

18+ ISSN: 0000-0000 ТОМ 1, № 1, 2022

ВЕСТНИК
ЮРИДИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

BULLETIN OF LAW RESEARCH



Научно-исследовательский журнал «**Вестник юридических исследований / Bulletin of Law Research**»
<https://blr-journal.ru>

2025, Том 4, № 3 / 2025, Vol. 4, Iss. 3 <https://blr-journal.ru/archives/category/publications>

Научная статья / Original article

УДК 342.5

Эволюция института уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в России

¹ Степанов С.А.,

¹ Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского

Аннотация: статья посвящена анализу истории формирования в России уполномоченного (именуемого также омбудсменом, примирителем) по правам потребителей финансовых услуг. Законодательно данный институт существует с 2018 года. Пусть это явление для российской правовой действительности и новое, но тенденции к возникновению института зародились несколько раньше. Сама идея омбудсмена происходит из-за рубежа. Развиваясь ещё с XVIII столетия и выступая защитниками прав граждан в широком смысле этого слова, во второй половине XX века омбудсмены начали отдельно ориентироваться на финансовой сфере, разрешать споры вне судов. В таких странах, как Великобритания, Германия появились страховые, банковские омбудсмены. Совершенствование конституционной системы защиты прав и свобод человека привело к появлению специализированных омбудсменов в разных сферах общественной жизни и в России. Одним из таких омбудсменов стал уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг. Сегодня деятельность уполномоченного регламентирована отдельным Федеральным законом № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», необходимость обращения к нему при наличии необходимых условий является императивной для потребителя, однако отечественная история знает ещё и общественного примирителя на финансовом рынке. Последний, будучи должностью, признаваемой финансовыми компаниями и потребителями в добровольном порядке, также вносит весомый вклад в развитие альтернативного способа разрешения потребительских споров, финансовой грамотности населения, он считается предшественником уполномоченного, учреждённого государством в 2018 г. В настоящей статье автор изучает эволюцию этих омбудсменов, сопоставляет некоторые итоги их работы. Закончив исследование, автор делает выводы о преимуществах и недостатках их деятельности, предлагая свои решения по проблемным аспектам.

Ключевые слова: финансовый уполномоченный, потребитель, финансовая организация, общественный примиритель, арбитр, медиатор

Для цитирования: Степанов С.А. Эволюция института уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в России // Вестник юридических исследований. 2025. Том 4. № 3. С. 128 – 137.

Поступила в редакцию: 17 февраля 2025 г.; Одобрена после рецензирования: 19 апреля 2025 г.; Принята к публикации: 22 мая 2025 г.

The evolution of the financial consumer ombudsman institution in Russia

¹ Stepanov S.A.,

¹ Dostoevsky Omsk State University

Abstract: this article analyzes the historical development of the institution of the financial consumer ombudsman (also referred to as conciliator or mediator) in Russia. While this institution was formally established by law in 2018, the prerequisites for its emergence appeared earlier. The idea of the ombudsman originates abroad. Having evolved since the 18th century as a defender of citizens' rights in a broad sense, in the second half of the 20th century ombudsmen began to focus specifically on the financial sector, resolving disputes outside of court proceedings. Countries such as the United Kingdom and Germany introduced insurance and banking ombudsmen. The enhancement of constitutional mechanisms for protecting human rights and freedoms contributed to the creation of specialized ombudsmen in various spheres of public life. One such ombudsman is the financial consumer ombudsman. Today, the activities of this official are governed by Federal Law No. 123-FZ "On the Financial Consumer Ombudsman". Filing a complaint with the ombudsman, under certain conditions, is mandatory for consumers. However, prior to the legal establishment of this role, Russia also had a public conciliator in the financial market. This position, recognized voluntarily by financial companies and consumers, played a significant role in the development of alternative dispute resolution methods and the promotion of financial literacy. It is considered the predecessor to the state-established ombudsman introduced in 2018. The article explores the evolution of these institutions, compares certain outcomes of their activities, and concludes with an analysis of their strengths and weaknesses, offering potential solutions to identified problems.

Keywords: financial ombudsman, consumer, financial organization, public conciliator, arbitrator, mediator

For citation: Stepanov S.A. The evolution of the financial consumer ombudsman institution in Russia. Bulletin of Law Research. 2025. 4 (3). P. 128 – 137.

The article was submitted: February 17, 2025; Approved after reviewing: April 19, 2025; Accepted for publication: May 22, 2025.

Введение

За рубежом авторитет омбудсменов завоёвывался длительное время, начиная с XVIII столетия. Со временем он окреп, омбудсмены стали неотъемлемым звеном в системе урегулирования потребительских споров.

