

ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ ПОИСКА, СРАВНЕНИЯ, ВЫБОРА, ОФОРМЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В РОССИИ

Рынок, потребительская ценность, риски и практические выводы для регулирования

Костиков Игорь Владимирович, профессор, доктор экономических наук, Институт финансовых рынков и управления, Москва

УДК 336.7:004.8:366.5. ББК 65.262.1-21; 65.290-21; 67.404.013. JEL: G21, G23, G28, L51, L86, D18, D91, O33.

Рецензенты:

Гапоненко В. Ф. , профессор. доктор экономических наук, доктор технических, наук,

Семенова В. В., доцент, кандидат экономических наук

Аннотация

В отчёте исследуются цифровые сервисы поиска, сравнения, выбора, оформления и оплаты финансовых услуг в России. Рассматриваются развитие финансовых платформ, роль агрегаторов и экосистем, потребительские риски цифрового интерфейса, а также направления совершенствования регулирования. Показано, что финансовые платформы в России быстро растут, но их оборот концентрируется преимущественно в сегменте банковских вкладов. Обосновывается необходимость перехода к функциональному подходу: обязанности цифрового посредника должны определяться его фактическим влиянием на выбор потребителя, а не только формальным статусом организации.

Ключевые слова: цифровые финансовые услуги; финансовые платформы; агрегаторы; цифровые экосистемы; защита прав потребителей; поведенческий надзор; наджинг; геймификация; алгоритмическое ранжирование; открытые финансы; BNPL; конкуренция.

1. Введение

Цифровизация финансового рынка изменила способ, которым граждане выбирают и приобретают финансовые услуги. Вклад, кредит, страховой продукт, брокерский счёт или сервис рассрочки всё чаще оформляются через приложение, сайт, маркетплейс или специализированный сервис сравнения. В таких условиях значение имеет не только содержание договора, но и организация пользовательского пути: какие предложения показаны, в каком порядке они расположены, каким образом выделены рекламные материалы и насколько прост отказ от услуги.

Цель отчёта — оценить развитие цифрового посредничества на российском финансовом рынке, выявить его потребительские и конкурентные последствия, а также

предложить направления совершенствования регулирования. В работе используются официальные данные Банка России, нормативные акты, материалы российских и зарубежных регуляторов и публичная отчётность компаний. Оценочные суждения автора отделены от статистических и правовых утверждений, для которых приводятся источники.

2. Рынок финансовых платформ

2.1. Масштаб и продуктовая структура

Федеральный закон № 211-ФЗ устанавливает правовой режим совершения финансовых сделок с использованием финансовой платформы и закрепляет статус оператора финансовой платформы [5]. По данным Банка России, в 2025 году объём сделок через операторов финансовых платформ достиг 498,4 млрд руб., увеличившись на 42% по сравнению с предыдущим годом. В реестр Банка России на 31 декабря 2025 года были включены 13 операторов финансовых платформ [8; 9].

Основную часть оборота обеспечивали банковские вклады: их объём составил 450,9 млрд руб. Выдача кредитов через платформы достигла 28,8 млрд руб., операции с ценными бумагами — 16,4 млрд руб., а займы микрофинансовых организаций — 2,1 млрд руб. [9]. Такая структура отражает сравнительную простоту сопоставления условий вкладов: ставка, срок, минимальная сумма и возможность досрочного снятия средств могут быть представлены в едином формате.

Более сложные продукты требуют расширенного сравнения. При выборе страхования необходимо учитывать исключения из покрытия, франшизы и порядок урегулирования убытков. Для инвестиционных продуктов существенны риск, ликвидность, комиссии, налогообложение и горизонт вложений. В кредитовании итоговые условия зависят от индивидуальных характеристик заёмщика, дополнительных услуг и способа погашения. Поэтому расширение продуктовой линейки платформ должно сопровождаться стандартизацией раскрытия ключевых условий, а не только увеличением числа предложений.

