

VI Уральская молодежная конференция - УМКО-2025

«Современные финансы и цифровая экономика»

28-29 ноября 2025 года



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ КРЕДИТНЫХ ПРОЦЕССОВ

И

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ НОВОЙ ЭКОНОМИКИ

Команда "Themis NOSU"



Кокаева Залина - капитан
Тедеев Таймураз, Бондарева Валерия, Загахова Арина,
Зангионова Алина, Тиникашвили Давид, Аркаути Орнелла

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.



§ Системные изменения кредитного процесса



Сквозная автоматизация и платформизация:

Дистанционное обслуживание стало стандартом (более 80% сделок через ЕСИА)



Переход к прогнозной аналитике:

Традиционный скоринг заменяется созданием цифрового профиля заемщика на основе BigData и альтернативных данных



Развитие экосистем и встроенного финансирования:

Кредит стал инструментом монетизации внутри экосистем (Сбер, ВТБ)

§ Роль иностранного опыта для цифровизации кредитной системы в РФ



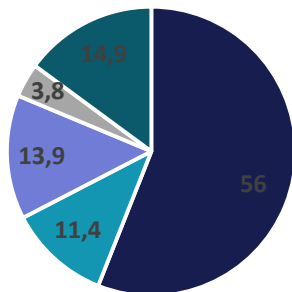
Российский путь цифровизации кредитной системы представляет собой уникальный гибрид:

- ❑• 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.

§ Распределение жалоб потребителей цифровых финансовых услуг, %

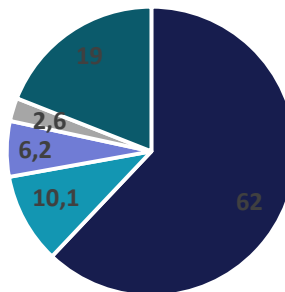
Январь-март 2024г.

- Кредитные организации
- МФО,КПК
- Субъекты страхового дела
- Участники корп-ых отношений
- Иное



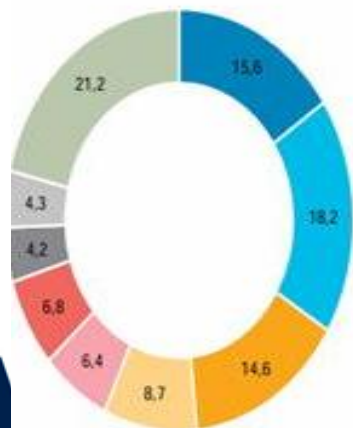
Январь-март 2025г.

- Кредитные организации
- МФО,КПК
- Субъекты страхового дела
- Участники корп-ых отношений
- Иное



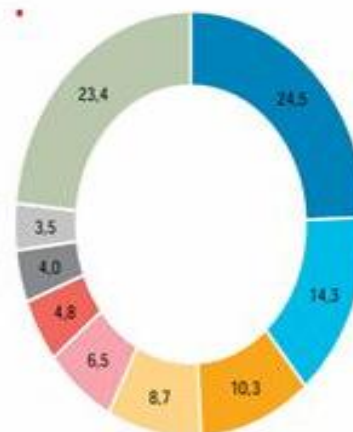
§ Распределение жалоб по тематике «Потребительское кредитование», %

Январь – сентябрь 2024 г.



- Расчетный счет
- Потребительское кредитование
- Мошенничество
- Банковские карты/банкоматы
- Ипотечное кредитование
- Исполнительное производство
- Вклад / депозит
- Банковский перевод
- Иное

Январь – сентябрь 2025 г.



- Расчетный счет
- Потребительское кредитование
- Мошенничество
- Банковские карты/банкоматы
- Ипотечное кредитование
- Исполнительное производство
- Вклад / депозит
- Банковский перевод
- Иное

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

Нормативно-правовое регулирование



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.

§ Основы правового регулирования

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.

§ ФЗ №353

Следует обратить внимание на следующий элемент данного закона: пункт 14 статьи 7 [3], 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.



