

УДК 347:366.54  
ББК 67.404.06

## АКТУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

*Е. Ю. Коваленко, И. В. Кирюшина*

*Алтайский государственный университет (Барнаул, Россия)*

Цель данного исследования заключается в анализе современных аспектов практики правоприменения в области охраны прав потребителей финансовых услуг и обосновании необходимости улучшения правового регулирования в этой сфере. Для этого проводится анализ случаев нарушения прав и законных интересов клиентов на рынке финансовых услуг, а также изучаются особенности применения юридических норм органами, уполномоченными контролировать данную сферу. Применяя индуктивный метод, авторы приходят к выводу о том, что, несмотря на изменения в законодательстве Российской Федерации, действующее правовое регулирование требует дальнейшего усовершенствования. Системно-структурный подход позволяет проиллюстрировать сложившуюся практику заключения контрактов на финансовые услуги, которая часто включает необоснованные ограничения, а также проявления недобросовестной практики со стороны финансовых учреждений, нарушающих права потребителей. Критический анализ позиций судов и государственных органов в отношении законодательства о защите прав потребителей демонстрирует, что процесс заключения договоров на потребительское кредитование должен обеспечивать безопасность дистанционных банковских услуг и гарантии прав клиентов. С учетом продолжающегося недобросовестного поведения участников рынка необходимо разработать эффективные механизмы для защиты прав потребителей. Результаты исследования могут быть использованы для повышения правовой и финансовой грамотности населения.

**Ключевые слова:** рынок финансовых услуг, права потребителя, потребитель финансовых услуг, защита прав потребителя, правовое регулирование, правоприменение

## CURRENT ASPECTS OF LAW ENFORCEMENT PRACTICE IN THE FIELD OF PROTECTING THE RIGHTS OF CONSUMERS OF FINANCIAL SERVICES

*E. Y. Kovalenko, I. V. Kiryushina*

*Altai State University (Barnaul, Russia)*

The purpose of this study is to analyze modern aspects of law enforcement practice in the field of protecting the rights of consumers of financial services and to substantiate the need to improve legal regulation in this area. For this purpose, an analysis of cases of violation of the rights and legitimate interests of clients in the financial services market is carried out, and the features of the application of legal norms by bodies authorized to control this area are studied. Using the inductive method, the authors come to the conclusion that, despite changes in the legislation of the Russian Federation, the current legal regulation requires further improvement. The systemic-structural approach allows us to illustrate the established practice of concluding contracts for financial services, which often includes unreasonable restrictions, as well as manifestations of unfair practices on the part of financial institutions that violate consumer rights. A critical analysis of the positions of courts and government agencies in relation to consumer protection legislation demonstrates that the process of concluding consumer lending contracts should ensure the security of remote banking services and guarantees of customer rights. Given the ongoing unfair behavior of market participants, it is necessary to develop effective mechanisms to protect consumer rights. The results of the study can be used to improve the legal and financial literacy of the population.

**Keywords:** financial services market, consumer rights, consumer of financial services, consumer protection, legal regulation, law enforcement

**Doi:** [https://doi.org/10.14258/ralj\(2025\)3.12](https://doi.org/10.14258/ralj(2025)3.12)

Защита прав потребителей финансовых услуг — одна из самых актуальных и сложных задач современности. Мир финансов стремительно меняется, порождая новые вызовы для потребителей и требуя адаптации механизмов защиты их прав. Ключевым фактором является бурное развитие финансовых технологий, которое значительно расширило доступность финансовых продуктов и услуг, но одновременно создало новые возможности для злоупотреблений и мошенничества.

Появление множества новых финансовых продуктов, от сложных инвестиционных инструментов до микрокредитов и криптовалют, увеличивает риск для потребителей, не обладающих достаточными знаниями для принятия взвешенных решений. Например, сложные инвестиционные продукты, такие как производные финансовые инструменты или структурированные облигации, могут быть трудными для понимания даже для опытных инвесторов, не говоря уже о рядовых потребителях. Недостаточная прозрачность условий таких продуктов и агрессивные маркетинговые кампании, зачастую игнорирующие риски, способствуют принятию потребителями неоправданно рискованных решений.

