

Механизмы защиты потребителей цифровых финансовых услуг

Mechanisms for Protecting Consumers of Digital Financial Services

DOI: 10.12737/2306-627X-2022-12-4-63-70

Получено: 30 августа 2023 г. / Одобрено: 07 сентября 2023 г. / Опубликовано: 25 декабря 2023 г.

Куштар М.

Аспирант кафедры «Государственные и муниципальные финансы», ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова», г. Москва

**Научный руководитель:
Староверова О.В.**

Д-р юрид. наук, канд. экон. наук, доцент, профессор, ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова», г. Москва

Kushtar M.

Postgraduate Student, Department of State and Municipal Finance, Plekhanov Russian University of Economics, Moscow

**Scientific Advisor:
Staroverova O.V.**

Doctor of Juridical Sciences, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Plekhanov Russian University of Economics, Moscow

Аннотация

Современные тенденции цифровизации, приобретающие глобальный характер, кардинальным образом воздействуют на финансовую сферу жизни людей. Применение цифровых технологий и возможностей Интернета способствует ускорению и облегчению доступа к различным финансовым услугам. В настоящее время клиенты могут воспользоваться широким спектром финансовых услуг, начиная от платежей (например, за коммунальные услуги) и заканчивая получением потребительского кредита, даже не покидая своего места проживания. Такие операции можно осуществить различными способами: через банкомат, платежный терминал, инфо-киоск, мобильное или интернет-приложение, путем отправки СМС другими способами. Оплата за такие услуги может осуществляться как наличными или безналичными средствами, так и с использованием специальных цифровых средств, например, электронных денег или криптовалюты. Тем не менее для клиентов финансовых услуг прогресс и распространение цифровых технологий способствуют не только повышению комфорта и скорости реализации финансовых операций, но и повышению рисков, которые необходимо учитывать и анализировать, а также предпринимать меры по снижению. Объект исследования – экономико-правовые отношения, возникающие в процессе потребления цифровых финансовых услуг. Цель исследования – характеристика действующих механизмов защиты потребителей цифровых финансовых услуг. Методы исследования – анализ и синтез, документальный, абстрактно-логический, статистический, сравнительно-правовой, логико-правовой методы. Научная новизна исследования – систематизация тенденций развития цифровых финансовых услуг, основных рисков для пользователей данных услуг, а также ключевых направлений и механизмов защиты потребителей цифровых финансовых услуг.

Ключевые слова: развитие экономики, развитие сектора услуг, финансовые услуги, цифровые услуги, электронные деньги, криптовалюта, защита потребителей цифровых финансовых услуг.

Abstract

Modern trends in digitalization, which are becoming global in nature, radically affect the financial sphere of people's lives. The use of digital technologies and the capabilities of the Internet helps to speed up and facilitate access to various financial services. Currently, customers can take advantage of a wide range of financial services, ranging from payments (for example, for utilities) to obtaining a consumer loan, without even leaving their place of residence. Such operations can be carried out in various ways: through an ATM, payment terminal, information kiosk, mobile or Internet application, by sending SMS in other ways. Payment for such services can be made either in cash or non-cash, or using special digital means, for example, electronic money or cryptocurrency. However, for financial services clients, the progress and spread of digital technologies not only increases the comfort and speed of financial transactions, but also increases risks that need to be taken into account and analyzed, as well as mitigation measures taken. The object of the study is the economic and legal relations that arise in the process of consuming digital financial services. The purpose of the study is to characterize the current mechanisms for protecting consumers of digital financial services. Research methods – analysis and synthesis, documentary method, abstract-logical method, statistical method, comparative legal, logical-legal methods. The scientific novelty of the research is the systematization of trends in the development of digital financial services, the main risks for users of these services, as well as key areas and mechanisms for protecting consumers of digital financial services.

Keywords: economic development, service sector development, financial services, digital services, electronic money, cryptocurrency, consumer protection of digital financial services.

1. ВВЕДЕНИЕ

Финансовый сектор считается областью наиболее активных действий по внедрению передовых цифровых технологий. Это объясняется как значительным техническим потенциалом его развития, так и желанием поставщиков финансовых услуг укрепить свои позиции в динамичной рыночной среде. В то же время со стороны клиентов финансовых организаций отмечается стремление к максимальной оперативности в области осуществления различных финансовых действий.

