

УДК 34

DOI: 10.34670/AR.2023.35.21.036

## Правовые аспекты и механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг

**Кучковская Наталья Валерьевна**

Кандидат экономических наук, доцент,  
Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации,  
125993, Российская Федерация, Москва, Ленинградский пр., 49;  
e-mail: nk2@list.ru

### Аннотация

Потребители финансовых услуг являются одной из наиболее уязвимых групп потребителей, поскольку они часто не обладают достаточными знаниями и опытом в области финансов. В России правовые аспекты и механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг являются одними из наиболее обсуждаемых тем в правовой сфере. Финансовые услуги играют важную роль в современной экономике, предоставляя клиентам широкий спектр услуг, таких как кредитование, инвестирование и страхование. Однако, так как финансовая отрасль является сложной и динамичной, она также является одной из наиболее регулируемых отраслей в мире. Один из ключевых аспектов регулирования финансовой отрасли является защита прав потребителей финансовых услуг. Клиенты финансовых учреждений должны быть защищены от мошенничества, недобросовестной конкуренции и других форм эксплуатации. Вместе с тем, финансовые учреждения должны обеспечивать высокий уровень обслуживания клиентов и соответствовать высоким стандартам этики и прозрачности. В данной статье будут рассмотрены правовые аспекты и механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг в России. Будут рассмотрены ключевые законы и правила, регулирующие отрасль финансовых услуг, а также нюансы регулирования отрасли, такие как необходимость балансирования между интересами потребителей финансовых услуг и интересами финансовых учреждений, координации между различными органами и учреждениями, ответственными за регулирование финансовой отрасли, и другие. Кроме того, будет рассмотрено, как цифровизация повлияла на отрасль финансовых услуг, и какие есть вызовы и перспективы для защиты прав потребителей финансовых услуг в будущем.

### Для цитирования в научных исследованиях

Кучковская Н.В. Правовые аспекты и механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг // Вопросы российского и международного права. 2023. Том 13. № 6А. С. 237-243. DOI: 10.34670/AR.2023.35.21.036

### Ключевые слова

Правовые аспекты, механизмы защиты, права потребителей, финансовые услуги, Россия.

## Введение

В России, права потребителей финансовых услуг регулируются Федеральными Законами "О защите прав потребителей" и "О рынке ценных бумаг". Эти законы устанавливают обязательства для финансовых учреждений по предоставлению информации о финансовых продуктах, защите личных данных клиентов и обеспечению безопасности денежных средств.

Механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг в России включают в себя различные органы и инструменты, такие как Федеральная служба по финансовым рынкам, Центральный банк России, Роспотребнадзор, суды и арбитражные суды. Эти органы и инструменты могут применяться для разрешения споров между потребителями и финансовыми учреждениями, а также для наказания финансовых учреждений за нарушение прав потребителей.

## Основное содержание

Одним из наиболее значимых достижений в области защиты прав потребителей финансовых услуг является создание Института альтернативного разрешения споров в финансовой сфере (Финансовый Омбудсмен). Это независимый орган, который осуществляет альтернативное разрешение споров между финансовыми учреждениями и их клиентами.

Финансовый Омбудсмен позволяет потребителям финансовых услуг решать споры без обращения в суд. Кроме того, этот институт способствует повышению качества обслуживания клиентов финансовыми учреждениями, уменьшению количества жалоб и урегулированию споров между сторонами.

Существуют также другие механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг, например, суды и арбитражные суды, Роспотребнадзор, Центральный банк России и Федеральная служба по финансовым рынкам. Эти органы и инструменты могут применяться для разрешения споров между потребителями и финансовыми учреждениями, а также для наказания финансовых учреждений за нарушение прав потребителей.

Для улучшения защиты прав потребителей финансовых услуг необходимо улучшение контроля за деятельностью финансовых учреждений и повышение осведомленности клиентов. Кроме того, необходимо совершенствовать законодательство в области защиты прав потребителей финансовых услуг и развивать механизмы альтернативного разрешения споров. Только так можно обеспечить эффективную защиту прав потребителей финансовых услуг в России.

