанные субъекты, а также провайдеров информационно-коммуникационных услуг, поставщиков платежных приложений и операторов цифровых платформ защищать информацию о мерах информационной безопасности и персональные данные, предусмотренные российским законодательством.

В области дистанционного банковского обслуживания и, в частности, онлайн-кредитования фундаментальную роль играет ФЗ №353, регулирующий отношения, возникающие при осуществлении процедуры предоставления банками и микрофинансовыми организациями физическим лицам потребительских кредитов в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью. В нём закрепляется возможность произвести выдачу потребительского кредита с использованием электронного средства платежа, что непосредственно изложено в статье 8 [3]. Возвращаясь к вопросу обеспечения безопасности следует обратить внимание на следующий элемент данного закона: пункт 14 статьи 7 [4], устанавливающей порядок заключения договора потребительского кредита, который допускает использование сторонами аналога собственноручной подписи при заключении соглашений, в том числе способами, указанными в пункте 4 статьи 847 ГК РФ, а также определяет их действительными при направлении документов путём применения сети «Интернет». При каждом ознакомлении в информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет" с индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа) заёмщик должен получать уведомление о сроке, в течение которого на таких условиях с заёмщиком может быть заключён договор потребительского кредита (займа) и который определяется в соответствии с данным федеральным законом. С одной стороны, подобная методика способствует упрощению процесса кредитования и расширению возможностей заключения кредитных договоров, с другой — возникают риски, сопряжённые с кибератаками на базы данных банков и на другие системы электронного документооборота.

Чтобы более подробно раскрыть вопрос защиты прав потребителя при оформлении кредитного договора дистанционно посредством применения информационно-коммуникационных технологий, следует обратиться к судебной практике. В связи с проведением мошеннических действий, тесно связанных с кредитованием с использованием банковских приложений, в судебной практике уже возникали дела, подтверждающие незаконность подобных операций и несостоятельность кредитных договоров, заключённых дистанционно в цифровой среде мошенническим способом. В качестве примера такого случая можно привести дело Верховного суда № 5-КГ25-102-К2. 09.04.2025 г. Сорокиной Л.В. (Приложи 1)

В суд первой инстанции был подан иск к ПАО «Банк ВТБ» и АО «СОГАЗ» о признании кредитного договора на сумму 1 089 572 рубля недействительным и взыскании компенсации морального вреда, причинённого истцу. Предположительно Сорокина Л. В., трудоустроенная медицинской сестрой в военном госпитале, стала жертвой махинаций третьих лиц, представившихся сотрудниками банка и оформившими кредит на платформе «ВТБ-Онлайн» на имя Сорокиной Л.В. Кредитный договор был подписан простой электронной подписью с использованием одноразового кода, присланного истцу в SMS-уведомлении. Иск был удовлетворён, однако банк подал апелляцию, в результате её рассмотрения первоначальное заключение суда было аннулировано, кассационный суд также встал на сторону банка. Дело дошло до Верховного Суда РФ, принявшего определение 9 сентября 2025 года и отменившего апелляционное определение и кассационное определение судебной коллегии кассационного суда. Верховный Суд, руководствуясь положениями статьи 820 ГК РФ, указывающей на необходимость заключения кредитного договора в письменной форме и признание договора ничтожным в случае, если данное условие не было соблюдено. В статье 160 того же кодекса при этом устанавливается, что письменная форма считается соблюденной при совершении сделки с применением электронных технических средств, при условии, что воспроизведение с них содержания договора в неизменном виде возможно осуществить. Однако наличие подписи в договоре считается подлинной лишь в том случае, если возможно достоверно определить изъявившее волю лицо. Суд установил, что при заключении договора не было осуществлено доведение до потребителя информации об общих условиях договора, а также не производилось согласование персональных условий.

