

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF CONSUMER PROTECTION IN FINANCIAL SERVICES UNDER THE CONDITIONS OF DIGITALIZATION

**E. Ternovskaya
A. Mazur
A. Dikareva**

Summary: Digitalization and the rapid introduction of modern technologies cover almost all spheres of human activity and are a necessary condition for the development of the country's economy. In the current context of globalization with the active development of technology in the financial industry there is an active expansion of the use of products and services provided in the financial market using digital channels and technologies. At the same time, the creation of new opportunities generates a number of completely new problems in the acquisition and use of financial products, which requires the development and improvement of consumer protection measures in the context of digitalization.

Keywords: digitalization, financial services, consumer protection, unfair practices.

Развитие современных технологий приводит к изменению клиентского опыта — возможность мгновенного получения любой информации формирует у потребителей потребность ускорять и финансовые операции, а время клиента становится главной ценностью. Такая трансформация способствует совершенствованию способов предоставления финансовых услуг — всё чаще услуги представляются с помощью использования онлайн сервисов, не подразумевающих прямого взаимодействия клиентов и сотрудников финансовой компании. Однако реализация услуг с помощью сети Интернет, помимо создания новых возможностей, наряду с уже существующими [1; 2; 3] формирует ряд абсолютно новых проблем. Цифровизация показала финансовым организациям не только необходимость совершенствования способов предоставления продуктов, но и важность повышения уровня их защищённости, который, в свою очередь, зависит:

- от субъекта, предоставляющего услуги, и жесткости регулирования его деятельности (например, банки и МФО);
- объекта, чьи права нарушаются (так, работающее население для повышения своих доходов может размещать средства в финансовые пирамиды, а также брать кредиты при импульсивных покуп-

Терновская Елена Петровна

*К.э.н., профессор, Финансовый университет
при Правительстве РФ (г. Москва)
eptern@mail.ru*

Мазур Ариадна Лилияновна

*Финансовый университет при Правительстве
Российской Федерации (г. Москва)
mazurariadna0@gmail.com*

Дикарева Анна Андреевна

*Финансовый университет при Правительстве
Российской Федерации (г. Москва)
awywan@mail.ru*

Аннотация: Цифровизация и стремительное внедрение современных технологий охватывают практически все сферы жизнедеятельности человека и являются необходимым условием развития экономики страны. В современных условиях глобализации при активном развитии технологий в финансовой отрасли происходит активное расширение использования продуктов и услуг, предоставляемых на финансовом рынке с использованием цифровых каналов и технологий. При этом создание новых возможностей формирует и ряд абсолютно новых проблем при приобретении и использовании финансовых продуктов, что требует разработки и совершенствования мер по защите прав потребителей в условиях цифровизации.

Ключевые слова: цифровизация, финансовые услуги, защита прав потребителей, недобросовестные практики.

как в торговых центрах с недостаточно ясными условиями кредитования; для пенсионеров могут быть характерны обращения в лже-медицинские центры с якобы бесплатным обследованием, часто навязывающие кредиты; несоблюдение процедур погашения задолженности; оформление наследства с долговым обременением; передача своих персональных данных третьим лицам; непонимание сути поручительства; подростки и молодежь, не всегда соблюдают безопасность персональных данных, проявляют невнимательность при денежных переводах в соцсетях и неаккуратность пользования мобильными приложениями);

- уровня цифровизации каналов продаж (при дистанционном обслуживании возрастают риски, связанные с нарушением требований к кибербезопасности);
- степени легитимности действий по нарушению прав потребителей (от действий зарегистрированных кредитных организаций до нелегальных участников финансового рынка);
- содержания вида недобросовестной практики (их анализ осуществляется Банком России и отражается в динамике жалоб населения на действия институтов финансового рынка).

Как показывают статистические данные, в 2020–2021 гг. количество жалоб потребителей в Банк России постепенно снижалось: в 2021 году — на 9,9% по сравнению с 2020 годом (до 250,5 тыс.), но в 2022 году их количество увеличилось до 368,1 тыс. На рисунке 1 представлено их распределение по секторам финансового рынка. Наибольшая доля жалоб наблюдается в секторе кредитных организаций — более 50 %, а самую меньшую долю (0,5 %) занимает сектор бюро кредитных историй [4].

