



Покачалова Елена Вячеславовна
Pokachalova Elena Vyacheslavovna

доктор юридических наук, профессор,
заведующий кафедрой финансового, банковского
и таможенного права имени Н.И. Химичевой,
Саратовская государственная

юридическая академия
Professor, Doctor of Law, Head of the
Department of financial, banking and customs law
named after Professor Nina Ivanovna Himicheva
Saratov State Law Academy

E-mail: finpravo@ssla.ru



Пастушенко Елена Николаевна
Pastushenko Elena Nikolaevna

доктор юридических наук, профессор,
профессор кафедры финансового, банковского
и таможенного права имени Н.И. Химичевой,
Саратовская государственная

юридическая академия
Doctor of Law, Professor, Professor at the
Department of financial, banking and customs law
named after Professor Nina Ivanovna Himicheva
Saratov State Law Academy

E-mail: past_en@mail.ru

УДК 347.734.01

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ БАНКОВСКИХ
И СТРАХОВЫХ УСЛУГ**
THE CONSUMER'S RIGHTS PROTECTION
IN THE SPHERE OF BANKING AND INSURANCE SERVICES

Ключевые слова: цифровые финансовые услуги, Центральный банк Российской Федерации, защита прав потребителей банковских и страховых услуг.

Keywords: digital financial services, the Central Bank of the Russian Federation, consumer protection of banking and insurance services.

Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ) в рамках научного проекта №8-29-16102 «Трансформация правосубъектности участников налоговых, бюджетных и публичных банковских правоотношений в условиях развития цифровой экономики».

В статье рассматриваются вопросы защиты прав и законных интересов потребителей банковских и страховых услуг как актуального направления финансово-правовой политики в условиях развития цифровой экономики в Российской Федерации. В качестве правовых средств финансово-правовой политики в заявленной сфере общественных отношений названы правовые акты Центрального банка Российской Федерации как мегарегулятора финансового рынка, среди которых выделены программные правовые акты и интерпретационные правовые акты (акты толкования) Банка России. К программным правовым актам отнесены доклады Банка России для общественных консультаций и информационно-аналитические материалы Банка России (помимо основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на трехлетний период, издаваемых Банком России). В качестве интерпретационных правовых актов охарактеризованы информационные письма Банка России. Подчеркивается информационно-воспитательная функция правовых актов Банка России по обеспечению режима законности и доверительной среды на финансовом рынке, исключению мисселинга и недобросовестных практик в деятельности банков и страховых организаций при предложении финансовых продуктов. Отмечено положительное значение принятых банковскими ассоциациями стандартов оказания финансовых услуг и обращено внимание на необходимость разработки кредитными и страховыми организациями соответствующих внутренних локальных актов о требованиях к поведению сотрудников и регламентации процедур. Уделено внимание внедрению в деятельность кредитных и страховых организаций принципов материального и нематериального стимулирования сотрудников в целях повышения их финансово-правовой культуры, что направлено на оценку не только роста продаж финансовых продуктов, но и на учет степени удовлетворенности потребителя от оказанной ему банковской и страховой услуги. Предлагается законодательное закрепление полномочий Центрального банка Российской Федерации на издание программных правовых актов в области развития финансовых технологий, что представляется важным с позиции защиты прав и законных интересов потребителей банковских и страховых услуг. Вносится предложение об определении территориальных учреждений Банка России в качестве координатора деятельности по повышению финансовой грамотности вузов и финансовых организаций, включая банки и страховых организации. Выявлена тенденция формирования на финансовом рынке правового принципа добросовестного поведения участников финансовых правоотношений в дополнение к принципу законности банковской деятельности и деятельности на финансовом рынке как элемента защитного механизма в отношении прав и законных интересов потребителей банковских и страховых услуг, предлагаемых в том числе в цифровом формате.

The article deals with the protection of rights and legitimate consumers interests of banking and insurance services as a modern up-to-date financial and legal policy development within the digital economy context in the Russian Federation. Legal acts by the Central Bank of the Russian Federation being the main financial market regulator are used as legal means of financial and legal policy in public relations sphere, among which, program legal acts and interpretative legal acts (acts of interpretation) of the Bank of Russia are specially highlighted. The program legal acts include the reports of the Bank of Russia for public consultations, information and analytical materials (in addition to the main directions in the financial market development of the Russian Federation published by the Bank of Russia for a three-year period).

