

## Формы правозащитной деятельности, реализуемые в рамках института финансового уполномоченного

**Аннотация.** В статье проведен анализ деятельности института финансового уполномоченного по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. Установлено, что правозащитная деятельность осуществляется в двух формах — процессуальной и непроцессуальной. По мнению автора, процессуальная форма правозащитной деятельности института финансового уполномоченного является выражением публично-правовых отношений между финансовым уполномоченным, потребителями и финансовыми организациями в процессе рассмотрения обращений в порядке Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и представляет собой последовательно осуществляемую деятельность финансового уполномоченного как публичного субъекта, 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. Охарактеризованы такие направления правозащитной деятельности, реализуемые в рамках непроцессуальной формы, как консультационная и просветительская работа, экспертно-аналитическая деятельность, взаимодействие и сотрудничество с правозащитными организациями и институтами гражданского общества, совершенствование законодательства, рассмотрение обращений в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Сделан вывод о том, что сочетание процессуальной и непроцессуальной форм в рамках института финансового уполномоченного придает правозащитной деятельности системный характер, наиболее полно обеспечивая состояние защищенности потребителей финансовых услуг.

**Ключевые слова:** защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг; институт финансового уполномоченного; формы правозащитной деятельности; процессуальная форма защиты; досудебный порядок разрешения споров; эффективность досудебного урегулирования; непроцессуальная форма защиты; консультационная работа; просветительская работа; экспертная деятельность; аналитическая деятельность; законопроектная деятельность; взаимодействие и сотрудничество; мероприятия поведенческого надзора; финансовая грамотность.

**Для цитирования:** Сурменева Е. А. Формы правозащитной деятельности, реализуемые в рамках института финансового уполномоченного // Актуальные проблемы российского права. — 2024. — Т. 19. — № 5. — С. 18–29. — DOI: 10.17803/1994-1471.2024.162.5.018-029.

© Сурменева Е. А., 2024

\* Сурменева Екатерина Анатольевна, руководитель филиала № 1 автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» в г. Саратов, соискатель кафедры финансового, банковского и таможенного права имени профессора Нины Ивановны Химичевой Саратовской государственной юридической академии  
Чернышевского ул., д. 104, г. Саратов, Россия, 410028  
surmenevaea@finombudsman.ru

## Forms of Human Rights Activities Implemented within the Framework of the Institute of the Financial Ombudsman

**Ekaterina A. Surmeneva**, Head of Branch No. 1 of the autonomous non-profit organization «Financial Ombudsman Support Service» in Saratov; Postgraduate Student, Department of Financial, Banking and Customs Law named after Professor Nina Ivanovna Khimicheva, Saratov State Law Academy, Saratov, Russian Federation  
surmenevaea@finombudsman.ru

**Abstract.** The paper analyzes the activities of the Institute of the Financial Ombudsman aimed to protect the rights and legitimate interests of consumers of financial services. The paper explains that human rights protection is carried out in two forms: procedural and non-procedural. According to the author, the procedural form of the human rights protection of the Institute of the Financial Ombudsman represents public relations between the Financial Ombudsman, consumers and financial organizations in the process of considering appeals under Federal Law No. 123-FZ dated 04.06.2018 «On the Ombudsman for Consumer Rights of Financial Services» and forms consistently carried out activities of the financial ombudsman as a public entity, related to the establishment of the factual circumstances of the dispute between the consumer and the financial institution, the application of their legal norms, the definition of protective measures, the issuance of a decision and the monitoring of its execution. The paper explains such areas of human rights activities implemented in a non-procedural form as consulting and educational work, expert and analytical activities, interaction and cooperation with human rights organizations and civil society institutions, improvement of legislation, consideration of appeals in accordance with Federal Law No. 59-FZ dated 02.05.2006 «On the procedure for considering appeals from Citizens of the Russian Federation». It is concluded that the combination of procedural and non-procedural forms within the framework of the institution of the Financial Ombudsman gives human rights activities a systemic character, comprehensively ensuring protection of consumers of financial services.

**Keywords:** protection of the rights and legitimate interests of consumers of financial services; institute of the Financial Ombudsman; forms of human rights protection; procedural form of protection; pre-trial dispute resolution procedure; effectiveness of pre-trial settlement; non-procedural form of protection; consulting work; educational work; expert activity; analytical activity; legislative activity; interaction and cooperation; behavioral supervision activities; financial literacy.