Положения, указанные в данном исследовании ранее в п. 14 статьи 7 ФЗ №353 также не были соблюдены, то есть принадлежность электронной подписи Сорокиной Л.В. не определена, а сведения об индивидуальных условиях не доведены до неё соответствующим законодательству способом. *Таким образом, судебная практика подтверждает, что законодательство располагает нормативно-правовой основой для защиты прав потребителей от мошеннических операций в области кредитования физических лиц в цифровой среде.*

Немаловажным новшеством в финансовом механизме России становится внедрение цифрового рубля. Согласно п.1 ст. 6 Федерального закона от 24.07.2023 №340-ФЗ, в перечень основных терминов, используемых в ФЗ №161, интегрированы следующие определения: «платформа цифрового рубля», «правила платформы цифрового рубля», «пользователь платформы цифрового рубля», «участник платформы цифрового рубля». Представляя собой полноценную форму российской национальной валюты, цифровой рубль в контексте правового регулирования банковского обслуживания может выступать в качестве средства исполнения денежного обязательства, что следует из его природы как средства платежа и о чём свидетельствует п. 17.19 ст. 18 Федерального закона от 10.07.2002 №86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)», включающий в функции совета директоров ЦБ РФ определение перечня операций, сумм операций и сроков обеспечения кредитными организациями возможности совершения операций с цифровыми рублями для своих клиентов [5]. Однако, кредитование счета цифрового рубля на законодательном уровне запрещено, что отражено в п.4 ст.30.8 ФЗ №161.

В 2025 году изменилось регулирование цифровизации финансовых услуг. С 1 марта действует закон №31-ФЗ, дающий людям право запрещать выдачу кредитов через портал госуслуг. Процедура установлена статьей 5.1 закона №218-ФЗ «О кредитных историях». С 1 сентября 2026 года вступает закон №248-ФЗ, обязывающий банки предоставлять клиентам возможность переводов с использованием цифровых рублей.

Таким образом, сложность правового регулирования в сфере цифровой экономики и финансовых услуг обусловлена распространением цифровизации, развитием юридических конструкций, которые внедряются в цифровые отношения, и адаптацией основных элементов правовой системы под электронные реалии социально-экономических отношений.

СТАТИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ УРОВНЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

"Уровень цифровизации финансовых услуг в России превышает общемировой, что подтверждает высокую технологичность этой сферы отечественной экономики, ее устремленность

в будущее, умение ставить большие цели и работать на опережение. По оценкам экспертов, одним из главных долгосрочных факторов глобального роста станет внедрение национальной цифровой инфраструктуры в финансовом секторе. –заявил Президент РФ В.В.Путин на форуме ВТБ «Россия зовет!» [3].

В рамках реализации мероприятий по цифровизации финансового рынка в 2018–2024 годах Банк России совместно с государственными органами и участниками финансового рынка сформировал необходимые условия для развития и внедрения инноваций на финансовом рынке:

1. Создан рынок цифровых активов для привлечения инвестиций.
2. Формирован новый сектор финансовых платформ для увеличения доступности дистанционных услуг.
3. Обеспечено активное развитие платежной инфраструктуры ("Мир", СБП) и цифровых способов оплаты.
4. Организована единая биометрическая система для удаленной идентификации клиентов.
5. Внедрена технология цифрового профиля для автоматического сбора сведений о клиентах.
6. Запущен проект цифрового рубля с соответствующей нормативной базой.
7. Усилен контроль за информационной безопасностью и защитой от мошенничества.