Интеграция и использование цифровых финансовых технологий позволяет существенно улучшить качество предоставляемых финансовых услуг для физических и юридических лиц, а также способствовать развитию конкурентной среды и повышению эффективности технологических процессов финан-

совых организаций. Государственные программы, принятые в последние годы, подтверждают актуальность и востребованность цифровизации в финансовой отрасли.

Трансформация финансовых услуг в цифровую форму, создание инновационных цифровых продуктов и использование новых онлайн-услуг в финансовой сфере содействуют технологическому прогрессу финансов и национальной экономики, что позволяет позиционировать цифровизацию финансовых услуг как один из ключевых элементов социально-экономического развития государства [10, с. 214].

Современные цифровые финансовые услуги представляют собой большой ассортимент финансовых возможностей, реализуемых в электронной форме, включая расчетные операции, кредитование,

накопления, финансовые переводы и страхование, а также мобильные финансовые услуги.

Пользователями цифровых финансовых услуг считаются граждане, которые вступили в договорные отношения с финансово-кредитными учреждениями для личных целей, не предполагающих какие-либо коммерческие действия, а также юридические лица [3, с. 443].

В современном мире наблюдается устойчивая тенденция роста числа пользователей цифровых финансовых услуг, что обусловлено не только расширением доступа, но и значительным снижением стоимости таких услуг. Этот процесс способствует вовлечению в финансовую сферу новых групп населения, которые ранее не имели возможности воспользоваться банковскими услугами. Проведенные исследования показывают, что около 85% населения России убеждены в положительном влиянии цифровых решений на качество финансовых услуг.

Другим важным аспектом цифровизации финансовых услуг является их синхронизация с мобильными технологиями. Пользователи все чаще предпочитают проводить финансовые операции вне банковских отделений, что делает мобильное банковское обслуживание одним из наиболее динамично развивающихся сегментов.

Применение технологий *Big data* для персонализации различных финансовых услуг дает возможность поставщикам таких услуг адаптировать их под конкретные потребности каждого клиента. Такие инновации, включая системы скоринга, значительно повышают уровень удовлетворенности клиентов. Глобализация новых финансовых технологий также играет важную роль, ускоряя их цифровое развитие и увеличивая масштаб влияния.

В целом позитивные результаты тенденции цифровизации финансовых услуг включают повышение их доступности для широкого круга пользователей, рост оперативности и своевременности проведения транзакций, а также предоставление услуг в соответствии с потребностями каждого отдельного клиента [9].

Цифровизация также способствует более эффективному осуществлению коммуникаций между организациями-поставщиками финансовых услуг и их клиентами, а также стимулирует увеличение количества поставщиков и усиление конкуренции, что в целом приводит к повышению качества предоставляемых услуг [2, с. 2595–2596].

Вместе с тем активная интеграция цифровых решений в финансовую сферу влечет за собой появление новых угроз, которые могут негативно сказываться на клиентах финансовых организаций. Дан-

ные угрозы можно укрупненно дифференцировать на следующие категории в зависимости от фактора происхождения:

- 1) потенциальные угрозы, возникающие из специфики пользовательского взаимодействия с цифровыми финансовыми сервисами:
 - а) пробелы в знаниях относительно цифровых финансовых инструментов и трудности критического анализа различных услуг в этой сфере могут вести к неправильной оценке угроз и к финансовым действиям, угрожающим материальному положению пользователей,
 - б) восприятие денег в цифровом пространстве как чего-то менее реального, усугубляющееся простотой транзакций (как правило, достаточно пары щелчков мышью), повышает вероятность ошибок и неправильных финансовых действий,
 - в) особенности поведения клиентов — например, нехватка дисциплины, предпочтение немедленных выгод перед перспективными, искаженное восприятие расходов при безналичной оплате, переоценка собственных возможностей, могут стимулировать повышенную активность использования цифровых финансовых и инновационных платежных услуг;
- 2) угрозы, связанные с недоработками в секторе цифровых финансов и несбалансированным рыночным взаимодействием между поставщиками и клиентами:
 - а) злоупотребление со стороны финансовых организаций личными цифровыми данными клиентов (информация об их онлайн активности) для мотивации клиентов к определенным финансовым транзакциям,
 - б) усиление контроля финансовых организаций над потребителями через широкий спектр цифровых услуг, что может привести к неэтичным методам обслуживания или подключению новых платных услуг без их ведома,
 - в) возможность уязвимости цифровых финансовых платформ перед киберпреступлениями:
 - процессы манипуляции, при которых злоумышленники применяют обманные электронные средства коммуникаций для похищения личных данных, включая учетные сведения для доступа или платежную информацию,
 - методы обмана, направленные на переадресацию пользователей на поддельные веб-страницы с целью несанкционированного доступа к их личным сведениям или выполнения финансовых операций на пользу преступника,