Внедрение новых каналов продаж, особенно дистанционных, через интернет-платформы, мобильные приложения и робо-консультантов, создает новые возможности для быстрого и удобного доступа к финансовым услугам. Однако это также усиливает риски, связанные с кибербезопасностью и мошенничеством. Онлайн-платформы могут стать объектом кибератак, приводящих к утечке персональных данных и краже средств. Отсутствие личного контакта с представителем финансовой организации усложняет разрешение споров и защиту прав потребителей в случае возникновения проблем.

Рост популярности микрокредитования, хотя и расширяет доступ к финансированию для незащищенных слоев населения, также несет в себе риски. Высокие процентные ставки и агрессивные методы взыскания задолженности могут привести к финансовой кабале для заемщиков. Недостаточный контроль за деятельностью микрофинансовых организаций и отсутствие четких и действенных механизмов защиты потребителей в этой сфере является серьезной проблемой.

Развитие рынка криптовалют представляет собой еще один вызов для защиты прав потребителей. Высокая волатильность криптовалют, отсутствие надежного регулирования и риски для инвесторов. Потребители часто становятся жертвами пирамид, фишинговых атак и других видов мошенничества на крипторынке.

Для адекватной защиты прав потребителей финансовых услуг необходимы комплексные меры. Это включает в себя повышение финансовой грамотности населения, совершенствование законодательства в сфере финансовых услуг, усиление контроля за деятельностью финансовых организаций, развитие эффективных механизмов разрешения споров и создание прозрачных и понятных условий предоставления финансовых продуктов и услуг. Роль государственных органов, общественных организаций и самих финансовых институтов в обеспечении защиты прав потребителей крайне важна. Только совместными усилиями всех участников рынка финансовых услуг можно обеспечить надежную защиту потребителей в динамично меняющемся мире финансов.

Многочисленные проблемы правового регулирования защиты прав потребителей, в том числе на рынке финансовых услуг, обсуждались в современной юридической литературе. Так, Т.Э. Рожественская указывает, что права потребителей финансовых услуг могут быть защищены в полной мере только тогда, когда в государстве создана и функционирует система защиты прав потребителей финансовых услуг, включающая в себя как судебные, так и иные органы, которые необходимы для рассмотрения жалоб и предоставления возможностей — как судебных, так и внесудебных (досудебных) — для обжалования действий поставщиков финансовых услуг, финансовых организаций. По мнению автора, защита прав потребителей финансовых услуг не может ограничиваться только рассмотрением жалоб. Не менее значимыми аспектами являются обеспечение доступности финансовых услуг, а также обеспечение устойчивости финансовых организаций [1, с. 463]. М. Н. Агафонов уделяет осо-

бое внимание исследованию вопросов повышения финансовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг [2, с. 219]. Е. Н. Пастушенко в своей работе отмечает, что защита прав потребителей финансовых услуг, в том числе финансовых услуг, оказываемых в цифровом формате, требует доверительной среды на финансовом рынке [3, с. 148]. Кроме того, в трудах исследователей поднимаются и другие важные аспекты защиты прав потребителей финансовых услуг, например, Е. А. Сурменева анализирует механизм защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в контексте функционирования института финансового уполномоченного [4, с. 130], Т. А. Филиппова и И. В. Кирюшина анализируют практики включения в договоры с участием потребителей условий, ущемляющих их права [5, с. 179–185]. Отдельные аспекты также рассматривались в работах Е. Ф. Быстровой [6], И. В. Михеевой Е. А. Долковой [7], Л. А. Куракиной [8], И. Н. Скуратовой [9], Е. В. Алтуховой [10], М. А. Бычко [11] и других. А. Я. Курбатов системно рассматривает в своей работе сферу действия и основные понятия законодательства о защите прав потребителей финансовых услуг, вопросы правового регулирования отношений с участием потребителей финансовых услуг, а также порядок реализации права на защиту потребителями финансовых услуг [12, с. 5–9].