**Cite as:** Surmeneva EA. Forms of Human Rights Activities Implemented within the framework of the Institute of the Financial Ombudsman. *Aktual'nye problemy rossijskogo prava*. 2024;19(5):18-29. (In Russ.). DOI: 10.17803/1994-1471.2024.162.5.018-029

**М**еханизм защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг складывается из четырех элементов: объектов, субъектов, оснований (правовых норм) и форм защиты. Вопрос о последних в юридической литературе носит дискуссионный характер. Среди отечественных ученых отсут-

ствует однозначная позиция относительно содержания понятия «форма защиты», не достигнуто единство мнений о ее видах. В частности, форма защиты определяется как «порядок защиты прав и законных интересов субъектов определенным юрисдикционным органом»<sup>1</sup>, «правоприменительная деятельность, выража-

---

<sup>1</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 : Сред.-Урал. кн. изд-во, 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.

ющаяся в порядке разрешения юридических дел при осуществлении правосудия»<sup>2</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 исполнением»<sup>3</sup>. Форма защиты также определяется применительно к материальному и процессуальному аспекту 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>4</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>5</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, ука-

зывает на конкретный вид субъекта правовой защиты, на объем правозащитных полномочий этого субъекта, на всю системную деятельность уполномоченного субъекта по защите прав и законных интересов<sup>6</sup>, определяет выбор уполномоченного субъекта, к которому обратится управомоченное лицо, а также соблюдение той или иной процедуры, сопровождающей правозащитную деятельность субъекта<sup>7</sup>.

Отечественными учеными разработаны различные классификации форм защиты: юрисдикционная (судебный и административный порядок) и неюрисдикционная (без обращения в компетентные органы), судебная и несудебная<sup>8</sup>, государственная и общественная<sup>9</sup>, судебная, административная, арбитражная, нотариальная и общественная<sup>10</sup>. Оригинальна с точки зрения критерия наличия (отсутствия) процессуальной формы защиты права, используемой для рассмотрения спорного правового требования, классификация форм защиты на исковые и неисковые<sup>11</sup>. Применительно к защите прав и законных интересов потребителей исследователи отмечают наличие двух форм защиты — процессуальной (судебной) и непроцессуальной (несудебной, посредством применения административно-юрисдикционных полномочий)<sup>12</sup>. В юридической науке

<sup>2</sup> Алексеев С. С. Общая теория права : в 2 т. М. : Юридическая литература, 1981. Т. 1. С. 336–337.

<sup>3</sup> Гражданский процесс : учебник / под ред. М. К. Треушникова. М. : Статут, 2014. С. 14.

<sup>4</sup> Болгова В. В. Формы защиты субъективного права: теоретические проблемы : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Самара, 2000. С. 9.

<sup>5</sup> Бутнев В. В. К понятию механизма защиты субъективных прав // Субъективное право: проблемы осуществления и защиты. Владивосток : Изд-во Дальневосточного ун-та, 1989. С. 9 ; Базилевич А. И. Формы защиты субъективных гражданских прав : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Ульяновск, 2002. С. 19.

<sup>6</sup> Андреев Ю. Н. Механизм гражданско-правовой защиты. М. : Норма, 2010. С. 304.

<sup>7</sup> Шувалова А. А. Защита трудовых прав и правовых интересов // Защита гражданских прав: избранные аспекты : сборник статей / рук. авт. кол. и отв. ред. д-р юрид. наук М. А. Рожкова. М. : Статут, 2017. С. 402.

<sup>8</sup> Воложанин В. П. Уточнение некоторых категорий (понятий) искового производства // Вопросы теории и практики гражданского процесса : межвузовский сборник. Вып. 1. Саратов, 1976. С. 18–22.

<sup>9</sup> Курылев С. В. Формы защиты и принудительного осуществления субъективных прав и право на иск // Труды Иркутского государственного университета. Т. 22. Вып. 3. Иркутск, 1957. С. 168.

<sup>10</sup> Чечот Д. М. Избранные труды по гражданскому процессу. СПб. : Изд. дом С.-Петерб. гос. ун-та, 1968. С. 63.

<sup>11</sup> Добровольский А. А., Иванова С. А. Основные проблемы исковой формы защиты права. М. : Изд-во МГУ, 1979. С. 25.

<sup>12</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. 114–120.

