

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Саратовская государственная юридическая академия»

*На правах рукописи*

**Сурменова Екатерина Анатольевна**

**ИНСТИТУТ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО В СИСТЕМЕ  
ПУБЛИЧНО-ПРАВОВЫХ СПОСОБОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ  
ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

5.1.2. Публично-правовые (государственно-правовые) науки

**Диссертация**

на соискание ученой степени  
кандидата юридических наук

**Научный руководитель:**

доктор юридических наук, доцент

Беликов Евгений Геннадьевич

Саратов – 2024

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Введение</b> .....	3
<b>ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВАЯ СУЩНОСТЬ ИНСТИТУТА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО КАК ЭЛЕМЕНТА В СИСТЕМЕ ПУБЛИЧНЫХ СПОСОБОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ</b> .....	21
1.1. Публичный характер защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг .....	21
1.2. Права и законные интересы потребителей финансовых услуг: современное состояние теории и правового регулирования .....	45
1.3. Система публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг .....	66
1.4. Институт финансового уполномоченного: правовая природа и функциональное назначение в системе публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг .....	104
<b>ГЛАВА 2. МЕХАНИЗМ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В КОНТЕКСТЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИНСТИТУТА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО</b> .....	130
2.1. Формы правозащитной деятельности института финансового уполномоченного .....	130
2.1.1. Особенности процессуальной формы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг .....	133
2.1.2. Основные направления деятельности института финансового уполномоченного по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, реализуемые в непроцессуальной форме .....	151
2.2. Роль института финансового уполномоченного в обеспечении состояния защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг .....	168
2.2.1. Влияние деятельности института финансового уполномоченного на состояние защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг .....	168
2.2.2. Развитие института финансового уполномоченного как фактор обеспечения состояния защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг .....	196
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	218
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ</b> .....	226

## Введение

**Актуальность темы исследования.** Развитие сферы финансовых услуг сопровождается поиском эффективных способов защиты прав потребителей финансовых услуг, являющимся важной и сложной задачей, решение которой сопряжено с преодолением проявляющихся в отношениях с потребителями информационной, договорной и процессуальной диспропорций. Оказание финансовыми организациями финансовых услуг потребителям осуществляется главным образом в рамках гражданско-правовых отношений, которые затрагивают частные интересы сторон договора – финансовой организации и потребителя, в связи с чем защита последних предполагает использование общих гражданско-правовых способов защиты. Однако ввиду специфики финансового рынка, в эффективном функционировании которого ярко прослеживается публичный интерес, их применение оказывается малоэффективным, что обуславливает необходимость обращения к иному инструментарию, обеспечивающему баланс публичных и частных интересов в рамках защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

Принятием Федерального закона от 04 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ) ознаменовалось включение в систему защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг нового института – института финансового уполномоченного<sup>1</sup>. Указанный закон позиционирует его как институт досудебного урегулирования споров, возникающих между потребителями и финансовыми организациями, а финансового уполномоченного как специальное должностное лицо, назначаемое для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

---

<sup>1</sup> В тексте диссертационного исследования словосочетание «институт финансового уполномоченного» употребляется в нескольких значениях: как элемент социальной структуры (социально-правовой институт), представляющий собой форму организации совместной деятельности органов и должностных лиц, входящих в состав Службы финансового уполномоченного; как правовой институт, представляющий собой совокупность правовых норм, регулирующих определенную область общественных отношений.

Организационно-правовые особенности функционирования института финансового уполномоченного требуют проведения комплексного исследования в контексте определения его места в системе российского права, которых до настоящего времени не проводилось. Несмотря на значимость финансово-правового регулирования функционирования института финансового уполномоченного, данный вопрос не нашел должного освещения в теории финансового права. Функциональное назначение рассматриваемого института в системе публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг также осталось за пределами научных исследований. Ввиду недостаточной теоретической разработанности функциональных аспектов деятельности института финансового уполномоченного в системе публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в научном осмыслении нуждаются вопросы, связанные с определением критериев эффективности его функционирования как применительно к сфере финансового рынка в целом, так и в контексте влияния на состояние защищенности прав и законных интересов указанных потребителей, в том числе с точки зрения полноты и своевременности защиты.

Наличие у финансового уполномоченного компетенции по рассмотрению имущественных споров по аналогии с судами, сочетающейся с осуществляемыми данным институтом иными действиями, направленными на защиту прав потребителей (напр., консультационная и просветительская работа, деятельность по совершенствованию законодательства и т.п.), закономерно вызывает необходимость отдельного исследования форм правозащитной деятельности, реализуемых институтом финансового уполномоченного как субъектом публично-правовой защиты.

В условиях неоднородности отношений на финансовом рынке и массивности их правового регулирования потребность в формировании эффективной системы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг диктует необходимость концептуальной разработки и соответствующего понятийно-категориального аппарата, ключевыми понятиями которого являются финансовая

услуга, потребитель финансовой услуги, права и законные интересы потребителей финансовых услуг. Действующее законодательство не содержит универсальных определений финансовых услуг и их потребителя, что создает предпосылки для формирования противоположных правоприменительных позиций при разрешении конкретных споров. На практике это нередко приводит к тому, что лица, фактически находящиеся в положении слабой стороны во взаимоотношениях с финансовыми организациями, лишаются возможности использовать предусмотренные законом специальные меры потребительской защиты. Наличие в нормативно-правовых актах неточных и двусмысленных формулировок влечет за собой как противоречивость судебной практики, так и несогласованность правоприменительной деятельности финансового уполномоченного и судов.

**Степень научной разработанности темы диссертационного исследования.** Ввиду новизны института финансового уполномоченного для российской правовой системы в настоящее время отсутствуют специальные монографические исследования, посвященные анализу его функционирования в системе публично-правовой защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. Имеющиеся исследования по вопросам деятельности института финансового уполномоченного затрагивают лишь отдельные аспекты и ограничиваются положениями, отраженными в научных статьях. Так, частично вопросы защиты прав и законных интересов потребителей рассматривались Ю.В. Ворониным, В.В. Климовым, Г.Ф. Ручкиной, С.С. Тропской и некоторыми другими учеными. Вместе с тем, многие аспекты функционирования института финансового уполномоченного остались за пределами научных исследований. В их числе место института финансового уполномоченного в системе защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, его правовой статус как публичного субъекта, влияние на поведение участников финансового рынка, место правовых норм, регулирующих его деятельность, в системе финансового права. Таким образом, на современном этапе российской науки деятельность института финансового уполномоченного в контексте механизма публично-правовой защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, а также перспективы

его развития с точки зрения разрешения споров на финансовом рынке осмыслены недостаточно. Правовое регулирование его деятельности нуждается в самостоятельном исследовании как с доктринальных, так и с правоприменительных позиций.

**Целью диссертационного исследования** является разработка концептуальных основ правового регулирования общественных отношений, связанных с функционированием института финансового уполномоченного в системе публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

Поставленной целью предопределяются **задачи исследования:**

- выявить публичный характер защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг;
- охарактеризовать современное состояние теории и правового регулирования применительно к категориям прав и законных интересов потребителей финансовых услуг;
- систематизировать публично-правовые способы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг;
- определить правовую природу и функциональное назначение института финансового уполномоченного в системе публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг;
- определить особенности процессуальной формы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в целях разработки критериев эффективности института финансового уполномоченного как публично-правового способа защиты;
- охарактеризовать основные направления деятельности института финансового уполномоченного по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, реализуемые в непроцессуальной форме;
- провести оценку влияния деятельности института финансового уполномоченного на состояние защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг;

- выделить и рассмотреть перспективные направления развития института финансового уполномоченного как фактора обеспечения состояния защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

**Объект исследования** составляют общественные отношения, связанные с функционированием института финансового уполномоченного по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

**Предмет исследования** образуют нормы финансового, административного и иных отраслей российского права, которыми регулируются основные аспекты функционирования института финансового уполномоченного и защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, научные концепции и теоретические положения, материалы правоприменительной практики и сведения официальной статистики, относящиеся к теме исследования.

**Теоретическая основа диссертационного исследования.** Комплексный характер проблематики исследования потребовал обращения к трудам ученых различной отраслевой направленности.

При проведении исследования использовались труды таких ученых в области общей теории права, как С.С. Алексеев, А.В. Малько, Н.И. Матузов, Д.Е. Петров, В.В. Нырков, В.В. Субочев, Ю.А. Тихомиров и др.

Теоретическую основу исследования составили труды ученых, занимающихся проблемами финансового права, среди которых Е.Г. Беликов, Е.Ф. Быстрова, А.А. Вишневский, И.А. Волков, О.С. Высоцкая, А.Г. Гузнов, Н.И. Землянская, Ю.А. Крохина, Е.Г. Негодаева, А.А. Нечай, Е.Н. Пастушенко, Н.А. Поветкина, Е.В. Покачалова, В.В. Попов, Т.Э. Рождественская, И.В. Рукавишникова, Г.Ф. Ручкина, С.В. Рыбакова, А.Ю. Рыбкова, Е.В. Рябова, А.А. Ситник, Э.Д. Соколова, С.С. Тропская, А.В. Турбанов, В.В. Чистюхин, Н.И. Химичева, С.А. Ядрихинский и др.

В контексте избранной тематики потребовалось обращение к работам представителей науки гражданского права (Ю.Н. Андреев, А.И. Базилевич, Е.В. Васьковский, А.П. Вершинин, Б.М. Гонгало, В.П. Грибанов, А.Я. Курбатов, А.П. Сергеев, В.С. Толстой, Ю.Б. Фогельсон и др.) и гражданского

процессуального права (С.Ф. Афанасьев, Н.А. Громошина, А.Р. Канюкаева, Д.Н. Латыпов, Ю.А. Луконина, Е.В. Михайлова, Н.А. Рассахатская, М.А. Рожкова, М.К. Треушников, Т.В. Чугурова, С.А. Шишкин и др.). Отдельные вопросы, составляющие объект диссертационного исследования, осмыслились через призму научных достижений ученых в области административного права, таких как А.П. Алехин, Д.Н. Бахрах, А.А. Кармолицкий, Ю.М. Козлов, Б.В. Россинский, Ю.Н. Стариков.

**Нормативно-правовую базу диссертационного исследования** образуют Конституция Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации (далее – ГК РФ), Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации (далее – ГПК РФ), Закон № 123-ФЗ, Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), нормативные акты Банка России, правовые акты Совета Службы финансового уполномоченного и другие правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. Нормативная база также представлена законодательными актами Республики Казахстан и Республики Армения, регулирующими деятельность финансовых омбудсменов.

**Эмпирическую основу исследования** составляют результаты, полученные при изучении правоприменительной практики финансового уполномоченного и судов общей юрисдикции, а также отчеты о деятельности и данные официальной статистики Службы финансового уполномоченного, Банка России, Роспотребнадзора, а также другие данные, отражающие деятельность по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

**Методологическую основу исследования** составил комплекс общенаучных (системный, анализ, синтез, описание, сравнение и т.д.) и частнонаучных методов (формально-юридический, сравнительно-правовой, метод правового моделирования и пр.).

Системный метод применялся в ходе систематизации нормативно-правовых актов и их содержания. Он позволил определить систему способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и место института



финансового уполномоченного в ней, систематизировать права и законные интересы потребителей в финансовой сфере.

Большинство вопросов, которые входят в объект и предмет настоящей диссертационной работы, были исследованы на базе методов формальной логики (описание, анализ, синтез, сравнение). Они позволили сформулировать авторские дефиниции понятий «права» и «законные интересы», «система публично-правовых способов защиты», а также обосновать иные выводы и положения. Сравнительно-правовой метод позволил выявить преимущества досудебного урегулирования споров финансовым уполномоченным по сравнению с их судебным разрешением. Формально-юридический метод обеспечил рассмотрение действующего законодательства, регламентирующего вопросы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг институтом финансового уполномоченного, позволил выявить в нем пробелы, а также установить основные направления развития института финансового уполномоченного. При выработке предложений по расширению компетенции института финансового уполномоченного за счет рассмотрения споров с новыми участниками взаимодействия использовался метод правового моделирования. Широко использовался междисциплинарный подход: работа основывается на достижениях общей теории права и иных юридических наук.

**Научная новизна диссертационного исследования** заключается в том, что в нем впервые разработаны концептуальные основы правового регулирования общественных отношений, связанных с функционированием института финансового уполномоченного в системе публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. В частности, в рамках проведенного исследования прав и законных интересов потребителей финансовых услуг как объекта защиты, в том числе публично-правовыми способами, уточнен соответствующий понятийно-категориальный аппарат, разработаны классификации прав и законных интересов указанных субъектов, определена система публично-правовых способов их защиты. Понятие института финансового уполномоченного рассмотрено в нескольких значениях (как специального

публично-правового способа и системы субъектов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, комплексного правового института), определена его преимущественно публично-правовая природа, обосновано выделение финансово-правового регулирования деятельности Службы финансового уполномоченного в качестве субинститута комплексного правового института и одновременно субинститута финансового права. Выявлены особенности и раскрыто содержание процессуальной и непроцессуальной форм правозащитной деятельности института финансового уполномоченного, доказана его эффективность как способа защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, его роль в обеспечении состояния защищенности указанных прав и интересов, разработаны направления повышения его эффективности.

#### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Исследование прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в качестве самостоятельного объекта защиты, обеспеченной государством, позволило уточнить соответствующий понятийно-категориальный аппарат российского права и законодательства, и прежде всего, финансового.

1.1. Потребитель финансовых услуг – физическое лицо, являющееся стороной договора с финансовой организацией, либо лицом, в пользу которого заключен договор с финансовой организацией, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга, а также лицом, заказывающим финансовую услугу или имеющим намерение ее заказать для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Финансовая услуга – совершаемые финансовой организацией в интересах и по заказу потребителя действие или комплекс действий, направленные на предоставление, привлечение и (или) размещение денежных средств и их эквивалентов, а также иные действия, сопровождающие, оптимизирующие и обеспечивающие совершение финансовых операций, связанных с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов.

1.2. Законные интересы потребителей финансовых услуг – вытекающие из общих начал (принципов) законодательства и обеспеченные в определенной мере гарантией защиты правовые стремления физического лица пользоваться определенными социальными благами посредством участия в общественных отношениях на финансовом рынке в целях удовлетворения личных, семейных, домашних и иных потребностей, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

Классификация законных интересов потребителей финансовых услуг обусловлена и одновременно ограничена спецификой общественных отношений, возникающих на финансовом рынке с их участием, и возможна по следующим основаниям: по степени общности, характеру отношений, в зависимости от функциональной роли, сферы действия, длительности существования, вида юридического факта, количества составляющих правовое основание законных интересов, видов финансовых услуг и др.

1.3. Права потребителей финансовых услуг – юридические возможности физического лица, являющегося стороной договора с финансовой организацией, либо лицом, в пользу которого заключен договор с финансовой организацией, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга, а также лица, заказывающего финансовую услугу или имеющего намерение ее заказать, действовать определенным образом в целях удовлетворения личных, семейных, домашних и иных потребностей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обеспеченные правом требования соответствующего поведения от другой стороны правоотношения.

Права потребителей финансовых услуг могут быть классифицированы по нескольким основаниям: по степени распространенности, в зависимости от источника закрепления, вида финансовых услуг, стадии взаимоотношений.

2. Защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг как субъектов российского финансового рынка представляет собой деятельность субъектов права, целевая направленность которой выражается в создании условий для реализации прав и законных интересов потребителей финансовых услуг,

предупреждении и пресечении нарушений указанных прав и законных интересов, восстановлении нарушенных прав и компенсации вызванного нарушением ущерба.

Публично-правовой способ защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг представляет собой совокупность последовательных действий органа публичной власти или специально уполномоченного органа (организации), направленных на защиту прав и законных интересов потребителей финансовых услуг с целью удовлетворения публичного интереса и реализуемых в порядке и средствами, установленными правовыми нормами.

Признание прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в качестве объекта публично-правового способа защиты обусловлено публичным интересом в эффективном функционировании финансового рынка, отношения участников которого характеризуются различного рода диспропорциями (информационной, договорной, процессуальной). Достижение указанного публичного интереса, в том числе в рамках защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, проявляется в частности в обеспечении стабильности и устойчивости как финансовых организаций, их денежных фондов, так и финансовой системы в целом посредством главным образом финансово-правового регулирования соответствующих общественных отношений в сфере финансового рынка.

Совокупность публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, характеризующихся взаимосвязанностью, однородностью применяемых мер, наличием субъекта защиты, наделенного властными полномочиями, достижением общей цели и публичного интереса, образует единую систему.

Систему публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг составляют регулирование сферы функционирования рынка финансовых услуг, контроль и надзор, административный способ, финансово-правовой способ, судебный способ и специальный способ, реализуемый институтом финансового уполномоченного.

3. Институт финансового уполномоченного рассматривается в нескольких значениях: как публично-правовой способ и система субъектов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, комплексный правовой институт.

3.1. Институт финансового уполномоченного как специальный публично-правовой способ защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг представляет собой обособленный способ указанной защиты (организационно-правовой механизм), реализуемый специально созданной Службой финансового уполномоченного в основном посредством рассмотрения имущественных требований потребителей финансовых услуг и сочетающий в себе элементы регулирования, контрольно-надзорного, административного, финансово-правового и судебного способов.

3.2. Институт финансового уполномоченного как система субъектов, осуществляющих публично-правовую защиту прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, представлен Службой финансового уполномоченного, которая включает в себя совокупность финансовых уполномоченных как специальных должностных лиц, специального учрежденного для обеспечения их деятельности юридического лица в виде службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, а также коллегиальных консультативных и совещательных органов, в состав которых входят представители публичных субъектов.

3.3. Институт финансового уполномоченного как комплексный правовой институт представляет собой совокупность правовых норм различной отраслевой принадлежности, регулирующих общественные отношения, складывающиеся в процессе деятельности Службы финансового уполномоченного.

Финансово-правовое регулирование деятельности Службы финансового уполномоченного составляет субинститут вышеуказанного комплексного правового института и является одновременно субинститутом финансового права.

4. Необходимость финансово-правового регулирования функционирования института финансового уполномоченного обусловлена следующими обстоятельствами:

1) признанием защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в качестве одного из средств достижения публичного интереса в эффективном функционировании финансового рынка, обеспечивающего стабильность и устойчивость как финансовых организаций, их денежных фондов, так и финансовой системы в целом;

2) осуществлением функции публичного характера, заключающейся в защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, с применением финансово-правовых инструментов воздействия, включая финансово-правовое стимулирование;

3) финансированием за счет средств специального фонда публичного характера (фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного), формируемого в том числе за счет обязательных взносов финансовых организаций.

5. Правозащитная деятельность института финансового уполномоченного реализуется в двух формах, подразделяемых в зависимости от наличия компетенции по рассмотрению имущественных и неимущественных требований с применением правовых мер: процессуальной и непроцессуальной.

5.1. Процессуальная форма правозащитной деятельности института финансового уполномоченного имеет следующие особенности:

- является выражением публично-правовых отношений, возникающих между финансовым уполномоченным, потребителями и финансовыми организациями в процессе досудебного рассмотрения обращений в порядке Закона № 123-ФЗ;

- обусловлена законодательно закрепленными полномочиями Службы финансового уполномоченного по рассмотрению в установленном порядке обращений потребителей финансовых услуг, содержащих имущественные требования в определенном размере в отношении отдельных видов финансовых организаций, с вынесением обязательных для исполнения формализованных решений, обеспеченных мерами государственного принуждения;

- представляет собой последовательно осуществляемую деятельность, связанную с установлением фактических обстоятельств спора между потребителем и финансовой организацией, применением к ним норм права, определением мер защиты, вынесением решения и осуществлением контроля за его исполнением;

- обладает характерными чертами, которые свойственны как гражданской процессуальной форме защиты (нормативность, универсальность, системность, обязательность, демократичность), процессуальной форме досудебного урегулирования (сочетание императивности и диспозитивности), так и непосредственно рассматриваемой форме (платформизация работы с обращениями в рамках единой цифровой экосистемы; адаптивность; эффективность).

Эффективность института финансового уполномоченного как способа защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг характеризуется следующими критериями:

- доступность и простота порядка обращения к финансовому уполномоченному;
- бесплатность для потребителя;
- ускоренные сроки рассмотрения;
- удобный для сторон процесс рассмотрения обращения с построенной коммуникационной средой взаимодействия;
- ускоренные сроки вступления в силу и исполнения решения;
- особый стимулирующий механизм;
- узкая специализация;
- единство правоприменения.

5.2. Непроцессуальная форма правозащитной деятельности института финансового уполномоченного имеет следующие особенности:

- реализуется по таким направлениям, как консультационная и просветительская работа, взаимодействие и сотрудничество, систематизация и совершенствование действующего законодательства, анализ правоприменительной практики, которые позволяют минимизировать опасные для нормального функционирования финансового рынка и удовлетворения

правомерных интересов потребителей финансовых услуг факторы риска (например, несовершенство действующего законодательства, недобросовестное поведение участников рынка, низкий уровень финансовой грамотности и отсутствие финансовой культуры);

- осуществляется при активном взаимодействии с контрольно-надзорными органами, иными публичными субъектами, институтами гражданского общества;

- создает возможности для оптимизации процессуальной формы, придавая тем самым правозащитной деятельности института финансового уполномоченного системный характер.

6. Оценка количественных и качественных показателей деятельности института финансового уполномоченного свидетельствует о его положительном влиянии на состояние защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, в том числе с точки зрения полноты и своевременности защиты.

6.1. Количественными индикаторами эффективности института финансового уполномоченного в обозначенном направлении выступают следующие наметившиеся тенденции:

- сокращение числа обращений, направляемых финансовому уполномоченному;

- рост доли отказов в удовлетворении требований потребителей в общей структуре принимаемых решений в динамике по годам;

- рост исполнительской дисциплины финансовых организаций;

- снижение числа случаев обжалования решений финансового уполномоченного;

- сокращение количества судебных споров.

6.2. Оценка уровня обеспечения защищенности потребителей финансовых услуг может осуществляться по следующим критериям:

- правовое просвещение потребителей;

- мониторинг качества финансовых услуг;

- взаимодействие участников системы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг;



- поддержка участников системы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг;

- развитие механизмов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

7. Повышение эффективности функционирования института финансового уполномоченного в контексте правозащитной функции возможно по следующим направлениям:

- наделение финансового уполномоченного дополнительными правами: 1) применять статью 333 ГК РФ при рассмотрении требований о взыскании неустойки; 2) взыскивать моральный вред и штраф; 3) обращаться в суд в защиту прав неопределенного круга потребителей; 4) самостоятельно применять меры административного воздействия в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения финансовыми организациями обязанностей, установленных Законом № 123-ФЗ;

- снятие ограничения по сумме требований;

- отнесение к компетенции финансового уполномоченного рассмотрения обращений кредитных организаций к гражданам, а также споров, вытекающих из отношений, «смежных» с потребительскими: споров поручителей заемщиков – физических лиц с кредитными и микрофинансовыми организациями, споров розничных инвесторов с брокерами;

- развитие на базе института финансового уполномоченного применения медиативных технологий во взаимоотношениях финансовых организаций и потребителей финансовых услуг;

- развитие в процессе рассмотрения обращений информационного взаимодействия с федеральными и региональными органами власти и судами, позволяющего получать необходимую информацию в режиме реального времени;

- расширение взаимодействия с Верховным Судом РФ в части проработки спорных аспектов с целью преодоления противоречивости правоприменительных позиций, а также принятие мер по совершенствованию законодательства.

Проведенное исследование позволило сформулировать предложения по совершенствованию действующего законодательства. В частности, предлагается внести следующие дополнения в Закон № 2300-1:

1. Преамбулу дополнить абзацами, содержащими ранее предложенные определения понятий «потребитель финансовых услуг», «финансовая услуга».

2. Статью 13 «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей» дополнить пунктом седьмым следующего содержания: «7. Положения настоящей статьи также применяются в случае нарушения финансовыми организациями предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации прав потребителей финансовых услуг».

3. Статью 15 «Компенсация морального вреда» дополнить абзацем третьим следующего содержания: «Положения настоящей статьи также применяются в случае нарушения финансовыми организациями предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации прав потребителей финансовых услуг».

4. Пункт 2 статьи 17 «Судебная защита прав потребителей» дополнить абзацем пятым следующего содержания: «Установленные пунктом вторым настоящей статьи правила определения подсудности по выбору истца применяются к отношениям по оказанию финансовыми организациями финансовых услуг потребителям».

5. Пункт 5 статьи 28 «Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)» дополнить абзацем шестым следующего содержания: «Положения пункта 5 настоящей статьи применяются в случае нарушения финансовой организацией сроков оказания финансовых услуг, если иное не установлено федеральными законами, иными нормативно-правовыми актами или договором об оказании финансовых услуг».

6. Статью 30 «Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)» дополнить абзацем шестым следующего содержания: «положения настоящей статьи применяются в случае нарушения финансовой

организацией сроков устранения недостатков оказанной финансовой услуги, если иное не установлено федеральными законами, иными нормативно-правовыми актами или договором об оказании финансовых услуг».

### **Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования.**

Разработанные концептуальные теоретические положения, выводы и рекомендации развивают научные представления об институте финансового уполномоченного и его месте в системе публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. Они формируют теоретическую основу для развития специального механизма разрешения споров на финансовом рынке, процессуальной составляющей финансового права, а также могут стать основой для дальнейших научных исследований данной проблематики и иных смежных проблем.

Практические рекомендации и предложения могут быть использованы правотворческими органами для решения выявленных проблем функционирования института финансового уполномоченного как правозащитного механизма на рынке финансовых услуг. Они могут быть восприняты при формировании государственной политики в сфере защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, обеспечения дальнейшего развития института финансового уполномоченного в целях повышения уровня их защищенности. Положения диссертационного исследования также могут использоваться в процессе преподавания учебных дисциплин финансово-правового и гражданско-правового циклов.

**Степень достоверности результатов исследования.** Полученные результаты диссертационного исследования обеспечены непротиворечивыми теоретическими положениями, взятыми за основу, научно-теоретическим аргументированием, логикой исследования, комплексным подходом, применением общих и специальных методов научного познания, выбор которых обусловлен поставленной целью и решаемыми задачами исследования, обобщением правоприменительной практики.

**Апробация результатов диссертационного исследования.** Основные положения и выводы диссертационного исследования были представлены на научно-практических конференциях, круглых столах всероссийского и международного уровня: «Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы взаимодействия органов публичной власти» (Саратов, 2020), «Взаимодействие власти, бизнеса и общества при формировании информационно-коммуникативной культуры граждан» (Саратов, 2021), «Правосубъектность участников финансовых правоотношений и ее трансформация в условиях цифровой экономики» (Саратов, 2021), «Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы теории и практики» (Саратов, 2022), II Саратовский юридический форум «Судебная власть в российской правовой системе» (Саратов, 2022), IV Международный финансово-правовой форум 2023.4 «Финансовый суверенитет государства: теория и правовая реальность» (Москва, 2023), «Традиции и новации в сфере обеспечения законности и правопорядка» (Саратов, 2023), III Саратовский юридический форум «Законотворческая политика и правоприменение в современной России» (Саратов, 2023), «Persona. Justitia. Modernitas» (Саратов, 2023).

Основные положения диссертационного исследования отражены в десяти научных статьях, четыре из которых опубликованы в российских рецензируемых журналах и изданиях, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации для опубликования основных научных результатов диссертаций.

**Структура диссертационного исследования** обусловлена поставленными целью и задачами исследования и включает в себя введение, главы, состоящие из шести параграфов и четырех подпараграфов, заключение, список используемых источников.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВАЯ СУЩНОСТЬ ИНСТИТУТА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО КАК ЭЛЕМЕНТА В СИСТЕМЕ ПУБЛИЧНЫХ СПОСОБОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

## **1.1. Публичный характер защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг**

Произошедшие в конце XX века государственные и общественные изменения обострили внимание на проблематику прав и законных интересов человека и гражданина. Построение экономических отношений на основе рыночных механизмов хозяйствования, ориентированность государства в регулировании общественных отношений на правовое поле послужили условием концептуальной разработки системы защиты прав потребителей, поскольку роль потребителей в социально-ориентированном правовом государстве с рыночной экономикой объективно обусловлена и важна.

Интерес государства и общества в защите прав и законных интересов вызван несколькими обстоятельствами, и в первую очередь, спецификой, присущей финансовым услугам. В действующем законодательстве и материалах правоприменительной практики можно встретить различные интерпретации финансовой услуги. Так, Налоговый кодекс Российской Федерации (далее – НК РФ) в статье 142.1 определяет финансовые услуги как «услуги, связанные с привлечением от клиентов и размещением организациями финансового рынка денежных средств или иных финансовых активов для хранения, управления, инвестирования и (или) осуществления иных сделок в интересах клиента либо прямо или косвенно за счет клиента»<sup>1</sup>. В Федеральном законе от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции» под финансовыми услугами понимаются банковские услуги, страховые услуги, услуги на рынке ценных бумаг, услуги по

---

<sup>1</sup> Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31 июля 1998 г. № 146-ФЗ (с изм. и доп. от 23.03.2024, № 58-ФЗ) // СЗ РФ. – 1998. – № 31, ст. 3824; 2024. – № 13, ст. 1681.

договору лизинга, а также услуги, оказываемые финансовой организацией и связанные с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц<sup>1</sup>. В пункте 3 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (далее – Постановление Пленума ВС РФ № 17) указано, что «под финансовой услугой следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.)»<sup>2</sup>.

Таким образом, понятие финансовой услуги раскрывается с учетом особенностей конкретной сферы общественных отношений, регулируемой тем или иным правовым актом. Нельзя не согласиться с тем, что трактовка данного понятия может зависеть от разных факторов<sup>3</sup>. Вместе с тем финансовая услуга является ключевым понятием, предопределяющим права и законные интересы потребителей финансовых услуг в качестве самостоятельного объекта защиты, в связи с чем его интерпретация должна обладать признаком универсальности.

Примечательно, что специальное законодательство, регулирующее вопросы защиты прав и законных интересов потребителей, не раскрывает понятие финансовой услуги. Так, в базовом Законе № 2300-1<sup>4</sup> отсутствует легальное определение как услуги в общем, так и финансовой услуги в частности.

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (с изм. и доп. от 19.04.2024, № 80-ФЗ) // СЗ РФ. – 2006. – № 31 (часть I), ст. 3434; 2024. – № 17, ст. 2291.

<sup>2</sup> Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2012. № 9.

<sup>3</sup> См.: *Чистюхин В.В.* Виды некредитных финансовых организаций // Актуальные проблемы российского права. 2021. № 11. С. 34.

<sup>4</sup> Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 474-ФЗ) // СЗ РФ. – 1996. – № 3, ст. 140; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6206.

Закон № 123-ФЗ<sup>1</sup>, выступающий единственным специальным законом, регулирующим вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг, законодательного определения финансовой услуги также не содержит. Необходимо отметить, что на стадии рассмотрения проекта данного закона для устранения правовой неопределенности вносилось предложение включить в текст законопроекта определение понятия «финансовая услуга»<sup>2</sup>. Однако Закон № 123-ФЗ был принят без его законодательного уточнения, что совершенно обоснованно считается серьезным упущением данного нормативно-правового акта<sup>3</sup>.

В юридической литературе можно встретить различные трактовки понятия финансовой услуги. Некоторые авторы под финансовыми услугами предлагают понимать услуги, оказываемые в связи с управлением денежными потоками в процессе осуществления инвестиционных и финансовых операций<sup>4</sup>. Предложенное определение представляется довольно общим. В нем отсутствует конкретизация субъекта оказания услуг, а также операций, характеризующих процесс оказания финансовых услуг. В этой связи более точной видится точка зрения некоторых авторов, акцентирующих внимание на то, что финансовая услуга представляет собой действия специального субъекта – финансовой организации (банка, страховой организации, профессионального участника рынка ценных бумаг и т.д.)<sup>5</sup>.

Рассматривая содержательную сторону финансовых операций, многие ученые отмечают связанность финансовых услуг с привлечением и (или)

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (с изм. и доп. от 10.07.2023, № 226-ФЗ) // СЗ РФ. 2018. – № 24, ст. 3390; 2023. – № 25, ст. 4415.

<sup>2</sup> Заключение правового управления Аппарата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по проекту федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (второе чтение). Доступ из СОЗД ГАС «Законотворчество» (дата обращения: 04.03.2023).

<sup>3</sup> См.: *Ручкина Г.Ф.* Финансовый уполномоченный в Российской Федерации: некоторые проблемы правового регулирования деятельности // *Банковское право.* 2019. № 5. С. 10.

<sup>4</sup> См.: *Карташов А.В.* К вопросу о понятии финансовой услуги: сравнительный анализ норм ГАТС и законодательства // *Вопросы экономики и права.* 2012. № 12. С.33.

<sup>5</sup> См.: *Рахманина Н.В.* Финансовые услуги, оказываемые физическим лицам в сети Интернет, как вид предпринимательской деятельности: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2021. С. 12.

перемещением денежных средств. Так, признавая суть финансовой услуги в отражении конкретных форм организации движения финансовых ресурсов посредством финансово-кредитного механизма между субъектами хозяйствования, некоторые авторы определяют ее как деятельность, связанную с привлечением и использованием денежных средств юридических и физических лиц. При этом в качестве финансовых услуг рассматриваются осуществление банковских операций и сделок, предоставление страховых услуг и услуг на рынке ценных бумаг, заключение договоров финансовой аренды и договоров по доверительному управлению денежными средствами или ценными бумагами, иные услуги финансового характера<sup>1</sup>. Другие авторы считают, что финансовые услуги представляют собой действия, направленные на перемещение (привлечение и (или) размещение) денежных средств, уточняя, что объектом финансовых операций являются не только денежные средства (валюта Российской Федерации и иностранная валюта), но и ценные бумаги, драгоценные металлы, имущественные права (безналичные денежные средства, бездокументарные ценные бумаги и цифровые права)<sup>2</sup>.

В литературе также встречается подход к определению финансовой услуги через финансовое посредничество, под которым понимается «деятельность по привлечению и размещению чужих денежных средств»<sup>3</sup>. Имеется и более узкий подход, отождествляющий финансовые и инвестиционные услуги. Его сторонники считают, что «финансовыми являются услуги, направленные на обеспечение инвесторам возможности осуществить размещение свободных денежных средств»<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: *Карпенко В.С.* Развитие рынка финансовых услуг в современных условиях хозяйствования: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2004. С. 8.

<sup>2</sup> См.: *Рахманина Н.В.* Финансовые услуги, оказываемые физическим лицам в сети Интернет, как вид предпринимательской деятельности: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2021. С. 12.

<sup>3</sup> Защита прав потребителей финансовых услуг / М.Д. Ефремова, В.С. Петрищев, С.А. Румянцев и др.; отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. М.: Норма, Инфра-М, 2010. С. 53-54.

<sup>4</sup> См.: *Семилютин Н.Г.* Формирование правовой модели российского рынка финансовых услуг: автореф. дис. д-ра юрид. наук. М., 2005. С. 15.



Следует отметить, что появляются точки зрения о включении в понятие финансовых услуг действий (деятельности), непосредственно не направленных на проведение финансовых операций по привлечению и (или) размещению денежных средств. В частности, отмечается, что применительно к современным реалиям социально-экономическая сущность финансовой услуги включает в себя предоставление населению комплекса технических, технологических, финансовых, интеллектуальных и профессиональных видов деятельности, сопровождающих и оптимизирующих проведение финансовых операций<sup>1</sup>. В понятие финансовой услуги также включают некоторые вспомогательные, консультационные и информационные услуги, оказываемые как самими финансовыми посредниками, так и другими лицами финансовым посредникам<sup>2</sup>.

Следует согласиться с авторами, отмечающими, что нормативно определенное понятие финансовой услуги в качестве содержания должно иметь признаки «услуги», «оказываемой финансовыми организациями», «связанной с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц» (то есть направленной на движение капитала)<sup>3</sup>.

Признак «услуги» соответствует понятию услуги, которое достаточно полно отражено в подпункте «г» пункта 3 Постановления Пленума ВС РФ № 17, в соответствии с которым «под услугой следует понимать действие (комплекс действий), совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора»<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: *Магомаев А.М.* Экономический механизм развития сектора финансовых услуг, предоставляемых населению: дис. ... канд. эконом. наук. М., 2004. С. 7.

<sup>2</sup> См.: Защита прав потребителей финансовых услуг / М.Д. Ефремова, В.С. Петрицев, С.А. Румянцев и др.; отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. М.: Норма, Инфра-М, 2010. С. 15.

<sup>3</sup> *Андреев И.А.* К вопросу об определении понятия «финансовые услуги» (2010) // Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.11.2022).

<sup>4</sup> Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2012. № 9.

Второй признак («оказываемая финансовой организацией») призван акцентировать внимание на специальный субъект, который оказывает соответствующую финансовую услугу. Таким субъектом выступает финансовая организация. В действующем законодательстве отсутствует универсальное определение финансовой организации, оно, как и понятие финансовой услуги, раскрывается с учетом специфики тех общественных отношений, которые регулируются конкретным нормативно-правовым актом<sup>1</sup>. Закон № 123-ФЗ, не раскрывая понятия финансовой организации, определяет только виды финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным. К финансовым организациям по смыслу Закона № 123-ФЗ относятся страховые организации (кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование) и иностранные страховые организации, имеющие право в соответствии с Законом РФ от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»<sup>2</sup> (далее – Закон № 4015-1) осуществлять страховую деятельность на территории Российской Федерации; микрофинансовые организации; кредитные потребительские кооперативы; ломбарды; кредитные организации; негосударственные пенсионные фонды.

Определяя финансовые организации, законодатель исходит из того, что к числу финансовых относятся кредитные и некредитные финансовые организации. Кредитной является организация, имеющая право осуществлять банковские операции и сделки, предусмотренные Федеральным законом от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности»<sup>3</sup> (далее – Закон № 395-1).

---

<sup>1</sup> См.: Федеральный закон от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (с изм. и доп. от 19.04.2024, № 80-ФЗ) // СЗ РФ. – 2006. – № 31 (часть I), ст. 3434; 2024. – № 17, ст. 2291; Федеральный закон от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 12.12.2023, № 578-ФЗ) // СЗ РФ. – 2007. – № 31, ст. 4006; 2023. – № 51, ст. 9151; Федеральный закон от 20 июля 2020 г. № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы» (с изм. и доп. от 11.03.2024, № 45-ФЗ) // СЗ РФ. – 2020. – № 30, ст. 4737; 2024. – № 12, ст. 1569.

<sup>2</sup> Закон РФ от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 04.08.2023, 422-ФЗ) // Ведомости СНД и ВС РФ. – 1993. – № 2, ст. 56; СЗ РФ. – 2023. – № 32 (Часть I), ст. 6154.

<sup>3</sup> Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности»

Некредитными финансовыми организациями признаются лица, осуществляющие деятельность профессиональных участников рынка ценных бумаг; управляющих компаний инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда и негосударственного пенсионного фонда; специализированных депозитариев инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда и негосударственного пенсионного фонда; акционерных инвестиционных фондов; клиринговую деятельность; деятельность по осуществлению функций центрального контрагента; деятельность организатора торговли; деятельность центрального депозитария; репозитарную деятельность; деятельность субъектов страхового дела; негосударственных пенсионных фондов; микрофинансовых организаций; кредитных потребительских кооперативов; жилищных накопительных кооперативов; сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов; ломбардов; и др.<sup>1</sup>. Необходимо заметить, что перечень некредитных финансовых организацией постоянно расширяется. Так, Федеральным законом от 02 августа 2019 г. № 259-ФЗ в указанный перечень включены лица, осуществляющие деятельность оператора инвестиционной платформы<sup>2</sup>. Федеральный закон от 20 июля 2020 г. № 212-ФЗ отнес к некредитным финансовым организациям лиц, осуществляющих деятельность оператора финансовой платформы<sup>3</sup>, а Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 259-ФЗ – лиц, осуществляющих деятельность операторов информационных систем, в которых осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, а также операторов обмена цифровых финансовых активов<sup>4</sup>.

---

(с изм. и доп. от 04.08.2023, № 482-ФЗ) // СЗ РФ. – 1996. – № 6, ст. 492; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6214.

<sup>1</sup> Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (с изм. и доп. от 23.04.2024, № 97-ФЗ) // СЗ РФ. – 2002. – № 28, ст. 2790; 2024. – № 18, ст. 2410.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 2 августа 2019 г. № 259-ФЗ «О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (с изм. и доп. от 11.03.2024, № 45-ФЗ) // СЗ РФ. – 2019. – № 31, ст. 4418; 2024. – № 12, ст. 1569.

<sup>3</sup> Федеральный закон от 20 июля 2020 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершения финансовых сделок с использованием финансовой платформы» // СЗ РФ. – 2020. – № 30, ст. 4738.

<sup>4</sup> Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 259-ФЗ «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // СЗ РФ. – 2020. – № 30, ст. 4738.

Специфика деятельности кредитных и некредитных финансовых организацией характеризует третий признак финансовых услуг – «направленность на движение капитала» и отражает их сущность, раскрывающую осуществляемые в процессе их оказания виды финансовых операций. Действующее законодательство относит к сфере оказания финансовых услуг деятельность финансовых организаций, направленную не только на привлечение и (или) размещение денежных средств. Так, Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон № 353-ФЗ) регламентирует предоставление финансовой организацией заемщику денежных средств на основании кредитного договора, договора займа<sup>1</sup>. Федеральный закон от 19 июля 2007 г. № 196-ФЗ «О ломбардах»<sup>2</sup> (далее – Закон № 196-ФЗ) регулирует деятельность ломбардов, связанную с предоставлением краткосрочных займов гражданам (физическим лицам) под залог принадлежащих им движимых вещей (движимого имущества), предназначенных для личного потребления, и хранение вещей.

Кроме того, приведенные ранее законодательные положения, раскрывающие понятие и виды финансовых организаций, свидетельствуют о необходимости расширительного толкования понятия «финансовая услуга», включая в него консультационные, информационные и иные действия, сопровождающие, оптимизирующие и обеспечивающие совершение финансовых операций.

Соответственно под финансовой услугой следует понимать совершаемые финансовой организацией в интересах и по заказу потребителя действие или комплекс действий, направленные на предоставление, привлечение и (или) размещение денежных средств и их эквивалентов, а также иные действия, сопровождающие, оптимизирующие и обеспечивающие совершение финансовых

---

Федерации» (с изм. и доп. от 11.03.2024, № 45-ФЗ) // СЗ РФ. – 2020. – № 31 (часть I), ст. 5018; 2024. – № 12, ст. 1569.

<sup>1</sup> См.: Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (с изм. и доп. от 24.07.2023, № 359-ФЗ) // СЗ РФ. – 2013. – № 51, ст. 6673; 2023. – № 31 (часть III), ст. 5785.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 19 июля 2007 г. № 196-ФЗ «О ломбардах» (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 422-ФЗ) // СЗ РФ. – 2007. – № 31, ст. 3992; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6154.

операций, связанных с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов.

Безусловно, оказание финансовыми организациями финансовых услуг потребителям подпадает под сферу гражданско-правового регулирования отношений, которые порождают частные интересы сторон договора – финансовой организации и потребителя. Вместе с тем, как справедливо отметил Ю.Г. Фогельсон, «в отношениях по оказанию финансовых услуг, помимо частных интересов участников этих отношений, огромную роль играют публичные интересы»<sup>1</sup>.

Категория публичного интереса является достаточно распространенной как в теории права, так и в законодательстве, и судебной практике. Так, статья 53 Арбитражного процессуального кодекса РФ<sup>2</sup> (далее – АПК РФ) предусматривает возможность обращения в арбитражный суд государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов в защиту публичных интересов. В статье 4 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации (далее – КАС РФ)<sup>3</sup> регламентировано право каждого заинтересованного лица на обращение в суд в защиту публичных интересов. На основании статьи 40 КАС РФ специальные субъекты (государственные органы, Центральный банк Российской Федерации, должностные лица, органы местного самоуправления и т.д.) вправе в установленных законом случаях обращаться в суд в защиту публичных интересов. Согласно статьям 390.14, 391.9 ГПК РФ нарушение публичных интересов является основанием для отмены или изменения судебных постановлений<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Фогельсон Ю.Б. О некоторых публичных интересах на рынках финансовых услуг их правовой защиты // Хозяйство и право. 2008. № 8. С. 37.

<sup>2</sup> Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24 июля 2002 г. № 95-ФЗ (с изм. и доп. от 06.04.2024, № 74-ФЗ) // СЗ РФ. – 2002. – № 30, ст. 3012; 2024. – № 15, ст. 1967.

<sup>3</sup> Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 8 марта 2015 г. № 21-ФЗ (с изм. и доп. от 06.04.2024, № 74-ФЗ) // СЗ РФ. – 2015. – № 10, ст. 1391; 2024. – № 15, ст. 1967.

<sup>4</sup> Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (с изм. и доп. от 06.04.2024, № 74-ФЗ) // СЗ РФ. – 2002. – № 46, ст. 4532; 2024. – № 15, ст. 1967.

Примечательно, что, оперируя понятием «публичные интересы», законодатель его содержание не раскрывает. Судебная практика идет по пути раскрытия содержания публичных интересов в зависимости от сферы регулируемых общественных отношений.

Например, Судебная коллегия по экономическим спорам Верховного Суда Российской Федерации в определении от 12 октября 2015 г. № 309-ЭС15-6673 по делу № А60-25477/2013 отметила, что «содержание конкретных публичных интересов может быть сформулировано путем перечисления целей законодательного регулирования той либо иной сферы общественных отношений»<sup>1</sup>. В пункте 75 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» суд разъяснил, что «применительно к статьям 166 и 168 ГК РФ под публичными интересами, в частности, следует понимать интересы неопределенного круга лиц, обеспечение безопасности жизни и здоровья граждан, а также обороны и безопасности государства, охраны окружающей природной среды»<sup>2</sup>.

Отсутствие законодательной интерпретации публичного интереса, а также разобщенность правоприменительной практики по данному вопросу породили научные дискуссии относительно того, какие именно интересы следует признавать публичными. Анализ научных трудов различной правовой направленности выявил отсутствие единства мнений о публичном интересе. В юридической литературе встречаются отличные друг от друга подходы при определении публичных интересов. Данная категория рассматривается и в узком, и в широких смыслах, по-разному определяются носители этих интересов.

Нередко публичный интерес отождествляют с интересом общественным. Так, В.М. Сырых, определяя в качестве характерной особенности публичного

---

<sup>1</sup> Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда РФ от 12 октября 2015 г. № 309-ЭС15-6673 по делу № А60-25477/2013. Доступ из Справ. правовой системы «Консультант Плюс» (дата обращения: 05.11.2022).

<sup>2</sup> Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2015. № 8.

интереса его носителя, которым выступает общество, отмечает, что публичный интерес – это «интерес общества, ориентированный, во-первых, на оптимальные результаты своего развития посредством концентрации производительных сил, имеющихся материальных и духовных средств и, во-вторых, на распределение произведенных материальных и духовных благ на справедливых началах»<sup>1</sup>.

Такой подход представляется довольно узким, исключая учет государственного интереса, а также роль государства в признании и обеспечении публичных интересов. В этой связи следует согласиться с Ю.А. Тихомировым, который отмечает, что публичным интересом является интерес, признанный государством и обеспеченный правом<sup>2</sup>. При этом по мнению данного ученого, публичным интересом является интересом социума, удовлетворение которого является условием его развития и существования<sup>3</sup>.

В юридической литературе обращается внимание на тот факт, что несмотря на синонимичность понятий общественного и публичного интереса, их следует различать по признаку обеспеченности правом: «общественные интересы, перенесенные в правовое поле, становятся публичными интересами»<sup>4</sup>.

Подход, отождествляющий публичный интерес с общественным, приводит к пониманию публичного интереса как совокупности частных интересов. Однако, как справедливо отмечается некоторыми авторами, «публичный интерес не является простой суммой частных интересов, поскольку содержит в себе не только частные интересы различных групп, но и государственный интерес»<sup>5</sup>.

В юридической литературе неоднократно обращалось внимание на проблему отождествления публичного интереса с государственным интересом<sup>6</sup>. Вместе с тем

---

<sup>1</sup> Сырых В.М. Объективные основы публичного права // Lex russica. 2016. № 5 (114). С. 40.

<sup>2</sup> См.: Тихомиров Ю.А. Публичное право: учебник / Ю. А. Тихомиров. М.: БЕК, 1995. С. 122.

<sup>3</sup> См.: Там же.

<sup>4</sup> Чугурова Т.В. Процессуальные формы защиты публичных интересов в российском праве: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Тамбов, 2007. С. 5.

<sup>5</sup> См.: Ломаев А.Ю. Публичный интерес как правовая категория // Вестник Самарского юридического института. 2012. № 1 (6). С. 99.

<sup>6</sup> См., напр., Мамонтов В.А. Проблема использования категории публичного интереса в законодательстве, регулирующем предпринимательскую деятельность // Юридический мир.

верно отмечена некоторыми учеными необходимость по-новому осмыслить понятие публичности, не сводя ее к обеспечению лишь государственных интересов<sup>1</sup>.

Многие теоретики права сходятся на том, что публичный интерес является обобщающей категорией, в которую помимо общественных интересов входят и государственные интересы. В частности, по мнению О.С. Высоцкой, «публичный интерес включает в себя не только исключительно государственный интерес, носителем которого является государство в лице системы соответствующих органов, но и другие виды интересов, в том числе общественный и территориальный (местный)»<sup>2</sup>. Кроме того, отмечается, что публичный интерес «включает в себя общественные и государственные интересы в различных сферах (национальная безопасность, публичная собственность, экологическое благополучие и др.)»<sup>3</sup>.

А.Д. Селюков, проводя соотношение между государственными и публичными интересами как частью и целым, отмечает: «Государственные интересы являются «сгустком» публичных интересов, во многом – основой их реализации, поскольку призваны отражать сущность в целом государства либо всех его публично-правовых образований как составных элементов единого государства»<sup>4</sup>. Обоснованным представляется вывод автора о существующем в действительности расхождении интересов государства с интересами общества. Следует согласиться с тем, что государственным интересом становятся не любые общественные потребности, а «только те потребности, которые имеют наиболее

---

2011. № 1. С. 41; Кузбагаров Э.А. Категория публичный интерес в гражданском праве // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2019. № 6 (131). С. 187.

<sup>1</sup> См.: Тихомиров Ю.А. Публичное право: учебник / Ю. А. Тихомиров. М.: БЕК, 1995. С. 25.

<sup>2</sup> Высоцкая О.С. Финансово-правовое регулирование публичных фондов денежных средств: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2011. С. 9.

<sup>3</sup> Милосердов Н.А. Публичные интересы в праве: понятие и содержание // Актуальные проблемы российского права. 2021. № 10. С. 208.

<sup>4</sup> Селюков А.Д. Диалектика частных и публичных интересов в процессе осуществления финансовой деятельности государства // Финансовое право. 2015. № 11. С. 12.



существенное значение для жизнедеятельности общества, имеют долговременное, стратегическое значение»<sup>1</sup>.

Признавая сложный характер публичного интереса, заключающийся в наличии потребностей, носителями которых являются государство, общество в целом или отдельная социальная группа, публичный интерес необходимо рассматривать в контексте совпадения государственных и общественных потребностей. Следует согласиться с тем, что «цель существования публичного интереса – удовлетворение потребностей общества, государства или социальной группы, а также их защита»<sup>2</sup>.

Учитывая, что реализация государственных интересов происходит за счет осуществления государством своих функций и реализации стоящих перед ним в различных областях задач, включая социально-экономическое развитие и безопасность, которые напрямую связаны с осуществлением государством финансовой деятельности, обоснован вывод о том, что публичный интерес лежит в основе такой категории, как публичные финансы<sup>3</sup>.

Финансы выступают ключевой категорией финансового права, которое является активно развивающейся отраслью российского права, оперативно реагирующей на происходящие в государстве и обществе перемены. Традиционно к предмету финансово-правового регулирования многие ученые относили «финансовые отношения, связанные с движением в основном государственных и муниципальных денежных фондов (публичных финансов)»<sup>4</sup>. Развитие рыночной экономики, построенной на принципах предпринимательства, многообразия форм собственности и договорных отношений между хозяйствующими субъектами, предопределило условия для расширения сферы общественных отношений, подлежащих финансово-правовому регулированию и составляющих предмет

---

<sup>1</sup> Там же.

<sup>2</sup> Волков А.И. К вопросу о сущности публичного интереса: нормативный и теоретический аспекты // Ученые записки Тамбовского отделения РОСМУ. 2019. № 13. С. 44.

<sup>3</sup> См.: Покачалова Е.В. Принцип соблюдения публичных интересов как базовый принцип функционирования публичных финансов // Вопросы экономики и права. 2008. № 5. С. 6.

<sup>4</sup> Беликов Е.Г. Проблемы финансово-правового обеспечения развития Российской Федерации как социального государства: дис. ... д-ра юрид. наук. Саратов, 2016. С. 118.

отрасли финансового права. В современных трудах по финансовому праву наблюдается отход от традиционного понимания предмета финансового права с включением в область финансово-правовых также и отношений, связанных с движением негосударственных денежных фондов, так называемых частных финансов.

Например, по мнению Н.И. Химичевой, предметом финансового права выступают «общественные отношения, возникающие в процессе деятельности по планомерному образованию (формированию), распределению и использованию государственных, муниципальных и иных публичных денежных фондов (финансовых ресурсов) в целях реализации задач публичного характера»<sup>1</sup>. Содержательное определение предмета финансового права представлено С.В. Рыбаковой, по мнению которой его составляют «общественные отношения, складывающиеся в процессе реализации задач и функций государства (муниципальных образований) посредством формирования, распределения и использования централизованных и децентрализованных фондов денежных средств государства и муниципальных образований; обеспечения развития и финансовой стабильности иных фондов денежных средств публичного характера; организации денежной и платежной систем и обеспечения устойчивости национальной валюты»<sup>2</sup>.

В юридической науке финансовое право рассматривается и как отрасль законодательства, предметную область которого составляет совокупность общественных отношений, складывающихся по поводу создания, введения в обращение денежных средств, их аккумуляирования в форме различного рода финансовых фондов, распределения последних и расходования в интересах

---

<sup>1</sup> Финансовое право: учебник / отв. ред. Н.И. Химичева. 5-е изд., перерб. и доп. М.: Норма: ИНФРА-М, 2012. С. 118.

<sup>2</sup> Рыбакова С.В. Теоретические основы регулирования деятельности кредитных организаций как субъектов современного финансового права: дис. ... д-ра юрид. наук. Саратов, 2009. С. 149.

государства и общества, а также осуществления контроля и надзора за соответствующими процессами<sup>1</sup>.

Необходимо отметить, что на современном этапе развития науки финансового права наблюдается определенная трансформация в интерпретации понятия публичных финансов. Финансовое право постепенно уходит от традиционного понимания публичных финансов, объединяющих государственные и муниципальные финансы. В систему публичных финансов включают и иные финансовые ресурсы, не являющиеся только государственными или муниципальными. В частности, публичные финансы определяются как «система экономических отношений, возникающих по поводу формирования и расходования публичных фондов денежных средств и иных финансовых ресурсов, предназначенных для реализации публичного интереса»<sup>2</sup>. Н.А. Поветкина, анализируя положения государственной программы Российской Федерации «Управление государственными финансами и регулирование финансовых рынков», отмечает, что «термин «государственные финансы» имеет достаточно широкое наполнение и в одних случаях используется в связке как с отношениями, имеющими преимущественно публичные цели, значимые для всего государства, – бюджетом, валютным регулированием и валютным контролем, драгоценными металлами и камнями, так и с частно-публичными, имеющими практически индивидуальные свойства, такими как защита прав потребителей финансовых услуг»<sup>3</sup>.

Наметившиеся тенденции в расширении предмета финансового права не могут не оказывать влияние на качественные изменения в системе финансового права и финансовой системе России. Все чаще стали высказываться точки зрения о

---

<sup>1</sup> Кучеров И.И. Поветкина Н.А., Журавлева О.О., Хаванова И.А., Борисенко Е.А. Финансовое законодательство // Научные концепции развития российского законодательства: монография / В.Р. Авхадеев, Е.Г. Азарова, Л.В. Андриченко и др.; под ред. Т.Я. Хабриевой, Ю.А. Тихомирова; Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации. 8-е изд., перераб. и доп. М.: Норма, 2024. С. 434.

<sup>2</sup> Рябова Е.В. Функции публичных финансов и процессы цифровизации в сфере публичного управления // Финансовое право. 2022. № 8. С. 9.

<sup>3</sup> Поветкина Н.А. Специфика правовой идентификации финансов: видовые противоречия // Финансовое право. 2020. № 12. С. 18.

появлении в обозначенных системах новых структурных элементов, связанных с функционированием рынка финансовых услуг. Так, по мнению С.С. Тропской «публичное право финансового рынка в условиях формирования рыночной экономики стало представлять собой единое правовое образование в рамках финансового права – подотрасль финансового права, объединяющую финансово-правовые институты, регулирующие банковскую, страховую и иные виды профессиональной деятельности на рынке финансовых услуг»<sup>1</sup>. Е.В. Рябова, определяя предмет финансового права как отношения, возникающие в том числе в сфере обеспечения стабильности функционирования финансовой системы государства, включает в финансовую систему «финансовые рынки, на которых функционируют некредитные финансовые организации, в том числе фондовый рынок, страховой рынок, микрофинансовые организации, предоставляющие займы, и финансы всех иных юридических и физических лиц»<sup>2</sup>.

Надлежащим образом организованный процесс движения финансовых ресурсов на отдельных сегментах рынка финансовых услуг является необходимым условием обеспечения стабильности и устойчивости финансовых организаций и их денежных фондов, стабильности и устойчивости финансовой системы, а также отрасли финансового права. Нельзя не согласиться с тем, что «оказывая финансовые услуги (привлекая и размещая денежные средства), действуя в качестве финансовых посредников, финансовые организации перераспределяют финансовые потоки из одного сектора экономики в другой, от одной группы населения к другой и обеспечивают тем самым функционирование всей финансовой системы»<sup>3</sup>.

В последние годы появляются научные работы, обосновывающие объективную необходимость финансово-правового регулирования отношений, возникающих в различных сферах оказания финансовых услуг (страхование,

---

<sup>1</sup> Тропская С.С. Финансовый уполномоченный как субъект публичного права финансового рынка // Финансовое право. 2020. № 7. С. 12.

<sup>2</sup> Рябова Е.В. Финансовая система государства и предмет финансового права // Финансовое право. 2018. № 4. С. 13.

<sup>3</sup> Фогельсон Ю.Б. О некоторых публичных интересах на рынках финансовых услуг их правовой защиты // Хозяйство и право. 2008. № 8. С. 39.

банковское кредитование, микрофинансирование, ломбардная деятельность, деятельность негосударственных пенсионных фондов и т.д.). Так, А.Ю. Рыбкова относит организацию страхового дела и страхового надзора к объектам финансово-правового регулирования и определяет страхование как «уникальный, универсальный и гарантированный механизм обеспечения стабильности и устойчивости не только российской финансовой системы, но и отрасли финансового права в целом»<sup>1</sup>.

К.А. Тихонов, признавая за кредитом место самостоятельного звена финансовой системы Российской Федерации, предлагает его расширить путем выделения в кредите нового субинститута – «небанковского потребительского кредита, формируемого посредством финансов кредитных потребительских кооперативов, микрофинансовых организаций, сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов и ломбардов»<sup>2</sup>. Необходимость финансово-правового регулирования так называемого «небанковского потребительского кредита» автор обосновывает в том числе «необходимостью обеспечения финансовой устойчивости (в том числе посредством управления финансовыми рисками)»<sup>3</sup>.

При рассмотрении вопросов финансово-правового регулирования деятельности негосударственных пенсионных фондов в научной литературе уточняется предмет финансового права применительно к указанной сфере деятельности. В частности, в него включаются «отношения по созданию оптимальных условий, побуждающих субъектов и участников негосударственного пенсионного обеспечения и обязательного пенсионного страхования в нужном для государства и общества направлении к образованию, распределению и использованию децентрализованных частных и децентрализованных публичных

---

<sup>1</sup> Рыбкова А.Ю. Организация страхового дела и страхового надзора в Российской Федерации как объекты финансово-правового регулирования: дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2019. С. 41.

<sup>2</sup> Тихонов К.А. Кредитный потребительский кооператив как субъект финансового права: дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2017. С. 16.

<sup>3</sup> Волков И.А. Финансово-правовое регулирование деятельности негосударственных пенсионных фондов: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2011. С. 9.

фондов денежных средств, способствующих обеспечению бесперебойного исполнения государством социальной и экономической функции посредством деятельности негосударственных пенсионных фондов»<sup>1</sup>.

А.Г. Гузнов, проводя соотношение между системой финансового рынка и финансовой системой, выделяя между ними «общие элементы, к которым относятся децентрализованные денежные фонды (банковский кредит, фонд страхования вкладов, страховые и компенсационные фонды, и проч.)», обоснованно приходит к выводу о том, что данные системы «существуют как равноценные, взаимодополняющие друг друга явления»<sup>2</sup>.

Таким образом, рынок финансовых услуг, будучи сосредоточением публичных и частных интересов, опосредует функционирование финансовой системы, способствует образованию (формированию), распределению и использованию финансовых ресурсов в целях удовлетворения потребностей общества и государства. В связи с этим справедливо высказываемое в научной литературе утверждение о том, что «финансовые организации, оказывая услуги своим клиентам (привлекая и размещая их денежные средства), одновременно обеспечивают функционирование финансовой системы государства, и поэтому их способность исполнять свои обязательства перед клиентами (платежеспособность и финансовая устойчивость), их уязвимость к потенциальному кризису не является частным делом ни их самих, ни их клиентов»<sup>3</sup>.

В условиях обозначенной специфики функционирования рынка финансовых услуг ученые совершенно обоснованно включают возникающие на нем общественные отношения в предмет финансового права<sup>4</sup>, выделяя финансово-

---

<sup>1</sup> Фогельсон Ю.Б. О некоторых публичных интересах на рынках финансовых услуг их правовой защиты // *Хозяйство и право*. 2008. № 9. С. 51.

<sup>2</sup> Гузнов А.Г. Финансово-правовое регулирование финансового рынка в Российской Федерации: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. М., 2016. С. 14.

<sup>3</sup> Фогельсон Ю.Б. О некоторых публичных интересах на рынках финансовых услуг их правовой защиты // *Хозяйство и право*. 2008. № 9. С. 55.

<sup>4</sup> См., напр.: Викулин А.Ю., Тосунян Г.А. К новому финансовому праву // *Финансовое право*. 2003. № 6. С. 7-11; Казанцев Н.М. Финансовое право как «объем прав в денежном выражении» // *Современная теория финансового права: сб. материалов международной научно-практической конференции*. М.: РАП, 2011. С. 156-164; Шохин С.О. К вопросу о предмете и системе финансового права // *Финансовое право*. 2019. № 2. С. 12-14.

правовое регулирование отношений на финансовом рынке в качестве его подотрасли<sup>1</sup>.