Помимо научных разработок в этом направлении следует отметить деятельность уполномоченных государственных органов, разрабатывающих для информирования широкого круга потребителей различные документы, содержащие аналитические выводы по основным проблемам защиты прав потребителей на финансовом рынке, вопросам становления и развития поведенческого надзора в Российской Федерации, направлениям развития системы защиты прав потребителей финансовых услуг [13]. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека ежегодно подготавливает государственный доклад по вопросам защиты прав потребителей в Российской Федерации. Так, по итогам 2023 г. подготовлен объемный и содержательный государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2023 году» [14], большая часть которого посвящена актуальным аспектам защиты прав потребителей на финансовых рынках. Доклад является важным источником информации о ходе исполнения Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 г. [15], позволяет последовательно и всестороннее совершенствовать правовое регулирование отношений с участием потребителей в русле общего курса экономических, социальных и правовых реформ.

Несмотря на наличие исследований в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, включающих и предложения по совершенствованию правового регулирования в данной сфере, принятие ряда нормативных актов, направленных на усиление защиты потребителей финансовых услуг, многочисленные случаи нарушений их прав на финансовых рынках продолжают иметь место.

В последние годы увеличивается интерес к практике оформления соглашений о дистанционном банковском обслуживании с клиентами. Суть таких договоров заключается в том, что все действия, связанные с согласованием контрактов, подачей заявок и другими документами, обладающими юридической силой, включая распоряжения по счетам, осуществляются через различные информационно-телекоммуникационные платформы, такие как мобильные приложения. Подписание этих документов происходит с помощью простой электронной подписи, которая на практике представляется в виде SMS-кода, отправляемого на телефон клиента.

Одновременно с удобством такой способ оформления договора и выполнения других юридически значимых действий клиентами банков сопряжен с высокими рисками мошенничества. Люди, столкнувшиеся с мошенническими схемами, обращаются в правоохранительные органы и подают иски в суд с просьбой признать договор потребительского кредита недействительным, указывая, что контракт был заключен под влиянием обмана. Долгое время суды отказывали в удовлетворении таких исков, отмечая, что истцы самостоятельно выразили свое желание получить кредит, подписав договор с помощью электронной подписи и используя персональные средства доступа, такие как смс-коды. Суд считал, что действия банка по заключению кредитного соглашения и переводу средств основываются на запросе клиента, идентифицированного согласно условиям договора о дистанционном банковском обслуживании.

В 2023 г. произошли изменения в судебной практике. Верховный Суд Российской Федерации вынес важное определение, в котором признал, что отказ в удовлетворении запросов потреби-

лей о признании договоров недействительными грубо нарушает юридические нормы. Суд отметил, что законодательством установлены специальные правила, касающиеся заключения договоров, которые помогают потребителям сформировать более полное и точное представление о товарах и услугах. Верховный Суд РФ напомнил нижестоящим судам о необходимости оценивать строгое соблюдение законодательных требований при заключении договора, независимо от используемого метода. Также важно определить, кому на самом деле были переданы кредитные средства: истцу или другому лицу, поскольку зачисление средств на счет истца и их перевод в другой банк произошло одновременно. В этом случае требует оценки такое обстоятельство, как момент заключения договора, который согласно ч. 6 ст. 7 Закона о потребительском кредите считается заключенным с момента передачи денежных средств заемщику. Подобная практика не означает, что денежные средства были предоставлены именно заемщику [16].

В то же время Верховный Суд Российской Федерации напомнил судам об определении Конституционного Суда от 13 октября 2022 г. № 2669-О, в котором указано, что в ситуациях, связанных с дистанционным оформлением кредитного договора, они должны принимать повышенные меры предосторожности, особенно в случаях, когда существуют доказательства подачи заявки на кредит и осуществляется незамедлительное перечисление средств в пользу третьего лица [17].

Признаки отсутствия согласия клиента при переводе денежных средств изложены в приказе Банка России «Признаки осуществления перевода денежных средств без согласия клиента» от 27 сентября 2018 г. № ОД-2525. К числу таких признаков относятся несоответствия в характере, параметрах или объеме проводимой транзакции [18].