Мировые тенденции не могли остаться без внимания в России, должности уполномоченных были введены во многих областях общественной жизни. Безусловно, первым в списке идет уполномоченный по правам человека в РФ, затем уполномоченный по правам ребенка, уполномоченный по защите прав предпринимателей. На уровне субъектов РФ (например, в Камчатском крае, Красноярском крае) существуют уполномоченные по защите прав коренных малочисленных народов. Были даже попытки создать институт уполномоченного по правам студентов.

В связи с быстро развивающимися тенденциями внедрения уполномоченных не стало удивлением и появление института в финансовом секторе. В 2010 году Советом Ассоциации российских банков были приняты Положение об общественном примирителе на финансовом рынке [1] и Регламент общественного примирителя на финансовом рынке (финансового омбудсмена) [2]. За основу бралась германская модель – на основе добровольного договора с объединениями различных финансовых организаций. Проще говоря, такой омбудсмен не входит в систему государственных органов власти и не наделен властными полномочиями.

Ассоциация российских банков – некоммерческая организация, выражающая интересы российского банковского сообщества. На официальном сайте объединения указано, что ассоциация насчитывает 87 членов, из которых 62 – кредитные организации [3].

В силу п. 3.1. Положения к компетенции примирителя было отнесено разрешение гражданско-правовых споров, заявителем в которых является физическое лицо – клиент финансовой организации, возникающих в связи с заключением, изменением, исполнением или прекращением договоров, заключенных с финансовыми организациями и не связанных с осуществлением физическим лицом предпринимательской деятельности, а также жалоб, возникающих вследствие или в связи с деятельностью финансовых организаций, если

возможность обращения к примирителю предусмотрена в письменных декларациях (заявлениях) сторон спора.

Следовательно, спор становился подведомственным примирителю только тогда, когда есть письменное волеизъявление на то от обеих сторон (добровольная юрисдикция). Можно считать, что с этого момента берёт своё начало российский институт финансового уполномоченного по защите прав потребителей в финансовом секторе. Сперва на добровольных началах, а 8 лет спустя (в том числе благодаря успехам добровольной юрисдикции) – в обязательном порядке согласно Федеральному закону от 24 мая 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» [4].

В настоящей статье анализируется эволюция института финансового уполномоченного: исследуя деятельность общественного примирителя и её результаты, можно понять предпосылки появления новой должности омбудсмена на государственном уровне. Сравнение двух форм института (добровольной – изначальной и обязательной – нынешней) позволяет сфокусироваться на их преимуществах и недостатках.

Цель исследования – изучение нюансов работы финансового общественного примирителя, понимание причин перехода от добровольных начал института к обязательным, акцентирование внимания на некоторых проблемах современного финансового уполномоченного, деятельность которого регулируется Федеральным законом № 123-ФЗ.

Научная новизна исследования выражается в том, что погружение в исторический опыт образования института (пусть и не самый далёкий от сегодняшнего дня) предоставляет возможность усвоить объём компетенции финансовых омбудсменов (как общественного примирителя ассоциации российских банков, так и финансового уполномоченного по Федеральному закону № 123-ФЗ), принципы их работы.

Для целей настоящей статьи в дальнейшем под общественным примирителем понимается общественный примиритель на финансовом рынке, созданный на добровольной основе в 2010 г. Советом Ассоциации российских банков, а под финансовым уполномоченным (или омбудсменом) – должность в соответствии с Федеральным законом № 123-ФЗ от 24 мая 2018 г., предусматривающая для потребителя обязательное к ней обращение при наличии описанных в законе условий.

Материалы и методы исследований

В исследовании использован системный метод, позволивший понять механизмы досудебного разрешения споров потребителей и финансовых организаций. Прибегая к методам анализа и синтеза, автор раскрывает отдельные элементы статуса общественного примирителя и финансового уполномоченного.

При подготовке работы использовались и специальные методы: историко-правовой, сравнительно-правовой.

Материалами исследования послужили данные аналитики, судебной практики и статистики, решения общественного примирителя и финансового уполномоченного.

Результаты и обсуждения

1. Общественный примиритель на финансовом рынке.

1.1. Принципы работы.

Анализируя ранее упомянутые Положение и Регламент 2010 г., Тихомиров К.А. приходит к выводу о следующих ключевых принципах работы общественного примирителя [5. с. 46]:

- независимость от банков;
- его деятельность изначально направлена на примирение сторон и урегулирование возникших разногласий;
- процедура рассмотрения жалоб носит неофициальный характер, предполагает беспристрастное, объективное и конфиденциальное рассмотрение вопроса по существу;
- компетенция примирителя охватывает все виды банковских услуг;
- услуги примирителя бесплатны для клиентов кредитных организаций;
- разрешение жалобы примирителем не исключает право клиента на обращение в судебные и иные государственные органы по тому же поводу при его несогласии с решением примирителя.