Стабильность и устойчивость финансового рынка, обеспеченная устойчивостью функционирующих на нем финансовых организаций и их денежных фондов, является сферой действия публичного интереса, признаваемого на государственно-правовом уровне. Так, в Основных направлениях единой государственной денежно-кредитной политики на 2023 год и период 2024 и 2025 годов устойчивости финансового сектора отведена роль необходимого условия для эффективной трансмиссии решений по денежно-кредитной политике, ведь «только надежный финансовый сектор способен обеспечивать бесперебойное проведение платежей и трансформацию сбережений в инвестиции»<sup>2</sup>.

Устойчивость финансовых организаций, являясь необходимым условием стабильности финансового рынка, напрямую связана с качественным предложением финансовых услуг в рамках потребительского спроса, а также удовлетворенностью их получателей – потребителей. При этом важным фактором эффективной работы финансового рынка выступает доверие потребителей. Учитывая высокую чувствительность рынка финансовых услуг к доверию потребителей, последнее «в явном виде конвертируется в экономику, способствуя росту продаж, инвестиций и прибыли»<sup>3</sup>.

Несмотря на наметившуюся в последние годы тенденцию повышения уровня доверия и удовлетворенности потребителей на рынке финансовых услуг, этот показатель остается на низком уровне. По данным Банка России, композитный индекс удовлетворенности населения работой финансовых организаций,

---

<sup>1</sup> См.: *Тропская С.С.* Публичное право финансового рынка в системе финансового права // Государство и право. 2017. № 3. С. 75; *Ситник А.А.* Публичное право финансового рынка в системе финансового права // Вестник Университета им. О.Е. Кутафина. 2022. № 8. С. 103-115; *Грачева Е.Ю., Арзуманова Л.Л.* Доктрина науки финансового права: эволюционное развитие и современность // Журнал российского права. 2023. № 5. С. 185.

<sup>2</sup> Основные направления единой государственной денежно-кредитной политики на 2023 год и период 2024 и 2025 годов (утв. Банком России) // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/about\\_br/publ/ondkp/on\\_2023\\_2025/](https://cbr.ru/about_br/publ/ondkp/on_2023_2025/) (дата обращения: 10.01.2023).

<sup>3</sup> *Климов В.В.* Институт финансового уполномоченного – новый механизм обеспечения баланса частных и публичных интересов в финансовой сфере // Актуальные проблемы российского права. 2020. № 5. С. 35.

финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг, включающий в себя также компоненту доверия, составляет 49.7. баллов из 100<sup>1</sup>.

В информационном докладе Банка России за 2021 год «Направления защиты прав потребителей финансовых услуг» обозначены основные проблемы, с которыми сталкиваются потребители финансовых услуг. Эти проблемы связаны с недостаточным информированием о свойствах продуктов, с безопасностью самого продукта для потребителя, с возможностью совершить осознанный свободный выбор продукта или его параметров, с качеством коммуникаций организации с клиентом, в том числе с качеством обслуживания<sup>2</sup>.

Проблемы, с которыми сталкиваются потребители в процессе реализации отношений по оказанию финансовых услуг, обусловлены диспропорциями, существование которых вызвано несколькими обстоятельствами. Во-первых, сложностью услуг, оказываемых на финансовом рынке. Во-вторых, отсутствием у большинства потребителей финансовых услуг специальных и юридических знаний. В-третьих, профессиональным положением финансовых организаций на рынке финансовых услуг.

Большинство авторов, предметом исследований которых выступают отношения между исполнителями и потребителями в процессе оказания финансовых услуг, сводят возникающие на рынке финансовых услуг диспропорции к двум разновидностям – информационной и договорной<sup>3</sup>. Информационная диспропорция проявляется в отсутствии у потребителя по

---

<sup>1</sup> См.: Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2023 и период 2024 и 2025 годов // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/143773/onfr\\_2023-2025.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/143773/onfr_2023-2025.pdf) (дата обращения: 10.01.2023).

<sup>2</sup> Информационный доклад Банка России «Направления защиты прав потребителей финансовых услуг (2021 г.). // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/117853/inf\\_note\\_jan\\_1921.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/117853/inf_note_jan_1921.pdf) (дата обращения: 10.01.2023).

<sup>3</sup> См., напр.: *Чирков А.В.* Пути преодоления информационной диспропорции в правоотношениях с потребителем финансовых услуг в условиях перехода к цифровой экономике // *Предпринимательское право.* 2021. № 3. С. 25 – 36; *Тропская С.С.* Финансовый уполномоченный как субъект публичного права финансового рынка // *Финансовое право.* 2020. № 7. С. 10 – 14; *Защита прав потребителей финансовых услуг / М.Д. Ефремова, В.С. Петрищев, С.А. Румянцев и др.; отв. ред. Ю.Б. Фогельсон.* М.: Норма, Инфра-М, 2010. С. 23-29.



объективным причинам правильного понимания оказываемой финансовой услуги. Договорная диспропорция связана с практическим отсутствием у потребителя возможности влиять на содержание договора ввиду использования стандартизированных договоров.

Вместе с тем имеются точки зрения о существовании и другого вида диспропорций. Так, А.А. Вишневский, анализируя банковско-клиентские отношения, приходит к выводу о существовании процессуальной диспропорции, которая, по его мнению, «состоит в том, что у клиента банка (чаще всего физического лица) нет таких возможностей отстаивания своих интересов в судебном порядке, которыми располагает кредитный институт»<sup>1</sup>. Соглашаясь с указанным мнением о существовании процессуальной диспропорции, необходимо отметить, что данная диспропорция имеет место и при оказании иных финансовых услуг.

Диспропорции в отношениях на рынке финансовых услуг не статичны, они не существуют в неизменном виде и могут усугубляться под воздействием различных факторов, в частности непрекращающимся развитием финансового рынка, характеризующимся процессами появления значительного числа новых финансовых продуктов и услуг, внедрения новых форматов их предоставления, расширения географии присутствия финансовых организаций, совершенствования каналов продаж, в том числе дистанционных, с использованием современных информационных технологий. Как отмечено в информационном докладе Банка России «Направления защиты прав потребителей финансовых услуг», с одной стороны, эти процессы повышают доступность финансовых продуктов и услуг для различных категорий потребителей, с другой – создают новые риски нарушения их прав, обуславливают появление новых видов нарушений и неприемлемых практик<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Вишневский А.А. Современное банковское право: банковско-клиентские отношения: Сравнительно-правовые очерки. М.: Статут, 2013. С. 87.

<sup>2</sup> Информационный доклад Банка России «Направления защиты прав потребителей финансовых услуг (2021 г.). // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/117853/inf\\_note\\_jan\\_1921.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/117853/inf_note_jan_1921.pdf) (дата обращения: 10.01.2023).

В юридической литературе неоднократно поднимался вопрос о путях преодоления диспропорций на рынке финансовых услуг. Так, А.В. Чирков, рассматривая пути преодоления информационной диспропорции в правоотношениях с потребителем финансовых услуг в условиях перехода к цифровой экономике, отмечает, что «диспропорции, проявляющиеся в правоотношениях с потребителем, как минимум по политико-правовым соображениям не могут оставаться без внимания законодателя и требуют соответствующих ограничений свободы договора и установления специальных правил (требований), направленных на минимизацию влияния диспропорций на действия потребителя»<sup>1</sup>. Кроме того, в научной литературе справедливо отмечается «необходимость в определенных случаях противодействовать законно заключаемым соглашениям и иным законным действиям на рынках финансовых услуг»<sup>2</sup>.

По мнению С.С. Тропской, сглаживание информационной и договорной диспропорций осуществляется посредством предоставления потребителям финансовых услуг государством и обществом дополнительных средств защиты, выражающихся «в виде целой системы средств защиты от злоупотреблений и неправомерных действий со стороны финансовых организаций»<sup>3</sup>. А.А. Вишнеvский, отмечая неадекватность судебного порядка защиты прав практическим интересам потребителя, заключающуюся в величине расходов на судебную защиту, значительных сроках судебного разбирательства, существенных процессуальных сложностях, видит преодоление процессуальной диспропорции «в создании альтернативных (внесудебных) способов рассмотрения споров»<sup>4</sup>.

Несмотря на различия в подходах к преодолению диспропорциональности в

---

<sup>1</sup> Чирков А.В. Пути преодоления информационной диспропорции в правоотношениях с потребителем финансовых услуг в условиях перехода к цифровой экономике // Предпринимательское право. 2021. № 3. С. 26.

<sup>2</sup> Тропская С.С. Финансовый уполномоченный как субъект публичного права финансового рынка // Финансовое право. 2020. № 7. С. 11.

<sup>3</sup> Фогельсон Ю.Б. О некоторых публичных интересах на рынках финансовых услуг их правовой защиты // Хозяйство и право. 2008. № 9. С. 63.

<sup>4</sup> Вишнеvский А.А. Современное банковское право: банковско-клиентские отношения: Сравнительно-правовые очерки. М.: Статут, 2013. С. 88.

потребительских отношениях, следует признать, что сглаживание возникающих на рынке финансовых услуг диспропорций лежит в плоскости правозащитного механизма, сфера действия которого имеет своей направленностью защиту не только сугубо частных интересов, на что неоднократно обращалось внимание в юридической литературе. В частности, следует признать обоснованной точку зрения о том, что «предоставление защиты в рассматриваемых случаях является конституционной обязанностью государства, направлено на защиту конституционного принципа равенства, т.е. публичных интересов»<sup>1</sup>.

Заслуживают внимания выводы некоторых ученых о публичном финансово-правовом интересе защиты прав потребителей финансовых услуг. По мнению Ю.Б. Фогельсона, создание эффективно работающих правовых механизмов защиты розничных клиентов и их применение, будучи компонентой эффективного правового регулирования, является необходимым условием «формирования у людей положительного отношения к финансовой системе, доверия к ней»<sup>2</sup>. Взаимосвязь эффективного регулирования, включающего механизмы защиты, с уровнем доверия потребителей и развитием финансовой системы автор представляет следующим образом: «чем эффективнее регулирование, тем более позитивный опыт возникает у клиентов в процессе обращения к финансовому сектору, тем выше уровень доверия к финансовой системе в целом, и чем выше уровень доверия к финансовой системе, тем большее количество финансовых услуг приобретают потребители, что, в свою очередь, способствует развитию финансовой системы»<sup>3</sup>.

Обозначенная выше формула находит свое отражение в официальных документах мегарегулятора финансового рынка – Банка России. Так, в Основных направлениях развития финансового рынка Российской Федерации на 2022 год и период 2023 и 2024 годов одной из целей развития финансового рынка в 2022 –

---

<sup>1</sup> Фогельсон Ю.Б. О некоторых публичных интересах на рынках финансовых услуг их правовой защиты // *Хозяйство и право*. 2008. № 8. С. 69.

<sup>2</sup> Защита прав потребителей финансовых услуг / М.Д. Ефремова, В.С. Петрищев, С.А. Румянцев и др.; отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. М.: Норма, Инфра-М, 2010. С. 15.

<sup>3</sup> Там же. С. 15.

2024 годах провозглашено «укрепление доверия розничного потребителя и инвестора к финансовому рынку через усиление его защищенности, повышение финансовой грамотности и расширение доступности финансовых услуг, а повышение защищенности прав потребителей финансовых услуг выделено в качестве направления, способствующего, во-первых, развитию современного финансового рынка для удовлетворения потребностей российской экономики в инвестициях и эффективных платежных сервисах, а во-вторых, обеспечению финансовой стабильности – бесперебойного функционирования финансового рынка»<sup>1</sup>. Аналогичный подход был сохранен и в Основных направлениях развития финансового рынка Российской Федерации на 2023 год и период 2024 и 2025 годов<sup>2</sup>, а также нашел отражение в Основных направлениях развития финансового рынка Российской Федерации на 2024 год и период 2025 и 2026 годов<sup>3</sup>.

Публичный интерес в защите прав потребителей финансовых услуг проявляется и в необходимости обеспечения безопасности государства и общества, на взаимосвязь которых обращается внимание как в правовых актах, так и в научных исследованиях. Например, в Стратегии развития национальной платежной системы на 2021 – 2023 годы в разделе 1.4.4. «Безопасность и защита прав потребителей» создание безопасной доверенной среды, применение современных технологий для своевременного выявления и устранения возможных уязвимостей названо важными элементами при управлении рисками информационной безопасности. По мнению М.А. Егоровой, А.В. Белицкой, защита прав потребителей финансовых услуг является направлением защиты национальной безопасности<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Основные направления развития финансового рынка финансового рынка Российской Федерации на 2022 и период 2023 и 2024 годов // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/131935/onfr\\_2021-12-24.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/131935/onfr_2021-12-24.pdf) (дата обращения: 10.01.2023).

<sup>2</sup> Основные направления развития финансового рынка финансового рынка Российской Федерации на 2023 и период 2024 и 2025 годов // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/143773/onfr\\_2023-2025.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/143773/onfr_2023-2025.pdf) (дата обращения: 10.01.2023).

<sup>3</sup> Основные направления развития финансового рынка финансового рынка Российской Федерации на 2024 и период 2025 и 2026 годов // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/155957/onfr\\_2024-26.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/155957/onfr_2024-26.pdf) (дата обращения: 20.05.2024).

<sup>4</sup> См.: Егорова М.А., Белицкая А.В. Публичное регулирование криптовалютных отношений в контексте риска национальной безопасности // Юрист. 2021. № 1. С. 6.

Таким образом, специфика функционирования рынка финансовых услуг как составной части финансового рынка, обусловленная в том числе проявлением различного рода диспропорций (информационной, договорной, процессуальной), предопределила признание защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг публичным интересом, а права и законные интересы – самостоятельным объектом публично-правовой, в том числе финансово-правовой, защиты.

## **1.2. Права и законные интересы потребителей финансовых услуг: современное состояние теории и правового регулирования**

Категория прав и законных интересов<sup>1</sup> получила широкое распространение как в юридической науке, так и в законодательстве. Права и законные интересы употребляются в связке практически во всех законодательных актах различной отраслевой направленности, в том числе финансово-правовой. Так, упоминание о правах и законных интересах можно встретить в статьях 36 и 55 Конституции Российской Федерации, статьях 1, 209, 307 ГК РФ<sup>2</sup>, статьях 2, 3, 4, 10, 13, 22 ГПК РФ, статьях 2, 4, 7, 16, 29 АПК РФ, статьях 1, 3, 4, 5, 8 КАС РФ, статье 22 НК РФ, статьях 21, 210, 352 Трудового кодекса Российской Федерации<sup>3</sup>. Закон № 2300-1, исходя из преамбулы, устанавливает права потребителей, в том числе на защиту их интересов. В статьях 40, 45, 46 содержатся упоминания о защите прав и законных интересов потребителей.

Оперируя категорией «права и законные интересы», законодатель, как правило, ограничивается раскрытием содержания прав, выводя за рамки законодательной конкретизации законные интересы. Такая законодательная

---

<sup>1</sup> Подробнее о парности юридических категорий см.: *Нырко В.В.* Поощрение и наказание как парные юридические категории: дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2003. 222 с.

<sup>2</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (с изм. и доп. от 11.03.2024, № 48-ФЗ) // СЗ РФ. – 1994. – № 32, ст. 3301; 2024. – № 12, ст. 1572.

<sup>3</sup> Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ (с изм. и доп. от 06.04.2024, № 70-ФЗ) // СЗ РФ. – 2002. – № 1 (часть I), ст. 3; 2024. – № 15, ст. 1963.

непоследовательность приводит к смешению данных понятий, к выводу об их тождественности. С.А. Ядрихинский, рассматривая вопросы соотношения законного интереса и субъективных прав, отметил, что «произвольное применение понятия «законные интересы» послужило причиной для заявления ряда ученых о нецелесообразности определения понятия «законный интерес», и даже об их фиктивности»<sup>1</sup>.

Вместе с тем в юридической литературе неоднократно ставился вопрос о самостоятельности понятия законных интересов, о существующей грани между правами и законными интересами. В работах, исследующих особенности правоотношений с участием потребителей, акцентируется внимание на необходимость учитывать не только их права, но и законные интересы. Так, В.А. Масловой отмечается необходимость учета в договорной работе как прав потребителей, так и их интересов<sup>2</sup>.

Признав в контексте действующих законодательных положений важность разграничения прав и законных интересов потребителей, юридическая наука должна решить задачу: выяснить, что такое законный интерес, и чем он отличается от субъективного права. Несмотря на значительное количество научных работ, затрагивающих проблематику прав и законных интересов, дискуссии о соотношении данных понятий ведутся до сих пор.

В теории государства и права субъективные права и законные интересы определяются как различные правовые дозволения<sup>3</sup>. Субъективное право представляет собой юридическую дозволенность, имеющую характер правовой возможности, а законный интерес – юридическая дозволенность, которая имеет характер правового стремления. Реализация субъективного права является

---

<sup>1</sup> Ядрихинский С.А. О соотношении законного интереса и субъективного права налогоплательщика: структурные особенности // Право. Журнал Высшей школы экономики. 2020. № 1. С. 170.

<sup>2</sup> См.: Маслова В.А. Учет прав и интересов потребителей при заключении оптовых договоров на реализацию товаров // Законы России: опыт, анализ, практика. 2021. № 3. С. 105.

<sup>3</sup> Подробнее об этом см.: Сурменева Е.А. Права и законные интересы как самостоятельные объекты публично-правовой защиты потребителей финансовых услуг: понятие, виды, соотношение // Право. Законодательство. Личность. 2023. № 1 (36). С. 70.

дозволенно-возможным поведением, а реализация законного интереса – дозволенно-устремленным<sup>1</sup>.

Гранью различия субъективных прав и законных интересов по мнению некоторых авторов выступает объем правомочий лица. В этой связи заслуживают внимания точки зрения теоретиков права о структуре субъективного права и законного интереса. По мнению Н.И. Матузова, «структура субъективного права включает в себя четыре возможности (правомочия): возможность определенного поведения самого управомоченного, то есть право на собственные действия (право поведения); возможность требовать соответствующего поведения от обязанного лица, то есть право на чужие действия (право притязания); возможность прибегнуть в необходимых случаях к мерам государственного принуждения (право защиты); возможность пользоваться на основе данного права определенным социальным благом (право пользования)»<sup>2</sup>.

Рассматривая законный интерес, А.В. Малько, В.В. Субочев понимают под ним «стремление субъекта пользоваться определенным социальным благом и в некоторых случаях обращаться за защитой к компетентным органам в целях удовлетворения не противоречащих нормам права интересов, которое в определенной степени гарантируется государством в виде юридической дозволенности, отраженной в объективном праве либо вытекающей из его общего смысла»<sup>3</sup>. Из приведенного определения видно, что законный интерес имеет двухкомпонентную структуру, включающуюся в себя дозволение пользоваться определенным социальным благом и дозволение обращаться в некоторых случаях за защитой.

Позиции об отсутствии в структуре законного интереса права поведения и права притязания придерживаются и другие авторы. Так, В.В. Попов, проводя соотношение прав и законных интересов, видит между ними различия в

---

<sup>1</sup> См.: *Субочев В.В. Законные интересы / В.В. Субочев // Проблемы теории государства и права. Учебник / Под ред. А.В. Малько. М.: Юрлитинформ, 2012. С. 365.*

<sup>2</sup> *Матузов Н.И. Личность. Права. Демократия. Теоретические вопросы субъективного права. Саратов, 1972. С. 210.*

<sup>3</sup> *Субочев В.В. Законные интересы / В.В. Субочев // Проблемы теории государства и права. Учебник / Под ред. А.В. Малько. М.: Юрлитинформ, 2012. С. 369.*

гарантированности и возможности требовать соответствующего поведения. Автор отмечает, что права «представляют собой гарантируемые законодательством вид и меру возможного поведения», а законные интересы – это «правовые дозволения, законодательно не закрепленные, но позволяющие субъектам стремиться к получению материальных и иных благ без права требования соответствующего поведения для достижения данных дозволений от другой стороны правоотношения»<sup>1</sup>.

Усеченность законного интереса по сравнению с субъективным правом, выражающаяся в отсутствии корреспондирующей праву обязанности другой стороны правоотношения действовать определенным образом, наводит на мысль об отсутствии у законного интереса признака гарантированности. Вместе с тем в литературе справедливо отмечается об определенной степени гарантированности законных интересов. В частности, по мнению А.М. Шериева, к субъективным правам и свободам применима «гарантия осуществления», по отношению к законным интересам – «гарантия наличия». Гарантированность по отношению к субъективным правам выражается в том, что «правовые предписания гарантируют «модельное» поведение субъекта, реализующего свой интерес в рамках предоставленного права или свободы»<sup>2</sup>. Под гарантированностью законных интересов автор понимает «лишь обеспечение в полной мере существования последних как правовых стремлений, без атрибутивной им возможности осуществления». При этом автор отмечает, что «гарантируется сам факт существования законного интереса как правового института, «попытка» его реализации, но не сама реализация»<sup>3</sup>.

Применительно к критерию гарантированности субъективных прав и законных интересов необходимо также отметить равную гарантию защиты. Исходя из положений действующего законодательства, гарантия защиты распространяется

---

<sup>1</sup> *Попов В.В.* Защита прав и законных интересов субъектов правоотношений в сфере налогообложения: вопросы теории и практики: автореф. дис. д-ра наук. Саратов, 2012. С. 11.

<sup>2</sup> *Шериев А.М.* Субъективные права, свободы и законные интересы как объекты правовой охраны и защиты: проблемы теории и практики: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Краснодар, 2008. С. 10.

<sup>3</sup> Там же.



не только на субъективные права, но и на законные интересы потребителей. Об этом свидетельствуют, в частности, положения Закона № 2300-1 (статья 40 предусматривает возможность органа государственного надзора обращаться в суд с заявлениями в защиту прав и законных интересов потребителей), Закона № 123-ФЗ (статья 1 определяет целью принятия закона защиту прав и законных интересов потребителей финансовых услуг).

Заслуживает внимания подход к соотношению субъективных прав и законных интересов, предложенный Т.В. Чугуровой. По мнению данного автора «субъективное право – средство реализации, а законный интерес – само явление, интерес, которому необходимо средство реализации». Субъективные права Т.В. Чугурова определяет в качестве юридических средств реализации законных интересов, а законные интересы как «социально-экономические интересы, не противоречащие нормам права и правопорядка, являющиеся объектами правовой охраны и защиты». Разграничение данных категорий указанной автор проводит следующим образом: «Если интересы индивидуализированы, выражены в конкретной форме и прямо предусмотрены в правовой форме, то это субъективное право. Если интересы не обладают вышеназванными признаками, но вытекают из общих начал, принципов законодательства, то это законные интересы»<sup>1</sup>.

Особенность прав потребителей финансовых услуг в отличие от законных интересов заключается в наличии возможности требовать соответствующего поведения от стороны правоотношения. Соответственно, конкретному праву потребителя всегда корреспондирует конкретная обязанность финансовой организации, оказывающей соответствующую финансовую услугу. Так, в праве потребителя на информацию об оказываемой услуге заложена возможность требования ее предоставления, которой корреспондирует обязанность финансовой организации раскрыть соответствующую информацию в рамках, дозволенных правовым предписанием. Законному интересу потребителя как правовому дозволению не корреспондирует соответствующая обязанность другого участника

---

<sup>1</sup> Чугурова Т.В. Процессуальные формы защиты публичных интересов в российском праве: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Тамбов, 2007. С. 5.

правоотношения. Например, стремление физического лица к удовлетворению своих потребностей за счет использования кредитных средств, несмотря на предоставленные гражданским законодательством дозволения заключать предусмотренные и не предусмотренные законом договоры, не подкрепляется правовой нормой, обязывающей финансовую организацию заключить договор потребительского кредита (займа). Или же законному интересу в сохранении имущества от негативных последствий не противопоставляется обязанность заключить соответствующий договор добровольного страхования имущества.

Следует согласиться с тем, что воздействие различного рода изменений, происходящих в обществе и государства, способствует переходам законных интересов в субъективные права<sup>1</sup>. В законодательстве данная ситуация наблюдается путем включения норм о публичных договорах, устанавливающих обязанность оказывать услуги в отношении каждого, кто обратится, запрет на отказ в заключении договора, а также возможность требовать заключения соответствующего договора в установленном законом порядке (статьи 426, 445 ГК РФ). Так, законный интерес владельца транспортного средства, связанный с риском гражданской ответственности по обязательствам, возникающим вследствие причинения вреда жизни, здоровью или имуществу других лиц при использовании транспортного средства, трансформировался в обязанность, породившую его право обращаться к любой финансовой организации, осуществляющей деятельность по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств, с правом требования заключения соответствующего договора, гарантированного возможностью понуждения к его заключению. Развитие системы страхования и качественные общественные изменения способствовали переходу законного интереса гражданина, выражающегося в стремлении обеспечить себя средствами на случай наступления определенных событий, в субъективное право на заключение договора личного страхования, с возможностью требования заключения соответствующего договора и гарантией

---

<sup>1</sup> Морозова Л.А. Теория государства и права: учебник / Л. А. Морозова. 6-е изд., перераб. и доп. М.: Норма: ИНФРА-М, 2019. С. 173.

его реализации путем понуждения к заключению. Приведенные примеры свидетельствуют о признании законодателем необходимости защиты интересов потребителей финансовых услуг как экономически слабой стороны правоотношения.

В целях определения прав и законных интересов потребителей финансовых услуг имеет место необходимость обратиться к самому понятию «потребитель финансовых услуг». Легальное определение потребителя финансовых услуг содержится в Законе № 123-ФЗ, в котором «под потребителем финансовых услуг понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»<sup>1</sup>. Ввиду специфики регулируемых данным законом отношений законодатель использовал узкий подход, при котором потребитель финансовой услуги определяется посредством установления факта заключения договора или факта оказания услуги. Общая концепция защиты прав потребителей диктует необходимость учитывать в определении прав и законных интересов потребителей финансовых услуг не только реальный характер потребительских отношений, но и потенциальный. Такой подход наблюдается в Законе № 2300-1, согласно положениям которого потребителем является также лицо, заказывающее услугу или имеющее намерение ее заказать.

В связи с этим под потребителем финансовых услуг следует понимать физическое лицо, являющееся стороной договора с финансовой организацией, либо лицом, в пользу которого заключен договор с финансовой организацией, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга, а также лицом, заказывающим финансовую услугу или имеющим намерение ее заказать для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Указанное определение целесообразно включить в Закон № 2300-1

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (с изм. и доп. от 10.07.2023, № 226-ФЗ) // СЗ РФ. 2018. – № 24, ст. 3390; 2023. – № 25, ст. 4415.

как базовый нормативно-правовой акт, регулирующий отношения в области защиты прав потребителей.

Законные интересы потребителей представляют собой один из правовых механизмов реализации социальных интересов, то есть интересов, реализуемых в процессе социального взаимодействия<sup>1</sup>. В литературе отмечается, что, как правило, у потребителя один единственный интерес – получить сатисфакцию (удовлетворенность) от получения услуги. Удовлетворенность в данном случае имеет отношение к потребности (нужде), внутренне сформировавшейся у потребителя, и носит сугубо субъективный критерий, который довольно сложно увязывается с нормативными требованиями и договорными условиями. Однако необходимо учитывать, что внутренняя потребность формируется на основе определенного социального интереса, обусловленного проявлением различного рода внешних факторов (социальных, религиозных, культурных, экономических, психологических). Кроме того, заметное влияние на формирование потребности и удовлетворенности могут оказывать маркетинговые стратегии, разрабатываемые финансовыми организациями и доводимые до потребителя через маркетинговые коммуникации<sup>2</sup>.

Законные интересы носят ситуативный характер, их заметно больше, чем субъективных прав, они не имеют конкретного перечня<sup>3</sup>. В научной литературе разработаны различные критерии классификации законных интересов. Традиционно законные интересы классифицируют по субъектам (интересы физических лиц, интересы юридических лиц; по степени общности (общие (неперсонифицированные) и специальные (индивидуальные)); по характеру отношений (материальные и нематериальные); по отраслевой принадлежности (отраслевые и межотраслевые); по сферам проявления (экономические, политические, культурные и т.д.); в зависимости от функциональной роли

---

<sup>1</sup> См.: *Бурмистрова С.А.* О духе процессуальных законов и процессуальных правовых интересах // *Вестник гражданского процесса.* 2022. № 1. С. 75.

<sup>2</sup> См.: *Маслова В.А.* Учет прав и интересов потребителей при заключении оптовых договоров на реализацию товаров // *Законы России: опыт, анализ, практика.* 2021. № 3. С. 106.

<sup>3</sup> См.: *Ядрихинский С.А.* Классификация законных интересов налогоплательщиков // *Юрист.* 2018. № 6. С. 65.

(регулятивные и охранительные); по критерию сферы действия (материальные и процессуальные). Разделение законных интересов на виды также проводят по степени важности (конституционные и неконституционные — «обычные»); в зависимости от длительности существования (постоянные и непостоянные); в зависимости от причин, обуславливающих их существование (законные интересы, вытекающие из причин экономического, количественного и качественного характера)<sup>1</sup>. Критериями классификации законных интересов выступают связанность (взаимодействие) носителя интереса с другими лицами (абсолютные и относительные интересы), соответствие действующему законодательству или сложившейся правоприменительной практике (интересы неколлизионные и коллизионные), количество составляющих правовое основание законных интересов (составные (композиционные) и простые (одноэлементные))<sup>2</sup>. Законные интересы также классифицируют в зависимости от степени выражения в нормах права (законные интересы, которые опосредованы правом, и законные интересы, которые не опосредованы нормами права); по степени конкретизации (общерегулятивные и конкретно-регулятивные), от вида юридического факта (законные интересы, возникающие вследствие какого-либо события, и законные интересы вследствие действия)<sup>3</sup>. Основаниями классификации законных интересов выступают их характер (прямые и косвенные законные интересы), характер использования законных интересов (однократного использования, многократного использования, ситуационные)<sup>4</sup>.

Специфика общественных отношений, участником которых являются

---

<sup>1</sup> См.: *Субочев В.В.* Теория законных интересов: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. Тамбов, 2009. С. 15.

<sup>2</sup> См.: *Ядрихинский С.А.* Законные интересы налогоплательщиков: теория и практика реализации, обеспечения, защиты: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. М., 2022. С. 17, 32; *Горбунов В.А.* Категория законного интереса (личности, общества, государства) в конституционном законодательстве Российской Федерации: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Тюмень, 2007. С. 18.

<sup>3</sup> См.: *Ядрихинский С.А.* Классификация законных интересов налогоплательщиков // Юрист. 2018. № 6. С. 65.

<sup>4</sup> См.: *Горбунов В.А.* Категория законного интереса (личности, общества, государства) в конституционном законодательстве Российской Федерации: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Тюмень, 2007. С. 19.

потребители финансовых услуг, не позволяя провести классификацию законных интересов по всем указанным выше критериям, дает возможности определить виды законных интересов потребителей финансовых услуг и в определенной степени их систематизировать. Законные интересы потребителей финансовых услуг являются интересами физических лиц. Сфера проявления законных интересов потребителей финансовых услуг – социально-экономическая. Учитывая межотраслевой характер функционирования рынка финансовых услуг, законные интересы потребителей в финансовой сфере можно определить в качестве межотраслевых. Поскольку удовлетворение потребностей на финансовом рынке зависит от положительных действий иных лиц (финансовых организаций, уполномоченных органов и т.д.) законные интересы потребителей финансовых услуг являются относительными.

Законные интересы потребителей финансовых услуг могут быть общими (неперсонифицированными) и специальными (индивидуальными). Носителями общих интересов являются все потребители финансовых услуг, они имеют универсальное значение для всех их категорий. В частности, интерес в получении финансовой услуги надлежащего качества характерен для всех потребителей. Носителями специальных интересов являются отдельные категории потребителей финансовых услуг или потребители, находящиеся в определенных ситуациях. Например, интерес владельца конкретного транспортного средства в получении определенной суммы ущерба в случае причинения вреда будет являться специальным (индивидуальным).

К законным интересам потребителей финансовых услуг применим критерий классификации по характеру отношений, в соответствии с которым интересы могут быть материальными (имущественными) и нематериальными (неимущественными). К материальным (имущественным) относятся интересы, связанные с извлечением материальной выгоды (например, при заключении договора об оказании финансовой услуги, компенсации ущерба, причиненного действиями финансовой организации). Нематериальные интересы потребителей проявляются, например, в сфере информации о финансовых услугах.

В зависимости от их функциональной роли законные интересы потребителей

финансовых услуг могут быть регулятивными и охранительными. Так, интерес потребителя в признании за ним статуса потерпевшего по договору ОСАГО является интересом регулятивным. В случае непризнания страховой организацией потребителя потерпевшим, его интерес приобретает качество охранительного.

Допустима классификация законных интересов потребителей финансовых услуг в зависимости от сферы действия на материально-правовые и процессуальные интересы. Материально-правовые интересы потребителей финансовых услуг обусловлены широким перечнем материальных норм, непосредственно регулирующих общественные отношения на рынке финансовых услуг путем установления прав и обязанностей его участников. Процессуальные интересы связаны с процедурными нормами и (или) решением процессуальных вопросов. Они определяются, например, процессом заключения договора об оказании финансовой услуги, процессом претензионного урегулирования, процессом подачи обращений и жалоб на действия финансовой организации в компетентные органы.

Применим к законным интересам потребителей финансовых услуг критерий классификации в зависимости от вида юридического факта, повлекшего возникновение интереса. Так, законный интерес потребителя страховой услуги может возникнуть как вследствие событий (стихийных бедствий (землетрясений, наводнений, пожаров), смерти и т.д.), так и вследствие действий (например, действия, повлекшие причинение вреда имуществу, здоровью).

В зависимости от длительности существования законные интересы потребителей финансовых услуг могут быть постоянными и непостоянными (временными), обусловленными, например, периодом владения имуществом, сроком действия договора. Возможно также возникновение ситуационного интереса, порождаемого определенными условиями, объектами, субъектами, существующими на рынке финансовых услуг.

Представляется допустимым среди законных интересов потребителей финансовых услуг выделять простые (одноэлементные) и составные (композиционные). Простой интерес включает в себя одну составляющую (одно

конкретное правовое стремление), составной интерес представляет собой композицию интересов (например, материально-правовых и процессуальных).

Законные интересы потребителей финансовых услуг можно также разделить на группы в зависимости от видов финансовых услуг на законные интересы потребителей страховых услуг, законные интересы потребителей банковских услуг, законные интересы потребителей микрофинансовых услуг, законные интересы потребителей пенсионных услуг и т.д.

Рассмотрев классификационные критерии законных интересов потребителей финансовых услуг, следует детально остановиться на видовых особенностях их прав. Как уже ранее отмечалось, права потребителей финансовых услуг в отличие от их законных интересов имеют прямое нормативное закрепление. Исходя из положений Закона № 2300-1, любой потребитель, включая потребителя финансовых услуг, имеет право на просвещение, право на выбор, право на информацию, право на безопасность, право на качество.

Право потребителя на просвещение согласно Закону № 2300-1 обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Право на выбор означает, что потребителю должна быть предоставлена возможность самостоятельно, на основе объективной информации принять решение о приобретении услуги. Типичные нарушения права потребителя на выбор проявляются в отказах в предоставлении финансовых услуг, блокировке банковских карт, невозможности приобретения нужного продукта (услуги) без навязывания дополнительных услуг (инвестиционных, страховых), изменениях условий без согласия потребителей.

Право на информацию означает возможность получения необходимой и достоверной информации об исполнителе (продавце), режиме его работы и реализуемых им услугах. Типичными нарушениями права потребителя финансовых услуг на информацию являются непредоставление сведений и



документов потребителю, введение в заблуждение относительно потребительских свойств финансового продукта, подмена продукта, продажа сложных инструментов под видом простых.

Право на безопасность подразумевает безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также безопасность оказания услуги. Типичными проявлениями нарушений права потребителя финансовой услуги на безопасность являются взыскание задолженности, хищение (пропажа) денежных средств клиента, необеспечение надлежащей идентификации, необеспечение защиты персональных данных и т.п.

Право на качество означает, что потребитель вправе рассчитывать на оказание услуги, качество которой соответствует договору или обычно предъявляемым требованиям. Типичными проявлениями нарушений права потребителя финансовой услуги на качество является ненадлежащее качество обслуживания, невыдача документов, нарушение сроков оказания услуг, сроков осуществления выплат и т.п.

К числу общих прав потребителей следует также отнести право на компенсацию причиненного ущерба (вреда), право требования штрафа, право на компенсацию морального вреда, право на защиту.

Законом № 2300-1 также установлены специальные права потребителей, связанные с ненадлежащим оказанием услуг. К ним относятся права требования безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами; право на отказ от исполнения договора об оказании услуги и возмещения убытков, право требования неустойки в случае нарушения сроков оказания услуги.

Перечень прав потребителей финансовых услуг не является исчерпывающим. Нормы, закрепляющие права потребителей финансовых услуг, помимо Закона № 2300-1, включены и в иные нормативно-правовые акты, в том числе в ГК РФ. Права потребителей в финансовой сфере отражаются в общем виде или конкретизируются в специальных законах, регулирующих деятельность

финансовых организаций по оказанию тех или иных финансовых услуг. К ним следует отнести Закон № 4015-1, Федеральный закон от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»<sup>1</sup> (далее – Закон № 40-ФЗ), Закон № 196-ФЗ, Федеральный закон от 02 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»<sup>2</sup> (далее – Закон № 151-ФЗ), Закон № 353-ФЗ, Закон № 395-1, Федеральный закон от 18 июля 2009 г. № 190-ФЗ «О кредитной кооперации»<sup>3</sup> (далее – Закон № 190-ФЗ), Федеральный закон от 07 мая 1998 г. № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах»<sup>4</sup> (далее – Закон № 75-ФЗ).

Объем прав разнороден в зависимости от стадии, на которой находятся взаимоотношения потребителя и финансовой организации. В общем виде договорные взаимоотношения могут быть сведены к четырем основным стадиям: преддоговорная стадия, заключение договора, исполнение договора, постдоговорная стадия<sup>5</sup>. Реализация одних прав может происходить на любой стадии, реализация других ограничена одной стадией. Так, в преддоговорной стадии и на стадии заключения договора наиболее отчетливо проявляется

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 455-ФЗ) // СЗ РФ. – 2002. – № 18, ст. 1720; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6187.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 422-ФЗ) // СЗ РФ. – 2010. – № 27, ст. 3435; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6154.

<sup>3</sup> Федеральный закон от 18 июля 2009 г. № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 422-ФЗ) // СЗ РФ. – 2009. – № 29, ст. 3627; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6154.

<sup>4</sup> Федеральный закон от 7 мая 1998 г. № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах» (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 422-ФЗ) // СЗ РФ. – 1998. – № 19, ст. 2071; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6154.

<sup>5</sup> См.: *Гольдин Е.Т.* Реализация свободы заключения финансового договора на преддоговорной стадии // *Юридическая наука.* 2023. № 9. С. 82; *Звягинцева Б.О., Хевсаков А.В.* Преддоговорная стадия как стадия реализации свободы заключения договоров в предпринимательских отношениях // *Социально-экономические исследования, гуманитарные науки и юриспруденция: теория и практика.* 2016. № 5. С. 92–96; *Юнусова А.Н.* Гражданско-правовая ответственность по опционному договору // *Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского Юридические науки.* 2018. Т. 4 (70). № 3. С. 234–243; *Семякин М.Н.* Порядок и стадии заключения договора // *Гражданское право: учебник: В 2 т. Т. 2 / под ред. Б.М. Гонгалю.* М.: Статут, 2017. С. 166; *Российское гражданское право: учебник: в 2 т. / В.В. Витрянский, В.С. Ем, Н.В. Козлова и др.; отв. ред. Е.А. Суханов.* 2-е изд., стереотип. Т. 2: *Обязательственное право.* М.: Статут, 2011. 1208 с.

реализация таких прав, как право на выбор, право на информацию. На стадии исполнения договора появляется возможность реализации прав, обусловленных ненадлежащим оказанием услуги. Определенный набор прав сохраняется у потребителя и после исполнения обязательств по договору. Необходимость выделения постдоговорных прав потребителей обусловлена введением принципа постдоговорной добросовестности, нашедшей отражение в пункте 3 статьи 307 ГК РФ, согласно которой после прекращения обязательства «стороны обязаны действовать добросовестно, учитывая права и законные интересы друг друга, а также предоставляя друг другу необходимую информацию»<sup>1</sup>. Так, после прекращения обязательства по оказанию финансовой услуги у потребителя сохраняется право на информацию (например, предоставление информации о ранее оказанной финансовой услуге), право на безопасность (например, в части неправомерного использования персональных данных).

Важность разграничения прав потребителей финансовых услуг в зависимости от стадии взаимоотношений воспринята законодателем путем включения в законодательные акты соответствующих норм. Так, Закон № 151-ФЗ отдельно регламентирует права не только заемщика, но и лица, подавшего заявление на предоставление микрозайма. Закон № 353-ФЗ в статье 10 содержит положения о праве потребителя на информацию после заключения договора потребительского кредита (займа).

Объем прав потребителей зависит от вида оказываемой финансовой услуги. В некоторых случаях потребителю предоставляются дополнительные права, связанные с возможностью предъявления требований в связи с ненадлежащим оказанием услуг. Так, например, в Законе № 40-ФЗ предусмотрено право требования выплаты денежных средств в виде финансовой санкции в размере 0,05 процента от установленной законом страховой суммы по виду причиненного вреда каждому потерпевшему при несоблюдении срока направления мотивированного отказа в страховом возмещении. Отдельные права потребителей могут

---

<sup>1</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (с изм. и доп. от 11.03.2024, № 48-ФЗ) // СЗ РФ. – 1994. – № 32, ст. 3301; 2024. – № 12, ст. 1572.

конкретизироваться и расширяться в договорах, предметом которых выступает оказание финансовой организацией той или иной услуги.

Действующий в законодательстве подход к защите прав потребителей финансовых услуг является дифференцированным. В одних случаях нормы специального закона, регулирующего оказание финансовых услуг, и Закона № 2300-1 применяются субсидиарно (например, при защите прав потребителей банковских услуг), в других случаях ввиду отсутствия специального нормативно-правового акта применяются только положения Закона № 2300-1 (например, защита прав страхователей по договору добровольного страхования имущества). Особо следует заострить внимание на ситуациях, при которых в специальном законе не закреплены положения, направленные на дополнительную потребительскую защиту, а возможность применения норм Закона № 2300-1 ставится под сомнение. Некоторые авторы, признавая возможность применения законодательства о защите прав потребителей к вкладчикам по пенсионному договору, отмечают, что Закон № 2300-1 оказывается плохо применимым к специфичным отношениям этой сфере<sup>1</sup>.

Судебная практика в большинстве случаев не признает возможность применения положений Закона № 2300-1 к отношениям, возникающим между потребителями и негосударственными пенсионными фондами в сфере пенсионного страхования и обеспечения, в частности, относительно взыскания неустойки<sup>2</sup>, штрафа<sup>3</sup>, компенсации морального вреда<sup>4</sup>, а также применения правил

---

<sup>1</sup> См.: *Коньков К.А.* Применение законодательства о защите прав потребителей к отношениям сторон пенсионного договора // Юрист. 2016. № 20. С. 18; Защита прав потребителей финансовых услуг / М.Д. Ефремова, В.С. Петрищев, С.А. Румянцев и др.; отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. М.: Норма, Инфра-М, 2010. С. 98.

<sup>2</sup> Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 29.09.2021 по делу № 88-21849/2021. Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

<sup>3</sup> Определение Девятого кассационного суда общей юрисдикции от 28.10.2021 № 88-8701/2021 по делу № 2-245/2021. Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

<sup>4</sup> Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 19.11.2020 по делу № 88-24311/2020. Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

альтернативной подсудности<sup>1</sup>. Вместе с тем в судебных актах можно встретить и иной подход, допускающий распространение норм Закона № 2300-1 в части применения правил альтернативной подсудности на правоотношения, возникающие в сфере пенсионного страхования и обеспечения<sup>2</sup>. Обосновывая невозможность применения положений данного закона к отношениям по обязательному пенсионному страхованию и пенсионному обеспечению суды исходят из того, что негосударственный пенсионный фонд не оказывает финансовых услуг, правоотношения по осуществлению обязательного пенсионного страхования связаны с компенсацией гражданам заработка, в договорах о пенсионном страховании и обеспечении отсутствует признак возмездности.

Представляется, что действующее законодательство и сложившаяся правоприменительная практика негативно сказываются на состоянии защищенности потребителей финансовых услуг, оказываемых негосударственными пенсионными фондами, значительно уменьшая объем их прав по сравнению с потребителями иных финансовых услуг (страховых, банковских, микрофинансовых и т.д.). Вряд ли можно признать обоснованным судебный подход, согласно которому негосударственные пенсионные фонды не оказывают финансовые услуги. Такой подход противоречит концепции финансовых услуг, отраженной, в частности, в актах, утвержденных Банком России<sup>3</sup>. Деятельность негосударственных пенсионных фондов по негосударственному пенсионному обеспечению (аккумуляция пенсионных взносов, размещение и организацию

---

<sup>1</sup> Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 08.12.2022 № 88-24961/2022, 9-249/2022. Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

<sup>2</sup> См.: Решение Орджоникидзевского районного суда города Екатеринбурга от 17.04.2018 № 2-1047/2018; Апелляционное определение Московского городского суда от 14.11.2014 по делу № 33-45062. Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

<sup>3</sup> См.: Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные пенсионные фонды» (утв. Банком России, протокол от 10.06.2021 № КФНП-18). Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

размещения пенсионных резервов, учет пенсионных обязательств фондов и выплату негосударственных пенсий участникам негосударственного пенсионного фонда), в качестве страховщика по обязательному пенсионному страхованию (аккумулятивное пенсионное накопление, организацию инвестирования средств пенсионных накоплений, учет средств пенсионных накоплений застрахованных лиц, назначение и выплату накопительной части трудовой пенсии застрахованным лицам) является сферой оказания финансовых услуг в соответствии с Общероссийским классификатором видов экономической деятельности<sup>1</sup>.

Подтверждением отнесения услуг, оказываемых негосударственными пенсионными фондами, к финансовым является закрепленная Законом № 123-ФЗ обязательность досудебного урегулирования споров между потребителями и негосударственными пенсионными фондами. Немаловажно отметить позицию Верховного Суда Российской Федерации, отраженную в Обзоре судебной практики № 1, утвержденном 01 июня 2022 г., согласно которой требования потребителей финансовых услуг к негосударственным пенсионным фондам о назначении и (или) выплате негосударственных пенсий, а также иных выплат, производимых гражданам из средств пенсионных резервов или пенсионных накоплений, носят имущественный (денежный) характер, в связи с чем соответствуют предмету регулирования Закона № 123-ФЗ<sup>2</sup>.

Ввиду важности соблюдения гарантированного государством равенства прав и свобод человека и гражданина недопустимо ущемлять базовые права потребителей, исходя из специфики деятельности той или иной финансовой организации. В этой связи следует согласиться с авторами, отмечающими необходимость применять положения Закона № 2300-1 в отношениях, возникающих между потребителями финансовых услуг и негосударственными

---

<sup>1</sup> См.: ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14-ст) (ред. от 26.07.2022). Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

<sup>2</sup> Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2022) (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.06.2022) // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2022. № 8.

пенсионными фондами, в части права на неустойку, штрафа, компенсацию морального вреда, альтернативную подсудность<sup>1</sup>.

Подводя некоторые итоги, необходимо отметить, что придание защите прав и законных интересов публично-правового значения обусловлено публичным интересом в эффективном функционировании финансового рынка, обеспечивающим как стабильность и устойчивость финансовых организаций и их денежных фондов, так стабильность и устойчивость финансовой системы в целом.

Признавая права и законные интересы потребителей финансовых услуг в качестве самостоятельного объекта публично-правовой защиты, необходимо проводить их разграничение. В общем виде законные интересы потребителей финансовых услуг можно определить в качестве вытекающих из общих начал (принципов) законодательства и обеспеченных в определенной мере гарантией защиты правовых стремлений физического лица пользоваться определенными социальными благами посредством участия в общественных отношениях на финансовом рынке в целях удовлетворения личных, семейных, домашних и иных потребностей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Законные интересы потребителей финансовых услуг – межотраслевые, относительные интересы физических лиц, проявляющиеся в социально-экономической сфере.

Под правами потребителей финансовых услуг следует понимать юридические возможности физического лица, являющегося стороной договора с финансовой организацией, либо лицом, в пользу которого заключен договор с финансовой организацией, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга, а также лица, заказывающего финансовую услугу или имеющего намерение ее заказать, действовать определенным образом в целях удовлетворения личных, семейных, домашних и иных потребностей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обеспеченные правом требования

---

<sup>1</sup> См., напр., *Коньков К.А.* Применение законодательства о защите прав потребителей к отношениям сторон пенсионного договора // Юрист. 2016. № 20. С. 18; *Халатов С.А.* Совершенствование несудебной защиты прав потребителей розничных финансовых пенсионных услуг // Арбитражный и гражданский процесс. 2018. № 9. С. 6.

соответствующего поведения от другой стороны правоотношения.

Массивностью правового регулирования защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг диктуется необходимость их классификации. Законные интересы потребителей финансовых услуг можно классифицировать по степени общности на общие (неперсонифицированные) и специальные (индивидуальные); по характеру отношений на материальные (имущественные) и нематериальные (неимущественные); в зависимости от функциональной роли на регулятивные и охранительные; от сферы действия на материальные и процессуальные; от длительности существования на постоянные, непостоянные и ситуационные; от вида юридического факта на законные интересы, возникающие вследствие событий, и законные интересы, возникающие вследствие действий; от количества составляющих правовое основание законных интересов на составные (композиционные) и простые (одноэлементные); от видов финансовых услуг на законные интересы потребителей страховых услуг, законные интересы потребителей банковских услуг, законные интересы потребителей микрофинансовых услуг, законные интересы потребителей пенсионных услуг и т.д.

Права потребителей финансовых услуг следует классифицировать по следующим основаниям: по степени распространенности на общие и специальные; в зависимости от источника закрепления права потребителей на права, закрепленные в нормативно-правовых актах общего характера, права, закрепленные в специальном законодательстве, регулирующем оказание конкретных финансовых услуг, права, закрепленные в договорах; в зависимости от вида финансовых услуг на права потребителей страховых услуг, права потребителей банковских услуг, права потребителей микрофинансовых услуг, права потребителей пенсионных услуг и т.д.; в зависимости от стадии взаимоотношений на преддоговорные, договорные (на стадии заключения и исполнения договора), постдоговорные.

Отсутствие в действующем законодательстве универсальных определений потребителя финансовых услуг, финансовой организации, финансовой услуги,



комплексность законодательства о защите прав потребителей финансовых услуг как субъектов финансового рынка и массивность правового регулирования отношений на рынке финансовых услуг, ограниченность действия положений Закона № 2300-1 и Закона № 123-ФЗ, существенным образом затрудняют обеспечение состояния защищенности потребителей финансовых услуг. В целях унификации законодательства о защите прав потребителей и обеспечения единообразной правоприменительной практики представляется целесообразным внести в Закон № 2300-1 следующие дополнения:

1) Преамбулу Закона № 2300-1 дополнить абзацами следующего содержания:

«потребитель финансовых услуг – физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга, а также лицом, заказывающим финансовую услугу или имеющим намерение ее заказать для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

финансовая услуга – совершаемые финансовой организацией в интересах и по заказу потребителя действие или комплекс действий, направленные на предоставление, привлечение и (или) размещение денежных средств и их эквивалентов, а также иные действия, сопровождающие, оптимизирующие и обеспечивающие совершение финансовых операций, связанных с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов».

2) Статью 13 «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей» дополнить пунктом седьмым следующего содержания: «7. Положения настоящей статьи также применяются в случае нарушения финансовыми организациями предусмотренных законами и иными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей финансовых услуг».

3) Статью 15 «Компенсация морального вреда» дополнить абзацем третьим следующего содержания: «Положения настоящей статьи также применяются в

случае нарушения финансовыми организациями предусмотренных законами и иными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей финансовых услуг».

4) Пункт 2 статьи 17 «Судебная защита прав потребителей» дополнить абзацем пятым следующего содержания: «Установленные пунктом вторым настоящей статьи правила определения подсудности по выбору истца применяются к отношениям по оказанию финансовыми организациями финансовых услуг потребителям».

5) Пункт 5 статьи 28 «Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)» дополнить абзацем шестым следующего содержания: «Положения пункта 5 настоящей статьи применяются в случае нарушения финансовой организацией сроков оказания финансовых услуг, если иное не установлено федеральными законами, иными нормативно-правовыми актами или договором об оказании финансовых услуг».

6) Статью 30 «Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)» дополнить абзацем шестым следующего содержания: «положения настоящей статьи применяются в случае нарушения финансовой организацией сроков устранения недостатков оказанной финансовой услуги, если иное не установлено федеральными законами, иными нормативно-правовыми актами или договором об оказании финансовых услуг».

### **1.3. Система публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг**

Признание защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг как субъектов финансового рынка публичным интересом обусловило построение специального правозащитного механизма, эффективное функционирование которого обеспечивается за счет взаимообусловленных и дополняющих друг друга элементов.

Категорию «защита права» следует отнести к одной из наиболее разработанных в отечественной юриспруденции, свидетельством чего является наличие различных подходов к ее определению. В юридической науке защита прав и законных интересов рассматривается в качестве функции права, системы (совокупности) мер, деятельности<sup>1</sup>.

Отдельного внимания заслуживает подход авторов, рассматривающих категорию «защита права» в материальном и процессуальном смысле. Так, по мнению С.В. Мельника, защиту права необходимо понимать в материально-правовом смысле (фактическое восстановление нарушенного права либо предотвращение угрозы нарушения) и процессуально-правовом (правомерная деятельность по применению способов защиты)<sup>2</sup>. Схожей позиции придерживаются и другие авторы<sup>3</sup>.

Представляется целесообразным рассматривать защиту прав и законных интересов потребителей финансовых услуг главным образом в качестве деятельности, осуществляемой различными способами. В юридической литературе можно встретить различные определения способа защиты. Одни ученые под способами защиты понимают меры принудительного характера, посредством которых производится восстановление (признание) нарушенных (оспариваемых) прав и воздействие на правонарушителя<sup>4</sup>, другие связывают способы защиты с мерами реакции управомоченных лиц на нарушения прав<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: Морозов С.А., Богдан В.В. Защита гражданских прав в современной России // Евразийский научный журнал. 2015. № 8. С. 99.

<sup>2</sup> См.: Мельник С.В. Основные подходы к определению формы защиты права в отечественной цивилистической доктрине // Актуальные вопросы науки и практики: Сб. науч. статей. Орел, 2010. С. 125.

<sup>3</sup> См., напр.: Привалова И.В. Понятие и содержание института защиты прав человека: некоторые теоретические и прикладные проблемы // Вестник Тамбовского университета. 2010. С. 234.

<sup>4</sup> См., напр., Сергеев А.П. Защита гражданских прав / Гражданское право. Учебник: В 3-х т. Т. 1 / Е.Н. Абрамова, Н.Н. Аверченко, Ю.В. Байгуше-ва [и др.]. Под ред. А.П. Сергеева. М.: Проспект, 2019. С. 545; Толстой В.С. Личные неимущественные права. М.: ЭЛИТ, 2006. С. 65.

<sup>5</sup> См.: Гонгало Б.М., Илларионова Т.И., Плетнев В.А. Осуществление гражданских прав, исполнение обязанностей. Способы защиты гражданских прав // Гражданское право. Ч. 1 / Под общ. ред. Т.И. Илларионовой, Б.М. Гонгало, В.А. Плетнева. М.: Статут, 2021. С. 54.

Вместе с тем следует согласиться с высказанной в научной литературе точкой зрения об отсутствии оснований сводить защиту прав и законных интересов только к мерам ответственности. Меры ответственности всегда направлены на защиту права, но такая защита осуществляется не только мерами ответственности<sup>1</sup>. Другие авторы, соглашаясь с тем, что способ защиты подразумевает меры ответственности, в его понятие также включают меры защиты, организационные, процессуальные (процедурные) нормы, приемы и иные условия (факторы) защиты прав<sup>2</sup>.

При определении способа защиты прав и законных интересов представляется правильным исходить из того, что «способ защиты указывает на то, что субъект защиты предпринимает для достижения целей защиты»<sup>3</sup>. В этой связи наиболее предпочтительна точка зрения авторов, рассматривающих способ защиты как «конкретные действия», «действие или систему действий», направленных на достижение целей защиты<sup>4</sup>. Такой подход соответствует этимологическому значению слова «способ», под которым понимается определенное действие или система действий при выполнении какой-нибудь работы<sup>5</sup>.

Первостепенное значение для понимания способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг имеет определение целей этой защиты. Авторы отмечают, что правовая защита имеет в своей основе направленность на устранение препятствий в реализации прав и законных интересов, восстановление нарушенного правового состояния, возмещение причиненного ущерба либо

---

<sup>1</sup> См.: *Басин Ю.Г.* Основы гражданского законодательства о защите субъективных гражданских прав // Проблемы применения Основ гражданского законодательства и Основ гражданского судопроизводства Союза ССР и союзных республик. Саратов: Изд-во СЮИ, 1971. С. 33.

<sup>2</sup> См.: *Андреев Ю.Н.* Механизм гражданско-правовой защиты. М.: Норма, Инфра-М, 2010. 464 с.

<sup>3</sup> Там же.

<sup>4</sup> См., напр., *Цветков И.В.* Налогоплательщик в судебном процессе. М.: Волтере Клувер, 2013. С. 208; *Чеговадзе Л.А., Дерюгина Т.В.* О целях и способах защиты гражданских прав // Цивилист. 2022. № 2. С. 39; *Куприянова А.А.* Выбор способа судебной защиты: правомочие или проблема истца? // Законы России: опыт, анализ, практика. 2018. № 10. С. 80.

<sup>5</sup> *Ожегов С.И.* Словарь русского языка. М., 1991. С. 658.

надлежащую компенсацию<sup>1</sup>. К целям правовой защиты также относят предупреждение и пресечение нарушений прав и законных интересов<sup>2</sup>.

Таким образом, защита прав и законных интересов должна заключаться в предупреждении и пресечении нарушений прав и законных интересов, восстановлении нарушенных прав и компенсации потерь, вызванных их нарушением. Предупреждение состоит в устранении действий (бездействия), создающих угрозу нарушения прав и законных интересов потребителей финансовых услуг<sup>3</sup>. Пресечение означает прекращение существующего, то есть происходящего в данный момент, нарушения. Восстановление права подразумевает приведение права в первоначальное состояние, существовавшее до нарушения. Компенсация в рамках защиты отличается направленностью на эквивалентное возмещение вреда, причиненного потребителю в результате негативного воздействия на право (например, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда)<sup>4</sup>.

Поскольку защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг должна носить всесторонний и всеобъемлющий характер, в ее содержание необходимо также включить такой компонент как создание условий для реализации прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, которое подразумевает установление правовых, организационных и экономических основ функционирования рынка финансовых услуг с учетом интересов потребителей,

---

<sup>1</sup> См., напр.: *Грибанов В.П.* Пределы осуществления и защиты гражданских прав. М.: Статут, 2001. С. 153; *Тихонов Б.Ю.* Субъективные права граждан, их охрана и защита: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 1972. С. 11.

<sup>2</sup> См., напр., *Згонников П.П.* О совершенствовании законодательства о способах защиты гражданских прав // *Российская юстиция.* 2019. № 11. С. 11-14; *Физические лица как субъекты российского гражданского права: монография / А.С. Ворожечич, О.И. Гентовт, Н.В. Козлова и др.; отв. ред. Н.В. Козлова, С.Ю. Филиппова.* Москва: Статут, 2022. 350 с.; *Андреев Ю.Н.* Механизм гражданско-правовой защиты. М.: Норма, 2010. С. 47; *Рябинин Н.А.* Особенности механизма защиты субъективных гражданских прав // *Современное право.* 2018. № 3. С. 26; *Самсонова М.В.* Защита интересов в гражданском судопроизводстве (на примере дел о защите прав потребителей) // *Законы России: опыт, анализ, практика.* 2012. № 9. С. 35; *Вершинин А.П.* Способы защиты гражданских прав. СПб.: Изд-во С.-Петербург. ун-та, 1997. С. 17, 27.

<sup>3</sup> См.: *Самсонова М.В.* Защита интересов в гражданском судопроизводстве (на примере дел о защите прав потребителей) // *Законы России: опыт, анализ, практика.* 2012. № 9. С. 33.

<sup>4</sup> См.: *Латышов Д.Н.* Система способов защиты гражданских прав в Российской Федерации: дис. ... д-ра юрид. наук. Пермь, 2022. С. 23-24.

основных принципов политики его развития, защиты прав и законных интересов его участников. Данный элемент защиты также выражается в установлении моделей добросовестного поведения участников рынка, определение границы свободы и создание критериев девиантного и правомерного поведения. Создание соответствующих условий для реализации прав и законных интересов способствует устранению препятствий в их реализации.

Таким образом, под способами защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг следует понимать действия, осуществляемые субъектами права, по применению правовых мер, направленных на создание условий для реализации прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, предупреждение и пресечение нарушений указанных прав и законных интересов, восстановление нарушенных прав и компенсацию ущерба, вызванного нарушением.

Поиск эффективных способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в условиях развития рынка финансовых услуг является важной и сложной задачей, решение которой сопряжено с преодолением проявляющихся в отношениях с потребителями информационной, договорной и процессуальной диспропорций<sup>1</sup>. Специалисты, базирующиеся на исследованиях в области защиты прав потребителей финансовых услуг, придают особую важность вопросам построения эффективной системы защиты прав. При этом отмечается, что эффективная система защиты прав потребителей финансовых услуг определяется наличием следующих компонентов: общая структура защиты потребителей; регулирование раскрытия информации о потребительских услугах; регулирование продаж, маркетинга и рекламы для финансовых организаций; регулирование условий договоров о финансовых услугах; требования к ведению счетов и обслуживанию; саморегулирование отрасли; гарантийные и компенсационные фонды; механизмы разрешения споров, включая схему

---

<sup>1</sup> Подробнее об этом см.: *Сурменова Е.А.* Критерии эффективности способов защиты прав потребителей финансовых услуг // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2023. № 4 (153). С. 278.

омбудсмена; судебная система; образование потребителей<sup>1</sup>. Наполнение правозащитного механизма элементами, находящимися на стыке государственных, общественных и частных интересов, позволяет выделить в его структуре не только традиционные формы (способы) защиты права (государственная, негосударственная, частная), но и иные, к числу которых следует отнести публично-правовые.

Согласно существующей в научной литературе точке зрения способ защиты прав зависит от характера субъективных прав (относятся ли они к частным или публичным правам)<sup>2</sup>. Современные исследователи считают, что защищаемые правом интересы выступают наиболее значимым критерием классификации способов защиты на частноправовые и публично-правовые. В литературе также отмечается, что частноправовая составляющая защиты права базируется на преимущественном использовании диспозитивного метода правового регулирования, а публично-правовая – на императивном методе<sup>3</sup>. Нельзя не согласиться с тем, что «границы между публично-правовыми и частноправовыми способами защиты проходят невидимой нитью, публично-правовые способы защиты в одних случаях предшествуют использованию частноправовых и обеспечивают их реализацию, а в иных – и те и другие взаимодействуют между собой»<sup>4</sup>.