С 25 июля 2024 г. действует указание Банка России от 27 июня 2024 г. № ОД-1027 «О выявлении признаков перевода денежных средств без добровольного согласия клиента и отмене приказа Банка России от 27 сентября 2018 г. № ОД-2525». В этом документе представлен обновленный список критериев, по которым можно определить, был ли осуществлен перевод денег без добровольного согласия клиента. Это включает случаи, когда согласие клиента получено под воздействием обмана или недобросовестных действий [19].

Таким образом, банки, проявляя добросовестность и внимательность к интересам клиента, должны учитывать несоответствие устройств, с которых проводились транзакции, оснащению, которое обычно использует клиент, а также характер операции — получение заемных средств с параллельным перечислением в другой банк на счет карты, принадлежащей третьему лицу. Это требует от них принятия необходимых мер предосторожности для подтверждения, что такие транзакции действительно иницируются клиентом и соответствуют его намерениям.

Аналогичная оценка спорным отношениям была дана Верховным Судом в определении Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 29 августа 2023 г. № 9-КГ23–10-К1. Помимо прочего в данном определении суд указывает на необходимость оценки того, была ли истец ознакомлена с условиями кредитного договора и договора страхования, согласовывала ли индивидуальные условия договора, оформляла ли заявление на предоставление кредита, подписывала ли эти документы, в том числе простой электронной подписью, указывала ли номер карты для перевода денежных средств, а если да, то каким образом [20].

В другом деле Верховный Суд РФ указывает на необходимость оценки судами того, соблюдены ли банком в процессе заключения договора требования подтверждения факта формирования электронной подписи определенным лицом, поскольку для обеспечения документа, подписанного простой электронной подписью, юридической силой необходимо идентифицировать лицо, которое использует простую электронную подпись [21].

Изучение практики применения норм права показывает, что процесс оформления договора потребительского кредита через информационно-телекоммуникационные сервисы должен гарантировать безопасность дистанционных банковских услуг и соблюдение законодательных прав потребителей, включая право на осознанный выбор финансовых услуг.

Еще одной значимой проблемой защиты прав потребителей в области финансов является существующая практика включения в договоры положений, негативно влияющих на права потребителей, а также недобросовестного поведения финансовых организаций.

Верховный Суд Российской Федерации признал недействительными положения кредитного договора, которые предоставляют банку право в одностороннем порядке увеличивать комиссии и вводить новые сборы в процессе обслуживания кредита [22].

На финансовых рынках часто наблюдаются случаи недобросовестного поведения, когда финансовые компании ставят условием получения финансовых услуг обязательное приобретение ненужных потребителю платных услуг, таких как страхование, юридическая помощь и медицинские услуги. Для борьбы с такими практиками и поощрения честного поведения участников рынка потребительского кредитования вводится административная ответственность. В соответствии с Федеральным законом от 19 октября 2023 г. № 505-ФЗ «О внесении изменений в ст. 14.8 КоАП РФ» ст. 14.8 КоАП РФ была дополнена новыми частями:

- частью 2.1, устанавливающей ответственность за навязывание потребителям дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату путем предложения потребителю до заключения договора о приобретении основных товаров (работ, услуг) приобрести дополнительные товары (работы, услуги) или заключить иные договоры, приобретение или заключение которых обуславливается обязательностью при приобретении основных товаров (работ, услуг);
- частью 4.1, устанавливающей ответственность за необоснованный отказ в рассмотрении либо отклонении требований потребителя, связанных с нарушением его прав [23].

Одновременно Федеральным законом от 4 августа 2023 г. № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон „О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) и некоторые законодательные акты Российской Федерации”», введена обязанность финансовых организаций полно и по существу отвечать на обращения потребителей в течение 15 рабочих дней (с продлением на 10 рабочих дней в особых случаях). С целью улучшения защиты прав потребителей в области финансов были произведены значительные изменения в Законодательстве о потребительских кредитах. В соответствии с Федеральным законом от 24 июля 2023 г. № 359-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон „О потребительском кредите (займе)” и ряд других законов Российской Федерации» был уточнен порядок расчета полной стоимости кредита, чтобы повысить осведомленность заемщиков о своих расходах [24].

