

## АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ КЛИЕНТОВ БАНКА И ИНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

**Аннотация:** В данной статье исследуются нарушения прав потребителей финансовых услуг, в области банковского права и общей экономической деятельности хозяйствующих субъектов. Анализируются полномочия государственных органов в вопросе защиты прав клиентов банка и иных потребителей финансовых услуг. Прогнозируются возможные пути защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в свете российской действительности.

**Ключевые слова:** банк, кредитная организация, микрофинансовая организация, потребитель финансовой услуги.

**Annatation:** This article explores violations of the rights of consumers of financial services, in the field of banking law and the general economic activity of economic entities. Authorities of state bodies are analyzed in the matter of protecting the rights of bank customers and other consumers of financial services. Possible ways of protecting the rights and legitimate interests of consumers of financial services in the light of Russian reality are predicted.

**Keywords:** bank, credit institution, microfinance organization, consumer of financial services.

На современном этапе своего развития наша страна стремиться к западно-европейским стандартам, а по этому развитие банковского сектора в этом контексте принципиально важно. И именно в этой связи принципиальным

является вопрос о непосредственной защите клиентов банка, заемщиков, вкладчиков, и иных клиентов банка и небанковских кредитных организаций. Наиболее остро на мой взгляд стоит вопрос о защите прав клиентов банков субъектами которых являются физические лица.

Физические лица- потребители финансовых услуг традиционно выступают наиболее слабой стороной в плоскости банковских услуг и иных фискальных отношений. Важной вехой в защите прав клиентов банка является формирование институтов контроля и надзора в Российской Федерации за деятельностью банковской системы и кредитными организациями.

Большое внимание стоит уделить роли и значению Центрального банка как основанного регулятора банковской системы. Именно центральный банк выступает основным органом по контролю и надзору за банковскими структурами. Своими указаниями и распоряжениями он упорядочивает работу банковской системы, а отбиранием лицензий на осуществление кредитных операций выполняет роль санитара по очищению финансового рынка от подозрительных организаций. Собственно через Банк России государство осуществляет управление системой кредитных организаций [1, с. 5].

Говоря о Центральном банке как об основном институте по защите прав и законных интересов потребителей финансовых структур, стоит уделить особое внимание его нормотворческим актам. Так, в недавнем времени Банк России своим указанием N 3854-У "О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования" установил новое для потребителей финансовых услуг право, это права на отказ от навязанного банком договора страхования, которое выступает действительно панацеей для заемщика и оберегает клиента от ненужных услуг и неоправданной тратой денежных средств. Так, согласно данному указанию, страховщик – заемщик в течение четырнадцати календарных дней имеет право отказаться от навязанного банком или страховой организации договора страхования, достаточно письменно уведомить об этом банк и приложить необходимый пакет документов. И тогда, страховщик обязан не зависимо от его

воли и интересов вернуть всю сумму страховой премии, уплаченной заемщиком. Однако, банки являясь элементом коммерческой направленности, не отстают и придумают все новые и новые способы для «обхода закона» и получения прибыли. Так, после вступления в силу данного Указания ЦБ, некоторые Банки изощрились и нашли законодательную лазейку. Ситуация заключалось в следующем. В фабуле Указания ЦБ 3854-У говорится о сфере его действия, в частности указано, что данное Указание устанавливает минимальные (стандартные) требования к условиям и порядку осуществления в отношении страхователей - физических лиц страхования жизни на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события. И в этой фабуле банковские организации и нашли законодательный пробел. Если данное указание распространяет свое действие только на страховщиков – физических лиц, то банки стали заключать непосредственно со страховой компанией договор страхования, а заемщика включать в число застрахованных лиц, что бы таким образом уйти от сферы действия данного Указания. Такую систему банк называл договором коллективного страхования и на этой почте отказывал заемщику в выплате страховой премии за абсолютно ненужную финансовую услугу. И действительно некоторое время судебная практика полностью стояла на стороне банковских и страховых организаций и подходила к Указанию ЦБ с буквальным толкованием. Но, Высший Суд РФ своим определением встал на защиту потребителя и указал на то, что в договорах коллективного страхования Указание ЦБ 3854-У сохраняет свое действие в независимости от возможных банковских формулировок по названию страхового продукта.