Категория «публично-правовые способы» в контексте защиты прав и законных интересов является мало разработанной<sup>5</sup>. В законодательстве понятие «публично-правовые способы защиты» практически не встречается. Анализ

---

<sup>1</sup> См.: Защита прав потребителей финансовых услуг / М.Д. Ефремова, В.С. Петрищев, С.А. Румянцев и др.; отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. М.: Норма, Инфра-М, 2010. С. 192.

<sup>2</sup> См.: *Васьковский Е.В.* Учебник гражданского права (Классика российской цивилистики). М.: Статут, 2016. С. 48.

<sup>3</sup> См.: *Тюляков Д.С.* Риски и меры защиты в механизме правового регулирования: общетеоретический аспект: дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2018. С. 130.

<sup>4</sup> *Аблаева Э.Б.* Признание недействительными не соответствующих законодательству актов (сравнительно-правовой анализ) // Журнал зарубежного законодательства и сравнительного правоведения. 2019. № 2. С. 42.

<sup>5</sup> Подробнее об этом см.: *Сурменева Е.А.* Публично-правовые способы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг // Вестник Университета прокуратуры Российской Федерации. 2023. № 4 (153). С. 140.

специальной литературы позволил выявить лишь некоторые упоминания о существовании публично-правовых способов защиты прав потребителей. Так, Ю.В. Лысова-Бахарева, рассматривая вопросы правового регулирования и судебной практики в обеспечении равенства прав заемщиков-потребителей в правоотношениях с кредиторами и займодавцами, отмечает наличие публично-правовых и частноправовых способов защиты прав потребителей. Публично-правовые способы, по мнению автора, характеризуются инициированием государственно-властными субъектами и возможностью применения взыскания в пользу государства. Частноправовые, в свою очередь, иницируются субъектами частного права и предусматривают возможность взыскания в их пользу<sup>1</sup>.

Большинство специалистов, предметом исследования которых выступают права и законные интересы потребителей, рассматривают способы защиты прав потребителей в контексте гражданско-правовых способов, предусмотренных статьей 12 ГК РФ. Имеются исследования, в которых авторы ограничиваются раскрытием понятия защиты прав потребителей и выделением ее видов, оперируя словосочетаниями «публичная защита», «публичная правовая защита». Так, Е.В. Чуклова использует понятие «публичная защита» применительно к защите прав и законных интересов неопределенного круга потребителей и отмечает, что «публичная защита представляет собой защиту неопределенного круга потребителей, то есть всех, на кого распространяются нормы законодательства о защите прав потребителей»<sup>2</sup>.

Г.Р. Гафарова в рамках публичной защиты объединяет государственную и общественную защиту и определяет ее как «правовую защиту закрепленных в законодательстве о защите прав потребителей прав неопределенного круга потребителей»<sup>3</sup>. Совершенно обосновано уточнение автора о правовом характере

---

<sup>1</sup> См.: *Лысова-Бахарева Ю.В.* Обеспечение равенства прав заемщиков-потребителей в правоотношениях с кредиторами и займодавцами: правовое регулирование и судебная практика // *Имущественные отношения в Российской Федерации.* 2022. № 1. С. 83.

<sup>2</sup> *Чуклова Е.В.* Защита прав потребителей. Электронное учеб.-метод. пособие / составитель Е.В. Чуклова. Тольятти: Изд-во ТГУ, 2021.

<sup>3</sup> *Гафарова Г.Р.* Защита прав потребителей: учебное пособие / под ред. З.М. Фаткудинова. М.: Юстицинформ, 2018. С. 342.



публичной защиты, поскольку защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг является деятельностью, осуществляемой с помощью правовых (юридических) средств.

Публичность как признак защиты прав и законных интересов потребителей должна определяться не только через направленность на неопределенный круг. Она проявляется в правовом воздействии, выражающемся в установлении запретов, применении принципов оценки поведения субъектов; установлении публично-правовой ответственности за действия в рамках частноправовых отношений; разделении частноправовых и публично-правовых последствий правонарушения; наделении частных субъектов публичными функциями<sup>1</sup>.

Как верно отмечено А.Ю. Тихомировым, «одной из отличительных черт публично-правовой деятельности является участие в ней субъектов с властными полномочиями»<sup>2</sup>. Властные полномочия представляют собой обеспеченные законом и исходящие от уполномоченных субъектов требования определенного поведения и действий, обращенные к физическим и юридическим лицам. При этом важными элементами властных полномочий выступают система гарантий, которая способствует их реализации, устойчивой деятельности уполномоченных субъектов и включает в себя наличие кадров служащих и работников, способных правильно оценить ситуацию, принять верные решения и выполнить другие управленческие действия; выделение материальных, финансовых и иных ресурсов, необходимых для осуществления властных полномочий; возможность применения принуждения (санкций и мер ответственности)<sup>3</sup>. Носителем властных полномочий выступают публичные субъекты, к которым относится не только государство, органы государственной власти и органы местного самоуправления, но и «специально создаваемые для выражения публичных интересов и реализации публичных целей организации»<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: Курбатов А.Я. Предпринимательское право: проблемы теории и правоприменения: монография. М.: Юстицинформ, 2022. С. 158.

<sup>2</sup> Тихомиров Ю.А. Публичное право. М.: БЕК, 1995. С. 181.

<sup>3</sup> См.: Там же.

<sup>4</sup> Горлова Е.Н. Парапубличные организации как субъекты финансового права // Актуальные проблемы российского права. 2020. № 11. С. 117.

Соответственно, публичная защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг предполагает деятельность специальных субъектов, наделенных властными полномочиями и (или) реализующими публично значимые функции в целях удовлетворения публичного интереса. В зависимости от наличия у субъектов защиты властных полномочий и направленности на реализацию публично значимой функции в целях удовлетворения публичного интереса способы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг можно разделить на частноправовые и публично-правовые.

Частноправовые способы подразумевают под собой действия субъектов частного права (потребителей финансовых услуг, иных физических и юридических лиц) без обращения в соответствующие органы публичной власти или специально уполномоченные организации, осуществляющие публично значимые функции. К числу наиболее распространенных частноправовых способов защиты прав потребителей финансовых услуг следует отнести самозащиту, претензионный способ (порядок) урегулирования спора, медиацию.

Необходимо отметить имеющуюся в научной литературе дискуссионность вопроса относительно *самозащиты* как самостоятельного способа защиты прав. В частности, отмечается, что самозащита права не является самостоятельным способом защиты субъективного гражданского права, поскольку в отношении нее законом не предусмотрено соответствующей процессуальной формы, которая бы обеспечивала достижение юридической цели защиты права – принудительного реального осуществления права<sup>1</sup>. Вместе с тем такой подход противоречит действующему законодательству и сложившейся правоприменительной практике. Самозащита как способ защиты прав прямо предусмотрена статьей 12 ГК РФ. Верховный Суд РФ в Постановлении от 23 июня 2015 года № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса

---

<sup>1</sup> См.: Михайлова Е.В. Процессуальные формы защиты субъективных гражданских прав, свобод и законных интересов в Российской Федерации (судебные и несудебные): автореф. дис. д-ра юрид. наук. М., 2013. С. 16.

Российской Федерации» отметил, что лицо, право которого нарушено, может прибегнуть к его самозащите, соответствующей способу и характеру нарушения<sup>1</sup>.

Основной отличительный признак самозащиты как частноправового способа защиты прав заключается в его реализации самостоятельными силами потребителя финансовых услуг. Самозащиту можно определить как «не запрещенные законом односторонние фактические действия потребителя финансовых услуг по защите нарушенных прав либо охраняемых законом интересов, производимые им по собственной инициативе без обращения к специально уполномоченным органам, организациям или нарушителю»<sup>2</sup>.

В действующем законодательстве не предусмотрен конкретный перечень действий, являющихся содержанием самозащиты, отсутствуют и устоявшиеся подходы к определению средств самозащиты. В судебной практике отнесение осуществленных действий к самозащите производится оценочно. Нередко суды признают осуществление фото- и видеосъемки соразмерным и допустимым способом самозащиты, который отвечает признакам относимости, допустимости и достоверности доказательств<sup>3</sup>. Проведенный анализ судебных и правоприменительных материалов позволяет сделать вывод о частом использовании аудиозаписей, фотосъемки и видеосъемки в качестве самозащиты для фиксации потребителями нарушений их прав (например, при отказе станции технического обслуживания автомобилей принимать транспортное средство на ремонт по направлению финансовой организации в рамках договора страхования<sup>4</sup>, при необоснованном отказе от заключения публичного договора страхования либо

---

<sup>1</sup> Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2015. № 8.

<sup>2</sup> См.: *Пырьх А.И.* Самозащита прав предпринимателя: сравнительно-правовой анализ законодательств России и Германии: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. СПб., 2013. С. 7.

<sup>3</sup> См.: Апелляционное определение Ставропольского краевого суда № 33-1228/2015 от 24.02.2015; Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 18.05.2020 № 11АП-4906/2020 по делу № А49-14623/2019. Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023).

<sup>4</sup> Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 13.07.2021 № 88-15045/2021; Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 06.04.2021 по делу № 88-7410/2021. Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023).

навязывании дополнительных услуг при заключении договора<sup>1</sup>). К действиям, осуществляемым в рамках самозащиты, судебная практика также относит досрочное расторжение договора в одностороннем порядке<sup>2</sup>. Помимо указанных действий к самозащите следует отнести проведение финансовых операций с применением стандартов безопасности, отказ в передаче третьим лицам конфиденциальных данных (например, средств электронного платежа (данные банковской карты, кодов, паролей)).

Следует согласиться с тем, что эффективность самозащиты как способа защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг во многом определяется степенью активности самого субъекта – носителя субъективного права и законного интереса<sup>3</sup>. Действия, осуществляемые потребителем финансовых услуг в рамках самозащиты, как правило, являются необходимым условием, своеобразным средством, позволяющим констатировать факт нарушения прав и законных интересов в целях применения иных способов защиты.

**Претензионный способ** защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг представляет собой действия потребителей финансовых услуг по составлению и направлению в адрес финансовой организации заявления (претензии) о неисполнении (ненадлежащем исполнении) обязательств по оказанию финансовой услуги, а также действия финансовых организаций, связанные с рассмотрением заявлений (претензий) потребителей финансовых услуг. Претензионный способ защиты в установленных законом случаях является обязательным. Необходимо отметить, что данный способ защиты для потребителей финансовых услуг в связи с принятием Закона № 123-ФЗ значительно упрощен.

---

<sup>1</sup> Решение Абаканского городского суда Республики Хакасия от 12.02.2015 по делу № 12-39/2015; Решение Самарского областного суда от 10.08.2017 по делу № 21-1619/2017; Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 01.02.2017 по делу № А79-5489/2016. Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023) (дата обращения: 05.02.2023).

<sup>2</sup> Постановление Арбитражного суда Московского округа от 26.09.2014 № Ф05-9456/14 по делу № А40-152130/13-56-222, А40-1371/2014. Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023).

<sup>3</sup> См.: Казаков В.Л. Система защиты права человека: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2007. С. 20.

Указанным законом установлен простой претензионный порядок, не требующий от потребителя специальных знаний в юридической сфере, проведение независимой экспертизы для подтверждения заявленных требований. Потребитель финансовых услуг должен направить финансовой организации только заявление в письменной или электронной форме в порядке, установленном Законом № 123-ФЗ<sup>1</sup>. Такой порядок освобождает потребителей от необходимости нести дополнительные расходы, связанные, например, с оплатой юридических услуг, услуг независимых экспертов, почтовых расходов. Законом № 123-ФЗ установлена обязанность финансовой организации рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования в установленные сроки.

Претензионный порядок урегулирования спора является способом, позволяющим добровольно без дополнительных расходов со значительным сокращением времени восстановить нарушенные права и законные интересы. Он преследует цель оперативного разрешения спора и служит дополнительной гарантией защиты прав. Эффективность претензионного способа зависит не только от действий потребителей финансовых услуг, направляющих претензионные требования, но и от действий финансовых организаций, удовлетворяющих заявленные требования или идущих на компромисс по заявленным требованиям, с которыми потребитель финансовых услуг соглашается<sup>2</sup>. Вместе с тем на практике рассмотрение претензии не всегда «является актом разрешения спора» и приводит к восстановлению нарушенных прав и (или) компенсации нанесенного ущерба. Реализация претензионного способа может привести к двум последствиям. Если

---

<sup>1</sup> При составлении заявления потребитель может использовать стандартную форму заявления в финансовую организацию, утвержденную Советом Службы финансового уполномоченного, в соответствии с частью 2 статьи 16 Закона № 123-ФЗ, которая размещена на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)).

<sup>2</sup> См.: *Шайхеев Т.И.* Позиции судов по вопросам актуальной судебной практики (Подготовлен для системы «КонсультантПлюс», 2022). Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023).

заявление (претензия) потребителя финансовых услуг удовлетворяется финансовой организацией, то в зависимости от заявленных в заявлении (претензии) требований достигается определенная цель защиты (например, восстановление нарушенных прав, компенсация ущерба). В случае отказа финансовой организацией в удовлетворении заявленных в заявлении (претензии) требований или оставлении его без ответа, потребитель финансовых услуг получает достоверное свидетельство наличия спора, что является предпосылкой для обращения к иным способам защиты<sup>1</sup>.

Нередко применение претензионного способа сводится к соблюдению простой формальности, которая необходима для дальнейшего обращения за защитой прав в компетентные органы. Однако суть претензионного способа заключается не в исполнении некой формальности, а в предоставлении сторонам дополнительной возможности разрешить спор без обращения в суд или иные компетентные органы. Нельзя не согласиться с тем, что «отсутствие реальных негативных последствий для лиц, уклоняющихся от реакции на претензию (требование) или отвечающих на нее формально»<sup>2</sup> существенным образом сказывается на результативности претензионного способа защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. Действующие в настоящее время механизмы защиты обязывают финансовые организации претерпевать негативные последствия в связи с игнорированием законных требований потребителей в исключительных случаях при их обращении к иным способам защиты (например, при условии удовлетворения судом требований потребителя суд взыскивает с финансовой организации штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя). Вместе с тем следует признать определенное положительное влияние обязательного претензионного порядка на развитие спора в суде<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: *Каллистратова Р.Ф., Поскребнев М.Е., Холопова Д.А.* Правовая природа обязательного претензионного порядка и его влияние на развитие спора в суде // *Арбитражный и гражданский процесс.* 2016. № 4. С. 6.

<sup>2</sup> Цит. по: *Балакин Ю.Н.* Востребованность примирительных процедур: взгляд профессиональных представителей // *Третейский суд.* 2019. № 1/2. С. 274.

<sup>3</sup> См.: *Каллистратова Р.Ф., Поскребнев М.Е., Холопова Д.А.* Правовая природа

**Медиация** как способ защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг представляет собой действия потребителя финансовых услуг и финансовой организации, осуществляемые при содействии нейтрального лица (медиатора) в целях урегулирования правового конфликта. Защита прав при медиации осуществляется на основе интересов участников конфликта (потребителей и финансовых организаций), а не на позициях, которые являются исходом конфликта, когда стороны излагают свое предпочтение в его решении<sup>1</sup>.

Основанием проведения процедуры медиации является соответствующее письменное соглашение, которое в обязательном порядке должно содержать сведения о предмете спора, о медиаторе, о порядке проведения процедуры медиации, об условиях участия сторон в расходах, связанных с проведением процедуры медиации, о сроках проведения процедуры медиации. По результатам проведения процедуры медиации заключается медиативное соглашение в письменной форме, содержащее согласованные сторонами обязательства, условия и сроки их выполнения. Особенности медиации как способа защиты заключаются в следующем: медиатор является посредником в процессе принятия решения сторонами спора и не имеет полномочий принимать обязательные для сторон решения; медиативные переговоры основываются на началах добровольности и диспозитивности; стороны самостоятельно устанавливают регламент процедуры.

Некоторые исследователи к основным преимуществам медиации относят оперативность и упрощенность проведения процедуры, относительно небольшие затраты (в сравнении с судебными расходами), самостоятельное определение пределов конфиденциальности, сохранение партнерских отношений<sup>2</sup>. Принимая во внимание, что Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника

---

обязательного претензионного порядка и его влияние на развитие спора в суде // Арбитражный и гражданский процесс. 2016. № 4. С. 7.

<sup>1</sup> См.: *Елисеев Д.Б.* Медиация как способ досудебного урегулирования конфликтов // Адвокатская практика. 2020. № 2. С. 52.

<sup>2</sup> См.: Альтернативные способы урегулирования и разрешения споров в России: учебное пособие / В.В. Котлярова; под редакцией доктора юридических наук А.В. Юдина. Самара: Издательство Самарского университета, 2021. С. 41.

(процедуре медиации)» (далее – Закон № 193-ФЗ) максимальный срок процедуры медиации ограничен 180 днями<sup>1</sup>, вызывает сомнение наличие у медиации оперативности как преимущества данного способа защиты. Отмечаемая многими авторами высокая стоимость услуг профессиональных медиаторов нивелирует преимущество медиации как способа защиты, требуемого небольших материальных затрат<sup>2</sup>. В качестве недостатков медиации некоторые авторы справедливо отмечают отсутствие элементов публично-правового регулирования, в частности, отсутствие повышенных требований к медиаторам, отсутствие специальной ответственности<sup>3</sup>. Медиация является частноправовой процедурой, которой для эффективности «не хватает неизбежности получения решения»<sup>4</sup>. Учитывая, что согласно Закону № 193-ФЗ медиативное соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности, следует согласиться об отсутствии в медиации элемента принуждения к исполнению решения, принятого по результатам медиации<sup>5</sup>. Закрепленное в Законе № 193-ФЗ условие о нотариальном удостоверенном медиативном соглашении, имеющем силу исполнительного документа, свидетельствует о том, что для обеспечения принудительного исполнения принятого по результатам медиации решения

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изм. и доп. от 26.07.2019, № 197-ФЗ) // СЗ РФ. – 2010. – № 31, т. 4162; 2019. – № 30, ст. 4099.

<sup>2</sup> См.: *Афанасьев С.Ф., Волкова Т.В.* Соотношение судебных и внесудебных способов юридической защиты прав участников земельных и экологических отношений // *Арбитражный и гражданский процесс.* 2018. № 11. С. 51; *Тресков А.П.* Медиация как альтернативная гарантия реализации принципов судебной власти // *Российский судья.* 2021. № 11. С. 49; *Самохвалов Н.А., Вирченко Ю.А.* Правовые препятствия применения института медиации в России и пути их устранения // *Юрист.* 2017. № 11. С. 27.

<sup>3</sup> См.: *Михайлова Е.В.* Досудебный порядок урегулирования спора в системе защиты гражданских прав // *Право. Журнал Высшей школы экономики.* 2022. № 1. С. 88.

<sup>4</sup> *Афанасьев С.Ф., Волкова Т.В.* Соотношение судебных и внесудебных способов юридической защиты прав участников земельных и экологических отношений // *Арбитражный и гражданский процесс.* 2018. № 11. С. 52.

<sup>5</sup> См.: *Афанасьев С.Ф., Волкова Т.В.* Соотношение судебных и внесудебных способов юридической защиты прав участников земельных и экологических отношений // *Арбитражный и гражданский процесс.* 2018. № 11. С. 53.; *Михайлова Е.В.* Досудебный порядок урегулирования спора в системе защиты гражданских прав // *Право. Журнал Высшей школы экономики.* 2022. № 1. С. 88.



стороны обязаны нести дополнительные материальные затраты в виде оплаты нотариального тарифа.

Таким образом, частноправовые способы защиты инициируются субъектами частного права в силу предписаний закона или по собственному волеизъявлению. Действия, осуществляемые в рамках частноправовых способов, базируются на преимущественном использовании диспозитивного метода правового регулирования, не обеспечиваются мерами принуждения, зачастую не приводят к достижению цели полной защиты, что, в свою очередь, обуславливает необходимость защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг посредством публично-правовых способов.

Системообразующим фактором публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг выступает публичный субъект защиты, наделенный определенными властными полномочиями по реализации публично значимой функции в целях удовлетворения публичного интереса<sup>1</sup>. Таким публичным субъектом, как уже отмечалось, может быть не только орган государственной власти (ФАС, Роспотребнадзор, суд, прокуратура), но и иной уполномоченный государством орган (Банк России) или организация (институт финансового уполномоченного, саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, аудиторская организация). Деятельность публичного субъекта регулируется правовыми нормами и осуществляется во многом с применением императивного метода с помощью юридических средств, в том числе запретов, ограничений, принципов оценки поведения финансовых организаций, мер принуждения, включая взыскания в пользу государства.

Таким образом, публично-правовой способ защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг представляет собой форму организации и осуществления действий органа публичной власти или специально уполномоченного органа (организации), направленных на защиту прав и законных

---

<sup>1</sup> См.: *Сурменова Е.А.* Публично-правовые способы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг // Вестник Университета прокуратуры Российской Федерации. 2023. № 4 (153). С. 140.

интересов потребителей финансовых услуг с целью удовлетворения публичного интереса и реализуемых в порядке и средствами, установленными правовыми нормами.

К публично-правовым способам защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг следует отнести способы, сложившиеся до недавнего времени в России (до середины 2018 года): регулирование сферы функционирования рынка финансовых услуг, контроль и надзор, административный способ, финансово-правовой способ, судебный способ, а также специальный способ, реализуемый институтом финансового уполномоченного с июня 2019 года.

Обусловленная спецификой рынка финансовых услуг необходимость применения системного подхода к защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг позволяет рассматривать регулирование сферы функционирования рынка финансовых услуг в качестве самостоятельного публично-правового способа защиты. Определение регулирования как способа защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг можно встретить в трудах современных представителей финансово-правовой науки. Так, по мнению Т.Г. Тимаковой, государственное регулирование банковской деятельности является одним из наиболее эффективных способов защиты прав граждан, являющихся потребителями финансовых услуг<sup>1</sup>.

***Регулирование сферы функционирования рынка финансовых услуг*** подразумевает осуществление специально уполномоченными субъектами публично-правового воздействия на общественные отношения, складывающиеся на рынке финансовых услуг, путем установления правил, требований, запретов. Реализация данного способа включает в себя различные компоненты, прямо или

---

<sup>1</sup> См.: Тимакова Т.Г. Банковское регулирование как способ защиты прав потребителей финансовых услуг // Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы взаимодействия органов публичной власти: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции (Саратов, 12-13 ноября 2020 г.) / под общ. ред. Е. В. Покачаловой, А.С. Покачаловой. Саратов: Изд-во Саратовской гос. юрид. акад., 2021. С. 157.

косвенно направленные на защиту прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

Важным элементом регулирования выступает нормативное регулирование, которое проявляется в установлении особых требований к созданию, прекращению и правовому положению финансовых корпораций, а также к осуществляемой ими банковской, страховой, инвестиционной и иной профессиональной предпринимательской деятельности, связанной с оказанием потребителям финансовых услуг. В литературе совершенно обоснованно отмечается, что данные требования имеют публично-правовой характер<sup>1</sup>.

Следует отметить значимость пруденциального регулирования, осуществляемого с помощью установления экономических нормативов функционирования финансовых организаций, государственной регистрации и лицензирования деятельности финансовых организаций. Специальным публично-правовым субъектом, осуществляющим пруденциальное регулирование, является Банк России. В целях обеспечения устойчивости кредитных организаций Банк России устанавливает обязательные нормативы, например, максимальный размер риска на одного заемщика или группу связанных заемщиков, нормативы ликвидности кредитной организации, нормативы достаточности собственных средств (капитала) и др. (статья 62 Федерального закона от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Закон № 86-ФЗ)<sup>2</sup>). В соответствии с положениями Закона № 151-ФЗ Банк России может устанавливать экономические нормативы, их значения и методики расчета, в частности, нормативы достаточности собственных средств, нормативы ликвидности. В целях обеспечения непрерывности оказания финансовых услуг Банк России устанавливает обязательные для кредитных и некредитных

---

<sup>1</sup> См.: Научно-практический комментарий к Федеральному закону «Об обществах с ограниченной ответственностью» / под ред. И.С. Шиткиной. М.: Статут, 2021. С. 27.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (с изм. и доп. от 23.04.2024, № 97-ФЗ) // СЗ РФ. – 2002. – № 28, ст. 2790; 2024. – № 18, ст. 2410.

финансовых организаций требования к операционной надежности<sup>1</sup>. Установление финансовых нормативов деятельности финансовых организаций является правовым средством, направленным на минимизацию рисков деятельности финансовых организаций и выражающимся в виде (форме) правовых гарантий, определяющих финансовые параметры их деятельности, с целью обеспечения не только финансовой устойчивости и платежеспособности, но и защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг<sup>2</sup>.

К числу правовых средств регулирования сферы функционирования рынка финансовых услуг следует отнести также государственную регистрацию финансовых организаций и лицензирование их деятельности. Например, Банк России, будучи органом пруденциального регулирования, принимает решение о государственной регистрации кредитных организаций, негосударственных пенсионных фондов. Лицензированию, в частности, подлежит деятельность кредитных организаций по осуществлению банковских операций, деятельность страховых организаций, деятельность по осуществлению пенсионного обеспечения и пенсионного страхования. В указанных случаях лицензионным органом также выступает Банк России. Государственная регистрация призвана защитить интересы всех участников имущественного оборота путем констатации факта создания юридического лица<sup>3</sup> и преследует цели «придания документам зарегистрированного лица свойства публичной достоверности»<sup>4</sup> и «недопущение в

---

<sup>1</sup> Положение Банка России от 12 января 2022 г. № 787-П «Об обязательных для кредитных организаций требованиях к операционной надежности при осуществлении банковской деятельности в целях обеспечения непрерывности оказания банковских услуг» // Вестник Банка России. 2022. № 25; Положение Банка России от 15 ноября 2021 г. № 779-П «Об установлении обязательных для некредитных финансовых организаций требований к операционной надежности при осуществлении видов деятельности, предусмотренных частью первой статьи 76.1 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», в целях обеспечения непрерывности оказания финансовых услуг (за исключением банковских услуг)» // Вестник Банка России. 2022. № 22.

<sup>2</sup> См.: Рыбкова А.Ю. Организация страхового дела и страхового надзора в Российской Федерации как объекты финансово-правового регулирования: дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2019. С. 11.

<sup>3</sup> См.: Козлова Н.В. Правосубъектность юридического лица. М.: Статут, 2005. С. 182.

<sup>4</sup> Губин П.Е. Право на информацию и обязанность по ее предоставлению как элементы правового статуса субъекта предпринимательской деятельности: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2004. С. 20.

гражданский оборот порочных субъектов (заявленный правовой статус которых противоречит законодательству); устранение практики монополизации рынка»<sup>1</sup>. Лицензирование деятельности финансовых организаций «обеспечивает сбалансированное функционирование рынка путем осуществления «фильтрации» потенциальных предпринимателей с целью недопущения вхождения в экономическую сферу недобросовестных хозяйствующих субъектов»<sup>2</sup>, выполняет защитно-обеспечительную функцию, которая призвана гарантировать интересы потребителей финансовых услуг в случае несостоятельности финансовых организаций<sup>3</sup>. Правовым средством защиты в данном случае выступают индивидуально-правовые акты-разрешения (решение о государственной регистрации, решение о выдаче лицензии).

Важным элементом также является антимонопольное регулирование, представляющее собой комплекс экономических, административных и законодательных мер, направленных в рамках защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг на недопущение злоупотребления финансовыми организациями доминирующим положением, предотвращение недобросовестной рекламы финансовых услуг. В антимонопольное регулирование заложены особые защитные правовые режимы, компенсирующие антиконкурентную деятельность финансовых организаций в отношении своих клиентов. При антимонопольном регулировании защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг фактически является «инструментом достижения публичной цели защиты конкуренции»<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Гусева Т.А., Чураев А.В. Комментарий к Федеральному закону «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей». М.: Юстицинформ, 2008. С. 51.

<sup>2</sup> Юрьева Ю.С. О правовой природе института лицензирования // Административное право и процесс. 2008. № 1. С. 21.

<sup>3</sup> См.: Пыхтин С.В. Лицензирование банковской деятельности (теоретико-правовые проблемы): автореф. жис. ... канд. юрид. наук. М., 2004. С. 8.

<sup>4</sup> См.: Курдюмов М.Д. О значении писем Федеральной антимонопольной службы и Банка России в правовой системе России // Российский юридический журнал. 2021. № 2. С. 185.

Инструментом защиты прав и законных интересов выступает государственная правовая политика (в том числе финансово-правовая политика)<sup>1</sup>, определяющая в программных и стратегических документах государства цели и задачи, которые стоят перед государством и обществом в сфере функционирования рынка финансовых услуг и защиты прав и законных интересов потребителей, а также комплекс средств и инструментов, необходимых для их достижения. В соответствии с пунктом 1.1. Закона № 86-ФЗ Банк России во взаимодействии с Правительством Российской Федерации разрабатывает и проводит политику развития и обеспечения стабильности функционирования финансового рынка Российской Федерации. Согласно Основным направлениям развития финансового рынка Российской Федерации на 2024 год и период 2025 и 2026 годов защита прав потребителей финансовых услуг является одним из основных направлений развития российского финансового рынка. Данное направление включает развитие и адаптацию системы защиты прав потребителей финансовых услуг с учетом изменений финансового рынка; обеспечение защиты от противоправных деяний на финансовом рынке, повышение финансовой и инвестиционной грамотности, финансовой киберграмотности, формирование основ финансовой культуры и рационального поведения; повышение доступности качественных финансовых услуг<sup>2</sup>. В Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 – 2023 годы была отмечена необходимость согласованного взаимодействия всех участников реализации Стратегии в области повышения информированности населения о защите прав потребителей финансовых услуг, прежде всего

---

<sup>1</sup> См. подробнее: Правовая жизнь современного общества: негатив и позитив: коллективная монография / под ред. А.В. Малько, В.В. Трофимова. Тамбов: Издательский дом «Державинский», 2021. 571 с.; *Химичева Н.И.* Финансово правовая политика // Правовая политика: словарь и проект концепции. Саратов: Саратовская гос. акад. Права, 2010. С. 134; *Беликов Е.Г., Пастушенко Е.Н.* Трансформация финансовой правосубъектности Банка России в условиях цифровой экономики // Юридическая наука и практика: Вестник Нижегородской академии МВД России. 2019. № 2 (46). С. 73-77; *Пастушенко Е.Н.* Формирование доверительной среды на финансовом рынке как актуальное направление финансово-правовой политики в условиях цифровой экономики // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина. 2020. № 9 (73). С. 148-153.

<sup>2</sup> Основные направления развития финансового рынка финансового рынка Российской Федерации на 2024 и период 2025 и 2026 годов // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/155957/onrfr\\_2024-26.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/155957/onrfr_2024-26.pdf) (дата обращения: 20.05.2024).

Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и Центрального банка Российской Федерации, а также саморегулируемых организаций<sup>1</sup>. Стратегия повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 24 октября 2023г. № 2958-р, определила в качестве важного фактора достижения ключевых показателей развития российского финансового рынка повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры граждан, реализация которых должна протекать в тесном взаимодействии не только с уже обозначенными субъектами, но и с финансовыми организациями, представителями бизнеса нефинансового сектора, гражданским обществом<sup>2</sup>. Распоряжением Правительства Российской Федерации утверждена подготовленная Роспотребнадзором Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года<sup>3</sup>.

Необходимость в обеспечении на рынке финансовых услуг баланса публичных и частных интересов обусловила появление нового инструмента – саморегулирования. Его содержанием выступает разработка стандартов деятельности финансовых организаций, регулирующих, в том числе, отношения между членами саморегулируемых организаций и их клиентов. Саморегулируемая организация в сфере финансового рынка наделена достаточно широкими полномочиями, которые характеризуют ее как самостоятельный

---

<sup>1</sup> Распоряжение Правительства РФ от 25 сентября 2017 г. № 2039-р «Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы» // СЗ РФ. – 2017. – № 40, ст. 5894.

<sup>2</sup> Распоряжение Правительства РФ от 24 октября 2023г. № 2958-р «Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года» // СЗ РФ. – 2023. – № 45, ст. 8091.

<sup>3</sup> Распоряжение Правительства РФ от 28 августа 2017 г. № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» // СЗ РФ. – 2017. – № 37, ст. 5543.

институциональный регулятивный элемент в сфере финансового рынка<sup>1</sup>, осуществляющий публично значимую функцию<sup>2</sup>.

Таким образом, при регулировании сферы функционирования рынка финансовых услуг защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг достигается за счет обеспечения устойчивости финансовых организаций и стабильности функционирования рынка финансовых услуг. Регулирование как публично-правовой способ характеризуется в основном созданием условий для реализации прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и превентивной направленностью. Оно является первоочередным способом, создающим предварительные условия для реализации иных публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

**Контроль и надзор**<sup>3</sup> как публично-правовой способ защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг предполагает осуществление уполномоченным субъектом действий, связанных с наблюдением и проверкой соответствия исполнения и соблюдения подконтрольными (поднадзорными) финансовыми организациями действующего законодательства и подзаконных нормативно-правовых актов.

---

<sup>1</sup> См.: Шамсутдинов И.М. Функции саморегулируемой организации в сфере финансового рынка // Конкурентное право. 2018. № 2. С. 35.

<sup>2</sup> См.: Сметанина Е.Е. Критерии разграничения субъектов на публичные и частные в гражданском праве // Гражданское право. 2019. № 4. С. 39-41; Спиридонов П.Е. Современные вопросы административно-дисциплинарного производства // Актуальные проблемы российского права. 2018. № 9. С. 104. Гузнов, А.Г. Финансово-правовое регулирование финансового рынка в Российской Федерации: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. М., 2016. С. 14.

<sup>3</sup> Вопрос о содержании понятий «контроль» и «надзор» является весьма дискуссионным в юридической науке. Имеется три подхода к соотношению указанных понятий: 1) контроль и надзор тождественны (См.: Погодина Н.А., Карелин К.В. Соотношение контроля и надзора в российской правовой системе // Российская юстиция. 2012. № 3. С. 72-74; Тарасов А.М. Проблемы законодательного обеспечения государственного контроля // Государство и право. 2004. № 10. С. 17, 20-21); 2) контроль и надзор являются самостоятельными формами (видами) юридической деятельности (См.: Баранов М.Л. Соотношение понятий «государственный контроль» и «государственный надзор»: теория и практика вопроса // Новый юридический журнал. 2011. № 3. С. 9-25; Беляев В.П. Контроль и надзор: проблемы разграничения // Актуальные проблемы российского права. 2017. № 4. С. 199-207); 3) контроль и надзор соотносятся как часть и целое (См.: Алехин А.П., Кармолицкий А.А., Козлов Ю.М. Административное право Российской Федерации: учеб. М.: Зерцало, 2001. С. 297; Бахрах Д.Н., Россинский Б.В., Стариков Ю.Н. Административное право: Учеб. для вузов. 3-е изд., пересмотр. и доп. М.: Норма, 2007. С. 437-438).



Банк России осуществляет надзор за деятельностью кредитных организаций<sup>1</sup>, а также контроль и надзор в сфере финансовых рынков за некредитными финансовыми организациями и (или) сфере их деятельности<sup>2</sup>. Надзор, осуществляемый Банком России, осуществляется в двух направлениях – пруденциальном и поведенческом. Пруденциальный надзор возможен на микро- и макроуровне. При микропруденциальном надзоре внимание сосредоточено на конкретных финансовых организациях в целях обеспечения безопасности и устойчивости отдельных субъектов финансового рынка. Макропруденциальный надзор имеет своей направленностью обеспечение безопасности и устойчивости финансового рынка в целом<sup>3</sup>. В отношении кредитных организаций надзор носит микропруденциальный характер, что обусловлено сосредоточением внимания на конкретных финансовых организациях в целях поддержания стабильности банковской системы и защиты интересов вкладчиков и кредиторов. Надзор за

---

<sup>1</sup> Вопросы правового регулирования и реализации банковского надзора являлись предметом многочисленных исследований. См., напр.: *Рождественская Т.Э.* Теоретико-правовые основы банковского надзора в Российской Федерации: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. М., 2012; *Рыбакова С.В.* Правовое регулирование надзора Банка России за деятельностью кредитных организаций: дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2001; *Быстрова Е.Ф.* Правовые основы деятельности территориальных учреждений Центрального банка Российской Федерации в области банковского надзора: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2007; Правовое регулирование финансового контроля в Российской Федерации: проблемы и перспективы: монография / Отв. ред. Грачева Е.Ю. М.: Норма, Инфра-М, 2013. 384 с.; *Винникова И.В.* Банковский надзор в системе финансово-правового регулирования банковской деятельности в Российской Федерации: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2015. 24 с.; *Голубитченко М.А.* Финансово-правовое регулирование банковского надзора: российский и международно-правовой опыт: дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2013. 184 с.

<sup>2</sup> Вопросы правового регулирования и реализации надзора в сфере финансовых рынков за некредитными финансовыми организациями являлись предметом многочисленных исследований. См., напр.: *Чистюхин В.В.* Современная модель надзора за некредитными финансовыми организациями // *Актуальные проблемы российского права.* 2022. № 17(1). С. 60-72; *Чирков А.В.* Особенности правового регулирования микрофинансовой деятельности микрофинансовых организаций: дис. ... канд. юрид. наук. М., 2017. 212 с.; *Рыбкова А.Ю.* Организация страхового дела и страхового надзора в Российской Федерации как объекты финансово-правового регулирования: дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2019. 259 с.; *Панкратов Д.В.* Финансово-правовое регулирование деятельности негосударственных пенсионных фондов в Российской Федерации: дис. ... канд. юрид. наук. М., 2023. 209 с.; *Гузнов, А.Г.* Публично-правовое регулирование финансового рынка в Российской Федерации: монография / А.Г. Гузнов, Т.Э. Рождественская. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2023. 500 с.

<sup>3</sup> См.: *Чистюхин В.В.* Правовое регулирование финансового контроля за деятельностью некредитных финансовых организаций в Российской Федерации: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2022. С. 11.

некредитными финансовыми организациями характеризуется применением макропруденциального подхода, имеющего своей целью обеспечение устойчивого развития финансового рынка, эффективное управление возникающими на финансовых рынках рисками, защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг<sup>1</sup>. В общем виде пруденциальный надзор направлен на ограничение рисков потребителя, связанных с финансовой устойчивостью участников рынка и их операционной непрерывностью. Поведенческий надзор заключается в контроле взаимодействия финансовых организаций с потребителями финансовых услуг в целях обеспечения защиты и восстановления нарушенных прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, устранения причин недобросовестных практик<sup>2</sup>. Правовыми средствами защиты при реализации Банком России контрольно-надзорных полномочий являются, как правило, предписывающие и правопрекращающие акты. Предписывающие акты содержат предписания о совершении определенных действий в целях устранения недостатков в деятельности финансовых организаций, предотвращения совершения правонарушений в дальнейшем, об устранении правонарушения. Такие акты могут содержать в себе меры воздействия, предусмотренные статьей 74 Закона № 86-ФЗ, санкции в виде требования об уплате штрафа, об ограничении на совершение отдельных банковских операций (ограничение круга совершаемых операций), запреты. К правопрекращающим актам следует отнести, например, приказы Банка России об отзыве лицензии, об исключении из реестра микрофинансовых организаций<sup>3</sup>.

Контрольно-надзорными органами в сфере защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг выступают также Роспотребнадзор и

---

<sup>1</sup> См.: Там же. С. 11.

<sup>2</sup> См.: *Малыхина Е.А., Дорошок Т.С.* Поведенческий надзор в деятельности Банка России как инструмент защиты потребителей финансовых услуг // Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы взаимодействия органов публичной власти: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции (Саратов, 12-13 ноября 2020 г.) / под общ. ред. Е.В. Покачаловой, А.С. Покачаловой. Саратов: Изд-во Саратовской гос. юрид. акад., 2021. С. 68.

<sup>3</sup> См.: *Пастушенко Е.Н.* Правовые акты Центрального банка Российской Федерации: финансово-правовые аспекты теории: автореф. дис. д-ра юрид. наук. Саратов, 2006. С. 17.

ФАС. Контрольно-надзорные полномочия Роспотребнадзора ограничены проверкой соблюдения законодательства о защите прав потребителей<sup>1</sup>, ФАС – антимонопольного законодательства<sup>2</sup>. Правовыми средствами защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг при осуществлении контрольно-надзорной деятельности выступают правоприменительные акты, содержащие предписания или связанные с привлечением к административной ответственности.

Определенные контролирующие функции в сфере защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг реализуют саморегулируемые организации в сфере финансового рынка. Эти субъекты осуществляют контроль за соблюдением членами саморегулируемой организации требований федеральных законов, регулирующих деятельность в сфере финансового рынка, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации, в том числе путем проведения плановых и внеплановых проверок. В рамках реализации контрольной функции саморегулируемые организации вправе устранять выявленные нарушения, применяя меры принуждения и ответственности<sup>3</sup>. Так, в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 13 июля 2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» саморегулируемая организация применяет в отношении своих членов такие меры, как предъявление требований об обязательном устранении членом саморегулируемой организации выявленных

---

<sup>1</sup> См.: Постановление Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» (с изм. и доп. от 05.10.2023, № 1638) // СЗ РФ. – 2004. – № 28, ст. 2899; 2023. – № 42, ст. 7489.

<sup>2</sup> См.: Постановление Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 331 «Об утверждении Положения о Федеральной антимонопольной службе» (с изм. и доп. от 31.08.2023, № 1409) // СЗ РФ. – 2004. – № 31, ст. 3259; 2023. – № 36, ст. 6733.

<sup>3</sup> Шамсутдинов И.М. Функции саморегулируемой организации в сфере финансового рынка // Конкурентное право. 2018. № 2. С. 35.

нарушений в установленные сроки, вынесение предупреждений, наложение штрафа, исключение из членов организации<sup>1</sup>.

В рамках контрольно-надзорного способа защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг следует выделить надзор, осуществляемый органами прокуратуры Российской Федерации. В финансово-правовой литературе данный способ защиты выделяют особым образом, отводя ему важную роль в обеспечении соблюдения прав субъектов финансовых правоотношений<sup>2</sup>. Следует отметить, что некоторые авторы относят прокурорский способ к числу самостоятельных способов защиты<sup>3</sup>. Органы прокуратуры Российской Федерации применительно к защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг осуществляют надзор за исполнением законов, надзор за соблюдением прав и свобод человека и гражданина с применением установленных Федеральным законом от 17 января 1992 г. № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» мер реагирования (протест, представление, постановление, предостережение о недопустимости нарушения закона)<sup>4</sup>.

Таким образом, контрольно-надзорный способ характеризуется тем, что инициируется публичным субъектом в силу возложенных на него законом функций, предусматривает возможность в случае выявления нарушений в деятельности взыскания штрафных санкций с финансовой организации в пользу публичного субъекта, в основном направлен на предупреждение и пресечение нарушений прав и законных интересов неопределенного круга потребителей финансовых услуг.

---

<sup>1</sup> См.: Федеральный закон от 13 июля 2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (с изм. и доп. от 02.07.2021, № 343-ФЗ) // СЗ РФ. – 2015. – № 29 (часть I), ст. 4349; 2021. – № 27 (часть I), ст. 5171.

<sup>2</sup> См.: *Химичева Н.И.* Финансовое право: учебник / отв. ред. Н.И. Химичева, Е.В. Покачалова. 6-е изд., перераб. и доп. М., 2019. С. 93.

<sup>3</sup> См.: Финансовое право: учебник для академического бакалавриата / А.Ю. Ильин, М. Н. Кобзарь-Фролова, И. Г. Ленева, В. А. Яговкина; под ред. А. Ю. Ильина. М.: Юрайт, 2017. С. 227.

<sup>4</sup> Федеральный закон от 17 января 1992 г. № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» (с изм. и доп. от 12.12.2023, № 594-ФЗ) // СЗ РФ. – 1995. – № 47, ст. 4472; 2023. – № 51, ст. 9167.

Рассматривая *административный способ* в качестве публично-правового способа защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, следует отметить определенную дискуссионность в его понимании. Многие авторы ограничивают административный способ только возможностью обжалования решения вышестоящему должностному лицу или органу<sup>1</sup>. Вместе с тем, как справедливо указывают некоторые авторы, такой узкий подход к определению административного способа не учитывает, что права и законные интересы могут быть нарушены лицом, которое находится с потерпевшим в отношениях координации<sup>2</sup>. Так, потребитель финансовых услуг и финансовая организация находятся в отношениях равенства, координации. В связи с этим предпочтительней является точка зрения, согласно которой административный способ защиты следует рассматривать в широком смысле как деятельность государственных органов и иных субъектов публичного права по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг<sup>3</sup>. Средством защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, осуществляемой административным способом, является обращение (жалоба, заявление), подаваемое соответствующему специально уполномоченному субъекту потребителем финансовых услуг, права и законные интересы которого пострадали в результате действий (бездействий) финансовой организации. Административный способ применительно к защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг может быть реализован на двух уровнях: во-первых, первоначальное обращение с жалобой на действия (бездействия) финансовой организации к уполномоченному субъекту, во-

---

<sup>1</sup> См.: Курбатов А.Я. Защита прав и законных интересов в условиях «модернизации» правовой системы России. М., 2013. С. 91; Финансовое право: учебник / под общ. ред. Э.Д. Соколовой; отв. ред. А.Ю. Ильин. М.: Проспект, 2019. С. 67; Защита гражданских прав: избранные аспекты: сборник статей / Ю.Н. Алферова, Ю.В. Байгушева, Ю.В. Виниченко и др.; рук. авт. кол. и отв. ред. М.А. Рожкова. М.: Статут, 2017. 432 с.; Крохина Ю.А. Защита и гарантии восстановления нарушенных прав субъектов финансового права // Налоги и налогообложение. 2004. № 7. С. 9; Рожкова М.А., Глазкова М.Е., Савина М.А. Актуальные проблемы унификации гражданского процессуального и арбитражного процессуального законодательства: монография / под общ. ред. М.А. Рожковой. М.: ИЗиСП, ИНФРА-М, 2015. С. 69.

<sup>2</sup> См.: Кузнецова О.А. Административный порядок защиты гражданских прав // Право. Журнал Высшей школы экономики. 2017. № 1. С. 43.

<sup>3</sup> См.: Агапов Е.П. Правовое обеспечение социальной работы: учебное пособие. М.: РИОР: ИНФРА-М, 2021. С. 244.

вторых, обжалование вынесенного по результатам рассмотрения первоначального обращения решения вышестоящему должностному лицу либо органу.

Данный способ защиты реализует множество органов и должностных лиц. Применительно к защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг следует остановиться на некоторых из них. Так, для защиты своих прав и законных интересов потребители финансовых услуг вправе подавать обращения в Службу Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг, в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Федеральную антимонопольную службу и их территориальные органы. Процессуальный порядок реализации административного способа основывается на общих правилах, установленных Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ)<sup>1</sup>. В некоторых ведомствах принимаются специальные инструкции о порядке рассмотрения обращений. Как правило, срок рассмотрения обращений составляет тридцать дней.

По результатам рассмотрения обращений потребителям финансовых услуг даются необходимые разъяснения, а в отношении финансовых организаций применяются предусмотренные законом меры. Например, Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг по результатам рассмотрения жалоб в отношении участников финансового рынка выдаются предписания об устранении (недопущении) нарушений, составляются протоколы об административном правонарушении, направляются рекомендации и надзорные письма<sup>2</sup>. Административный способ, реализуемый данным субъектом, является реактивной компонентой поведенческого надзора.

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 480-ФЗ) // СЗ РФ. – 2006. – № 19, ст. 2060; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6212.

<sup>2</sup> Отчет о работе с обращениями (январь-декабрь 2022 года) // Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43709/2022\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43709/2022_4.pdf) (дата обращения: 27.02.2023).

Роспотребнадзор по результатам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг вносит представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению правонарушения, составляет протоколы об административных правонарушениях, выносит постановления о назначении административного наказания<sup>1</sup>. Компетенция ФАС России применительно к защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг административным способом ограничена полномочиями по рассмотрению обращений, связанных с недостоверной рекламой финансовых услуг, злоупотреблением доминирующим положением на рынке, в том числе установлением монопольно высоких цен на финансовые услуги (в случаях, затрагивающих интересы неопределённого круга потребителей). По результатам рассмотрения обращений данные субъекты вправе принять меры принуждения (предписания, представления об устранении нарушений) и административной ответственности.

Круг субъектов, осуществляющих защиту административным способом, следует дополнить саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, которые также вправе рассматривать обращения потребителей финансовых услуг и в случае выявления нарушений предъявлять требования об обязательном устранении нарушений, выносить предупреждения, налагать штраф и др.<sup>2</sup>

Административный способ имеет ярко выраженную реактивную направленность, проявляющуюся в реакции уполномоченных субъектов на поданное потребителем обращение в связи с нарушением финансовой организацией его прав и законных интересов. Эта реакция проявляется в появлении юридически значимого результата: принятие правовых средств защиты (предписывающего акта, акта привлечения к ответственности) и (или) использование правовых инструментов защиты (инициирование контрольно-

---

<sup>1</sup> См.: Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году: Государственный доклад. М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2022. 340 с.

<sup>2</sup> См.: Федеральный закон от 13 июля 2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (с изм. и доп. от 02.07.2021, № 343-ФЗ) // СЗ РФ. – 2015. – № 29 (часть I), ст. 4349; 2021. – № 27 (часть I), ст. 5171.

надзорных мероприятий). В качестве преимуществ административного способа защиты выделяют его бесплатность, отсутствие особых, строго формализованных требований к заявлению (жалобе), более гибкий подход к выбору способа защиты (потребитель вправе самостоятельно сформулировать способ (меру) защиты), сокращенные сроки и простая, в основном, неформализованная процедура рассмотрения заявления (жалобы)<sup>1</sup>.

Вместе с тем субъекты, осуществляющие защиту прав и законных интересов потребителей финансовых услуг административным способом, не наделены полномочиями рассматривать имущественные споры, обязывать финансовую организацию совершать действия, вытекающие из договорных отношений. В связи с этим следует согласиться с тем, «что хоть силами специально уполномоченных государственных органов и удастся выявлять отдельные нарушения прав потребителей финансовых услуг и привлекать нарушителей к административной ответственности, тем не менее обеспечить полную защиту всем потребителям таких услуг они не в состоянии»<sup>2</sup>. Административный способ, играя важную роль в защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, не позволяет ликвидировать негативные последствия, вызванные нарушением прав, в том числе путем компенсации нанесенного ущерба.

Выделение **финансово-правового способа** в качестве самостоятельного публично-правового способа защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг обусловлено применением финансово-правовых инструментов воздействия. В литературе отмечается, что «применение финансово-правовых инструментов правового воздействия всегда неразрывно связано с базовыми аспектами использования публичных денежных фондов»<sup>3</sup>. Финансово-правовой способ характеризуется формированием публичных компенсационных и

---

<sup>1</sup> См.: Кузнецова О.А. Административный порядок защиты гражданских прав // Право. Журнал Высшей школы экономики. 2017. № 1. С. 44.

<sup>2</sup> Митяй Е.Д., Каменева З.В. Развитие способов защиты прав потребителей финансовых услуг в современных условиях // Современный юрист. 2015. № 4. С. 37.

<sup>3</sup> Рукавишникова И.В. Финансово-правовые механизмы защиты интересов некоторых категорий физических лиц // Финансовое право. 2019. № 12. С. 4.



гарантирующих фондов, обеспечивающих быстрое и эффективное имущественное восстановление нарушенных неправомерными действиями участников рынка.

Так, осуществление компенсационных выплат потребителям финансовых услуг, которым был причинен ущерб на финансовом рынке, производится Федеральным общественно-государственным фондом по защите прав вкладчиков и акционеров, созданным во исполнение Указа Президента Российской Федерации № 1157 от 18 ноября 1995 г.<sup>1</sup> Выплаты осуществляются вкладчикам и акционерам, пострадавшим в результате противоправных действий нелегализованных финансовых компаний, включенных в реестр Фонда.

Среди публичных денежных фондов компенсационно-гарантирующего характера следует отметить фонд обязательного страхования вкладов и фонд гарантирования пенсионных резервов, принадлежащие на праве собственности Агентству по страхованию вкладов. Фонд обязательного страхования вкладов является имущественной гарантией для потребителей финансовых услуг в случае отзыва (аннулирования) у банка лицензии на осуществление банковских операций, введения Банком России моратория на удовлетворения требований кредиторов банка<sup>2</sup>. В случае аннулирования лицензии негосударственного пенсионного фонда на осуществление деятельности по пенсионному обеспечению и пенсионному страхованию и (или) признания его банкротом и открытие в отношении него конкурсного производства гарантией для потребителей финансовых услуг выступает фонд гарантирования пенсионных резервов<sup>3</sup>. По мнению некоторых авторов, отнесение данных фондов к публичным денежным фондам обусловлено созданием их только на основании нормативно-правового акта компетентного

---

<sup>1</sup> Указ Президента РФ от 18 ноября 1995 г. № 1157 «О некоторых мерах по защите прав вкладчиков и акционеров» (с изм. и доп. от 19.12.2014, № 791) // СЗ РФ. – 1995. – № 47, ст. 4501; 2014. – № 51, ст. 7416.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» (с изм. и доп. от 25.12.2023, № 655-ФЗ) // СЗ РФ. – 2003. – № 52 (часть I), ст. 5029; 2024. – № 1 (часть I), ст. 36.

<sup>3</sup> Федеральный закон от 28 декабря 2022 г. № 555-ФЗ «О гарантировании прав участников негосударственных пенсионных фондов в рамках деятельности по негосударственному пенсионному обеспечению» (с изм. и доп. от 25.12.2023, № 632-ФЗ) // СЗ РФ. – 2023. – № 1 (часть I), ст. 2; 2024. – № 1 (часть I), ст. 13.

уполномоченного органа с заранее установленной целью<sup>1</sup>. Другие авторы в качестве признаков публичного характера рассматриваемых фондов указывают формирование на основе государственно-властных предписаний, в порядке и на условиях, устанавливаемых государством; расходование средств в строгом соответствии целевому назначению; управление через создаваемую и контролируемую государством организацию, являющуюся, по своей сути, юридическим лицом публичного права<sup>2</sup>.

Финансово-правовой способ защиты прав потребителей страховых услуг имеет место в функционировании публичного имущественного фонда, держателем которого является Российский союз страховщиков<sup>3</sup>. Данный фонд формируется всеми страховыми организациями, осуществляющими обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств и выступает имущественной гарантией осуществления компенсационных выплат в случае признания страховщика несостоятельным (банкротом) или отзыва у него лицензии на осуществление страхования.

Развитие финансово-правового способа защиты прав потребителей финансовых услуг проявляется в возможном создании компенсационных фондов у некоторых видов саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, при этом в Законе № 223 в отличие от Федерального закона от 1 декабря 2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях» такой обязанности для всех саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка не предусмотрено. Например, в соответствии с Законом № 190-ФЗ за счет платежей (взносов) членом саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей

---

<sup>1</sup> См.: *Негодаева Е.Г.* Агентство по страхованию вкладов как субъект финансового права: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Ростов-на-Дону, 2012. С. 8.

<sup>2</sup> См.: *Турбанов А.В.* Финансово-правовые основы создания и функционирования системы страхования банковских вкладов в Российской Федерации: дис. ... д-ра. юрид. наук. М., 2004. С. 14.

<sup>3</sup> См.: Определение Конституционного Суда РФ от 6 июля 2010 г. № 1082-О-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы общества с ограниченной ответственностью «Страховая компания «УРАЛПРОС2 на нарушение конституционных прав и свобод положениями пункта 2 статьи 20, пунктов 2 и 3 статьи 27 Федерального закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». Доступ из справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 11.02.2023).

кредитные кооперативы, формируется компенсационный фонд. Компенсационные фонды саморегулируемых организаций создаются для обеспечения имущественной ответственности хозяйствующих субъектов, являющихся членами саморегулируемой организации<sup>1</sup>. Отнесение рассмотренных фондов к публичным денежным фондам обусловлено аккумулярованием средств для обеспечения реализации публичной функции – защиты прав потребителей услуг, обязательным характером формирования и другими основаниями<sup>2</sup>.

Рассмотренные фонды являются инструментами финансово-правового способа защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, гарантирующими потребителям финансовых услуг возможность получения компенсационных выплат по возмещению убытков, причиненных финансовой организацией в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением возложенных на нее обязанностей. Вместе с тем финансово-правовой способ защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг является ограниченным, поскольку позволяет только компенсировать нанесенный ущерб в исключительных случаях, предусмотренных законодательством.

**Судебный способ** является универсальным способом защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. Его универсальность обусловлена тем, что только суд, являясь органом судебной власти, в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг рассматривает разнородные имущественные и неимущественные требования потребителей финансовых услуг и применяет весь комплекс мер, направленных на следующие цели:

---

<sup>1</sup> См.: *Кванина В.В.* Системные недостатки института саморегулирования // Закон. 2014. № 8. С. 145.

<sup>2</sup> См.: *Беликов Е.Г., Скок Я.А.* Финансово-правовые аспекты функционирования компенсационного фонда саморегулируемых организаций // Теория и практика общественного развития. 2023. № 5. С. 100-104; *Анисифоров Т.С.* Правовой режим средств компенсационных фондов саморегулируемых организаций аудиторов // Право и экономика. 2018. № 3. С. 28; *Хоменко Е.Г.* Правовой режим специального счета компенсационного фонда саморегулируемой организации // Законы России: опыт, анализ, практика. 2017. № 5. С. 66; *Турбанов А.В.* Саморегулирование в аудите: отражение в законодательстве, науке и практике // Актуальные проблемы российского права. 2018. № 3. С. 21.

1) пресечение нарушений (запрещение деятельности, создающей опасность для жизни или здоровья; принудительное приостановление либо прекращение деятельности, причиняющей вред или создающей угрозу его причинения);

2) восстановление положения, существовавшего до негативного воздействия на право (присуждение к исполнению обязанности в натуре: об исполнении денежного обязательства, о возложении обязанности исполнить принятые обязательства по договору, применение последствий недействительности сделки; признание недействительным правовых актов финансовых организаций);

3) компенсацию потерь (взыскание убытков, неустойки и штрафных санкций, компенсации морального вреда);

4) устранение правовой неопределенности (признание права, признание договора действительным, признание договора незаключенным или заключенным, признание договора расторгнутым, признание сделки несовершенной или совершенной и др.)<sup>1</sup>.

Важно отметить, что судебный способ защиты может инициироваться не только потребителем, но и публичными субъектами (органы местного самоуправления, Роспотребнадзор), и общественными объединениями потребителей.

Предопределяющей значимостью судебного способа для потребителей выступает «дальнейшая, в том числе в принудительном порядке, реализация их прав»<sup>2</sup>. Защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг судебным способом осуществляется на основе принципа защиты слабой стороны в правоотношении<sup>3</sup>. Он проявляется в «перераспределении бремени доказывания на юридически организационно более сильную сторону – профессионального

---

<sup>1</sup> См.: *Латыпов Д.Н.* Система способов защиты гражданских прав в Российской Федерации: дис. ... д-ра юрид. наук. Пермь, 2022. С. 394.

<sup>2</sup> Цит. по: *Дегтярев С.Л.* Реализация судебной власти в гражданском судопроизводстве (теоретико-прикладные проблемы): автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. Екатеринбург, 2008. С. 28.

<sup>3</sup> *Вавилин Е.В., Волос А.А., Суоров С.Б.* Принцип защиты слабой стороны в правоотношении в гражданском праве и гражданском процессе // Вестник гражданского процесса. 2016. № 6. С. 174.

участника хозяйственных правоотношений»<sup>1</sup>. Потребительская направленность в защите прав и законных интересов судебным способом прослеживается в альтернативной подсудности, освобождении от уплаты государственной пошлины. Для судебной защиты характерно применение некоторых механизмов, стимулирующих добросовестное поведение финансовых организации (взыскание штрафа, судебной неустойки (астрент)).

Признавая за судебным способом определенную потребительскую направленность, необходимо обозначить моменты, значительно затрудняющие защиту потребителями своих прав в судебном порядке. К ним относятся строго формализованная процедура подачи искового заявления, выражающаяся, в том числе, в установлении жестких требований к его форме и содержанию, а также формализованность судебного разбирательства, основанного на принципе состязательности сторон. В судебном порядке на потребителя возложены обязанности по предоставлению документов, подтверждающих направление другим лицам, участвующим в деле, копий искового заявления и приложенных к нему документов, а также документов, подтверждающих обоснованность заявляемых требований. В ходе судебного разбирательства для защиты своих прав в силу принципа равноправия и состязательности сторон потребитель обязан доказать обстоятельства, на которые он ссылается в обоснование своих требований. Такой порядок вынуждает потребителя нести дополнительные расходы, связанные с оплатой юридических, экспертных почтовых и иных услуг. Кроме того, в соответствии с системой распределения судебных расходов на потребителя могут быть возложены дополнительные расходы, обусловленные рассмотрением спора. Не способствуют эффективной защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг установленные процессуальным законодательством сроки рассмотрения дела и вступления в законную силу решения суда.

---

<sup>1</sup> Цит. по: *Несвит Е.А.* Суд как субъект защиты прав граждан // *Административное право и процесс.* 2020. № 10. С. 49.

Важно отметить, что достижение целей полной защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг может быть достигнуто только взаимосвязанными и последовательно осуществляемыми действиями субъектов публичного права. В связи с этим публично-правовые способы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг возможно представить в виде системы, выражающей «совокупность элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом и со средой, образующих определенную целостность, единство»<sup>1</sup>.

Системный характер публично-правовых способов проявляется в том, что их совокупность представляет собой целостное образование, состоящее из множества элементов, которые «существуют в определенной среде»<sup>2</sup> и находятся в определенных внутренних (между собой) и внешних (с окружающей средой) связях<sup>3</sup>. Публично-правовые способы включают в себя существующие в сфере функционирования рынка финансовых услуг разнообразные элементы со своими специфическими свойствами, чертами и назначением. Их разнообразие обусловлено набором применяемых правовых мер, средств и инструментов защиты. Внешние связи системы публично-правовых способов образуются под воздействием новых условий (факторов) развития государства и общества. Системный подход предполагает необходимость обеспечения внутрисистемных зависимостей исходя из общей концепции развития законодательства и финансового рынка<sup>4</sup>. Внутренние функциональные связи системы прослеживаются, например, в элементах банковского регулирования и надзора, административного способа и поведенческого надзора. Единство системы публично-правовых способов обусловлено достижением общей цели – защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. Целостность, как

---

<sup>1</sup> Современная философия: Словарь и хрестоматия. Ростов н/Д: Феникс, 1996. С. 70.

<sup>2</sup> Тихонова Ж.К. Понятие «Система» в юриспруденции и в других научных дисциплинах // Юридический вестник Самарского университета. 2017. Т. 3. № 1. С. 113.

<sup>3</sup> См.: Гойман-Калининский И.В., Иванец Г.И., Червонюк В.И. Элементарные начала общей теории права. М., 2003. С. 163.