- несанкционированная установка программ для слежения и тайной передачи личных данных с зараженных устройств,
 - проникновение в частные аккаунты, с целью кражи идентификационных данных;
 - создание схем, замаскированных под современные финансовые технологии, включая инвестиционные платформы и валютные операции с использованием блокчейна;
- 3) угрозы, возникающие по причине недостаточного регулирования в сфере цифровых финансов:
- а) недооцененная защита и слабый контроль за обработкой и хранением персональной информации.
 - б) несформированные процессы раскрытия сведений, что способствует увеличению количества ненадежных поставщиков услуг.
 - в) отсутствие эффективного взаимодействия между национальными и международными регулирующими органами, что усложняет защиту потребительских прав, особенно при международных операциях;
- 4) специфические угрозы, связанные с технологическими аспектами цифровых финансов:
- а) программные ошибки могут вызывать отказы в обслуживании или создавать нетипичные условия,
 - б) сбои в программном обеспечении или на финансовых платформах могут мешать предоставлению цифровых финансовых услуг [9].

2. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Эмпирическую базу исследования составляют данные Росстата, Министерства финансов Российской Федерации, Центрального банка Российской Федерации. Работа проведена на основании систематизации (системный метод) и сравнительного анализа (комплексный и сравнительно-аналитический методы) материалов, полученных из официальных информационных ресурсов, иных источников информации, в том числе нормативных правовых актов, материалов толкования нормативных правовых актов (формально-юридический метод), анализа практики.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ

Охрана интересов потребителей играет большую роль в экономической системе, так как запросы потребителей являются двигателем ее прогресса. Исторически данная юридическая категория формировалась в экономически развитых странах.

В период значительных изменений в финансовом секторе и образования инновационных цифровых

финансовых предложений часто возникают ситуации нарушения прав потребителей. Это стимулирует постоянное обновление юридических норм и введение новых видов гражданской защиты, а также усиливает важность роли некоммерческих организаций [3, с. 444].

В контексте минимизации угроз, вытекающих из цифровых преобразований, рассматриваются следующие стратегические подходы.

1. Регулирование рынка.

К проблемам, с которыми сталкиваются правительства при регулировании цифровых угроз, относятся:

- а) поиск определённой точки равновесия — одновременное обеспечение доступности финансовых услуг и защиты прав потребителей в сети;
- б) интеграция новых технологий — использование инноваций в правовом регулировании и мониторинге для усиления результативности надзора и управления.

Направления, требующие особого внимания в формировании и применении регуляторных инструментов, включают:

- краудлендинг, когда организации привлекают финансирование непосредственно от граждан, предоставляя им новые возможности при повышенном уровне риска. Задача заключается в выборе между усилением регулятивных мер и укреплением финансовой грамотности, чтобы позволить потребителям делать осознанный выбор;
- обеспечение доступности сложных финансовых продуктов, в том числе деривативов, людям, не обладающим специализированными знаниями или опытом. Это ставит перед государством задачу определить, следует ли ограничивать доступ к таким инструментам, чтобы минимизировать вероятность неправильных действий со стороны потребителей;
- использование *Big data* и технологий ИИ для оценки кредитного рейтинга клиентов. В некоторых государствах, как, например, в Соединенных Штатах, введены правовые меры для предотвращения предвзятости в кредитном скоринге, запрещающие учет определенных сведений о заявителе (этническая принадлежность, национальность и индекс места жительства, который может отражать экономическое положение региона). Несмотря на такие меры, существует риск того, что цифровые алгоритмы могут «обходить» эти ограничения, анализируя другие данные для вывода запрещенной информации. Это порождает вопросы о том, следует ли вводить дополнительные регулирования для скоринговых прак-

тик финансовых институтов, чтобы противостоять возможной дискриминации на основе алгоритмического анализа.

