

**УДК 34.096**

**Заикин В.В.,**  
**кандидат юридических наук, доцент**  
**доцент кафедры «Административного и финансового права»**  
**Северо-Кавказский федеральный университет**  
**Россия, г. Ставрополь**

**Багдасарян Ж.Д.,**  
**студентка**  
**2 курс, Юридический институт**  
**Северо-Кавказский федеральный университет**  
**Россия, г. Ставрополь**

## **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, КАК ФУНКЦИЯ БАНКА РОССИИ**

**Аннотация:** В статье рассматривается защита прав потребителей финансовых услуг, как функция Банка России. Изучены цели и принципы Банка России. Отдельно были рассмотрены проблемы, которые связаны с обманом потребителей банковских услуг. Проанализировано законодательство в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

**Ключевые слова:** принципы банка России, финансовое право, функции Банка России, защита прав потребителей, цели Банка России.

**Annotation:** The article deals with the protection of the rights of consumers of financial services as a function of the Bank of Russia. The aims and principles of the Bank of Russia have been studied. Separately, the problems that are associated with the deception of consumers of banking services were considered, as well as the legislation in the field of protecting the rights of consumers of financial services was analyzed.

*Keywords: principles of the Bank of Russia, financial law, functions of the Bank of Russia, protection of consumer rights, goals of the Bank of Russia.*

Улучшение работы механизма защиты прав потребителей на финансовом рынке — актуальная проблема государства. Незаменимым и одним из самых важных шагов в этом направлении - создание института, деятельность которого направлена на оперативное разрешение споров финансовых организаций и потребителей финансовых услуг, стимулирование урегулирования претензий потребителя именно в досудебном порядке.

В Федеральном законе «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» закреплено - в круг обязанностей института входит возможность обращений заявителей, на бесплатной основе, что является не менее важным, исключением же будут являться обращения, поданные лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. [1]

К слову процитирую руководителя Службы Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг М.В. Мамута: «...финансовые организации быстро поймут, что им гораздо выгоднее урегулировать спор с потребителем на ранней стадии, даже до перехода в службу финансового уполномоченного, и таким образом, удастся значительно снизить число споров по ОСАГО, которых сейчас судах насчитывается сотни тысяч». [2, с. 41–44]

Если данный институт начнет активно работать, то вполне вероятен тот факт, что все-таки удастся снизить количество не только судебных споров, но и обращений потребителей в надзорные органы.

Переходя к функциям Банка России, можно сказать, что законодатель в Федеральном законе «О Центральном банке Российской Федерации» ярко не отразил одну из самых значительных функций Банка, но текущая деятельность Банка, которая успешно реализована в настоящее время, указывает на

осуществление им такой функции, а если быть точнее - защита прав потребителей. [3]

Реализуя столь важную функцию, Банк России имеет следующие цели:

- обеспечение стабильности национальной валюты (рубля). Для этого Банк России регулирует денежное обращение в стране, контролирует инфляцию, устанавливает процентные ставки, борется с дефицитом/избытком ликвидности на рынке и т.д.;
- финансовая стабильность. Банк России осуществляет регулирование финансового сектора, контролирует деятельность банков и иных кредитных организаций, борется с рисками (например, кризисами доверия);
- развивает инновации в финансовой сфере. Банк России в последние годы активно занимается развитием цифровизации финансовой инфраструктуры и финансовых технологий, пытаясь улучшить доступность финансовых услуг для населения, предприятий и организаций;
- улучшение качества жизни и развитие экономики. Банк России поддерживает устойчивый экономический рост, способствует развитию кредитования малого и среднего бизнеса, финансирует важные социальные проекты.

Исходя из вышеперечисленных целей, можно смело говорить о том, что Банк прикладывает максимальные усилия для того, чтобы не допустить нарушение законных прав и интересов потребителей финансовых услуг, ведь это входит в круг основных функций, стоящих перед Банком России.

Основными принципами, благодаря которым осуществляются цели Банка России являются:

- независимость, Банк России при осуществлении своей деятельности должен быть независимым от влияния государственных и коммерческих структур в интересах обеспечения макроэкономической стабильности и финансовой безопасности страны;
- прозрачность, Банк России должен предоставлять открытую и прозрачную информацию о своей деятельности и принимаемых решениях;

- эффективность, Банк России должен быть эффективным в своей работе, чтобы минимизировать затраты и максимизировать свой вклад в экономический рост страны;
- инновации, Банк России должен ответственно подходить к вопросам развития и использования новых технологий и методов в своей работе с учетом мирового опыта и передовых тенденций;
- надежность, Банк России должен соблюдать высокие стандарты ответственности и надежности в своей работе, чтобы гарантировать стабильность финансовой системы страны.

Существует несколько проблем, связанных с обманом потребителей банковских услуг. Некоторые из наиболее распространенных проблем включают в себя:

- годовые процентные ставки, многие банки рекламируют свои сберегательные счета как «высокодоходные», но в реальности процентные ставки могут быть очень низкими. Банки также могут использовать сложный расчет процентных ставок, чтобы показать более высокий процентный доход, чем реальный;
- скрытые комиссии, банки могут взимать скрытые комиссии за различные услуги, такие как переводы, оформление кредита или обслуживание счета. Эти комиссии могут быть очень высокими и не являются открытыми для потребителей;
- недостаточное информирование, банки могут не предоставлять полную информацию о своих услугах, что может привести к неприятным ситуациям в будущем. Кроме того, многие банки используют запутанный язык в своих условиях и политике конфиденциальности, что затрудняет понимание для обычных потребителей;
- неправильная продажа услуг, некоторые банки могут продавать потребителям услуги, которые они не нуждаются или которые вредят их финансовому положению. Например, банки могут продавать кредиты с очень высоким процентом или навязывать дорогостоящие страховые полисы;

– низкое качество обслуживания клиентов, многие банки не обеспечивают должного уровня обслуживания клиентов, что может привести к искажению информации о счетах или другим проблемам. Кроме того, некоторые банки могут иметь долгие время ожидания в очереди или недостаточную поддержку клиентов.

Так же не менее важным остается тот факт, что значительный вклад в развитие данной сферы внёс Обзор судебной практики Верховного суда Российской Федерации, который был посвящен разрешению конфликтов, которые связаны с защитой прав потребителей финансовых услуг. [4]

Также дополню, что важно повысить финансовую грамотность граждан, во избежание судебных разбирательств в данной сфере, определённые знания дадут гражданам защищенность, будут способствовать финансовому благополучию человека, семьи и общества, данное продвижение стоит внедрить через государственные и частные образовательные программы финансовой и цифровой грамотности. Стоит сфокусировать внимание на использовании новейших технологий и современных методик преподавания на всех уровнях образования.

#### **Использованные источники:**

1. Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс»
2. Мамута М.В. Омбудсмен: залог доверия финансовому рынку // Современные страховые технологии. 2018. No 4. С. 41–44
3. Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» от 10.07.2002 N 86-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс»
4. «Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 27.09.2017) // СПС «КонсультантПлюс»