<sup>4</sup> См.: Мазуренко А.П. Российская правотворческая политика: концепция и реальность. М.: Юрист, 2010. 392 с.

правило, характеризуется новыми качествами и свойствами, не присущими отдельным частям, но возникающими в результате их взаимодействия в определенной системе связей<sup>1</sup>. Данный признак также свойственен системе публично-правовых способов и характеризуется возникающими в результате взаимодействия элементов системы таких новых свойств как способность обеспечить полную защиту прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, способность за счет повышения уровня финансовой грамотности потребителей финансовых услуг и их доверия к финансовым институтам обеспечивать эффективное функционирование рынка финансовых услуг. Синергичность системы достигается эффектом взаимодействия и означает, что общая функциональность системы шире, чем у простой суммы ее элементов<sup>2</sup>. Структурированность, выражающаяся в возможности один и тот же набор частей (состав) системы по-разному соединить связями (структурой) в единое целое, также характерна для публично-правовых способов. Например, соединение элементов внутри системы публично-правовых способов возможно в зависимости от субъекта защиты, вида применяемых мер, характера защитной функции.

Важнейший признак системы публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг – наличие организационной структуры управления<sup>3</sup>. В качестве системообразующего элемента организационной структуры публично-правовых способов защиты выступает специальный субъект, связанный с формированием и реализацией управляющих воздействий для достижения целей защиты<sup>4</sup>. Организационная структура системы публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг представлена совокупностью органов публичной власти

---

<sup>1</sup> См.: *Блауберг И.В., Юдин Э.Г.* Становление и сущность системного подхода. М.: Наука, 1973. С. 124.

<sup>2</sup> См.: *Реут Д.А.* Национальное осознание государственности // Конституционное и муниципальное право. 2019. № 6. С. 31.

<sup>3</sup> См.: *Тихонова Ж.К.* Понятие «Система» в юриспруденции и в других научных дисциплинах // Юридический вестник Самарского университета. 2017. № 1. С. 113.

<sup>4</sup> См.: *Егоров В.П.* Современная организация государственных учреждений России: учеб. пособие / В.П. Егоров, А.В. Слинков. М.: Юридический институт МИИТ, 2016. 214 с.

(Роспотребнадзор, ФАС, суд, прокуратура) и специально уполномоченных государством органов (Банк России) и организаций, находящихся во взаимодействии друг с другом. Соответственно, организационная структура системы публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг проявляется в наличии системы субъектов, осуществляющих публично-правовую защиту.

Таким образом, взяв за основу системный подход, систему публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг можно определить как совокупность осуществляемых органами публичной власти или специально уполномоченными органами (организациями) взаимосвязанных действий, характеризующихся применением в определенном порядке однородных правовых мер, направленных на создание условий для реализации прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, предупреждение и пресечение нарушений прав и законных интересов, восстановление нарушенных прав и компенсацию ущерба, вызванного нарушением. Элементы указанной системы характеризуются единством, взаимосвязанностью, однородностью применяемых мер, наличием субъекта защиты, наделенного властными полномочиями, достижением общей цели и публичного интереса. Систему публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг составляют регулирование сферы функционирования рынка финансовых услуг, контроль и надзор, административный способ, финансово-правовой способ, судебный способ и специальный способ, реализуемый институтом финансового уполномоченного.

#### **1.4. Институт финансового уполномоченного: правовая природа и функциональное назначение в системе публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг**

Эффективность системы публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг обусловлена



функционированием ее элементов, от качества и эффективности которых зависит состояние защищенности потребителей. Под воздействием факторов внешней среды, в частности, связанных с развитием рынка финансовых услуг и цифровизацией общественных отношений, система публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг развивается, дополняясь новыми способами.

С 3 сентября 2018 года вступил в силу Закон № 123-ФЗ, который в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг определил правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Принятие данного закона ознаменовало включение в систему субъектов, осуществляющих публично-правовую защиту прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, института финансового уполномоченного, место которого в этой системе определяется исходя из его правового статуса, цели и предмета деятельности.

Введение института финансового уполномоченного было связано с несколькими взаимосвязанными факторами, среди которых развитие рынка финансовых услуг; появление на финансовом рынке различных финансовых организаций, оказывающих потребителям финансовые услуги; увеличение обращений потребителей с жалобами на финансовые организации по поводу оказания финансовых услуг<sup>1</sup>. При создании данного института в России использовался положительный зарубежный опыт защиты прав потребителей финансовых услуг<sup>2</sup>. В Основных направлениях деятельности Правительства

---

<sup>1</sup> См.: Ручкина Г.Ф. Финансовый уполномоченный в Российской Федерации: некоторые проблемы правового регулирования деятельности // Банковское право. 2019. № 5. С. 8.

<sup>2</sup> Впервые процедура внесудебного разрешения споров с участием омбудсмена была введена в Германии в июле 1992 года союзом немецких банков. В настоящее время институт финансового омбудсмена достаточно широко распространен и действует в Германии, в Великобритании, Франции, Нидерландах, Дании, Швеции, Норвегии, Португалии, Италии,

Российской Федерации внедрение института финансового уполномоченного было определено в качестве средства совершенствования системы защиты прав потребителей<sup>1</sup>.

Несмотря на то, что институт финансового уполномоченного как институт защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг функционирует несколько лет, вопрос о его правовой природе и статусе остается неразрешенным.

По мнению Главного финансового уполномоченного Ю.В. Воронина, «служба финансовых уполномоченных – это не государственный орган, не общественная и не коммерческая организация. Это публичная организация, наделенная государством рядом властных полномочий»<sup>2</sup>. В.П. Сокол отмечает, что «статус финансового уполномоченного за исключением финансирования из бюджета и формального отсутствия государственного органа не является в чистом виде статусом государственного органа (государственной должности). Это больше напоминает симбиоз института саморегулирования общественного контроля и государственного регулирования данной сферы»<sup>3</sup>.

По словам члена Совета директоров Банка России М.В. Мамуты, «финансовый уполномоченный как институт состоит из двух частей. Первая часть – публично-правовая – главный финансовый уполномоченный, отраслевые

---

Ирландии, Бельгии, ЮАР, Литве, Венгрии, Польше, Пакистане, Шри-Ланке. В России институт внесудебного рассмотрения споров финансовым омбудсменом впервые был учрежден в 2010 году при Ассоциации российских банков (АРБ). В качестве концептуальной основы банки избрали германскую модель. Предметом рассматриваемых претензий выступали вопросы заключения, изменения, исполнения или прекращения договоров, а также другие вопросы, возникающие между финансовыми организациями и их клиентами, на сумму до 300 тысяч рублей. В дальнейшем за основу организации института финансового уполномоченного была принята английская модель, предполагающая законодательное регулирование деятельности финансового омбудсмана и обязательное участие финансовых организаций в процедуре досудебного урегулирования споров с потребителями, что выразилось в принятии Закона № 123-ФЗ.

<sup>1</sup> Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года (утв. Правительством Российской Федерации 29 сентября 2018 г. № 8028п-П13). Доступ из Справ. правовой системы «Консультант Плюс» (дата обращения: 20.11.2022).

<sup>2</sup> *Воронин Ю.В.* Мы сделали только первые шаги // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2020. № 1 (01). С. 18.

<sup>3</sup> См.: *Сокол П.В.* Институт уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг // Законы России: опыт, анализ, практика. 2020. № 4. С. 72.

финансовые уполномоченные – это специальные лица, обладающие публичными правами. Они вправе выносить обязательные решения, самая прямая аналогия – федеральные судьи. Но у них должен быть аппарат, который обеспечивает их деятельность – готовит решения в соответствии с бизнес-процессами, рассматривает обращения, поступающие от граждан, анализирует их. Эта часть называется служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного. И она уже создана в форме юридического лица»<sup>1</sup>.

В научной литературе также существует мнение о том, что финансовый уполномоченный имеет «статус института гражданского общества, признанного государством на уровне федерального закона и обладающего отдельными функциями органа государственной власти, прежде всего – функцией разрешения спора между конфликтующими сторонами»<sup>2</sup>.

Проблемы определения правовой природы института финансового уполномоченного обусловлены его сложной структурой, представленной Службой финансового уполномоченного, в которую входят главный финансовый уполномоченный и финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг, Совет Службы, служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного, экспертный совет Службы.

К числу дискуссионных аспектов в правовом положении финансового уполномоченного следует отнести сравнение финансового уполномоченного с органом государственной власти, а его должности – с государственной должностью. По мнению В.П. Кудрявцевой, уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг встроен в российскую правовую систему как субъект (должностное лицо) внесудебного рассмотрения конфликтов между

---

<sup>1</sup> ЦБ создал аппарат финансового омбудсмена // Ассоциация Российских Банков. URL.: [https://arb.ru/b2b/news/tsb\\_sozdal\\_apparat\\_finansovogo\\_ombudsmena-10236672/](https://arb.ru/b2b/news/tsb_sozdal_apparat_finansovogo_ombudsmena-10236672/) (дата обращения: 20.12.2022).

<sup>2</sup> *Рождественская Т.Э., Гузнов А.Г.* Особенности правового статуса финансового уполномоченного // Вестник университета имени О.Е. Кутафина. 2018. № 10. С. 46.

финансовыми организациями и их клиентами<sup>1</sup>. Некоторые авторы отмечают, что «финансовому уполномоченному свойственны некоторые признаки государственного органа»<sup>2</sup>. Как справедливо считают Т.Э. Рождественская, А.Г. Гузнов, «финансовый уполномоченный – это должность, учреждаемая в соответствии с федеральным законом, носитель которой наделен определенными властными полномочиями, но он не является органом государственной власти»<sup>3</sup>.

Анализ положений Закона № 123-ФЗ позволяет сделать вывод о том, что финансовый уполномоченный является субъектом публичного права. Он наделен властными полномочиями (по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг), а его решения по результатам рассмотрения обращений обеспечиваются мерами государственного принуждения.

Так, должность финансового уполномоченного, как это следует из части 1 статьи 2 Закона № 123-ФЗ, учреждена для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги.

Финансовый уполномоченный осуществляет информационное взаимодействие с федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, Банком России и иными организациями, должностными лицами. Финансовый уполномоченный вправе обмениваться информацией, в том числе содержащей персональные данные потребителей финансовых услуг, с федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, Банком России и иными организациями, должностными лицами в порядке и на условиях, которые установлены законодательством Российской Федерации, на

---

<sup>1</sup> См.: *Кудрявцева В.П.* Подведомственность дел финансовому омбудсмену: встраивание законодательных новелл в научную базу гражданского процессуального права // *Арбитражный и гражданский процесс.* 2018. № 12. С. 3.

<sup>2</sup> *Тропская С.С.* Финансовый уполномоченный как субъект публичного права финансового рынка // *Финансовое право.* 2020. № 7. С. 13.

<sup>3</sup> *Рождественская Т.Э., Гузнов А.Г.* Особенности правового статуса финансового уполномоченного // *Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА).* 2018. № 10. С. 48.

основании соглашения, предусматривающего взаимный обмен такой информацией при соблюдении требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»<sup>1</sup>. Вышеуказанные субъекты при получении запроса финансового уполномоченного, касающегося рассмотрения обращения, обязаны предоставить запрашиваемую информацию в установленный Законом № 123-ФЗ срок.

Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией в определенный законом срок. В случае неисполнения решения финансовый уполномоченный выдает потребителю финансовых услуг удостоверение, являющееся исполнительным документом, форма которого утверждается Правительством Российской Федерации<sup>2</sup>. На основании указанного удостоверения судебный пристав-исполнитель приводит решение финансового уполномоченного в исполнение в принудительном порядке в соответствии с Федеральным законом от 2 октября 2007 г. № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве»<sup>3</sup>.

Законом установлены принципы деятельности финансового уполномоченного: принцип независимости, в соответствии с которым финансовый уполномоченный при осуществлении своих полномочий независим от федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, Центрального банка Российской Федерации (Банка России) и иных организаций, должностных лиц; принцип законности; принцип уважения прав и свобод человека и гражданина; принцип добросовестности; принцип справедливости.

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изм. и доп. от 06.02.2023, № 8-ФЗ) // СЗ РФ. – 2006. – № 31 (часть I), ст. 3451; 2023. – № 6, ст. 915.

<sup>2</sup> Постановление Правительства РФ от 15 ноября 2021 г. № 1944 «Об утверждении формы удостоверения, являющегося исполнительным документом и выдаваемого уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг, и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» (с изм. и доп. от 12.10.2023, № 1693) // СЗ РФ. – 2021. – № 47, ст. 7851; 2023. – № 42, ст. 7519.

<sup>3</sup> Федеральный закон от 2 октября 2007 г. № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» (с изм. и доп. от 06.04.2024, № 74-ФЗ) // СЗ РФ. – 2007. – № 41, ст. 4849; 2024. – № 15, ст. 1967.

Закон устанавливает особый порядок назначения финансовых уполномоченных. Главный финансовый уполномоченный назначается Советом директоров Банка России по представлению Председателя Банка России, согласованному с Президентом Российской Федерации, сроком на пять лет. Финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг назначаются Советом директоров Банка России по предложению главного финансового уполномоченного сроком на пять лет и могут быть назначены на ту же должность не более трех раз подряд.

К финансовому уполномоченному предъявляются особые требования. Финансовым уполномоченным может быть назначен гражданин Российской Федерации не моложе тридцати пяти лет, постоянно проживающий в Российской Федерации, не имеющий гражданства (подданства) иностранного государства либо вида на жительство или иного документа, подтверждающего право на постоянное проживание гражданина Российской Федерации на территории иностранного государства, имеющий высшее юридическое или экономическое образование (главным финансовым уполномоченным – высшее юридическое образование) и опыт работы в сфере финансового рынка, регулирования, контроля и надзора на финансовом рынке или защиты прав потребителей финансовых услуг в совокупности не менее пяти лет либо стаж работы судьей не менее десяти лет. Финансовый уполномоченный не вправе быть членом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатом законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта Российской Федерации, депутатом представительного органа муниципального образования, заниматься другой оплачиваемой деятельностью, за исключением преподавательской, научной и иной творческой деятельности.

Финансовым уполномоченным не может быть гражданин Российской Федерации, полномочия которого в качестве судьи суда общей юрисдикции или арбитражного суда, третейского судьи, адвоката, нотариуса, следователя, прокурора или другого работника правоохранительных органов были прекращены

в установленном законом порядке в связи с совершением несовместимых с его профессиональной деятельностью проступков. Финансовым уполномоченным не может быть назначено лицо, имеющее неснятую или непогашенную судимость за совершение умышленного преступления, а также лицо, в отношении которого было вынесено решение о его дисквалификации, либо лицо, включенное в базу данных, которая ведется Банком России в соответствии со статьей 75 Закона № 86-ФЗ.

Помимо квалификационных требований и требований к деловой репутации, что характерно для лиц, занимающих руководящие должности в финансовых организациях, к финансовому уполномоченному предъявляется ряд требований, характерных для лиц, занимающих государственные должности. Так, в соответствии со статьей 3 Закона № 123-ФЗ финансовый уполномоченный не вправе рассматривать обращения в случае возникновения личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая приводит или может привести к конфликту интересов, и обязан принимать меры по недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов, а также меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в соответствии с Федеральным законом «О противодействии коррупции»<sup>1</sup>.

В соответствии со статьей 3 Закона № 123-ФЗ граждане, претендующие на должность главного финансового уполномоченного в сферах финансовых услуг либо занимающие указанные должности, представляют сведения о своих доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своих супруги и несовершеннолетних детей в порядке, установленном Федеральным законом «О противодействии коррупции», Федеральным законом «О контроле за соответствием расходов лиц, замещающих государственные

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (с изм. и доп. от 19.12.2023, № 605-ФЗ) // СЗ РФ. – 2008. – № 52 (часть I), ст. 6228; 2023. – № 52, ст. 9518.

должности, и иных лиц их доходам»<sup>1</sup> и нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации. А среди оснований освобождения от должности финансового уполномоченного имеется такое основание, как утрата доверия за совершение коррупционного правонарушения (статья 5 Закона № 123-ФЗ).

Важным структурным звеном института финансового уполномоченного выступает Совет Службы, являющийся коллегиальным органом. В Совет Службы входят пять представителей Банка России, три представителя Правительства Российской Федерации, один представитель саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих страховые организации и иностранные страховые организации, два представителя ассоциаций (союзов) кредитных организаций, два представителя иных саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, члены которых являются финансовыми организациями, обязанными взаимодействовать с финансовым уполномоченным в соответствии с Законом № 123-ФЗ, один представитель экспертного совета Службы, а также главный финансовый уполномоченный. Процедура выдвижения в Совет службы финансового уполномоченного представителей организаций в сфере финансового рынка и ассоциаций кредитных организаций установлена Указанием Банка России от 25 декабря 2018 г. № 5038-У<sup>2</sup>.

Полномочия Совета Службы регламентированы статьей 7 Закона № 123-ФЗ. К ним, в частности, относится направление рекомендаций главному финансовому уполномоченному для назначения финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг; определение размера дифференцированной ставки взносов финансовых организаций в соответствии со статьей 11 Закона № 123-ФЗ;

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 3 декабря 2012 г. № 230-ФЗ «О контроле за соответствием расходов лиц, замещающих государственные должности, и иных лиц их доходам» (с изм. и доп. от 18.03.2023, № 70-ФЗ) // СЗ РФ. – 2012. – № 50 (часть 4), ст. 6953; 2023. – № 12, ст. 1883.

<sup>2</sup> Указание Банка России от 25 декабря 2018 г. № 5038-У «О процедуре выдвижения в Совет Службы финансового уполномоченного представителей саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, а также ассоциаций (союзов) кредитных организаций, указанных в части 1 статьи 7 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (с изм. и доп. от 14.11.2023, № 6605-У) // Вестник Банка России. 2019. № 9; 2023. № 77.



определение размера платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации; определение структуры службы определения политики управления рисками в отношении размещения и инвестирования средств службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного на финансовом рынке; определение политики по предотвращению, выявлению конфликтов интересов и управлению ими. Важными с точки зрения регулирования являются полномочия, связанные с установлением порядка уведомления сторон спора о дате, времени и месте рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в случае принятия решения о его очном рассмотрении; определением порядка ведения службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного личного кабинета финансовой организации и личного кабинета потребителя финансовых услуг; установлением порядка осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, а также порядка оформления соглашения сторон об урегулировании спора, предусмотренного статьей 21 Закона № 123-ФЗ; установлением формы и порядка подачи финансовой организацией соответствующего заявления.

Обеспечение деятельности финансового уполномоченного осуществляет автономная некоммерческая организация. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного осуществляет управление фондом финансирования деятельности финансового уполномоченного, создаваемым в соответствии со статьей 10 Закона № 123-ФЗ; оказывает содействие финансовому уполномоченному в подготовке к рассмотрению обращений; проверяет соответствие обращения требованиям Закона № 123-ФЗ и в случае несоответствия обращения указанным требованиям сообщает об этом потребителю финансовых услуг, направившему обращение, и дает необходимые разъяснения. Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного ведет перечень финансовых организаций, указанных в части 2 статьи 28 Закона № 123-ФЗ, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной

основе, и передает в Банк России сведения о финансовых организациях, включенных в перечень. В ходе рассмотрения заявления об организации добровольного взаимодействия служба проводит проверку достоверности сведений, указанных в заявлении, проверку заявления на предмет отсутствия обстоятельств, исключающих возможность включения финансовой организации в перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе<sup>1</sup>.

Экспертный совет Службы является коллегиальным консультативным и совещательным органом, создаваемым в целях выработки рекомендаций в сфере деятельности финансового уполномоченного и защиты прав потребителей финансовых услуг. В состав экспертного совета Службы входят главный финансовый уполномоченный, финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг, а также лица, обладающие познаниями в сфере финансового рынка и (или) имеющие опыт работы в сфере финансового рынка, регулирования, контроля и надзора на финансовом рынке или защиты прав потребителей финансовых услуг либо имеющие стаж работы судьей не менее десяти лет. Порядок формирования экспертного совета Службы и принятия им решений определяется Советом Службы. В компетенцию экспертного совета Службы входит рассмотрение актуальных вопросов деятельности финансового уполномоченного; изучение практики осуществления деятельности финансового уполномоченного, выработка рекомендаций по рассмотрению обращений и разъяснению вопросов, возникающих при их рассмотрении, а также по обобщению практики рассмотрения обращений; рассмотрение проектов правовых актов, касающихся деятельности финансового уполномоченного. Экспертный совет Службы осуществляет иные полномочия, определенные положением об экспертном совете Службы, утверждаемым Советом Службы по представлению главного финансового

---

<sup>1</sup> См.: Положение о форме и порядке подачи заявления страховой организацией, оказывающей финансовые услуги потребителям финансовых услуг, для организации взаимодействия с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг на добровольной основе (утв. решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019, протокол № 4). Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 25.03.2023).

уполномоченного<sup>1</sup>. Экспертный совет Службы выдвигает из своего состава представителя в Совет Службы. Представителем экспертного совета Службы в Совете Службы не могут являться главный финансовый уполномоченный и финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг.

Определение правовой природы института финансового уполномоченного усложняется созданием при Службе финансового уполномоченного Общественного совета – постоянно действующего консультативно-совещательного органа, образуемого в целях обеспечения прав граждан при осуществлении Службой финансового уполномоченного своей деятельности. К функциям Общественного совета относится рассмотрение проектов общественно значимых нормативных правовых актов, иных документов и решений, касающихся деятельности Службы финансового уполномоченного; рассмотрение концепций, программ и инициатив граждан, общественных объединений и организаций по актуальным вопросам деятельности Службы финансового уполномоченного и выработка рекомендаций по их реализации; участие в обеспечении взаимодействия Службы финансового уполномоченного с гражданами, общественными объединениями, профессиональными ассоциациями, органами государственной власти и местного самоуправления; осуществление общественного контроля за деятельностью Службы финансового уполномоченного<sup>2</sup>.

Как отметил Ю.В. Воронин, функционирование Общественного совета «позволит повысить эффективность системы досудебного урегулирования, в том числе, посредством учета мнения потребителей, представленных широким спектром институтов гражданского общества»<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Экспертный совет Службы финансового уполномоченного // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL.: <https://finombudsman.ru/about/ekspertnyij-совет-sluzhby-finansovogo-upolnomochennogo/> (дата обращения: 25.02.2023).

<sup>2</sup> Положение об Общественном совете при Службе финансового уполномоченного // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL.: <https://finombudsman.ru/about/obshhestvennyij-совет-pri-sluzhbe-finansovogo-upolnomochennogo/> (дата обращения: 10.01.2023).

<sup>3</sup> См.: Финансовый уполномоченный создал Общественный совет // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL.: <https://finombudsman.ru/novosti/finansovyij-upolnomochennyij-sozdal-obshhestvennyij-совет.html> (дата обращения: 10.01.2023).

Проведенный анализ структуры института финансового уполномоченного позволяет сделать вывод о его конструировании в правовую систему как института, сосредоточившего в себе публичные, общественные и частные начала, с преобладанием начал публичного характера. Публичность института финансового уполномоченного проявляется в нескольких составляющих:

- в особом порядке назначения главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг;
- учреждении службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного Центральным банком Российской Федерации, обладающим особым конституционно-правовым статусом и являющимся мегарегулятором финансового рынка;
- наличию в структуре Службы финансового уполномоченного Совета Службы, в состав которого входят представители Банка России, представители Правительства Российской Федерации;
- наделении финансовых уполномоченных в целях реализации функции защиты прав потребителей финансовых услуг определенными властными полномочиями, необходимыми для урегулирования споров;
- закреплённой законодательством обязанности финансовых организаций организовывать взаимодействие с финансовым уполномоченным, а также обязанности потребителей обращаться к финансовому уполномоченному в порядке, установленном Законом № 123-ФЗ.

Создание службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного в виде юридического лица, предоставленное иным организациям право взаимодействовать с финансовым уполномоченным на договорной основе свидетельствуют о частных началах института финансового уполномоченного, а наличие в его структуре экспертного совета и Общественного совета является проявлением общественных начал.

Институт финансового уполномоченного как система субъектов, осуществляющих публично-правовую защиту прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, определяется его организационной структурой и

представляет собой совокупность финансовых уполномоченных как специальных должностных лиц, специального учрежденного для обеспечения их деятельности юридического лица в виде службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, а также коллегиальных консультативных и совещательных органов, в состав которых входят представители публичных субъектов.

Место института финансового уполномоченного в системе публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг определяется набором применяемых мер. Рассмотрение имущественных требований потребителей финансовых услуг, предъявляемых к финансовым организациям, с вынесением обязательных для исполнения решений, является основной, но не единственной задачей института финансового уполномоченного, реализуемой в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

Поскольку институт финансового уполномоченного осуществляет социально-значимые функции, важным направлением его деятельности является рассмотрение обращений граждан в порядке Закона № 59-ФЗ<sup>1</sup>. В рамках его реализации гражданам, направившим соответствующие обращения по вопросам компетенции финансового уполномоченного, предоставляются консультации, разъясняется порядок направления и оформления обращений, рассматриваются предложения по совершенствованию деятельности института и принимаются непосредственные меры по повышению эффективности его функционирования. Рассмотрение подобных обращений создает для конкретного потребителя дополнительные возможности для оперативного разрешения вопросов, связанных с процессом рассмотрения обращений в порядке Закона № 123-ФЗ, а также получения иной достоверной информации о деятельности института финансового уполномоченного.

Значительная часть поступающих обращений в порядке Закона № 59-ФЗ связана с вопросами, выходящими за рамки компетенции института финансового

---

<sup>1</sup> Так, за 2022 год в соответствии с Законом № 59-ФЗ рассмотрено 6014 обращений, за 2023 год в соответствии с Законом № 59-ФЗ рассмотрено 8675 обращений.

уполномоченного (например, содержат требования о проверке финансовых организаций на предмет соблюдения ими отраслевого законодательства, применении к ним мер административного воздействия надзорными органами<sup>1</sup>, сведения о фактах мошенничества в сфере потребительского кредитования, предоставления финансовых услуг нелегальными участниками финансового рынка (нелегальными кредиторами, нелегальными профессиональными участниками рынка ценных бумаг, организациями, имеющими признаки финансовых пирамид и др.)), в связи с чем они перенаправляются по компетенции в соответствующие государственные органы (Банк России, Роспотребнадзор, Роскомнадзор, ФССП, Генеральную прокуратуру РФ, Росреестр, Минтранс России, Федеральную налоговую службу и др.). В этом направлении деятельности Служба является своеобразным «посредником» между потребителями и государственными органами, выступает в качестве связующего звена между ними в едином процессе реализации права граждан на обращение, запускает действие государственного механизма, обеспечивающего соблюдение, охрану и защиту конституционных прав и свобод человека и гражданина<sup>2</sup>.

Служба финансового уполномоченного осуществляет контроль за соблюдением финансовыми организациями требований Закона № 123-ФЗ и в случае выявления нарушений вправе применить меры воздействия. Так, при неоднократном неисполнении или ненадлежащем исполнении финансовой организацией, включенной в реестр, установленных Законом № 123-ФЗ обязанностей, служба вправе разместить на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о неисполнении или ненадлежащем исполнении данной финансовой организацией обязанностей; обратиться в Банк России с предложением о применении в отношении данной финансовой организации мер, предусмотренных

---

<sup>1</sup> Например, в 3 квартале 2023 года поступило 2035 подобных обращений (88,94%), в 4 квартале 2023 г. – 2230 (85,70%).

<sup>2</sup> См.: *Тюрина С.Ю., Борисов Н.И.* Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти: нормативно-правовое регулирование и практика // *Административное и муниципальное право.* 2012. № 10. С. 15.

федеральными законами. В случае неоднократного неисполнения финансовой организацией, включенной в перечень, требований Закона и решений финансового уполномоченного, служба применяет меру ответственности в виде исключения финансовой организации из перечня. В случае непредоставления финансовой организацией ответа на запрос финансового уполномоченного в нарушение части 3 статьи 20 Закона № 123-ФЗ, если это влечет невозможность рассмотрения обращения потребителя по существу, служба финансового уполномоченного применяет своеобразную штрафную санкцию в виде увеличения ставки обязательного взноса финансовой организации путем ее умножения на повышенный коэффициент 15<sup>1</sup>.

Необходимо отметить, что между Банком России и службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного заключено соглашение об информационном взаимодействии, одним из ключевых направлений которого является обмен информацией поведенческого характера. В соответствии с соглашением службой в Банк России будут направляться, в том числе, сведения об используемых финансовыми организациями неприемлемых практиках, выявленных в ходе рассмотрения обращений<sup>2</sup>. Данное соглашение заключено на основании норм законодательства, преследует ярко выраженный публичный интерес, влияет на обязанности, имеющие публично-правовую природу (обязанность претерпеть негативные последствия, связанные с применением мер ответственности). В связи с этим заключенное с мегарегулятором соглашение следует рассматривать в качестве особой разновидности публичного соглашения (или публичного договора в финансовом праве)<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Порядок расчета размера взноса финансовой организации в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного (одобрено решением Совета Службы финансового уполномоченного от 18 декабря 2020 г., протокол № 15). Доступ из Справ. Правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 11.03.2023).

<sup>2</sup> Банк России и АНО «СОДФУ» заключили соглашение об информационном взаимодействии // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/bank-rossii-i-ano-sodfu-zaklyuchili-soglashenie-ob-informacionnom-vzaimodejstvii.html> (дата обращения: 02.03.2023).

<sup>3</sup> См.: Чистюхин В.В. Правовое регулирование финансового контроля за деятельностью некредитных финансовых организаций в Российской Федерации: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2022. С. 12.

В институт финансового уполномоченного как в публично-правовой способ защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг заложено применение финансово-правовых инструментов воздействия. В условиях ограниченности бюджетных средств, а также признания защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг публичным интересом государство способствовало формированию специального денежного фонда, необходимого для защиты прав потребителей финансовых услуг как наиболее слабых сторон, – фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного.

В соответствии с частью 1 статьи 10 Закона № 123-ФЗ фонд предназначен для финансирования деятельности финансового уполномоченного, включая оплату труда, дополнительное пенсионное обеспечение, страхование жизни и медицинское страхование финансового уполномоченного, функционирования службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, проведения экспертизы при рассмотрении обращений. Перечень направлений расходования средств фонда не является закрытым. Средства фонда могут расходоваться и в иных направлениях, которые определяются Советом Службы финансового уполномоченного в соответствии с целями, определенными Законом № 123-ФЗ. Часть 2 статьи 10 Закона № 123-ФЗ закрепляет источники формирования средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного, к числу которых относятся имущественные взносы учредителя – Банка России, взносы финансовых организаций, доходы, получаемые службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного от размещения и инвестирования средств на финансовом рынке, плата за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, а также другие не запрещенные законодательством Российской Федерации поступления. Средства фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного в виде взносов финансовых организаций в силу статьи 251 НК РФ являются целевыми поступлениями на содержание некоммерческих организаций и не учитываются при определении налоговой базы. Фонд финансирования деятельности финансового



уполномоченного принадлежит на праве собственности службе обеспечения деятельности финансового уполномоченного (часть 3 статьи 10 Закона № 123-ФЗ).

Средства фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного направляются на реализацию функции публичного характера – защиту прав и потребителей финансовых услуг. В основу функционирования института финансового уполномоченного заложен финансово-правовой механизм защиты, основанный на принципе бесплатности для потребителя. Принятие и рассмотрение обращений потребителей является бесплатным. Принцип бесплатности пронизывает все этапы досудебной защиты прав потребителей от подачи обращения до получения исполнительного документа. Механизм защиты в институт финансового уполномоченного заложен таким образом, что финансово-правовое воздействие направляется на финансовые организации как профессиональных участников финансового рынка. Главный финансовый уполномоченный Ю.В. Воронин относительно принципа бесплатного рассмотрения спора, установленного законом для потребителей, подчеркнул: «Платить за рассмотрение спора должна только финансовая организация, она допустила проблемы и основания возникновения спора. Качество разрешения спора – зона ее ответственности»<sup>1</sup>.

В формировании фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного заложены принципы финансово-правового стимулирования. Так, размер вноса финансовой организации определяется путем умножения количества обращений в отношении финансовой организации, принятых к рассмотрению финансовым уполномоченным, на ставку, которая определяется Советом Службы и может быть дифференцирована в зависимости от вида финансовой организации; вида договоров, заключенных финансовой организацией с потребителями финансовых услуг; количества обращений, которые поступили к финансовому уполномоченному в отношении финансовой организации и по

---

<sup>1</sup> Служба финуполномоченного предлагает ввести годовую абонентскую плату за рассмотрение споров в досудебном порядке // Информационное агентство «Финмаркет». URL: <http://www.finmarket.ru/news/5645764> (дата обращения: 15.12.2022).

которым финансовым уполномоченным принято решение. Порядок расчета размера взноса финансовой организации в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного установлен порядком, одобренным Решением Совета Службы финансового уполномоченного от 18 декабря 2020 г. (протокол № 15)<sup>1</sup>. В соответствии с установленным порядком при расчете размера взноса учитывается информация о приостановлении исполнения решений финансового уполномоченного, а также информация о судебных решениях по делам об обжаловании решений финансового уполномоченного. Решением Совета Службы финансового уполномоченного от 18 декабря 2020 г. (протокол № 15) «О размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций» предусмотрена возможность дифференцировать ставку взносов в зависимости от результата рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя<sup>2</sup>. Указанным решением ставка взносов страховых организаций определена в размере 30 000 руб. Ставка взноса дифференцирована в зависимости от результата рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя путем ее умножения на коэффициенты (1,5; 0,0; 0,25; 0,8; 1,0; 15). Ставка взносов микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, кредитных организаций, негосударственных пенсионных фондов определена в размере 18 600 руб. и дифференцирована в зависимости от результата рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя путем ее умножения на коэффициенты (1,5; 0,5; 1,0; 15,0).

Как отмечает В.В. Климов, «по характеру собственности он не может быть отнесен в полной мере ни к государственной, ни к частной. Фонды, формируемые и расходующие таким способом, можно было бы считать публичной собственностью, но такого формата российским законодательством не

---

<sup>1</sup> Порядок расчета размера взноса финансовой организации в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного (одобрено решением Совета Службы финансового уполномоченного от 18 декабря 2020 г., протокол № 15). Доступ из Справ. Правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 13.12.2022).

<sup>2</sup> О размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций (утв. решением Совета Службы финансового уполномоченного от 18 декабря 2020 г., протокол № 15). Доступ из Справ. Правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 13.12.2022).

предусмотрено»<sup>1</sup>. Представляется, что фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного можно отнести к публичным денежным фондам, являющихся объектом финансово-правового регулирования.

Общественные отношения, возникающие в процессе деятельности по планомерному образованию (формированию), распределению и использованию публичных денежных фондов включаются в предмет регулирования отрасли финансового права<sup>2</sup>. В научной литературе отнесение того или иного денежного фонда к публичным обосновывается характером интереса, удовлетворяемого за счет данного фонда<sup>3</sup>, целью его функционирования<sup>4</sup>, формированием за счет обязательных платежей<sup>5</sup> путем проявления власти со стороны публичного субъекта<sup>6</sup>, расходование средств в строгом соответствии целевому назначению; управление через создаваемую и контролируемую государством организацию<sup>7</sup>, функционированием и использованием в соответствии со специальными законами<sup>8</sup>.

---

<sup>1</sup> *Климов В.В.* Институт финансового уполномоченного – новый механизм обеспечения баланса частных и публичных интересов в финансовой сфере // Актуальные проблемы российского права. 2020. Т. 15. № 5 (114). С. 38.

<sup>2</sup> См.: *Химичева Н.И.* Финансовое право: учебник / отв. ред. Н.И. Химичева, Е.В. Покачалова. 6-е изд., перераб. и доп. М.: Норма; ИНФРА-М, 2019. С. 93.; *Беликов Е.Г.* Проблемы финансово-правового обеспечения развития Российской Федерации как социального государства: дис. ... д-ра юрид. наук. Саратов, 2016. С. 118; *Нечай А.А.* Правовые проблемы регулирования публичных расходов в государстве: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. Киев, 2005. С. 9.

<sup>3</sup> См.: *Нечай А.А.* Правовые проблемы регулирования публичных расходов в государстве: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. Киев, 2005. С. 9.

<sup>4</sup> См.: *Тропская С.С.* К вопросу о предмете современного финансового права // Избранные труды кафедры финансового права Российского государственного университета правосудия: Сборник статей / Под ред. И.А. Цинделиани. М., 2018. С. 183.

<sup>5</sup> См.: *Васильева Н.В.* Система обязательных платежей в Российской Федерации: современное состояние и проблемы правовой регламентации // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина. 2018. № 9. С. 87.

<sup>6</sup> См.: *Рябова Е.В.* Финансовая система государства и предмет финансового права // Финансовое право. 2018. № 4. С. 13.

<sup>7</sup> См.: *Турбанов А.В.* Финансово-правовые основы создания и функционирования системы страхования банковских вкладов в Российской Федерации: дис. ... д-ра. юрид. наук. М., 2004. С. 14.

<sup>8</sup> См.: *Нечай А.А.* Публичные фонды как категория современного финансового права // Журнал российского права. 2004. № 11. С. 68.

Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного соответствует указанным критериям. Так, данный фонд функционирует и используется в соответствии с Законом № 123-ФЗ в целях реализации публично значимой функции по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, удовлетворяющей публичный интерес в эффективном функционировании финансового рынка. Расходование средств фонда осуществляется строго в соответствии с целями, определенными Законом № 123-ФЗ. Источником формирования фонда являются обязательные взносы финансовых организаций, определенные в соответствии с установленным публичным субъектом порядком. Установленный порядок исчисления и уплаты взносов в фонд свидетельствует о властном характере отношений и императивном характере правовых норм. Кроме того, на публичный характер фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного указывает формирование его средств за счет имущественных взносов органа публичной власти – Банка России. Следует также согласиться с тем, что на публично-правовой характер функционирования фонда указывают и положения Закона № 123-ФЗ о финансовом контроле, осуществляемом за его доходами и расходами<sup>1</sup>.

Отмеченные особенности фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного трансформируют его в публичный денежный фонд, а отношения, возникающие в связи с его формированием и использованием – в область регулирования отрасли финансового права.

Проведенное исследование показывает, что применительно к деятельности института финансового уполномоченного по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг сформировался определенный устойчивый комплекс норм, призванный урегулировать относительно обособленную разновидность общественных отношений. Такое правовое явление в общей теории

---

<sup>1</sup> См.: *Землянская Н.И.* Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного: публично-правовые аспекты функционирования // Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы взаимодействия органов публичной власти: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции (Саратов, 12-13 ноября 2020 г.) / под общ. ред. Е.В. Покачаловой, А.С. Покачаловой. Саратов: Изд-во Саратовской гос. юрид. акад., 2021. С. 41.

права принято связывать с формированием института права<sup>1</sup>. При этом анализ правовой природы и организационно-правовых особенностей деятельности института финансового уполномоченного свидетельствует о комплексном характере его правового регулирования, которое сочетает в себе нормы публичного и частного права, материальные и процессуальные нормы. В связи с этим институт финансового уполномоченного следует рассматривать в качестве комплексного (межотраслевого) правового института<sup>2</sup>, представляющего собой совокупность правовых норм различной отраслевой принадлежности, регулирующих общественные отношения, складывающиеся в процессе деятельности Службы финансового уполномоченного по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. Например, нормы, регулирующие общественные отношения, возникающие в связи с закреплением и регулированием взаимоотношений между государством и личностью, правовых основ статуса граждан, прав и свобод человека и гражданина и гарантий их реализации, следует отнести к предмету конституционного права; нормы, регулирующие общественные отношения, связанные с рассмотрением обращений потребителей в порядке Закона № 59-ФЗ – к предмету административного права; нормы, регулирующие вопросы заключения, изменения, расторжения, исполнения договора об оказании финансовых услуг – к предмету гражданского права.

Внутри рассматриваемого комплексного правового института сформировалась упорядоченная совокупность правовых норм, регулирующих вопросы формирования, распределения и использования средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного как публичного

---

<sup>1</sup> Матузов Н.И. Теория государства и права: Учебник / Н.И. Матузов, А.В. Малько. Москва: Юристъ, 2004. С. 151; Петров Д.Е. Дифференциация и интеграция структурных образований системы российского права: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. Саратов, 2015. С. 28; Сидорова Е.В. Комплексное правовое регулирование: монография. М.: Justitia, 2016. С. 126.

<sup>2</sup> Общая теория государства и права: Академический курс в 2 т. Т. 2: Теория права. / под ред. проф. М.Н. Марченко. М., 1998. С. 233; Петров Д.Е. Дифференциация и интеграция структурных образований системы российского права: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. Саратов, 2015. С. 40; Поленина С.В. Комплексные правовые институты и становление новых отраслей права // Известия высших учебных заведений. Правоведение. 1975. № 3. С. 71–79; Сидорова Е.В. Комплексное правовое регулирование: монография. М.: Justitia, 2016. С. 126.

фонда, и иные финансово-правовые аспекты функционирования Службы финансового уполномоченного. В системе финансового права как отрасли права она представляет собой группу норм, выражающих специфику правового регулирования финансовых общественных отношений по поводу формирования публичных денежных фондов в целях удовлетворения публичного интереса в эффективном функционировании рынка финансовых услуг. Поэтому финансово-правовое регулирование деятельности Службы финансового уполномоченного включают в себя нормы института публичных децентрализованных финансовых ресурсов (финансово-правового института финансов государственных, муниципальных и иных некоммерческих организаций (учреждений))<sup>1</sup>, входящего в состав Особенной части финансового права.

Как уже отмечалось, правовое регулирование финансового рынка рассматривается в современной науке финансового права в качестве его подотрасли<sup>2</sup>, а защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг определяется как институт этой подотрасли<sup>3</sup>. Следовательно, правовое регулирование деятельности Службы финансового уполномоченного по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, направленной на обеспечение стабильности финансового рынка и финансовой системы в целом, можно также квалифицировать как часть вышеуказанного института финансового права.

Кроме того, в условиях цифровизации общества и экономики происходит трансформация финансовой правосубъектности, одним из направлений которой выступает формирование нового субъекта финансового права – потребителя

---

<sup>1</sup> *Беликов Е.Г.* Проблемы финансово-правового обеспечения развития Российской Федерации как социального государства: дис. ... д-ра юрид. наук. Саратов, 2016. С. 382.

<sup>2</sup> См.: *Тропская С.С.* Публичное право финансового рынка в системе финансового права // Государство и право. 2017. № 3. С. 75; *Ситник А.А.* Публичное право финансового рынка в системе финансового права // Вестник Университета им. О.Е. Кутафина. 2022. № 8. С. 103-115; *Грачева Е.Ю., Арзуманова Л.Л.* Доктрина науки финансового права: эволюционное развитие и современность // Журнал российского права. 2023. № 5. С. 185; *Рыбакова С.В.* Изменение социального облика финансового права на рубеже XX-XXI веков // Актуальные проблемы государства и права. 2024. Т. 8. № 1. С. 32.

<sup>3</sup> См.: *Рыбакова С.В.* Изменение социального облика финансового права на рубеже XX-XXI веков // Актуальные проблемы государства и права. 2024. Т. 8. № 1. С. 32.

финансовых услуг<sup>1</sup>. Несмотря на традиционное рассмотрение в юридической науке и практике его как участника гражданско-правовых отношений (например, по заключению договора банковского вклада, договора займа, страхования и др.), потребитель финансовых услуг одновременно становится коллективным субъектом финансового права и финансовых правоотношений в силу уязвимости его прав не только как конкретного индивида, но и огромной категории населения, пользующейся финансовыми продуктами на финансовом рынке, от массовых рисков (инфляционных, мошенничества, неграмотности, рисков, обусловленных применением цифровых технологий и др.) и соответственно необходимости их публично-правовой защиты<sup>2</sup>. В связи с этим правовое регулирование деятельности Службы финансового уполномоченного, как представляется, также включает в себя некоторую совокупность норм, связанных с определением способа и средств защиты прав и входящих в институт защиты прав участников финансовых правоотношений – институт Общей части финансового права.

Таким образом, финансово-правовое регулирование деятельности Службы финансового уполномоченного составляет субинститут вышеуказанного комплексного правового института и является одновременно субинститутом финансового права, включающим в себя нормы различной институциональной и подотраслевой принадлежности в составе общей и особенной частей системы данной отрасли права.

Резюмируя вышеизложенное, следует констатировать, что институт финансового уполномоченного создавался в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, направленной на сглаживание информационных, договорных и процессуальных диспропорций. Институт финансового уполномоченного встроен в систему публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в виде некоммерческого партнерства, обеспечивающего баланс публичных и частных

---

<sup>1</sup> См.: Рыбакова С.В. Об отдельных аспектах финансовой правосубъектности в условиях цифровизации общества и экономики // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). 2020. № 9(73). С. 61-65.

<sup>2</sup> См.: Там же. С. 62-63.

интересов. Включение института финансового уполномоченного в систему субъектов, осуществляющих публично-правовую защиту, обусловлено наличием определенного набора властных полномочий и реализации публично значимой функции по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в целях удовлетворения публичного интереса в эффективном функционировании рынка финансовых услуг. Властные полномочия института финансового уполномоченного характеризуются прочным обеспечением, подразумевающим по собой систему гарантий, способствующих реализации властных полномочий и устойчивой деятельности данного института. Гарантии института финансового уполномоченного включают в себя наличие специальных субъектов (финансовых уполномоченных, службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного), деятельность которых основана на принципах профессионализма и кредита общественного доверия; наличие специально выделенных материальных, финансовых и иных ресурсов, необходимых для осуществления властных полномочий; принуждение, связанное, в том числе, с применением санкций и мер ответственности к финансовым организациям, не выполняющим властные требования.

Институт финансового уполномоченного как публично-правовой способ защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг сочетает в себе элементы регулирования (установление порядка взаимодействия потребителей и финансовых организаций с финансовым уполномоченным; определение ставки взносов финансовых организаций, ведение перечня финансовых организаций, организующих взаимодействие на добровольной основе, и др.), контрольно-надзорного (основанное на соглашении с Банком России выявление недобросовестных практик финансовых организаций в отношениях с потребителями с передачей сведений мегарегулятору для принятия предусмотренных законодательством мер; контроль за соблюдением установленных Законом № 123-ФЗ обязанностей с возможностью применения санкций и мер ответственности), административного (рассмотрение обращений потребителей в порядке Закона № 59-ФЗ с принятием соответствующих мер



реагирования), финансово-правового (фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного является публичным денежным фондом, гарантирующим потребителям в установленных Законом № 123-ФЗ случаях бесплатную защиту своих прав и законных интересов) и судебного способа (рассмотрение имущественных требований потребителей финансовых услуг с вынесением обязательных для исполнения решений, обеспеченных мерами государственного принуждения).

Проведенный анализ института финансового уполномоченного в системе публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг позволил выявить определенные финансово-правовые аспекты, позволяющие включить деятельность института финансового уполномоченного в сферу регулирования финансового права. Необходимость финансово-правового регулирования института финансового уполномоченного диктуется признанием защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг публичным интересом в эффективном функционировании финансового рынка, обеспечивающим как стабильность и устойчивость финансовых организаций и их денежных фондов, так стабильность и устойчивость финансовой системы в целом; осуществлением функции публичного характера, заключающейся в защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг с применением финансово-правовых инструментов воздействия, включая финансово-правовое стимулирование; финансированием за счет средств специального фонда публичного характера.

## ГЛАВА 2. МЕХАНИЗМ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В КОНТЕКСТЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИНСТИТУТА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

### 2.1. Формы правозащитной деятельности института финансового уполномоченного

Защита права – категория универсальная, включающая в себя материальные, организационные и процессуальные элементы. Эти элементы тесно взаимосвязаны, их нелегко отделить друг от друга, но вместе с тем такое отделение в принципе возможно через разграничение способов защиты права, отражающих материальные элементы защиты, и форм защиты права, являющихся отражением в основном организационных и процессуальных элементов<sup>1</sup>. Вопрос о последних в юридической литературе до настоящего времени носит дискуссионный характер. Среди отечественных ученых отсутствует однозначная позиция относительно содержания самого понятия «форма защиты», не достигнуто единства мнений о ее видах. В частности, форма защиты определяется как «порядок защиты прав и законных интересов субъектов определенным юрисдикционным органом»<sup>2</sup>, «правоприменительная деятельность, выражающаяся в порядке разрешения юридических дел при осуществлении правосудия»<sup>3</sup>, «определяемая законом деятельность компетентных органов по защите права, то есть по установлению фактических обстоятельств, применению к ним норм права, определению способа защиты права, вынесению решения и осуществлению контроля за его

---

<sup>1</sup> См.: *Шишкин С.А.* Состязательность в судебном механизме защиты гражданских прав: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 1996. С. 13.

<sup>2</sup> *Вершинин А.П.* Способы защиты гражданских прав в суде: дис. ... д-ра юрид. наук. СПб., 1998. С. 12-14; *Воложанин В.П.* Несудебные формы разрешения гражданско-правовых споров. Свердловск, 1974. С. 8; *Шакарян М.С.* Соотношение судебной формы с иными формами защиты субъективных прав граждан // Актуальные проблемы защиты субъективных прав граждан и организаций. М., 1985. С. 7.

<sup>3</sup> *Алексеев С.С.* Общая теория права: В 2 т. М., 1981. Т. 1. С. 336-337.

исполнением»<sup>1</sup>. Форма защиты также определяется применительно к материальному и процессуальному аспектам защиты. В первом случае она представляет собой характер восстановления нарушенного права (полное или частичное восстановление нарушенного права или законного интереса). Во втором – порядок, в котором тот или иной орган (субъект) осуществляет соответствующую деятельность<sup>2</sup>. Следует выразить солидарность позиции, согласно которой «форма защиты – не только чисто процессуальная, присущая исключительно юрисдикционным органам процедура, но и весь комплекс внутренних согласованных организационных мероприятий по защите прав, протекающих в рамках единого правового режима»<sup>3</sup>.

Определяя содержание формы защиты, следует исходить из того, что форма защиты отвечает на вопрос о том, в каком порядке и какими средствами защищается право, указывает на конкретный вид субъекта правовой защиты, на объем правозащитных полномочий этого субъекта защиты, на всю системную деятельность уполномоченного субъекта по защите прав и законных интересов<sup>4</sup>, определяет выбор уполномоченного субъекта, к которому обратится управомоченное лицо, а также соблюдение той или иной процедуры, сопровождающей правозащитную деятельность субъекта<sup>5</sup>.

Отечественными учеными разработаны различные классификации форм защиты: юрисдикционная (судебный и административный порядок) и неюрисдикционная (без обращения в компетентные органы), судебная и

---

<sup>1</sup> Гражданский процесс: Учебник / Под ред. М.К. Треушникова. М., 2014. С. 14.

<sup>2</sup> См.: *Болгова В.В.* Формы защиты субъективного права: теоретические проблемы: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Самара, 2000. С. 13.

<sup>3</sup> *Бутнев В.В.* К понятию механизма защиты субъективных прав Субъективное право: проблемы осуществления и защиты. Владивосток: Изд-во Дальневост. ун-та, 1989. С. 10; *Базилевич А.И.* Формы защиты субъективных гражданских прав: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Ульяновск, 2001. С. 12.

<sup>4</sup> См.: *Андреев Ю.Н.* Механизм гражданско-правовой защиты. М.: Норма, Инфра-М, 2010. С. 168.

<sup>5</sup> См.: *Шувалова А.А.* Защита трудовых прав и правовых интересов // Защита гражданских прав: избранные аспекты: сборник статей / Ю.Н. Алферова, Ю.В. Байгушева, Ю.В. Виниченко и др.; рук. авт. кол. и отв. ред. М.А. Рожкова. М.: Статут, 2017. С. 402.

несудебная<sup>1</sup>, государственная и общественная<sup>2</sup>, судебная, административная, арбитражная, нотариальная и общественная<sup>3</sup>. Оригинальна с точки зрения критерия наличия (отсутствия) процессуальной формы защиты права, используемой для рассмотрения соответствующего спорного правового требования, классификация форм защиты на исковые и неисковые<sup>4</sup>. Применительно к защите прав и законных интересов потребителей исследователями отмечается наличие двух форм защиты – процессуальной (судебной) и непроцессуальной (несудебной, посредством применения соответствующих административно-юрисдикционных полномочий)<sup>5</sup>. В юридической науке порождает дискуссии вопрос о возможности отнесения понятия процессуальной формы к деятельности несудебных юрисдикционных органов. Ученые высказывают на этот счет противоположные точки зрения<sup>6</sup>. Однако все чаще процессуальная форма рассматривается в качестве важнейшего правового средства, используемого за рамками судопроизводства, а процессуальная форма защиты исследуется применительно к деятельности как публичных, так и частных субъектов права<sup>7</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: *Воложанин В.П.* Уточнение некоторых категорий (понятий) искового производства. // Вопросы теории и практики гражданского процесса. Межвузовский сборник. Вып. 1. Саратов, 1976. С. 20.

<sup>2</sup> См.: *Курылев С.В.* Формы защиты и принудительного осуществления субъективных прав и право на иск // Труды Иркутского государственного университета. Т. XXII. Вып. 3. Иркутск, 1957. С. 168.

<sup>3</sup> См.: *Чечот Д.М.* Избранные труды по гражданскому процессу. СПб., 1968. С. 63.

<sup>4</sup> *Добровольский А.А., Иванова С.А.* Основные проблемы исковой формы защиты права. М.: Изд-во МГУ, 1979. С. 25.

<sup>5</sup> См.: *Люкина О.В.* Правовые аспекты защиты прав потребителей в торговле // Университетская наука. 2021. № 2 (12). С. 214-216; *Черноусова К.С.* Международный опыт урегулирования споров и средства правовой защиты прав потребителей // Хозяйство и право. 2022. № 6. С. 117.

<sup>6</sup> См.: *Канюкаева А.Р.* К вопросу о критериях классификации процессуальных форм защиты // Современное право. 2009. № 1. С. 4; *Алиэскеров М.А.* Гражданская процессуальная форма. Современное право. № 8. 2006. С. 53.

<sup>7</sup> См.: *Сорокина В.В.* Процессуальная форма юридической деятельности в современной России: вопросы теории и практики: автореф. дис. канд. юрид. наук. Саратов, 2009. С. 14; *Михайлова Е.В.* Процессуальные формы защиты субъективных гражданских прав, свобод и законных интересов в Российской Федерации (судебные и несудебные): автореф. дис. д-ра юрид. наук. М., 2013. С. 15; *Канюкаева А.Р.* Система процессуальных форм защиты в российском праве: автореф. дис. канд. наук. Саратов, 2010. С. 11.

Для потребителей финансовых услуг, как наиболее уязвимых участников финансового рынка, эффективность защиты определяется возможностью достижения материального результата, выражающегося в полном восстановлении нарушенного права. Поэтому процессуальные и непроцессуальные формы правозащитной деятельности публичных субъектов целесообразно определять в зависимости от наличия компетенции по рассмотрению имущественных и неимущественных требований с применением мер, направленных на восстановление нарушенного права и компенсацию ущерба, вызванного его нарушением. В соответствии с таким подходом процессуальная форма защиты характерна для суда. Принятие Закона № 123-ФЗ ознаменовало дополнение процессуальной формы защиты прав и законных интересов деятельностью финансового уполномоченного.

### **2.1.1. Особенности процессуальной формы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг**

Необходимость выделения процессуальной формы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в деятельности института финансового уполномоченного продиктована полномочиями финансового уполномоченного по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг в отношении финансовых организаций с вынесением обязательных для исполнения решений, обеспеченных мерами государственного принуждения.

Процессуальная форма защиты предполагает соблюдение установленных законодательством критериев для обращения к финансовому уполномоченному.

Во-первых, наличие специального субъекта, которому адресовано требование. Таким субъектом выступает финансовая организация, включенная в реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным, или финансовая организация, включенная в перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе. Важно отметить, что в реестр включены

страховые, микрофинансовые, кредитные организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, негосударственные пенсионные фонды, то есть финансовые организации, необходимые государству и обществу для создания оптимальных условий образования, распределения и использования финансовых ресурсов, способствующих эффективной реализации государством социальной и экономической функций.

Во-вторых, заявленное в обращении требование должно отвечать критериям в части установления их размера и характера. Так, в силу статьи 15 Закона № 123-ФЗ финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей финансовых услуг в отношении страховых организаций, содержащие имущественные требования (в том числе о натуральном возмещении вреда), вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Законом № 40-ФЗ, без ограничения по сумме требований. В отношении иных страховых организаций, микрофинансовых и кредитных организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов финансовый уполномоченный рассматривает обращения, содержащие имущественные требования, размер которых не превышает 500 000 рублей. Аналогичные требования устанавливались в первоначальной редакции Закона № 123-ФЗ и для обращений в отношении негосударственных пенсионных фондов, однако с принятием Федерального закона от 13 июня 2023 года № 226-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 226-ФЗ) компетенция финансового уполномоченного в отношении указанных участников финансового рынка изменяется<sup>1</sup>. Так, с 11 декабря 2023 года финансовый уполномоченный вправе рассматривать обращения потребителей финансовых услуг в отношении негосударственных пенсионных фондов без ограничения по сумме требований.

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 13 июня 2023 г. № 226-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» // СЗ РФ. – 2023. – № 25, ст. 4415.

Особенно важны изменения в части наделения финансового уполномоченного правом рассматривать обращения по вопросам незаконных переводов средств пенсионных накоплений из одного пенсионного фонда в другой. Условием рассмотрения подобных требований финансовым уполномоченным является тот факт, что заявление о переходе или договор об обязательном пенсионном страховании были подписаны не потребителем (не уполномоченным представителем потребителя).

В-третьих, требования должны быть заявлены в обращении к финансовому уполномоченному в пределах установленного для его подачи срока – со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права прошло не более трех лет.

Защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, реализуемая институтом финансового уполномоченного в процессуальной форме, отражает внутренний аспект содержания юридического процесса по рассмотрению обращений, который соответствует совокупности разработанных в научной литературе основных требований к процессуальной форме, а именно: предусмотренность законом, определенная процессуальным законом последовательность совершения процессуальных действий, вынесения процессуальных решений; требование надлежащего субъекта; требование времени совершения процессуального действия или принятия решения; письменная фиксация процессуальных действий и решений<sup>1</sup>.

Процессуальная форма защиты предусмотрена специальным федеральным законом – Законом № 123-ФЗ, в третьей главе которого расположились правовые нормы, являющиеся по своей предметной направленности процессуальными. В данном разделе регламентируются порядок и правила совершения процессуальных действий участников процессуальных отношений (финансового уполномоченного; службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного; потребителя финансовых услуг; третьего лица, которому уступлено право потребителя;

---

<sup>1</sup> См.: Чулюкин Л.Д., Гурьянова В.В., Исаев Э.Е. Проблемы процессуальной формы // Вестник экономики, права и социологии. 2022. № 2. С. 92.

финансовых организаций), порядок вынесения, форма, структура и содержание правоприменительного акта.

Ввиду структурных особенностей института финансового уполномоченного процессуальная форма помимо Закона № 123-ФЗ (статья 17) регламентируется специальными источниками – правовыми актами Совета Службы финансового уполномоченного. Процессуальная направленность характерна для следующих актов, к которым относятся: Положение о порядке уведомления сторон спора о дате, времени и месте рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в случае принятия решения о его очном рассмотрении (утв. Решением Совета Службы финансового уполномоченного 12 апреля 2019 г. (Протокол № 4))<sup>1</sup>; Положение о порядке осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, а также о порядке оформления соглашения сторон об урегулировании спора (утв. Решением Совета Службы финансового уполномоченного от 12 апреля 2019 г. (Протокол № 4))<sup>2</sup>.

Необходимость соблюдения процессуальной формы выражена в закреплении требований к содержанию, форме, способам направления обращений финансовому уполномоченному, единых требований к сведениям, которые должны в них содержаться, перечень которых имеет закрытый характер и не подлежит расширительному толкованию. Установлен закрытый перечень обращений, не подлежащих рассмотрению, четко определены основания для прекращения рассмотрения обращений.

Законом № 123-ФЗ определена последовательность совершения процессуальных действий, вынесения процессуальных решений. Это позволяет рассматривать процессуальную форму в качестве определенной системы

---

<sup>1</sup> Положение о порядке уведомления сторон спора о дате, времени и месте рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в случае принятия решения о его очном рассмотрении (утв. Решением Совета Службы финансового уполномоченного 12 апреля 2019 г. (Протокол № 4)). Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.08.2023).

<sup>2</sup> Положение о порядке осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, а также о порядке оформления соглашения сторон об урегулировании спора (утв. Решением Совета Службы финансового уполномоченного от 12 апреля 2019 г. (Протокол № 4)). Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.08.2023).



органически взаимосвязанных и последовательно совершаемых процессуальных действий потребителя финансовых услуг (третьего лица, которому уступлено право потребителя), службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, финансового уполномоченного, направленных на достижение результата по рассматриваемому юридическому делу.

В свою очередь, процедурно-правовой порядок защиты складывается из следующих стадий.

### ***1. Возбуждение производства по рассмотрению обращения.***

Процессообразующим юридическим фактом данной стадии выступает действие потребителя (третьего лица, которому уступлено право) по подаче соответствующего обращения, юридическим последствием которого является возникновение процессуальной деятельности службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного и финансового уполномоченного на предмет приемлемости<sup>1</sup>. Проверка поступившего обращения осуществляется на предмет его соответствия, во-первых, требованиям Закона № 123-ФЗ (материальный аспект) и, во-вторых, порядку направления обращений, установленному Законом № 123-ФЗ (процессуальный аспект). Завершающим действием для данной стадии является вынесение специального процессуального решения (уведомления о принятии обращения к рассмотрению, отказе в принятии обращения).

***2. Рассмотрение обращения по существу.*** Для данной стадии характерно совершение процессуальных действий, связанных с запросом необходимых документов, разъяснений и (или) сведений, назначением независимых экспертиз, исследованием доказательств. С точки зрения правоприменения рассматриваемая стадия предусматривает такие этапы деятельности как: 1) установление и анализ фактических обстоятельств дела; 2) выбор и анализ правовой нормы, на основе которой подлежит разрешению возникший спор.

### ***3. Вынесение правоприменительного акта.*** В деятельности финансового

---

<sup>1</sup> См.: Афанасьев С.Ф., Борисова В.Ф. О возникновении гражданских процессуальных правоотношений на стадии возбуждения гражданского судопроизводства // Арбитражный и гражданский процесс. 2008. № 6, 7. С. 101.

уполномоченного данная стадия характеризуется принятием специального процессуального решения – решения о полном или частичном удовлетворении требований, об отказе в удовлетворении требований, о прекращении рассмотрения обращения.