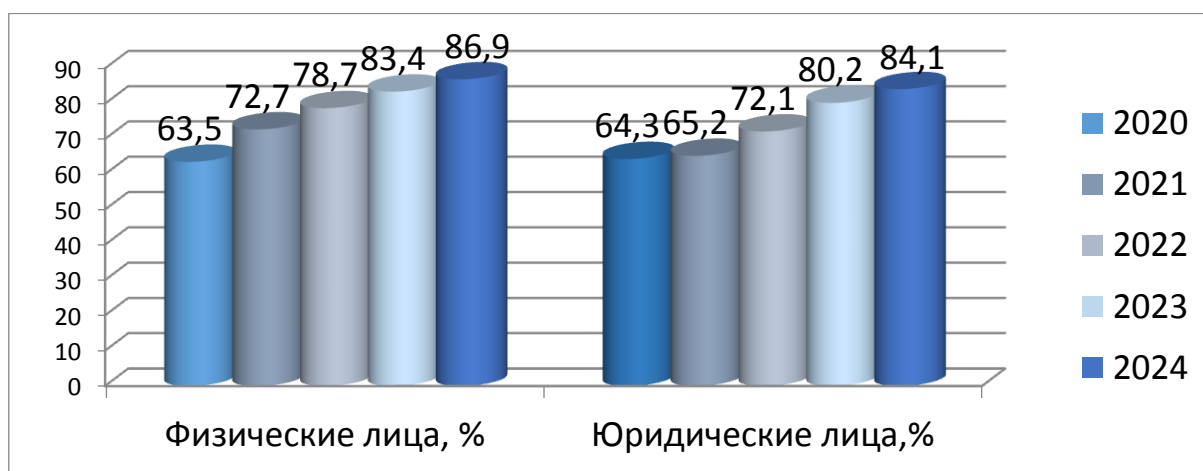


Рисунок 3. Уровень цифровизации финансовых услуг в РФ за период с 2020 по 2024 год

Источник: <https://d-russia.ru/centrobank-podvjol-cifrovye-itogi-2024-goda.html> , kgo 2024.pdf

«Итоги работы Банка России за 2024 год: кратко о главном».

Банк России в 2024 году продолжил создавать условия для развития технологий. На рисунке 2 изображен стремительный рост цифровизации финансовых услуг в РФ с 2020 по 2024 год. К 2024 году, по данным Центрального Банка России, доля цифровых финансовых услуг, используемых физическими лицами увеличилась на 23,4 % (86,9 - 63,5), по сравнению с 2020 г., в свою очередь, доля цифровых услуг для организаций увеличилась

на 19,8 % (84,1-64,3) соответственно. В 2024 году по сравнению 2023 г данным Центробанка, доля цифровых финансовых услуг гражданам увеличилась с 83,4 до 86,9%, бизнесу — с 80,2 до 84,1%. Физические лица традиционно лидируют в освоении новых технологий, однако теперь и юридические лица активно используют цифровые решения. Среди приоритетов регулятора оставалось развитие цифровых инфраструктурных проектов, в том числе единой биометрической системы (ЕБС).

Это отражает комплексное развитие цифровых финансов, затрагивающее как потребителей, так и бизнес. Банком России запланировано продолжение реализации ключевых направлений цифровой трансформации финансового сектора в период 2025–2027 гг.

1. Развитие регулирования.
2. Развитие платежной и цифровой инфраструктуры.
3. Реализация мероприятий по развитию технологий SupTech и RegTech.
4. Создание условий для безопасного внедрения финансовых технологий.
5. Международное взаимодействие