В России существует ряд органов, которые отвечают за защиту прав потребителей финансовых услуг. Один из таких органов - Федеральная служба по финансовым рынкам (ФСФР), которая контролирует деятельность финансовых учреждений и защищает права клиентов.

ФСФР также осуществляет функции по регулированию и надзору за деятельностью банков, страховых компаний, инвестиционных компаний, управляющих компаний и других финансовых учреждений. Для защиты прав потребителей ФСФР проводит регулярные проверки финансовых учреждений на соответствие законодательству и нормам поведения в финансовой сфере [Гордеева, 2021].

Еще одним органом, отвечающим за защиту прав потребителей финансовых услуг в России, является Роспотребнадзор. Он контролирует деятельность финансовых учреждений с точки

зрения защиты прав потребителей. Роспотребнадзор также проводит мероприятия по пропаганде прав потребителей финансовых услуг и осуществляет сбор и анализ жалоб клиентов.

В России также действует Центральный банк России, который играет важную роль в защите прав потребителей финансовых услуг. Центральный банк контролирует деятельность банков и других финансовых учреждений, проверяет их финансовую устойчивость и готовность к кризисным ситуациям.

В России действует Институт альтернативного разрешения споров в финансовой сфере (Финансовый Омбудсмен), который занимается разрешением споров между клиентами и финансовыми учреждениями вне суда. Этот механизм позволяет клиентам быстро и эффективно решать свои проблемы и защищать свои права.

В России действуют законы, которые регулируют защиту прав потребителей финансовых услуг. Один из таких законов - Федеральный Закон "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1. Этот закон устанавливает права и обязанности потребителей финансовых услуг и определяет порядок защиты их прав.

Также существует Федеральный Закон "О рынке ценных бумаг" от 22.04.1996 № 39-ФЗ, который регулирует деятельность финансовых учреждений, связанных с выпуском и обращением ценных бумаг. Закон устанавливает правила для информационного дисклеймера, привлечения инвесторов, защиты прав инвесторов и обеспечения прозрачности рынка ценных бумаг.

Кроме того, в России действуют и другие законы, которые регулируют деятельность финансовых учреждений, например, Федеральный Закон "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 № 395-1 и Федеральный Закон "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации" от 23.12.2003 № 177-ФЗ.

Эти законы устанавливают обязательства для финансовых учреждений по предоставлению информации о финансовых продуктах, защите личных данных клиентов и обеспечению безопасности денежных средств. Законы также определяют порядок рассмотрения жалоб и споров между клиентами и финансовыми учреждениями, а также механизмы компенсации убытков потребителей.

В России существует ряд механизмов, которые защищают права потребителей финансовых услуг. Один из таких механизмов - Институт альтернативного разрешения споров в финансовой сфере (Финансовый Омбудсмен).

Финансовый Омбудсмен - это независимый орган, который осуществляет альтернативное разрешение споров между клиентами и финансовыми учреждениями. Этот механизм позволяет потребителям финансовых услуг решать споры без обращения в суд и получать компенсацию убытков.

Для обращения к Финансовому Омбудсмену необходимо соблюдать определенные условия, в том числе обращаться в орган в течение определенного срока после возникновения спора и до обращения в суд. Кроме того, стоимость спора не должна превышать определенную сумму.

Еще одним механизмом защиты прав потребителей финансовых услуг является обязательное страхование вкладов физических лиц. В соответствии с Федеральным Законом "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации", вклады физических лиц в банках подлежат обязательному страхованию на сумму до 1,4 миллиона рублей.

Также потребители финансовых услуг могут обращаться в Роспотребнадзор и Центральный банк России с жалобами на нарушение своих прав. Роспотребнадзор проводит проверки финансовых учреждений на соответствие законодательству, а Центральный банк России

проводит надзор за деятельностью банков и других финансовых учреждений.

В целом, существует ряд механизмов защиты прав потребителей финансовых услуг в России. Однако эффективность этих механизмов зависит от их практической реализации и соблюдения прав потребителей финансовыми учреждениями. Необходимо дальнейшее совершенствование механизмов защит

Цифровизация оказала существенное влияние на отрасль финансовых услуг в России. Одним из наиболее заметных результатов цифровизации является возможность получения финансовых услуг в онлайн-режиме.