**4. Исполнение правоприменительного акта.** В юридической науке исполнение правоприменительного акта нередко определяется как самостоятельная стадия юридического процесса<sup>1</sup>. Однако встречаются и противоположные точки зрения. В частности, не признавая исполнение судебных постановлений в качестве самостоятельной стадии, некоторые авторы совершенно обоснованно характеризуют его как продолжение процессуальной формы защиты<sup>2</sup>. Не вдаваясь в дискуссии относительно определения места исполнения судебных актов в числе стадий гражданского судопроизводства, следует отметить, что исполнение решений имеет ключевое значение для быстрой, своевременной и полной защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, поскольку, какими бы эффективными ни были предыдущие стадии, они теряют свое значение, если соответствующее решение, не будет обращено к исполнению, не будет своевременно выполнено в полном объеме. Исполнение решения финансового уполномоченного является конечным этапом процессуальной формы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и обеспечивает реализацию установленных в решении юридических фактов. Закон № 123-ФЗ (статьи 23 и 24) регламентирует вопросы, связанные с исполнением финансовыми организациями решений финансовых уполномоченных, устанавливая добровольный и принудительный порядок исполнения. Деятельность института финансового уполномоченного на рассматриваемой стадии выражается

---

<sup>1</sup> См.: *Ждан В.Н.* К вопросу об исполнении судебных постановлений в гражданском судопроизводстве // *Юридическая наука.* 2021. № 3. С. 67; *Сорокин В.Д.* Административно-процессуальное право: Учеб. СПб.: Юрид. центр «Пресс», 2004. С. 221; *Матузов Н.И.* Теория государства и права: учебник / Н.И. Матузов, А.В. Малько. 5-е изд. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2022. С. 328.

<sup>2</sup> *Гражданский процесс: учебник / под ред. д.ю.н., проф. А.Г. Коваленко, д.ю.н. проф. А.А. Мохова, д.ю.н., проф. П.М. Филиппова.* М.: Юридическая фирма «КОНТРАКТ»; «ИНФРА-М», 2008. С. 320.

в осуществлении процессуальных процедур: выдача удостоверения, являющегося исполнительным документом; учет исполнения финансовыми организациями решений в добровольном порядке.

Процессуальная форма предполагает определение надлежащего субъекта совершения того или иного процессуального действия, вынесения процессуального решения, а также установления требований ко времени совершения процессуальных действий и принятия решений.

Так, в соответствии с Законом № 123-ФЗ надлежащими субъектами подачи обращений финансовому уполномоченному являются потребители финансовых услуг (их законные представители), а также третьи лица, которым уступлены права потребителей. Обращения принимаются и обрабатываются службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного с учетом срока, установленного Законом № 123-ФЗ. Если обращение не соответствует требованиям закона или направлено с нарушением порядка работы службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного обязаны разъяснить потребителю финансовых услуг порядок направления обращения. Финансовый уполномоченный в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения в службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного уведомляет потребителя финансовых услуг о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению. В случае принятия обращения к рассмотрению финансовый уполномоченный в течение двух рабочих дней со дня поступления обращения направляет его копию в финансовую организацию, к которой предъявляются требования.

В случае рассмотрения обращения потребителя финансовый уполномоченный принимает по нему решение в течение 15 рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, и в течение 1 рабочего дня со дня принятия направляет его в адрес потребителя и финансовой организации. В отношении финансовой организации установлена обязанность предоставлять по запросу финансового уполномоченного разъяснения, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, в течение пяти рабочих дней со дня

получения запроса финансового уполномоченного. Установлены нормативные требования и в части срока вступления в силу решения финансового уполномоченного (по истечении 10 рабочих дней после даты его подписания), определения минимального и максимального срока для исполнения решения (не менее 10 рабочих дней и не более 30 дней), закрепления срока на обжалование решения финансовой организацией (в течение десяти рабочих дней после дня вступления в силу).

Предусмотренная Законом № 123-ФЗ процессуальная форма требует соблюдения письменной (в смысле графического отображения информации) фиксации процессуальных действий и решений. Уведомления об отказе в принятии обращений к рассмотрению, о принятии обращения к рассмотрению, запросы, решения финансового уполномоченного составляются в форме документов. Применительно к решению финансового уполномоченного по существу спора нормативно установлены требования к структуре и содержанию.

Процессуальная форма досудебного урегулирования споров соответствует основным чертам гражданской процессуальной формы защиты, реализуемой в судопроизводстве, а именно нормативности, универсальности, системности, обязательности, демократичности<sup>1</sup>. Нормативность означает установление порядка рассмотрения обращений законом, осуществление правоприменительной деятельности в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России. Системность подразумевает нормативное закрепление исчерпывающего перечня лиц, участвующих в процессе рассмотрения обращений, определение самостоятельного места каждого участника, установление определенной последовательности действий участников процесса в определенные сроки. Обязательность процессуальной формы проявляется в

---

<sup>1</sup> См.: *Семенов В.М.* К вопросу о ценности гражданского процессуального права и гражданской процессуальной формы // Краткая антология уральской процессуальной мысли: 55 лет кафедре гражданского процесса Уральской государственной юридической академии / под ред. В.В. Яркова. Екатеринбург, 2004. С. 107-108; *Рассахатская Н.А.* Гражданская процессуальная форма: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 1995. С. 16.

необходимости ее соблюдения всеми участниками процесса – финансовым уполномоченным, службой обеспечения его деятельности, потребителями, финансовыми организациями. Демократичность обусловлена построением деятельности института с учетом принципов российского права, в том числе законности, уважения прав и свобод человека и гражданина, добросовестности, разумности и справедливости.

С 1 января 2021 года финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении всех финансовых организаций, указанных в Законе № 123-ФЗ в качестве субъектов обязательного взаимодействия. За 2023 год финансовому уполномоченному поступило 134 213 обращений в отношении 808 организаций, из них: страховых организаций - 94; микрофинансовых организаций - 148; кредитных организаций - 130; кредитных потребительских кооперативов - 70; негосударственных пенсионных фондов - 19; ломбардов - 10; иных организаций - 337. Обращения направлялись в связи с оказанием более 25 видов финансовых услуг, в связи с чем заявленные потребителями требования носили разнородный характер. По результатам рассмотрения обращений потребителей в 2023 году финансовым уполномоченным принято 95 563 решения, из которых 85 507 (89,5%) решений по существу спора<sup>1</sup>. Приведенные статистические данные свидетельствуют о том, что процессуальная форма досудебного урегулирования пригодна для рассмотрения споров во всем их видовом разнообразии. Это означает ее соответствие признаку универсальности.

В рамках общих тенденций в развитии права в целом, и процессуального права, в частности<sup>2</sup>, процессуальная форма досудебного урегулирования развивается путем ее дифференциации. Изначально процессуальная форма была дифференцирована в зависимости от категории лица, направляющего обращение финансовому уполномоченному (рассмотрение обращений цессионариев

---

<sup>1</sup> Отчет о деятельности в 2023 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2023-god.html> (дата обращения: 02.06.2024).

<sup>2</sup> См.: Громошина Н.А. Дифференциация и унификация в гражданском судопроизводстве: автореф. дис. ... д-ра юрид наук. М., 2010. С. 3.

осуществляется за плату, срок рассмотрения обращения составляет 30 рабочих дней). Изменения, внесенные Законом № 226-ФЗ, ознаменовали дальнейшую дифференциацию процессуальной формы рассмотрения обращений путем ее адаптации под особенности рассмотрения споров о незаконных переводах средств пенсионных накоплений (срок рассмотрения обращений составляет 20 рабочих дней, появляется новый субъект процесса – Фонд пенсионного и социального страхования РФ, нормативно закрепляются дополнительные права и обязанности участников процесса, особые требования к содержанию решения финансового уполномоченного и т.д.).

Процессуальная форма досудебного урегулирования является императивно-диспозитивной. Императивность обусловлена обязательностью соблюдения самого досудебного порядка урегулирования, положенных в его основу правил (обязанность принимать участие в рассмотрении обращения, предоставлять сведения и документы, уплачивать взносы), принудительностью исполнения решений. Диспозитивность в процессе является следствием диспозитивного начала в частноправовых отношениях. Поскольку предметом рассмотрения обращений финансовым уполномоченным является спорное материальное правоотношение, как правило, частноправового характера, то участвующие в деле лица обладают определенным комплексом так называемых распорядительных прав: на отказ от требований, отзыв обращения, заключение соглашения об урегулировании спора, право обжалования (обращения в суд). Финансовому уполномоченному принадлежат распорядительные права на запрос документов (сведений, разъяснений), принятие решения об очном рассмотрении обращения, проведение независимой экспертизы. Императивно-диспозитивный характер процессуальная форма приобретает одновременно при процедурах организации взаимодействия финансового уполномоченного с финансовыми организациями (предусмотрено обязательное и добровольное взаимодействие), приостановления срока рассмотрения обращения (в случае принятия решения об очном рассмотрении обращения финансовый уполномоченный обязан приостановить срок рассмотрения обращения; в случае организации проведения независимой

экспертизы финансовый уполномоченный вправе приостановить срок рассмотрения обращения)<sup>1</sup>.

Процесс работы с обращениями обеспечен единой сервисной экосистемой, состоящей из четырех информационных систем (Системы обработки обращений, Системы личных кабинетов, Автоматизированной информационной системы интеллектуальной полнотекстовой обработки документов и Библиотеки решений финансового уполномоченного)<sup>2</sup>. Система позволяет обеспечить выполнение полного цикла работы с обращениями в электронном виде (от регистрации входящих обращений и их первичной обработки до вынесения решения и контроля его исполнения).

«Личный кабинет потребителя финансовых услуг» позволяет дистанционно подать обращение финансовому уполномоченному, настроить уведомления, следить за ходом рассмотрения обращения, направлять дополнительную информацию, получать и выгружать все документы по своему обращению (решение финансового уполномоченного, результаты экспертизы и другие), а также дистанционно запросить удостоверение в случае неисполнения финансовой организацией решения финансового уполномоченного в установленный срок.

«Личный кабинет финансовой организации» позволяет финансовой организации участвовать в рассмотрении обращений потребителей (в том числе предоставлять документы по запросам финансового уполномоченного, заявлять ходатайства, сообщать об исполнении решения финансового уполномоченного) и отслеживать ход рассмотрения обращений. За счет использования единой сервисной экосистемы процессуальная форма досудебного урегулирования способна одновременно охватить процесс передачи и фиксации информации. Для

---

<sup>1</sup> Научно-практический комментарий к Федеральному закону от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (постатейный) / О.А. Акопян, О.В. Веремеева, Н.С. Воробьев и др.; под общ. ред. Ю.В. Воронина; отв. ред. Н.А. Поветкина. М.: Проспект, 2022. С. 69.

<sup>2</sup> Служба финансового уполномоченного стала призёром конкурса «BPM-проект года 2022» // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-stala-prizyorem-konkursa-vrm-proekt-goda%E2%80%992022.html?ysclid=lm94ejo32c108169841> (дата обращения: 15.08.2023).

нее не имеют значения такие свойства, как время и территория. Фиксация информации осуществляется оперативно с использованием средств информационного обеспечения, что исключает субъективный фактор. Совершение процессуальных действий позволяет мгновенно передавать информацию, не допуская пропуска процессуальных сроков, поскольку электронная подача документов предполагает направление обращений 24 часа 7 дней в неделю. Такая форма удовлетворяет потребностям современности, поскольку позволяет использовать технически усовершенствованные способы и средства передачи информации. Обозначенные характеристики позволяют отнести процессуальную форму разрешения споров финансовым уполномоченным к цифровым<sup>1</sup>.

Кроме того, она обладает свойством адаптивности – способностью оперативно приспосабливаться к изменяющимся условиям и обстоятельствам, что отчетливо проявилось в условиях тяжелой эпидемиологической обстановки<sup>2</sup>.

Процессуальная форма института финансового уполномоченного является эффективной. К критериям, позволяющим оценивать эффективность процессуальной формы, исследователи относят временной критерий, характеризующий скорость рассмотрения спора, доступность вне зависимости от местонахождения участников, отсутствие необходимости обращаться к профессиональным представителям, бесплатность или низкая стоимость<sup>3</sup>, использование информационных инструментов<sup>4</sup>. К основным показателям эффективности правоприменительного решения относят степень единообразия правоприменительной деятельности; направленность мотивационного воздействия в ходе правоприменительной деятельности<sup>5</sup>. В системе базовых критериев

---

<sup>1</sup> См.: Луконина Ю.А. Цифровая цивилистическая процессуальная форма: теоретико-прикладные аспекты: дис. канд. юрид. наук. Саратов, 2023. С. 35.

<sup>2</sup> См.: Крайнова О.И. Институт финансового уполномоченного способен работать в условиях тяжелой эпидемиологической обстановки // Вестник службы финансового уполномоченного. 2020. № 1. С. 34.

<sup>3</sup> См.: Защита прав потребителей финансовых услуг / М.Д. Ефремова, В.С. Петрищев, С.А. Румянцев и др.; отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. М.: Норма, Инфра-М, 2010. С. 242.

<sup>4</sup> См.: Наумов В.В. Информационные инструменты в гражданском и арбитражном процессе: проблемы внедрения и критерии эффективности // Арбитражный и гражданский процесс. 2020. № 7. С. 7 - 12.

<sup>5</sup> См.: Гильмутдинова М.И. Теоретические основы эффективного правоприменения: дис.



эффективности правоприменительной деятельности в правозащитной системе выделяют реальное восстановление прав заявителя или, когда это невозможно, компенсация причиненного вреда<sup>1</sup>, наличие возможности ускоренного получения исполнимого решения по существу спора.

За период функционирования института финансового уполномоченного выявились преимущества досудебного порядка разрешения споров, выгодно отличающие его от судебного, в первую очередь, для потребителей финансовых услуг<sup>2</sup>.

**1. Доступность и простота порядка обращения к финансовому уполномоченному.** Обращение финансовому уполномоченному направляется в письменной или электронной форме. Обращение в электронной форме может быть направлено через личный кабинет потребителя финансовых услуг. С 31 декабря 2021 года реализована возможность подачи обращения потребителем через «Единый портал государственных услуг (Госуслуги)». Законом № 123-ФЗ установлен простой порядок обращения к финансовому уполномоченному, не требующий от потребителя специальных знаний в юридической сфере. При составлении обращения потребитель может использовать стандартную форму обращения, утвержденную Советом Службы финансового уполномоченного. В отличие от правил, установленных статьями 56, 132 ГПК РФ, при обращении к финансовому уполномоченному отсутствует необходимость предоставления документов, подтверждающих обоснованность требований потребителя (например, расчетов сумм требований, заключений экспертов). Законом № 123-ФЗ не установлена обязанность потребителей обращаться к финансовому уполномоченному исходя из правил территориальной подсудности, применяемых

---

... канд. юрид. наук. Казань, 2012. С. 8.

<sup>1</sup> См.: Яловенко Т.В. Правоприменительная деятельность в правозащитной системе современного государства: вопросы теории: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2015. С. 8.

<sup>2</sup> См.: Сурменева Е.А. Критерии эффективности способов защиты прав потребителей финансовых услуг // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2023. № 4 (153). С. 278.

в гражданском судопроизводстве. В процессуальной форме института финансового уполномоченного действует экстерриториальный принцип.

**2. Бесплатность для потребителя.** В основу функционирования института финансового уполномоченного заложен финансово-правовой механизм, позволяющий за счет специально создаваемого посредством, главным образом, обязательных взносов финансовых организаций Фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного<sup>1</sup> обеспечить осуществление деятельности данного института, направленную в первую очередь на защиту прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. В связи с этим указанная защита основывается на принципе бесплатности для потребителя, который пронизывает все этапы досудебной защиты прав потребителей – от подачи обращения до получения исполнительного документа. Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным для потребителей является бесплатным. Реализованная возможность подачи обращения в электронной форме (через личный кабинет потребителя финансовых услуг, через «Единый портал государственных услуг (Госуслуги)), установленный простой порядок обращения с заявлением в финансовую организацию, простой порядок обращения к финансовому уполномоченному, не требующий от потребителя специальных знаний в юридической сфере, позволяют потребителю обращаться за защитой своих прав без каких-либо материальных затрат. Отсутствие явной состязательности, позволяющей обращаться за защитой прав без предоставления документов, подтверждающих обоснованность требований, без обращения за юридической помощью к профессиональным представителям, а также предоставленная финансовому уполномоченному возможность организовывать проведение независимой экспертизы (оценки) по предмету спора, освобождают потребителя финансовых услуг от несения дополнительных расходов, связанных с организацией и проведением независимой экспертизы, оплатой юридических услуг. По правилам гражданского судопроизводства стороне, в пользу которой

---

<sup>1</sup> См.: ст.ст. 10 и 11 Закона № 123-ФЗ.

состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы (государственная пошлина, издержки, связанные с рассмотрением дела). При разрешении спора финансовым уполномоченным и вынесении решения об отказе в удовлетворении требований потребителя отсутствует система распределения расходов (издержек), связанных с рассмотрением обращения.

**3. Ускоренные сроки рассмотрения.** По общему правилу гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей до истечения месяца. Назначение судебных экспертиз влечет приостановление производства на неопределенный срок. Законом № 123-ФЗ установлен срок рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей в 15 рабочих дней, а также предусмотрена возможность приостанавливать срок рассмотрения обращения в связи с проведением экспертизы на срок, не превышающий 10 рабочих дней. Средний срок рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей, с учетом срока на приостановление рассмотрения спора, на протяжении 2020, 2021, 2022, 2023 гг. составляет 16 рабочих дней. Доля решений, по которым решение принято до истечения 15 рабочих дней, в динамике по годам увеличивается (2020 г. – 50,9%<sup>1</sup>, 2021 г. – 52,1%<sup>2</sup>, 2022 г. – 53,5%<sup>3</sup>, 2023 г. – 54,6%<sup>4</sup>).

**4. Удобный для сторон процесс рассмотрения обращения с построенной коммуникационной средой взаимодействия.** По общему правилу рассмотрение обращений происходит в заочной форме без вызова сторон. Взаимодействие

---

<sup>1</sup> Отчет о деятельности в 2020 году // Официальный сайт финансового уполномоченного.  
URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchetyi-za-2020-god.html> (дата обращения: 15.08.2023).

<sup>2</sup> Отчет о деятельности в 2021 году // Официальный сайт финансового уполномоченного.  
URL: <https://finombudsman.ru/assets/files/1072/Otchet-o-deyatelnosti-v-2021-godu.pdf> (дата обращения: 15.08.2023).

<sup>3</sup> Отчет о деятельности в 2022 году // Официальный сайт финансового уполномоченного.  
URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html> (дата обращения: 15.08.2023).

<sup>4</sup> Отчет о деятельности в 2023 году // Официальный сайт финансового уполномоченного.  
URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2023-god.html> (дата обращения: 02.06.2024).

финансового уполномоченного с финансовыми организациями осуществляется через личный кабинет. Взаимодействие финансового уполномоченного с потребителями осуществляется удобными для потребителя способами (личный кабинет, электронная почта и т.д.). Поскольку подготовка процессуальных документов и явка в судебное заседание являются наиболее затратными с точки зрения материального и временного критериев, чем предоставление материалов финансовому уполномоченному, предусмотренный процесс коммуникации является выгодным не только для потребителей, но и для финансовых организаций.

**5. Ускоренные сроки вступления в силу и исполнения решения.** По сравнению с установленными ГПК РФ сроками вступления в законную силу судебных решений, Законом № 123-ФЗ установлены ускоренные сроки вступления в силу решений финансового уполномоченного – 10 рабочих дней после подписания финансовым уполномоченным. Как правило, для его исполнения дается срок, равный 10 рабочим дням после вступления в силу. Неисполнение финансовой организацией решения служит основанием для выдачи потребителю удостоверения. Обеспечить фактическое получение потребителями причитающихся им денежных средств в ускоренные сроки в определенной степени позволяет организованное с 29 декабря 2021 года электронное взаимодействие с Федеральной службой судебных приставов (ФССП), предполагающее направление в ФССП удостоверений исключительно в электронной форме. Службой также создан электронный сервис «Реестр удостоверений», где уполномоченное лицо, принимающее удостоверение, может проверить его подлинность в случае, если удостоверение выдано финансовым уполномоченным на бумажном носителе и предоставлено потребителем финансовых услуг в банк или другую кредитную организацию для принудительного взыскания.

**6. Особый стимулирующий механизм.** В отличие от стимулирования добросовестного поведения финансовой организации, применяемого при разрешении спора в судебном порядке (например, освобождение от выплаты штрафа), в досудебное урегулирование споров между потребителями и финансовыми организациями посредством обращения к финансовому

уполномоченному заложен особый механизм финансово-правового стимулирования, проявляющийся в особенностях формирования фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного за счет поступления обязательных взносов финансовых организаций. Показателями, определяющими размер взноса, являются количество поступивших в отношении финансовой организации обращений и дифференцируемая ставка. При расчете размера взноса учитывается информация о приостановлении исполнения решений финансового уполномоченного, а также информация о судебных решениях по делам об обжаловании решений финансового уполномоченного<sup>1</sup>, предусмотрена возможность дифференцировать ставку взносов в зависимости от результата рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя<sup>2</sup>.

**7. Узкая специализация.** Финансовые уполномоченные назначаются в отдельных сферах финансовых услуг, что обеспечивает возможность глубокой проработки правовых проблем по конкретным тематикам. В 2023 году рассмотрение обращений потребителей осуществлялось одним финансовым уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, деятельности ломбардов, деятельности негосударственных пенсионных фондов; двумя уполномоченными по правам потребителей финансовых услуг в сферах страхования, микрофинансирования, кредитной кооперации, деятельности кредитных организаций, одним уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в сферах кредитной кооперации, страхования, деятельности кредитных организаций, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: Порядок расчета размера взноса финансовой организации в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного (одобрено решением Совета службы финансового уполномоченного от 18 декабря 2020 г., протокол № 15). Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 16.01.2023).

<sup>2</sup> См.: О размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций (утв. решением Совета Службы финансового уполномоченного от 18 декабря 2020 г., протокол № 15). Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 16.01.2023).

<sup>3</sup> Отчет о деятельности в 2023 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2023-god.html> (дата обращения: 02.06.2024).

**8. Единство правоприменения.** В целях выработки единых правовых позиций при рассмотрении конкретных обращений потребителей финансовых услуг в рамках Службы финансового уполномоченного созданы специальные экспертные и рабочие органы, в которые входят все финансовые уполномоченные<sup>1</sup>. С первых дней функционирования института единство правоприменения обеспечивалось на базе Экспертного совета Службы. В 2021 году в структуре Службы финансового уполномоченного создан Методологический комитет – совещательный орган, задача которого состоит в обеспечении единообразия практики рассмотрения финансовыми уполномоченными споров потребителей с финансовыми организациями. В целях обеспечения единообразия Методологический комитет утверждает правовые позиции, подлежащие применению при подготовке и принятии решений по результатам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, а также типовые шаблоны описания таких правовых позиций<sup>2</sup>. В 2021 году принято решение о создании нового структурного подразделения АНО «СОДФУ» – Методологического центра, задачей которого является подготовка позиций по вопросам правоприменительной практики в части урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями. Ведение Службой работы по обеспечению единства правоприменения осуществляется с учетом накопленной практики работы Службы финансового уполномоченного, рекомендаций Экспертного совета Службы финансового уполномоченного, позиций Верховного Суда Российской Федерации, актуальной судебной практики, в том числе, по делам, связанным с обжалованием финансовыми организациями решений финансового уполномоченного<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Научно-практический комментарий к Федеральному закону от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (постатейный) / О.А. Акопян, О.В. Веремеева, Н.С. Воробьев и др.; под общ. ред. Ю.В. Воронина; отв. ред. Н.А. Поветкина. М.: Проспект, 2022. С. 123.

<sup>2</sup> Главный финансовый уполномоченный создал методологический комитет // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/glavnyj-finansovyj-upolnomochennyj-sozdal-metodologicheskij-komitet.html?ysclid=lm94pdoexf461631820> (дата обращения: 20.08.2023).

<sup>3</sup> См.: *Крайнова О.И.* В режиме «единого окна» // Вестник Службы финансового

Подводя итог, следует отметить, что процессуальная форма института финансового уполномоченного является выражением публично-правовых отношений, возникающих между финансовым уполномоченным, потребителями и финансовыми организациями в процессе рассмотрения обращений в порядке Закона № 123-ФЗ. Процессуальная форма защиты – это последовательно осуществляемая деятельность, связанная с установлением фактических обстоятельств спора между потребителем и финансовой организацией, применением к ним норм права, определением мер защиты, вынесением решения и осуществлением контроля за его исполнением.

В условиях существующей процессуальной диспропорции, заключающейся в отсутствии у потребителей тех возможностей по отстаиванию своих прав, которыми обладают финансовые организации, она способствует более эффективному урегулированию споров с наименьшими для потребителя материальными и временными затратами. Досудебное урегулирование споров, заложенное в основу института финансового уполномоченного, существенно дополняет сформировавшуюся систему защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и в совокупности с судебным разрешением споров обеспечивает повышение эффективности ее функционирования.

### **2.1.2. Основные направления деятельности института финансового уполномоченного по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, реализуемые в непроцессуальной форме**

Процессуальная форма защиты, предполагающая рассмотрение обращений потребителей к финансовым организациям, является основной, но не единственной применительно к правозащитной деятельности института финансового уполномоченного. За ее пределами институт реализует и иную деятельность, направленную на защиту прав и законных интересов потребителей финансовых

услуг, охватываемую рамками непроцессуальной формы. Анализ юридической литературы показал отсутствие системности в вопросе определения основных направлений правозащитной деятельности публичных субъектов, в том числе реализуемых в непроцессуальной форме<sup>1</sup>.

Представляется, что деятельность института финансового уполномоченного в рамках непроцессуальной формы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг может быть оценена с точки зрения консультационной работы (создание и работа сети консультационных центров, прием и консультационная помощь гражданам); просветительской деятельности (по вопросам прав и свобод человека и гражданина, их охраны и защиты); экспертно-аналитической деятельности (организация проведения правовых экспертиз и заключений, аналитическая работа по конкретным делам); сотрудничества с правозащитными организациями, институтами гражданского общества (заключение соглашений о совместной работе, обмен информацией и ресурсами, взаимопомощь и т.д.); деятельности по систематизации и совершенствованию действующего законодательства, анализу правоприменительной практики (научная и аналитическая работа по совершенствованию законодательства, разработка законопроектов, поправок о внесении изменений и дополнений в законодательство РФ, изучение и обобщение практики работы судов).

В рамках осуществления консультационной работы Службой финансового уполномоченного организуются личные приемы граждан, в ходе которых потребители могут получить информацию о порядке оформления и подачи обращения к финансовому уполномоченному, разъяснение причин отказа в

---

<sup>1</sup> См.: *Ендольцева А.В.* Правозащитная и правоохранительная деятельность государственных и негосударственных институтов: учебник / А.В. Ендольцева, Ю.В. Ендольцева, Н.И. Платонова. Москва: КНОРУС, 2022. С. 13; *Правозащитные организации и институты в Российской Федерации : учебное пособие / О. А. Гуреева, М. Б. Кабанова, В. В. Лавров, Я. К. Чепенко ; под общ. ред. В. В. Лаврова.* СПб.: Санкт-Петербургский юридический институт (филиал) Университета прокуратуры Российской Федерации, 2022. С. 12; *Бендицкая О.И.* Правозащитная деятельность юридических ассоциаций (союзов) как объект теоретико-правового исследования: дис. ... канд. юрид. наук. М., 2022. С. 13.



принятии обращения к рассмотрению финансовым уполномоченным; порядка и сроков рассмотрения обращения финансовым уполномоченным; порядка исполнения решения финансового уполномоченного; судебной защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе в случае несогласия с решением финансового уполномоченного<sup>1</sup>. Для выполнения консультационной работы Службой финансового уполномоченного создан собственный контактный центр, функционирование которого обеспечивает потребителю возможность получения по бесплатному номеру телефона квалифицированной юридической помощи, консультаций о порядке подачи жалобы финансовому уполномоченному, а также информации об этапах рассмотрения финансовым уполномоченным обращения<sup>2</sup>. В целях повышения эффективности взаимодействия с потребителями Службой запущен канал электронного взаимодействия – чат-бот, позволяющий получить ответ на любой вопрос, касающийся деятельности финансового уполномоченного. Потребитель может выбрать один из трех вариантов чата: непосредственно на сайте, в Telegram, либо с использованием сервиса Яндекс.Алиса<sup>3</sup>. По умолчанию ответы на вопросы потребителей формируются автоматически с помощью технологий искусственного интеллекта (бота), в случае если потребитель задает нестандартный вопрос, либо не желает общаться с ботом, диалог переключается на оператора контактного центра<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Согласно данным 2022 года было осуществлено 79 записей на прием, проведено 55 приемов, из них в 100% случаев даны ответы по существу; в 2023 году: – 135 записей на прием, 78 проведенных приемов, из них в 100% случаев даны ответы по существу.

<sup>2</sup> Статистика демонстрирует, что востребованность голосового канала взаимодействия с потребителями растет: в целом за 2020 год было обработано более 47 тысяч вызовов, в 2021 году этот показатель составил чуть меньше 60 тысяч, за 2022 год же общее количество принятых звонков превысило 92 тысячи. В 2023 г. количество коммуникаций по сравнению с 2022 г. осталось на прежнем уровне.

<sup>3</sup> В 2022 году принято 12 682 запроса в веб-чате на сайте финансового уполномоченного, чат-боте Telegram, голосовом помощнике «Алиса». Рост количества коммуникаций по сравнению с 2021 г. - в 4 раза. В веб-чате ежемесячно даются ответы на более 1 000 сообщений (чат-бот давал ответы на 58% обращений, операторы чата – на 42). В 2023 г. принято 15 760 запросов в веб-чате на сайте финансового уполномоченного, чат-боте Telegram и голосовом помощнике «Алиса» (в веб-чате ежемесячно даются ответы на более 1 300 сообщений; – чат-бот давал ответы на 70% обращений, операторы чата – 30%), по сравнению с 2022 г. рост количества коммуникаций на 24%.

<sup>4</sup> См.: *Крайнова О.И.* Сервис в приоритете // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2022. № 2 (05). С. 26.

Одним из ключевых направлений деятельности Службы финансового уполномоченного является работа по организации независимой экспертизы (оценки) для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращений потребителей финансовых услуг в соответствии с Законом № № 123-ФЗ. Заказ экспертных заключений осуществляется в рамках пяти категорий: автоэкспертиза, экспертиза имущества, осмотр имущества, почерковедческая экспертиза, медицинская экспертиза. В период с января по август 2022 года 48% принятых обращений потребителей потребовали проведения одной или нескольких экспертиз (55 % в 2021 году), по заказу финансовых уполномоченных было проведено 37 348 экспертных исследований, в том числе 25 271 независимая техническая экспертиза поврежденного транспортного средства, 6 747 исследований следов на транспортном средстве и месте ДТП (транспортно-трасологическая диагностика), 13 расчетов расходов на ремонт повреждённого движимого имущества, 268 расчетов расходов на ремонт повреждённого недвижимого имущества, 252 оценки рыночной стоимости движимого имущества, 68 оценок рыночной стоимости недвижимого имущества, 389 осмотров имущества, 3 почерковедческой экспертизы, 1 396 медицинских экспертиз<sup>1</sup>. Усилия Службы особенно концентрируются на обеспечении соблюдения экспертными организациями сроков проведения исследований и контроле качества экспертиз, поскольку этими параметрами обусловлена оперативность и объективность разрешения споров между потребителями и финансовыми организациями. Качество организуемых Службой экспертиз подтверждается судебной статистикой, свидетельствующей о низком проценте отмен решений финансового уполномоченного в судебном порядке<sup>2</sup>, а также положениями Постановления Пленума ВС РФ от 08 ноября 2022 г. № 31 по ОСАГО, в которых Верховный Суд РФ признал расходы потребителя, понесенные до вынесения финансовым уполномоченным решения по существу, не подлежащими взысканию со

---

<sup>1</sup> Экспертиза: самое главное — не допустить ошибку // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2022. № 3 (06). С. 32.

<sup>2</sup> См.: Знаменский А. Экспертиза: компромисс недопустим // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2020. № 2. С. 23.

страховщика ввиду отсутствия необходимости их несения в связи с наличием у финансового уполномоченного права на организацию независимой экспертизы.

Служба обобщает и публикует всю информацию о спорах между потребителями и финансовыми организациями, рассмотренных финансовыми уполномоченными, включая информацию о наименованиях конкретных финансовых компаний, в отношении которых поступили обращения потребителей, и о результатах рассмотрения таких обращений. Вся существенная информация о рассмотренных спорах отражается в ежегодном отчете Службы финансового уполномоченного, который подлежит обязательному раскрытию на официальном сайте финансового уполномоченного. С 2020 года выходит «Вестник Службы финансового уполномоченного», в котором публикуются статистические и аналитические материалы по рассмотрению обращений потребителей, о судебной практике по делам об обжаловании решений финансового уполномоченного, предложения по совершенствованию работы института досудебного урегулирования споров на финансовом рынке и повышению защиты прав потребителей финансовых услуг. Вестник служит важнейшим инструментом взаимодействия данного института с участниками финансового рынка, потребителями финансовых услуг, государственными органами и иными правозащитными организациями. Информация о работе по конкретным обращениям и принятым по ним решениям размещается в специально запущенном на официальном сайте разделе «Дневник финансового уполномоченного»<sup>1</sup>.

Использование возможностей, предоставленных институту финансового уполномоченного в рамках рассмотрения обращений граждан, позволило на системной основе выявлять недобросовестные практики, применяемые финансовыми организациями в отношении потребителей финансовых услуг<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Дневник финансового уполномоченного // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/dnevnik-finansovogo-upolnomochennogo/?ysclid=ltqfomcbm4354814> (дата обращения: 10.10.2024).

<sup>2</sup> Так, в 3 квартале 2022 года в деятельности финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным, Службой было выявлено 13 неприемлемых практик, в 4 квартале 2022 года – 11. Число выявленных в 1 квартале 2023 года неприемлемых практик возросло до 49. См.: Список неприемлемых практик // Официальный сайт

Служба финансового уполномоченного также обеспечивает публичность деятельности по выявлению недобросовестных практик посредством размещения обзоров о неприемлемых практиках на официальном сайте финансового уполномоченного<sup>1</sup>, опубликования сведений в ежегодных отчетах о деятельности, в Вестнике службы финансового уполномоченного. Недобросовестные практики все чаще становятся предметом публичного обсуждения. Внимание средств массовой информации к этой важной для граждан теме создает необходимое репутационное давление на участников рынка, публичное обсуждение способствует корректировке практик и здоровой конкуренции среди самих участников рынка<sup>2</sup>. Информирование потребителей и профессионального сообщества о подобных выявляемых Службой практиках оказывает дестимулирующее влияние на недобросовестных участников рынка, заставляя их изменять свои бизнес-процессы.

Институт финансового уполномоченного не наделен контрольно-надзорными полномочиями, позволяющими в случае выявления нарушений законодательства и недобросовестного поведения в деятельности финансовых организаций применять соответствующие меры административно-правового принуждения, в связи с чем важное значение для защиты прав потребителей приобретает взаимодействие с контрольно-надзорными органами. В этом аспекте особо следует отметить взаимодействие Службы финансового уполномоченного с Банком России – основным субъектом поведенческого надзора на финансовом рынке. В рамках заключенного соглашения об информационном взаимодействии на

---

финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/organizations/informacziya-o-neispolnenii-finansovyimi-organizacziyami-obyazannostej-po-vzaimodejstviyu-s-finansovyim-upolnomochennyim.html> (дата обращения: 04.03.2024).

<sup>1</sup> За период с 3 квартала 2022 г. по 3 квартал 2023 г. Службой финансового уполномоченного было выявлено 212 случаев неприемлемых практик. В частности: в 3 квартале 2022 г. в деятельности 5 кредитных организаций, 7 страховых организаций; в 4 квартале 2022 г. в деятельности 8 кредитных организаций, 1 страховой организации; в 1 квартале 2023 г. в деятельности 13 кредитных организаций, 1 микрофинансовой организации, 8 страховых организаций; во 2 квартале 2023 г. в деятельности 14 кредитных организаций, 2 микрофинансовых организаций, 4 страховых организаций; в 3 квартале 2023 г. в деятельности 21 кредитной организации, 2 микрофинансовых организаций, 7 страховых организаций.

<sup>2</sup> См.: *Климов В.В.* Значительная часть споров касается недобросовестного поведения // Национальный Банковский Журнал. 2023. № 3 (218). С. 62-64.

ежеквартальной основе Служба предоставляет в Банк России обобщенные сведения об используемых финансовыми организациями неприемлемых практиках, выявленных в ходе рассмотрения обращений, для возможного применения соответствующих мер реагирования<sup>1</sup>. Служба финансового уполномоченного принимает участие в мероприятиях Банка России по поведенческому надзору, который предполагает не только выявление и пресечение нарушений действующих нормативно-правовых актов, но и противодействие недобросовестным практикам финансовых организаций<sup>2</sup>. В частности, Служба финансового уполномоченного принимает участие в разработке механизмов противодействия использованию недобросовестных практик финансовыми организациями, в том числе путем выдвижения предложений о совершенствовании действующего законодательства, которые доводятся до мегарегулятора на различных площадках совместно организованных мероприятий<sup>3</sup>.

Обмен информацией поведенческого характера и противодействие недобросовестным практикам является предметом соглашений, заключенных с иными контрольно-надзорными органами, среди которых Федеральная антимонопольная служба, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Аккумулируя информацию поведенческого характера и доводя ее до соответствующих контрольно-надзорных структур, институт финансового уполномоченного создает своеобразный информационный повод для проведения уполномоченными субъектами проверок деятельности финансовых организаций и применения соответствующих мер ответственности в целях предотвращения и пресечения нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

---

<sup>1</sup> Так, в 2022 году Службой в Банк России направлена информация о более 20 видах недобросовестных практик для возможного принятия соответствующих мер реагирования. Показатели за 2023 год аналогичны.

<sup>2</sup> См.: *Ситник А.А.* Поведенческий надзор на финансовом рынке // *Lex russica*. 2023. Т. 76. № 3. С. 48.

<sup>3</sup> См.: Отчет о деятельности в 2022 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html> (дата обращения: 04.03.2024).

Служба финансового уполномоченного на постоянной основе проводит оценку уровня дисциплины участников рынка в части соблюдения требований Закона № 123-ФЗ. В частности, Службой публикуются списки финансовых организаций:

- ненадлежащим образом исполнявших обязанность по уплате взносов в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного;
- систематически нарушавших требования Закона № 123-ФЗ;
- не представивших сведения и документы, когда это повлекло прекращение рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг;
- не разместивших или разместивших не в полном объеме информацию о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному;
- не осуществивших подключение к личному кабинету.

Сведения о выявленных Службой в деятельности финансовых организаций нарушениях Закона № 123-ФЗ ежеквартально передаются в Банк России<sup>1</sup>.

Проведение институтом финансового уполномоченного аналитической работы и публикация ее результатов направлены, в том числе, на выравнивание конкуренции и повышение уровня доверия потребителей как к конкретным организациям, так и к финансовому рынку в целом. Для потребителей такая информация важна с точки зрения формирования сознательного отношения к выбору финансовых продуктов, убежденности потребителя в добросовестности конкретной финансовой организации, определяющей ее рейтинг на финансовом

---

<sup>1</sup> В 2022 году направлены сведения о 908 случаях нарушения финансовыми организациями требований Закона № 123-ФЗ, в том числе о 217 случаях нарушения срока предоставления документов и сведений по запросу финансового уполномоченного; 170 случаях непредоставления ответов на заявления (претензии) потребителей и (или) нарушения сроков направления ответов на такие заявления (претензии); 521 случае непредоставления документов и сведений по запросу финансового уполномоченного.

В 2023 году направлены сведения о 662 случаях нарушения финансовыми организациями требований Закона № 123-ФЗ, в том числе о 152 случаях нарушения срока предоставления документов и сведений по запросу финансового уполномоченного, о 460 случаях непредоставления ответов на заявления (претензии) потребителей и (или) о нарушении сроков направления ответов на такие заявления (претензии), о 50 случаях непредоставления документов и сведений по запросу финансового уполномоченного.

рынке, и финансовой осведомленности, позволяющей потребителю ориентироваться, оценивать риски в сфере финансовых продуктов и услуг.

Взаимодействие института финансового уполномоченного с Банком России, ФАС и Роспотребнадзором в рамках заключенных соглашений не ограничено деятельностью в сфере противодействия недобросовестному поведению финансовых организаций. Так, значимыми аспектами взаимодействия института финансового уполномоченного и Банка России являются также обмен правовыми позициями по вопросам оказания услуг финансовыми организациями, вопросы повышения финансовой грамотности<sup>1</sup>. Предмет совместной деятельности института финансового уполномоченного и ФАС включает в себя обмен правовыми позициями по вопросам нарушений законодательства Российской Федерации, совершаемых финансовыми организациями, если в таких нарушениях усматриваются признаки недобросовестной конкуренции и (или) ненадлежащей рекламы финансовых услуг, и предложениями по совершенствованию соответствующего законодательства в целях защиты прав потребителей финансовых услуг при выявляемых системных нарушениях финансовыми организациями законодательства и использовании ими неприемлемых практик при оказании услуг потребителям. Кроме того, данным соглашением закреплён обмен правовыми позициями по вопросам нарушений законодательства Российской Федерации, совершаемых финансовыми организациями, если в таких нарушениях усматриваются признаки недобросовестной конкуренции и (или) ненадлежащей рекламы финансовых услуг, и предложениями по совершенствованию соответствующего законодательства в целях защиты прав потребителей финансовых услуг<sup>2</sup>. В рамках заключенного соглашения с Роспотребнадзором

---

<sup>1</sup> Банк России и АНО «СОДФУ» заключили соглашение об информационном взаимодействии // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/bank-rossii-i-ano-sodfu-zaklyuchili-soglashenie-ob-informacionnom-vzaimodejstvii.html?ysclid=lm5g08krby765567676> (дата обращения: 27.02.2024)

<sup>2</sup> Служба финансового уполномоченного и Федеральная антимонопольная служба договорились об обмене информацией о нарушениях и недобросовестных практиках финансовых организаций // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-i-federalnaya-antimonopolnaya-sluzhba-dogovorilis-ob-obmene-informacziej-o-narusheniyax-i-nedobrosovestnyix->

будет осуществляться обмен правовыми позициями и накопленной правоприменительной практикой по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, предложениями по совершенствованию законодательства Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, позициями по вопросам совместного участия в судебной защите прав потребителей финансовых услуг. Одним из вопросов взаимодействия является развитие финансовой грамотности граждан в рамках компетенции сторон. Соглашение также предусматривает возможность проведения совместных мероприятий по повышению финансовой грамотности граждан<sup>1</sup>.

Соглашения о взаимодействии с Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации<sup>2</sup>, Уполномоченным при Президенте РФ по правам ребенка<sup>3</sup> предусматривают совместное участие в выработке и реализации совместных решений, направленных на соблюдение и восстановление нарушенных прав потребителей финансовых услуг.

Взаимодействие на федеральном уровне также осуществляется и с иными государственными органами. Например, в 2022 году Служба по приглашению государственных органов принимала участие в заседании Комитета Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по финансовому рынку, заседании Совета по развитию финансового рынка при Совете

---

[praktikah-finansovyix-organizaczij.html?ysclid=lm96dc6v1b932043653](https://praktikah-finansovyix-organizaczij.html?ysclid=lm96dc6v1b932043653) (дата обращения: 27.02.2024)

<sup>1</sup> Финансовый уполномоченный и Роспотребнадзор будут обмениваться информацией о нарушениях и неприемлемых практиках финансовых организаций // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/finansoviy-upolnomochennyij-i-rosпотреbnadzor-budut-obmenivatsya-informaciej-o-narusheniyax-i-nepriemlemyix-praktikah-finansovyix-organizaczij.html?ysclid=ltrd5133rz545590582> (дата обращения: 15.01.2024).

<sup>2</sup> Главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин и Уполномоченный по правам человека в РФ Татьяна Москалькова подписали соглашение о взаимодействии // URL: <https://finombudsman.ru/finnews/glavnyij-finansoviy-upolnomochennyij-yurij-voronin-i-upolnomochennyij-po-pravam-cheloveka-v-rf-tatyana-moskalkova-podpisali-soglashenie-o-vzaimodejstvii.html?ysclid=lm97vo23bw486366409> (дата обращения: 27.02.2024)

<sup>3</sup> Главный финансовый уполномоченный и Уполномоченный при Президенте РФ по правам ребенка заключили соглашение о взаимодействии // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/glavnyij-finansoviy-upolnomochennyij-i-upolnomochennyij-pri-prezidente-rf-po-pravam-rebenka-zaklyuchili-soglashenie-o-vzaimodejstvii.html?ysclid=lm96gaw7qo236323566> (дата обращения: 27.02.2024)



Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, парламентских слушаниях «О проекте Основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на 2023 год и период 2024 и 2025 годов»<sup>1</sup>. В 2023 году по приглашению Председателя комитета Государственной Думы по финансовому рынку Главный финансовый уполномоченный Ю.В. Воронин принял участие в парламентских слушаниях на тему «О проекте Основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на 2024 год и в период 2025 и 2026 годов», по приглашению Генеральной прокуратуры Российской Федерации представители Службы приняли участие в совещании по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей при предоставлении страховых услуг в ходе реализации билетов на проезд железнодорожным и воздушным транспортом.

В условиях общей направленности правоприменительной деятельности института финансового уполномоченного и суда по восстановлению нарушенных прав потребителей осуществляется взаимодействие с Верховным Судом Российской Федерации путем направления предложений о подготовке разъяснений, сформированных на базе вопросов, возникающих при рассмотрении споров с участием потребителей финансовых услуг; предложений, связанных с совершенствованием деятельности финансового уполномоченного; совместного участия в рабочих группах. Так, в 2022 году Служба финансового уполномоченного принимала участие в рабочей группе по подготовке нового постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации о применении законодательства об ОСАГО и подготовила более 80 предложений. Ряд предложений был принят Верховным Судом Российской Федерации и включен в итоговую редакцию Постановления Пленума от 08 ноября 2022 г. № 31 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской

---

<sup>1</sup> Отчет о деятельности в 2022 году // Официальный сайт финансового уполномоченного.  
URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html> (дата обращения: 27.02.2024)

ответственности владельцев транспортных средств»<sup>1</sup>.

На региональном уровне Службой заключены соглашения об информационном взаимодействии с территориальными подразделениями Роспотребнадзора, которые предусматривают сотрудничество сторон в части взаимных консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказания методической поддержки в рамках компетенции, участия в образовательных и просветительских программах для потребителей финансовых услуг и др.<sup>2</sup> Заключаются соглашения о взаимодействии с региональными институтами уполномоченных по правам человека, предусматривающие обмен необходимой информацией; проведение взаимных консультаций в сфере защиты прав человека - потребителей финансовых услуг; содействие в распространении наиболее эффективной практики оказания гражданам квалифицированной юридической помощи в соответствующих сферах; организацию совместных мероприятий (личные приемы граждан, семинары и круглые столы). Запущена работа в части организации взаимодействия с органами исполнительной власти субъектов РФ. Соглашения о сотрудничестве, заключенные с высшими должностными лицами субъектов РФ, преследуют цель создания условий для повышения уровня правовой и финансовой грамотности жителей конкретного региона, а также для информирования населения о деятельности института финансового уполномоченного. Для реализации мероприятий, предусмотренных указанными соглашениями, объединяются организационные, правовые, информационные, методические и технологические ресурсы, в том числе по оказанию бесплатной юридической помощи гражданам и правовому просвещению жителей.

---

<sup>1</sup> Отчет о деятельности в 2022 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html> (дата обращения: 27.02.2024)

<sup>2</sup> АНО «СОДФУ» и Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области подписали соглашение о сотрудничестве // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/ano-sodfu-i-upravlenie-rospotrebnadzora-po-nizhegorodskoj-oblasti-podpisali-soglashenie-o-sotrudnichestve.html?ysclid=lm97tothgs691046755>; АНО «СОДФУ» и Управление Роспотребнадзора по Саратовской области подписали соглашение о сотрудничестве // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/ano-sodfu-i-upravlenie-rospotrebnadzora-po-saratovskoj-oblasti-podpisali-soglashenie-o-sotrudnichestve.html?ysclid=lm97ufrf2x250141680> (дата обращения: 27.02.2024).

Активизируется практика взаимодействия с органами местного самоуправления. На организованных рабочих встречах обсуждаются актуальные вопросы повышения финансовой грамотности жителей, а также разрабатываются планы взаимного сотрудничества.

Расширенное взаимодействие ведется с профильными высшими юридическими учебными заведениями России<sup>1</sup>. Институт финансового уполномоченного взаимодействует с общественными организациями (например, с Ассоциацией развития финансовой грамотности (АРФГ), Всероссийским обществом автомобилистов).

Реализуются программы взаимодействия и сотрудничества на международном уровне. В начале 2020 года Служба финансового уполномоченного России вступила в международную Ассоциацию финансовых омбудсменов (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes), полноправными членами которой являются 60 институтов из 40 государств. Членство в Ассоциации открывает для Службы такие возможности как обмен опыта с омбудсменами других стран, участие в мероприятиях Ассоциации, доступ к онлайн-библиотеке, материалам по обобщению практики деятельности омбудсменов, ежегодным отчетам их деятельности<sup>2</sup>.

В апреле 2020 года Служба финансового уполномоченного подписала соглашение о сотрудничестве с примирителем финансовой системы Республики Армения, в августе 2021 года – соглашения о сотрудничестве с банковским и страховым омбудсменами Республики Казахстан. В рамках заключенных

---

<sup>1</sup> Так, Службой подписаны соглашения о сотрудничестве с Санкт-Петербургским государственным экономическим университетом, Санкт-Петербургским государственным университетом, филиалом Высшей школы экономики в Нижегородской области. Сотрудничество налажено с Московским государственным юридическим университетом имени О.Е. Кутафина, Саратовской государственной юридической академией (СГЮА), Национальным исследовательским Нижегородским государственным университетом им. Н.И. Лобачевского, Санкт-Петербургским государственным экономическим университетом, Научно-исследовательским университетом (филиалом Высшей школы экономики) в Нижнем Новгороде и другими.

<sup>2</sup> Служба финансового уполномоченного вступила в международную Ассоциацию финансовых омбудсменов // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL.: <https://finombudsman.ru/novosti/sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-vstupila-v-mezhd1.html> (дата обращения: 25.08.2023).

соглашений предполагается обмен наиболее эффективными практиками досудебного урегулирования споров, совместная реализации мероприятий в области защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе на площадках международных организаций.

Значимым событием в области международного сотрудничества стало создание Консультативного комитета служб финансовых уполномоченных стран ЕАЭС – консультативного органа, обеспечивающего подготовку предложений, рекомендаций и проведение консультаций по вопросам реализации государствами-членами ЕАЭС согласованной политики в сфере досудебного рассмотрения споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями. Государствами-участниками выступают Российская Федерация, Армения, Казахстан, Беларусь. Консультативный комитет готовит предложения по вопросам гармонизации законодательства государств-членов ЕАЭС по вопросам досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями; формирования эффективных механизмов и выработки принципов проведения государствами-членами ЕАЭС согласованной политики по вопросам досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями; принятия мер по пресечению недобросовестных практик, выявленных в ходе реализации функций по досудебному рассмотрению споров на территориях государств-членов ЕАЭС; организации сотрудничества между уполномоченными органами государств-членов ЕАЭС по вопросам досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями<sup>1</sup>.

Институт финансового уполномоченного принимает активное участие в законопроектной деятельности. Законодательные инициативы Службы направлены как на совершенствование положений Закона № 123-ФЗ в части процедуры рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей

---

<sup>1</sup> См.: Положение о Консультационном комитете // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/konsultativnyij-komitete-sluzhb-finansovyix-upolnomochennyix-gosudarstv-uchastnikov-eaes/deyatelnost.html> (дата обращения: 25.08.2023).

финансовых услуг, так и на решение отдельных вопросов защиты права потребителей финансовых услуг. В частности, практика рассмотрения споров с кредитными организациями позволила выявить пробелы, связанные с отсутствием в законодательстве обязанности по ведению записи процесса заключения договора, нормативного регулирования проведения анти-fraud процедур, порядка информирования клиента о совершении операций, для устранения которых Службой были выработаны соответствующие предложения по внесению изменений в действующее законодательство<sup>1</sup>. Показательна в этом аспекте также работа Службы над подготовкой законопроекта № 221966-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», которым было предусмотрено, в частности, наделение финансового уполномоченного компетенцией по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, связанных с незаконными переходами из Фонда пенсионного и социального страхования России в негосударственный пенсионный фонд или из одного негосударственного пенсионного фонда в другой, а также совершенствование отдельных процедурных вопросов, итогом которой стал опубликованный в июне 2023 года Закон № 226-ФЗ.

Службой финансового уполномоченного также ведется активная работа по формированию заключений по поступающим из государственных органов или находящимся на рассмотрении в Государственной Думе Российской Федерации законопроектам<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: *Воронин Ю.В.* Больше всего споров связано с кредитным страхованием // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2023. № 01 (08). С. 28-29.

<sup>2</sup> Так, в 2022 году Службой подготовлено более 15 заключений по законопроектам, поступавшим из Банка России, Государственно-правового управления Президента Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Минюста России, Минтруда России, Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации и т.д., в том числе по вопросам защиты прав потребителей; В 2023 году Службой подготовлено 6 заключений по законопроектам, поступавшим от органов государственной власти (в том числе Правительства Российской Федерации, Банка России, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Минюста России и т.д.) по вопросам защиты прав потребителей и регулирования порядка оказания финансовых услуг.

Уровень финансово-правовой грамотности и в целом финансово-правовой культуры в Российской Федерации остается пока еще достаточно низким. Так, в 2022 году значение итогового российского индекса финансовой грамотности в 2022 году составило 54 балла из 100<sup>1</sup>. Данная проблема накладывает негативный отпечаток не только на процесс развития рынка финансовых услуг, но и создает определенные сложности в процессе правоприменения. В частности, несмотря на достаточно простой порядок обращения к финансовому уполномоченному, потребители в обращении не всегда могут точно сформулировать суть проблемы и требования, предъявляемые к финансовой организации, что на практике затрудняет квалификацию предмета спора и заявленных потребителем требований. Актуальной остается и проработка вопросов, связанных с информированностью граждан о правах потребителей финансовых услуги способах их защиты<sup>2</sup>. Ввиду изложенного Служба финансового уполномоченного уделяет особое внимание повышению уровня финансовой грамотности населения и информированию потребителей финансовых услуг о возможности защиты своих прав и законных интересов посредством института финансового уполномоченного. Организуемые мероприятия носят разноплановый и достаточно масштабный характер. Работа по правовому просвещению реализуется по двум основным направлениям – непосредственно перед населением (лекции, беседы, круглые столы, семинары и др.) и опосредованно, через средства массовой информации и сеть Интернет. При информировании используются как собственные, так и сторонние информационные ресурсы, при этом постоянно осуществляется поиск новых информационных площадок и партнеров. Осуществляется информирование населения с помощью ресурсов объединений, целью которых является защита прав

---

<sup>1</sup> См.: Распоряжение Правительства РФ от 24 октября 2023 г. № 2958-р «Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года» // СЗ РФ. – 2023. – № 45, ст. 8091.

<sup>2</sup> Несмотря на общую тенденцию повышения уровня осведомленности граждан об организациях, занимающихся защитой прав на потребителей на финансовом рынке, их процент остается низким (процент осведомленных в 2017 г. составил 38, в 2018 г. – 39, в 2020 г. – 50, в 2022 г. – 51). См.: Исследование уровня финансовой грамотности: четвертый этап // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/analytics/szpp/fin\\_literacy/fin\\_ed\\_4/](https://cbr.ru/analytics/szpp/fin_literacy/fin_ed_4/) (дата обращения: 05.03.2024).

потребителей (Союз потребителей Российской Федерации, Всероссийское автомобильное общество, региональные общественные организации по защите прав потребителей). Мероприятия по повышению уровня информирования населения Российской Федерации о наличии института досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями реализуются путем размещения бесплатной социальной рекламы, ведения экспертных блогов и социальных сетей. Просветительская и консультационная работа организуется на базе юридических клиник при высших учебных заведениях. Взаимодействие с юридическими клиниками нацелено на удовлетворение общественной потребности в получении потребителями финансовых услуг бесплатной юридической помощи. Организованное на базе юридических клиник консультирование ориентировано на конкретного потребителя и создает для него дополнительные возможности для оперативного разрешения вопросов, связанных с порядком подачи обращений финансовому уполномоченному, а также получения иной достоверной информации о деятельности института финансового уполномоченного.

Таким образом, помимо выполнения функции разрешения споров институт финансового уполномоченного при активном взаимодействии с контрольно-надзорными органами, иными публичными субъектами, институтами гражданского общества проводит масштабную правозащитную деятельность по таким направлениям как консультационная и просветительская работа, взаимодействие и сотрудничество, систематизация и совершенствование действующего законодательства, анализ правоприменительной практики. Обозначенные направления деятельности института финансового уполномоченного следует рассматривать именно в контексте правозащитной деятельности, поскольку они позволяют минимизировать опасные для нормального функционирования финансового рынка и удовлетворения правомерных интересов потребителей финансовых услуг факторы риска, в числе которых несовершенство действующего законодательства, недобросовестное поведение участников рынка, низкий уровень финансовой грамотности.

Проведение институтом различных мероприятий в рамках непроцессуальной формы защиты минимизирует данные факторы риска, создает возможности для оптимизации процессуальной формы, придавая тем самым правозащитной деятельности института финансового уполномоченного системный характер.

## **2.2. Роль института финансового уполномоченного в обеспечении состояния защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг**

### **2.2.1. Влияние деятельности института финансового уполномоченного на состояние защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг**

Рассмотрев теоретико-прикладные особенности деятельности института финансового уполномоченного в рамках процессуальной и непроцессуальной форм защиты, представляется целесообразным определить степень ее влияния на состояние защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

Состояние правовой защищенности является оценочной категорией, которая в юридической литературе определяется как «состояние статичности, то есть состояние гарантированности правового статуса, а также состояние, которое наступает после применения юрисдикционным органом установленной гарантии по конкретному делу и издания по ним акта применения права»<sup>1</sup>. Она рассматривается также в качестве следствия правовой защиты, степени реализации и уровня фактической обеспеченности социально-правового статуса личности<sup>2</sup>. Некоторые авторы, отмечая, что термин «защищенность» в науке и законотворчестве употребляется еще и в смысле «безопасность», приходят к выводу, что правовой защищенностью

---

<sup>1</sup> *Концелидзе Р.У.* Правовая и социальная защита сотрудников милиции: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 1993. С. 9.

<sup>2</sup> См.: *Порощук С.Д.* Общетеоретические аспекты социально-правовой защиты сотрудников милиции: дис. ... канд. юрид. наук. М., 1994. С. 52.



характеризуется уровнем защиты и степень эффективности защиты личности<sup>1</sup>.

Правовая защищенность является обязательным условием юридической безопасности. Исследуя вопросы юридической безопасности, некоторые авторы приходят к тому, что юридическая (правовая) безопасность есть состояние обеспеченности (защищенности, гарантированности) и упорядоченности жизненно важных интересов субъектов права, связанное со вступлением их в сферу правовых отношений, обусловленное эффективным правотворчеством, единообразным правоприменением, стабильностью и правовой определенностью правоотношений, высокой правовой информированностью<sup>2</sup>.

Юридическая безопасность представляет собой механизм противодействия различным угрозам в базисных сферах правовыми средствами<sup>3</sup>. Ее суть сводится к защите граждан, отдельных групп и социальных слоев, массовых объединений людей и населения в целом от этих негативных воздействий, их предотвращению, парированию или, другими словами, минимизации юридических факторов риска. Факторы риска – это такие состояния, явления или процессы, которые при определенных условиях могут стать опасными. Их знание и отслеживание позволяет своевременно принять меры безопасности. Под юридическими факторами риска понимаются такие характеристики правовой системы, которые потенциально опасны для нормальной жизнедеятельности общества, ставят преграду процессу упорядочивания социальных связей, действуют в противоречии с правовыми целями и принципами, мешают удовлетворению правомерных интересов граждан и организаций. К их числу в современных условиях относятся: несовершенство действующего законодательства (противоречивость и неэффективность правовых норм, их экономическая необеспеченность); отсутствие необходимых законодательных актов; низкий уровень правосознания, правовой культуры. Важнейшей составляющей юридической безопасности

---

<sup>1</sup> См.: *Стремоухов А.В.* Правовая защита человека. М.: Норма, 2006. С. 26-34.

<sup>2</sup> См.: *Лапаев И.С.* Механизм обеспечения юридической безопасности в Российской Федерации: вопросы теории и практики: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Пенза, 2013. С. 10.

<sup>3</sup> См.: *Фомин А.А.* Юридическая безопасность субъектов российского права: вопросы теории и практики: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. Саратов, 2008. С. 11.

выступает правовая информированность, являющаяся залогом практической реализации принципа правовой определенности и обеспечивающая предсказуемость решений<sup>1</sup>. Правовая безопасность субъектов права непосредственно связана с восстановлением нарушенных прав при рассмотрении и урегулировании споров. О правовой защищенности субъектов права можно говорить в том случае, когда в полной мере и своевременно осуществляется защита их прав и законных интересов<sup>2</sup>.

Влияние института финансового уполномоченного на состояние защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг представляется возможным оценить посредством анализа количественных и качественных показателей его деятельности.

Так, о положительном влиянии института финансового уполномоченного на состояние защищенности потребителей финансовых услуг с точки зрения полноты и своевременности защиты свидетельствуют количественные показатели деятельности финансового уполномоченного по рассмотрению обращений в порядке Закона № 123-ФЗ, в частности, число обращений, направляемых финансовому уполномоченному, доля отказов в удовлетворении требований потребителей в общей структуре принимаемых решений в динамике по годам.

Количество обращений, поступивших в Службу финансового уполномоченного, сократилось со 187 386 обращений за 2020 год до 179 911 в 2021 году, до 153 168 в 2022 году и до 134 213 обращений в 2023 году. Из 98 798 решений, принятых финансовым уполномоченным в 2020 году, 56 071 пришлось на решения об отказе в удовлетворении требований, что составило 56,6%. По итогам 2021 года из 96 505 решений по существу дела отказные решения достигли значения 57 955, соответственно, их доля выросла до 60%. За 2022 год доля решений об отказе в удовлетворении требований в общем объеме обращений, рассмотренных по существу, превысила 60%, за 2023 год – 66%.

---

<sup>1</sup> См.: *Фомин А.А.* Юридическая безопасность человека и общества: нормативные основы, понятие, признаки // Наука. Общество. Государство. 2019. № 3 (27). С. 41.

<sup>2</sup> См.: *Иксанов Р.А., Вологина Ж.Ю.* Правовая защищенность и правовая безопасность субъектов права // Право и государство: теория и практика. 2017. № 6 (150). С. 8.

Данные тенденции объясняются более эффективной работой финансовых организаций при рассмотрении претензий потребителей, а также, в отдельных случаях, добровольным исполнением их требований после обращения к финансовому уполномоченному.