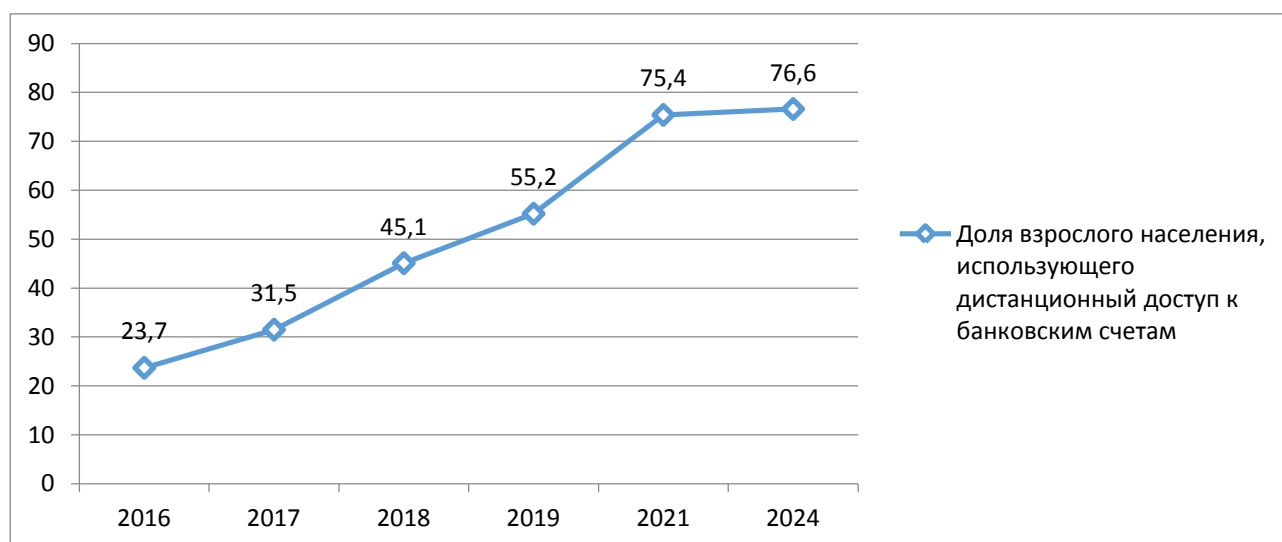


Рисунок 2. Динамика уровня населения РФ, использующего интернет- банкинг и/или мобильный банкинг, % опрошенных

Источник: nafi.ru

Рисунок 1 демонстрирует рост доли россиян, использующих онлайн-сервисы для банковских операций с 23,7% в 2016 г. до 76,6% в 2024 г., что подтверждает активное развитие мобильного банкинга в России.

Технология распределенного реестра (DeFi)

Децентрализованные финансы (DeFi) предлагают альтернативу классическому банкингу благодаря технологии блокчейн, обеспечивающей хранение данных без центрального органа управления. DeFi повышают безопасность транзакций и устраняют необходимость в посредниках вроде коммерческих банков.

Таблица 2. Рейтинг банков РФ по цифровой зрелости, 2024г.

Ранг	Банк	Представленность в интернете место / кол-во баллов	Продвижение и коммуникация место / кол-во баллов	Онлайн-продажи место / кол-во баллов	Общее кол-во баллов
1	 Совкомбанк	9 / 120	1 / 95	3 / 100	315
2	 Т-Банк	11 / 115	2 / 95	4 / 95	305
3	 Альфа-Банк	4 / 105	3 / 90	1 / 110	305
4	 Банк ВТБ	2 / 105	4 / 90	5 / 95	290
5	 Газпромбанк	3 / 115	16 / 60	2 / 110	285
6	 Банк ПСБ	5 / 100	5 / 85	6 / 95	280
7	 СберБанк	1 / 110	6 / 80	15 / 80	270
7	 СберБанк	1 / 110	6 / 80	15 / 80	270
8	 Россельхозбанк	7 / 90	7 / 80	7 / 95	265
9	 УБРиР	36 / 90	8 / 70	12 / 85	245
10	 МТС Банк	25 / 90	12 / 65	9 / 90	245
11	 Банк Уралсиб	24 / 85	13 / 65	8 / 95	245

Источник: nafi.ru

В 2024 году при участии Банка России запущено четыре пилотных проекта с использованием открытых API: персональный финансовый помощник, корпоративный мультибанкинг, цифровое согласование обслуживания по договору добровольного медицинского страхования и цифровое урегулирование ДТП.

3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КРЕДИТНЫХ ПРОЦЕССОВ И ПОВЫШЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ И МЕХАНИЗМЫ ЗАЩИТЫ

С ростом объёма финансовых услуг, оказываемых в электронном виде, меняются потребительские привычки. Цифровизация предполагает как повышение доступности финансовых услуг, так и новые риски в сфере безопасности потребителя (утечка персональных данных, мошенничества, кибератаки и т. д.), поэтому, необходимо усовершенствовать кредитные процессы, установить чёткие границы и правила дистанционных продаж финансовых продуктов, ориентированные на обеспечение, защиту прав и интересов потребителей

Некоторые направления совершенствования кредитных процессов и усиления, повышения защиты прав пользователей финансовых услуг:

- **Повышение прозрачности условий кредитования** и более строгий контроль за маркетинговыми стратегиями кредитных учреждений. Организации должны предоставлять понятную информацию о процентных ставках, комиссиях, штрафных санкциях и других деталях кредитования.