Таким образом, тенденции развития цифровых финансовых услуг вызывают необходимость в непрерывной модернизации регулятивных механизмов [8, с. 70–71].

В России защитой прав пользователей финансовых услуг занимаются Центральный банк РФ, а также финансовый омбудсмен и Роспотребнадзор.

ЦБ РФ в качестве главного регулятора финансового сектора занимается укреплением стабильности и прогресса финансовой сферы, обеспечивая соблюдение прав потребителей, в том числе в контексте цифровизации. Действия ЦБ РФ в этом направлении регулярно отражаются в отчетах для Государственной Думы [6, с. 229].

Хотя в действующем законодательстве не уточняется роль ЦБ РФ в области защиты потребителей как его основная обязанность, текущая его работа демонстрирует активное ее выполнение. Аналитические исследования признают ЦБ РФ в качестве ведущего органа защиты клиентов, нацеленного на протекцию их прав, улучшение качества и доступности услуг, укрепление доверия к финансовому сектору и разработку мер предупреждающего контроля для защиты интересов потребителей.

Задачи, которые ставит перед собой Центральный банк России в контексте обслуживания финансового сектора, включают:

- надзорную деятельность и регулирование деятельности учреждений, предоставляющих финансовые услуги, а также обновление и оптимизацию используемых методик;
- профилактику нарушений на финансовом рынке;
- формулирование и претворение в жизнь унифицированных стандартов в области организации финансовых услуг;
- улучшение информационных кампаний и образовательных программ, которые укрепляют понимание клиентами своих прав [1].

Реализация приведенных выше задач предполагает наличие комплекса базовых установок Центрального банка:

- законность реализуемых инициатив;
- учет пожеланий клиентов;
- адекватность и востребованность принимаемых решений;
- удовлетворение организационно-финансовых запросов потребителей финансовых услуг в области предоставления актуальных сведений в цифровых платформах и сервисах для помощи в

выборе оптимальных поставщиков услуг и минимизацией финансовых угроз;

- повышение компетенций населения в области финансовой грамотности и дисциплины использования цифровых финансовых решений;
- протекция интересов клиентов. Важно отметить, что 10 лет назад в ЦБ РФ был создан специальный орган по протекции интересов клиентов, в который включены соответствующие региональные службы.

Центральный банк РФ исполняет свои полномочия в области защиты через комплекс юридических документов, куда входят законодательские инициативы, регулирующие нормативы, исполнительные постановления, а также различные соглашения и разъяснения. Программные документы имеют особое значение, поскольку касаются стратегического аспекта защиты прав потребителей.

Последние законодательные обновления дают полномочия Центральному банку Российской Федерации на формирование инициатив в области улучшения доступа к цифровым финансовым услугам на территории РФ каждые три года, с акцентом на повышение финансовой грамотности, как общественности, так и сектора малого и среднего бизнеса. Эти задачи ЦБ РФ осуществляет в кооперации с органами государственной власти.

Законодательные инициативы, принятые в последние годы, повысили количество финансовых организаций, находящихся под юрисдикцией Центрального банка. К новым участникам цифрового финансового рынка, надзор за которыми осуществляется Центральным банком, относятся:

- организации в сфере инвестиционных цифровых сервисов;
- организации в сфере финансовых цифровых сервисов;
- организации в сфере сервисов, регистрирующих и обрабатывающих операции с цифровыми финансовыми активами.

Правовые инициативы Российской Федерации включают в себя предоставление полномочий Центральному банку по регистрации и управлению списками инвестиционных и финансовых платформ, а также информационных систем, связанных с выпуском и торговлей цифровыми финансовыми активами, по процедурам, разработанным регулятором.