В свою очередь, на качество финансовых услуг влияют такие проблемы, выделенные в информационном докладе Банка России «Направления защиты прав потребителей финансовых услуг», как связанные с **правами потребителя на выбор, информацию, безопасный продукт, обращение и защиту** [5].

Проблемы, связанные с **правом на выбор**, включают в себя случаи отказа от предоставления услуг, блокировки карт клиентов, навязывания дополнительных услуг и несогласованного изменения условий договора. Так, нередко случаи реализации услуг без заблаговременного ознакомления клиентов с условиями договора. Происходят и такие ситуации, когда сотрудники банка представляют комбинированный продукт, состоящий из банковского продукта и услуг финансового посредника, в виде чистого банковского. В таких случаях потребители также заранее не осведомляются о существующих условиях и элементах предоставленного продукта.

На рисунке 2 представлена динамика количества жалоб, связанных с навязыванием клиентам дополнительных услуг [6]. Спад количества жалоб наблюдался в первом полугодии 2020 года в период пандемии COVID-19. Но, начиная со II квартала 2020 года, стремительно росло

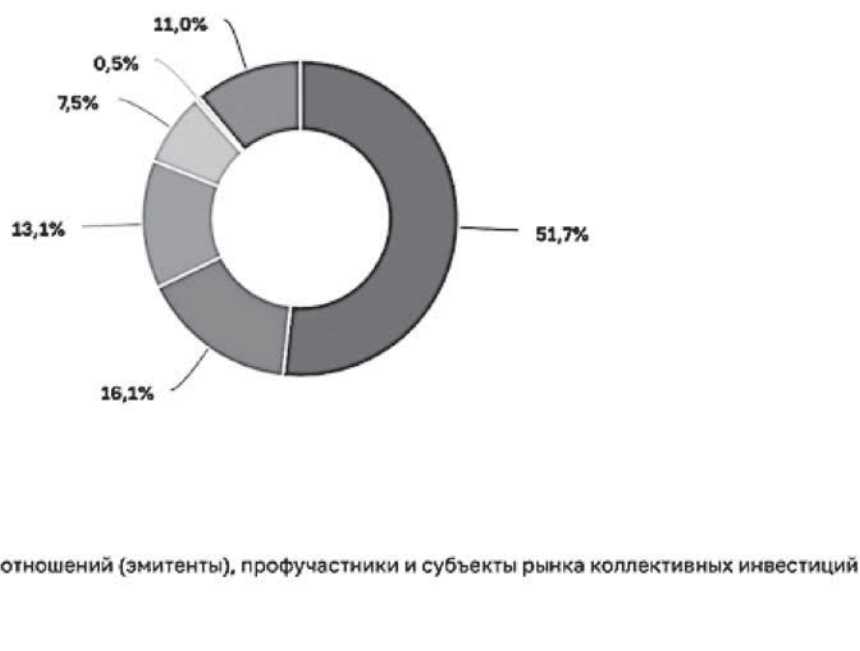


Рис. 1. Распределение жалоб, поступивших в Банк России, по секторам финансового рынка в 2022 г.

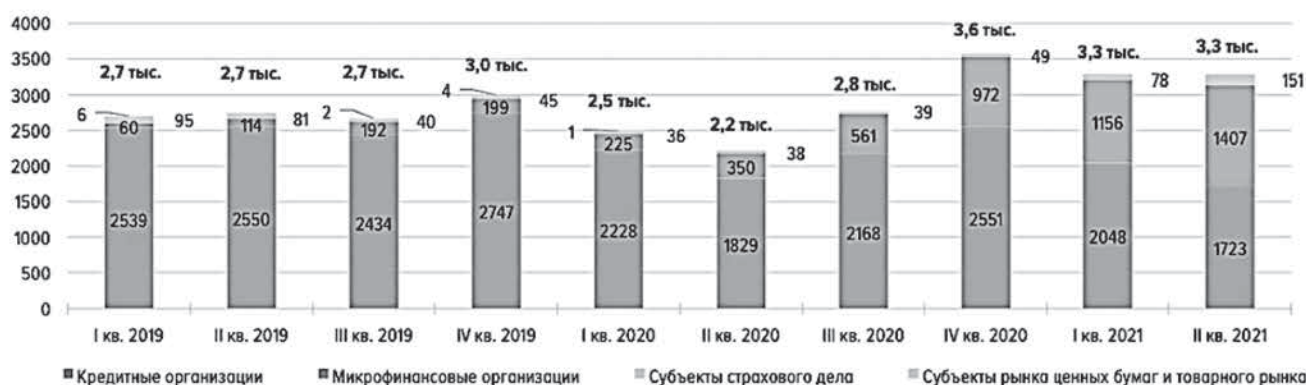


Рис. 2. Динамика поступления жалоб по вопросу навязывания дополнительных услуг за период 2019 — II кв. 2021 гг.