порождает дискуссии вопрос о возможности соотнесения понятия процессуальной формы и деятельности несудебных юрисдикционных органов<sup>13</sup>. Однако всё 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>14</sup>.

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 нарушением. В соответствии с таким подходом процессуальная форма защиты характерна для суда. Принятие Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»<sup>15</sup> (далее — Закон № 123-ФЗ) ознаменовало дополнение процессуальной формы защиты прав и законных интересов деятельностью финансового уполномоченного.

Необходимость выделения процессуальной формы защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в деятельности

института финансового уполномоченного продиктована его полномочиями по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг в отношении финансовых организаций с вынесением обязательных для исполнения решений, обеспеченных мерами государственного принуждения, с соблюдением установленных законодательством критериев — предметного, критерия размера требований, темпорального (временного) и субъектного критериев.

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: закрепление 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>16</sup>. Это позволяет рассматривать процессуальную форму защиты в качестве системы 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

<sup>13</sup> Канюкаева А. Р. К вопросу о критериях классификации процессуальных форм защиты // Современное право. 2009. № 1. С. 2–6 ; Алиэскеров М. А. Гражданская процессуальная форма // Там же. 2006. № 8. С. 52–55.

<sup>14</sup> Сорокина В. В. Процессуальная форма юридической деятельности в современной России: вопросы теории и практики : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2009 ; 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 ; Канюкаева А. Р. Система процессуальных форм защиты в российском праве : автореф. дис. ... канд. наук. Саратов, 2010.

<sup>15</sup> Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (с изм. и доп., вступ. в силу с 15.09.2023) // СЗ РФ. 2018. № 24. Ст. 3390.

<sup>16</sup> Чулюкин Л. Д., Гурьянова В. В., Исаев Э. Е. Проблемы процессуальной формы // Вестник экономики, права и социологии. 2022. № 2. С. 92.

юридическому делу. В свою очередь, процедурно-правовой порядок защиты складывается из таких стадий, как возбуждение производства по рассмотрению обращения, рассмотрение обращения по существу, вынесение правоприменительного акта, контроль за исполнением правоприменительного акта.

Таким образом, процессуальная форма правозащитной деятельности института финансового уполномоченного является выражением публично-правовых отношений между финансовым уполномоченным, потребителями и финансовыми организациями в процессе рассмотрения обращений в порядке Закона № 123-ФЗ и представляет собой последовательно осуществляемую деятельность финансового уполномоченного как публичного субъекта, 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.

Процессуальная форма досудебного урегулирования споров соответствует основным чертам гражданской процессуальной формы защиты, реализуемой в судопроизводстве, а именно нормативности, системности, обязательности, демократичности<sup>17</sup>.

С 1 января 2021 г. финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении всех финансовых организаций, указанных в Законе № 123-ФЗ в качестве субъектов обязательного взаимодействия. За 2022 г. финансовому уполномоченному поступило 153 168 обращений в отношении 904 организаций, из них: в отношении страховых организаций — 98;

микрофинансовых организаций — 155; кредитных организаций — 138; кредитных потребительских кооперативов — 97; негосударственных пенсионных фондов — 14; ломбардов — 11; иных организаций — 391. 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 2022 г. финансовым уполномоченным принято 104 915 решений, из которых 93 368 (89,0 %) решений по существу спора<sup>18</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.

Обеспечение процесса рассмотрения обращений единой сервисной экосистемой, состоящей из четырех информационных систем (Система обработки обращений, Система личных кабинетов, Автоматизированная информационная система интеллектуальной полнотекстовой обработки документов и Библиотека решений финансового уполномоченного), позволяет отнести процессуальную форму разрешения споров финансовым уполномоченным к цифровым<sup>19</sup>. Кроме того, она обладает свойством адаптивности — способностью оперативно приспосабливаться к изменяющимся условиям и обстоятельствам, что отчетливо проявилось в условиях тяжелой эпидемиологической обстановки<sup>20</sup>.

Процессуальная форма, применяемая институтом финансового уполномоченного, опреде-

<sup>17</sup> 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 : Изд-во Гуманит. ун-та, 2004. С. 107–108 ; Рассахатская Н. А. Гражданская процессуальная форма : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 1995.

<sup>18</sup> Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2022 году // URL: <https://finombudsman.ru/about/otchet-yi-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html> (дата обращения: 01.11.2023).