Действительно примиритель при Ассоциации российских банков был скорее именно примирителем, нежели арбитром. При ознакомлении с гл. 5 Регламента общественного примирителя на финансовом рынке можно увидеть, что на первое место желаемым итогом разбирательства выводится подписанное сторонами примирительное соглашение. И лишь при невозможности его достижения принималось решение по существу, либо производство по делу прекращалось. Постановление, разрешающее дело, подлежало исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон (ст. 42.4 Регламента).

Анализ практики в юридической литературе показал, что при рассмотрении спора в суде клиент в большинстве случаев не склонен продолжать свои взаимоотношения с банком даже в том случае, если его тре-

бования были удовлетворены. Участие же общественного примирителя в урегулировании разногласий может способствовать выработке компромиссного решения без обращения в суд и сохранению лояльности [6. с. 21]. Назначенный с 2010 г. финансовым общественным примирителем П.А. Медведев говорил, что «были случаи, когда мы отвечали гражданину ровно то, что сообщал ему банк, просто другими словами, но банку он не верил, а нам верил, и отношения между кредитором и заемщиком восстанавливались» [7].

1.2. Процедура разрешения дела.

Регламент подробно описывает процедуру рассмотрения дела. Сперва потребителю следует направить претензию в банк, у которого есть 30 дней на ответ. Неудовлетворенность ответом или его отсутствие по истечении указанного срока дают клиенту право написать обращение примирителю. По аналогии с исковой давностью, предусмотренной гражданским законодательством, примиритель рассматривает заявление потребителя, поданное в течение трех лет со дня, когда он узнал или должен был знать о нарушении своего права (ст. 4.4. Регламента). В ст. 12 Регламента приведены другие основания отказа в принятии примирителем заявления, помимо пропуска срока давности. Например, если оно подано в отношении банка, не подписавшего декларацию о передаче споров на рассмотрение потребителю, либо имеется вступившее в законную силу решение суда или примирителя по тому же предмету и основанию.

Не позднее одного рабочего дня после получения обращения потребителя ответственный секретарь общественного примирителя направляет его копию в финансовую организацию. У последней есть возможности в течение десяти рабочих дней представить отзыв на обращение потребителя. Далее секретарю поручается организовать вызов сторон на закрытое заседание. Расчет такой, чтобы слушание по делу состоялось не позднее одного месяца после вручения заявления потребителю финансовой организации.

Статьи 25-35 Регламента содержат чисто процессуальные нормы, очень близкие по содержанию к гражданскому процессуальному законодательству. Например, ст. 26 гласит, что примиритель оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на полном и всестороннем исследовании всех обстоятельств дела и с учетом требований законодательства. Ни одно из доказательств не имеет для примирителя установленной силы. В силу ст. 28 объяснения сторон, показания свидетелей, заключения экспертов, письменные и вещественные доказательства отнесены к средствам доказывания. Примиритель вправе назначить и экспертизу, ведется протокол заседания, на который стороны могут принести замечания.

Наконец, как обозначалось выше, разбирательство оканчивается утверждением примирительного соглашения, подписанного сторонами, вынесением постановления, разрешающего спор по существу, либо прекращающего дело. В статьях 41 и 42.2. Регламента подробно изложено то, что должны содержать итоговые акты примирителя.

1.3. Некоторые итоги работы финансового общественного примирителя и принятие Федерального закона № 123-ФЗ.

Оценивая Положение об общественном примирителе и Регламент 2010 г., Тихомиров К.А. не без сожаления отмечает, что, несмотря на подробное описание деятельности примирителя, они не являются нормативно-правовыми актами. По его мнению, это – скорее недостаток, нежели достоинство, не позволяющее раскрыть потенциал примирителя [5. с. 48]. Рождественская Т.Э. и Гузнов А.Г. считают описанную модель неэффективной в России, главной причиной чему послужило отсутствие государственно-властных полномочий у общественного примирителя [8. с. 48].

Действительно, трудно представить, чтобы у примирителя, созданного при некоммерческой организации, были властные полномочия по принудительному приведению в исполнение его решений. Тем не менее, следует отдать должное этой службе. За период с 1 октября 2010 г. (дата начала работы) по конец апреля 2014 г. (за месяц до поступления в Госдуму РФ законопроекта о финансовом уполномоченном) общественному примирителю поступило 15 266 обращений, из которых 6 375 (41,8 %) были урегулированы, не прибегая к суду, – посредством всего лишь телефонных консультаций или утверждения согласованных позиций сторон [9]. Да, число обращений 15 266 за временной промежуток в 3,5 года незначительно на фоне того, что только за один 2011 г. в суды поступили 614 тыс. исков о защите прав потребителя [10]. Но это не умаляет заслуг финансового общественного примирителя: во-первых, спектр судебных исков о защите прав потребителя значительно шире компетенции примирителя, рассматривавшего требования только к банкам. Во-вторых, общественный примиритель рассматривал дела только с участием банков-членов ассоциации, подписавших декларации о передаче споров на разрешение примирителю. Важен сам факт того, что почти половина разногласий была разрешена мирно.