Тем не менее вопрос навязывания потребителям услуг страхования разных рисков (жизни, здоровья, имущества) при оформлении кредитных соглашений остается значимым. Основной принцип, который необходим для соблюдения всеми участниками сектора финансовых услуг, заключается в том, что потребитель должен иметь право выбора: оформлять ли контракт с дополнительно включенными услугами или без них.

Практика, при которой банк вставляет в текст кредитного договора печатную или каким-либо иным образом отметку о согласии заемщика на дополнительные услуги, является незаконной. Если форма заявки на получение кредита подразумевает согласие потребителя на предоставление таких услуг, но в ней не предусмотрены специальные поля (графы) для выбора потребителя о возможности их принятия или отказа, это фактически лишает заемщика права отказаться от предложенных условий (исключить их из договора), в том числе от договора страхования [25]. Согласно п. 2 ст. 7 Закона о потребительском кредите кредитору запрещается ставить отметки о согласии заемщика на получение дополнительных услуг. При рассмотрении дел в данной категории необходимо выяснить, предоставил ли банк заемщику необходимую информацию о праве отказаться от участия в программе страхования, а также о возможности оформить потребительский кредит на аналогичных условиях (в отношении суммы, срока возврата кредита, без обязательного подключения к страхованию и других условиях страхования).

Требования к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни и здоровья заемщика по договору потребительского кредита изложены в Указании Банка России от 17.05.2022 № 6139-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни и здоровья заемщика по договору потребительского кредита (займа), к объему и содержанию предоставляемой информации о договоре добровольного страхования жизни и здоровья заемщика по договору потребительского кредита (займа), а также о форме, способах и порядке предоставления указанной информации» [26].

Потребители должны иметь возможность выбирать страховую компанию, с которой они желают заключить договор. В начале 2023 г. российским правительством было принято постановление от 18.01.2023 № 39, касающееся допустимости соглашений между кредитными и страховыми учреждениями, а также иностранными страховыми компаниями, а также признания некоторых предыдущих актов утратившими силу [27].

С учетом сложившейся практики судов, допускающей законность повышения процентной ставки по кредиту в случае, если заемщик отказывается от заключения страхового договора, важным стало обсуждение вопроса о том, в каком объеме банки могут устанавливать процентные ставки в таких обстоятельствах. Федеральный закон от 19 декабря 2023 г. № 607-ФЗ «О внесении изменений в ст. 5 и 7 Федерального закона „О потребительском кредите (займе)“» установил предел на повышение процентной ставки по ипотечным кредитам и займам, когда заемщик решает не оформлять страховку.

Потребитель имеет право на досрочное исполнение своих финансовых обязательств. Это приводит к вопросу о перерасчете процентов за использование заемных средств и возможности вернуть деньги за дополнительные услуги. Отказ банка по-новому рассчитать проценты по кредиту, выплаченные в виде аннуитетного платежа, при досрочном закрытии кредита является незаконным. Еще в 2014 г. Верховный Суд РФ постановил, что подобные действия представляют собой неосновательное обогащение [29].

В 2023 г. Конституционный Суд Российской Федерации указал судам на важность возврата денежных средств, даже если речь идет о предоставлении страховых услуг, связанных с кредитованием, например, возмещении платы за участие в программе страхования. В п. 19 Обзора судебной практики по делам о защите прав потребителей суд указал, что в случае отказа от исполнения договора в процессе оказания услуги заказчик возмещает исполнителю его фактические расходы, которые он понес до этого момента в целях исполнения той части договора, от которой заказчик отказался. Таким образом, в случае, если клиент внес оплату за услугу заранее, исполнитель должен вернуть ему сумму, уплаченную за вычетом расходов, которые он фактически понес. При оказании услуги, которая продолжается, если не доказано обратное, исполнитель обязан вернуть клиенту сумму за неиспользованный период предоставления данной услуги. Обязанность доказать фактические расходы на ее исполнение и их размер лежит на исполнителе [30].