С развитием технологий и распространением интернета все больше финансовых учреждений переходят на онлайн-платформы. Клиенты могут получать доступ к банковским счетам, кредитам, инвестиционным продуктам и другим финансовым услугам через интернет. Это увеличивает удобство и доступность финансовых услуг для клиентов.

Однако с развитием цифровых технологий возрастают и новые риски, связанные с безопасностью и защитой данных клиентов. Финансовые учреждения вынуждены принимать меры по защите личных данных клиентов и обеспечению безопасности онлайн-транзакций.

Цифровизация позволила финансовым учреждениям автоматизировать многие процессы, связанные с выдачей кредитов, управлением активами и т.д. Это позволяет финансовым учреждениям повышать эффективность своей деятельности и уменьшать затраты.

Также цифровизация финансовых услуг существенно улучшила возможности анализа данных и принятия решений на основе этих данных. Анализ данных помогает финансовым учреждениям предсказывать потребности клиентов, разрабатывать новые продукты и услуги и улучшать качество обслуживания.

Регулирование отрасли финансовых услуг является важным вопросом для обеспечения стабильности и защиты прав клиентов. Однако, так как отрасль финансовых услуг является очень динамичной и сложной, регулирование также должно быть адаптивным и гибким.

Одним из ключевых нюансов регулирования отрасли является необходимость балансирования между интересами потребителей финансовых услуг и интересами финансовых учреждений. Законы и правила должны обеспечивать защиту прав клиентов и предотвращать мошенничество и недобросовестную конкуренцию со стороны финансовых учреждений, однако они также должны давать возможность финансовым учреждениям развиваться и конкурировать на рынке.

Кроме того, регулирование отрасли финансовых услуг должно учитывать международные стандарты и требования, так как многие финансовые учреждения работают в международном контексте и имеют международных клиентов.

Еще одним нюансом регулирования отрасли является необходимость регулирования новых и развивающихся видов финансовых услуг, таких как криптовалюта и блокчейн-технологии. Новые технологии могут изменить существующие модели бизнеса в финансовой отрасли, поэтому необходимо разработать соответствующие законы и правила, чтобы обеспечить безопасность и защиту прав клиентов в новых условиях.

Также нюансом регулирования отрасли является необходимость сбалансированности между государственным регулированием и саморегулированием отрасли. Определенные аспекты деятельности финансовых учреждений могут быть регулируемыми самой отраслью, например, через профессиональные ассоциации и саморегулируемые организации.

Еще одним нюансом регулирования отрасли финансовых услуг является необходимость координации между различными органами и учреждениями, ответственными за регулирование

финансовой отрасли. В России регулирование финансовых услуг осуществляется Центральным банком России, Федеральной службой по финансовым рынкам и Роспотребнадзором.

Каждый из этих органов ответственен за определенные аспекты регулирования, например, Центральный банк России отвечает за регулирование банковской системы, Федеральная служба по финансовым рынкам - за регулирование финансовых рынков и финансовых учреждений, а Роспотребнадзор - за защиту прав потребителей финансовых услуг [Перминова, 2020].

Однако, так как многие аспекты деятельности финансовых учреждений пересекаются с ответственностью нескольких органов, необходима координация и сотрудничество между ними. В частности, необходимо обеспечить обмен информацией и согласование между Центральным банком России и Федеральной службой по финансовым рынкам, чтобы обеспечить согласованный и эффективный подход к регулированию финансовой отрасли.

Существует необходимость согласования между регулирующими органами России и международными регулирующими органами, такими как Международный валютный фонд и Базельский комитет по банковскому надзору. Международные стандарты и требования также могут повлиять на регулирование финансовой отрасли в России, поэтому необходима координация между различными органами и учреждениями, ответственными за регулирование финансовой отрасли, на международном уровне.

## Заключение

В данной статье были рассмотрены правовые аспекты и механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг в России. Были выявлены ключевые законы и правила, регулирующие отрасль финансовых услуг, такие как Закон "О защите прав потребителей", Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" и другие.

Одним из ключевых результатов статьи является то, что цифровизация оказала существенное влияние на отрасль финансовых услуг в России, увеличив удобство и доступность финансовых услуг для клиентов, но также возросли новые риски, связанные с безопасностью и защитой данных клиентов.