Правовая регламентация цифровых финансовых услуг базируется на миссии Центрального банка в области поддержки законных интересов и защиты прав потребителей, уделяя внимание личной финансовой безопасности. Как пример, в Федеральном законе от 31.07.2020. № 259-ФЗ описываются ком-

петенции Центрального банка на идентификацию характеристик цифровых финансовых активов, разрешенных для покупки разными типами инвесторов, в рамках регламентированных пределов стоимости. Эти меры направлены на укрепление законотворческой роли Центрального банка, особенно в сфере цифровых финансов, что выступает в качестве гаранта защиты пользователей финансовых услуг [7].

Защитная функция Центрального банка усиливается Федеральным законом от 31.07.2020 № 302-ФЗ, который вводит ряд новшеств в закон о кредитных историях, определяя критерии для оценки кредитоспособности. С учетом общественного интереса к снижению долгового бремени и прав заемщиков, новая законодательная инициатива предполагает не только регулирование, но и обширное правовое осмысление полномочий Центрального банка в сфере финансовой защиты.

Обязанность Центрального банка России публиковать доклады для широких общественных обсуждений на своем официальном интернет-ресурсе подлежит закреплению на законодательном уровне. Эти документы несут в себе значительный вес для культивирования обновленной доктрины в аспектах правового регулирования и исполнения законов в финансовом секторе [5, с. 230].

Прогресс в области криптоэкономики часто ассоциируется с токенизацией активов, что порождает целый спектр юридических вопросов. Отчет ОЭСР определяет токенизацию как диджитализацию физических активов в распределенных базах данных или их представление в виде цифровых версий, используя *DLT*-технологии, включая блокчейн. Это позволяет физическим активам иметь свои цифровые аналоги в этих сетях, в то время как оригинальные средства продолжают существовать отдельно от цифровой записи.

Также рассматривается альтернативный вариант, где токенизация воплощается через создание новых финансовых продуктов в блокчейне, с токенами, представленными исключительно в распределенных реестрах. Эти токенизированные единицы могут включать в себя ценные бумаги, товарные активы, такие как драгоценные металлы, и иные материальные объекты, например, недвижимость.

В России регулирование цифровых финансовых активов происходит через специфический комплекс правовых норм, описывающих правила их выпуска и обращения через *DLT*, что превращает их в ценные бумаги. Среди первостепенных юридических вопросов, связанных с этим процессом, стоит выделить законодательное определение токенов, митированных по *DLT*-технологиям.

В 2021 г. на территории Российской Федерации начал действовать Федеральный закон № 259-ФЗ, регулирующий процессы создания и оборота цифровых финансовых активов, а также цифровой валюты. Согласно данному закону, под цифровыми финансовыми активами понимаются права на финансовые средства, полномочия, связанные с выпускаемыми ценными бумагами, доли в уставных фондах, а также требования к их передаче.

К цифровым финансовым активам, попадающим под регулирование, относятся:

- цифровые финансовые активы, которые связаны с управлением правами, вытекающими из выпуска ценных бумаг;
- цифровые финансовые активы, устанавливающие требования к передаче таких ценных бумаг;
- цифровые финансовые активы, допускающие участие в капитале корпоративных структур частной формы собственности.

Для активов, которые включают в себя права на управление или требования к передаче ценных бумаг, требуется обязательное взаимодействие с регистратором, ведущим реестр держателей бумаг. Однако при эмитировании акций в форме цифровых финансовых активов роль регистратора данных исполняет платформа, осуществляющая их эмиссию. Это означает формирование специализированного реестра для токенизированных средств, функционирующего на базе соответствующего цифрового решения.

В целом регулирование процесса токенизации в России представлено двумя ключевыми методами: эмиссией цифровых финансовых активов, привязанной к уже имеющимся ценным бумагам, и выпуском акционерного капитала через технологию *DLT*, позволяющую вести учет данных ценных бумаг вне классических депозитарных систем. Важно понимать, что, несмотря на свою ценность, ЦФА и традиционные ценные бумаги подлежат различным правовым регламентам и являются различными по своей юридической природе.