Значение института финансового уполномоченного в качественном изменении взаимоотношений потребителей и финансовых организаций неоднократно подчеркивалось представителями экспертного сообщества.

Так, по словам Ф.Г. Габунии, «институт финансового уполномоченного побуждает страховщиков менять отношение к своим клиентам. И это хорошо. Уже сейчас мы наблюдаем следующую тенденцию: страховые компании с большим вниманием относятся к претензиям, часть споров прекращается в процессе рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей»<sup>1</sup>.

Доля обращений, поступающих финансовому уполномоченному в связи с отказом выплат по ОСАГО, сократилась с 26,7 % в 2019 г.<sup>2</sup> до 13,9% в 2022 г.<sup>3</sup> Доля обращений в связи с нарушением сроков страховых выплат по ОСАГО снизилась с 25,3% до 19%. Аналогичные тенденции наблюдаются и по жалобам, поступающим от потребителей в Банк России. В частности, количество обращений по ОСАГО в связи с нарушением сроков выплат по сравнению с 2019 г.<sup>4</sup> сократилось на 11,1% и в 2022 г. составило 2,2%<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Габуния Ф.Г. Институт финансового уполномоченного побуждает страховщиков менять отношение к своим клиентам // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2020. № 2 (02). С. 2.

<sup>2</sup> См.: Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2019 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/assets/files/341/Otchet-o-deyatelnosti-v-2019-godu.pdf> (дата обращения: 05.02.2024).

<sup>3</sup> См.: Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2022 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html>. (дата обращения: 05.02.2024).

<sup>4</sup> См.: Отчет Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг о работе с обращениями граждан (январь-декабрь 2019 г.) // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/27316/2019\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/27316/2019_4.pdf) (дата обращения: 05.02.2024).

<sup>5</sup> См.: Отчет Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг о работе с обращениями граждан (январь-декабрь 2022 г.) // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43709/2022\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43709/2022_4.pdf) (дата обращения: 05.02.2024).

О качественном изменении финансовыми организациями своих бизнес-процессов взаимодействия с потребителями, обусловленном влиянием института финансового уполномоченного, свидетельствует и статистика по снижению количества судебных споров. Снижение споров в страховой и кредитной сферах неоднократно отмечалось Председателем Верховного Суда Российской Федерации В.М. Лебедевым на ежегодных совещаниях судей судов общей юрисдикции и арбитражных судов. Число судебных споров по ОСАГО и КАСКО сократилось в 2019 году на 40% до 164 тысяч дел против 273 тысяч дел в 2018 году. Снижается и количество страховых споров в арбитражных судах: на 26,5% до 50 тысяч дел в 2019 году против 68 тысяч дел в 2018 году<sup>1</sup>. В докладе Председателя Верховного Суда Российской Федерации В.М. Лебедева от 09 февраля 2022 года отмечено сохранение в 2021 году тенденции к сокращению страховых споров, а также сокращение судебных споров с кредитными организациями на 18 процентов. По озвученным им данным, количество судебных споров в области страхования по итогам 2021 года сократилось до 107 тысяч, количество споров в кредитной сфере снизилось с 69 тысяч до 41 тысячи за аналогичный период<sup>2</sup>.

О положительном влиянии института финансового уполномоченного на взаимоотношения финансовых организаций и потребителей свидетельствует и снижение доли судебных взысканий в общем объеме всех произведенных выплат по ОСАГО. Так, если на конец 2019 г. этот показатель составлял 21%, то в период с 2019 г. по 2022 гг. он демонстрировал устойчивую тенденцию к снижению и на конец 2022 г. составил 4,8%<sup>3</sup>.

Оценочные показатели деятельности института финансового уполномоченного нашли отражение в программных документах Банка России. Так,

---

<sup>1</sup> О финансовом уполномоченном. Справка о деятельности // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2020. № 1 (01). С. 6.

<sup>2</sup> Доклад Председателя Верховного Суда РФ Вячеслава Лебедева на Совещании судей судов общей юрисдикции и арбитражных судов России (Москва, 9 февраля 2022 года) // Официальный сайт Верховного Суда Российской Федерации. URL: <https://www.vsrif.ru/files/30761/> (дата обращения: 05.02.2024).

<sup>3</sup> Годовой отчет Российского Союза Автостраховщиков за 2022 год. URL: [https://autoins.ru/upload/reports/AReport\\_RAMI\\_2022.pdf](https://autoins.ru/upload/reports/AReport_RAMI_2022.pdf) (дата обращения: 05.02.2024).

в Основных направлениях развития финансового рынка Российской Федерации на 2022 год и период 2023-2024 годов в числе положительных результатов деятельности института отмечены повышение эффективности страхового рынка, сокращение сроков рассмотрения спорных вопросов, снижение издержек как страховых компаний, так и страхователей за счет снижения числа споров, рассматриваемых в судебном порядке<sup>1</sup>.

Всероссийским союзом страховщиков и Российским союзом автостраховщиков положительные результаты деятельности института финансового уполномоченного определены такими показателями, как сокращение количества поступающих в их адрес обращений, и качественное изменение шаблонов ответов на претензии потребителей<sup>2</sup>.

Приведенные выше статистические данные, а также оценки мегарегулятора и представителей профессионального сообщества свидетельствуют о том, что институт досудебного урегулирования споров на финансовом рынке работает в качестве института воспитания как потребителя, так и воспитания страховщиков, в духе ценности того продукта, который они продают, и отвечают за него впоследствии<sup>3</sup>. Рассматриваемый институт не просто разрешает споры, не просто защищает права потребителей, но и стремится своей деятельностью сформировать принципиально новую культуру отношений между потребителями и поставщиками финансовых услуг<sup>4</sup>. Реализуя свою защитную функцию, институт способен влиять на бизнес-процессы участников отношений, формировать добросовестные практики поведения на рынке финансовых услуг, повышать доверие потребителей финансовых услуг к финансовым продуктам, уровень финансовой грамотности.

---

<sup>1</sup> Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2022 год и период 2023-2024 годов // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/131935/onfr\\_2021-12-24.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/131935/onfr_2021-12-24.pdf) (дата обращения: 05.02.2024).

<sup>2</sup> См.: *Сенькина Л.М.* О защите прав потребителей в сфере страхования // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2021. № 3 (03). С. 24.

<sup>3</sup> Участники ПМЮФ обсудили развитие института финансового уполномоченного // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/novosti/uchastniki-pmyuf-obsudili-razvitie-instituta-finanso1.html> (дата обращения: 05.02.2024).

<sup>4</sup> См.: *Воронин Ю.В.* Мы сделали только первые шаги // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2020. № 01 (01). С. 20.

Вотум доверия институту финансового уполномоченного дает грамотная организация его работы, подбор высококвалифицированных кадров<sup>1</sup>.

Одной из ключевых задач института является не только собственно рассмотрение спора, но и побуждение финансовой организации через наличие претензионной стадии в процессе к урегулированию спора с потребителем финансовых услуг на допроцессуальной стадии. Если финансовая организация цивилизованно выстраивает свои отношения с потребителем, она избегает дополнительных расходов и репутационных потерь, сопряженных с публичным разрешением спора. Поскольку для потребителей финансовых услуг рассмотрение споров финансовым уполномоченным является бесплатным в любом случае, то оплата взимается с финансовой организации (в случае признания ее стороной, нарушившей право потребителя), в силу чего последняя должна быть заинтересована в том, чтобы было меньше обращений к финансовому уполномоченному<sup>2</sup>. При рассмотрении споров финансовые уполномоченные придерживаются единых правовых позиций, излагая их в своих мотивированных решениях, которые служат ориентиром для финансовых организаций. Это является сдерживающим фактором для возможного недобросовестного поведения финансовых организаций при рассмотрении претензий клиентов.

Как отмечает Л.М. Сенькина (директор Департамента контроля страховой деятельности Всероссийского союза страховщиков, директор по аналитической работе Российского Союза Автостраховщиков), решения финансового уполномоченного являются более предсказуемыми, чем решения суда (судебная практика по страховым спорам не отличается единообразием). Кроме того, при таких правилах сами игроки страхового рынка становятся более заинтересованными в снижении количества споров с потребителями, поскольку по большому счету настоящая защита прав потребителей – это не борьба с

---

<sup>1</sup> См.: *Быстрова Е.Ф.* Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг на современном этапе // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2020. № 1. (132). С. 213–218. С. 217.

<sup>2</sup> См.: *Воронин Ю.В.* Институт финансового омбудсмена как инструмент совершенствования процедуры урегулирования типовых споров на финансовом рынке (попытка индуктивного анализа) // Актуальные проблемы российского права. 2020. № 11. С. 54.

нарушениями, а выстраивание таких отношений с получателем услуги, чтобы нарушение его потребительских прав было невыгодно бизнесу<sup>1</sup>.

В этой связи стимулирующие механизмы, используемые институтом финансового уполномоченного, приобретают особую значимость в обеспечении состояния защищенности потребителей финансовых услуг. Порядок определения вноса финансовой организации, предусматривающий возможность дифференцировать ставку вноса в зависимости от результата рассмотрения финансовым уполномоченным обращения потребителя, подкрепленный сильной методологической основой, обеспечивающей предсказуемость решений финансового уполномоченного и устойчивость позиций в суде, также способствует качественному изменению финансовыми организациями своих бизнес-процессов взаимодействия с потребителями финансовых услуг, сокращая длительность пребывания права в нарушенном состоянии. Установление повышенного коэффициента для дифференцирования ставки взносов в целях стимулирования финансовых организаций к добросовестному взаимодействию с финансовым уполномоченным позволило сократить число случаев вынесения решений о прекращении рассмотрения обращения в связи с непредоставлением финансовой организацией документов, разъяснений и (или) сведений (в 2021 году по данному основанию прекращено 137 обращений, в 2022 году – 77, в 2023 году – 44).

Влияние стимулирующих механизмов проявляется на стадии исполнения решений финансового уполномоченного и заключается в росте исполнительской дисциплины, о чем свидетельствуют статистические данные Службы финансового уполномоченного за период 2019-2023 гг. Если в 2019 году доля исполненных финансовыми организациями решений финансового уполномоченного составляла 65%, то в 2020 году этот показатель достиг 70,6%, в 2021 году – 72,4%, а в 2022 и 2023 гг. составил 78,1% и 78,9% соответственно. Наблюдается резкое сокращение количества выданных финансовым уполномоченным удостоверений<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: *Сенькина Л.М.* О защите прав потребителей в сфере страхования // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2021. № 3 (03). С. 24.

<sup>2</sup> Так, в 2020 году было выдано 4 581 удостоверение (10,7 % от количества решений, подлежащих исполнению), в 2021 году количество выданных удостоверений снизилось до 2 747

Имеет место снижение числа обжалуемых решений финансового уполномоченного. В 2020 году финансовыми организациями обжаловалось 16 336 решений (38,2 %), в 2021 году число обжалованных решений снизилось до 13 551 и составило 34,6 %. Показатели 2022 года подтверждают устойчивую тенденцию на снижение случаев обжалования решений. Из 36 112 решений о полном или частичном удовлетворении требований, принятых финансовым уполномоченным в 2022 году, финансовыми организациями обжаловано в суде 9 895 решений (27,4 %).

Сильная методологическая основа деятельности финансового уполномоченного обеспечивает устойчивость решений в суде. По состоянию на 01.04.2022 по результатам рассмотрения заявлений финансовых организаций об обжаловании решений финансового уполномоченного, принятых в 2021 году, судами было вынесено 11 308 постановлений, из которых 533 решения суда об отказе в иске финансовой организации (4,71%), 4 501 решение (39,8%) – решения суда об изменении решения финансового уполномоченного. По состоянию на 01.04.2024 по результатам рассмотрения заявлений финансовых организаций об обжаловании решений финансового уполномоченного, принятых в 2023 году, судами было вынесено 4 968 постановлений. Из 28 943 решений о полном или частичном удовлетворении требований потребителя, принятых финансовыми уполномоченными в 2023 году, судами отменено 368 решений (1,27%), количество решений суда об изменении решения финансового уполномоченного составило 763 (2,64%).

Поскольку обжалование решений финансового уполномоченного не позволяет в полной мере достичь цели уменьшения числа споров потребителей с финансовыми организациями, рассматриваемых судами, а также приводит к отсрочке получения потребителем причитающихся ему денежных средств, снижение числа случаев обжалования решений финансового уполномоченного

---

и составило 7,1 %. В 2022 году тенденция по сокращению сохранилась, количество выданных удостоверений сократилось до 1 702, доля в объеме решений, подлежащих исполнению, составила 4,7 %.



является важным направлением развития Службы<sup>1</sup>. В этом аспекте положительным обстоятельством выступают факты добровольного отказа финансовых организаций от обжалования решений финансового уполномоченного. Некоторые крупные участники финансового рынка (например, АО «АльфаСтрахование») отказываются от обжалования решений финансового уполномоченного как от поточного процесса, прибегая к нему только в исключительных случаях. В этой связи целесообразным представляется рассмотрение вопроса об экономическом стимулировании финансовых организаций отказываться от обжалования решений финансового уполномоченного, например, путем закрепления механизма применения пониженной ставки вноса при заключении с финансовой организацией соглашения об отказе от обжалования решений финансового уполномоченного. Подобные предложения уже нашли отражение в некоторых разрабатываемых Службой законопроектах.

Предпринимаемые Службой финансового уполномоченного и Банком России совместные усилия способствуют повышению уровня добросовестного поведения финансовых организаций в отношениях с потребителями. По оценкам Председателя Банка России, несмотря на то, что масштабы недобросовестных продаж на финансовом рынке остаются высокими, их объем снижается. Это подтверждается, в частности, статистическими данными, свидетельствующими о сокращении числа жалоб потребителей, поступающих в Банк России<sup>2</sup>. Аналогичная тенденция наметилась и по обращениям, поступающим финансовому

---

<sup>1</sup> Служба финансового уполномоченного сообщила о фактах добровольного отказа финансовых организаций обжаловать решения финансового уполномоченного // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-soobshhila-o-faktax-dobrovolnogo-otkaza-finansovyix-organizaczij-obzhalovat-resheniya-finansovogo-upolnomochennogo.html> (дата обращения: 05.02.2024).

<sup>2</sup> Согласно отчетам Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг о работе с обращениями граждан за 2019-2022 гг. доля жалоб в отношении субъектов страхового дела, поступивших в Банк России по поводу мисселинга, снизилась с 37,4% в 2020 г. до 31,2% в 2021 г., и в 2022 г. составила 25,6%. Доля жалоб на мисселинг в отношении кредитных организаций в период с 2021 г. по 2022 г. сократилась с 53,4% до 51,3%. Доля жалоб, связанных с навязыванием дополнительных услуг при заключении договора, в отношении кредитных организаций за период с 2019 г. по 2022 г. сократилась на 6,5%.

уполномоченному в связи с навязыванием дополнительных услуг в отношении кредитных организаций: в 2021 г. – 6 967 (49,2%)<sup>1</sup>, в 2022 г. – 5 284 (38,4%)<sup>2</sup>.

Служба финансового уполномоченного уделяет особое внимание соблюдению финансовыми организациями приема обращений (заявлений, претензий) потребителей и направления ответов на них как одной из составляющих принципа защиты. В частности, Службой систематически анализируется соблюдение финансовыми организациями обязанности направления потребителям ответов на заявления (претензии), сроков ее исполнения, публикуются соответствующие сведения на официальном сайте финансового уполномоченного, сведения о допущенных нарушениях передаются в Банк России<sup>3</sup>. Обеспечение институтом финансового уполномоченного публичности подобной информации и передача сведений в Банк России способствует корректировке поведенческих установок финансовых организаций относительно исполнения обязанности по своевременному направлению ответов потребителям на их претензии. Об этом свидетельствует, в частности, снижение количества выявляемых Службой подобных нарушений в деятельности некоторых крупных игроков страхового рынка<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2021 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/assets/files/1072/Otchet-o-deyatelnosti-v-2021-godu.pdf> (дата обращения: 05.02.2024).

<sup>2</sup> Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2022 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html>. (дата обращения: 05.02.2024).

<sup>3</sup> В 4 квартале 2022 г. в деятельности 9 финансовых организаций выявлено 64 нарушения, выразившиеся в непредоставлении ответов на заявления потребителей в соответствии с требованиями статьи 16 Закона № 123-ФЗ и (или) нарушение сроков направления ответов на такие заявления. Всего за 2022 г. в Банк России были направлены сведения о 170 случаях таких нарушений. За 9 месяцев 2023 г. Службой выявлено 361 нарушение: в 1 квартале – 139 нарушений в деятельности 14 финансовых организаций, во 2 квартале 2023 г. – 124 нарушения в деятельности 14 финансовых организаций, в 3 квартале 2023 г. – 98 нарушений в деятельности 19 финансовых организаций.

<sup>4</sup> Так, если в 4 квартале 2022 г. в деятельности ПАО «Группа Ренессанс Страхование» было выявлено 42 нарушения, выразившегося в непредоставлении ответов на заявления потребителей, то в 3 квартале 2023 г. число таких нарушений сократилось почти вдвое и составило 24.

Индикатором удовлетворенности потребителей деятельностью института финансового уполномоченного выступают жалобы, направляемые в порядке Закона № 59-ФЗ. Они позволяют осуществлять мониторинг информации о восприятии потребителями института финансового уполномоченного и совершенствовать все этапы взаимодействия с потребителем (от подачи обращения до исполнения решения финансового уполномоченного). Результатом такого мониторинга стала реализация Службой финансового уполномоченного проекта «Friendly» («Дружелюбный»), направленного на дополнительную коммуникацию с потребителями финансовых услуг и позволяющего снизить число отказов в принятии обращений из-за несоблюдения требований к их оформлению, установленных Законом № 123-ФЗ. В рамках реализации данного проекта в случае выявления в обращении, поданном финансовому уполномоченному через личный кабинет, недостаточности обязательных данных, предусмотренных Законом № 123-ФЗ, и наличия объективной возможности оперативно устранить этот недостаток, сотрудники Службы могут совершать звонки потребителю с предложением предоставить требуемую информацию<sup>1</sup>.

Результаты применения данного коммуникативного подхода в работе с потребителями, выражаются, как в снижении количества жалоб на непринятие обращения к рассмотрению, поступающих в Службу финансового уполномоченного в рамках Закона 59-ФЗ<sup>2</sup> (количество таких жалоб за 2022 год снизилось по сравнению с 2021 годом на 53,7%), так и в снижении доли обращений, по которым гражданам отказано в их приеме к рассмотрению (в 2021 году 52 794 (29,4 %), обращения не приняты к рассмотрению по основаниям, предусмотренным

---

<sup>1</sup> См. подробнее: *Сурменова Е.А.* Институт финансового уполномоченного как механизм обеспечения состояния защищенности потребителей финансовых услуг // Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы теории и практики: сборник научных трудов по материалам Всероссийской научно-практической конференции (Саратов, 8 декабря 2022 г.) / под общ. ред. Е. В. Покачаловой, А. С. Покачаловой, Е. А. Малыхиной; Саратовская государственная юридическая академия. Саратов: Сарат. гос. юрид. акад., 2023. С. 157.

<sup>2</sup> Состоялось заседание Общественного совета Службы финансового уполномоченного // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/sostoyalos-zasedanie-obshhestvennogo-soveta-sluzhby-finansovogo-upolnomochennogo.html>(дата обращения: 12.11.2022).

Законом № 123-ФЗ<sup>1</sup>. В 2022 году этот показатель составил 36 482 (23,8%))<sup>2</sup>. За период 2022 года в рамках данного проекта были совершены звонки по 9 276 обращениям на стадии первичной обработки, из которых 5 241 обращение было принято к рассмотрению. Благодаря клиентоцентричному подходу конверсия звонков (доля обращений, принятых к рассмотрению по результатам коммуникаций) составила 56,5% (в 2021 году - 40,7%). В 2022 году проект «Friendly» («Дружелюбный») вышел за рамки локальной задачи и стал применяться не только при первичном рассмотрении обращений, но и по обращениям, которые находятся на рассмотрении. Так, за 2022 год поступило 2 243 заявки по запросу документов, сведений и разъяснений на этапе подготовки проектов решений финансовых уполномоченных, в 48% случаев заявители предоставили запрашиваемые документы. Положительный эффект данного коммуникативного подхода можно наблюдать в сокращении числа решений о прекращении рассмотрения обращений в связи с непредоставлением документов, разъяснений и (или) сведений: в 2020 году вынесено 5 942 решений о прекращении, в 2021 году – 2 978, в 2022 году – 1 604.

Ранее уже было отмечено, что институт финансового уполномоченного активно взаимодействует с федеральными и региональными органами государственной власти в целях реализации защитной функции в рамках непроцессуальной формы. Вместе с тем практика взаимодействия при непосредственном рассмотрении требований потребителей к финансовым организациям недостаточно активизирована. В силу недостаточного уровня правовой грамотности потребитель не всегда предоставляет, в том числе и по запросу финансового уполномоченного, необходимые для разрешения спора по существу документы. В связи с этим нередко в ходе рассмотрения обращения

---

<sup>1</sup> Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2021 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/assets/files/1072/Otchet-o-deyatelnosti-v-2021-godu.pdf> (дата обращения: 05.02.2024).

<sup>2</sup> Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2022 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html>. (дата обращения: 05.02.2024).

возникает необходимость получения дополнительной информации от публичных субъектов (например, сведений из Роспотребнадзора, МВД, Росреестра, ФНС и т.д.). В настоящее время финансовый уполномоченный вправе запрашивать необходимую информацию у федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, Банка России и иных организаций, должностных лиц. При этом срок для предоставления информации указанными субъектами составляет 7 рабочих дней. Представляется, что такой порядок взаимодействия не отвечает требованиям эффективности разрешения спора с точки зрения его оперативности, и не всегда позволяет получить нужную информацию, что приводит к прекращению рассмотрения обращений. В этой связи было бы целесообразно развивать такое информационное взаимодействие в процессе рассмотрения обращений, которое позволяет практически в режиме онлайн получать необходимые сведения. Площадкой для подобного взаимодействия может стать и доказавший свою эффективность проект «Friendly» («Дружелюбный»).

Состояние защищенности потребителей финансовых услуг с точки зрения своевременности защиты их прав и законных интересов обеспечивается Службой финансового уполномоченного и в ходе судебных процессов – в случае обжалования финансовыми организациями решений финансового уполномоченного или обращения потребителя, не согласного с решением финансового уполномоченного, за защитой прав в суд. Документооборот между Службой и судебными органами характеризуется значительными объемами. В 2021 году количество отправленной Службой судебной корреспонденции составил 81 269 шт., полученной – 350 992 шт., из которых 43 425 судебных запросов<sup>1</sup>. В целях ускорения обмена процессуальными документами и сокращения сроков судопроизводства и сроков защиты прав потребителя Службой в рамках

---

<sup>1</sup> Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2021 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/assets/files/1072/Otchet-o-deyatelnosti-v-2021-godu.pdf> (дата обращения: 05.02.2024).

Соглашения об организации информационного взаимодействия в электронном виде между Судебным департаментом при Верховном Суде Российской Федерации осуществлена разработка специального электронного ресурса – Личного кабинета судьи, позволяющего оперативно направлять и получать судебные запросы, судебные акты, ответы на судебные запросы, содержащие, в частности, письменные объяснения, отзывы, ходатайства, материалы, положенные в основу решения финансового уполномоченного<sup>1</sup>. Подобный механизм взаимодействия с судами является важной составляющей в деле защиты прав потребителей, вместе с тем его потенциал в настоящее время использован недостаточно, что отчетливо проявляется на этапе непосредственного рассмотрения финансовым уполномоченным обращений по существу. Так, нередко при рассмотрении обращения требуется информация о ранее рассмотренном деле в суде, которая, в частности, отсутствует на официальном сайте суда (например, предоставлена резолютивная часть решения суда, из которой не представляется определить период ранее взысканной судом неустойки; предоставлено обезличенное решение суда, из которого не представляется возможным определить размер взысканной суммы; отсутствуют сведения о вступлении решения суда в законную силу, поступлении апелляционной жалобы и т.п.). Отсутствие подобных сведений зачастую не позволяет финансовому уполномоченному установить юридически значимые для рассмотрения конкретного требования обстоятельства, следствием чего является прекращение рассмотрения спора. Учитывая общую правоприменительную направленность деятельности финансового уполномоченного и суда в целях повышения эффективности разрешения споров было бы целесообразно активизировать получение финансовым уполномоченным необходимой для рассмотрения обращения подобной судебной информации в

---

<sup>1</sup> Служба финансового уполномоченного запустила сервис для электронного взаимодействия с судьями — Личный кабинет судьи // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-zapustila-servis-dlya-elektronnogo-vzaimodejstviya-s-sudyami-%E2%80%94-lichnyij-kabinet-sudi.html?ysclid=lm96zux713481972151> (дата обращения: 05.02.2024).

режиме реального времени (например, по аналогии с проектом «Friendly» («Дружелюбный»)).

Сокращению числа отказов в принятии обращений к рассмотрению в связи с тем, что потребитель предварительно не обратился в финансовую организацию, в значительной степени способствуют проводимые Службой мероприятия, направленные на своевременное информирование потребителя о необходимости соблюдения обязательного претензионного порядка. В 2020 году количество таких отказов составило 32 244 (74,4%), в 2021 году число снизилось до 28 400 и составило 53,8%, в 2022 году процент снизился до 50,1% (18 274 случая), в 2023 году – до 48,4% (15 453 случая). Обозначенная тенденция является важным положительным показателем просветительской деятельности института как необходимого условия для обеспечения высокого уровня защищенности потребителей.

Служба финансового уполномоченного контролирует исполнение финансовыми организациями обязанностей по размещению информации о финансовом уполномоченном. Сведения о их неисполнении публикуются на официальном сайте финансового уполномоченного с указанием конкретной финансовой организации, что стимулирует финансовые организации устранять допущенные нарушения, повышая уровень информированности потребителей о возможностях защиты их прав посредством обращения к финансовому уполномоченному<sup>1</sup>. По инициативе Службы финансового уполномоченного информация о досудебном порядке урегулирования споров финансовым уполномоченным была предусмотрена в утверждаемых нормативными актами Банка России формах документов для потребителей финансовых услуг<sup>2</sup>, благодаря

---

<sup>1</sup> См.: Перечень кредитных организаций, у которых обнаружены признаки нарушений в части реализации обязанностей согласно п. 5 ч. 3 ст. 28 Закона № 123–ФЗ по состоянию на 27.06.2023 // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/organizations/informacziya-o-neispolnenii-finansovyimi-organizacziyami-obyazannostej-po-vzaimodejstviyu-s-finansovyim-upolnomochennyim.html> (дата обращения: 05.02.2024).

<sup>2</sup> См. например: Указание Банка России от 15 июля 2021 г. № 5859-У «О внесении изменений в Положение Банка России от 19 сентября 2014 года № 431-П «О правилах

чему информация об институте финансового уполномоченного была включена в примерно 177 млн. юридически значимых документов для потребителей финансовых услуг<sup>1</sup>. Примечательно, что в период функционирования института финансового уполномоченного уровень информированности об организациях, занимающихся защитой прав граждан на финансовом рынке, увеличился с 38 до 51%<sup>2</sup>.

Осуществляемый институтом финансового уполномоченного мониторинг законодательства и правоприменительной практики способствует их совершенствованию с точки зрения учета потребительских интересов при разрешении споров.

Так, анализ практики рассмотрения страховых споров показал, что нередко потребитель после обращения к страховщику с требованием о выплате страхового возмещения в рамках ОСАГО получает отказ, поскольку по мнению страховщика договор ОСАГО на момент данного ДТП является досрочно прекращенным ввиду полной гибели транспортного средства в результате другого (предыдущего) ДТП с участием указанного транспортного средства. При этом, наступление полной гибели страховщика, как правило, связывали с экономической нецелесообразностью восстановительного ремонта, при которой стоимость такого ремонта превышает стоимость транспортного средства. При рассмотрении подобных споров финансовый уполномоченный исходит из того, что выплата страхового возмещения по договору ОСАГО на условиях полной гибели не свидетельствует об уничтожении (гибели, утрате) транспортного средства, при отсутствии сведений о снятии автомобиля с регистрационного учета основания для

---

обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств» // Вестник Банка России. 2021. № 60.

<sup>1</sup> См.: Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2022 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchety-i-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html>. (дата обращения: 05.02.2024).

<sup>2</sup> См.: Исследование уровня финансовой грамотности: четвертый этап // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/analytics/szpp/fin\\_literacy/fin\\_ed\\_4/](https://cbr.ru/analytics/szpp/fin_literacy/fin_ed_4/) (дата обращения: 05.02.2024).



отказа в выплате страхового возмещения отсутствуют. Однако суды не всегда разделяли позицию финансовых уполномоченных<sup>1</sup>.

На рассмотрение финансовому уполномоченному поступают обращения, содержащие требования о выплате страхового возмещения по договору ОСАГО в счет возмещения вреда, причиненного пассажиру при его перевозке. При рассмотрении подобных обращений в Службе были сформированы следующие подходы:

1) финансовый уполномоченный отказывает в удовлетворении требований по ОСАГО, если перевозчик застраховал свою ответственность в соответствии с Федеральным законом от 14 июня 2012 г. № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном»<sup>2</sup>;

2) финансовый уполномоченный удовлетворяет заявленные требования по договору ОСАГО, если перевозчик не застраховал свою ответственность в соответствии с Законом № 67-ФЗ.

Такая позиция не всегда находила поддержку в судах, по мнению которых требования о возмещении вреда, причиненного пассажиру при его перевозке, в рамках договора ОСАГО не подлежат удовлетворению вне зависимости от наличия у перевозчика договора ОСГОП<sup>3</sup>.

Отсутствие единообразной практики по обозначенным выше вопросам нередко приводило к лишению потерпевшего права на возмещение причиненного вреда, что, в свою очередь, подрывало доверие потребителей к юрисдикционным органам и финансовым институтам. Учитывая значимость для потребителей

---

<sup>1</sup> Выплата по полной гибели: пропотребительская позиция // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2022. № 2 (05). С. 55.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 14 июня 2012 г. № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном» (с изм. и доп. от 14.07.2022, № 327-ФЗ) // СЗ РФ. – 2012. – № 25, ст. 3257; 2022. – № 29 (часть III), ст. 5294.

<sup>3</sup> См.: *Крайнова О.И.* Позиции службы нашли поддержку // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2022. № 4 (07). С. 20.

данных вопросов, Служба финансового уполномоченного отстаивала разработанные позиции в судах при обжаловании решений финансовыми организациями, что в конечном итоге привело к закреплению принятых в Службе подходов в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 8 ноября 2022 г. № 31 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»<sup>1</sup>.

До недавнего времени дискуссионным аспектом при рассмотрении споров потребителей финансовых услуг с негосударственными пенсионными фондами являлась возможность рассмотрения финансовым уполномоченным требований о назначении и (или) выплате негосударственных пенсий. Финансовый уполномоченный исходил из того, что требования потребителей к негосударственным пенсионным фондам (далее – НПФ) о назначении и (или) выплате негосударственных пенсий имеют имущественный характер, в связи с чем подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным. Однако суды отменяли такие решения, ссылаясь на то, что обращения потребителей в связи с отказом НПФ в установлении негосударственных пенсий носят неимущественный характер, в связи с чем рассмотрение подобных обращений не входит в компетенцию финансового уполномоченного<sup>2</sup>. Сложившаяся правоприменительная практика негативно влияла на защищенность потребителей услуг НПФ, в связи с чем Службой был подготовлен соответствующий законопроект. Итогом работы в данном направлении стал принятый 13 июня 2023 г. Закон № 226-ФЗ, который прямо закрепил право финансового уполномоченного рассматривать требования потребителей финансовых услуг о назначении негосударственной пенсии, а также требования, связанные с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании.

---

<sup>1</sup> Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 8 ноября 2022 г. № 31 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2023. № 1.

<sup>2</sup> См.: *Беляковская О.В.* В рамках компетенции // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2022. № 1 (04). С. 48; *Вправе рассмотреть спор с НПФ* // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2022. № 2 (05). С. 51.

Приведенные примеры свидетельствуют о том, что институт финансового уполномоченного способствует формированию единообразной правоприменительной практики, учитывающей интересы потребителей как экономически слабых сторон правоотношений на рынке финансовых услуг, что представляется особенно важным для обеспечения равного отношения к правам и законным интересам потребителей.

Обеспечение состояния защищенности потребителей финансовых услуг применительно к деятельности института финансового уполномоченного – вопрос прикладного характера. Сложность его разрешения обусловлена отсутствием научно разработанных критериев, позволяющих оценить уровень защищенности потребителей, обеспечиваемый конкретным правозащитным субъектом. Огромную значимость в этой связи приобретает рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, являющийся единственным в России исследованием в сфере прав и интересов потребителей, проводимым и публикуемым Объединением потребителей России на основании разработанной этой общественной организацией методики. Методика рейтинга 2023 года предусматривает 5 критериев: правовое просвещение потребителей; информирования потребителей о качестве товаров; взаимодействие участников региональной системы защиты прав потребителей; поддержка участников региональной системы защиты прав потребителей; развитие механизмов защиты прав и интересов потребителей. Каждый из обозначенных критериев включает в себя определенное число параметров, которые в свою очередь рассчитываются на основании данных нескольких оценочных показателей<sup>1</sup>.

Представляется возможным адаптировать упомянутую методику к оценке уровня защищенности потребителей финансовых услуг, обеспечиваемого институтом финансового уполномоченного. Принимая во внимание особенности

---

<sup>1</sup> Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей. Рейтинг – 2023. URL: [https://www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/Rating-2023\\_METODIKA.pdf](https://www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/Rating-2023_METODIKA.pdf) (дата обращения: 09.02.2024).

правового статуса института, возможно выделить следующие критерии оценки уровня обеспечения им защищенности потребителей финансовых услуг.

1. **Правовое просвещение потребителей** как критерий уровня их защищенности включает в себя оценочные показатели, касающиеся:

*1) опубликования и размещения на официальном сайте информационных материалов: новостных и(или) информационных материалов, отражающих деятельность управления в сфере защиты прав потребителей; раздела «Защита прав потребителей финансовых услуг», состоящего из нескольких тематических подразделов; материалов по информированию потребителей об их правах, о механизмах защиты этих прав; стандартных форм претензий, обращений; информации о способах обращения: личный прием, интернет-приемная; по «горячей» телефонной линии, по электронной почте, дистанционно, с использованием видеоконференцсвязи и интернеттехнологий (в т.ч. через аккаунты в социальных сетях); обзоров, включающих обобщенную информацию о результатах рассмотрения поступивших обращений и принятых по ним мерах; текстов основных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность института финансового уполномоченного в сфере защиты прав потребителей<sup>1</sup>.*

---

<sup>1</sup> Информация, размещенная на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)), полностью соответствует оценочным показателям, касающимся опубликования и размещения информационных материалов. На сайте финансового уполномоченного в тематическом разделе «Финансовое просвещение» размещены и регулярно обновляются материалы, направленные на повышение уровня финансовой грамотности потребителей финансовых услуг. Также для организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным, в целях надлежащего информирования потребителей их финансовых услуг, создана тематическая страница с информационными материалами, рекомендуемыми Службой к использованию в информировании потребителей.

**2) подготовки методических материалов (памяток, инструкций и т.п.)<sup>1</sup>.**

**3) доступности обращения через МФЦ<sup>2</sup>.**

**4) использования онлайн-сервиса для досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав и законных интересов потребителей<sup>3</sup>;**

**5) проведения мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности:**

- открытых уроков по разъяснению потребительских прав в общеобразовательных организациях, колледжах, ВУЗах<sup>4</sup>;

- олимпиад (конкурсов, викторин) по теме защиты прав потребителей среди учащихся общеобразовательных организаций, колледжей, ВУЗов<sup>5</sup>;

---

<sup>1</sup> Работа в данном направлении проводится Службой на постоянной основе. В 2022 году произошло обновление и расширение раздела «База знаний» на сайте финансового уполномоченного. Посещение данного раздела увеличилось в среднем в месяц на 27% с 12,6 тыс. до 16 тыс. посетителей. За 2022 год с материалами базы знаний ознакомилось около 166 тыс. посетителей сайта финансового уполномоченного. В разделе «Дневник финансового уполномоченного» размещены 23 материала о деятельности финансового уполномоченного, количество посещений составило более 33 тысяч.

<sup>2</sup> В целях упрощения для потребителя взаимодействия с финансовым уполномоченным Службой во взаимодействии с Министерством экономического развития Российской Федерации был запущен пилотный проект по подаче обращения финансовому уполномоченному через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. С 1 апреля 2023 года возможность обращаться к финансовому уполномоченному через МФЦ получили потребители Республики Башкортостан, Ставропольского края, Свердловской области, Ульяновской области, Кемеровской области, а с 1 июня 2023 года такая возможность стала доступной для потребителей Орловской области. По итогам «пилотного» тестирования планируется принятие решения о масштабировании проекта на все регионы Российской Федерации.

<sup>3</sup> На сайте финансового уполномоченного предусмотрены онлайн-сервис для самостоятельной квалификации спора, при помощи которого потребители финансовых услуг могут самостоятельно проверить, подлежит ли их спор рассмотрению финансовым уполномоченным, ответив на несколько вопросов; сервис «Блиц-проверка документов», позволяющий провести проверку полноты комплекта документов перед подачей обращения. См.: *Крайнова О.И.* Сервис в приоритете // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2022. № 2 (05). С. 26.

<sup>4</sup> В рамках реализации соглашений осуществляется взаимодействие Службы финансового уполномоченного с руководством юридических факультетов и юридическими клиниками высших учебных заведений. Сотрудники Службы выступают с лекциями о деятельности финансового уполномоченного, работают над включением тематики об институте досудебного урегулирования споров в учебные курсы для студентов по специальности направлению подготовки «Юриспруденция».

<sup>5</sup> Соглашениями о взаимодействии предусматривается организация олимпиад и других соревновательных мероприятий, способствующих выявлению одаренных и талантливых детей и молодежи в области финансовой грамотности. Служба активно принимает участие в круглых столах, научно-практических семинарах, конференциях различного уровня на площадках

- *просветительских и обучающих мероприятий для потребителей<sup>1</sup>;*  
*проведения просветительских и обучающих мероприятий по вопросам соблюдения прав потребителей для профессиональных участников финансового рынка<sup>2</sup>;*
- *распространения методических печатных материалов (буклетов, памяток), разъясняющих вопросы прав потребителей в различных сферах финансовых услуг<sup>3</sup>;*
- *размещения выступлений, публикаций в СМИ, направленных на повышение потребительской грамотности<sup>4</sup>;*

---

высших учебных заведений.

<sup>1</sup> В рамках реализации заключенных соглашений Служба активно развивает деятельность в области повышения финансовой грамотности населения на базе юридических клиник. Служба проводит различные просветительские и обучающие мероприятия, охватывающие отдельные группы граждан и профессиональные сообщества. Среди них можно отметить: мероприятия, направленные на информирование учащихся автошкол, адвокатов и граждан старшего возраста, сотрудников и посетителей центров занятости населения и комплексных центров социального обслуживания населения. Для оказания бесплатной юридической помощи представители Службы принимали участие во Всероссийском едином дне оказания бесплатной юридической помощи, Дне социально-правовой информации для граждан старшего поколения, Общероссийском дне приема граждан.

<sup>2</sup> В 2022 году Службой на X Петербургском международном юридическом форуме проведена сессия «Открытый диалог «О правовых проблемах, возникающих при рассмотрении споров потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями». В рамках XI Петербургского международного юридического форума (11-13 мая 2023 года) Служба организовала две сессии, посвященные вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг: «Международный опыт внесудебной защиты прав потребителей финансовых услуг» и «Роль института финансового уполномоченного как инструмента защиты прав потребителей и совершенствования законодательства».

<sup>3</sup> Печатные материалы размещаются на стендах в помещениях мировых судов, в органах государственной власти, подразделениях ГИБДД, в МФЦ. Так, в 2022 году Служба обеспечила размещение информационных материалов с помощью ресурсов МФЦ в 75 субъектах РФ (баннер на сайте, видеоролик в зоне ожидания, листовки на информационных стендах, посты в соцсетях); размещение информационных материалов Службы на сайтах региональных органов исполнительной власти в 52 субъектах РФ.

<sup>4</sup> Организовываются выступления финансовых уполномоченных и представителей Службы в эфирах радио. В 2022 году обеспечено наполнение канала Яндекс.Дзен материалами из практики рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг с разъяснением требований к обращению, порядка его рассмотрения и т.д. Размещено 35 публикаций, количество показов материалов – более 73 тысяч. По итогам 2022 года количество публикаций в СМИ, касающихся деятельности Службы, выросло более чем на 40% (с 1900 сообщений в 2021 году до 2818 в 2022 году, по данным Центра экспертизы компании «Медиалогия»).

- размещения социальной рекламы, направленной на повышение потребительской грамотности (наружная реклама, реклама в СМИ, местах продажи товаров и т.п.)<sup>1</sup>.

2. **Мониторинг качества финансовых услуг** положительно оценивается по параметрам *наличия собственной системы контроля качества финансовых услуг<sup>2</sup>, проведения мероприятий в рамках поведенческого надзора<sup>3</sup>, многоканальности и регулярности доведения информации до потребителя, надзорных и иных органов, общественных организаций<sup>4</sup>.*

3. **Взаимодействие участников системы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг** включает в себя *следующие параметры:*

*1) внутреннего взаимодействия:*

- *функционирование координационно-совещательного органа и общественного совета, включения в состав их членов представителей основных*

---

<sup>1</sup> Видеоролики о досудебном порядке урегулирования споров с финансовыми организациями демонстрируются на сити-бордах в г. Москве, Нижнем Новгороде, Саратове; в общественном транспорте (например, в поездах московского метрополитена; достигнута договоренность о размещении материалов Службы на объектах транспортной инфраструктуры РЖД); на экранах в зонах ожидания в МФЦ; бесплатная социальная реклама размещается в журнале а/к «Аэрофлот»; информация размещается также в каталоге жизненных ситуаций портала Госуслуг, в тематической вкладке «Авто Права Транспорт».

<sup>2</sup> Система контроля качества финансовых услуг, применяемая институтом финансового уполномоченного, построена на основе анализа результатов коммуникаций с потребителями и финансовыми организациями в процессе рассмотрения обращений. Повышение качества услуг обеспечивается за счет повышения заинтересованности финансовых организаций в снижении неудовлетворенных потребителей, которое, в свою очередь, обеспечивается участием финансовых организаций в финансировании деятельности финансового уполномоченного.

<sup>3</sup> Участие института финансового уполномоченного в поведенческом надзоре обеспечивается на постоянной основе мероприятиями по выявлению недобросовестных практик, взаимным обменом сведений о неприемлемых практиках с Банком России в рамках заключенного соглашения о взаимодействии и разработке предложений для их предотвращения.

<sup>4</sup> Анализ официальных источников Службы финансового уполномоченного позволяет сделать вывод о том, что доведение информации до потребителя, надзорных и иных органов, общественных организаций характеризуется многоканальностью и регулярностью. Инструментами доведения до потребителя информации о качестве финансовых услуг являются ежегодный Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного, Вестник Службы финансового уполномоченного, публикуемые на официальном сайте обзоры неприемлемых практик, новостные материалы. Площадками для доведения соответствующей информации являются специальные рабочие группы при Банке России, государственных органах, встречи с профессиональными сообществами, заседания Консультативного комитета служб финансовых уполномоченных стран ЕАЭС.

контрольно-надзорных органов в сфере защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, представителей саморегулируемых организацией в сфере финансового рынка, представителей объединений потребителей, научного сообщества;

- *обеспечение публичности деятельности вышеуказанных органов (размещение информации на официальном сайте, в том числе о составе членов с указанием ФИО и принадлежности к органу (организации))<sup>1</sup>;*

**2) внешнего взаимодействия:**

- *наличие соглашений с Банком России, Верховным Судом РФ, ФАС, Роспотребнадзором и иными контрольными органами, органами государственной власти субъектов РФ и должностными лицами<sup>2</sup>;*

- *представленность взаимодействия различными уровнями (международным, федеральным, региональным)<sup>3</sup>;*

- *наличие специальных планов (программ) взаимодействия<sup>4</sup>;*

---

<sup>1</sup> Наличие в структуре института финансового уполномоченного Совета службы, Экспертного совета, Общественного совета при Службе финансового уполномоченного, а также обеспечение публичности их деятельности путем размещения соответствующей информации на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» свидетельствуют о соответствии правозащитной деятельности данного института показателю внутреннего взаимодействия. Предусмотренный порядок формирования обозначенных структурных элементов позволяет внутри одного института организовать одновременно между собой финансовых уполномоченных, Банк России, представителей профессиональных сообществ финансовых организаций, общественных объединений потребителей, обеспечивая объективное распределение баланса интересов граждан как потребителей услуг, финансовых организаций как поставщиков услуг и государства.

<sup>2</sup> Помимо соглашений с указанными органами Службой обеспечено заключение соглашений с ФССП, Уполномоченным при Президенте РФ по правам ребенка, Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации, Управлением Роспотребнадзора по Нижегородской области, Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области, уполномоченным по правам человека в Нижегородской области, в Санкт-Петербурге, Ленинградской области, губернаторами Орловской и Ульяновской области. Ведется подготовительная работа по заключению соответствующих соглашений с иными органами и должностными лицами.

<sup>3</sup> Анализ заключенных соглашений свидетельствует о том, что взаимодействие по вопросам защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг организовано как на внутригосударственном уровне (федеральном и региональном), так и международном.

<sup>4</sup> В 2022 году Службой подписано соглашение о взаимодействии с Правительством Ульяновской области, предусматривающее план мероприятий на 2022-2023 годы по тотальному информированию населения. Ведется работа по заключению аналогичных соглашений с Правительствами других субъектов Российской Федерации.



*- регулярность проведения мероприятий<sup>1</sup>.*

В целях организации внешнего взаимодействия Служба финансового уполномоченного ведет активную работу по заключению соответствующих соглашений о взаимодействии и сотрудничестве. В рамках заключенных соглашений организуются взаимные консультации в сфере защиты прав, личные приемы граждан, семинары и круглые столы, совместная экспертная деятельность для подготовки предложений по совершенствованию правоприменительной практики и законодательства Российской Федерации.

**4. Поддержка участников системы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг** оценивается параметром *организации и проведением обучения, повышений квалификации специалистов по вопросам защиты прав потребителей (масштаб, системность, результативность).*

Деятельность Службы в аспекте данного критерия характеризуется проведением обучающих вебинаров для сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг<sup>2</sup>, государственных органов<sup>3</sup>, обучения представителей юридических клиник<sup>4</sup>.

В частности, Службой финансового уполномоченного и Саратовской государственной юридической академией при поддержке Ассоциации развития финансовой грамотности разработана образовательная программа «Методика защиты прав потребителей финансовых услуг», целью которой является повышение осведомленности сотрудников юридических клиник российских вузов в вопросах защиты прав потребителей финансовых услуг для дальнейшего оказания квалифицированной юридической помощи гражданам, столкнувшимся с

---

<sup>1</sup> Согласно отчетной информации Службы финансового уполномоченного мероприятия в рамках взаимодействия организуются на постоянной основе и регулярно.

<sup>2</sup> Так, в 2022 году проведено обучение для сотрудников МФЦ 11 субъектов РФ.

<sup>3</sup> В рамках взаимодействия Службы с Уполномоченным при Президенте Российской Федерации по правам ребенка организовывалось проведение вебинаров для сотрудников аппарата Уполномоченного при Президенте РФ по правам ребенка, а также для администрации Ханты-Мансийского автономного округа.

<sup>4</sup> В 2022 году проведено обучение для представителей более 100 юридических клиник.

нарушением своих прав финансовыми организациями. Данная программа включена Минфином России в каталог лучших региональных практик по финансовой грамотности за 2022 год в номинации «Специальные проекты с общественными организациями и движениями»<sup>1</sup>.

**5. Развитие механизмов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг** оценивается по параметрам *разработки цифровых сервисов<sup>2</sup>, выявления пробелов в законодательстве и разработки конкретных мер по их преодолению<sup>3</sup>, разработка законопроектов о внесении изменений в действующее законодательство<sup>4</sup>* с точки зрения их практической полезности для потребителей.

Таким образом, оценив уровень защищенности потребителей финансовых услуг, обеспечиваемый институтом финансового уполномоченного на основе разработанных критериев, можно заключить следующее. Система правового информирования и консультирования граждан как механизма формирования у населения устойчивых навыков грамотного поведения на рынке финансовых услуг функционирует на высоком уровне, что выражается в том числе в систематическом проведении значительного количества разноплановых мероприятий на различных площадках. В правозащитную деятельность института встроены действенные механизмы внутреннего и внешнего взаимодействия основных участников

---

<sup>1</sup> В 2022 году обучение по курсу прошли 654 слушателей: 205 руководителей, преподавателей-кураторов и 449 студентов-стажеров юридических клиник. Географический охват курса составил: 54 субъекта Российской Федерации и страны Ближнего зарубежья (Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республика Узбекистан). См.: URL: <http://idpo.ssla.ru/home/news/623-onlajn-kurs-metodika-zashchity-prav-potrebitelej-finansovykh-uslug-3?ysclid=lm86ala5xl896040272> (дата обращения: 20.12.2023).

<sup>2</sup> Практика деятельности института финансового уполномоченного свидетельствует о том, Службой разработаны и постоянно совершенствуются цифровые сервисы, существенно облегчающие и упрощающие взаимодействие с потребителями с финансовым уполномоченным. Разработанные сервисы взаимодействия с финансовыми организациями, судами, судебными приставами способствуют сокращению сроков рассмотрения спора.

<sup>3</sup> Служба при активном взаимодействии с объединениями потребителей и финансовыми организациями выявляет спорные ситуации и предлагает конкретные меры по их устранению, практическая реализация которых позволяет повысить уровень защищенности потребителей конкретного вида финансовых услуг (страховых, микрофинансовых, кредитных).

<sup>4</sup> Обозначенные ранее аспекты законопроектной деятельности подтверждают, что Служба активно участвует в мероприятиях по совершенствованию действующего законодательства, расширяя тем самым для потребителей возможности защиты их прав.

системы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. Институт финансового уполномоченного характеризуется высоким уровнем информационной открытости деятельности (публичности).

Правовое просвещение потребителей финансовых услуг осуществляется с учетом принципов своевременности (своевременное проведение мероприятий по правовому просвещению с учетом анализа состояния законности), актуальности (заключается в выборе актуальной темы выступления в ходе мероприятия по правовому просвещению с учетом потребностей граждан в получении правовой информации), связи с практикой (выражается в сочетании пропаганды права с правоприменительной деятельностью института финансового уполномоченного), полноты (сочетание донесения наиболее полной правовой информации с комплексным подходом к проведению мероприятий по правовому просвещению, в том числе с использованием возможностей привлечения к данным мероприятиям специалистов других органов и организаций, имеющих необходимые познания по тематике таких мероприятий).

Учитывая обозначенные качественные характеристики в деятельности финансового уполномоченного, можно констатировать, что обеспечение состояния защищенности потребителей финансовых услуг данным институтом характеризуется высоким уровнем.

Состояние защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг институтом финансового уполномоченного обеспечивается путем минимизации факторов риска, то есть факторов, потенциально опасных для нормального функционирования финансового рынка, удовлетворения правомерных интересов потребителей финансовых услуг. Минимизация факторов рисков данным институтом осуществляется в том числе путем проведения систематической деятельности, направленной на совершенствование действующего законодательства и повышения финансовой грамотности. Он способствует преодолению проявляющихся на рынке финансовых услуг информационной, договорной и процессуальной диспропорций. Реализация институтом финансового уполномоченного функции защиты происходит при

активном его взаимодействии с экспертным сообществом, объединениями потребителей и финансовых организаций, что дает возможность данному институту учитывать интересы участников финансового рынка, влиять на их бизнес-процессы, формировать добросовестные практики поведения на рынке финансовых услуг. Деятельность, осуществляемая данным институтом, является важным элементом в обеспечении эффективного функционирования рынка финансовых услуг с учетом как частных, так и публичных интересов.

Состояние защищенности потребителей финансовых услуг и повышение их доверия к финансовым продуктам, обеспеченные мерами института финансового уполномоченного, оказывают положительный результат на способность финансовых организаций поддерживать свое существование и бесперебойную деятельность, связанную с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств в целях удовлетворения потребностей общества и развития производства. Институт содействует обеспечению устойчивости финансовых организаций, необходимых государству и обществу для создания оптимальных условий образования, распределения и использования финансовых ресурсов, способствующих эффективной реализации государством социальной и экономической функций, чем в немалой степени обеспечивается стабильность как отдельных звеньев финансовой системы, так и финансовой системы в целом.

### **2.2.2. Развитие института финансового уполномоченного как фактор обеспечения состояния защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг**

Выявив положительные аспекты влияния института финансового уполномоченного на состояние защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, представляется целесообразным рассмотреть перспективные направления его развития для повышения эффективности реализации защитной функции.

Обеспечение состояния защищенности потребителей финансовых услуг во многом определяется эффективностью процессуальной формы защиты, которая, в свою очередь, характеризуется возможностью применения публичным субъектом наибольшего комплекса мер защиты и ответственности. К мерам защиты, применяемым судами при разрешении споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, относятся признание договора расторгнутым, недействительным полностью или в части, взыскание основного долга (возврат денежных средств), убытков (реального ущерба и упущенной выгоды), компенсации морального вреда. Мерами ответственности являются взыскание штрафа, неустойки, процентов по правилам статьи 395 ГК РФ<sup>1</sup>.

Институт финансового уполномоченного встроен в систему защиты в качестве публичного субъекта разрешения споров с ограниченным по сравнению с судом набором мер для восстановления нарушенных прав. Доказанная практикой эффективность функционирования диктует необходимость дальнейшего его развития как необходимого условия повышения уровня защищенности потребителей на финансовом рынке.

Для сокращения сроков реального восстановления нарушенных прав потребителей видится целесообразным наделение финансового уполномоченного правом на снижение неустойки в порядке статьи 333 ГК РФ. Необходимость развития института в данном направлении обусловлена следующим. Среди обращений, направленных потребителями финансовому уполномоченному, большую часть составляют обращения в отношении страховых организаций по договорам ОСАГО. Доля таких обращений в общем объеме поступивших в Службу обращений составила 95,3% в 2019 г., 83% в 2020 г., 68,6% в 2021 г., 69,2% в 2022 г., 69,6% в 2023 г. Среди обращений по ОСАГО значительную часть составляют обращения, связанные с нарушением срока выплаты страхового возмещения (2019 г. – 25,3%, 2020 г. – 19,8%, 2021 г. – 16,9%, 2022 г. – 19%, 2023 г. – 19,5%). При рассмотрении обращений потребителей финансовый уполномоченный взыскивает

---

<sup>1</sup> См.: Курбатов А.Я. Защита прав потребителей финансовых услуг: монография. М.: Юстицинформ, 2023. С. 84.

с финансовых организаций неустойку в полном объеме с учетом установленных Законом № 40-ФЗ лимитов. Это приводит к тому, что финансовые организации, будучи по существу согласными с решениями финансового уполномоченного, вынуждены в целях снижения неустойки обращаться в суд<sup>1</sup>.

Анализ судебной практики по указанной категории дел демонстрирует, что подавляющая часть споров, рассматриваемых судами, связана с обращениями финансовых организаций исключительно в целях изменения решения финансового уполномоченного в части размера взысканной неустойки. Несмотря на общую тенденцию к снижению числа обжалования в части снижения неустойки, процент судебного обжалования остается практически прежним и составляет 55 % от числа всех исков<sup>2</sup>.

Обжалование решения финансовой организацией является основанием для приостановления срока его исполнения до разрешения соответствующего спора судом, что существенно затягивает момент исполнения финансовой организацией обязательств перед потребителем и определенно не способствует достижению целей досудебного урегулирования споров (упрощение порядка и сокращение сроков разрешения споров, снижение нагрузки на судебную систему)<sup>3</sup>. Тем самым затрудняется и выполнение финансовым уполномоченным своей основной цели – защиты прав потребителя финансовых услуг, поскольку при обозначенных обстоятельствах момент реального восстановления нарушенного права существенно отдалается.

М. В. Петрухин, А. Н. Петрухина акцентируют внимание на том, что взыскание финансовым уполномоченным со страховщиков по спорам, вытекающим из договора ОСАГО, неустойки в полном объеме (даже если она

---

<sup>1</sup> Главный финансовый уполномоченный выступил на заседании Совета по развитию финансового рынка при Совете Федерации // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/novosti/> (дата обращения: 15.01.2022).

<sup>2</sup> Отчет за 2021 год: ключевые показатели // Вестник Службы финансового уполномоченного. Аналитика. 2022. № 2 (05). С. 17-18.

<sup>3</sup> См.: *Воронин Ю.В., Беляковская (Ерофеева) О.В.* Правовое регулирование деятельности уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг и актуальные вопросы судебной практики по делам с их участием // Российский судья. 2021. № 3. С. 20.

несоразмерна последствиям нарушения обязательства) ведет к тому, что страховые компании, выплатив потерпевшим всю сумму заявленной неустойки, затем все равно обращаются в суд с иском, ссылаясь на статью 333 ГК РФ, в целях «ухода» от взыскания штрафа. Сложившаяся практика, по мнению данных авторов, «является ненормальной для гражданского оборота», и в целях разрешения существующей ситуации ими также предлагается наделить финансового омбудсмена правом уменьшать неустойку, соразмерную последствиям нарушения страховщиком обязательства по осуществлению страхового возмещения потребителю<sup>1</sup>.

Служба поддерживает позицию о возможности предоставления финансовому уполномоченному на законодательном уровне права на снижение неустойки, подлежащей взысканию с финансовой организации, в случае ее явной соразмерности последствиям нарушения обязательства<sup>2</sup>. В период функционирования рабочей группы по подготовке проекта нового постановления по ОСАГО Службой направлялись в адрес Верховного Суда РФ предложения о целесообразности надления финансового уполномоченного правом снижать установленную законом неустойку в случае ее соразмерности последствиям нарушения обязательства. Итоговая редакция Постановления Пленума от 08.11.2022 № 31 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» содержит однозначную позицию высшего судебного органа о праве снижения неустойки как исключительной прерогативы суда.

Анализ судебной практики показывает, что несмотря на исключительный характер применения статьи 333 ГК РФ, о чем неоднократно подчеркивалось Верховным Судом РФ в принимаемых им актах, в настоящее время суды при рассмотрении заявлений финансовых организаций продолжают необоснованно

---

<sup>1</sup> См.: *Петрухин М.В., Петрухина А.Н.* Институт финансового омбудсмена в России и странах Евросоюза: доводы «за» и «против» // Вестник гражданского процесса. 2021. Т. 11. № 1. С. 215.

<sup>2</sup> См.: *Воронин Ю.В.* Охватить защитой больше потребителей финансовых услуг // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2022. № 4 (07). С. 24, 27.

снижать размер взысканной финансовым уполномоченным неустойки, не приводя конкретных мотивов такого снижения. При этом размер неустойки зачастую снижается значительно<sup>1</sup>. Не способствует единообразию правоприменительной практики и отсутствие четких критериев, свидетельствующих о необходимости снижения размера неустойки. При обозначенных обстоятельствах предоставление институту финансового уполномоченного, функционирующего в условиях узкой специализации и единства правоприменения, права на проработку вопроса о взыскании неустойки с учетом ее соразмерности последствиям, представляется весьма актуальным с точки зрения обеспечения единообразия правоприменительной практики как важного фактора обеспечения принципа равенства прав потребителей при их защите. Следует отметить, что Службой финансового уполномоченного было подготовлено два альтернативных законопроекта (находятся в стадии рабочего обсуждения с Банком России), предполагающих разрешение указанного вопроса следующим образом:

- путем наделения финансового уполномоченного правом на снижение неустойки (по аналогии с судами);
- путем установления в законах, регулирующих обязательное страхование гражданской ответственности, лимитов взыскиваемой неустойки в размере причитающегося потерпевшему (выгодоприобретателю) страхового возмещения с одновременным запретом на снижение такой неустойки.

В силу статьи 19 Закона № 123-ФЗ финансовый уполномоченный не рассматривает обращения потребителей по вопросам, связанным с компенсацией

---

<sup>1</sup> См.: Определение Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 07.06.2023 по делу № 88-21262/2023, 2-2532/2022; Определение Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 15.02.2023 № 88-741/2023; Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 19.07.2023 № 88-13721/2023; Определение Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 06.12.2022 № 88-21553/2022; Определение Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 02.03.2022 № 88-1955/2022; Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 20.12.2023 по делу № 88-36427/2023; Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 05.10.2023 по делу № 88-24596/2023, 2-1387/2023; Определение Девятого кассационного суда общей юрисдикции от 29.11.2022 № 88-10304/2022 по делу № 2-343/2022; Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 14.12.2022 № 88-26544/2022 по делу № 2-2146/2022; Определение Седьмого кассационного суда общей юрисдикции от 18.01.2024 по делу № 88-922/2024. Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.02.2024).



морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды. Вместе с тем подобные обращения поступают в Службу, в динамике по годам их число увеличивается (в 2020 г. число обращений, связанных с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды и не принятых к рассмотрению, составило 11; в 2021 г. – 30; в 2022 г. – 78, в 2023 г. – 116), что свидетельствует о востребованности процедуры их рассмотрения финансовым уполномоченным со стороны потребителей.

Установленные ограничения на рассмотрение требований в части компенсации морального вреда на практике вызывают массу споров и являются неудобными для потребителя, так как защита его нарушенного права как потребителя финансовых услуг осуществляется разными органами в разном процессуальном порядке, что влечет увеличение организационных и временных издержек. С такими требованиями потребитель финансовых услуг может обратиться только в суд после того, как основное денежное требование к финансовой организации будет рассмотрено финансовым уполномоченным. Отсутствие права взыскивать компенсацию морального вреда создает негативный эффект неполной защиты нарушенного права на досудебной стадии. После вынесения финансовым уполномоченным решения потребитель вынужден обращаться в суд с требованием о взыскании компенсации морального вреда<sup>1</sup>. Служба признает необходимость предоставления финансовому уполномоченному права рассматривать требования о взыскании компенсации морального вреда, в связи с чем данный вопрос прорабатывается с заинтересованными государственными органами и финансовым сообществом для поиска оптимального способа его решения<sup>2</sup>. Поддержку находит также предложение наделить

---

<sup>1</sup> Главный финансовый уполномоченный выступил на заседании Совета по развитию финансового рынка при Совете Федерации // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL.: <https://finombudsman.ru/novosti/>

<sup>2</sup> См.: *Воронин Ю.В.* Охватить защитой больше потребителей финансовых услуг // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2022. № 4 (07). С. 24.

финансового уполномоченного правом рассматривать требования о взыскании убытков в виде упущенной выгоды<sup>1</sup>.