Information letters of the Bank of Russia are described as interpretative legal acts. The authors emphasize the informational and educational function of the Bank of Russia legal acts to ensure the rule of law and a trusting environment in the financial market, to exclude misusing (misselling) and unfair practices in the activities of banking and insurance organizations when offering financial products. It is noted that the positive significance of financial services standards adopted by banking associations is very important and the author's attention is drawn to the need for credit and insurance organizations to develop appropriate internal local acts on employees' behavioral requirements and regulative procedures. The article touches the problem of material and non-material incentives implementation for the employees in credit and insurance organizations in order to improve their financial and legal culture, which is aimed at assessing not only the growth in financial products sales, but also the degree of customer satisfaction from banking and insurance services provided to them.

It is proposed to codify by law the powers by the Central Bank of the Russian Federation to issue program legal acts in the field of financial technology development, which is important from the point of view of protecting the consumers' rights and legitimate interests in banking and insurance services. A proposition is made to define the territorial institutions of the Bank of Russia as the coordinator of activities aimed at improving the financial literacy of universities and financial organizations, including banks and insurance companies. The authors reveal a tendency to form the legal principle of fair behavior by the financial market participants in addition to the principle of banking and financial activities legality as a protective mechanism of the consumers' rights and legitimate interests, including its digital format.

В современных социально-экономических условиях наблюдается активное продвижение банками и страховыми организациями банковских и страховых услуг на российском финансовом рынке,

в том числе в цифровом формате, что весьма востребовано в режиме пандемии. Взаимообусловленно возрастает роль защитных процедур в отношении прав и законных интересов потребителей банковских и страховых услуг. Речь идет о реализации программ повышения финансовой грамотности потребителей финансовых услуг, качественном банковском обслуживании при реализации банковских и страховых услуг в установленном порядке, соблюдении сотрудниками банков этических принципов банковского дела, должного информирования клиента о сути предлагаемого финансового продукта. Это повышает значение правотворческой, правоприменительной и интерпретационной деятельности Центрального банка Российской Федерации как мегарегулятора финансового рынка по своевременному изданию программных правовых актов и нормативных актов, а также разъяснений регулятора по актуальным вопросам правотворчества и правоприменения в области банковского и страхового дела. Требуется расширение форм взаимодействия Банка России и банковских ассоциаций, кредитных и страховых организаций, саморегулируемых организаций на страховом рынке по изданию и соблюдению стандартов по защите прав потребителей банковских и страховых услуг от недобросовестных практик на финансовом рынке, нуждается в усилении финансовой безопасности финансовых организаций и потребителей финансовых услуг. Изложенное свидетельствует об актуальности заявленной темы, востребованности исследования обозначенной проблематики с научно-теоретических и практических позиций.

Потребности совершенствования банковского и страхового законодательства, оптимизации правоприменительной практики субъектов банковского и страхового дела подчеркивают, что нуждается в научном осмыслении опыт реализации принципов финансового права применительно к банковской деятельности при обнаружении пробелов правового регулирования и коллизий в праве [1, с. 8-18]. Защита прав и законных интересов субъектов финансовых правоотношений является актуальной проблемой теории и практики финансового и банковского права, что подтверждается проводимыми научными конференциями, в том числе в Саратовской государственной юридической

академии [2]. При формировании защитного механизма важно учитывать действие принципа системы сдержек и противовесов [3, с. 137-151], концептуальные позиции регулятора, заявляемые им на проводимых научно-практических конференциях [4, с. 5-9], а также отражаемые в программных правовых актах Банка России [5, с. 63-66; 6, с. 231-237]. Представляет научный и практический интерес анализ опыта обеспечения доступности банковских и иных финансовых услуг [7, с. 110-114], повышения финансовой грамотности и финансовой культуры в современный период развития российского финансового рынка [8, с. 34-38].

В последние годы для выражения своей позиции Центральный банк Российской Федерации использует программные правовые акты и интерпретационные правовые акты (акты толкования). К программным правовым актам Банка России представляется обоснованным отнести доклады Банка России для общественных консультаций и информационно-аналитические материалы. Интерпретационными правовыми актами по своей сути являются информационные письма Банка России.