<sup>19</sup> Лукошина Ю. А. Цифровая цивилистическая процессуальная форма: теоретико-прикладные аспекты : дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2023. С. 35.

<sup>20</sup> Крайнова О. И. Институт финансового уполномоченного способен работать в условиях тяжелой эпидемиологической обстановки // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2020. № 1. С. 34.

ляется набором признаков, характеризующих ее как эффективную. К ним относятся 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.

Правозащитная деятельность института финансового уполномоченного не ограничивается процессуальной формой. В механизм защиты данным институтом прав и законных интересов потребителей финансовых услуг встроены и иные направления правозащитной деятельности, реализуемые в рамках непроцессуальной формы. Анализ юридической литературы показал отсутствие системности в вопросе определения основных направлений правозащитной деятельности публичных субъектов. С учетом имеющихся тематических разработок<sup>21</sup> можно выделить такие основные направления правозащитной деятельности института финансового уполномоченного, реализуемой в рамках непроцессуальной формы, как консультационная и просветительская работа, экспертно-аналитическая деятельность, взаимодействие с правозащитными организациями и институтами гражданского общества, совершенствование действующего законодательства.

Указанный перечень направлений следует дополнить рассмотрением обращений, поступающих в порядке Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации»<sup>22</sup>, которое, наравне с практикой непосредственного рассмотрения имущественных споров, является направлением правозащитной деятельности института финансового уполномоченного и позволяет получить обратную связь для оперативного разрешения возникающих у потребителей вопросов, а также обеспечить качественный и удобный для потребителей процесс рассмотрения их обращений в соответствии с Законом № 123-ФЗ. Одной из форм реализации права на обращение является личный прием граждан, проводимый руководителями и уполномоченными на то лицами, в соответствии со ст. 13 Федерального закона № 59-ФЗ. Уполномоченными лицами Службы финансового уполномоченного осуществляется прием граждан (в режиме видеосвязи) по вопросам: порядка оформления и подачи обращения к финансовому уполномоченному; разъяснения причин отказа в 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>23</sup>.

Для выполнения консультационной работы Службой финансового уполномоченного создан собственный контактный центр, функционирование которого обеспечивает потребителю возможность бесплатно получить по телефону квалифицированную юридическую помощь, консультации о порядке подачи жалобы финансовому уполномоченному, а также информацию

<sup>21</sup> Правозащитные организации и институты в Российской Федерации : учеб. пособие / под общ. ред. В. В. Лаврова. СПб. : С.-Петербург. юрид. ин-т (ф-л) Университета прокуратуры РФ, 2022. С. 12 ; Правозащитная и правоохранительная деятельность государственных и негосударственных институтов : учебник / А. В. Ендольцева, Ю. В. Ендольцева, Н. И. Платонова. М. : Кнорус, 2022. С. 13 ; Бендицкая О. И. Правозащитная деятельность юридических ассоциаций (союзов) как объект теоретико-правового исследования : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2022.

<sup>22</sup> Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 04.08.2023) // СЗ РФ. 2006. № 19. Ст. 2060.

<sup>23</sup> В 2022 г. было осуществлено 79 записей на прием, проведено 55 приемов, из них в 100 % случаев даны ответы по существу.

об этапах рассмотрения обращения финансовым уполномоченным<sup>24</sup>.

Институт финансового уполномоченного принимает участие в мероприятиях Банка России по поведенческому надзору, который предполагает не только выявление и пресечение нарушений нормативных правовых актов, но и противодействие недобросовестным практикам финансовых организаций<sup>25</sup>. Участие в поведенческом надзоре обеспечивается мероприятиями по выявлению недобросовестных практик<sup>26</sup>, взаимным обменом сведениями о неприемлемых практиках с Банком России в рамках соглашения о взаимодействии<sup>27</sup>, разработкой механизмов противодействия использованию недобросовестных практик финансовыми организациями, в том числе путем выдвижения предложений о совершенствовании законодательства.

Обмен информацией поведенческого характера предусмотрен соглашением, заключенным с Федеральной антимонопольной службой. Предмет совместной деятельности института финансового уполномоченного и ФАС составляют, в частности, выявление системных нарушений финансовыми организациями законодательства и использования ими неприемлемых практик при оказании услуг потребителям, разработка предложений по совершенствованию законодательства<sup>28</sup>.