Право применения меры ответственности в виде штрафа, предусмотренного пунктом 3 статьи 16.1 Закона об ОСАГО и пунктом 6 статьи 13 Закона о защите потребителей, принадлежит исключительно суду. Вместе с тем встречаются мнения о целесообразности закрепления права на взыскание штрафа за финансовым уполномоченным. В частности, по мнению М.В. Петрухина и А.Н. Петрухиной, необходимо предоставить финансовому уполномоченному право взыскивать соответствующий штраф, если требование потребителя финансовых услуг не было удовлетворено финансовой организацией до вынесения финансовым уполномоченным решения по обращению потребителя финансовых услуг<sup>2</sup>.

Развитию института финансового уполномоченного как механизма разрешения споров на финансовом рынке будет способствовать полное снятие ограничения по сумме требований, которое в силу законодательных положений в настоящее время не применимо только по обращениям, связанным с ОСАГО, и в отношении НПФ. Востребованность данного направления со стороны потребителей косвенно подтверждается ростом числа обращений в отношении финансовых организаций, не взаимодействующих с финансовым уполномоченным, а также содержащих имущественные требования, размер которых превышает 500 тысяч рублей. Доля отказов в принятии обращений к рассмотрению по основаниям превышения суммы требований потребителя и отсутствия финансовой организации в соответствующем реестре или перечне в

---

<sup>1</sup> Научно-практический комментарий к Федеральному закону от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (постатейный) / О.А. Акопян, О.В. Веремеева, Н.С. Воробьев и др.; под общ. ред. Ю.В. Воронина; отв. ред. Н.А. Поветкина. М.: Проспект, 2022. С. 123.

<sup>2</sup> См.: *Петрухин М.В., Петрухина А.Н.* Институт финансового омбудсмена в России и странах Евросоюза: доводы за и против // Вестник гражданского процесса. 2021. № 1. С. 217.

динамике по годам увеличивается (2020 г. – 18,8%<sup>1</sup>, 2021 г. – 19,3%<sup>2</sup>, 2022 г. – 25,2%<sup>3</sup>, 2023 г. – 25,7%<sup>4</sup>).

Относительно небольшой удельный вес споров, разрешаемых финансовым уполномоченным между потребителями и микрофинансовыми, кредитными организациями<sup>5</sup>, обусловлен законодательными ограничениями, допускающими возможность рассмотрения только претензий граждан. Вместе с тем наиболее многочисленной категорией дел в сфере потребительского кредитования остаются споры о взыскании с граждан кредитной задолженности<sup>6</sup>. По данным Верховного Суда РФ подобные споры составляют 44% от общего количества гражданских дел<sup>7</sup>. Таким образом, из сферы деятельности института финансового уполномоченного исключен целый комплекс взаимоотношений в сфере потребительского кредитования, что в современных условиях не отвечает концепции полного обеспечения и защиты прав и законных интересов потребителей как наиболее слабых участников финансового рынка. Отнесение к компетенции финансового

---

<sup>1</sup> Отчет о деятельности в 2020 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchetyi-za-2020-god.html> (дата обращения: 22.11.2023).

<sup>2</sup> Отчет о деятельности в 2021 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/assets/files/1072/Otchet-o-deyatelnosti-v-2021-godu.pdf> (дата обращения: 22.11.2023).

<sup>3</sup> Отчет о деятельности в 2022 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html> (дата обращения: 22.11.2023).

<sup>4</sup> Отчет о деятельности в 2023 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2023-god.html> (дата обращения: 02.06.2024).

<sup>5</sup> Статистика обращений потребителей в сегменте микрофинансирования: 2020 г. – 834 обращения (0,5%) в отношении 102 микрофинансовых организаций, 2021 г. – 1 724 обращения (7,9%) в отношении 158 микрофинансовых организаций, 2022 г. – 2 222 обращения (1,5%) в отношении 155 микрофинансовых организаций.

Статистика обращений в отношении кредитных организаций: 2021 г. – 14 164 обращения (7,9%) в отношении 126 кредитных организаций, 2022 г. – 13 762 обращения (9,0%) в отношении 138 кредитных организаций.

<sup>6</sup> См. подробнее: *Сурmeneва Е.А.* Институт финансового уполномоченного как механизм разрешения споров на финансовом рынке // Теория и практика общественного развития. 2023. № 12. С. 373.

<sup>7</sup> Доклад Председателя Верховного Суда Российской Федерации Лебедева Вячеслава Михайловича на совещании судей судов общей юрисдикции и арбитражных судов Российской Федерации (Москва, 14 февраля 2023 года) // Официальный сайт Верховного Суда РФ. URL: <https://vsrf.ru/files/32123/?ysclid=lpin3cxekn236614273> (дата обращения: 23.11.2023).

уполномоченного рассмотрения обращений кредитных организаций к гражданам может стать важным направлением на пути повышения эффективности рынка потребительского кредитования. В этом аспекте также актуально расширение компетенции финансового уполномоченного за счет рассмотрения споров, вытекающих из отношений, «смежных» с потребительскими, а именно споров поручителей заемщиков – физических лиц с кредитными и микрофинансовыми организациями. Фактически поручители заемщиков находятся в рамках отношений с финансовыми организациями в том же положении, что и заемщики<sup>1</sup>. Как и потребители финансовых услуг они находятся в условиях договорной, информационной и процессуальной диспропорциональности и не располагают теми возможностями по отстаиванию своих прав, которыми обладают финансовые организации.

На протяжении последних лет в России наблюдается рост кредитования, сопровождающийся увеличением уровня закредитованности граждан, которое в совокупности с низким уровнем финансовой грамотности нередко приводит к финансовым потерям как на стороне потребителей, так и финансовых организаций. По оценкам Банка России задолженность заемщиков, имеющих три кредита и более, постепенно растет. На 1 июля 2023 г. их доля составила 47% (годом ранее – 41%), а количество за год увеличилось на 2,2 млн. человек и достигло 11,2 млн.<sup>2</sup> Во взаимоотношениях граждан с кредитными организациями, в отличие от их взаимоотношений со страховщиками, важен не столько спор, сколько урегулирование самой ситуации, когда человек оказывается в неплатежеспособном состоянии по тем или иным причинам<sup>3</sup>. В этой связи первоочередное значение приобретает создание работающего механизма выхода заемщика из сложной

---

<sup>1</sup> См.: *Воронин Ю.В.* Охватить защитой больше потребителей финансовых услуг // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2022. № 4 (07). С. 24.

<sup>2</sup> Анализ тенденций в сегменте розничного кредитования на основе данных бюро кредитных историй (Информационно-аналитический материал, первое полугодие 2023 года) // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/46543/inf-material\\_bki\\_2023fh.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/46543/inf-material_bki_2023fh.pdf) (дата обращения: 20.11.2023).

<sup>3</sup> См.: *Воронин Ю.В.* Институт финансового омбудсмена как инструмент совершенствования процедуры урегулирования типовых споров на финансовом рынке (попытка индуктивного анализа) // Актуальные проблемы российского права. 2020. № 11. С. 54.

ситуации, который предусматривает эффективную систему банкротства граждан и института медиации при реструктуризации долговой нагрузки<sup>1</sup>.

Использование процедур медиации во взаимоотношениях финансовых организаций и потребителей финансовых услуг действующим законодательством не регламентировано. Не конституирована и система защиты интересов граждан, в отношении которых по инициативе финансовых институтов возбуждаются дела о банкротстве. В связи с отсутствием публичного института, который в процессе банкротства занимался бы контролем за соблюдением прав физических лиц со стороны арбитражного управляющего, комитета кредиторов и иных заинтересованных лиц, медиация процессов банкротства является перспективной задачей, решение которой могло бы быть обеспечено за счет вовлечения в процесс медиации института финансового уполномоченного<sup>2</sup>. Актуальным направлением развития медиативных технологий в финансовой сфере выступает урегулирование разногласий в ипотечных сделках. В качестве экспериментального режима предполагается урегулирование финансовым уполномоченным (или коллегией медиаторов) споров, которые возникают между кредитными организациями и потребителями по поводу отсрочки (рассрочки) оплаты платежей по ипотечным кредитам<sup>3</sup>. Подобные инструменты разрешения споров в финансовой сфере имеют место в некоторых зарубежных юрисдикциях. Например, в компетенцию банковского омбудсмана Казахстана включено разрешение споров между потребителем и финансовой организацией, вытекающих из договора ипотечного займа и участие в реструктуризации задолженности по таким договорам на взаимоприемлемых для сторон условиях<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Распоряжение Правительства РФ от 29 декабря 2022 г. № 4355-р «Об утверждении Стратегии развития финансового рынка РФ до 2030 года» // СЗ РФ. – 2023. – № 1 (часть III), ст. 476.

<sup>2</sup> *Воронин Ю.В.* Институт финансового омбудсмана как инструмент совершенствования процедуры урегулирования типовых споров на финансовом рынке (попытка индуктивного анализа) // Актуальные проблемы российского права. 2020. № 11. С. 52.

<sup>3</sup> См.: *Платонова О.* Евгений Писаревский: «Защита социальных прав - мой профессиональный долг» [Интервью с Е.Л. Писаревским] // Юрист. 2023. № 2. С. 8.

<sup>4</sup> Внутренние правила банковского омбудсмана Республики Казахстан (утверждены Советом представителей, протокол заседания № 2 от 26 сентября 2011 г.) // Официальный сайт Банковского омбудсмана Казахстана. URL: <https://www.bank->

Рынок ценных бумаг также является перспективной сферой для развития компетенции финансового уполномоченного. На экспертных площадках в последнее время активно обсуждается возможность финансового уполномоченного рассматривать споры розничных инвесторов в отношениях с брокерами. Розничные инвесторы не признаются судебной практикой в качестве потребителей, однако риски розничного инвестора в отношениях с брокерами ничем не отличаются от рисков в отношениях потребителя с кредитными организациями (одностороннее изменение условий договора, неисполнение условий договора, мисселинг). Ввиду присутствия более сильной стороны в лице брокера – профессионального участника рынка ценных бумаг наблюдается отсутствие фактического равенства сторон договора. В современных условиях рынок ценных бумаг характеризуется ростом числа розничных инвесторов, при этом по данным Банка России, на протяжении 2019-2022 гг. количество жалоб, поступающих в отношении субъектов рынка ценных бумаг неуклонно растет. По сравнению с 2019 г. количество таких жалоб в 2020 г. выросло в 1,7 раза и составило 1,6 тыс. Доля жалоб на брокеров в 2019 г. и в 2020 г. составляла 45,8% и 48,1% соответственно. В 2021 году количество жалоб, поступивших в отношении субъектов рынка ценных бумаг, выросло на 67,3% по сравнению с 2020 годом и составило 2,8 тыс., процент жалоб на брокеров составил 46,2. Рост жалоб в 2022 г. превысил в 7 раз показатели 2021 г., общее количество составило 22 тыс., при этом доля жалоб на брокеров достигла 76,2%. Учитывая назревшую необходимость формирования устойчивого доверия массового неквалифицированного инвестора к рынку капитала при одновременном ограничении рисков для такой категории инвесторов, разработка правовых основ для рассмотрения финансовым уполномоченным споров брокеров с розничными инвесторами и проработка вопроса о внесении законодательных изменений, расширяющих компетенцию финансового уполномоченного за счет рассмотрения споров между этими участниками финансового рынка, представляются целесообразными .

По мнению некоторых представителей научного сообщества, областью развития института финансового уполномоченного может стать обязательное медицинское страхование, где он будет способствовать разрешению споров между медицинскими организациями, оказавшими медицинские услуги потребителям в рамках системы ОМС, и страховыми медицинскими организациями, обязанными оплатить соответствующие услуги<sup>1</sup>. Данный вектор развития потребует пересмотра концепции «потребителя», изначально заложенной в основу института финансового уполномоченного. Не исключается и возможность проработки вопросов наделения финансового уполномоченного полномочиями по рассмотрению обращений потребителей в отношении Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации<sup>2</sup>.

В условиях формирования единого финансового рынка в рамках ЕАЭС и гармонизации законодательства по вопросам досудебного урегулирования споров между его участниками ориентиром для развития института финансового уполномоченного в России может стать опыт некоторых зарубежных стран. Так, страховой омбудсман в Казахстане разрешает споры не только между страховщиком и страхователем по всем видам страхования, но и между страховыми организациями по вопросам прямого возмещения убытков<sup>3</sup>. Перенесение данного направления досудебного урегулирования в российскую систему может послужить импульсом для развития института финансового

---

<sup>1</sup> См.: *Мальшева А.А.* Возможные перспективы защиты финансовым уполномоченным прав потребителей услуг в области обязательного медицинского страхования // Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы взаимодействия органов публичной власти: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции (Саратов, 12–13 ноября 2020 г.). / [под общ. ред. Е.В. Покачаловой, А.С. Покачаловой]; Саратовская государственная юридическая академия. – Саратов: Изд-во Саратов. гос. юрид. акад., 2021. С. 78.

<sup>2</sup> Служба усилит свое влияние на поведение финансовых организаций [Интервью с О. Крайновой] // Современные страховые технологии. 2021. № 3. Доступ из. Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 11.03.2023).

<sup>3</sup> Закон Республики Казахстан от 18 декабря 2000 г. № 126-ІІ «О страховой деятельности» [Электронный ресурс] // Официальный сайт Страхового омбудсмана Казахстана. URL: <https://fomb.kz/mt-content/uploads/2023/10/otchet-2022.pdf> (дата обращения: 07.12.2023); Отчет об итогах основной деятельности ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» за 2022 год [Электронный ресурс] // Официальный сайт Страхового омбудсмана Казахстана. URL: <https://fomb.kz/mt-content/uploads/2023/10/otchet-2022.pdf> (дата обращения: 07.12.2023).

уполномоченного в качестве механизма разрешения споров между профессиональными участниками финансового рынка.

Заслуживает внимания опыт примирителя финансовой системы Армении, практика деятельности которого показывает возможность рассмотрения некоторых неимущественных споров в отношении кредитного бюро, связанных с проблемами кредитной истории потребителей<sup>1</sup>. Бюро кредитных историй является одним из значимых элементов информационной инфраструктуры, обеспечивающим формирование, обработку и хранение сведений о займах и исполнения обязательств для анализа кредиторами уровня долговой нагрузки заемщика и его дисциплины. Своевременная актуализация кредитной истории и достоверность отражаемой в ней информации служит важным фактором обеспечения доступности услуг в сфере потребительского кредитования. По данным Банка России, доля жалоб в отношении бюро кредитных историй в общем количестве поступающих жалоб незначительна (2020 г. – 1,2%<sup>2</sup>, 2021 г. – 0,9%<sup>3</sup>, 2022 г. – 0,5%<sup>4</sup>, 2023 г. – 0,5%<sup>5</sup>). С 2022 г. заемщики вправе обращаться с заявлением об оспаривании информации, содержащейся в кредитной истории, как в бюро кредитных историй, так и непосредственно к кредитору. Проблема оспаривания кредитных историй на текущий момент в России остро не стоит. Однако финансовый рынок в целом, и рынок потребительского кредитования в частности, находится в процессе активного развития, в связи с чем не следует исключать

---

<sup>1</sup> Закон Республики Армения от 12 июля 2008 г. № ЗР-123 «О примирителе финансовой системы» [Электронный ресурс] // Официальный сайт примирителя финансовой системы Армении. URL: <https://fsm.am/ru/useful-information#legal-acts> (дата обращения: 07.12.2023).

<sup>2</sup> Отчет Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (январь-декабрь 2020 г.) // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/31975/2020\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/31975/2020_4.pdf) (дата обращения: 20.11.2023).

<sup>3</sup> Отчет Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (январь-декабрь 2021 г.) // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/39752/2021\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/39752/2021_4.pdf) (дата обращения: 20.11.2023).

<sup>4</sup> Отчет Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (январь-декабрь 2022 г.) // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43709/2022\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43709/2022_4.pdf) (дата обращения: 20.11.2023).

<sup>5</sup> Отчет Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (январь-декабрь 2023 г.) // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/47834/2023\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/47834/2023_4.pdf) (дата обращения: 02.06.2024).



возможность досудебного урегулирования финансовым уполномоченным подобных вопросов с целью обеспечения доступности и простоты порядка оспаривания потребителем информации, содержащейся в кредитной истории.

Немаловажен тот факт, что Закон о финансовом уполномоченном изначально принят в гибкой конструкции, позволяющей адаптировать его к процессам активного развития финансового рынка в условиях цифровизации финансовых отношений по мере возникновения потребности в защите наиболее слабых участников. На первоначальном этапе создания института в него была заложена возможность постепенно назначать финансовых уполномоченных в отдельных федеральных округах и субъектах Российской Федерации путем открытия территориальных представительств и назначения дополнительных финансовых уполномоченных, специализирующихся на вопросах, по которым будет поступать наибольшее количество обращений.

Практическая реализация обозначенных направлений совершенствования института финансового уполномоченного с учетом положительного опыта его функционирования придаст импульс развитию данного института как способа разрешения споров между потребителями и финансовыми организациями во всех сферах функционирования рынка финансовых услуг.

Нельзя не согласиться с тем, что институт финансового уполномоченного своей деятельностью, практикой принимаемых решений, по сути, формирует юридический финансовый процесс, который ещё не в полной мере урегулирован базовым законодательством<sup>1</sup>. Поэтому окончательное формирование института финансового уполномоченного, позволяющее разрешать споры между всеми участниками рынка, «может дать мощный импульс становлению системы разрешения споров в области финансового права, а также становлению собственно процессуальной составляющей финансового права»<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: *Воронин Ю.В.* Мы сделали только первые шаги // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2020. № 1 (01). С. 18.

<sup>2</sup> *Воронин Ю.В.* Институт финансового омбудсмана как инструмент совершенствования процедуры урегулирования типовых споров на финансовом рынке (попытка индуктивного анализа) // Актуальные проблемы российского права. 2020. № 11. С. 54.

Следует отметить, что перспективы развития института не ограничиваются финансовым рынком. Специалистами признается целесообразность распространения принятой в России модели института финансового уполномоченного и на другие сферы потребительского рынка (телекоммуникация (мобильная связь), пассажирский транспорт, розничная продажа энергии, платные медицинские и образовательные услуги и т.д.)<sup>1</sup>.

За относительно недолгий период своего функционирования институт обеспечил эффективную реализацию процессуальной формы защиты, охватив при активном взаимодействии с Банком России, государственными и местными органами, институтами гражданского общества практически все иные направления правозащитной деятельности (экспертно-аналитическая, просветительская, консультационная, систематизация и совершенствование действующего законодательства, анализ и совершенствование правоприменительной практики). Исключением является только одно направление – обращение в суд с иском о прекращении противоправных действий финансовой организации в отношении неопределенного круга потребителей и т.д. Финансовый уполномоченный, в отличие от иных правозащитных публичных субъектов (органы прокуратуры, Роспотребнадзор и др.), таким правом не наделен.

Механизм использования исков о защите неопределенного круга потребителей финансовых услуг на данный момент недостаточно разработан на практике. Анализ общего количества рассмотренных исковых заявлений, поданных региональными отделениями Роспотребнадзора в защиту прав потребителей, свидетельствует о низкой доле исков в сфере деятельности на финансовом рынке, при этом их количество из года в год снижается. Так, по данным Роспотребнадзора в 2020 г. из 4 651 рассмотренных исков 52 касались деятельности на финансовом

---

<sup>1</sup> См.: Научно-практический комментарий к Федеральному закону от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (постатейный) / О.А. Акопян, О.В. Веремеева, Н.С. Воробьев и др.; под общ. ред. Ю.В. Воронина; отв. ред. Н.А. Поветкина. М.: Проспект, 2022. С. 124.

рынке, в 2021 г. – 62 из 4 373<sup>1</sup>, в 2022 г. – 52 из 5 344<sup>2</sup>.

Вместе с тем его правильное использование может оказывать существенное воздействие на финансовые организации. Помимо уже упомянутого требования о прекращении противоправных действий, он предусматривает и средства восстановления уже нарушенных прав. Вступившее в законную силу решение о признании действий противоправными в отношении неопределенного круга потребителей будет обязательно при рассмотрении споров вследствие наступления негативных последствий действий финансовых организаций, в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они данной финансовой организацией. Соответственно, данный механизм существенным образом облегчает защиту прав потребителей финансовых услуг, в отношении которых нарушение уже допущено. Наделение финансового уполномоченного правом на обращение в суд в защиту прав неопределенного круга потребителей представляется особенно важным, например, для сферы добровольного страхования, регулируемой преимущественно разрабатываемыми страховщиками правилами страхования. Как показывает практика правоприменения, финансовые организации прописывают в них положения, которые ставят потребителя в заведомо невыгодное положение. В отсутствие у финансового уполномоченного права признавать недействительными отдельные положения правил добровольного страхования, он в каждом конкретном случае применяет целевое толкование норм права, при котором учитывается необходимость защиты интересов потребителей как слабой стороны правоотношения. Адаптация механизма использования исков в защиту прав неопределенного круга потребителей к институту финансового уполномоченного позволит сократить сроки подготовки правовой позиции, отражаемой в решении, повысить эффективность правоприменения, обеспечив при этом единство применяемых при разрешении споров подходов.

---

<sup>1</sup> Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году: Государственный доклад. М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2022. С. 199.

<sup>2</sup> Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году: Государственный доклад. М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2023. С. 247.

Кроме того, защита неопределенного круга потребителей может благоприятно сказываться на рынке финансовых услуг. Следствием возложения на финансовую организацию обязанности донести решение до сведения потребителей через средства массовой информации может стать снижением интереса к услугам со стороны потребителей и объема реализации. Действия по защите неопределенного круга потребителей фактически могут оказывать существенное влияние на деятельность крупных игроков на финансовом рынке. Падение интереса к продукции организации, нарушившей интересы неопределенного круга потребителей, может привести к перетеканию спроса на аналогичную продукцию иных поставщиков финансовых услуг. Таким образом, предоставленная финансовому уполномоченному возможность обращаться в суд с иском о прекращении противоправных действий будет полезна не только для интересов потребителей, но и интересов поставщиков аналогичных услуг, заинтересованных в перераспределении рынка и получения конкурентных преимуществ.

Высокий уровень дисциплины финансовых организаций в части соблюдения требований Закона № 123-ФЗ (предоставление документов по запросу, направление ответов потребителям на заявления (претензии), уплата взносов в фонд) является необходимым условием для организации процесса защиты прав посредством института финансового уполномоченного. В настоящее время в случае неоднократного в течение года неисполнения или ненадлежащего исполнения финансовой организацией обязанностей, установленных Законом № 123-ФЗ, финансовый уполномоченный вправе разместить соответствующую информацию на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также обратиться в Банк России с предложением о применении в отношении данной финансовой организации мер, предусмотренных федеральными законами. Несмотря на то, что применение Службой указанных мер реагирования позволяет улучшать дисциплину финансовых организаций, количество выявляемых нарушений остается значительным. Наделение финансового уполномоченного правом самостоятельно применять меры административного воздействия (например,

предписание, предостережение) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения финансовой организацией обязанностей, установленных Законом № 123-ФЗ, позволило бы более оперативно реагировать на выявленные нарушения и предотвращать их совершение, повысить эффективность взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным, что в свою очередь, повысит эффективность реализации положений Закона № 123-ФЗ по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

Рассматривая вопросы дальнейшего развития института финансового уполномоченного и повышения эффективности его функционирования, нельзя обойти стороной проблему противоречивости правоприменительных позиций финансового уполномоченного и судов. Ввиду новизны и «юности» института финансового уполномоченного для российской правовой системы, в настоящее время он не обладает тем авторитетом для разрешения споров, который характерен для судебной системы. Ввиду этого нередко суды при рассмотрении дел по искам потребителей после рассмотрения спора финансовым уполномоченным применяют иное толкование правовых норм и выносят противоречивые решения по однотипным делам. Не являются исключениями ситуации, когда правовые нормы финансовым уполномоченным и судами как субъектами правоприменения толкуются по-разному. Нередко законодательство содержит неточные и (или) двусмысленные формулировки, что на практике приводит к различному толкованию правовых норм и, как следствие, разнообразному применению одних и тех же положений закона. Так, с учетом положений части 1 статьи 24 Закона № 123-ФЗ<sup>1</sup>, пункта 5 статьи 16 Закона № 40-ФЗ<sup>2</sup> и рекомендаций Экспертного совета

---

<sup>1</sup> Часть 1 статьи 24 Закона № 123-ФЗ: исполнение финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного признается надлежащим исполнением финансовой организацией обязанностей по соответствующему договору с потребителем

<sup>2</sup> Пункт 5 статьи 16.1 Закона № 40-ФЗ: страховщик освобождается от обязанности уплаты неустойки (пени), суммы финансовой санкции и (или) штрафа, если обязательства страховщика были исполнены в порядке и в сроки, которые установлены настоящим Федеральным законом, Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а также если страховщик докажет, что нарушение сроков произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потерпевшего.

Службы от 28 июня 2019 г.<sup>1</sup> и 14 декабря 2021 г.<sup>2</sup> при рассмотрении обращений финансовый уполномоченный исходит из того, что требование о выплате неустойки в связи с исполнением обязательства по выплате страхового возмещения не в полном объеме подлежит взысканию в случае неисполнения финансовой организацией решения финансового уполномоченного о выплате страхового возмещения в установленный в таком решении срок. При рассмотрении подобных споров судебные позиции сводятся к тому, что своевременное исполнение страховщиком решения финансового уполномоченного не освобождает страховщика от ответственности за нарушение сроков, установленных Законом № 40-ФЗ, и не исключает применения гражданско-правовой санкции в виде законной неустойки<sup>3</sup>. Противоречивость правоприменительных позиций наблюдается и по другим вопросам. Например, при рассмотрении требований о взыскании расходов по оплате юридических услуг, связанных с составлением в адрес финансовой организации заявления (претензии), обращения финансовому уполномоченному, финансовый уполномоченный исходит из того, что законом установлен простой претензионный порядок, простой порядок обращения к финансовому уполномоченному, не требующий от потребителя специальных знаний в юридической сфере. Соответственно, подобные расходы не являются необходимыми и возмещению не подлежат. Однако согласно судебным подходам

---

<sup>1</sup> Рекомендации Экспертного совета Службы финансового уполномоченного, принятые на заседании 28 июня 2019 года // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: [https://finombudsman.ru/about/ekspertnyij-совет-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendaczii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo,-prinyatyie-na-zasedanii-28-iyunya-2019-goda.html](https://finombudsman.ru/about/ekspertnyij-совет-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendaczii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendaczii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo,-prinyatyie-na-zasedanii-28-iyunya-2019-goda.html) (дата обращения: 27.02.2024).

<sup>2</sup> Рекомендации Экспертного совета Службы финансового уполномоченного, принятые на заседании 14 декабря 2021 года // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: [https://finombudsman.ru/about/ekspertnyij-совет-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendaczii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo,-prinyatyie-na-zasedanii-14-dekabrya-2021-goda.html](https://finombudsman.ru/about/ekspertnyij-совет-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendaczii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendaczii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo,-prinyatyie-na-zasedanii-14-dekabrya-2021-goda.html) (дата обращения: 27.02.2024).

<sup>3</sup> Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 04.07.2023 № 77-КГ23-4-К1; Определение Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 03.04.2023 по делу № 88-3437/2023, 2-171/2022; Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 13.02.2023 № 88-2008/2023; Определение Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 25.10.2023 № 88-26621/2023. Доступ из справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.03.2024).

расходы по оплате юридических услуг являются убытками и подлежат возмещению финансовой организацией<sup>1</sup>. Примечательно, что судебная позиция основывается на разъяснениях, изложенных в Обзоре практики рассмотрения судами дел, связанных с обязательным страхованием гражданской ответственности владельцев транспортных средств (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 22 июня 2016 г.)<sup>2</sup>, которые были даны нижестоящим судам до вступления в силу Закона № 123-ФЗ, установившего для потребителей простой и доступный претензионный порядок и порядок обращения к финансовому уполномоченному.

Для преодоления противоречивости правоприменительных позиций требуется дальнейшая работа по совершенствованию законодательства и правоприменительной практики.

Подводя итог, можно сделать следующие выводы. Механизм защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг институтом финансового уполномоченного реализуется в рамках процессуальной и непроцессуальной форм, сочетание которых позволяет создавать условия для реализации прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, предупреждать и пресекать нарушения их прав и законных интересов, восстанавливать нарушенные права и компенсировать ущерб, вызванный нарушением, наиболее полно обеспечивая состояние защищенности потребителей финансовых услуг.

Для более эффективной реализации возложенной на институт функции представляется целесообразным наделение финансового уполномоченного правом на применение статьи 333 ГК РФ при рассмотрении требований о взыскании неустойки, взыскания морального вреда, штраф. Представляется важным в контексте реализации правозащитной функции наделение финансового уполномоченного правом на обращение в суд в защиту прав неопределенного круга

---

<sup>1</sup> Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 15.12.2021 № 88-21279/2021; Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 19.10.2022 по делу № 88-21635/2022. Доступ из справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.03.2024).

<sup>2</sup> Обзор практики рассмотрения судами дел, связанных с обязательным страхованием гражданской ответственности владельцев транспортных средств (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 22.06.2016) // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2017. № 2.

потребителей, а также правом самостоятельно применять меры административного воздействия (например, предписание, предостережение) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения финансовыми организациями обязанностей, установленных Законом № 123-ФЗ. Для реализации на практике обозначенных направлений необходимо внести соответствующие изменения в законодательство.

Действующий в настоящее время порядок информационного взаимодействия с федеральными и региональными органами государственной власти при непосредственном рассмотрении обращений потребителей к финансовым организациям не отвечает требованиям эффективности разрешения спора с точки зрения его оперативности. В этой связи было бы целесообразно развивать такое информационное взаимодействие в процессе рассмотрения обращений, которое позволяет практически в режиме онлайн получать необходимые сведения. Учитывая общую правоприменительную направленность деятельности финансового уполномоченного и суда в целях повышения эффективности разрешения споров было бы целесообразно также активизировать получение финансовым уполномоченным необходимой для рассмотрения обращения подобной судебной информации в режиме реального времени.

В числе правоприменительных проблем наиболее остро в настоящее время стоит проблема противоречивости позиций финансовых уполномоченных и судов при разрешении аналогичных дел, что связано, в том числе с несовершенством действующего законодательства, характеризующегося наличием пробелов, неточных и двусмысленных формулировок. Для ее преодоления требуется дальнейшая работа в части проработки спорных аспектов в рамках взаимодействия с Верховным Судом РФ, а также принятие мер по совершенствованию законодательства.

Учитывая, что институт финансового уполномоченного существенно улучшает защищенность граждан при получении финансовых услуг, значительно упрощает досудебное разрешение споров между гражданами и финансовыми организациями, а кроме того, повышает финансовую грамотность населения и снижает социальное напряжение, вызванное недовольством качества финансовых



услуг, дальнейшее развитие института финансового уполномоченного является важнейшим фактором повышения уровня защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и эффективности на финансовом рынке. Обеспечить состояние защищенности большего круга потребителей финансовых услуг мерами института финансового уполномоченного позволит полное снятие ограничения по сумме требований, отнесение к компетенции финансового уполномоченного рассмотрения обращений кредитных организаций к гражданам, рассмотрения споров, вытекающих из отношений, «смежных» с потребительскими, а именно споров поручителей заемщиков – физических лиц с кредитными и микрофинансовыми организациями, споров розничных инвесторов с брокерами. Перспективной площадкой для развития института финансового уполномоченного может стать применение медиативных технологий во взаимоотношениях финансовых организаций и потребителей финансовых услуг.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках проведенного диссертационного исследования установлено, что придание защите прав и законных интересов публично-правового значения обусловлено публичным интересом в эффективном функционировании финансового рынка, обеспечивающим как стабильность и устойчивость финансовых организаций и их денежных фондов, так стабильность и устойчивость финансовой системы в целом.

Проведено разграничение таких категорий как «права» и «законные интересы», сформулированы их авторские дефиниции и классификации. В частности, права потребителей финансовых услуг классифицированы по нескольким основаниям: 1) по степени распространенности (общие и специальные); 2) в зависимости от источника закрепления (права, закрепленные в нормативно-правовых актах общего характера; специальном законодательстве, регулирующем оказание конкретных финансовых услуг; договорах; 3) в зависимости от вида финансовых услуг нормативно закрепляются следующие права: потребителей страховых услуг; потребителей банковских услуг; потребителей микрофинансовых услуг; потребителей пенсионных услуг; потребителей иных финансовых услуг; 4) в зависимости от стадии взаимоотношений (преддоговорные; договорные (на стадии заключения и исполнения договора); постдоговорные).

Анализ действующего законодательства и правоприменительной практики позволил заключить, что отсутствие универсальных определений потребителя финансовых услуг, финансовой организации, финансовой услуги, комплексность законодательства о защите прав потребителей финансовых услуг и массивность правового регулирования отношений на рынке финансовых услуг, ограниченность действия положений Закона № 2300-1 и Закона № 123-ФЗ, существенным образом затрудняют обеспечение состояния защищенности потребителей финансовых услуг как субъектов финансового рынка. В целях унификации законодательства о защите прав потребителей и обеспечения единообразной правоприменительной практики было предложено внести в Закон № 2300-1 дополнения, позволяющие

применять меры потребительской защиты ко всем финансовым организациям.

Исследование существующих способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг позволило разделить их на частноправовые (самозащита, претензионный способ (порядок) урегулирования спора, медиация) и публично-правовые (регулирование сферы функционирования рынка финансовых услуг, контроль и надзор, административный, финансово-правовой, судебный способы, а также специальный способ, реализуемый институтом финансового уполномоченного). Благодаря выявлению особенностей каждого из обозначенных способов установлено, что частноправовые способы защиты иницируются субъектами частного права в силу предписаний закона или по собственному волеизъявлению. Действия, осуществляемые в рамках частноправовых способов, базируются на преимущественном использовании диспозитивного метода правового регулирования, не обеспечиваются мерами принуждения, зачастую не приводят к достижению цели полной защиты, что, в свою очередь, обуславливает необходимость защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг посредством публично-правовых способов. Формирование последних вызвано наполнением правозащитного механизма элементами, находящимися на стыке государственных, общественных и частных интересов, вследствие развития рынка финансовых услуг в сочетании с построением правового государства. Системообразующим фактором публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг выступает субъект защиты, наделенный определенными властными полномочиями по реализации публично значимой функции в целях удовлетворения публичного интереса. Систему публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг можно определить как совокупность осуществляемых органами публичной власти или специально уполномоченными организациями взаимосвязанных действий, характеризующихся применением в определенном порядке однородных правовых мер, направленных на создание условий для реализации прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, предупреждение и пресечение нарушений прав и законных интересов,

восстановление нарушенных прав и компенсацию ущерба, вызванного нарушением.

Институт финансового уполномоченного создавался в целях защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, направленной на сглаживание информационных, договорных и процессуальных диспропорций. Как публично-правовой способ защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг (организационно-правовой механизм) он сочетает в себе элементы регулирования, контрольно-надзорного, административного, финансово-правового и судебного способов.

Особенности института финансового уполномоченного как организационно-правового механизма, обусловленного структурой Службы финансового уполномоченного, предопределяются его преимущественно публично-правовой природой, которая проявляется в нескольких составляющих:

- в особом порядке назначения главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг;
- учреждении службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного Центральным банком Российской Федерации, обладающим особым конституционно-правовым статусом и являющимся мегарегулятором финансового рынка;
- наличию в структуре Службы финансового уполномоченного Совета Службы, в состав которого входят представители Банка России, представители Правительства Российской Федерации;
- наделении финансовых уполномоченных в целях реализации функции защиты прав потребителей финансовых услуг определенными властными полномочиями, необходимыми для урегулирования споров;
- закреплённой законодательством обязанности финансовых организаций организовывать взаимодействие с финансовым уполномоченным, а также обязанности потребителей обращаться к финансовому уполномоченному в порядке, установленном Законом № 123-ФЗ.

Институт финансового уполномоченного рассматривается также как система субъектов вышеуказанной защиты и комплексный правовой институт. В рамках проведенного исследования структуры, правового статуса и правового регулирования института финансового уполномоченного были выявлены финансово-правовые аспекты, позволяющие включить отдельные направления его деятельности в сферу регулирования финансового права, а точнее – его субинститута.

Механизм защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг институтом финансового уполномоченного реализуется в рамках процессуальной и непроцессуальной форм. Процессуальная форма института финансового уполномоченного является выражением публично-правовых отношений, возникающих между финансовым уполномоченным, потребителями и финансовыми организациями в процессе рассмотрения обращений в порядке Закона № 123-ФЗ. Процессуальная форма защиты – это последовательно осуществляемая деятельность, связанная с установлением фактических обстоятельств спора между потребителем и финансовой организацией, применением к ним норм права, определением мер защиты, вынесением решения и осуществлением контроля за его исполнением. Процессуальная форма досудебного урегулирования споров соответствует таким чертам, как нормативность, универсальность, системность, обязательность, демократичность, а также платформизация работы с обращениями в рамках единой цифровой экосистемы, адаптивность, эффективность. С учетом выявленных критериев эффективности процессуальной формы института финансового уполномоченного (доступность и простота порядка обращения к финансовому уполномоченному, бесплатность для потребителя, ускоренные сроки рассмотрения, удобный для сторон процесс рассмотрения обращения с построенной коммуникационной средой взаимодействия, ускоренные сроки вступления в силу и исполнения решения, особый стимулирующий механизм, узкая специализация, единство правоприменения) сделан вывод о том, что досудебное урегулирование споров, заложенное в основу института, существенно дополняет сформировавшуюся

систему защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и в совокупности с судебным разрешением споров обеспечивает повышение эффективности ее функционирования.

Помимо выполнения функции разрешения споров институт финансового уполномоченного при активном взаимодействии с контрольно-надзорными органами, иными публичными субъектами, институтами гражданского общества проводит масштабную правозащитную деятельность по таким направлениям как консультационная и просветительская работа, экспертно-аналитическая работа, противодействие недобросовестным практикам, совершенствование действующего законодательства, совершенствование правоприменительной практики. Проведение институтом различных мероприятий в рамках обозначенных направлений обеспечивает повышение эффективности досудебного урегулирования споров, которые в совокупности придают правозащитной деятельности института финансового уполномоченного системный характер.

Институт финансового уполномоченного положительно влияет на состояние защищенности потребителей финансовых услуг. Индикаторами эффективности института финансового уполномоченного в обозначенном направлении выступают наметившиеся тенденции сокращения числа обращений, направляемых финансовому уполномоченному, роста доли отказов в удовлетворении требований потребителей в общей структуре принимаемых решений в динамике по годам, роста исполнительской дисциплины финансовых организаций; снижения числа случаев обжалования решений финансового уполномоченного; сокращения количества судебных споров.

В целях определения уровня влияния института финансового уполномоченного на состояние защищенности потребителей финансовых услуг была адаптирована к особенностям его деятельности Методика рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей. Анализ практических аспектов деятельности института с точки зрения ее соответствия разработанным критериям позволил сделать вывод, что обеспечение состояния защищенности потребителей финансовых услуг данным институтом

характеризуется высоким уровнем. Он также содействует обеспечению устойчивости финансовых организаций, необходимых государству и обществу для создания оптимальных условий образования, распределения и использования финансовых ресурсов, способствующих эффективной реализации государством социальной и экономической функций, чем в немалой степени обеспечивается стабильность как отдельных звеньев финансовой системы, так и финансовой системы в целом. Последний достигается в основном путем минимизации факторов риска, то есть факторов, потенциально опасных для нормального функционирования финансового рынка, удовлетворения правомерных интересов потребителей финансовых услуг и способствует формированию добросовестных практик поведения на рынке финансовых услуг, повышению доверия потребителей к финансовым продуктам, уровня финансовой грамотности и финансовой культуры, обеспечению устойчивости финансовых организаций, стабильности отдельных звеньев и в целом всей финансовой системы.

Дальнейшее развитие института финансового уполномоченного является важным фактором обеспечения состояния защищенности прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. Для более эффективной реализации возложенной на институт функции представляется целесообразным наделение финансового уполномоченного правом на применение статьи 333 ГК РФ при рассмотрении требований о взыскании неустойки, взыскания морального вреда, штрафа. Представляется важным в контексте реализации правозащитной функции наделение финансового уполномоченного правом на обращение в суд в защиту прав неопределенного круга потребителей, а также правом самостоятельно применять меры административного воздействия (например, предписание, предостережение) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения финансовыми организациями обязанностей, установленных Законом № 123-ФЗ. Для реализации на практике обозначенных направлений необходимо внести соответствующие изменения в законодательство.

Обеспечить состояние защищенности большего круга потребителей финансовых услуг мерами института финансового уполномоченного позволит

полное снятие ограничения по сумме требований, отнесение к компетенции финансового уполномоченного рассмотрения обращений кредитных организаций к гражданам, рассмотрения споров, вытекающих из отношений, «смежных» с потребительскими, а именно споров поручителей заемщиков – физических лиц с кредитными и микрофинансовыми организациями, споров розничных инвесторов с брокерами. Перспективной площадкой для развития института финансового уполномоченного может стать применение медиативных технологий во взаимоотношениях финансовых организаций и потребителей финансовых услуг.

В рамках проведенного исследования были выявлены проблемы, негативно сказывающиеся на правоприменительной деятельности института. Так, анализ практики деятельности финансового уполномоченного показал, что взаимодействие с федеральными и региональными органами государственной власти при непосредственном рассмотрении обращений потребителей к финансовым организациям недостаточно активизировано. Действующий в настоящее время порядок информационного взаимодействия не отвечает требованиям эффективности разрешения спора с точки зрения его оперативности, и не всегда позволяет получить нужную информацию. В этой связи было бы целесообразно развивать такое информационное взаимодействие в процессе рассмотрения обращений, которое позволяет практически в режиме онлайн получать необходимые сведения. Учитывая общую правоприменительную направленность деятельности финансового уполномоченного и суда в целях повышения эффективности разрешения споров было бы целесообразно также активизировать получение финансовым уполномоченным необходимой для рассмотрения обращения подобной судебной информации в режиме реального времени. К числу проблем, связанных с функционированием института финансового уполномоченного, следует отнести противоречивость позиций финансовых уполномоченных и судов при разрешении аналогичных дел, что связано, в том числе с несовершенством действующего законодательства, характеризующегося наличием пробелов, неточных и двусмысленных формулировок. Для преодоления противоречивости правоприменительных



позиций требуется дальнейшая работа в части проработки спорных аспектов в рамках взаимодействия с Верховным Судом РФ, а также принятие мер по совершенствованию законодательства.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

### I. Нормативные правовые акты и иные официальные документы

#### 1.1. Международные правовые акты

1. Положение о Консультационном комитете служб финансовых уполномоченных государств - членов Евразийского экономического союза (ЕАЭС) (утв. решением Консультативного комитета служб финансовых уполномоченных государств-членов Евразийского экономического союза (ЕАЭС) от 19 апреля 2022 года (Протокол № 1)) [Электронный ресурс] // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/konsultativnyij-komitet-sluzhbf-finansovyix-upolnomochennyix-gosudarstv-uchastnikov-eaes/deyatelnost.html> (дата обращения: 25.08.2023).

#### 1.2. Нормативные правовые акты Российской Федерации

2. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изм. и доп. от 04.10.2022, № 5-ФКЗ, № 6-ФКЗ, № 7-ФКЗ, № 8-ФКЗ) [Текст] // Рос. газета. – 1993. – 25 дек.; Официальный интернет-портал правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)). – 2022. – 06 окт. – № 0001202210060013.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (с изм. и доп. от 11.03.2024, № 48-ФЗ) [Текст] // СЗ РФ. – 1994. – № 32, ст. 3301; 2024. – № 12, ст. 1572.

4. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146-ФЗ (с изм. и доп. от 23.03.2024, № 58-ФЗ) [Текст] // СЗ РФ. – 1998. – № 31, ст. 3824; 2024. – № 13, ст. 1681.

5. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (с изм. и доп. от 06.04.2024, № 70-ФЗ) [Текст] // СЗ РФ. – 2002. – № 1 (часть I), ст. 3; 2024. – № 15, ст. 1963.

6. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24.07.2002 № 95-ФЗ (с изм. и доп. от 06.04.2024, № 74-ФЗ) [Текст] // СЗ РФ. – 2002. – № 30, ст. 3012; 2024. – № 15, ст. 1967.

7. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (с изм. и доп. от 06.04.2024, № 74-ФЗ) [Текст] // СЗ РФ. – 2002. – № 46, ст. 4532; 2024. – № 15, ст. 1967.

8. Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 № 21-ФЗ (с изм. и доп. от 06.04.2024, № 74-ФЗ) [Текст] // СЗ РФ. – 2015. – № 10, ст. 1391; 2024. – № 15, ст. 1967.

9. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 474-ФЗ) «О защите прав потребителей» [Текст] // СЗ РФ. – 1996. – № 3, ст. 140; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6206.

10. Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 (с изм. и доп. от 04.08.2023, 422-ФЗ) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» [Текст] // Ведомости СНД и ВС РФ. – 1993. – № 2, ст. 56; СЗ РФ. – 2023. – № 32 (Часть I), ст. 6154.

11. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 482-ФЗ) «О банках и банковской деятельности» [Текст] // СЗ РФ. – 1996. – № 6, ст. 492; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6214.

12. Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 (с изм. и доп. от 12.12.2023, № 594-ФЗ) «О прокуратуре Российской Федерации» [Текст] // СЗ РФ. – 1995. – № 47, ст. 4472; 2023. – № 51, ст. 9167.

13. Федеральный закон от 07.05.1998 № 75-ФЗ (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 422-ФЗ) «О негосударственных пенсионных фондах» [Текст] // СЗ РФ. – 1998. – № 19, ст. 2071; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6154.

14. Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 455-ФЗ) «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» [Текст] // СЗ РФ. – 2002. – № 18, ст. 1720; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6187.

15. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (с изм. и доп. от 23.04.2024, № 97-ФЗ) «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» [Текст] // СЗ РФ. – 2002. – № 28, ст. 2790; 2024. – № 18, ст. 2410.

16. Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ (с изм. и доп. от 25.12.2023, № 655-ФЗ) «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» [Текст] // СЗ РФ. – 2003. – № 52 (часть I), ст. 5029; 2024. – № 1 (часть I), ст. 36.
17. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 480-ФЗ) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Текст] // СЗ РФ. – 2006. – № 19, ст. 2060; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6212.
18. Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ (с изм. и доп. от 19.04.2024, № 80-ФЗ) «О защите конкуренции» [Текст] // СЗ РФ. – 2006. – № 31 (часть I), ст. 3434; 2024. – № 17, ст. 2291.
19. Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (с изм. и доп. от 06.02.2023, № 8-ФЗ) «О персональных данных» [Текст] // СЗ РФ. – 2006. – № 31 (часть I), ст. 3451; 2023. – № 6, ст. 915.
20. Федеральный закон от 19.07.2007 № 196-ФЗ (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 422-ФЗ) «О ломбардах» [Текст] // СЗ РФ. – 2007. – № 31, ст. 3992; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6154.
21. Федеральный закон от 24.07.2007 № 209-ФЗ (с изм. и доп. от 12.12.2023, № 578-ФЗ) «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» [Текст] // СЗ РФ. – 2007. – № 31, ст. 4006; 2023. – № 51, ст. 9151.
22. Федеральный закон от 02.10.2007 № 229-ФЗ (с изм. и доп. от 06.04.2024, № 74-ФЗ) «Об исполнительном производстве» [Текст] // СЗ РФ. – 2007. – № 41, ст. 4849; 2024. – № 15, ст. 1967.
23. Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ (с изм. и доп. от 19.12.2023, № 605-ФЗ) «О противодействии коррупции» [Текст] // СЗ РФ. – 2008. – № 52 (часть I), ст. 6228; 2023. – № 52, ст. 9518.
24. Федеральный закон от 18.07.2009 № 190-ФЗ (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 422-ФЗ) «О кредитной кооперации» [Текст] // СЗ РФ. – 2009. – № 29, ст. 3627; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6154.
25. Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ (с изм. и доп. от 04.08.2023, № 422-ФЗ) «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» [Текст] // СЗ РФ. – 2010. – № 27, ст. 3435; 2023. – № 32 (часть I), ст. 6154.

26. Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (с изм. и доп. от 26.07.2019, № 197-ФЗ) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» [Текст] // СЗ РФ. – 2010. – № 31, т. 4162; 2019. – № 30, ст. 4099.

27. Федеральный закон от 14.06.2012 № 67-ФЗ (с изм. и доп. от 14.07.2022, № 327-ФЗ) «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном» [Текст] // СЗ РФ. – 2012. – № 25, ст. 3257; 2022. – № 29 (часть III), ст. 5294.

28. Федеральный закон от 03.12.2012 № 230-ФЗ (с изм. и доп. от 18.03.2023, № 70-ФЗ) «О контроле за соответствием расходов лиц, замещающих государственные должности, и иных лиц их доходам» [Текст] // СЗ РФ. – 2012. – № 50 (часть 4), ст. 6953; 2023. – № 12, ст. 1883.

29. Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (с изм. и доп. от 24.07.2023, № 359-ФЗ) «О потребительском кредите (займе)» [Текст] // СЗ РФ. – 2013. – № 51, ст. 6673; 2023. – № 31 (часть III), ст. 5785.

30. Федеральный закон от 13.07.2015 № 223-ФЗ (с изм. и доп. от 02.07.2021, № 343-ФЗ) «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» [Текст] // СЗ РФ. – 2015. – № 29 (часть I), ст. 4349; 2021. – № 27 (часть I), ст. 5171.

31. Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ (с изм. и доп. от 10.07.2023, № 226-ФЗ) «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» [Текст] // СЗ РФ. 2018. – № 24, ст. 3390; 2023. – № 25, ст. 4415.

32. Федеральный закон от 02.08.2019 № 259-ФЗ (с изм. и доп. от 11.03.2024, № 45-ФЗ) «О привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [Текст] // СЗ РФ. – 2019. – № 31, ст. 4418; 2024. – № 12, ст. 1569.

33. Федеральный закон от 20.07.2020 № 211-ФЗ (с изм. и доп. от 11.03.2024, № 45-ФЗ) «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы» [Текст] // СЗ РФ. – 2020. – № 30, ст. 4737; 2024. – № 12, ст. 1569.

34. Федеральный закон от 20.07.2020 № 212-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершения финансовых сделок с использованием финансовой платформы» [Текст] // СЗ РФ. – 2020. – № 30, ст. 4738.

35. Федеральный закон от 31.07.2020 № 259-ФЗ (с изм. и доп. от 11.03.2024, № 45-ФЗ) «О цифровых финансовых активах, цифровой валюте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [Текст] // СЗ РФ. – 2020. – № 31 (часть I), ст. 5018; 2024. – № 12, ст. 1569.

36. Федеральный закон от 28.12.2022 № 555-ФЗ (с изм. и доп. от 25.12.2023, № 632-ФЗ) «О гарантировании прав участников негосударственных пенсионных фондов в рамках деятельности по негосударственному пенсионному обеспечению» [Текст] // СЗ РФ. – 2023. – № 1 (часть I), ст. 2; 2024. – № 1 (часть I), ст. 13.

37. Федеральный закон от 13.06.2023 № 226-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» [Текст] // СЗ РФ. – 2023. – № 25, ст. 4415.

38. Указ Президента РФ от 18.11.1995 № 1157 (с изм. и доп. от 19.12.2014, № 791) «О некоторых мерах по защите прав вкладчиков и акционеров» [Текст] // СЗ РФ. – 1995. – № 47, ст. 4501; 2014. – № 51, ст. 7416.

39. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (с изм. и доп. от 05.10.2023, № 1638) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» [Текст] // СЗ РФ. – 2004. – № 28, ст. 2899; 2023. – № 42, ст. 7489.

40. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 331 (с изм. и доп. от 31.08.2023, № 1409) «Об утверждении Положения о Федеральной антимонопольной службе» [Текст] // СЗ РФ. – 2004. – № 31, ст. 3259; 2023. – № 36, ст. 6733.

41. Постановление Правительства РФ от 15.11.2021 № 1944 (с изм. и доп. от 12.10.2023, № 1693) «Об утверждении формы удостоверения, являющегося исполнительным документом и выдаваемого уполномоченным по правам

потребителей финансовых услуг, и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» [Текст] // СЗ РФ. – 2021. – № 47, ст. 7851; 2023. – № 42, ст. 7519.

42. Положение Банка России от 15.11.2021 г. № 779-П «Об установлении обязательных для некредитных финансовых организаций требований к операционной надежности при осуществлении видов деятельности, предусмотренных частью первой статьи 76.1 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», в целях обеспечения непрерывности оказания финансовых услуг (за исключением банковских услуг)» [Текст] // Вестник Банка России. – 2022. – № 22.

43. Положение Банка России от 12.01.2022 № 787-П «Об обязательных для кредитных организаций требованиях к операционной надежности при осуществлении банковской деятельности в целях обеспечения непрерывности оказания банковских услуг» [Текст] // Вестник Банка России. – 2022. – № 25

44. Указание Банка России от 25.12.2018 № 5038-У (с изм. и доп. от 14.11.2023, № 6605-У) «О процедуре выдвижения в Совет Службы финансового уполномоченного представителей саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, а также ассоциаций (союзов) кредитных организаций, указанных в части 1 статьи 7 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» [Текст] // Вестник Банка России. – 2019. – № 9; 2023. – № 77.

45. Указание Банка России от 15.07.2021 № 5859-У «О внесении изменений в Положение Банка России от 19 сентября 2014 года № 431-П «О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств» // Вестник Банка России. – 2021. – № 60.

46. Положение о порядке осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, а также о порядке оформления соглашения сторон об урегулировании спора (утв. Решением Совета Службы финансового уполномоченного от 12 апреля 2019 г. (Протокол №

4)). [Электронный ресурс]. – Доступ из СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.08.2023).

47. Положение о порядке уведомления сторон спора о дате, времени и месте рассмотрения обращения финансовым уполномоченным в случае принятия решения о его очном рассмотрении (утв. Решением Совета Службы финансового уполномоченного 12 апреля 2019 г. (Протокол № 4)). [Электронный ресурс]. – Доступ из СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.08.2023).

48. Положение о форме и порядке подачи заявления страховой организацией, оказывающей финансовые услуги потребителям финансовых услуг, для организации взаимодействия с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг на добровольной основе (утв. решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019, протокол № 4). [Электронный ресурс]. – Доступ из СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 25.03.2023).

49. О размере дифференцированной ставки взносов финансовых организаций (утв. решением Совета Службы финансового уполномоченного от 18 декабря 2020 г., протокол № 15). [Электронный ресурс]. – Доступ из СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 13.12.2022).

50. Порядок расчета размера взноса финансовой организации в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного (одобрено решением Совета Службы финансового уполномоченного от 18 декабря 2020 г., протокол № 15). [Электронный ресурс]. – Доступ из СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 11.03.2023).

51. Положение об Общественном совете при Службе финансового уполномоченного [Электронный ресурс] // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL.: <https://finombudsman.ru/about/obshhestvennyij-sovet-pri-sluzhbe-finansovogo-upolnomochennogo/> (дата обращения: 10.01.2023).

### **1.3. Зарубежные правовые акты**

52. Закон Республики Казахстан от 18 декабря 2000 г. № 126-III «О страховой деятельности» [Электронный ресурс] // Официальный сайт Страхового



омбудсмана Казахстана. – URL: <https://fomb.kz/mt-content/uploads/2023/10/otchet-2022.pdf> (дата обращения: 07.12.2023).

53. Закон Республики Армения от 12 июля 2008 г. № ЗР-123 «О примирителе финансовой системы» [Электронный ресурс] // Официальный сайт примирителя финансовой системы Армении. – URL: <https://fsm.am/ru/useful-information#legal-acts> (дата обращения: 07.12.2023).

54. Внутренние правила банковского омбудсмана Республики Казахстан (утверждены Советом представителей, протокол заседания № 2 от 26 сентября 2011 г.) [Электронный ресурс] // Официальный сайт Банковского омбудсмана Казахстана. – URL: [https://www.bank-ombudsman.kz/ru/vnutrennie\\_pravila\\_bankovskogo\\_ombudsmana/](https://www.bank-ombudsman.kz/ru/vnutrennie_pravila_bankovskogo_ombudsmana/) (дата обращения: 07.12.2023).

#### **1.4. Иные официальные документы**

55. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные пенсионные фонды» (утв. Банком России, протокол от 10.06.2021 № КФНП-18). [Электронный ресурс]. – Доступ из СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

56. Годовой отчет Российского Союза Автостраховщиков за 2022 год. [Электронный ресурс]. – URL: [https://autoins.ru/upload/reports/AReport\\_RAMI\\_2022.pdf](https://autoins.ru/upload/reports/AReport_RAMI_2022.pdf) (дата обращения: 05.02.2024).

57. Доклад Председателя Верховного Суда РФ Вячеслава Лебедева на Совещании судей судов общей юрисдикции и арбитражных судов России (Москва, 9 февраля 2022 года) [Электронный ресурс] // Официальный сайт Верховного Суда Российской Федерации. – URL: <https://www.vsrp.ru/files/30761/> (дата обращения: 05.02.2024).

58. Доклад Председателя Верховного Суда Российской Федерации Лебедева Вячеслава Михайловича на совещании судей судов общей юрисдикции и

арбитражных судов Российской Федерации (Москва, 14 февраля 2023 года) [Электронный ресурс] // Официальный сайт Верховного Суда РФ. – URL: <https://vsrf.ru/files/32123/?ysclid=lpin3cxekn236614273> (дата обращения: 23.11.2023).

59. Заключение правового управления Аппарата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по проекту федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (второе чтение). [Электронный ресурс]. – Доступ из СОЗД ГАС «Законотворчество» (дата обращения: 04.03.2023).

60. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2021 году: Государственный доклад. М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2022. 340 с.

61. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2022 году: Государственный доклад. М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2023. С. 247.

62. Информационный доклад Банка России «Направления защиты прав потребителей финансовых услуг (2021 г.). [Электронный ресурс] // Официальный сайт Банка России. – URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/117853/inf\\_note\\_jan\\_1921.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/117853/inf_note_jan_1921.pdf) (дата обращения: 10.01.2023).

63. Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» [Текст] // СЗ РФ. – 2017. – № 37, ст. 5543.

64. Распоряжение Правительства РФ от 25.09.2017 № 2039-р «Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы» [Текст] // СЗ РФ. – 2017. – № 40, ст. 5894.

65. Распоряжение Правительства РФ от 29.12.2022 № 4355-р «Об утверждении Стратегии развития финансового рынка РФ до 2030 года» [Текст] // СЗ РФ. – 2023. – № 1 (часть III), ст. 476.

66. Распоряжение Правительства РФ от 24.10.2023 № 2958-р «Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года» [Текст] // СЗ РФ. – 2023. – № 45, ст. 8091.

67. Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года (утв. Правительством Российской Федерации 29 сентября 2018 г. № 8028п-П13) [Электронный ресурс]. – Доступ из СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.11.2022).

68. ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14-ст) (ред. от 26.07.2022). [Электронный ресурс]. – Доступ из СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

69. Основные направления развития финансового рынка финансового рынка Российской Федерации на 2022 и период 2023 и 2024 годов [Электронный ресурс] // Официальный сайт Банка России. – URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/131935/onfr\\_2021-12-24.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/131935/onfr_2021-12-24.pdf) (дата обращения: 10.01.2023).

70. Основные направления развития финансового рынка финансового рынка Российской Федерации на 2023 и период 2024 и 2025 годов [Электронный ресурс] // Официальный сайт Банка России. – URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/143773/onfr\\_2023-2025.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/143773/onfr_2023-2025.pdf) (дата обращения: 10.01.2023).

71. Основные направления развития финансового рынка финансового рынка Российской Федерации на 2024 и период 2025 и 2026 годов [Электронный ресурс] // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/155957/onfr\\_2024-26.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/155957/onfr_2024-26.pdf) (дата обращения: 20.05.2024).

72. Основные направления единой государственной денежно-кредитной политики на 2023 год и период 2024 и 2025 годов (утв. Банком России) [Электронный ресурс] // Официальный сайт Банка России. – URL: [https://cbr.ru/about\\_br/publ/ondkp/on\\_2023\\_2025/](https://cbr.ru/about_br/publ/ondkp/on_2023_2025/) (дата обращения: 10.01.2023).

73. Отчет Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России о работе с обращениями граждан (январь-декабрь 2020 г.) // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/31975/2020\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/31975/2020_4.pdf) (дата обращения: 20.11.2023).

74. Отчет Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России о работе с обращениями граждан (январь-декабрь 2021 г.) // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/39752/2021\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/39752/2021_4.pdf) (дата обращения: 20.11.2023).

75. Отчет Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России о работе с обращениями граждан (январь-декабрь 2022 г.) // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43709/2022\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/43709/2022_4.pdf) (дата обращения: 20.11.2023).

76. Отчет Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России о работе с обращениями граждан (январь-декабрь 2023 г.) // Официальный сайт Банка России. URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/47834/2023\\_4.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/47834/2023_4.pdf) (дата обращения: 02.06.2024).

77. Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2019 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchety-za-2019-god.html> (дата обращения: 15.08.2023).

78. Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2020 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchetyi-za-2020-god.html> (дата обращения: 15.08.2023).

79. Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2021 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL:

<https://finombudsman.ru/assets/files/1072/Otchet-o-deyatelnosti-v-2021-godu.pdf> (дата обращения: 15.08.2023).

80. Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2022 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html> (дата обращения: 15.08.2023).

81. Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2023 году // Официальный сайт финансового уполномоченного. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2023-god.html> (дата обращения: 02.06.2024).

82. Отчет об итогах основной деятельности ЧУ «Офис Страхового омбудсмена» за 2022 год [Электронный ресурс] // Официальный сайт Страхового омбудсмена Казахстана. – URL: <https://fomb.kz/mt-content/uploads/2023/10/otchet-2022.pdf> (дата обращения: 07.12.2023).

83. Рекомендации Экспертного совета Службы финансового уполномоченного, принятые на заседании 28 июня 2019 года [Электронный ресурс] // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/about/ekspertnyij-sovet-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendaczii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendaczii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo,-prinyatyie-na-zasedanii-28-iyunya-2019-goda.html> (дата обращения: 27.02.2024).

84. Рекомендации Экспертного совета Службы финансового уполномоченного, принятые на заседании 14 декабря 2021 года [Электронный ресурс] // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/about/ekspertnyij-sovet-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendaczii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendaczii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo,-prinyatyie-na-zasedanii-14-dekabrya-2021-goda.html> (дата обращения: 27.02.2024).