2.2. Пользователи и повторное использование

На конец 2025 года число зарегистрированных получателей финансовых услуг на платформах составило 8,43 млн человек. Число активных пользователей в IV квартале достигло 0,39 млн человек [9]. Разрыв между регистрацией и активным использованием нельзя автоматически трактовать как недостаток конкретного сервиса: регистрация может быть связана с ознакомлением с условиями, переходом с партнёрского сайта или разовой операцией. Для вкладов повторное обращение к платформе обычно привязано к окончанию срока договора или изменению ставок.

Вместе с тем эти данные указывают на важность развития повторных пользовательских сценариев. Платформы могут повышать практическую ценность для клиентов через напоминания об окончании вклада, сопоставление новых условий, единый доступ к истории сделок и понятные инструменты смены поставщика финансовой услуги.

Такие решения должны предоставлять информацию и удобство, не превращаясь в навязчивое стимулирование новых сделок.

3. Цифровые витрины и защита потребителя

Финансовый выбор формируется не только на регулируемых финансовых платформах. На него влияют приложения банков, агрегаторы, поисковые сервисы, маркетплейсы и иные цифровые экосистемы. Эти сервисы могут ранжировать предложения, использовать персональные данные для персонализации и направлять пользователя к оформлению продукта. Потребителю важно понимать, отображает ли сервис широкий набор рыночных вариантов, предложения партнёров или продукты аффилированной группы компаний.

Российское законодательство регулирует отдельные элементы такой деятельности. Закон о рекламе устанавливает требования к достоверности и идентификации рекламы [2]. Закон о защите прав потребителей закрепляет общие правила недопустимости навязывания товаров и услуг [1]. Закон о персональных данных регулирует обработку сведений о пользователях [3]. Однако сочетание этих норм не образует исчерпывающего режима для цифрового ранжирования и интерфейсных практик. Это создаёт основания для развития функциональных требований к цифровым посредникам: раскрытия принципов выдачи, маркировки рекламного приоритета и обозначения аффилированности.

4. Интерфейсные и поведенческие риски

В июле 2026 года Банк России опубликовал доклад для общественных консультаций о геймификации, наджинге и иных практиках вовлечения потребителей на рынке инвестиционных услуг [11]. Документ посвящён игровым механикам, уведомлениям, соревнованиям, заданиям и другим инструментам интерфейса, которые могут повышать склонность клиента к совершению операций. Банк России не рассматривает любую геймификацию как недопустимую: оценка зависит от цели, способа применения и возможного влияния на интересы инвестора.

В докладе приведён международный пример, в котором уведомление об изменении стоимости портфеля на 5% сопровождалось ростом числа сделок на 25% в течение ближайших 15 минут. Этот показатель относится к материалам, использованным в международной исследовательской литературе, и не должен интерпретироваться как результат измерения российского рынка [11]. Его значение состоит в том, что дизайн интерфейса способен влиять на момент и частоту принятия инвестиционных решений.

Регуляторная задача заключается не в запрете всех механизмов вовлечения, а в разграничении информирования и манипулятивного воздействия. Напоминание о сроке вклада или корпоративном действии может быть полезно. Иная оценка необходима для практик, создающих искусственную срочность, затрудняющих отказ, скрывающих стоимость дополнительной услуги или побуждающих пользователя к импульсивным операциям. В качестве общего критерия целесообразно использовать симметрию пользовательского пути:

если продукт подключается быстро, его отключение и отказ от связанных услуг не должны быть несоразмерно сложными.

5. Регуляторная рамка

Правовое регулирование цифровых финансовых услуг складывается из нескольких блоков. Закон № 211-ФЗ регулирует деятельность операторов финансовых платформ [5]. Закон № 353-ФЗ определяет правила предоставления потребительских кредитов и займов [4]. Закон о защите прав потребителей и закон о рекламе устанавливают общие требования к условиям договоров, навязыванию услуг, достоверности и идентификации рекламных сообщений [1; 2]. Закон № 152-ФЗ регулирует обработку персональных данных [3].