В рамках российского законодательства, процедура выпуска цифровых финансовых активов предполагает создание записи в информационной системе, где они будут зачислены на счет получателя. Этот процесс предусматривает использование технологии распределенного реестра. Дополнительно, закон обязывает издателя цифровых финансовых активов анонсировать выпуск, предоставляя информацию о самом издателе, операторе платформы выпуска, характере и правам, которые предоставляют эти активы, а также о количестве и стоимости активов, дате их размещения и условиях оплаты.

Управление цифровыми финансовыми активами реализуется через платформу, в рамках которой они эмитировались, за счет ведения актуальной базы данных. Сохранность данных гарантируется в системе распределенного реестра. Если же цифровые финансовые активы базируются на уже действующих ценных бумагах, то их хранение происходит у стандартных депозитариев [4, с. 181].

Вопросы правового характера включают проблематику конвертации обычных ценных бумаг в цифровые финансовые активы и обратно. Согласно законодательству, в России частные акционерные компании не имеют права на конвертацию ценных бумаг, выпущенных в формате цифровых финансовых активов. Это формирует юридические препятствия для компаний, желающих в будущем привлекать инвестиции через традиционные ценные бумаги на биржах.

Торговля цифровыми финансовыми активами в России подразумевает реализацию процедур покупки и продажи через уполномоченного оператора, который может совмещать функции эмиссии активов. В качестве таких операторов могут выступать банки, торговые площадки и другие юридические лица. При этом такой организацией может быть исключительно российская компания с минимальным уставным фондом в размере 50 млн руб., обязанная сформировать управленческую коллегиальную структуру, органы внутреннего контроля и риск-менеджмента. Линейный менеджмент таких компаний должен иметь необходимые навыки профессионализма и надежности, включая наличие соответствующего образования, управленческого опыта и безупречную деловую репутацию.

Компании, работающие с цифровыми финансовыми активами, обязуются на протяжении пяти лет сохранять подробную информацию обо всех проведенных операциях и их субъектах. Помимо этого, данные организации формируют и утверждают нормативы для операций с цифровыми финансовыми активами, координацию которых они осуществляют в соответствии с положениями Центробанка России. В рамках этих нормативов описывается механизм осуществления транзакций, определяются допустимые к обороту категории цифровых финансовых активов, устанавливаются принципы деловой коммуникации с организациями, занимающимися их выпуском, а также уточняются критерии защиты данных и общие требования к операционной безопасности [4, с. 184].

2. Повышение финансовой осведомленности населения

Принимая во внимание, что новые цифровые финансовые сервисы развиваются быстрее, чем успе-

вает адаптироваться законодательство, растет важность повышения цифровой финансовой осведомленности общества. Анализ актуальных сведений об уровне качестве и распространении цифровых финансовых услуг, а также об уровне информированности граждан по финансовым вопросам, поможет выявлять слабые звенья и области, требующие усиленной защиты прав потребителей или более глубокого понимания финансовых процессов среди населения.

Для поднятия уровня цифровой финансовой осведомленности в обществе следует сфокусироваться на ряде инициатив:

- а) интеграция образовательных программ по цифровой финансовой грамотности в общеобразовательные комплексы, особенно для лиц с ограниченными возможностями доступа к цифровым сервисам;
- б) интенсификация применения информационных технологий для повышения результативности образовательных процессов, включая организацию онлайн-курсов, создание тренировочных программ и внедрение игровых элементов в обучение;
- в) формирование комплексной системы цифровых финансовых навыков, охватывающей знания о различных цифровых финансовых услугах, анализ потенциальных угроз, включая киберугрозы и регуляторные пробелы, связанные с новыми видами финансирования и современными платежными инструментами;
- г) освоение компетенций по эффективному управлению рисками в цифровой среде и закрепление основополагающих практик «цифровой гигиены». Это включает в себя осведомленность об использовании сетевых ресурсов и электронной корреспонденции с необходимой осторожностью, применение защитных мер при использовании мобильных приложений, а также надежное хранение личных данных, в том числе финансового характера. Важным является также умение оценить и сравнить условия, предлагаемые различными цифровыми сервисами, и аутентификация информации об их поставщиках;
- д) понимание юридических аспектов использования цифровых финансовых сервисов и механизмов компенсации ущерба, в том числе ознакомление с последствиями электронной подписи и способность адекватно реагировать на нарушения личных финансовых прав).