Среди недобросовестных деловых практик в финансовой сфере выделяются такие, как: навязывание комбинированных финансовых продуктов; предложение гражданам пенсионного возраста не подходящих им финансовых продуктов рынка ценных бумаг и рынка коллективных инвестиций; введение клиентов в заблуждение при предложении услуг, связанных с открытием индивидуального инвестиционного счета типа «А»; предоставление клиентам услуг по «псевдоинвестиционному» консультированию; введение граждан в заблуждение путем предложения производных финансовых инструментов под видом ценных бумаг; продажа сложных инвестиционных продуктов преимущественно лицам пожилого возраста; искажение информации о доходности продукта и другие [31].

Особо выделяется мисселинг — продажа одних финансовых продуктов под видом других. Здесь намеренно искажается информация о конкретном продукте или услуге, а также скрываются важные детали и потенциальные риски, чтобы убедить потребителя совершить покупку. Особенно распространены случаи, когда договора страхования жизни предлагаются вместо вкладов. Например, когда клиент обращается в банк для открытия нового или продления существующего вклада, менеджер может предложить «более привлекательный вариант», в котором обещают начисление процентов и страхование, не уточняя, что это совершенно другой финансовый продукт.

Для снижения рисков подобных невыгодных сделок был принят Федеральный закон от 4 августа 2023 г. № 481-ФЗ «О внесении изменений в ст. 3 и 6 Закона Российской Федерации „Об организации страхового дела в Российской Федерации“». Согласно этому закону с октября 2024 г. планируется обязательное тестирование потребителей, которые не являются квалифицированными инвесторами, перед приобретением полиса добровольного страхования жизни с инвестиционной составляющей [32].

С целью поощрения добросовестных практик и конкуренции на рынке финансовых услуг, а также защиты прав потребителей при покупке различных финансовых продуктов в 2023 г. Федеральная антимонопольная служба России совместно с Банком России разработали информационные письма.

Эти документы содержат рекомендации для участников рынка по полному раскрытию информации относительно потребительских кредитов и вкладов, а также условий доходности накопительных продуктов (Информационные письма ФАС России и Банка России от 10.02.2023 № АК/9430/23, ИН-03–59/10 «О раскрытии параметров финансовых продуктов на сайтах» и от 17.02.2023 № АК/11522/23, ИН-03–59/15 «О раскрытии информации по накопительным продуктам» [33, 34]).

Защита прав потребителей в финансовом секторе, несмотря на достигнутый прогресс, по-прежнему сталкивается с серьезными вызовами. Одной из главных проблем остается включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей. Финансовые организации нередко используют сложную юридическую терминологию и запутанные формулировки, делая документы труднодоступными для понимания обычного человека. Это позволяет им скрывать невыгодные для клиента условия, такие как высокие комиссии, штрафы и ограничения. В результате потребитель, не осознавая всех рисков, подписывает договор, который впоследствии может привести к значительным финансовым потерям. Еще одной распространенной недобросовестной практикой является мисселинг — продажа финансовых продуктов под видом других услуг или продуктов, которые не соответствуют потребностям и уровню финансовой грамотности клиента. Например, клиенту, желающему открыть простой вклад, могут навязать сложный инвестиционный продукт с высоким уровнем риска, не объяснив должным образом его особенности и потенциальные убытки. Мисселинг часто использует методы психологического давления и манипуляции, играя на доверчивости и неопытности потребителя.

Кроме того, широко распространена практика навязывания дополнительных услуг. При оформлении кредита, например, клиенту могут навязать страхование жизни, здоровья или имущества, мотивируя это обязательным требованием банка. На деле же зачастую это лишь способ увеличить прибыль финансовой организации. Аналогично при открытии счета могут навязать платные SMS-уведомления, услуги персонального менеджера и другие опции, которые не являются необходимыми для основного продукта. Потребитель, стремясь получить желаемую услугу, вынужден соглашаться на дополнительные расходы, которые могут быть весьма существенными.