Видя перспективы службы финансового примирителя, но в то же время понимая объективные трудности, с которыми приходится сталкиваться из-за отсутствия полноценного нормативного правового акта по этой должности, ассоциация российских банков активно продвигала идею совершенствования законода-

тельного регулирования [11]. В мае 2014 г. законопроект был представлен на рассмотрение Государственной Думе РФ, а спустя 4 года обсуждений Федеральный закон № 123-ФЗ был окончательно принят.

2. Соотношение общественного примирителя на финансовом рынке и финансового уполномоченного по Федеральному закону № 123-ФЗ.

Стоит заметить, что финансовый уполномоченный, утвержденный Федеральным законом № 123-ФЗ, не заменил общественного примирителя при ассоциации российских банков. Такого мнения придерживается президент ассоциации Торсунян Г.А. Выступая на открытой дискуссии «О службе финансового уполномоченного», он отметил продолжение работы общественного примирителя [12]. Это видится логичным, поскольку общественный примиритель – творение ассоциации-некоммерческой организации. Государственной должностью он не являлся, а, значит, не может быть заменен финансовым уполномоченным по Федеральному закону № 123-ФЗ. Развитие института общественного примирителя зависит не от законодателя, а от воли самой ассоциации.

Торсунян Г.А. подробно рассказал о принципиальных отличиях примирителя ассоциации от финансово-уполномоченного по Федеральному закону № 123-ФЗ. По его словам, первый рассматривает претензии к кредитным организациям, а второй – обращения, направленные к широкому кругу финансовых организаций, перечисленных в законе. Институт финансового омбудсмена ассоциации не ограничивал потребителя, а оставлял за ним выбор: идти в суд или идти к омбудсмену. Федеральный же закон № 123-ФЗ лишает потребителей, чьи требования не превышают 500 тыс. руб., такого права [13].

3. Финансовый уполномоченный – скорее арбитр, нежели примиритель.

Посмотрев на историю становления института финансового уполномоченного, детально изучив Федеральный закон № 123-ФЗ, можно прийти к выводу, что российский законодатель избрал роль арбитра, как основную функцию омбудсмена. Читая Федеральный закон № 123-ФЗ, не покидает мысль, что речь идёт о полноценной инстанции разрешения спора. Уполномоченный принимает решение, становящееся при его необжаловании обязательным для сторон. Оно может быть приведено в принудительное исполнение. Такая функция уполномоченного встречается в мире реже, поскольку в основном зарубежные финансовые омбудсмены выступают скорее в роли медиаторов, то есть, выполняют примирительную функцию. Отмечает это и финансовый уполномоченный Климов В.В. [14, с. 66]. Омбудсмен при ассоциации российских банков тоже был примирителем, что подтверждается самим наименованием его должности – «общественный примиритель».

Федеральный закон № 123-ФЗ, по мнению финансового уполномоченного Новака Д.В., содержит потенциал для развития медиативной функции. «Видимо, это развитие потребуется именно тогда, когда будет расширена компетенция финансового уполномоченного, в том числе и на споры, возникающие при взыскании задолженности с потребителя. В части определения места примирительных процедур в деятельности финансового омбудсмена надо сказать, что наиболее распространенным вариантом является совмещение медиации и арбитрирования, что проявляется в том, что при недостижении мирного урегулирования спора выносится решение финансового уполномоченного», – добавил Новак Д.В. [15].

Тяжело не согласиться с тем, что такое совмещение было бы оптимальным для института финансового уполномоченного. Практика показывает, что его уклон в ту или другую сторону негативно сказывается на имидже Службы. Если омбудсмен – сугубо медиатор, то процедура разрешения дела зачастую затягивается. При медиации затруднительно заочное разрешение ситуации, а достигнутое соглашение, как правило, исполняется на основе добной воли сторон. С другой стороны, роль только арбитра с превращением института финансового уполномоченного в нулевую инстанцию рассмотрения спора подрывает силу решений омбудсмена. Так, в России за 2023 г. по заявлениям финансовых организаций 22,7 % обжалованных решений уполномоченного были судами отменены или изменены – больше, чем каждое пятое решение [16]. Для сравнения в Великобритании, практикующей в равной в степени медиативную роль финансового омбудсмена и функцию уполномоченного-арбитра, отменить в суде решение омбудсмена в суде хоть гипотетически и можно, но на практике это осуществить затруднительно. Устойчивы решения омбудсменов и в Германии.