количество жалоб на микрофинансовые организации — их число за год увеличилось на 302%. Данная тенденция была связана в первую очередь с сокращением прибыльности таких организаций, а также с требованиями по ограничению предельной стоимости кредита. Также с каждым годом население становится более информационно осведомлено о своих правах и способах их защиты.

Также на практике можно встретиться с такими продуктами, которые по своей сути не представляют ценности для клиентов и предлагаются банком только с целью максимизации своего дохода — например, услуги по страхованию багажа от потери или же услуги по испорченности кредитной истории.

К проблемам, связанным с **правом на информацию**, относятся преднамеренные действия банка, а также предоставление неполной информации о продукте. Понятие мисселинга, то есть совершения продаж, при которых происходит намеренное введение клиента в заблуждение, в последние годы становится всё более актуальным (рисунок 3).

Хотя снижение количества жалоб по вопросу мисселинга наблюдалось в первом полугодии 2020 года и во 2 квартале 2021 года, в 2022 году их общее количество увеличилось на 40 % и составило 5,8 тыс. По данным Центрального банка РФ, наибольшую долю (38,3 %) составили жалобы, связанные с реализацией под видом депозитов таких продуктов, как инвестиционного страхования жизни, а наименьшую (7 %) — продажа продуктов и услуг брокера. Чаще всего мисселингу подвергаются люди пожилого возраста, не обладающие достаточными знаниями о сложных инвестиционных продуктах.

Ещё одним направлением, требующим защиты, в данной группе является сокрытие полной информации, необходимой клиенту для принятия решений. На сайтах

и в мобильных приложениях финансовых организаций сложно найти полную информацию о продукте, а в рекламе и в договорах невыгодные условия указываются мелким, практически незаметным шрифтом [6]. Также поступают жалобы о том, что сотрудники финансовых организаций не разъясняют клиентам сведения обо всех издержках продукта — дополнительных затратах за приобретение и хранение, установленный ежегодный платёж, скрытые комиссии и т.д.

Следующая группа проблем связана с **правом на безопасный продукт**, то есть трудностями, возникающими из-за взыскания задолженностей, хищения денежных средств потребителей и недостаточного обеспечения защиты персональных данных. Несмотря на то, что с каждым годом увеличивается уровень осведомлённости граждан о мошенничестве с использованием персональных данных пользователей, одновременно с этим постоянно создаются и совершенствуются новые виды обмана, что уменьшает уровень доверия населения к цифровому обслуживанию [7].

Так, в 2022 году вырос объём операций, которые были совершены без согласия потребителей, — за год он увеличился на 4,29 % и составил 14165,44 млн рублей при снижении общего количества операций на 15,31 % и увеличении их среднего размера [8]. Средняя сумма одной такой операции по счетам физических лиц составила 15,32 тыс. рублей, а по счетам юридических лиц — 166,91 тыс. рублей.

Проблемы, связанные с **правом на обращение и защиту**, включают некачественное обслуживание и сложности при погашении кредитов и получении дохода по вкладу. К некачественному обслуживанию можно отнести ситуации, при которых нарушаются сроки и суммы платежей. В эту группу также входят проблемы с нерасмотрением жалоб.