В целях организации взаимодействия и сотрудничества в области защиты прав и закон-

ных интересов потребителей финансовых услуг заключены соглашения с Уполномоченным при Президенте РФ по правам ребенка, Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации, управлениями Роспотребнадзора по Нижегородской и по Саратовской области, уполномоченными по правам человека в Нижегородской области, в Санкт-Петербурге, Ленинградской области, губернаторами Орловской и Ульяновской областей. В рамках соглашений ведется активная работа по организации взаимных консультаций в сфере защиты прав, личных приемов граждан, семинаров и круглых столов, совместной экспертной деятельности для подготовки предложений по совершенствованию правоприменительной практики и законодательства Российской Федерации.

В условиях общей направленности правоприменительной деятельности института финансового уполномоченного и суда по восстановлению нарушенных прав потребителей осуществляется взаимодействие с Верховным Судом РФ 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; путем совместного участия в рабочих группах<sup>29</sup>.

Институт финансового уполномоченного принимает активное участие в законопроектной

<sup>24</sup> Статистика демонстрирует, что востребованность голосового канала взаимодействия с потребителями растет: в 2020 г. было обработано более 47 тыс. вызовов, в 2021 г. этот показатель составил чуть меньше 60 тыс., в 2022 г. общее количество принятых звонков превысило 92 тыс.

<sup>25</sup> Ситник А. А. Поведенческий надзор на финансовом рынке // Lex russica. 2023. Т. 76. № 3. С. 44.

<sup>26</sup> Так, в III квартале 2022 г. в деятельности финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным, Службой было выявлено 13 неприемлемых практик, в IV квартале 2022 г. — 11. Число выявленных в I квартале 2023 г. неприемлемых практик возросло до 49.

<sup>27</sup> В 2022 г. в Банк России направлена информация о более чем 20 неприемлемых практиках.

<sup>28</sup> Служба финансового уполномоченного и Федеральная антимонопольная служба договорились об обмене информацией о нарушениях и недобросовестных практиках финансовых организаций // URL: <https://finombudsman.ru/finnews/sluzhba-finansovogo-upolnomochennogo-i-federalnaya-antimonopolnaya-sluzhba-dogovorilis-ob-obmene-informaciej-o-narusheniyax-i-nedobrosovestnyix-praktikax-finansovyix-organizacij.html?ysclid=lm96dc6v1b932043653> (дата обращения: 01.11.2023).

<sup>29</sup> Например, в 2022 г. Служба финансового уполномоченного участвовала в подготовке нового постановления Пленума Верховного Суда РФ о применении законодательства об ОСАГО и подготовила более 80 предложений. Ряд предложений был принят Верховным Судом РФ и включен в итоговую редакцию

деятельности<sup>30</sup>. Законодательные инициативы Службы, воспринятые в Федеральном законе 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»<sup>31</sup>, способствуют повышению состояния защищенности большого круга потребителей. Расширение компетенции института за счет рассмотрения споров о незаконных переводах пенсионных накоплений вовлечет в контур взаимодействия с финансовым уполномоченным потребителей, для которых бесплатная и простая процедура урегулирования спора ранее была недоступна.

Важным направлением деятельности института финансового уполномоченного является организация независимой экспертизы (оценки) для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращений потребителей финансовых услуг в соответствии с Законом № 123-ФЗ<sup>32</sup>. Заказ экспертных заключений осуществляется в рамках пяти категорий: автоэкспертиза, экспертиза имущества, осмотр имущества, почерковедческая экспертиза, медицинская экспертиза<sup>33</sup>.

Институтом финансового уполномоченного ведутся аналитическая работа по конкретным делам, по совершенствованию законодательства, изучение и обобщение правоприменительной практики. 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. 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 публикуются в «Вестнике Службы финансового уполномоченного», который служит важнейшим инструментом взаимодействия данного института с участниками финансового рынка, потребителями финансовых услуг, государственными органами и иными правозащитными организациями.

Особое внимание рассматриваемого института сосредоточено на повышении уровня финансовой грамотности населения и информировании потребителей финансовых услуг о возможности защиты их прав и законных интересов посредством института финансового уполномоченного. Организуемые мероприятия носят разноплановый и достаточно масштабный характер<sup>34</sup>. Работа по правовому просвещению реализуется по двум основным направлениям — непосредственно с населением (лекции, беседы, круглые столы, семинары и др.) и опосредованно, в частности через средства массовой информации и сеть Интернет. Просветительская и консультационная работа органи-

---

постановления Пленума от 08.11.2022 № 31 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

<sup>30</sup> Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2022 году.