О том, что российский финансовый омбудсмен – арбитр указывает и следующее обстоятельство. Изучая работу Службы уполномоченного, можно наблюдать, что ею большое внимание уделяется правовым позициям Верховного суда РФ. Например, в рекомендациях Экспертного совета Службы финансового уполномоченного, принятых 27 июля 2023 г., приводится толкование о сроках обращения потребителя к финансово-уполномоченному, с учётом разъяснений Пленума Верховного суда РФ [17]. Кроме того, на официальном сайте финансового уполномоченного иногда приводится обзор интересных ситуаций, рассмотренных Верховным судом РФ [18].

Напротив, и сам Верховный суд РФ вопросам Федерального закона № 123-ФЗ уделяет значительное внимание. Первые разъяснения были даны в марте 2020 г. [19], впоследствии появлялись всё новые документы. В пп. 34-42 постановления Пленума Верховного суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства» отдельным вопросам досудебного урегулирования спора уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг посвящён уже целый раздел [20]. То же можно сказать и о пп. 92-138 постановления Пленума Верховного суда РФ от 08.11.2022 № 31 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» [21]. Примечательно, что в некоторых пунктах Верховный суд РФ, по сути, разъясняет самому финансовому уполномоченному, как ему надлежит поступать в той или иной ситуации. В п. 105 постановления от 08.11.2022 говорится о том, что отсутствие в обращении потребителя финансовых услуг сведений о договоре и (или) номере договора, наименования страховщика и т.п. не является препятствием к рассмотрению финансовым уполномоченным такого обращения по существу, если указанные сведения содержатся в приложенных к обращению документах. Пунктом 125 этого документа финансовому уполномоченному предоставлено право направить в суд письменные объяснения по существу принятого им решения.

4. Непопулярность применения медиативной функции финансового уполномоченного.

Несмотря на всё вышеописанное, некоторая роль медиатора у финансового уполномоченного есть. Статья 21 Федерального закона № 123-ФЗ даёт омбудсмену право (но не обязанность) предоставить сторонам свои предложения по урегулированию спора. Если предложение принимается, то дело оканчивается заключением примирительного соглашения, принудительное решение не выносится. Нюансы этой работы Федеральный закон № 123-ФЗ не описывает, но они представлены в отдельном документе Совета Службы – Положении о порядке осуществления финансовым уполномоченным процедур, направленных на урегулирование спора между его сторонами, а также о порядке оформления соглашения сторон об урегулировании спора [22]. Но стоит оговориться: популярность эти нормативные установки не получили, в отчётах документов Службы уполномоченного затруднительно найти примеры ситуаций, разрешившихся утверждением примирительного соглашения. В судебной же практике подобные случаи единичны. Например, в апелляционном определении Московского городского суда от 26.07.2021 по делу № 33-30371/2021 сказано, что при принятии обращения потребителя о взыскании со страховщика неустойки к рассмотрению финансовой уполномоченный предложил последнему изучить вопрос добровольного урегулирования ситуации [23]. Страховщик к рекомендации прислушался и выплатил неустойку до вынесения решения уполномоченным. Однако далее произошла несогласованность действий: выплата омбудсменом учтена не была, им всё равно было вынесено решение, которым дополнительно взыскана сумма, не запрошенная потребителем. В конечном итоге финансовая организация такое решение обжаловала в суд. Суд требование страховщика удовлетворил, решение финансового уполномоченного отменил.

Из приведённого примера можно увидеть, что медиативная функция уполномоченного если и применяется, то не в том виде, в каком медиация обычно представляется. Нет непосредственного диалога со сторонами (с очным участием за столом переговоров, или посредством телефонной связи), а предложение решить проблему добровольно, как правило, направляется финансовой организации в письменном виде в документе о принятии обращения потребителя к рассмотрению. В такой ситуации возникают условия для восприятия сторонами спора предложения как некой «дежурной фразе», к которой необязательно относиться серьёзно. Тем самым значимость медиативной роли снижается. Это особенно актуально для финансовых организаций, которые массово участвуют в рассмотрении дел омбудсменом.