§ Судебная практика

Дело № 5-КГ25-102-К2

Сорокина Л.В., работающая медсестрой в военном госпитале, стала жертвой мошенников, которые под видом сотрудников банка оформили кредит в «ВТБ-Онлайн» на её имя. Договор был подписан электронной подписью с одноразовым кодом, отправленным по SMS. Иск удовлетворили, но банк подал апелляцию, и суд отменил решение, поддержав банк. В итоге дело дошло до Верховного Суда РФ, который 9 сентября 2025 года отменил решения апелляционного и кассационного судов. Верховный Суд указал, что по статье 820 ГК РФ договор должен быть заключен письменно, а его ничтожность наступает при нарушении этого условия. Статья 160 ГК РФ признаёт электронную форму допустимой, если содержание договора воспроизводится без изменений, но подпись считается подлинной только при наличии возможности определить лицо, выразившее волю. Суд указал, что потребителю не сообщили об общих и индивидуальных условиях договора в порядке, предусмотренном законодательством, и требования пункта 14 статьи 7 ФЗ №353 выполнены не были.



§ Изменения, внесённые в законодательство в 2025 году



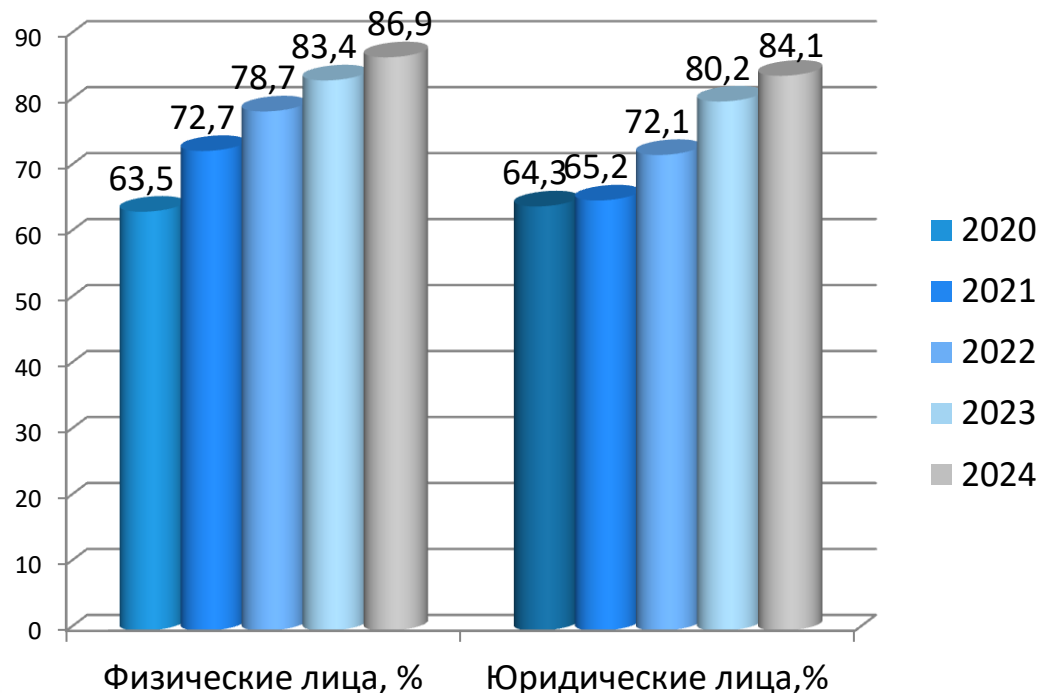
В 2025 году изменилось регулирование цифровизации финансовых услуг. С 1 марта действует закон №31-ФЗ, дающий людям право запрещать выдачу кредитов через портал госуслуг. Процедура установлена статьей 5.1 закона №218-ФЗ «О кредитных историях». С 1 сентября 2026 года вступает закон №248-ФЗ, обязывающий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

Основные направления цифровизации финансовых услуг в РФ

- 1** Создание рынка цифровых активов для привлечения инвестиций;
- 2** Формирование нового сектора финансовых платформ для увеличения доступности дистанционных услуг;
- 3** Обеспечение активного развития платёжной инфраструктуры ("Мир", СБП) и цифровых способов оплаты;
- 4** Организация единой биометрической системы для удаленной идентификации клиентов;
- 5** Внедрение технологии цифрового профиля для автоматического сбора сведений о клиентах;
- 6** Запуск проекта цифрового рубля с соответствующей нормативной базой;
- 7** Усиление контроля за информационной безопасностью и защитой от мошенничества.