<sup>31</sup> СЗ РФ. 2023. № 25. Ст. 4415.

<sup>32</sup> См. подробнее: Экспертиза: компромисс недопустим // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2020. № 2. С. 23 ; Экспертиза: самое главное — не допустить ошибку // Вестник Службы финансового уполномоченного. 2022. № 3 (06). С. 32.

<sup>33</sup> В период с января по август 2022 г. по 48 % принятых обращений потребителей были проведены одна или несколько экспертиз (в 2021 г. — 55 %), по заказу финансовых уполномоченных проведено 37 348 экспертных исследований.

<sup>34</sup> Отчет о деятельности Службы финансового уполномоченного в 2022 году.

зуются 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. Обозначенные выше 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 потребителей. Проведение институтом мероприятий в рамках непроцессуальной формы защиты снижает данные факторы риска, создает возможности для оптимизации процессуальной формы, придавая тем самым правозащитной деятельности института финансового уполномоченного системный характер. Сочетание процессуальной и непроцессуальной форм правозащитной деятельности института финансового уполномоченного 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.

## БИБЛИОГРАФИЯ

1. Алексеев С. С. Общая теория права : в 2 т. Т. 1. — М. : Юридическая литература, 1981. — 361 с.
2. Алиэскеров М. А. Гражданская процессуальная форма // Современное право. — 2006. — № 8. — С. 52–55.
3. Андреев Ю. Н. Механизм гражданско-правовой защиты. — М. : Норма, 2010. — 464 с.
4. Базилевич А. И. Формы защиты субъективных гражданских прав : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. — Ульяновск, 2002. — 29 с.
5. Бендицкая О. И. Правозащитная деятельность юридических ассоциаций (союзов) как объект теоретико-правового исследования : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. — М., 2022. — 31 с.
6. Болгова В. В. Формы защиты субъективного права: теоретические проблемы : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. — Самара, 2000. — 38 с.
7. Бутнев В. В. К понятию механизма защиты субъективных прав // Субъективное право: проблемы осуществления и защиты. — Владивосток : Изд-во Дальневосточного университета, 1989. — С. 9–11.
8. Вершинин А. П. Способы защиты гражданских прав в суде : дис. ... д-ра юрид. наук. — СПб., 1998.
9. Воложанин В. П. Несудебные формы разрешения гражданско-правовых споров. — Свердловск : Сред.-Урал. кн. изд-во, 1974. — 202 с.
10. Воложанин В. П. Уточнение некоторых категорий (понятий) искового производства // Вопросы теории и практики гражданского процесса : межвузовский сборник. — Вып. 1. — Саратов, 1976. — С. 18–22.
11. Гражданский процесс : учебник / под ред. М. К. Треушникова. — М. : Статут, 2014. — 960 с.