Выводы

Эволюция развития института финансового омбудсмена в России в конечном итоге привела к Федеральному закону № 123-ФЗ. Но после принятия закона дискуссии по-прежнему ведутся. Спорные моменты относительно того, почему утверждена именно такая модель уполномоченного, остаются. Невзирая на то, что в России долгое время существуют смежные институты уполномоченных (по правам человека, предпринимателей и др.), введение должности отдельного омбудсмена, уполномоченного разрешать именно финансовые споры, было необходимо. Данная область требует отдельного погружения только в неё, потому что споры измеряются сотнями тысяч. Поручение этой работы смежным уполномоченным хоть и не будет противоречить их компетенции (так как зачастую она описана широко), но приведёт к размытию эффективности их работы в других направлениях.

По всем признакам похоже, что существующая модель удобна для выполнения роли разгрузки судов. А разгрузка судов подразумевает не только изъятие из судебной плоскости определенного массива дела, но и сохранение при этом привычных сторонам процессуальных принципов процесса. Всё это отразилось на

статусе уполномоченного как арбитра (нулевой инстанции), рассматривающего дела по Федеральному закону № 123-ФЗ, правила которого во многом схожи с гражданским процессуальным законодательством. Это не лучшим образом помогает авторитету института, статусу решений уполномоченного. Ситуация может быть исправлена путём более активного и одновременного сочетания уполномоченным в работе ролей медиатора и арбитра. Если обратиться к опыту работы общественного примирителя – предшественника финансового уполномоченного, то регламент его деятельности тоже близок к гражданскому процессуальному законодательству. Тем не менее, на добровольной основе путём мирного соглашения ему удавалось урегулировать почти половину споров. Разрешение дел таким образом является окончательным и практически исключает дальнейшее судебное обжалование. Это подтверждает эффективность сочетания ролей медиатора и арбитра. Разумеется, осложняющим аспектом является массовость дел, – у финансового уполномоченного число споров в работе в десятки раз превышает аналогичный показатель общественного примирителя. Медиативную функцию в таких условиях выполнить сложнее. Однако ключевые принципы работы общественного примирителя унаследованы финансовым уполномоченным, а, значит, предпосылки успешной реализации подобного сочетания есть.

Список источников

1. Положение об общественном примирителе на финансовом рынке (Финансовом омбудсмене), утв. Советом АРБ, протокол от 20.09.2010 № 2 // СПС «КонсультантПлюс».
2. Регламент Общественного примирителя на финансовом рынке (Финансового омбудсмена), утв. Советом АРБ, протокол от 20.09.2010 № 2 // СПС «КонсультантПлюс».
3. Общие сведения об АРБ. Ассоциация российских банков. Официальный сайт. URL: <https://arb.ru/arb/about/> (дата обращения: 07.01.2025)
4. Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» // Российская газета, № 121, 06 июня 2018 г.
5. Тихомиров К.А. Место и роль института финансового омбудсмена в финансовой и банковской системах государства // Финансовое право. 2015. № 12. С. 46 – 48.
6. Шабанова И.И. Полномочия финансовых омбудсменов в досудебном разрешении споров // Юридическая работа в кредитной организации. 2014. № 3. С. 21 – 28.
7. Какие плюсы Вы можете отметить для банков, которые подписали соглашение о присоединении к институту финансового омбудсмена? Ассоциация российских банков. Официальный сайт. URL: https://arb.ru/b2b/duty/kakie_plyusy_vy_mozhete_otmetit_dlya_bankov_kotorye_podpisali_soglashenie_o_pris-9809304 (дата обращения: 10.01.2025)
8. Рождественская Т.Э., Гузнов А.Г. Особенности правового статуса финансового уполномоченного // Вестник университета имени О.Е. Кутафина. 2018. № 10. С. 45 – 54.
9. Информационный бюллетень Финансового омбудсмена № 40 (апрель 2014 г.). Ассоциация российских банков. Официальный сайт. URL: <https://arb.ru/upload/files/ombudsmen/InfoBull-40.pdf> (дата обращения: 12.01.2025)
10. Сводные статистические сведения о деятельности федеральных судов общей юрисдикции и мировых судей за 2011 год. Судебный департамент при Верховном суде Российской Федерации. Официальный сайт. URL: <http://www.cdep.ru/index.php?id=79&item=951> (дата обращения: 12.01.2025)
11. Институт Финансового омбудсмена, инициированный главой АРБ, получил поддержку законодателей. Ассоциация российских банков. Официальный сайт. URL: https://arb.ru/arb/press-on-arb/institut_finansovogo_ombudsmena_initsiirovannyy_glavoy_arb_poluchil_podderzhku_z-9824083/?phrase_id=802341 (дата обращения: 13.01.2025)
12. 17 апреля 2024. Открытая дискуссия Тосуняна Г.А. «О службе финансового уполномоченного». Ассоциация российских банков. Официальный сайт. URL: <https://arb.ru/arb/videos/10667890> (дата обращения: 14.01.2025)
13. Гарегин Тосунян на 79-й Открытой дискуссии: «У истоков создания института финансового омбудсмена в России стояла АРБ». Ассоциация российских банков. Официальный сайт URL: https://arb.ru/arb/press-on-arb/garegin_tosunyan_na_79_y_otkrytoy_diskussii_u_istokov_sozdaniya_instituta_finans-10667867/ (дата обращения 14.01.2025)
14. Климов В.В. Правовая природа института финансового уполномоченного в Российской Федерации // Актуальные проблемы российского права. 2023. № 4. С. 61 – 68.