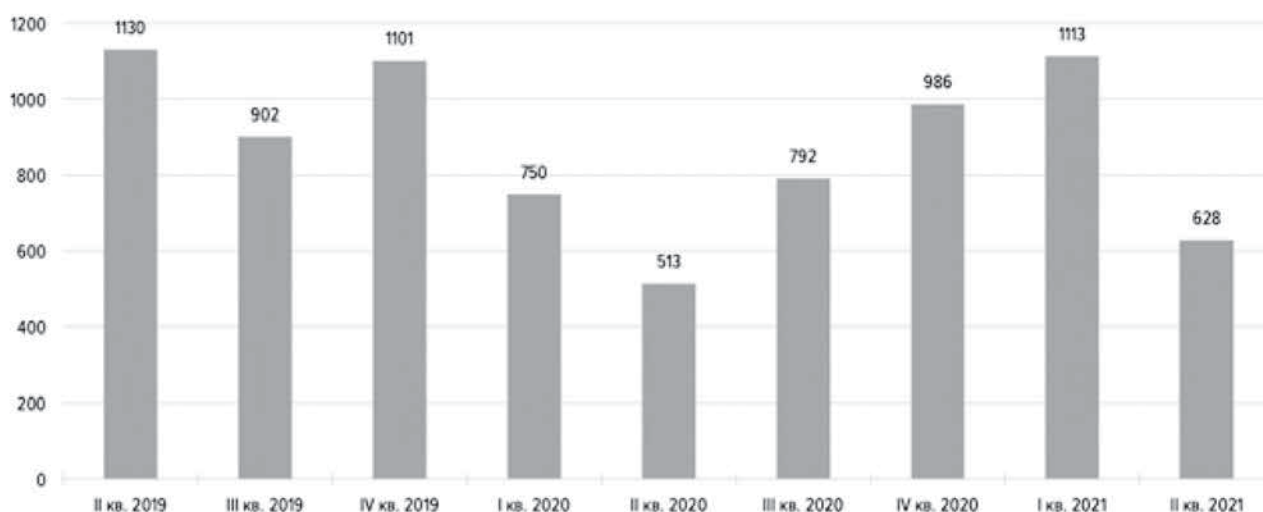


Рис. 3. Динамика поступления жалоб по вопросу мисселинга за период 2019 — II кв. 2021 гг.

Отдельной проблемой, обострившейся в связи с активизацией процессов цифровизации финансового рынка, является расширение деятельности **нелегальных участников** финансового рынка. В условиях новой экономики и санкций 2022 года на 85 % увеличилось количество финансовых пирамид, предложивших населению, психологическая защита которых ослабилась, способы избежания инфляции. Согласно данным Банка России, количество таких организаций по сравнению с 2021 годом увеличилось в 2,3 раза и составило 2017 субъектов. Основную долю (96,5 %) в структуре субъектов нелегальной деятельности заняли интернет-проекты — их число достигло 1947. Общества с ограниченной ответственностью составили 1,8 % (36 субъектов), потребительские кооперативы — 0,6 % (12 субъектов), иные формы — 1,1 % (22 субъекта) [9].

С развитием информационных технологий большинство финансовых пирамид использует дистанционные методы коммуникаций и имеет короткий срок существования (около 2–3 месяцев). Из-за активного мониторинга интернет-источников со стороны Центрального банка РФ в качестве нового метода коммуникации финансовых пирамид с клиентами увеличилось использование социальных сетей [10]. Так, часть пирамид существовала без сайта и использовала такой мессенджер, как Telegram. Практически половина субъектов осуществляла приём средств в криптовалюте, 46 % пирамид использовали платёжные сервисы, а более 304 существовали в формате экономических игр.

Оценивая деятельность регулятора по противодействию неправомерным практикам, следует отметить, что наибольшую эффективность имеют меры по воздействию на основных участников финансового рынка, прежде всего, банки, путем установления дополнительных требований по защите прав потребителей и осуществлению поведенческого надзора за их деятельностью. В результате такой деятельности в 2022 году банки, МФО, страховщики и профессиональные участники рынка ценных бумаг вернули гражданам либо аннулировали обязательства на сумму более 747 млн рублей, банки и МФО скорректировали более 292 тыс. кредитных историй, а 15 банков и 51 МФО стали более корректно отражать в полной стоимости кредита расходы заемщиков на дополнительные услуги.

Свои положительные результаты приносит также деятельность Банка России в соответствии с целями Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы [11].

Так, согласно данным аналитического центра НАФИ, в 2022 г. 72 % населения России имели средний и высокий уровень финансовой грамотности. При этом индекс финансовой грамотности с 2020 по 2022 г. вырос с 12,35

до 12,79 пунктов, доля граждан, которые используют планирование семейного бюджета, составляет 65 %, а тех, кто следит за своими финансами — рекордные 78 % [12].

Однако расширение использования цифровых финансовых инструментов, с одной стороны, и активизация деятельности мошенников в дистанционном формате, с другой, требует внедрения новых подходов к повышению финансовой грамотности потребителей. На это, в частности, направлены действия Банка России по размещению актуальной информации на своем сайте о новых схемах мошенничества и способах самозащиты от них [13].