Исследование и оценка эффективности инициатив по улучшению цифровой финансовой осведомленности через аналитику масштабных данных

выделяется ОЭСР как приоритетное направление цифровизации экономики. Интенция состоит в выявлении наиболее продуктивных программ, которые заслуживают широкого внедрения [9].

3. Электронный наджинг

«Наджинг» как метод цифрового влияния оказывается востребованным для стимулирования сознательного и рационального финансового поведения. Мобильные решения, например, способствуют осмысленному управлению финансами, планированию расходов и формулированию экономических приоритетов. Цифровые инструменты, ограничивающие необдуманные финансовые решения и зависимость от социальных влияний, также важны для коррекции нерационального поведения граждан. Регулярные автоплатежи и накопления через систематические переводы на сберегательные счета обеспечивают финансовую дисциплину и формируют правильные финансовые привычки. Данные услуги, уже предлагаемые ведущими российскими финансовыми учреждениями, открывают новые возможности для защиты потребителей.

4. Принципы этики в эпоху цифровизации бизнеса

Интеграция этических норм в цифровую экономику также представляет собой эффективный способ противодействия рискам, порождаемым недопустимыми методами работы некоторых финансовых учреждений. Анализ представленной выше информации показывает, что контроль над обширными

массивами пользовательских данных и сведений, на фоне недостаточной законодательной проработки, может привести к нарушениям правил предоставления цифровых финансовых услуг и возникновению дискриминационных ситуаций. Организации могут противостоять этому, применяя самостоятельно разработанные правила поведения и, содействуя с государственными органами и специалистами в области финансовой осведомленности, формировать передовые методики и этические основы в цифровом сегменте.

4. ОБСУЖДЕНИЕ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подытоживая проведенное исследование, можно констатировать, что цифровая трансформация финансового сектора предоставляет пользователям новые горизонты и в то же время подвергает их значительным угрозам. Необходимый уровень цифрового образования в финансовой области является не просто желательным, а неотъемлемым элементом каждого современного человека, однако он не является единственным решением в области защиты прав. Оптимизация доступности цифровых финансовых продуктов и защиты прав потребителей задает сложную проблематику, решение которой требует взаимодействия между различными слоями профессионального сообщества и регулятивных органов, занимающихся финансовыми вопросами, в том числе в цифровой сфере.

Литература

1. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» [Текст] // Собрание законодательства РФ. — 2002. — № 28. — Ст. 2790.
2. Баранова И.В. Цифровизация финансовых услуг как направление инновационного развития России [Текст] / И.В. Баранова, М.Н. Гапон, Е.Е. Голова // Вопросы инновационной экономики. — 2022. — Т. 12. — № 4. — С. 2583–2598 [Электронный ресурс]. — URL: <https://1economic.ru/lib/116846> (дата обращения: 10.11.2023).
3. Батыршина А.А. Защита прав потребителей финансовых услуг [Текст] / А.А. Батыршина // Молодой учёный. — 2022. — № 51. — С. 443–444 [Электронный ресурс]. — URL: <https://moluch.ru/archive/446/98024> (дата обращения: 10.11.2023).
4. Гирич М.Г. Сравнительный анализ правового регулирования цифровых финансовых активов в России и других странах [Текст] / М.Г. Гирич, И.С. Ермохин, А.Д. Левашенко // Вестник международных организаций. — 2022. — Т. 17. — № 4. — С. 176–192 [Электронный ресурс]. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sravnitelnyy-analiz-pravovogo-regulirovaniya-tsifrovyyh-finansovyh-aktivov-v-rossii-i-drugih-stranah> (дата обращения: 10.11.2023).
5. Мешков Д.А. Защита прав потребителей финансовых услуг, как функция банка России [Текст] / Д.А. Мешков // International Journal of Humanities and Natural Sciences. —