15. Денис Новак рассказал о потенциале развития института финансового уполномоченного как медиатора в разрешении споров. Финансовый уполномоченный. Официальный сайт. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/denis-novak-rasskazal-o-potencziale-razvitiya-instituta-finansovogo-upolnomochennogo-kak-mediatora-v-razreshenii-sporov.html> (дата обращения: 16.01.2025)

16. Отчет за 2023 год. Финансовый уполномоченный. Официальный сайт. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetnyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2023-god.html> (дата обращения: 16.01.2025). 17. Рекомендации Экспертного совета Службы финансового уполномоченного, принятые на заседании 27 июля 2023 года. Финансовый уполномоченный. Официальный сайт. URL: <https://finombudsman.ru/about/ekspertnyij-sovet-sluzhby-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendaczii-ekspertnogo-soveta-sluzhby-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendaczii-ekspertnogo-soveta-sluzhby-finansovogo-upolnomochennogo,-prinyatyie-na-zasedanii-27-iyulya-2023-goda.html> (дата обращения 17.01.2025)

18. Верховный Суд Российской Федерации указал на право потребителя отказаться от дополнительной услуги банка по организации страхования при предоставлении кредита. Финансовый уполномоченный. Официальный сайт. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/verxovnyij-sud-rossijskoj-federacii-ukazal-na-pravo-potrebiteleya-otkazatsya-ot-dopolnitelnoj-uslugi-banka-po-organizacii-straxovaniya-pri-predostavlenii-kredita.html> (дата обращения: 17.01.2025)

19. Разъяснения по вопросам, связанным с применением Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», утв. Президиумом Верховного Суда РФ 18.03.2020. // СПС «КонсультантПлюс».

20. О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 // Российская газета, № 144, 02 июля 2021 г.

21. О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 08.11.2022 № 31 // Бюллетень Верховного Суда РФ. № 1, январь, 2023.

22. 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 12.04.2019, протокол № 4, в ред. от 06.08.2019) // СПС «КонсультантПлюс».

23. Апелляционное определение Московского городского суда от 26.07.2021 по делу № 33-30371/2021. Официальный портал судов общей юрисдикции города Москвы. URL: <https://mosgorsud.ru/mgs/services/cases/appeal-civil/details/d62fa750-ea07-11eb-b03b-af83e412b706?caseNumber=33-30371/2021> (дата обращения: 19.01.2025)

References

1. Regulation on the public mediator in the financial market (Financial Ombudsman), approved. by the ARB Council, minutes of 20.09.2010 No. 2. SPS "ConsultantPlus".
2. Regulations of the Public Mediator in the Financial Market (Financial Ombudsman), approved. by the ARB Council, minutes of 20.09.2010 No. 2. SPS "ConsultantPlus".
3. General information about the ARB. Association of Russian Banks. Official website. URL: <https://arb.ru/arb/about/> (date accessed: 07.01.2025)
4. Federal Law of 04.06.2018 No. 123-FZ "On the Commissioner for the Rights of Consumers of Financial Services". Rossiyskaya Gazeta, No. 121, June 06, 2018
5. Tikhomirov K.A. Place and role of the financial ombudsman institution in the financial and banking systems of the state. Financial law. 2015. No. 12. P. 46 – 48.
6. Shabanova I.I. Powers of financial ombudsmen in pre-trial dispute resolution. Legal work in a credit institution. 2014. No. 3. P. 21 – 28.
7. What advantages can you note for banks that have signed an agreement to join the financial ombudsman institution? Association of Russian Banks. Official website. URL: https://arb.ru/b2b/duty/kakie_plyusy_vy_mozhete_otmetit_dlya_bankov_kotorye_podpisali_soglashenie_o_pris-9809304 (accessed: 10.01.2025)
8. Rozhdestvenskaya T.E., Guznov A.G. Features of the legal status of the financial ombudsman. Bulletin of the O.E. Kutafin University. 2018. No. 10. P. 45 – 54.