В последние годы законодательство России претерпело значительные изменения, направленные на усиление защиты прав потребителей финансовых услуг. Введены новые правила раскрытия информации, ужесточены требования к рекламе финансовых продуктов, расширены полномочия надзорных органов. Например, закон обязывает финансовые организации предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях договора, включая все комиссии и риски, в понятной и доступной форме. Также предусмотрены механизмы досудебного урегулирования споров, упрощающие процесс защиты прав потребителей. Однако, несмотря на позитивные изменения, российское законодательство в этой области требует дальнейшего совершенствования.

Быстро развивающийся финансовый рынок постоянно порождает новые продукты и каналы продаж, такие как онлайн-платформы и мобильные приложения, которые требуют адекватного правового регулирования. Необходимо учитывать и меняющиеся требования потребителей, повышать их финансовую грамотность, а также бороться с недобросовестными практиками на рынке. Важным аспектом является анализ правоприменительной практики и договорной базы. Это позволит выявить типичные нарушения и разработать эффективные меры по их предотвращению. Необходимо усилить контроль за деятельностью финансовых организаций, повысить ответственность за нарушение прав потребителей и обеспечить эффективные механизмы возмещения ущерба. Кроме того, важно продолжать работу по повышению финансовой грамотности населения, чтобы потребители могли самостоятельно защищать свои права и принимать обоснованные финансовые решения. Развитие системы финансового образования, проведение информационных кампаний и создание доступных образовательных ресурсов помогут потребителям лучше ориентироваться в сложном мире финансов и избегать потенциальных рисков.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Рождественская Т. Э. Система защиты прав потребителей финансовых услуг в Российской Федерации. URL: <https://repo.ssau.ru/bitstream/AKTUALNYE-VOPROSY-PRAVA-V-BANKOVSKOI-SFERE/>

Sistema-zashity-prav-potrebitelei-finansovyh-uslug-v-Rossiiskoi-Federacii-95182/1/Стр.-463–473.pdf (дата обращения: 16.12.2024).

2. Агафонов М. Н. Финансовая грамотность в аспекте защиты прав потребителей финансовых услуг Центральным Банком Российской Федерации // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2024. № 1 (156). С. 219–226.

3. Пастушенко Е. Н. Формирование доверительной среды на финансовом рынке как актуальное направление финансово-правовой политики в условиях цифровой экономики // Вестник университета им. О. Е. Кутафина. 2020. № 9. С. 148–153.

4. Сурменова Е. А. Институт финансового уполномоченного в системе публично-правовых способов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг : дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2024. 272 с.

5. Irina V. Kiryushina & Tatyana A. Philippova. Protection of Consumers from Unfair Agreement Terms // *Advances in Natural, Human — Made, and Coupled Human — Natural Systems Research*. 2023. Vol. 234. P. 179–185.

6. Быстрова Е. Ф. Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг на современном этапе // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2020. № 1 (131). С. 213–218.

7. Михеева И. В., Долкова Е. А. Поведенческий надзор Банка России в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг // Вестник РУДН. Серия: Юридические науки. 2020. Т. 24. № 2. С. 314–334.

8. Куракина Л. А. Особенности и актуальные проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг // Вестник МФЮА. 2016. № 4. С. 177–183.

9. Скуратова И. Н. К вопросу о нарушениях прав потребителей на рынке финансовых услуг в Российской Федерации // Вестник Российского университета кооперации. 2018. № 2 (32). С. 130–133.

10. Алтухова Е. В. Потребительское кредитование в России и финансовая грамотность населения: проблемы и перспективы развития // Вестник РЭУ им. Г. В. Плеханова. 2018. № 2 (98). С. 1–8.

11. Бычко М. А. Опыт Великобритании в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и перспективы его использования в российской практике. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/opyt-velikobritanii-v-sfere-zaschity-prav-potrebiteley-finansovyh-uslug-i-perspektivy-ego-ispolzovaniya-v-rossiyskoy-praktike/viewer>

12. Курбатов А. Я. Защита прав потребителей финансовых услуг : монография. М. : Юстицинформ, 2023. 168 с.