- **Повышение финансовой грамотности (осведомленности) населения.**
Заемщики должны быть способны принимать обоснованные решения. Для этого нужно поддерживать образовательные программы в области финансов, инвестиций, цифровых навыков и кибербезопасности.
- **Создание специализированных финансовых продуктов и сервисов.**
Они должны быть адаптированы к нуждам граждан с низкими доходами, у которых ограничены возможности доступа к финансовым продуктам и услугам.
- **Противодействие мошенничеству и нечестным схемам,** совершаемым через цифровые каналы. Необходимо создать единую систему борьбы с незаконной деятельностью и злоупотреблениями на финансовом рынке с участием регуляторов и органов правопорядка.
- **Усиление ответственности кредитных организаций** за принимаемые решения о выдаче кредитов, например, путем смягчения условий для реструктуризации и списания долгов. Защита от чрезмерной задолженности, создание механизмов для помощи заемщикам в затруднительных ситуациях, включая процедуру банкротства и медиацию при реструктуризации долга.

Новые возможности в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг: механизмы гарантий и компенсаций.

Гарантийные (компенсационные) схемы. Они обеспечивают защиту интересов розничных клиентов финансовых организаций, способствуют укреплению их доверия к финансовым рынкам. Механизмы выхода заемщика из кризисной ситуации. К примеру, эффективная система банкротства граждан и институт медиации при реструктуризации долговой нагрузки.

Механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг: информирование потребителей о характеристиках продуктов и услуг, их безопасности, чтобы потребители могли сравнивать предложения и условия различных поставщиков. Внесудебное урегулирование разногласий. Решения таких органов могут быть обязательными или носить рекомендательный характер для участников спора.

Механизмы внесудебного разрешения споров: переговоры, претензионный порядок, медиация, привлечение независимого эксперта или оценщика, обращение к бизнес-омбудсмену, обращение к финансовому уполномоченному, обращение в компетентные органы власти. Выбор стратегии зависит от особенностей спора и желания сторон найти компромисс. Для успешного досудебного урегулирования рекомендуется обратиться к юристу.

Новые технологии для защиты прав потребителей:

- ✓ *Искусственный интеллект (ИИ):* Анализ больших данных для выявления нарушений.
- ✓ *Автоматизация обработки жалоб:* Чат-боты и виртуальные ассистенты для ускорения процесса.
- ✓ *Персонализация услуг:* Алгоритмы для индивидуальных решений.
- ✓ *Упрощение взаимодействия с юристами:* Приложения для подбора решений и составления документов.
- ✓ *Онлайн-платформы для разрешения споров:* Разрешение споров в электронном формате.
- ✓ *Мобильные приложения:* Информация о правах, подача жалоб, советы экспертов.
- ✓ *Цифровые сервисы для контроля качества:* Информация о качестве, сравнительные исследования, рейтинги и отзывы

Применение интеллектуальных систем в сфере защиты прав потребителей предоставляет значительные преимущества, среди которых результативность, повышенная точность, открытость, общедоступность и индивидуализация. Вместе с тем, возникают вопросы этического и юридического характера, касающиеся понятности работы алгоритмов, безопасности персональных данных и определения ответственности.

Министерством финансов РФ совместно с Всемирным банком реализуется проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Цель проекта — повысить финансовую грамотность россиян, развить разумное финансовое поведение и защитить права потребителей финансовых услуг.

Основные направления реализации Проекта

- 1) Мониторинг и оценка уровня финансовой грамотности и защиты прав потребителей
- 2) Создание потенциала в области повышения финансовой грамотности
- 3) Образовательные программы и информационные кампании по финансовой грамотности
- 4) Совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В условиях цифровизации экономики Россия усиливает создание нормативно-правовой базы для регулирования финансовых услуг. Разрабатываются правила управления цифровыми элементами финансовой системы и меры защиты прав потребителей. Правовая база постоянно совершенствуется, обеспечивая развитие новых инструментов и перспектив финансового рынка.