## II. Научная и специальная литература

### 2.1. Монографии

81. Андреев, Ю.Н. Механизм гражданско-правовой защиты [Текст] / Ю. Н. Андреев. – М.: Норма, Инфра-М, 2010. – 464 с.
82. Блауберг, И.В., Юдин, Э.Г. Становление и сущность системного подхода [Текст] / И. В. Блауберг, Э. Г. Юдин. – М.: Наука, 1973. – 270 с.
83. Вершинин, А.П. Способы защиты гражданских прав [Текст] / А.П. Вершинин. – СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 1997. – 164 с.
84. Вишневский, А.А. Современное банковское право: банковско-клиентские отношения: Сравнительно-правовые очерки [Текст] / А.А. Вишневский. – М.: Статут, 2013. – 347 с.
85. Воложанин, В.П. Несудебные формы разрешения гражданско-правовых споров [Текст] / В.П. Воложанин. – Свердловск: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1974. – 203 с.
86. Грибанов, В.П. Пределы осуществления и защиты гражданских прав [Текст] / В.П. Грибанов. – М.: Статут, 2001. – 411 с.
87. Гузнов, А.Г. Публично-правовое регулирование финансового рынка в Российской Федерации: монография [Текст] / А.Г. Гузнов, Т.Э. Рождественская. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 500 с.
88. Добровольский, А.А., Иванова, С.А. Основные проблемы исковой формы защиты права [Текст] / А.А. Добровольский, С.А. Иванова. – М.: Изд-во МГУ, 1979. – 159 с.
89. Защита гражданских прав: избранные аспекты: сборник статей [Текст] / Ю.Н. Алферова, Ю.В. Байгушева, Ю.В. Виниченко и др.; рук. авт. кол. и отв. ред. М.А. Рожкова. – М.: Статут, 2017. – 432 с.
90. Защита прав потребителей финансовых услуг [Текст] / М.Д. Ефремова, В.С. Петрищев, С.А. Румянцев и др.; отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. – М.: Норма, Инфра-М, 2010. – 368 с.
91. Козлова, Н.В. Правосубъектность юридического лица [Текст] / Н.В. Козлова. – М.: Статут, 2005. – 476 с.

92. Курбатов, А.Я. Защита прав и законных интересов в условиях «модернизации» правовой системы России [Текст] / А.Я. Курбатов. – М.: Юстицинформ, 2013. – 172 с.

93. Курбатов, А.Я. Предпринимательское право: проблемы теории и правоприменения: монография [Текст] / А.Я. Курбатов. – М.: Юстицинформ, 2022. – 244 с.

94. Курбатов, А.Я. Защита прав потребителей финансовых услуг: монография [Текст] / А.Я. Курбатов. – М.: Юстицинформ, 2023. – 168 с.

95. Кучеров, И.И. Поветкина, Н.А., Журавлева, О.О., Хаванова, И.А., Борисенко, Е.А. Финансовое законодательство // Научные концепции развития российского законодательства: монография [Текст] / В.Р. Авхадеев, Е.Г. Азарова, Л.В. Андриченко и др.; под ред. Т.Я. Хабриевой, Ю.А. Тихомирова; Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве российской Федерации. 8-е изд., перераб. и доп. – М.: Норма, 2024. – 656 с.

96. Мазуренко, А.П. Российская правотворческая политика: концепция и реальность [Текст] / А.П. Мазуренко. – М.: Юрист, 2010. – 392 с.

97. Матузов, Н.И. Личность. Права. Демократия. Теоретические вопросы субъективного права [Текст] / Н.И. Матузов. – Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1972. – 292 с.

98. Правовая жизнь современного общества: негатив и позитив: коллективная монография [Текст] / под ред. А.В. Малько, В.В. Трофимова. – Тамбов: Издательский дом «Державинский», 2021. – 571 с.

99. Правовое регулирование финансового контроля в Российской Федерации: проблемы и перспективы: монография [Текст] / отв. ред. Грачева Е.Ю. – М.: Норма, Инфра-М, 2013. – 384 с.

100. Рожкова, М.А., Глазкова, М.Е., Савина, М.А. Актуальные проблемы унификации гражданского процессуального и арбитражного процессуального законодательства: монография [Текст] / под общ. ред. М.А. Рожковой. – М.: ИЗиСП, ИНФРА-М, 2015. – 304 с.

101. Сидорова, Е.В. Комплексное правовое регулирование: монография [Текст] / Е.В. Сидорова. – М.: Justitia, 2016. – 303 с.
102. Стремоухов, А.В. Правовая защита человека [Текст] / А.В. Стремоухов. – М.: Норма, 2006. – 323 с.
103. Толстой, В.С. Личные неимущественные права [Текст] / В.С. Толстой. – М.: ЭЛИТ, 2006. – 214 с.
104. Физические лица как субъекты российского гражданского права: монография [Текст] / А.С. Ворожевич, О.И. Гентовт, Н.В. Козлова и др.; отв. ред. Н.В. Козлова, С.Ю. Филиппова. – М.: Статут, 2022. – 350 с.
105. Чечот, Д.М. Избранные труды по гражданскому процессу [Текст] / Д.М. Чечот. – СПб.: Изд. дом С.-Петербур. гос. ун-та, 1968. – 614 с.

## **2.2. Учебная и справочная литература**

106. Агапов, Е.П. Правовое обеспечение социальной работы: учебное пособие [Текст] / Е.П. Агапов. – М.: РИОР : ИНФРА-М, 2021. – 267 с.
107. Алексеев, С.С. Общая теория права. В 2 т. Т. 1. [Текст] / С.С. Алексеев. – М.: Юрид. лит., 1981. – 359 с.
108. Алехин, А.П., Кармолицкий, А.А., Козлов, Ю.М. Административное право Российской Федерации: учеб. [Текст] / А.П. Алехин, А.А. Кармолицкий, Ю.М. Козлов. – М.: Зерцало, 2001. – 592 с.
109. Альтернативные способы урегулирования и разрешения споров в России: учебное пособие [Текст] / В.В. Котлярова; под редакцией доктора юридических наук А.В. Юдина. – Самара: Издательство Самарского университета, 2021. – 104 с.
110. Бахрах, Д.Н., Россинский, Б.В., Стариков, Ю.Н. Административное право: учеб. для вузов. 3-е изд., пересмотр. и доп. [Текст] / Д.Н. Бахрах, Б.В. Россинский, Ю.Н. Стариков. – М.: Норма, 2007. – 815 с.
111. Васьковский, Е.В. Учебник гражданского права (Классика российской цивилистики) [Текст] / Е.В. Васьковский. – М.: Статут, 2016. – 380 с.
112. Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие [Текст] / под ред. З.М. Фаткудинова. – М.: Юстицинформ, 2018. – 438 с.



113. Гонгало, Б.М., Илларионова, Т.И., Плетнев, В.А. Осуществление гражданских прав, исполнение обязанностей. Способы защиты гражданских прав [Текст] // Гражданское право / Под общ. ред. Т.И. Илларионовой, Б.М. Гонгало, В.А. Плетнева. – М.: Статус, 2021. – 416 с.

114. Гражданский процесс: учебник [Текст] / под ред. М.К. Треушникова. – М.: Статут, 2014. – 960 с.

115. Гражданский процесс: учебник [Текст] / под ред. А.Г. Коваленко, А.А. Мохова, П.М. Филиппова. – М.: Юридическая фирма «КОНТРАКТ»; «ИНФРА-М», 2008. – 448 с.

116. Гусева, Т.А., Чуряев А.В. Комментарий к Федеральному закону «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» [Текст] / Т.А. Гусева, А.В. Чуряев. – М.: Юстицинформ, 2008. – 344 с.

117. Егоров, В.П. Современная организация государственных учреждений России: учеб. пособие [Текст] / В.П. Егоров, А.В. Слинков. – М.: Юридический институт МИИТ, 2016. – 214 с.

118. Ендольцева, А.В. Правозащитная и правоохранительная деятельность государственных и негосударственных институтов: учебник [Текст] / А.В. Ендольцева, Ю.В. Ендольцева, Н.И. Платонова. – М.: КНОРУС, 2022. – 220 с.

119. Матузов, Н.И. Теория государства и права: учебник [Текст] / Н.И. Матузов, А.В. Малько. – М.: Юристъ, 2004. – 511 с.

120. Матузов, Н.И. Теория государства и права: учебник [Текст] / Н.И. Матузов, А.В. Малько. 5-е изд. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2022. – 528 с.

121. Морозова, Л.А. Теория государства и права: учебник [Текст] / Л. А. Морозова. 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Норма: ИНФРА-М, 2019. – 463 с.

122. Научно-практический комментарий к Федеральному закону «Об обществах с ограниченной ответственностью» [Текст] / под ред. И.С. Шиткиной. – М.: Статут, 2021. – 486 с.

123. Научно-практический комментарий к Федеральному закону от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (постатейный) [Текст] / О.А. Акопян, О.В. Веремеева, Н.С. Воробьев и др.; под общ. ред. Ю.В. Воронина; отв. ред. Н.А. Поветкина. – М.: Проспект, 2022. – 256 с.
124. Общая теория государства и права: Академический курс в 2 т. Т. 2: Теория права [Текст] / под ред. проф. М.Н. Марченко. – М., 1998. – 620 с.
125. Огородников, В.П., Сидоров Н.М. Политология: учебное пособие [Текст] / В.П. Огородников, Н.М. Сидоров. – СПб.: Питер, 2009. – 272 с.
126. Ожегов, С.И. Словарь русского языка [Текст] / С.И. Ожегов. – М.: Рус. яз, 1991. – 915 с.
127. Правозащитные организации и институты в Российской Федерации: учебное пособие [Текст] / О. А. Гуреева, М. Б. Кабанова, В. В. Лавров, Я. К. Чепенко; под общ. ред. В. В. Лаврова. – СПб.: Санкт-Петербургский юридический институт (филиал) Университета прокуратуры Российской Федерации, 2022. – 63 с.
128. Российское гражданское право: учебник: в 2 т. [Текст] / В.В. Витрянский, В.С. Ем, Н.В. Козлова и др.; отв. ред. Е.А. Суханов. 2-е изд., стереотип. Т. 2: Обязательственное право. – М.: Статут, 2011. 1208 с.
129. Семякин, М.Н. Порядок и стадии заключения договора // Гражданское право: учебник: В 2 т. Т. 2 / под ред. Б.М. Гонгало. М.: Статут, 2017. – 543 с.
130. Сергеев, А.П. Защита гражданских прав / Гражданское право. Учебник [Текст] / Е.Н. Абрамова, Н.Н. Аверченко, Ю.В. Байгушева [и др.]. Под ред. А.П. Сергеева. М.: Проспект, 2019. – 880 с.
131. Современная философия: Словарь и хрестоматия [Текст]. – Ростов н/Д: Феникс, 1996. – 511 с.
132. Сорокин, В.Д. Административно-процессуальное право: учеб. [Текст] / В.Д. Сорокин. – СПб.: Юрид. центр «Пресс», 2004. – 537 с.

133. Субочев, В.В. Законные интересы [Текст] / В.В. Субочев // Проблемы теории государства и права. Учебник / под ред. А.В. Малько. – М.: Юрлитинформ, 2012. – 591 с.

134. Тихомиров, Ю.А. Публичное право: учебник [Текст] / Ю. А. Тихомиров. – М.: БЕК, 1995. – 485 с.

135. Финансовое право: учебник для академического бакалавриата [Текст] / А.Ю. Ильин, М.Н. Кобзарь-Фролова, И.Г. Ленева, В.А. Яговкина; под ред. А.Ю. Ильина. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2017. – 623 с.

136. Финансовое право: учебник [Текст] / под общ. ред. Э.Д. Соколовой; отв. ред. А.Ю. Ильин. – М.: Проспект, 2019. – 592 с.

137. Финансовое право: учебник [Текст] / отв. ред. Н.И. Химичева. 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Норма: ИНФРА-М, 2012. – 462 с.

138. Химичева, Н.И. Финансовое право: учебник [Текст] / отв. ред. Н.И. Химичева, Е.В. Покачалова. 6-е изд., перераб. и доп. – М., 2019. – 800 с.

139. Цветков, И.В. Налогоплательщик в судебном процессе. Практ. пособие по судеб. защите [Текст] / И.В. Цветков. – М.: Волтере Клувер, 2013. – 201 с.

140. Элементарные начала общей теории права. Учебное пособие [Текст] / И.В. Гойман-Калининский, Г.И. Иванец, В.И. Червонюк. – М.: КолосС, 2003. – 544 с.

### **2.3. Статьи в научных журналах и иных изданиях**

141. Аблаева, Э.Б. Признание недействительными не соответствующих законодательству актов (сравнительно-правовой анализ) [Текст] / Э.Б. Аблаева // Журнал зарубежного законодательства и сравнительного правоведения. – 2019. – № 2. – С. 39-48.

142. Алиэскеров, М.А. Гражданская процессуальная форма [Текст] / М.А. Алиэскеров // Современное право. – 2006. — № 8. С. 52-55.

143. Анисифоров, Т.С. Правовой режим средств компенсационных фондов саморегулируемых организаций аудиторов [Текст] / Т.С. Анисифоров // Право и экономика. – 2018. – № 3. – С. 25-31.

144. Афанасьев, С.Ф., Волкова, Т.В. Соотношение судебных и внесудебных способов юридической защиты прав участников земельных и экологических отношений [Текст] / С.Ф. Афанасьев, Т.В. Волкова // Арбитражный и гражданский процесс. – 2018. – № 11. – С. 50-55.

145. Афанасьев, С.Ф., Борисова, В.Ф. О возникновении гражданских процессуальных правоотношений на стадии возбуждения гражданского судопроизводства [Текст] / С.Ф. Афанасьев, В.Ф. Борисова // Арбитражный и гражданский процесс. – 2008. – № 6, 7. – С. 99-106.

146. Балакин, Ю.Н. Востребованность примирительных процедур: взгляд профессиональных представителей [Текст] / Ю.Н. Балакин // Третейский суд. – 2019. – № 1/2. – С. 271-277.

147. Баранов, М.Л. Соотношение понятий «государственный контроль» и «государственный надзор»: теория и практика вопроса [Текст] / М.Л. Баранов // Новый юридический журнал. – 2011. – № 3. – С. 9-25.

148. Басин, Ю.Г. Основы гражданского законодательства о защите субъективных гражданских прав [Текст] / Ю.Г. Басин // Проблемы применения Основ гражданского законодательства и Основ гражданского судопроизводства Союза ССР и союзных республик. – Саратов: Изд-во СЮИ, 1971. С. 32-37.

149. Беликов, Е.Г., Пастушенко, Е.Н. Трансформация финансовой правосубъектности Банка России в условиях цифровой экономики [Текст] / Е.Г. Беликов, Е.Н. Пастушенко // Юридическая наука и практика: Вестник Нижегородской академии МВД России. – 2019. – № 2 (46). – С. 73-77.

150. Беликов Е.Г., Скок Я.А. Финансово-правовые аспекты функционирования компенсационного фонда саморегулируемых организаций [Текст] / Е.Г. Беликов, Я.А. Скок // Теория и практика общественного развития. – 2023. – № 5. – С. 100-104.

151. Беляев, В.П. Контроль и надзор: проблемы разграничения [Текст] / В.П. Беляев // Актуальные проблемы российского права. – 2017. – № 4. – С. 199-207.

152. Беляковская, О.В. В рамках компетенции [Текст] / О.В. Беляковская // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2022. – № 1 (04). – С. 48-51.

153. Бурмистрова, С.А. О духе процессуальных законов и процессуальных правовых интересах [Текст] / С.А. Бурмистрова // Вестник гражданского процесса. – 2022. – № 1. – С. 71-85.

154. Бутнев, В.В. К понятию механизма защиты субъективных прав [Текст] / В.В. Бутнев // Субъективное право: проблемы осуществления и защиты. – Владивосток: Изд-во Дальневост. ун-та, 1989. – С. 9-11.

155. Быстрова, Е.Ф. Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг на современном этапе [Текст] / Е.Ф. Быстрова // Вестник Саратовской государственной юридической академии. – 2020. – № 1 (132). – С. 213–218.

156. Вавилин, Е.В., Волос, А.А., Суоров, С.Б. Принцип защиты слабой стороны в правоотношении в гражданском праве и гражданском процессе [Текст] / Е.В. Вавилин, А.А. Волос, С.Б. Суоров // Вестник гражданского процесса. – 2016. – № 6. – С. 170-186.

157. Васильева, Н.В. Система обязательных платежей в Российской Федерации: современное состояние и проблемы правовой регламентации [Текст] / Н.В. Васильева // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина. – 2018. – № 9. – С. 87-96.

158. Викулин, А.Ю., Тосунян, Г.А. К новому финансовому праву [Текст] / А.Ю. Викулин, Г.А. Тосунян // Финансовое право. – 2003. – № 6. – С. 7-11.

159. Волков, А.И. К вопросу о сущности публичного интереса: нормативный и теоретический аспекты [Текст] / А.И. Волков // Ученые записки Тамбовского отделения РОСМУ. – 2019. – № 13. – С. 40-46.

160. Воложанин, В.П. Уточнение некоторых категорий (понятий) искового производства. [Текст] / В.П. Воложанин // Вопросы теории и практики гражданского процесса. Межвузовский сборник. Вып. 1. – Саратов, 1976. – С. 18-22.

161. Воронин, Ю.В. Мы сделали только первые шаги [Текст] / Ю.В. Воронин // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2020. – № 1 (01). – С. 18-21.

162. Воронин, Ю.В. Охватить защитой больше потребителей финансовых услуг [Текст] / Ю.В. Воронин // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2022. – № 4 (07). – С. 24-27.

163. Воронин, Ю.В. Институт финансового омбудсмана как инструмент совершенствования процедуры урегулирования типовых споров на финансовом рынке (попытка индуктивного анализа) [Текст] / Ю.В. Воронин // Актуальные проблемы российского права. – 2020. – № 11. – С. 48-53.

164. Воронин, Ю.В., Беляковская (Ерофеева) О.В. Правовое регулирование деятельности уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг и актуальные вопросы судебной практики по делам с их участием [Текст] / Ю.В. Воронин, О.В. Беляковская (Ерофеева) // Российский судья. – 2021. – № 3. – С. 18-24.

165. Воронин, Ю.В. Больше всего споров связано с кредитным страхованием [Текст] / Ю.В. Воронин // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2023. – № 01 (08). – С. 22-29.

166. Вправе рассмотреть спор с НПФ [Текст] // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2022. – № 2 (05). – С. 51-54.

167. Выплата по полной гибели: пропотребительская позиция [Текст] // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2022. – № 2 (05). – С. 55-57.

168. Габуния, Ф.Г. Институт финансового уполномоченного побуждает страховщиков менять отношение к своим клиентам [Текст] / Ф.Г. Габуния // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2020. – № 2 (02). – С. 10-11.

169. Гольдин, Е.Т. Реализация свободы заключения финансового договора на преддоговорной стадии [Текст] / Е.Т. Гольдин // Юридическая наука. – 2023. – № 9. – С. 82-87.

170. Горлова, Е.Н. Парапубличные организации как субъекты финансового права [Текст] / Е.Н. Горлова // Актуальные проблемы российского права. – 2020. – № 11. – С. 114-121.

171. Грачева, Е.Ю., Арзуманова, Л.Л. Доктрина науки финансового права: эволюционное развитие и современность [Текст] / Е.Ю. Грачева, Л.Л. Арзуманова // Журнал российского права. – 2023. – № 5. – С. 171-186.

172. Егорова, М.А., Белицкая, А.В. Публичное регулирование криптовалютных отношений в контексте риска национальной безопасности [Текст] / М.А. Егорова, А.В. Белицкая // Юрист. – 2021. – № 1. – С. 2-10.

173. Елисеев, Д.Б. Медиация как способ досудебного урегулирования конфликтов [Текст] / Д.Б. Елисеев // Адвокатская практика. – 2020. – № 2. – С. 49-54.

174. Ждан, В.Н. К вопросу об исполнении судебных постановлений в гражданском судопроизводстве [Текст] / В.Н. Ждан // Юридическая наука. – 2021. – № 3. – С. 65-71.

175. Звягинцева, Б.О., Хевсаков, А.В. Преддоговорная стадия как стадия реализации свободы заключения договоров в предпринимательских отношениях [Текст] / Б.О. Звягинцева, А.В. Хевсаков // Социально-экономические исследования, гуманитарные науки и юриспруденция: теория и практика. – 2016. – № 5. – С. 92–96.

176. Згонников, П.П. О совершенствовании законодательства о способах защиты гражданских прав [Текст] / П.П. Згонников // Российская юстиция. – 2019. – № 11. – С. 11-14.

177. Землянская, Н.И. Фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного: публично-правовые аспекты функционирования [Текст] / Н.И. Землянская // Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы взаимодействия органов публичной власти: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции (Саратов, 12-13 ноября 2020 г.) / под общ. ред. Е. В. Покачаловой, А. С. Покачаловой. – Саратов: Изд-во Саратовской гос. юрид. акад., 2021. – С. 35-41.

178. Знаменский, А. Экспертиза: компромисс недопустим [Текст] / А. Знаменский // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2020. – № 2 (02). – С. 20-25.

179. Иксанов, Р.А., Вологина, Ж.Ю. Правовая защищенность и правовая безопасность субъектов права [Текст] / Р.А. Иксанов, Ж.Ю. Вологина // Право и государство: теория и практика. – 2017. – № 6 (150). – С. 6-8.

180. Казанцев, Н.М. Финансовое право как «объем прав в денежном выражении» [Текст] / Н.М. Казанцев // Современная теория финансового права: сб. материалов международной научно-практической конференции. – М.: РАП, 2011. – С. 156-164.

181. Каллистратова, Р.Ф., Поскребнев, М.Е., Холопова, Д.А. Правовая природа обязательного претензионного порядка и его влияние на развитие спора в суде [Текст] / Р.Ф. Каллистратова, М.Е. Поскребнев, Д.А. Холопова // Арбитражный и гражданский процесс. – 2016. – № 4. – С. 3-10.

182. Канюкаева, А.Р. К вопросу о критериях классификации процессуальных форм защиты [Текст] / А.Р. Канюкаева // Современное право. – 2009. – № 1. – С. 2-6.

183. Карташов, А.В. К вопросу о понятии финансовой услуги: сравнительный анализ норм ГАТС и законодательства [Текст] / А.В. Карташов // Вопросы экономики и права. – 2012. – № 12. – С. 30-33.

184. Кванина, В.В. Системные недостатки института саморегулирования [Текст] / В.В. Кванина // Закон. – 2014. – № 8. – С. 141-149.

185. Климов, В.В. Институт финансового уполномоченного – новый механизм обеспечения баланса частных и публичных интересов в финансовой сфере [Текст] / В.В. Климов // Актуальные проблемы российского права. – 2020. – № 5. – С. 35-41.

186. Климов, В.В. Значительная часть споров касается недобросовестного поведения [Текст] / В.В. Климов // Национальный Банковский Журнал. – 2023. – № 3 (218). – С. 62-64.

187. Коньков, К.А. Применение законодательства о защите прав потребителей к отношениям сторон пенсионного договора [Текст] / К.А. Коньков // Юрист. – 2016. – № 20. – С. 16-20.



188. Крайнова, О.И. Институт финансового уполномоченного способен работать в условиях тяжелой эпидемиологической обстановки [Текст] / О.И. Крайнова // Вестник службы финансового уполномоченного. – 2020. – № 1 (01). – С. 34-35.
189. Крайнова, О.И. В режиме «единого окна» [Текст] / О.И. Крайнова // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2022. – № 2 (05). – С. 36-39.
190. Крайнова, О.И. Сервис в приоритете [Текст] / О.И. Крайнова // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2022. – № 2 (05). – С. 26-33.
191. Крайнова, О.И. Позиции службы нашли поддержку [Текст] / О.И. Крайнова // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2022. – № 4 (07). – С. 20-23.
192. Крохина, Ю.А. Защита и гарантии восстановления нарушенных прав субъектов финансового права [Текст] / Ю.А. Крохина // Налоги и налогообложение. – 2004. – № 7. – С. 6-15.
193. Кудрявцева, В.П. Подведомственность дел финансовому омбудсмену: встраивание законодательных новелл в научную базу гражданского процессуального права [Текст] / В.П. Кудрявцева // Арбитражный и гражданский процесс. – 2018. – № 12. – С. 3-5.
194. Кузбагаров, Э.А. Категория публичный интерес в гражданском праве [Текст] / Э.А. Кузбагаров // Вестник Саратовской государственной юридической академии. – 2019. – № 6 (131). – С. 186-192.
195. Кузнецова, О.А. Административный порядок защиты гражданских прав [Текст] / О.А. Кузнецова // Право. Журнал Высшей школы экономики. – 2017. – № 1. – С. 42-58.
196. Куприянова, А.А. Выбор способа судебной защиты: правомочие или проблема истца? [Текст] / А.А. Куприянова // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2018. – № 10. – С. 79-82.
197. Курдюмов, М.Д. О значении писем Федеральной антимонопольной службы и Банка России в правовой системе России [Текст] / М.Д. Курдюмов // Российский юридический журнал. – 2021. – № 2. – С. 182-193.

198. Курылев, С.В. Формы защиты и принудительного осуществления субъективных прав и право на иск [Текст] / С.В. Курылев // Труды Иркутского государственного университета. Т. XXII. Вып. 3. – Иркутск, 1957. – С. 159-216.

199. Ломаев, А.Ю. Публичный интерес как правовая категория [Текст] / А.Ю. Ломаев // Вестник Самарского юридического института. – 2012. – № 1 (6). – С. 99-100.

200. Лысова-Бахарева, Ю.В. Обеспечение равенства прав заемщиков-потребителей в правоотношениях с кредиторами и заимодавцами: правовое регулирование и судебная практика [Текст] / Ю.В. Лысова-Бахарева // Имущественные отношения в Российской Федерации. – 2022. – № 1. – С. 83-100.

201. Люкина, О.В. Правовые аспекты защиты прав потребителей в торговле [Текст] / О.В. Люкина // Университетская наука. – 2021. – № 2 (12). – С. 214-216.

202. Малышева, А.А. Возможные перспективы защиты финансовым уполномоченным прав потребителей услуг в области обязательного медицинского страхования [Текст] / А.А. Малышева // Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы взаимодействия органов публичной власти: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции (Саратов, 12–13 ноября 2020 г.). / [под общ. ред. Е.В. Покачаловой, А.С. Покачаловой]; Саратовская государственная юридическая академия. – Саратов: Изд-во Сарат. гос. юрид. акад., 2021. – С. 74-78.

203. Малыхина, Е.А., Дорошок, Т.С. Поведенческий надзор в деятельности Банка России как инструмент защиты потребителей финансовых услуг [Текст] / Е.А. Малыхина, Т.С. Дорошок // Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы взаимодействия органов публичной власти: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции (Саратов, 12-13 ноября 2020 г.) / под общ. ред. Е. В. Покачаловой, А. С. Покачаловой. – Саратов: Изд-во Саратовской гос. юрид. акад., 2021. – С. 65-73.

204. Мамонтов, В.А. Проблема использования категории публичного интереса в законодательстве, регулирующем предпринимательскую деятельность [Текст] / В.А. Мамонтов // Юридический мир. – 2011. – № 1. – С. 39-44.

205. Маслова, В.А. Учет прав и интересов потребителей при заключении оптовых договоров на реализацию товаров [Текст] / В.А. Маслова // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2021. – № 3. – С. 104-107.

206. Мельник, С.В. Основные подходы к определению формы защиты права в отечественной цивилистической доктрине [Текст] / С.В. Мельник // Актуальные вопросы науки и практики: Сб. науч. статей. – Орел, 2010. – С. 126-128.

207. Милосердов, Н.А. Публичные интересы в праве: понятие и содержание [Текст] / Н.А. Милосердов // Актуальные проблемы российского права. – 2021. – № 10. – С. 202-211.

208. Митяй, Е.Д., Каменева, З.В. Развитие способов защиты прав потребителей финансовых услуг в современных условиях [Текст] / Е.Д. Митяй, З.В. Каменева // Современный юрист. – 2015. – № 4. – С. 35-48.

209. Михайлова, Е.В. Досудебный порядок урегулирования спора в системе защиты гражданских прав [Текст] / Е.В. Михайлова // Право. Журнал Высшей школы экономики. – 2022. – № 1. – С. 80-95.

210. Морозов, С.А., Богдан, В.В. Защита гражданских прав в современной России [Текст] / С.А. Морозов, В.В. Богдан // Евразийский научный журнал. – 2015. – № 8. – С. 99-107.

211. Наумов, В.В. Информационные инструменты в гражданском и арбитражном процессе: проблемы внедрения и критерии эффективности [Текст] / В.В. Наумов // Арбитражный и гражданский процесс. – 2020. – № 7. – С. 7-12.

212. Несвит, Е.А. Суд как субъект защиты прав граждан [Текст] / Е.А. Несвит // Административное право и процесс. – 2020. – № 10. – С. 48-51.

213. Нечай, А.А. Публичные фонды как категория современного финансового права [Текст] / А.А. Нечай // Журнал российского права. – 2004. – № 11. – С. 66-72.

214. Отчет за 2021 год: ключевые показатели [Текст] // Вестник Службы финансового уполномоченного. Аналитика. – 2022. – № 2 (05). – С. 17-18.

215. Пастушенко, Е.Н. Формирование доверительной среды на финансовом рынке как актуальное направление финансово-правовой политики в условиях

цифровой экономики [Текст] / Е.Н. Пастушенко // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина. – 2020. – № 9(73). – С. 148-153.

216. Петрухин, М. В., Петрухина, А. Н. Институт финансового омбудсмена в России и странах Евросоюза: доводы «за» и «против» [Текст] / М.В. Петрухин, А.Н. Петрухина // Вестник гражданского процесса. – 2021. – Т. 11. – № 1. – С. 208-224.

217. Платонова, О. Евгений Писаревский: «Защита социальных прав - мой профессиональный долг» [Интервью с Е.Л. Писаревским] [Текст] // Юрист. – 2023. – № 2. – С. 2-12.

218. Поветкина, Н.А. Специфика правовой идентификации финансов: видовые противоречия [Текст] / Н.А. Поветкина // Финансовое право. – 2020. – № 12. – С. 17-20.

219. Погодина, Н.А., Карелин, К.В. Соотношение контроля и надзора в российской правовой системе [Текст] / Н.А. Погодина, К.В. Карелин // Российская юстиция. – 2012. – № 3. – С. 72 – 74.

220. Покачалова, Е.В. Принцип соблюдения публичных интересов как базовый принцип функционирования публичных финансов [Текст] / Е.В. Покачалова // Вопросы экономики и права. – 2008. – № 5. – С. 3-6.

221. Поленина, С.В. Комплексные правовые институты и становление новых отраслей права [Текст] / С.В. Поленина // Известия высших учебных заведений. Правоведение. – 1975. № 3. С. 71–79.

222. Привалова, И.В. Понятие и содержание института защиты прав человека: некоторые теоретические и прикладные проблемы [Текст] / И.В. Привалова // Вестник Тамбовского университета. – 2010. – С. 231-235.

223. Реут, Д.А. Национальное осознание государственности [Текст] / Д.А. Реут // Конституционное и муниципальное право. – 2019. – № 6. – С. 29-33.

224. Рождественская, Т.Э., Гузнов, А.Г. Особенности правового статуса финансового уполномоченного [Текст] / Т.Э. Рождественская, А.Г. Гузнов // Вестник университета имени О.Е. Кутафина. – 2018. – № 10. – С. 45-54.

225. Рукавишникова, И.В. Финансово-правовые механизмы защиты интересов некоторых категорий физических лиц [Текст] / И.В. Рукавишникова // Финансовое право. – 2019. – № 12. – С. 3-5.

226. Ручкина, Г.Ф. Финансовый уполномоченный в Российской Федерации: некоторые проблемы правового регулирования деятельности [Текст] / Г.Ф. Ручкина // Банковское право. – 2019. – № 5. – С. 7-14.

227. Рыбакова, С.В. Изменение социального облика финансового права на рубеже XX-XXI веков [Текст] / С.В. Рыбакова // Актуальные проблемы государства и права. – 2024. – Т. 8. – № 1. – С. 32-40.

228. Рыбакова, С.В. Об отдельных аспектах финансовой правосубъектности в условиях цифровизации общества и экономики [Текст] / С.В. Рыбакова // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). – 2020. – № 9(73). – С. 61-65.

229. Рябинин, Н.А. Особенности механизма защиты субъективных гражданских прав [Текст] / Н.А. Рябинин // Современное право. – 2018. – № 3. – С. 24-29.

230. Рябова, Е.В. Финансовая система государства и предмет финансового права [Текст] / Е.В. Рябова // Финансовое право. – 2018. – № 4. – С. 11-14.

231. Рябова, Е.В. Функции публичных финансов и процессы цифровизации в сфере публичного управления [Текст] / Е.В. Рябова // Финансовое право. – 2022. – № 8. – С. 7-11.

232. Самохвалов, Н.А., Вирченко Ю.А. Правовые препятствия применения института медиации в России и пути их устранения [Текст] / Н.А. Самохвалов, Ю.А. Вирченко // Юрист. – 2017. – № 11. – С. 26-29.

233. Самсонова, М.В. Защита интересов в гражданском судопроизводстве (на примере дел о защите прав потребителей) [Текст] / М.В. Самсонова // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2012. – № 9. – С. 31-38.

234. Селюков, А.Д. Диалектика частных и публичных интересов в процессе осуществления финансовой деятельности государства [Текст] / А.Д. Селюков // Финансовое право. – 2015. – № 11. – С. 10-14.

235. Семенов, В.М. К вопросу о ценности гражданского процессуального права и гражданской процессуальной формы [Текст] / В.М. Семенов // Краткая антология уральской процессуальной мысли: 55 лет кафедре гражданского процесса Уральской государственной юридической академии / под ред. В.В. Яркова. – Екатеринбург, 2004. – С. 107-108.

236. Сенькина, Л.М. О защите прав потребителей в сфере страхования [Текст] / Л.М. Сенькина // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2021. – № 3 (03). – С. 24-27.

237. Ситник, А.А. Поведенческий надзор на финансовом рынке [Текст] / А.А. Ситник // Lex russica. – 2023. – Т. 76. – № 3. – С. 41-51.

238. Ситник, А.А. Публичное право финансового рынка в системе финансового права [Текст] / А.А. Ситник // Вестник Университета им. О.Е. Кутафина. – 2022. – № 8. – С. 103-115.

239. Служба усилит свое влияние на поведение финансовых организаций [Интервью с О. Крайновой] // Современные страховые технологии. 2021. № 3. [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс».

– URL:  
<https://ovmf2.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&base=PBI&n=287797&cacheid=76B8F127D7BA987604869C3777664E12&mode=splus&rnd=gShBuA#faQ127Ueyo7cGSe01> (дата обращения: 11.03.2023).

240. Сметанина, Е.Е. Критерии разграничения субъектов на публичные и частные в гражданском праве [Текст] / Е.Е. Сметанина // Гражданское право. – 2019. – № 4. – С. 39-41.

241. Сокол, П.В. Институт уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг [Текст] / П.В. Сокол // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2020. – № 4. – С. 68-73.

242. Спиридонов, П.Е. Современные вопросы административно-дисциплинарного производства [Текст] / П.Е. Спиридонов // Актуальные проблемы российского права. – 2018. – № 9. – С. 102-109.

243. Сырых, В.М. Объективные основы публичного права [Текст] / В.М. Сырых // *Lex russica*. – 2016. – № 5 (114). – С. 37-80.

244. Тарасов, А.М. Проблемы законодательного обеспечения государственного контроля [Текст] / А.М. Тарасов // *Государство и право*. – 2004. – № 10. – С. 15-25.

245. Тимакова, Т.Г. Банковское регулирование как способ защиты прав потребителей финансовых услуг [Текст] / Т.Г. Тимакова // *Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы взаимодействия органов публичной власти: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции (Саратов, 12-13 ноября 2020 г.)* / под общ. ред. Е. В. Покачаловой, А. С. Покачаловой. – Саратов: Изд-во Саратовской гос. юрид. акад., 2021. – С. 156-161.

246. Тихонова, Ж.К. Понятие «Система» в юриспруденции и в других научных дисциплинах [Текст] / Ж.К. Тихонова // *Юридический вестник Самарского университета*. – 2017. – № 1. – С. 111-114.

247. Тресков, А.П. Медиация как альтернативная гарантия реализации принципов судебной власти [Текст] / А.П. Тресков // *Российский судья*. – 2021. – № 11. – С. 47-51.

248. Тропская, С.С. Финансовый уполномоченный как субъект публичного права финансового рынка [Текст] / С.С. Тропская // *Финансовое право*. – 2020. – № 7. – С. 10-14.

249. Тропская, С.С. К вопросу о предмете современного финансового права [Текст] / С.С. Тропская // *Избранные труды кафедры финансового права Российского государственного университета правосудия: Сборник статей* / под ред. И.А. Цинделиани. – М., 2018. – С. 183.

250. Тропская, С.С. Публичное право финансового рынка в системе финансового права [Текст] / С.С. Тропская // *Государство и право*. – 2017. – № 3. – С. 75-81.

251. Турбанов, А.В. Саморегулирование в аудите: отражение в законодательстве, науке и практике [Текст] / А.В. Турбанов // Актуальные проблемы российского права. – 2018. – № 3. – С. 17-27.

252. Тюрина, С.Ю., Борисов, Н.И. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти: нормативно-правовое регулирование и практика [Текст] / С.Ю. Тюрина, Н.И. Борисов // Административное и муниципальное право. – 2012. – № 10. – С. 12-19.

253. Фогельсон, Ю.Б. О некоторых публичных интересах на рынках финансовых услуг их правовой защиты [Текст] / Ю.Б. Фогельсон // Хозяйство и право. – 2008. – № 8. – С. 23-45.

254. Фомин, А.А. Юридическая безопасность человека и общества: нормативные основы, понятие, признаки [Текст] / А.А. Фомин // Наука. Общество. Государство. – 2019. – № 3 (27). – С. 39-45.

255. Халатов, С.А. Совершенствование несудебной защиты прав потребителей розничных финансовых пенсионных услуг [Текст] / С.А. Халатов // Арбитражный и гражданский процесс. – 2018. – № 9. – С. 5-8.

256. Химичева, Н.И. Финансово правовая политика [Текст] / Н.И. Химичева // Правовая политика: словарь и проект концепции. – Саратов: Саратовская гос. акад. Права, 2010. – С. 134.

257. Хоменко, Е.Г. Правовой режим специального счета компенсационного фонда саморегулируемой организации [Текст] / Е.Г. Хоменко // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2017. – № 5. – С. 64-68.

258. Чеговадзе, Л.А., Дерюгина, Т.В. О целях и способах защиты гражданских прав [Текст] / Л.А. Чавладзе, Т.В. Дерюгина // Цивилист. – 2022. – № 2. – С. 37-42.

259. Черноусова, К.С. Международный опыт урегулирования споров и средства правовой защиты прав потребителей [Текст] / К.С. Черноусова // Хозяйство и право. – 2022. – № 6. – С. 114-120.

260. Чирков, А.В. Пути преодоления информационной диспропорции в правоотношениях с потребителем финансовых услуг в условиях перехода к



цифровой экономике [Текст] / А.В. Чирков // Предпринимательское право. – 2021. – № 3. – С. 25-36.

261. Чистюхин, В.В. Виды некредитных финансовых организаций [Текст] / В.В. Чистюхин // Актуальные проблемы российского права. – 2021. – № 11. – С. 32-41.

262. Чистюхин, В.В. Современная модель надзора за некредитными финансовыми организациями [Текст] / В.В. Чистюхин // Актуальные проблемы российского права. – 2022. – № 17(1). – С. 60-72.

263. Чулюкин, Л.Д., Гурьянова, В.В., Исаев, Э.Е. Проблемы процессуальной формы [Текст] / Л.Д. Чулюкин, В.В. Гурьянова, Э.Е. Исаев // Вестник экономики, права и социологии. – 2022. – № 2. – С.87-92.

264. Шакарян, М.С. Соотношение судебной формы с иными формами защиты субъективных прав граждан [Текст] / М.С. Шакарян // Актуальные проблемы защиты субъективных прав граждан и организаций. – М., 1985. – С. 7-16.

265. Шамсутдинов, И.М. Функции саморегулируемой организации в сфере финансового рынка [Текст] / М.С. Шамсутдинов // Конкурентное право. – 2018. – № 2. – С. 34-37.

266. Шохин, С.О. К вопросу о предмете и системе финансового права [Текст] / С.О. Шохин // Финансовое право. – 2019. – № 2. – С. 12-14.

267. Шувалова, А.А. Защита трудовых прав и правовых интересов [Текст] / А.А. Шувалова // Защита гражданских прав: избранные аспекты: сборник статей / Ю.Н. Алферова, Ю.В. Байгушева, Ю.В. Виниченко и др.; рук. авт. кол. и отв. ред. М.А. Рожкова. – М.: Статут, 2017. – С. 396-408.

268. Экспертиза: самое главное — не допустить ошибку [Текст] // Вестник Службы финансового уполномоченного. – 2022. – № 3 (06). – С. 32-35.

269. Юнусова, А.Н. Гражданско-правовая ответственность по опционному договору [Текст] / А.Н. Юнусова // Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского Юридические науки. – 2018. – Т. 4 (70). – № 3. – С. 234–243.

270. Юрьева, Ю.С. О правовой природе института лицензирования [Текст] / Ю.С. Юрьева // Административное право и процесс. – 2008. – № 1. – С. 21-23.

271. Ядрихинский, С.А. Классификация законных интересов налогоплательщиков [Текст] / С.А. Ядрихинский // Юрист. – 2018. – № 6. – С. 63-69.

272. Ядрихинский, С.А. О соотношении законного интереса и субъективного права налогоплательщика: структурные особенности [Текст] / С.А. Ядрихинский // Право. Журнал Высшей школы экономики. – 2020. – № 1. – С. 170-188.

#### **2.4. Диссертации и авторефераты диссертаций**

273. Базилевич, А.И. Формы защиты субъективных гражданских прав: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / А.И. Базилевич. – Ульяновск, 2001. – 29 с.

274. Беликов, Е.Г. Проблемы финансово-правового обеспечения развития Российской Федерации как социального государства: дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / Е.Г. Беликов. – Саратов, 2016. – 534 с.

275. Бендицкая, О.И. Правозащитная деятельность юридических ассоциаций (союзов) как объект теоретико-правового исследования: дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / О.И. Бендицкая. – М., 2022. – 199 с.

276. Болгова, В.В. Формы защиты субъективного права: теоретические проблемы: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / В.В. Болгова. – Самара, 2000. – 38 с.

277. Быстрова, Е.Ф. Правовые основы деятельности территориальных учреждений Центрального банка Российской Федерации в области банковского надзора: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / Е.Ф. Быстрова. – Саратов, 2007. – 26 с.

278. Вершинин, А.П. Способы защиты гражданских прав в суде: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / А.П. Вершинин. – СПб., 1998. – 56 с.

279. Винникова, И.В. Банковский надзор в системе финансово-правового регулирования банковской деятельности в Российской Федерации: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / И.В. Винникова. – М., 2015. – 24 с.

280. Волков, И.А. Финансово-правовое регулирование деятельности негосударственных пенсионных фондов: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / И.А. Волков. – М., 2011. – 30 с.

281. Высоцкая, О.С. Финансово-правовое регулирование публичных фондов денежных средств: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / О.С. Высоцкая. – М., 2011. – 19 с.

282. Гильмутдинова, М.И. Теоретические основы эффективного правоприменения: дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / И.М. Гильмутдинова. – Казань, 2012. – 165 с.

283. Голубитченко, М.А. Финансово-правовое регулирование банковского надзора: российский и международно-правовой опыт: дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / М.А. Голубитченко. – Саратов, 2013. – 184 с.

284. Горбунов, В.А. Категория законного интереса (личности, общества, государства) в конституционном законодательстве Российской Федерации: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / В.А. Горбунов. – Тюмень, 2007. – 26 с.

285. Громошина, Н.А. Дифференциация и унификация в гражданском судопроизводстве: автореф. ... дис. д-ра юрид наук [Текст] / Н.А. Громошина. – М., 2010. – 50 с.

286. Губин, П.Е. Право на информацию и обязанность по ее предоставлению как элементы правового статуса субъекта предпринимательской деятельности: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / П.Е. Губин. – М., 2004. – 25 с.

287. Гузнов, А.Г. Финансово-правовое регулирование финансового рынка в Российской Федерации: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / А.Г. Гузнов. – М., 2016. – 47 с.

288. Дегтярев, С.Л. Реализация судебной власти в гражданском судопроизводстве (теоретико-прикладные проблемы): автореф. дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / С.Л. Дегтярев. – Екатеринбург, 2008. – 51 с.

289. Казаков, В.Л. Система защиты права человека: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / В.Л. Казаков. – М., 2007. – 25 с.

290. Канюкаева, А.Р. Система процессуальных форм защиты в российском праве: автореф. дис. ... канд. наук [Текст] / А.Р. Канюкаева. – Саратов, 2010. – 23 с.

291. Карпенко, В.С. Развитие рынка финансовых услуг в современных условиях хозяйствования: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / В.С. Карпенко. – М., 2004. – 20 с.

292. Концелидзе, Р.У. Правовая и социальная защита сотрудников милиции: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / Р.У. Концелидзе. – М., 1993. – 20 с.

293. Лапаев, И.С. Механизм обеспечения юридической безопасности в Российской Федерации: вопросы теории и практики: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / И.С. Лапаев. – Пенза, 2013. – 30 с.

294. Латыпов, Д.Н. Система способов защиты гражданских прав в Российской Федерации: дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / Д.Н. Латыпов. – Пермь, 2022. – 482 с.

295. Луконина, Ю.А. Цифровая цивилистическая процессуальная форма: теоретико-прикладные аспекты: дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / Ю.А. Луконина. – Саратов, 2023. – 239 с.

296. Магомаев, А.М. Экономический механизм развития сектора финансовых услуг, предоставляемых населению: дис. ... канд. эконом. наук [Текст] / А.М. Магомаев. – М., 2004. – 142 с.

297. Михайлова, Е.В. Процессуальные формы защиты субъективных гражданских прав, свобод и законных интересов в Российской Федерации (судебные и несудебные): автореф. дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / Е.В. Михайлова. – М., 2013. – 46 с.

298. Негодаева, Е.Г. Агентство по страхованию вкладов как субъект финансового права: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / Е.Г. Негодаева. – Ростов-на-Дону, 2012. – 23 с.

299. Нечай, А.А. Правовые проблемы регулирования публичных расходов в государстве: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / А.А. Нечай. – Киев, 2005. – 44 с.

300. Нырков, В.В. Поощрение и наказание как парные юридические категории: дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / В.В. Нырков. – Саратов, 2003. – 222 с.

301. Панкратов, Д.В. Финансово-правовое регулирование деятельности негосударственных пенсионных фондов в Российской Федерации: дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / Д.В. Панкратов. – М., 2023. – 209 с.

302. Пастушенко, Е.Н. Правовые акты Центрального банка Российской Федерации: финансово-правовые аспекты теории: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / Е.Н. Пастушенко. – Саратов, 2006. – 53 с.

303. Петров, Д.Е. Дифференциация и интеграция структурных образований системы российского права: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / Д.Е. Петров. – Саратов, 2015. – 60 с.

304. Попов, В.В. Защита прав и законных интересов субъектов правоотношений в сфере налогообложения: вопросы теории и практики: автореф. дис. ... д-ра наук [Текст] / В.В. Попов. – Саратов, 2012. – 54 с.

305. Порощук, С.Д. Общетеоретические аспекты социально-правовой защиты сотрудников милиции: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / С.Д. Порощук. – М., 1994. – 22 с.

306. Пырх, А.И. Самозащита прав предпринимателя: сравнительно-правовой анализ законодательств России и Германии: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / А.И. Пырх. – СПб., 2013. – 22 с.

307. Пыхтин, С.В. Лицензирование банковской деятельности (теоретико-правовые проблемы): автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / С.В. Пыхтин. – М., 2004. – 28 с.

308. Рассахатская, Н.А. Гражданская процессуальная форма: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / Н.А. Рассахатская. – Саратов, 1995. – 19 с.

309. Рахманина, Н.В. Финансовые услуги, оказываемые физическим лицам в сети Интернет, как вид предпринимательской деятельности: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / Н.В. Рахманина. – М., 2021. – 34 с.

310. Рождественская, Т.Э. Теоретико-правовые основы банковского надзора в Российской Федерации: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / Т.Э. Рождественская. – М., 2012. – 61 с.

311. Рыбакова, С.В. Правовое регулирование надзора Банка России за деятельностью кредитных организаций: дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / С.В. Рыбакова. – Саратов, 2001. – 213 с.

312. Рыбакова, С.В. Теоретические основы регулирования деятельности кредитных организаций как субъектов современного финансового права: дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / С.В. Рыбакова. – Саратов, 2009. – 603 с.

313. Рыбкова, А.Ю. Организация страхового дела и страхового надзора в Российской Федерации как объекты финансово-правового регулирования: дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / А.Ю. Рыбкова. – Саратов, 2019. – 259 с.

314. Семилютина, Н.Г. Формирование правовой модели российского рынка финансовых услуг: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / Н.Г. Семилютина. – М., 2005. – 52 с.

315. Сорокина, В.В. Процессуальная форма юридической деятельности в современной России: вопросы теории и практики: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / В.В. Сорокина. – Саратов, 2009. – 22 с.

316. Субочев, В.В. Теория законных интересов: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / В.В. Субочев. – Тамбов, 2009. – 57 с.

317. Турбанов, А.В. Финансово-правовые основы создания и функционирования системы страхования банковских вкладов в Российской Федерации: дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / А.В. Турбанов. – М., 2004. – 368 с.

318. Тихонов, Б.Ю. Субъективные права граждан, их охрана и защита: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / Б.Ю. Тихонов. – М., 1972. – 22 с.

319. Тихонов, К.А. Кредитный потребительский кооператив как субъект финансового права: дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / К.А. Тихонов. – Саратов, 2017. – 252 с.

320. Тюляков, Д.С. Риски и меры защиты в механизме правового регулирования: общетеоретический аспект: дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / Д.С. Тюляков. – Саратов, 2018. – 171 с.

321. Фомин, А.А. Юридическая безопасность субъектов российского права: вопросы теории и практики: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / А.А. Фомин. – Саратов, 2008. – 58 с.

322. Чирков, А.В. Особенности правового регулирования микрофинансовой деятельности микрофинансовых организаций: дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / А.В. Чирков. – М., 2017. – 212 с.

323. Чистюхин, В.В. Правовое регулирование финансового контроля за деятельностью некредитных финансовых организаций в Российской Федерации: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / В.В. Чистюхин. – М., 2022. – 32 с.

324. Чугурова, Т.В. Процессуальные формы защиты публичных интересов в российском праве: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / Т.В. Чугурова. – Тамбов, 2007. – 18 с.

325. Шериев, А.М. Субъективные права, свободы и законные интересы как объекты правовой охраны и защиты: проблемы теории и практики: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / А.М. Шериев. – Краснодар, 2008. – 25 с.

326. Шишкин, С.А. Состязательность в судебном механизме защиты гражданских прав: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / С.А. Шишкин. – М., 1996. – 25 с.

327. Ядрихинский, С.А. Законные интересы налогоплательщиков: теория и практика реализации, обеспечения, защиты: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук [Текст] / С.А. Ядрихинский. – М., 2022. – 66 с.

328. Яловенко, Т.В. Правоприменительная деятельность в правозащитной системе современного государства: вопросы теории: автореф. дис. ... канд. юрид. наук [Текст] / Т.В. Яловенко. – Саратов, 2015. – 23 с.

### III. Материалы правоприменительной практики

329. Определение Конституционного Суда РФ от 06.07.2010 № 1082-О-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы общества с ограниченной ответственностью «Страховая компания «УРАЛПРОС2 на нарушение конституционных прав и свобод положениями пункта 2 статьи 20, пунктов 2 и 3 статьи 27 Федерального закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 11.02.2023).

330. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [Текст] // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2012. – № 9.

331. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» [Текст] // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2015. – № 8.

332. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 08.11.2022 № 31 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» [Текст] // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2023. – № 1.

333. Обзор практики рассмотрения судами дел, связанных с обязательным страхованием гражданской ответственности владельцев транспортных средств (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 22.06.2016) [Текст] // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2017. – № 2.

334. Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2022) (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.06.2022) [Текст] // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2022. – № 8.

335. Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда РФ от 12.10.2015 № 309-ЭС15-6673 по делу № А60-25477/2013



[Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.11.2022).

336. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 04.07.2023 № 77-КГ23-4-К1 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.03.2024).

337. Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 19.11.2020 по делу № 88-24311/2020 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

338. Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 06.04.2021 по делу № 88-7410/2021 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023).

339. Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 13.07.2021 № 88-15045/2021 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023).

340. Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 29.09.2021 по делу № 88-21849/2021 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

341. Определение Девятого кассационного суда общей юрисдикции от 28.10.2021 № 88-8701/2021 по делу № 2-245/2021 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

342. Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 15.12.2021 № 88-21279/2021 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.03.2024).

343. Определение Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 02.03.2022 № 88-1955/2022 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.02.2024).

344. Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 19.10.2022 по делу № 88-21635/2022 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.03.2024).

345. Определение Девятого кассационного суда общей юрисдикции от 29.11.2022 № 88-10304/2022 по делу № 2-343/2022 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.02.2024).

346. Определение Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 06.12.2022 № 88-21553/2022 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.02.2024).

347. Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 08.12.2022 № 88-24961/2022, 9-249/2022 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

348. Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 14.12.2022 № 88-26544/2022 по делу № 2-2146/2022 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.02.2024).

349. Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 13.02.2023 № 88-2008/2023 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.03.2024).

350. Определение Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 15.02.2023 № 88-741/2023 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.02.2024).

351. Определение Пятого кассационного суда общей юрисдикции от 03.04.2023 по делу № 88-3437/2023 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.03.2024).

352. Определение Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 07.06.2023 по делу № 88-21262/2023 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.02.2024).

353. Определение Третьего кассационного суда общей юрисдикции от 19.07.2023 № 88-13721/2023 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.02.2024).

354. Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 05.10.2023 по делу № 88-24596/2023, 2-1387/2023 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.02.2024).

355. Определение Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 25.10.2023 № 88-26621/2023 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.03.2024).

356. Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 20.12.2023 по делу № 88-36427/2023 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.02.2024).

357. Определение Седьмого кассационного суда общей юрисдикции от 18.01.2024 по делу № 88-922/2024 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.02.2024).

358. Постановление Первого арбитражного апелляционного суда от 01.02.2017 по делу № А79-5489/2016 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023).

359. Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 18.05.2020 № 11АП-4906/2020 по делу № А49-14623/2019 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023).

360. Постановление Арбитражного суда Московского округа от 26.09.2014 № Ф05-9456/14 по делу № А40-152130/13-56-222, А40-1371/2014 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023).

361. Апелляционное определение Московского городского суда от 14.11.2014 по делу № 33-45062 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

362. Апелляционное определение Ставропольского краевого суда № 33-1228/2015 от 24.02.2015 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023).

363. Решение Абаканского городского суда Республики Хакасия от 12.02.2015 по делу № 12-39/2015 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023).

364. Решение Самарского областного суда от 10.08.2017 по делу № 21-1619/2017 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 05.02.2023).

365. Решение Орджоникидзевского районного суда города Екатеринбурга от 17.04.2018 № 2-1047/2018 [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.01.2023).

#### **IV. Электронные ресурсы**

366. Анализ тенденций в сегменте розничного кредитования на основе данных бюро кредитных историй (Информационно-аналитический материал, первое полугодие 2023 года) [Электронный ресурс] // Официальный сайт Банка России. – URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/46543/inf-material\\_bki\\_2023fh.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/46543/inf-material_bki_2023fh.pdf) (дата обращения: 20.11.2023).

367. Андреев, И.А. К вопросу об определении понятия «финансовые услуги» (2010) [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс». – URL: <https://ovmf2.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=42452&cacheid=5591982DBA44B66A09F1B16774C92344&mode=splus&rnd=gShBuA#MG2z17UnRbuzA9tO> (дата обращения: 05.11.2022).

368. АНО «СОДФУ» и Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области подписали соглашение о сотрудничестве // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/finnews/ano-sodfu-i-upravlenie-rospotrebnadzora-po-nizhegorodskoj-oblasti-podpisali-soglashenie-o-sotrudnichestve.html?ysclid=lm97tothgs691046755> (дата обращения: 27.02.2024);

369. АНО «СОДФУ» и Управление Роспотребнадзора по Саратовской области подписали соглашение о сотрудничестве // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/finnews/ano-sodfu-i-upravlenie-rospotrebnadzora-po-saratovskoj-oblasti-podpisali-soglashenie-o->

sotrudnichestve.html?ysclid=lm97ufrf2x250141680 (дата обращения: 27.02.2024).

370. Банк России и АНО «СОДФУ» заключили соглашение об информационном взаимодействии // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/finnews/bank-rossii-i-ano-sodfu-zaklyuchili-soglashenie-ob-informacionnom-vzaimodejstvii.html> (дата обращения: 02.03.2023).

371. Главный финансовый уполномоченный выступил на заседании Совета по развитию финансового рынка при Совете Федерации // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/novosti/> (дата обращения: 15.01.2022).

372. Главный финансовый уполномоченный и Уполномоченный при Президенте РФ по правам ребенка заключили соглашение о взаимодействии // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/finnews/glavnyij-finansovyij-upolnomochennyij-i-upolnomochennyij-pri-prezidente-rf-po-pravam-rebenka-zaklyuchili-soglashenie-o-vzaimodejstvii.html?ysclid=lm96gaw7qo236323566> (дата обращения: 27.02.2024)

373. Главный финансовый уполномоченный Юрий Воронин и Уполномоченный по правам человека в РФ Татьяна Москалькова подписали соглашение о взаимодействии // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/finnews/glavnyij-finansovyij-upolnomochennyij-yurij-voronin-i-upolnomochennyij-po-pravam-cheloveka-v-rf-tatyana-moskalkova-podpisali-soglashenie-o-vzaimodejstvii.html?ysclid=lm97vo23bw486366409> (дата обращения: 27.02.2024)

374. Главный финансовый уполномоченный создал методологический комитет // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/finnews/glavnyj-finansovyj-upolnomochennyj-sozdal-metodologicheskij-komitet.html?ysclid=lm94pdoexf461631820> (дата обращения: 20.08.2023).

375. Дневник финансового уполномоченного // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/dnevnik->

finansovogo-upolnomochennogo/?ysclid=ltqfomc6m4354814 (дата обращения: 10.10.2024).

376. Исследование уровня финансовой грамотности: четвертый этап [Электронный ресурс] // Официальный сайт Банка России. – URL: [https://cbr.ru/analytics/szpp/fin\\_literacy/fin\\_ed\\_4/](https://cbr.ru/analytics/szpp/fin_literacy/fin_ed_4/) (дата обращения: 05.03.2024).

377. Защита прав потребителей. Электронное учеб.-метод. пособие [Электронный ресурс] / составитель Е.В. Чуклова. Тольятти: Изд-во ТГУ, 2021.

378. Перечень кредитных организаций, у которых обнаружены признаки нарушений в части реализации обязанностей согласно п.5 ч.3 ст.28 Закона № 123–ФЗ по состоянию на 27.06.2023 [Электронный ресурс] // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/organizations/informacziya-o-neispolnenii-finansovyimi-organizacziyami-obyazannostej-po-vzaimodejstviyu-s-finansovyim-upolnomochennyim.html> (дата обращения: 05.02.2024).

379. Рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей. Рейтинг – 2023. [Электронный ресурс] – URL: [https://www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/Rating-2023\\_METODIKA.pdf](https://www.potrebitel-russia.ru/uploads/files/Rating-2023_METODIKA.pdf) (дата обращения: 09.02.2024).

380. Служба финансового уполномоченного запустила сервис для электронного взаимодействия с судьями — Личный кабинет судьи // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/finnews/sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-zapustila-servis-dlya-elektronnogo-vzaimodejstviya-s-sudyami-%E2%80%94lichnyij-kabinet-sudi.html?ysclid=1m96zux713481972151> (дата обращения: 05.02.2024).

381. Служба финансового уполномоченного сообщила о фактах добровольного отказа финансовых организаций обжаловать решения финансового уполномоченного // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/finnews/sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-soobshhila-o-faktaх-dobrovolnogo-otkaza-finansovyix-organizacij-obzhalovat-resheniya-finansovogo-upolnomochennogo.html> (дата обращения: 05.02.2024).

382. Служба финансового уполномоченного вступила в международную Ассоциацию финансовых омбудсменов // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/novosti/sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-vstupila-v-mezhd1.html> (дата обращения: 25.08.2023).

383. Служба финансового уполномоченного и Федеральная антимонопольная служба договорились об обмене информацией о нарушениях и недобросовестных практиках финансовых организаций // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/finnews/sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-i-federalnaya-antimonopolnaya-sluzhba-dogovorilis-ob-obmene-informacziej-o-narusheniyax-i-nedobrosovestnyix-praktikax-finansovyix-organizaczij.html?ysclid=lm96dc6v1b932043653> (дата обращения: 27.02.2024)

384. Служба финансового уполномоченного стала призёром конкурса «ВРМ-проект года 2022» // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/finnews/sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-stala-prizyorem-konkursa-VRM-proekt-goda%E2%80%992022.html?ysclid=lm94ejo32c108169841> (дата обращения: 15.08.2023).

385. Служба финуполномоченного предлагает ввести годовую абонентскую плату за рассмотрение споров в досудебном порядке // Информационное агентство «Финмаркет». – URL: <http://www.finmarket.ru/news/5645764> (дата обращения: 15.12.2022).

386. Состоялось заседание Общественного совета Службы финансового уполномоченного // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/finnews/sostoyalos-zasedanie-obshhestvennogo-soveta-sluzhby-finansovogo-upolnomochennogo.html>(дата обращения: 12.11.2022).

387. Участники ПМЮФ обсудили развитие института финансового уполномоченного // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/novosti/uchastniki-pmyuf-obsudili-razvitie-instituta-finanso1.html> (дата обращения: 05.02.2024).

388. Финансовый уполномоченный создал Общественный совет // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/novosti/finansovyij-upolnomochennyij-sozdal-obshhestvennyij-sovet.html> (дата обращения: 10.01.2023).

389. Финансовый уполномоченный и Роспотребнадзор будут обмениваться информацией о нарушениях и неприемлемых практиках финансовых организаций // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/finnews/finansovyij-upolnomochennyij-i-rosпотреbнадзор-budut-obmenivatsya-informaciej-o-narusheniyax-i-nepriemlemyix-praktikax-finansovyix-organizaczij.html?ysclid=ltrd5133rz545590582> (дата обращения: 15.01.2024).

390. ЦБ создал аппарат финансового омбудсмена // Ассоциация Российских Банков. – URL: [https://arb.ru/b2b/news/tsb\\_sozdal\\_apparat\\_finansovogo\\_ombudsmena-10236672/](https://arb.ru/b2b/news/tsb_sozdal_apparat_finansovogo_ombudsmena-10236672/) (дата обращения: 20.12.2022).

391. Шайхеев, Т.И. Позиции судов по вопросам актуальной судебной практики (2022). [Электронный ресурс]. – Доступ из Справ. правовой системы «КонсультантПлюс». – URL: <https://ovmf2.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&base=CJI&n=140838&cacheid=910E8C6939CDADCB22253B663CD469AF&mode=splus&rnd=gShBuA#DKg127Uo88ZRgPsB> (дата обращения: 05.02.2023).

392. Экспертный совет Службы финансового уполномоченного // Официальный сайт финансового уполномоченного. – URL: <https://finombudsman.ru/about/ekspertnyij-sovet-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/> (дата обращения: 25.02.2023).