Федеральный закон № 283-ФЗ от 31 июля 2025 года устанавливает правовой режим деятельности по предоставлению сервиса рассрочки [6]. При подготовке окончательной публикационной версии положения о бесплатности сервиса, порядке взимания платы, сроках и неустойке необходимо сопровождать ссылками на конкретные статьи закона, а не только на закон в целом.

Федеральный закон № 289-ФЗ от 31 июля 2025 года посвящён отдельным вопросам регулирования платформенной экономики [7]. Для вывода о сфере его действия, исключениях и соотношении с регулированием финансовых платформ необходимо ссылаться на конкретные нормы закона. Это позволит избежать чрезмерно широких утверждений о полном отсутствии либо полном охвате финансовых сервисов данным регулированием.

6. Международный опыт

В Великобритании стандарт Consumer Duty ориентирует финансовые организации на достижение приемлемых результатов для потребителей, а не только на формальное раскрытие условий [16]. Этот подход важен для цифровых финансовых сервисов, поскольку наличие большого объёма информации само по себе не гарантирует её понимания пользователем.

Австралийская система Consumer Data Right предоставляет потребителям возможность передавать данные аккредитованным организациям с их согласия [18; 19]. Опыт её развития показывает, что инфраструктура обмена данными нуждается в понятных сценариях использования, устойчивых стандартах и контроле издержек. Показатели затрат и использования системы должны приводиться только со ссылкой на конкретный отчёт Productivity Commission или иной первичный источник [20].

В Европейском союзе продолжается развитие правового режима платежных услуг и доступа к финансовым данным. Материалы по PSD3, PSR и FIDA демонстрируют, что переход от открытого банкинга к открытым финансам требует длительного согласования технических стандартов, прав участников и механизмов защиты данных [21]. В Сингапуре для тестирования новых финансовых решений используется режим регуляторной песочницы [22]. Индийский опыт UPI и Account Aggregator представляет интерес с точки зрения

создания общей цифровой инфраструктуры и детализации согласия на передачу данных [23; 24].

7. Рекомендации

Во-первых, для цифровых сервисов, ранжирующих финансовые предложения, следует установить минимальные требования к прозрачности. Пользователь должен видеть, насколько широк охват рынка, кто является партнёром сервиса, какие предложения оплачены и существуют ли аффилированные отношения между платформой и поставщиком продукта.

Во-вторых, необходимо развивать требования к симметрии пользовательского пути. Согласие на дополнительную услугу, подключение подписки, оформление рассрочки или инвестиционного продукта не должны быть существенно проще, чем отказ от них. Такая мера соответствует общим принципам защиты прав потребителей [1] и может быть конкретизирована в актах финансового регулирования.

В-третьих, для автоматизированных решений, имеющих существенное значение для клиента, следует развивать понятные процедуры объяснения и пересмотра. Речь идёт прежде всего об отказе в кредите, блокировке операции, изменении лимита и иных ограничениях доступа к финансовой услуге. Объяснение должно быть достаточным для понимания причины решения, но не должно раскрывать чувствительные параметры антифрод-моделей.

В-четвёртых, развитие открытых финансов следует начинать с ограниченного набора сценариев, полезность которых понятна пользователю: консолидации информации о счетах, сравнения вариантов рефинансирования и упрощения перехода между поставщиками. Такой поэтапный подход согласуется с международным опытом развития механизмов обмена данными [18–21].

8. Заключение

Цифровые финансовые сервисы сокращают издержки поиска и оформления продуктов, однако одновременно усиливают влияние владельца интерфейса на выбор потребителя. Российский рынок финансовых платформ демонстрирует быстрый рост, но пока концентрируется преимущественно на банковских вкладах. Для расширения его роли в страховании, инвестициях и иных сложных сегментах требуется не только развитие технологии, но и повышение сопоставимости условий, прозрачности ранжирования и качества раскрытия информации.