Проблема повышения эффективности мер по защите прав потребителей финансовых услуг приобретает особую роль в условиях глобализации и активного развития дистанционных каналов продаж. Без надежной защиты потребителей финансовых услуг эффекты и выгоды от цифровизации могут быть значительно уменьшены. Цифровые технологии, с одной стороны, позволяют облегчить доступ потребителей к получению финансовых услуг, но, с другой, требуют усиления защиты этого доступа от несанкционированных действий мошенников.

С этой целью государственные органы в России стремятся постоянно улучшать способы предоставления решений и услуг и повышать их качество в финансовой сфере, пытается перейти от модели программирования предоставления услуг к модели совместного управления, ориентированной на граждан. Например, благодаря «чат-ботам», разработанным государственными учреждениями, можно добиться важных достижений в обслуживании граждан — в том числе для обработки жалоб. Таким образом сокращается рабочая нагрузка государственных служащих и открываются возможности для дополнительных технических заданий, а с помощью этих интеллектуальных приложений гражданам можно быстрее и безопаснее предоставлять услуги.

Особое внимание следует уделять правам потребителей на информацию при покупке финансовых продуктов через цифровые каналы. Для этого Центральный банк может изменить ряд требований к раскрытию информации о финансовых продуктах, продаваемых в цифровой форме. При этом предполагается:

- исключить практику использования предварительно заполненных форм в процессе взаимодействия потребителей с веб-сайтами;
- устранить практику, при которой потребителя принуждают делать определенный выбор в пользу конкретного финансового учреждения;
- уточнить требования к раскрытию информации о продукте, отражающие не только выгоды и преимущества продукта, но и связанные с ним риски;

- предоставлять доступ к информации на принадлежащем потребителю устройстве и возможность скачать информацию о продукте;
- предусматривать включение возможности изменения формы обслуживания с цифровой на нецифровую в текст договора;
- осуществлять мониторинг эффективности раскрытия информации финансовым учреждением посредством анализа жалоб [14].

В рамках мониторинга Банк России планирует, в частности, расширять источники информации и автоматизацию их сбора и обработки (посредством мессенджеров или чат-ботов), использовать предупредительные индикаторы для обеспечения оперативности получения статистической информации, совершенствовать методологию оценки рисков использования цифровых финансовых инструментов, развивать каналы связи Банка России с игроками рынка.

В то же время в условиях сохранения нестабильной ситуации в экономике продолжается осуществление незаконной деятельности по привлечению денежных средств населения под обещание высокой доходности. Так, в 2022 году потери населения от вложений в финансовые пирамиды составили около 5–6 млрд руб., а потери среднего клиента — от 50 тыс. до 100 тыс. руб.

С начала 2023 года ЦБ выявлено еще 412 нелегальных финансовых компаний. При этом именно новые технологии позволяют быстро и без существенных вложений создавать новые схемы и активно задействовать в схемах обмана цифровые валюты — в криптовалютах принимала платежи почти половина выявленных пирамид, а лжефорексер-компании предлагали своим клиентам выход на криптовалютный рынок при условии размещения денег на депозит. В то же время подростки, например, вовлекаются в пирамиды с помощью компьютерных игр.

Поэтому при реализации программ финансовой грамотности следует учитывать характер целевой аудитории, обращая внимание на наиболее актуальные способы обмана потребителей той или иной целевой аудитории.

Для противодействия нелегальным практикам регулятор планирует разрешить привлечение средств только финансовым организациям [15], что требует дополнительного обоснования, поскольку может затронуть и такие эффективные и апробированные в зарубежной практике формы финансирования, как краудфандинг и краудлендинг. Кроме того, хотя при участии Банка России уже разработан закон, в соответствии с которым

упрощается передача органам внутренних дел сведений о случаях и попытках хищений денег со счетов, он заработает в только октябре 2023 года [16]. Учитывая также по большей части теневой характер деятельности нелегальных организаций, привлекающих средства в финансовые пирамиды, в данном законе следует предусмотреть и оперативную передачу сведений о них в правоохранительные органы.