12. Добровольский А. А., Иванова С. А. Основные проблемы исковой формы защиты права. — М. : Изд-во МГУ, 1979. — 159 с.
13. Правозащитная и правоохранительная деятельность государственных и негосударственных институтов : учебник / А. В. Ендольцева, Ю. В. Ендольцева, Н. И. Платонова. — М. : Кнорус, 2022. — 220 с.
14. Канюкаева А. Р. К вопросу о критериях классификации процессуальных форм защиты // Современное право. — 2009. — № 1. — С. 2–6.
15. Канюкаева А. Р. Система процессуальных форм защиты в российском праве : автореф. дис. ... канд. наук. — Саратов, 2010. — 23 с.
16. Крайнова О. И. Институт финансового уполномоченного способен работать в условиях тяжелой эпидемиологической обстановки // Вестник Службы финансового уполномоченного. — 2020. — № 1. — С. 34–35.
17. Курьлев С. В. Формы защиты и принудительного осуществления субъективных прав и право на иск // Труды Иркутского государственного университета. — Т. 22. — Вып. 3. — Иркутск, 1957. — С. 159–216.
18. Луконина Ю. А. Цифровая цивилистическая процессуальная форма: теоретико-прикладные аспекты : дис. ... канд. юрид. наук. — Саратов, 2023. — 239 с.
19. Люкина О. В. Правовые аспекты защиты прав потребителей в торговле // Университетская наука. — 2021. — № 2 (12). — С. 214–216.
20. 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. — 46 с.
21. Правозащитные организации и институты в Российской Федерации : учеб. пособие / под общ. ред. В. В. Лаврова. — СПб. : Санкт-Петербургский юридический институт (филиал) Университета прокуратуры Российской Федерации, 2022. — 63 с.
22. Рассахатская Н. А. Гражданская процессуальная форма : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. — Саратов, 1995. — 20 с.
23. 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 : Изд-во Гуманит. ун-та, 2004. — С. 102–109.
24. Ситник А. А. Поведенческий надзор на финансовом рынке // Lex russica. — 2023. — Т. 76. — № 3. — С. 41–51.
25. Сорокина В. В. Процессуальная форма юридической деятельности в современной России: вопросы теории и практики : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. — Саратов, 2009. — 22 с.
26. Шакарян М. С. Соотношение судебной формы с иными формами защиты субъективных прав граждан // Актуальные проблемы защиты субъективных прав граждан и организаций. — М., 1985. — С. 7–16.
27. Шувалова А. А. Защита трудовых прав и правовых интересов // Защита гражданских прав: избранные аспекты : сборник статей / рук. авт. кол. и отв. ред. д-р юрид. наук М. А. Рожкова. — М. : Статут, 2017. — С. 396–408.
28. Черноусова К. С. Международный опыт урегулирования споров и средства правовой защиты прав потребителей // Хозяйство и право. — 2022. — № 6. — С. 114–120.
29. Чечот Д. М. Избранные труды по гражданскому процессу. — СПб. : Изд. дом С.-Петерб. гос. ун-та, 1968. — 614 с.
30. Чулюкин Л. Д., Гурьянова В. В., Исаев Э. Е. Проблемы процессуальной формы // Вестник экономики, права и социологии. — 2022. — № 2. — С. 87–92.

Материал поступил в редакцию 9 ноября 2023 г.