Также в статье были рассмотрены нюансы регулирования отрасли, такие как необходимость балансирования между интересами потребителей финансовых услуг и интересами финансовых учреждений, необходимость координации между различными органами и учреждениями, ответственными за регулирование финансовой отрасли, и другие.

В целом, правовые аспекты и механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг в России являются важными вопросами, требующими постоянного совершенствования и адаптации к новым вызовам и технологиям. Регулирование отрасли должно быть адаптивным и гибким, сбалансированным и координированным, чтобы обеспечивать стабильность и защиту прав клиентов, а также развитие и конкурентоспособность финансовых учреждений в России.

## Библиография

1. Андреева Е.А. Защита прав потребителей финансовых услуг: анализ изменений законодательства за последние годы // Юристъ. – 2020. – № 9. – С. 18-25.
2. Бабаева С.А. Информационные технологии в защите прав потребителей финансовых услуг // Финансы и кредит. – 2023. – Т. 29. – № 1. – С. 36-44.
3. Бутова Е.М. Правовое регулирование защиты прав потребителей финансовых услуг: вызовы и перспективы // Вестник Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова. – 2023. – Т. 26. – № 2. – С. 31-40.
4. Гордеева Е.А. Защита прав потребителей финансовых услуг в свете изменений законодательства // Вестник

- Омского университета. Серия Право. – 2021. – № 4. – С. 123-129.
5. Ильин В.А. Защита прав потребителей финансовых услуг в условиях цифровой экономики // Вестник Московского университета. Серия 14: Право. – 2021. – № 2. – С. 91-103.
  6. Калининченко Е.И. Правовые аспекты защиты прав потребителей финансовых услуг в сфере онлайн-банкинга // Финансы и кредит. – 2020. – Т. 26. – № 10. – С. 2267-2279.
  7. Краснова Е.А. Механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг в условиях пандемии COVID-19 // Юридический вестник. – 2020. – № 6. – С. 61-68.
  8. Курьянова О.А. Правовые аспекты защиты прав потребителей финансовых услуг в рамках Евразийского экономического союза // Вестник Московского университета. Серия 12: Право. – 2021. – № 3. – С. 37-50.
  9. Михайлова А.В. Защита прав потребителей финансовых услуг в условиях глобализации // Юридический вестник. – 2019. – № 4. – С. 142-149.
  10. Перминова Ю.А. Эффективность механизмов защиты прав потребителей финансовых услуг в России // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. – 2020. – № 2. – С. 44-54.
  11. Романенко А.А. Правовые проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг в эпоху цифровизации // Право и жизнь. – 2021. – № 8. – С. 56-64.
  12. Самойлова Н.В. Использование механизмов альтернативного разрешения споров при защите прав потребителей финансовых услуг // Журнал российского права. – 2023. – № 1. – С. 83-92.
  13. Селихова О.В. Защита прав потребителей финансовых услуг в Европейском союзе: опыт и перспективы // Экономическая наука современной России. – 2019. – № 4. – С. 100-110.
  14. Смольникова О.А. Механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг в России: сравнительный анализ // Экономическая наука современной России. – 2022. – № 2. – С. 123-133.
  15. Шавалиева А.Г. Защита прав потребителей финансовых услуг в России: современное состояние и проблемы // Вестник Башкирского университета. – 2022. – Т. 27. – № 3. – С. 699-706.

## **Legal aspects and mechanisms of protection of the rights of consumers of financial services**

**Natal'ya V. Kuchkovskaya**

PhD in Economics, Associate Professor,  
Financial University under the Government of the Russian Federation,  
125993, 49, Leningradskii ave., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: nk2@list.ru