§ Уровень цифровизации финансовых услуг в РФ

На диаграмме 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 19,9 %, по сравнению с 2020 г., в свою очередь, доля цифровых услуг для организаций увеличилась на 15,9 соответственно. Физические лица традиционно лидируют в освоении новых технологий, однако теперь и юридические лица активно используют цифровые решения. Это отражает комплексное развитие цифровых финансов, затрагивающее как потребителей, так и бизнес.



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

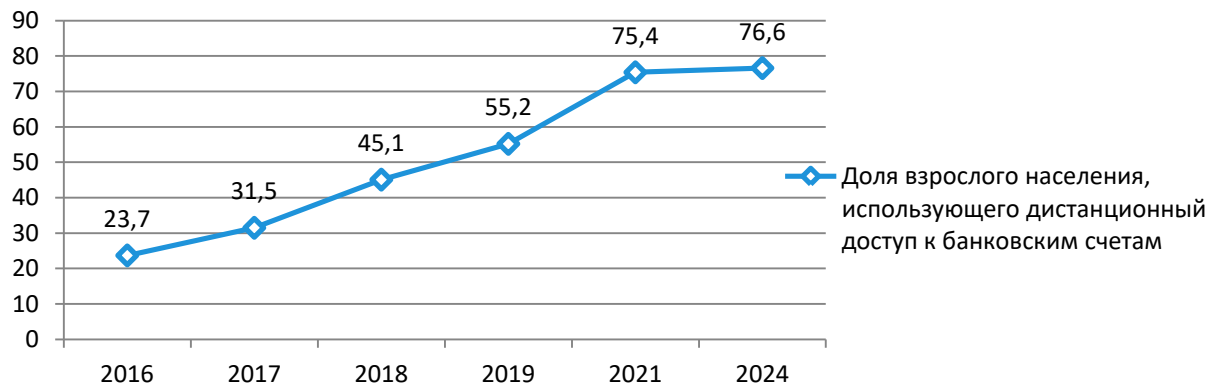


График демонстрирует рост доли россиян, использующих онлайн-сервисы для банковских операций с 23,7% в 2016 г. до 76,6% в 2024 г., что подтверждает активное развитие мобильного банкинга в России.

§ Рейтинг банков РФ по цифровой зрелости

№	Наименование банка	Представленность в интернете/кол-во баллов	Продвижение и коммуникация/кол-во баллов	Онлайн продажи/кол-во баллов	Общее кол-во баллов
1	Совкомбанк	115	90	105	310
2	Т-Банк	115	90	95	300
3	Альфа-Банк	105	85	95	285
4	Банк ВТБ	100	75	100	285
5	Газпромбанк	105	65	100	280
6	Банк ПСБ	100	85	95	280
7	Сбербанк	110	90	75	275
8	Россельхозбанк	100	70	100	270
9	УБРиР	100	65	85	250
10	МТС Банк	100	55	85	240

составлено на основе результатов исследования посвященного уровню цифровизации банковской отрасли

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

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

Повышение прозрачности условий кредитования

Повышение финансовой грамотности (осведомленности) населения

Создание специализированных финансовых продуктов и сервисов

Создание специализированных финансовых продуктов и сервисов

Противодействие мошенничеству и нечестным схемам

Усиление ответственности кредитных организаций

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



Совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг

В 2011 году был успешно разработан проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Этот проект реализуется Министерством финансов РФ совместно с Всемирным банком.

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.

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.