References

1. Federal Law No. 86-FZ of 10.07.2002 «On the Central Bank of the Russian Federation (Bank of Russia)» // Collection of Legislation of the Russian Federation, 2002, no. 28, st. 2790 (in Russian).
2. Baranova I.V. Digitalization of financial services as a direction of innovative development of Russia / I.V. Baranova, M.N. Gapon, E.E. Golova // Issues of innovative economy, 2022, v. 12, no. 4, pp. 2583–2598. URL: <https://1economic.ru/lib/116846> (accessed 10 November 2023).
3. Baturshina, A.A. Protection of the rights of consumers of financial services / A.A. Baturshina // Young scientist, 2022, no. 51, pp. 443–444. URL: <https://moluch.ru/archive/446/98024> (accessed 10 November 2023).
4. Girich M.G. Comparative analysis of the legal regulation of digital financial assets in Russia and other countries / M.G. Girich, I.S. Ermokhin, A.D. Levashenko // Bulletin of International Organizations, 2022, vol. 17, no. 4, pp. 176–192. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sravnitelnyy-analiz-pravovogo-regulirovaniya-tsifrovyyh-finansovyh-aktivov-v-rossii-i-drugih-stranah> (accessed 10 November 2023).
5. Meshkov D.A. Protection of the rights of consumers of financial services as a function of the Bank of Russia / D.A. Meshkov // International Journal of Humanities and Natural Sciences, 2021, no. 5-2, pp. 229–232. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zaschita-prav-potrebiteley-finansovyh-uslug-kak-funktsiya-banka-rossii> (accessed 10 November 2023).

2021. — № 5-2. — С. 229–232 [Электронный ресурс]. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zaschita-prav-potrebiteley-finansovyh-uslug-kak-funktsiya-banka-rossii> (дата обращения: 10.11.2023).
6. Пастушенко Е.Н. Новеллы правового регулирования развития защиты прав потребителей финансовых услуг как функции Центрального банка Российской Федерации в условиях цифровой экономики [Текст] / Е.Н. Пастушенко, Л.Н. Земцова // Вестник СГЮА. — 2020. — № 5. — С. 228–234 [Электронный ресурс]. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/novelly-pravovogo-regulirovaniya-razvitiya-zaschity-prav-potrebiteley-finansovyh-uslug-kak-funktsii-tsentralnogo-banka-rossiyskoy> (дата обращения: 10.11.2023).
 7. Староверова О.В. Правовое регулирование цифровых финансовых активов и цифровой валюты [Текст] / О.В. Староверова // Цивилист. — 2022. — № 3. — С. 6–15.
 8. Сурова Е.Ю. Перспективы развития цифровых технологий в сфере банковских услуг [Текст] / Е.Ю. Сурова, А.С. Ветров // Социальные науки. — 2020. — № 4. — С. 68–77.
 9. Финансовая грамотность в условиях цифровизации: основные риски и управление ими [Электронный ресурс]. — URL: <https://vashifinancy.ru/upload/materials/Цифровизация.pdf> (дата обращения: 10.11.2023).
 10. Цзямин Л. Трансформация рынка финансовых услуг в условиях цифровизации [Текст] / Л. Цзямин, Ф. Боя // Эко. — 2020. — № 7. — С. 213–216.
 6. Pastushenko E.N. Novels of legal regulation of the development of protection of the rights of consumers of financial services as a function of the Central Bank of the Russian Federation in the conditions of the digital economy / E.N. Pastushenko, L.N. Zemtsova // Bulletin of SSLA, 2020, no. 5, pp. 228–234. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/novelly-pravovogo-regulirovaniya-razvitiya-zaschity-prav-potrebiteley-finansovyh-uslug-kak-funktsii-tsentralnogo-banka-rossiyskoy> (accessed 10 November 2023).
 7. Staroverova O.V. Legal regulation of digital financial assets and digital currency // Civilist, 2022, no. 3, pp. 6–15.
 8. Surova E.Yu. Prospects for the development of digital technologies in the field of banking services / E.Yu. Surova, A.S. Vetrov // Social sciences, 2020, no. 4, pp. 68–77 (in Russian).
 9. Financial literacy in the context of digitalization: main risks and their management. URL: <https://vashifinancy.ru/upload/materials/Цифровизация.pdf> (accessed 10 November 2023).
 10. Jiamin L. Transformation of the financial services market in the conditions of digitalization / L. Jiamin, F. Boya // Eco, 2020, no. 7, pp. 213–216 (in Russian).