### **Abstract**

Consumers of financial services are one of the most vulnerable groups of consumers, as they often do not have sufficient knowledge and experience in the field of finance. In Russia, legal aspects and mechanisms for protecting the rights of consumers of financial services are among the most discussed topics in the legal field. Financial services play an important role in the modern economy, providing customers with a wide range of services such as lending, investing and insurance. However, since the financial industry is complex and dynamic, it is also one of the most regulated industries in the world. One of the key aspects of the regulation of the financial industry is the protection of the rights of consumers of financial services. Clients of financial institutions should be protected from fraud, unfair competition and other forms of exploitation. At the same time, financial institutions must provide a high level of customer service and comply with high standards of ethics and transparency. This article will consider the legal aspects and mechanisms of protection of the rights of consumers of financial services in Russia. The key laws and regulations governing the financial services industry will be considered, as well as the nuances of regulating the industry, such as the need to balance the interests of consumers of financial services and the interests of financial

Natal'ya V. Kuchkovskaya

institutions, coordination between various bodies and institutions responsible for regulating the financial industry, and others. In addition, it will be considered how digitalization has affected the financial services industry, and what are the challenges and prospects for protecting the rights of consumers of financial services in the future.

### For citation

Kuchkovskaya N.V. (2023) Pravovye aspekty i mehanizmy zashhity prav potrebitel'nykh finansovykh uslug [Legal aspects and mechanisms of consumer protection of financial services]. *Voprosy rossiiskogo i mezhdunarodnogo prava* [Matters of Russian and International Law], 13 (6A), pp. 237-243. DOI: 10.34670/AR.2023.35.21.036

### Keywords

legal aspects, protection mechanisms, consumer rights, financial services, Russia.

### References

1. Andreeva E.A. Protection of the rights of consumers of financial services: analysis of changes in legislation in recent years // *Jurist.* – 2020. – No. 9. – pp. 18-25.
2. Babaeva S.A. Information technologies in the protection of the rights of consumers of financial services // *Finance and credit.* – 2023. – Vol. 29. – No. 1. – pp. 36-44.
3. Burova E.M. Legal regulation of consumer protection of financial services: challenges and prospects // *Bulletin of the Plekhanov Russian University of Economics.* – 2023. – Vol. 26. – No. 2. – pp. 31-40.
4. Gordeeva E.A. Protection of the rights of consumers of financial services in the light of legislative changes // *Bulletin of Omsk University. Pravo Series.* – 2021. – No. 4. – pp. 123-129.
5. Ilyin V.A. Protection of the rights of consumers of financial services in the digital economy // *Bulletin of the Moscow University. Series 14: Law.* – 2021. – No. 2. – pp. 91-103.
6. Kalinichenko E.I. Legal aspects of consumer protection of financial services in the field of online banking // *Finance and credit.* – 2020. – Vol. 26. – No. 10. – pp. 2267-2279.
7. Krasnova E.A. Mechanisms for protecting the rights of consumers of financial services in the context of the COVID-19 pandemic // *Legal Bulletin.* – 2020. – No. 6. – pp. 61-68.
8. Kuryanova O.A. Legal aspects of consumer protection of financial services within the framework of the Eurasian Economic Union // *Bulletin of the Moscow University. Series 12: Law.* – 2021. – No. 3. – pp. 37-50.
9. Mikhailova A.V. Protection of the rights of consumers of financial services in the context of globalization // *Legal Bulletin.* – 2019. – No. 4. – pp. 142-149.
10. Perminova Yu.A. Effectiveness of financial services consumer protection mechanisms in Russia // *Economic and social changes: facts, trends, forecast.* – 2020. – No. 2. – pp. 44-54.
11. Romanenko A.A. Legal problems of consumer protection of financial services in the era of digitalization // *Law and Life.* – 2021. – No. 8. – pp. 56-64.
12. Samoilova N.V. The use of alternative dispute resolution mechanisms in the protection of the rights of consumers of financial services // *Journal of Russian Law.* – 2023. – No. 1. – pp. 83-92.
13. Selikhova O.V. Protection of the rights of consumers of financial services in the European Union: experience and prospects // *Economic science of modern Russia.* – 2019. – No. 4. – pp. 100-110.
14. Smolnikova O.A. Mechanisms of consumer protection of financial services in Russia: comparative analysis // *Economic science of modern Russia.* – 2022. – No. 2. – pp. 123-133.
15. Shavaliyeva A.G. Protection of the rights of consumers of financial services in Russia: current state and problems // *Bulletin of Bashkir University.* – 2022. – Vol. 27. – No. 3. – pp. 699-706.