13. Направления защиты прав потребителей. Информационный доклад Банка России. М., 2021. URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/117853/inf\\_note\\_jan\\_1921.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/117853/inf_note_jan_1921.pdf)

14. Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2023 году : Государственный доклад. М. : Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2024. 392 с.

15. Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 г. № 1837-р. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71659142/>

16. Определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 23.05.2023 № 85-КГ23–1-К1. URL: <https://go.garant.ru/>

17. Определение Конституционного Суда Российской Федерации от 13.10.2022 г. N 2669-О. URL: <https://go.garant.ru/>

18. Признаки осуществления перевода денежных средств без согласия клиента : Приказ Банка России от 27.09.2018 г. № ОД-2525. URL: <https://go.garant.ru/>

19. О выявлении признаков перевода денежных средств без добровольного согласия клиента и отмене приказа Банка России от 27.09.2018 г. № ОД-2525»: Приказ Банка России от 27.06.2024 г. № ОД-1027. URL: <https://go.garant.ru/>

20. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 29.08.2023 г. № 9-КГ23–10-К1. URL: <https://go.garant.ru/>

21. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 05.12.2023 г. № 19-КГ23-27-К5. URL: <https://legalacts.ru/sud/opredelenie-sudebnoi-kollegii-po-grazhdanskim-delam-verkhovnogo-suda-rossiiskoi-federatsii-ot-05122023-n-19-kg23-27-k5/>
22. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 11.06.2024 г. № 34-КГ24-1-К3. URL: <https://go.garant.ru/>
23. О внесении изменений в ст. 14.8 КоАП РФ : Федеральный закон от 19.10.2023 г. № 505-ФЗ. URL: <https://go.garant.ru/>
24. О внесении изменений в Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» и ряд других законов Российской Федерации : Федеральный закон от 24.06.2023 г. № 359-ФЗ. URL: <https://go.garant.ru/>
25. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 23.07.2024 г. № 11-КГ24-9-К6. URL: <https://go.garant.ru/>
26. О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни и здоровья заемщика по договору потребительского кредита (займа), к объему и содержанию предоставляемой информации о договоре добровольного страхования жизни и здоровья заемщика по договору потребительского кредита (займа), а также о форме, способах и порядке предоставления указанной информации : Указание Банка России от 17.05.2022 № 6139-У. URL: <https://go.garant.ru/>
27. О случаях допустимости соглашений между кредитными и страховыми организациями, а также иностранными страховыми организациями и о признании утратившими силу некоторых актов и отдельного положения акта Правительства Российской Федерации : Постановление Правительства РФ от 18.01.2023 № 39. URL: <https://go.garant.ru/>
28. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 23.12.2014 № 83-КГ14-9. URL: <https://go.garant.ru/>
29. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей, утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 23 октября 2024 г. // КонсультантПлюс.
30. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 05.03.2024 г. № 16-КГ24-2-К4. URL: <https://go.garant.ru/>
31. Банк России (2020). Обзор неприемлемых практик и рекомендаций. URL: [http://www.cbr.ru/Content/Document/File/112216/ObzNepnPactic\\_20200821.pdf](http://www.cbr.ru/Content/Document/File/112216/ObzNepnPactic_20200821.pdf)
32. О внесении изменений в ст. 3 и 6 Закона Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации» : Федеральный закон от 04.08.2023 г. № 481-ФЗ. URL: <https://go.garant.ru/>
33. О раскрытии параметров финансовых продуктов на сайтах : Информационные письма ФАС России и Банка России от 10.02.2023 № АК/9430/23, ИН-03-59/10. URL: <https://go.garant.ru/>
34. О раскрытии информации по накопительным продуктам : Информационные письма ФАС России и Банка России от 17.02.2023 № АК/11522/23, ИН-03-59/15. URL: <https://go.garant.ru/>