## REFERENCES (TRANSLITERATION)

1. Alekseev S. S. Obshchaya teoriya prava: v 2 t. T. 1. — M.: Yuridicheskaya literatura, 1981. — 361 s.
2. Alieskerov M. A. Grazhdanskaya protsessualnaya forma // *Sovremennoe pravo*. — 2006. — № 8. — S. 52–55.
3. Andreev Yu. N. Mekhanizm grazhdansko-pravovoy zashchity. — M.: Norma, 2010. — 464 s.
4. Bazilevich A. I. Formy zashchity subektivnykh grazhdanskikh prav: avtoref. dis. ... kand. yurid. nauk. — Ulyanovsk, 2002. — 29 s.
5. Benditskaya O. I. Pravo zashchitnaya deyatel'nost yuridicheskikh assotsiatsiy (soyuzov) kak objekt teoretiko-pravovogo issledovaniya: avtoref. dis. ... kand. yurid. nauk. — M., 2022. — 31 s.
6. Bolgova V. V. Formy zashchity subektivnogo prava: teoreticheskie problemy: avtoref. dis. ... kand. yurid. nauk. — Samara, 2000. — 38 s.
7. Butnev V. V. K ponyatiyu mekhanizma zashchity subektivnykh prav // *Subektivnoe pravo: problemy osushchestvleniya i zashchity*. — Vladivostok: Izd-vo Dalnevost un-ta, 1989. — S. 9–11.
8. Vershinin A. P. Sposoby zashchity grazhdanskikh prav v sude: dis. ... d-ra yurid. nauk. — SPb., 1998.
9. Volozhanin V. P. Nesudebnye formy razresheniya grazhdansko-pravovykh sporov. — Sverdlovsk: Sred.-Ural. kn. izd-vo, 1974. — 202 s.
10. Volozhanin V. P. Utochnenie nekotorykh kategoriy (ponyatiy) iskovogo proizvodstva // *Voprosy teorii i praktiki grazhdanskogo protsessa: mezhvuzovskiy sbornik*. — Vyp. 1. — Saratov, 1976. — S. 18–22.
11. *Grazhdanskiy protsess: uchebnik / pod red. M. K. Treushnikova*. — M.: Statut, 2014. — 960 s.
12. Dobrovolskiy A. A., Ivanova S. A. Osnovnye problemy iskovoy formy zashchity prava. — M.: Izd-vo MGU, 1979. — 159 s.
13. *Pravo zashchitnaya i pravookhranitel'naya deyatel'nost gosudarstvennykh i negosudarstvennykh institutov: uchebnik / A. V. Endoltseva, Yu. V. Endoltseva, N. I. Platonova*. — M.: Knorus, 2022. — 220 s.
14. Kanyukaeva A. R. K voprosu o kriteriyakh klassifikatsii protsessualnykh form zashchity // *Sovremennoe pravo*. — 2009. — № 1. — S. 2–6.
15. Kanyukaeva A. R. Sistema protsessualnykh form zashchity v rossiyskom prave: avtoref. dis. ... kand. nauk. — Saratov, 2010. — 23 s.
16. Kraynova O. I. Institut finansovogo upolnomochennogo sposoben rabotat v usloviyakh tyazheloy epidemiologicheskoy obstanovki // *Vestnik Sluzhby finansovogo upolnomochennogo*. — 2020. — № 1. — S. 34–35.
17. Kurylev S. V. Formy zashchity i prinuditel'nogo osushchestvleniya subektivnykh prav i pravo na isk // *Trudy Irkutskogo gosudarstvennogo universiteta*. — T. 22. — Vyp. 3. — Irkutsk, 1957. — S. 159–216.
18. Lukonina Yu. A. Tsifrovaya tsivilisticheskaya protsessualnaya forma: teoretiko-prikladnye aspekty: dis. ... kand. yurid. nauk. — Saratov, 2023. — 239 s.
19. Lyukina O. V. Pravovye aspekty zashchity prav potrebiteley v torgovle // *Universitetskaya nauka*. — 2021. — № 2 (12). — S. 214–216.
20. Mikhaylova E. V. Protsessualnye formy zashchity subektivnykh grazhdanskikh prav, svobod i zakonnykh interesov v Rossiyskoy Federatsii (sudebnye i nesudebnye): avtoref. dis. ... d-ra yurid. nauk. — M., 2013. — 46 s.
21. *Pravo zashchitnye organizatsii i instituty v Rossiyskoy Federatsii: ucheb. posobie / pod obshch. red. V. V. Lavrova*. — SPb.: Sankt-Peterburgskiy yuridicheskiy institut (filial) Universiteta prokuratury Rossiyskoy Federatsii, 2022. — 63 s.
22. Rassakhatskaya N. A. Grazhdanskaya protsessualnaya forma: avtoref. dis. ... kand. yurid. nauk. — Saratov, 1995. — 20 s.
23. Semenov V. M. K voprosu o tsennosti grazhdanskogo protsessualnogo prava i grazhdanskoy protsessualnoy formy // *Kratkaya antologiya uralskoy protsessualnoy mysli: 55 let kafedre grazhdanskogo protsessa Uralskoy gosudarstvennoy yuridicheskoy akademii / pod red. V. V. Yarkova*. — Ekaterinburg: Izd-vo Gumanit. un-ta, 2004. — S. 102–109.

24. Sitnik A. A. Povedencheskiy nadzor na finansovom rynke // Lex russica. — 2023. — Т. 76. — № 3. — С. 41–51.
25. Sorokina V. V. Protsessualnaya forma yuridicheskoy deyatel'nosti v sovremennoy Rossii: voprosy teorii i praktiki: avtoref. dis. ... kand. yurid. nauk. — Saratov, 2009. — 22 s.
26. Shakaryan M. S. Sootnoshenie sudebnoy formy s inymi formami zashchity subektivnykh prav grazhdan // Aktualnye problemy zashchity subektivnykh prav grazhdan i organizatsiy. — M., 1985. — С. 7–16.
27. Shuvalova A. A. Zashchita trudovykh prav i pravovykh interesov // Zashchita grazhdanskikh prav: izbrannye aspekty: sbornik statey / ruk. avt. kol. i otv. red. d-r yurid. nauk M. A. Rozhkova. — M.: Statut, 2017. — С. 396–408.
28. Chernousova K. S. Mezhdunarodnyy opyt uregulirovaniya sporov i sredstva pravovoy zashchity prav potrebiteley // Khozyaystvo i pravo. — 2022. — № 6. — С. 114–120.
29. Chechot D. M. Izbrannye trudy po grazhdanskomu protsessu. — SPb.: Izd. dom S.-Peterb. gos. un-ta, 1968. — 614 s.
30. Chulyukin L. D., Guryanova V. V., Isaev E. E. Problemy protsessualnoy formy // Vestnik ekonomiki, prava i sotsiologii. — 2022. — № 2. — С. 87–92.