Таким образом, наличие недобросовестных практик в сфере предоставления финансовых услуг, влияние на модификацию их форм особенностей экономической ситуации в целом и процессов цифровизации, в частности, требует комплексного подхода для повышения эффективности мер по защите прав потребителей, включая:

- совершенствование деятельности по рассмотрению жалоб потребителей финансовых услуг (на основе внедрения цифровых технологий и сервисов);
- актуализацию требований к информированию клиентов о характеристиках и рисках финансовых продуктов (например, использование упрощенных форм информирования потребителей о продукте, дифференцированных по группам клиентов)
- развитие сервисов раскрытия и сравнения информации о качестве продуктов и услуг финансовых организаций, прежде всего, маркетплейсов.
- совершенствование механизмов вывода на рынок новых финансовых продуктов на основе подхода, в соответствии с которым регулятор обязывает финансовые организации осуществлять тестирование новых финансовых продуктов до их внедрения и устанавливает требования к этому тестированию;
- расширение практики инвестиционного консультирования, что особенно важно в условиях, когда Стратегией развития финансового рынка до 2030 г. в качестве основного источника долгосрочных ресурсов рассматривается доленое финансирование.
- формирование и развитие навыков проактивного потребителя в тесной взаимосвязи с политикой повышения реальных доходов населения, поскольку только наличие достаточных источников доходов в наибольшей степени позволяет использовать физическим лицам теоретические результаты обучения основам финансовой грамотности;
- использование широкого спектра инструментов по ограничению нежелательных действий участников финансового рынка, особенно с использованием современных цифровых каналов и технологий.

ЛИТЕРАТУРА

1. Быстрова Е.Ф. Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг на современном этапе // Вестник СГЮА. 2020. №1 (132). С. 213–218.
2. Денисов И.С. Защита прав потребителей финансовых услуг: актуальные вопросы противодействия миссингу. ЭКОНОМИКА. ПРАВО. ОБЩЕСТВО. 2021. № 6(2). С. 27–31.
3. Бочкарева Е.А., Вороненко Е.В. Защита прав потребителей финансовых услуг как объект финансово-правовых исследований // Журнал юридических исследований. 2021. Том 6. № 1. С. 91–98.
4. Банк России. Отчет о работе с обращениями: январь–декабрь 2021 года. URL: https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/39752/2021_4.pdf.
5. Банк России. Информационный доклад «Направления защиты прав потребителей финансовых услуг 2021». URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/117853/inf_note_jan_1921.pdf.
6. Банк России. Доклад для общественных консультаций «Управление финансовым продуктом: подходы к оценке и управлению потребительскими рисками, декабрь 2021 года». URL: http://www.cbr.ru/content/document/file/131265/consultation_paper_06122021.pdf.
7. Банк России. Защита прав потребителей финансовых услуг: Несанкционированное использование персональных данных граждан (кибермошенничество). URL: https://cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/ko_cases/ko_case_24/.
8. Банк России. Аналитика: Обзор операций, совершенных без согласия клиентов финансовых организаций. URL: https://www.cbr.ru/analytics/ib/operations_survey_2022/.
9. Банк России. Аналитика: Противодействие нелегальной деятельности на финансовом рынке. URL: <https://www.cbr.ru/analytics/inside/2022/>.
10. На руинах фондового рынка растут новые финансовые пирамиды. Они стали опаснее, и попасться может каждый // Современный портал Екатеринбурга — «66.ru». URL: <https://66.ru/bank/news/253776/>.
11. Банк России. Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/124962/rm_2021082021.pdf
12. НАФИ. Финансовая грамотность россиян — 2023ТАСС: информационное агентство России. URL: <https://nafu.ru/projects/finansy/finansovaya-gramotnost-rossiyan-2023/>
13. Банк России. Противодействие мошенническим практикам. URL: https://cbr.ru/information_security/pmp/
14. Банк России. Информационный доклад «Направления защиты прав потребителей финансовых услуг» за 2021 год. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/117853/inf_note_jmn_1921.pdf
15. Как Банк России намерен защитить граждан от финансовых пирамид URL: <https://www.kommersant.ru/doc/5915604>
16. Банк России. Защита прав потребителей, борьба с мошенничеством и недобросовестными практиками на финансовом рынке. URL: https://cbr.ru/about_br/publ/results_work/2022/zaschita-prav-potrebiteley-bor-ba-s-moshennichestvom-i-nedobrosovestnymi-praktikami-na-finansovom-rynke/

© Терновская Елена Петровна (eptern@mail.ru); Мазур Ариадна Лилияновна (mazurariadna0@gmail.com);
Дикарева Анна Андреевна (avywan@mail.ru)

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»