Цифровизация выступает для кредитной системы России не просто катализатором эффективности, но и фактором, обнажающим структурные проблемы и создающим принципиально новые виды рисков, требующие адекватного ответа со стороны регулятора, участников рынка и общества.

Цифровизация открывает новые возможности для улучшения кредитования, расширения доступа к финансовым услугам и снижения затрат. Однако возникают риски кибербезопасности и цифрового неравенства. Для эффективной защиты прав потребителей важно развивать международное сотрудничество, внедрять RegTech и SupTech-технологии, что обеспечит устойчивый и инклюзивный экономический рост.

В отчете «Основные направления развития финансовых технологий на период 2025–2027 годов», подготовленном Банком России в 2024 году, определяются основные итоги реализации мероприятий по развитию цифровизации финансового рынка в период с 2018 по 2024 год, а также основные направления развития финансовых технологий на период с 2025 по 2027 гг. Цифровизация финансовых услуг нуждается в регулярном улучшении механизма защиты прав граждан – вкладчиков банка и кредитных организаций.

Права граждан - потребителей финансовых услуг всегда будут нуждаться в защите, а особенно в современном мире, когда цифровизация всех процессов жизнедеятельности находится в постоянном развитии. Важно отметить, что последние изменения в законодательстве направлены на усиление защиты прав потребителей финансовых услуг, что является приоритетной задачей в условиях трансформации финансового сектора.

Список использованных источников:

1. ФЗ №161 от 06.12.2011 г. «О национальной платежной системе» статья 9 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/b0062cfb1c3cae710d57f0557303e78760a31d16/ (Дата обращения: 14.11.2025 г.)

2. ФЗ №161 от 06.12.2011 г. «О национальной платежной системе» статья 26 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/909c98f89b678164721b2737ba842948a33429ff/

3. (Дата обращения: 14.11.2025 г.)

4. ФЗ №353 от 21.12.2013 г. «О потребительском кредите (займе)» статья 8 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155986/c5c131b1d9fb3236fc7f38455f85c8c349503d13/ (Дата обращения: 14.11.2025 г.)

5. ФЗ №353 от 21.12.2013 г. «О потребительском кредите (займе)» статья 7 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155986/5bf96f6f9c3054d6934e4fa63a9dac27e0b56b53/ (Дата обращения: 14.11.2025 г.)

6. ФЗ №340 от 24.07.2023 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=485574> (Дата обращения: 15.11.2025 г.)

7. ФЗ №31 от 26.02.2024 г. "О внесении изменений в Федеральный закон "О кредитных историях" и Федеральный закон "О потребительском кредите (займе)" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_470604/ (Дата обращения: 16.11.2025 г.)

8. ФЗ №248 от 23.07.2025 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_510534/ (Дата обращения: 16.11.2025 г.)

9. Банк России. «Обзор финансовых технологий». 2023 г. (Раздел о дистанционном банковском обслуживании). URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/146169/Review_fintech_2023_Q3.pdf

10. TCS Group Holding (Тинькофф). «Презентация для инвесторов». 2023/2024 гг. URL: <https://www.tcsgroup.com/content/dam/ir/tcs-group/investors/tcs-group-2023-Investor-Day.pdf>

11. Банк России. «Дорожная карта развития финансовых технологий на период 2024–2024 годов». URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/130192/roadmap_24112021.pdf

12. «Совкомбанк и Big Data: как мы строим скоринговые модели». Статья на портале Habr. URL: <https://habr.com/ru/companies/sovcombank/articles/486074/>

13. Банк России. «Доклад о развитии искусственного интеллекта в финансовом секторе Российской Федерации». 2022 г. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/135813/ai_doc.pdf

14. Frank RG. «Исследование рынка встроенных финансов (Embedded Finance) в России». 2023 г. URL: <https://frankrg.com/>

15. НИУ ВШЭ, Цифровая финансовая грамотность населения России. Мониторинг 2022. URL: https://www.hse.ru/data/2023/05/30/2055363080/Доклад_ЦФГ_2022.pdf

16. Совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг URL: https://minfin.gov.ru/ru/fingram/arhiv/international_project/