Регулирование должно сочетать защиту потребителя с сохранением пространства для инноваций. Для этого целесообразно использовать функциональный подход: оценивать не название сервиса и не только его формальный статус, а реальную роль в выборе, оформлении и сопровождении финансовой услуги. Практическая эффективность такого подхода зависит от качества источников, регулярного мониторинга и разграничения установленных фактов, авторских расчётов и аналитических выводов.

Список источников

1. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
2. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе».
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
4. Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».
5. Федеральный закон от 20.07.2020 № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы».
6. Федеральный закон от 31.07.2025 № 283-ФЗ «О деятельности по предоставлению сервиса рассрочки». Официальное опубликование правовых актов. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202507310014> (дата обращения: 05.10.2026).
7. Федеральный закон от 31.07.2025 № 289-ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации». Официальное опубликование правовых актов. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202507310020> (дата обращения: 05.10.2026).
8. Банк России. Реестр операторов финансовых платформ. Официальный сайт Банка России. URL: https://www.cbr.ru/finm_infrastructure/operators_fp/ (дата обращения: 05.10.2026).
9. Банк России. Обзор платформенных сервисов в России за 2025 год: информационно-аналитический материал. 2026. URL: https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/62088/platform_services_2025.pdf (дата обращения: 05.10.2026).
10. Банк России. Годовой отчёт Банка России за 2025 год. URL: https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/59752/ar_2025.pdf (дата обращения: 05.10.2026).
11. Банк России. О геймификации, наджинге и иных практиках вовлечения потребителей на рынке инвестиционных услуг: доклад для общественных консультаций. 14.07.2026. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/194058/Consultation_Paper_14072026_59.pdf (дата обращения: 05.10.2026).
12. Банк России. Доклады для общественных консультаций. URL: https://www.cbr.ru/analytics/d_ok/ (дата обращения: 05.10.2026).
13. Банк России. Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2026 год и период 2027 и 2028 годов. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/181362/onrfr_2026_2028.pdf (дата обращения: 05.10.2026).
14. Банк России. Индикаторы финансовой доступности за 2025 год. URL: http://www.cbr.ru/Content/Document/File/194198/acc_indicators_17072026.pdf (дата обращения: 05.10.2026).

15. ФАС России. Официальные материалы о контроле за соблюдением законодательства о рекламе и правоприменительной практике. URL: <https://fas.gov.ru/> (дата обращения: 05.10.2026).
16. Financial Conduct Authority. A New Consumer Duty. Policy Statement PS22/9. London: FCA, 2022. URL: <https://www.fca.org.uk/publications/policy-statements/ps22-9-new-consumer-duty> (accessed: 05.10.2026).
17. Open Banking Limited. Open Banking Impact Report and Public Statistics. URL: <https://www.openbanking.org.uk/> (accessed: 05.10.2026).
18. Australian Competition and Consumer Commission. The Consumer Data Right. URL: <https://www.accc.gov.au/by-industry/banking-and-finance/the-consumer-data-right> (accessed: 05.10.2026).
19. Consumer Data Right. About the Consumer Data Right. Australian Government. URL: <https://www.cdr.gov.au/about> (accessed: 05.10.2026).
20. Australian Productivity Commission. Harnessing Data and Digital Technology: Interim Report. 2025. URL: <https://assets.pc.gov.au/2025-09/data-digital-interim.pdf> (accessed: 05.10.2026).
21. European Commission. Financial Data Access and Payments Package: PSD3, PSR and Financial Data Access Framework. URL: https://finance.ec.europa.eu/regulation-and-supervision/financial-services-legislation/financial-data-access_en (accessed: 05.10.2026).
22. Monetary Authority of Singapore. FinTech Regulatory Sandbox. URL: <https://www.mas.gov.sg/development/fintech/regulatory-sandbox> (accessed: 05.10.2026).
23. Reserve Bank of India. Account Aggregator Framework. Official materials. URL: <https://www.rbi.org.in/> (accessed: 05.10.2026).
24. National Payments Corporation of India. Unified Payments Interface: Product Overview. URL: <https://www.npci.org.in/what-we-do/upi/product-overview> (accessed: 05.10.2026).