9. Information Bulletin of the Financial Ombudsman No. 40 (April 2014). Association of Russian Banks. Official website. URL: <https://arb.ru/upload/files/ombudsmen/InfoBull-40.pdf> (date of access: 12.01.2025)
10. Consolidated statistical information on the activities of federal courts of general jurisdiction and justices of the peace for 2011. Judicial Department under the Supreme Court of the Russian Federation. Official website. URL: <http://www.cdep.ru/index.php?id=79&item=951> (date of access: 12.01.2025)
11. The Institute of the Financial Ombudsman, initiated by the head of the ARB, received the support of legislators. Association of Russian Banks. Official website. URL: https://arb.ru/arb/press-on-arb/institut_finansovogo_ombudsmena_initiroyannyy_glavoy_arb_poluchil_podderzhku_z-9824083/?sphrase_id=802341 (date of access: 13.01.2025)
12. April 17, 2024. Open discussion of Tosunyan G.A. "On the financial ombudsman service". Association of Russian Banks. Official website. URL: <https://arb.ru/arb/videos/10667890> (date of access: 14.01.2025)
13. Garegin Tosunyan at the 79th Open Discussion: "ARB stood at the origins of the creation of the financial ombudsman institution in Russia". Association of Russian Banks. Official website URL: https://arb.ru/arb/press-on-arb/garegin_tosunyan_na_79_y_otkrytoy_diskussii_u_istokov_sozdaniya_instituta_finans-10667867/ (date of access 01/14/2025)
14. Klimov V.V. Legal nature of the institution of the financial ombudsman in the Russian Federation. Actual problems of Russian law. 2023. No. 4. P. 61 – 68.
15. Denis Novak spoke about the potential for the development of the institution of the financial ombudsman as a mediator in dispute resolution. Financial ombudsman. Official website. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/denis-novak-rasskazal-o-potenciale-razvitiya-instituta-finansovogo-upolnomochennogo-kak-mediatora-v-razreshenii-sporov.html> (date of access: 16.01.2025)
16. Report for 2023. Financial Ombudsman. Official website. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchet-za-2023-god.html> (date of access: 16.01.2025).17. Recommendations of the Expert Council of the Financial Ombudsman Service, adopted at the meeting on 27 July 2023. Financial Ombudsman. Official website. URL: [https://finombudsman.ru/about/ekspertnyij-sovet-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendacii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo,-prinyatie-na-zasedanii-27-iyulya-2023-goda.html](https://finombudsman.ru/about/ekspertnyij-sovet-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendacii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo/rekomendacii-ekspertnogo-soveta-sluzhbyi-finansovogo-upolnomochennogo,-prinyatie-na-zasedanii-27-iyulya-2023-goda.html) (date of access 17.01.2025)
18. The Supreme Court of the Russian Federation indicated the consumer's right to refuse an additional bank service for organizing insurance when providing a loan. Financial Ombudsman. Official website. URL: <https://finombudsman.ru/finnews/verxovnyij-sud-rossijskoj-federacii-ukazal-na-pravo-potrebitelya-otkazatsya-ot-dopolnitelnoj-uslugi-banka-po-organizacii-straxovaniya-pri-predostavlenii-kredita.html> (date of access: 17.01.2025)
19. Clarifications on issues related to the application of Federal Law of June 4, 2018 No. 123-FZ "On the Commissioner for the Rights of Consumers of Financial Services", approved. By the Presidium of the Supreme Court of the Russian Federation on 18.03.2020. SPS "ConsultantPlus".
20. On certain issues of pre-trial settlement of disputes considered in civil and arbitration proceedings: Resolution of the Plenum of the Supreme Court of the Russian Federation of 22.06.2021 No. 18. Rossiyskaya Gazeta, No. 144, July 02, 2021
21. On the application by the courts of the legislation on compulsory civil liability insurance of vehicle owners: Resolution of the Plenum of the Supreme Court of the Russian Federation of 08.11.2022 No. 31. Bulletin of the Supreme Court of the Russian Federation. No. 1, January, 2023.
22. Regulation on the procedure for the financial ombudsman to implement procedures aimed at resolving a dispute between its parties, as well as on the procedure for formalizing an agreement between the parties to resolve the dispute (approved by the decision of the Council of the Financial Ombudsman Service of 12.04.2019, protocol No. 4, as amended on 06.08.2019). SPS "ConsultantPlus".
23. Appellate ruling of the Moscow City Court of 26.07.2021 in case No. 33-30371/2021. Official portal of the courts of general jurisdiction of the city of Moscow. URL: <https://mos-gorsud.ru/mgs/services/cases/appeal-civil/details/d62fa750-ea07-11eb-b03b-af83e412b706?caseNumber=33-30371/2021> (date of access: 19.01.2025)

Информация об авторе

Степанов С.А., соискатель степени кандидата юридических наук, Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, sergey-u29@mail.ru

© Степанов С.А., 2025