Таким образом, условие договора, не допускающее предусмотренный Указанием ЦБ РФ возврат платы за участие в Программе страхования в случае отказа заемщика от участия в такой программе, является в этой части ничтожным, поскольку не соответствует акту, содержащему нормы гражданского права, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров.

Особый субъектный состав кредитных правоотношений в сфере потребительского кредитования служит одним из наиболее важных признаков, свидетельствующих о необходимости специального правового регулирования данной тематики. Однако, распознать нарушение прав, гарантированных потребителям финансовых услуг бывает достаточно сложно осложненные обороты в договорах, большое количество юридической терминологии, «подводные камни», все это делает недостижимой защиту своих прав для простого обывателя.

В этом случае на помощь может прийти такой орган по защите нарушенных прав как Роспотребнадзор. Именно он по жалобе потребителя может провести процессуальную проверку, усмотреть состав административного правонарушения и привлечь к ответственности виновное лицо. Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322 Роспотребнадзор является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

Роспотребнадзор осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Кроме того, стоит заметить и подрастающий потенциал у населения к правовой культуре. Так, граждане стали чаще прибегать к помощи юристов, внимательно изучать условия договора и следить за законодательными изменениями. И в этой связи увеличилось количество жалоб клиентов финансовых услуг. Большинство обращений граждан связано с кредитными обязательствами.

Важным шагом на пути к решению проблем заемщика в первую очередь является тщательное изучение кредитного договора, договора займа со стороны юриста, профессионала в области обязательственного права, на предмет несоответствия положений договора нормам законодательства. Что касается политической составляющей нашего государства в сфере развития банковского сектора и защиты прав потребителей финансовых услуг, то стоит заметить, что Базовая ответственность бизнеса в банковской сфере состоит в осуществлении экономической деятельности, направленной на систематическое получение прибыли от производства и продажи товаров, оказания услуг. Деятельность бизнеса, ориентированная на общественное благо и направленная на решение социальных проблем с использованием производственных технологий, у нас в стране практически отсутствует [7, с. 3].

В условиях экономической интеграции именно гармонизация права, как способ унификации, исключающий появление категории «единообразная норма», является более гибким и эффективным способом регулирования, позволяющим наиболее полным образом учесть национальные особенности законодательного регулирования, которые определяются особенностями экономического развития того или иного государства [2, с. 9]. И в этой связи многие ученые выходят в создании единого финансового мегарегулятора, который бы определил дальнейшее развитие национальной финансовой системы и служил бы качественным рывком в финансовой грамотности населения, а так же обеспечил законность ведения бизнеса в инвестиционной и банковской сферах [3, с. 8]. Однако, я присоединюсь к мнению, что выходом по вопросу защиты прав субъектов финансовых отношений будет являться расширение использования инструментов государственно-частного партнерства для решения стратегических задач развития экономики [5, с. 8], именно поэтому развитие современной экономики напрямую зависит от качественного правового обеспечения [4, с. 8-9].

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Беликова К.М., Иншакова А.О. Директивы ЕС, как универсальное средство гармонизации для создания режима публичности и открытости деятельности компаний. // Евразийский юридический журнал. – 2010. - №7(26). – С. 30-35

2. Ряскова Е.С. ТРАНСФОРМАЦИЯ ФУНКЦИЙ ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РФ КАК МЕГАРЕГУЛЯТОРА//Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 3: Экономика. Экология. 2018. Т. 20. № 4. С. 137-149.

3. Кочкин И.В., Буянский С.Г. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В СФЕРЕ КРЕДИТОВАНИЯ// Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 3: Экономика. Экология. 2016. № 2 (35). С. 83-89.

4. Иншакова Агнесса Олеговна, Шищенко Михаил Сергеевич Правовое регулирование минимизации инвестиционных рисков в сфере nanoиндустрии // Вестник ВолГУ. Серия 5: Юриспруденция. 2011. №2.

5. Макарова Е.Б ОСОБЕННОСТИ МИКРОФИНАНСИРОВАНИЯ В РОССИИ//Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 3: Экономика. Экология. 2017. Т. 19. № 4 (41). С. 80-86.