На исключение из банковской практики мисселинга направлено Информационное письмо Банка России от 24.03.2020 №ИН-01-59/27 «О рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг» [9]. Регулятор обращает внимание кредитных и некредитных финансовых организаций на необходимость использовать политику материального и нематериального вознаграждения, чтобы ориентировать сотрудников на повышение качества, а не только количества продаж финансовых инструментов и услуг. Поэтому во внутренних локальных актах банков и страховых организаций следовало бы отразить концепцию показателей эффективности работы сотрудников не только по росту продаж, а также по степени удовлетворенности потребителя банковской и страховой услуги. Обращает на себя внимание в данном информационном письме Банка России и рекомендация подготовки соответствующих стандартов.

Поскольку в банковской сфере отсутствуют саморегулируемые организации и Банк России отложил вопрос о введении института СРО для кредитных организаций [10], функции методологии

защиты прав и законных интересов потребителей банковских услуг могли бы взять на себя банковские ассоциации. Представляется взаимосвязанным и взаимообусловленным осуществление банковскими союзами и ассоциациями развития финансово-правовой культуры сотрудников банков. Это касается и саморегулируемых страховых организаций, поскольку необходим контроль страховых организаций за качеством оказания услуг банками как агентами страховых организаций.

Стандарты, принятые Ассоциацией банков России (Ассоциацией «Россия») 31 января 2019 года и Ассоциацией российских банков, принятые 3 апреля 2019 года, должны неукоснительно соблюдаться. Сбербанк присоединился 4 июля 2019 года к Стандарту оказания услуг кредитными организациями – членами Ассоциации банков России, действующими в качестве представителей некредитных финансовых организаций [11]. Это положительный факт. Дальнейшей задачей кредитных организаций является изучение информационно-аналитического материала Банка России – Обзора неприемлемых практик и рекомендаций, размещенного на официальном сайте Банка России 21 августа 2020 года [12] и внедрения рекомендаций Банка России в деятельность кредитных организаций по оказанию финансовых услуг с позиций защиты прав и законных интересов потребителей банковских и страховых услуг, в том числе по предложению инвестиционного страхования жизни, накопительного страхования жизни и других финансовых продуктов.

Представляет научный и практический интерес идея Центрального банка Российской Федерации о внедрении ключевого информационного документа (КИД) как единого формата информирования потребителей о финансовых продуктах до заключения договора, изложенная в Докладе для общественных консультаций «О вопросах совершенствования правил продаж инвестиционных продуктов и инструментов», размещенном на официальном сайте Банка России 29 мая 2020 года [13].

Таким образом, задачи противодействия мисселингу, недобросовестным практикам свидетельствуют о дополнении принципа законности банковской деятельности принципом добросовестности поведения на финансовом рынке. Правовые акты

Центрального банка Российской Федерации выступают как форма реализации его компетенции. С указанных позиций доклады для общественных консультаций Банка России и их итогах, а также информационно-аналитические материалы следует рассматривать как программные правовые акты Банка России, в которых излагается концепция совершенствования правового регулирования и правоприменения в определенной сфере общественных отношений, входящих в компетенцию Банка России. Это позволяет определить правосубъектность Банка России, направленную на апробацию и изучение инновационных финансовых технологий, продуктов и услуг путем закрепления полномочий Банка России на издание программных правовых актов в области финансовых технологий. Изложенное делает возможным рекомендовать кредитным и страховым организациям внедрять положительный опыт программных правовых актов Банка России и интерпретационных актов Банка России во внутренних локальных актах, в том числе по вопросам предотвращения недобросовестных практик на финансовом рынке и защите прав потребителей банковских и страховых услуг на получение полной и достоверной информации сути финансового продукта, в том числе оказываемых в цифровом формате.

В целях повышения финансовой грамотности потребителей банковских и страховых услуг представляется актуальным и востребованным с позиций защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг осуществление координации просветительской деятельности вузов и финансовых организаций, включая банковское и страховое сообщества. Представляется, что координаторами могли бы выступить территориальные учреждения Банка России, учитывая недавнее законодательное закрепление деятельности по повышению финансовой грамотности как функции Центрального банка Российской Федерации (Федеральный закон от 3.04.2020 №106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа»).

1. Химичева Н.И., Покачалова Е.В. Принципы российского финансового права как базисные принципы банковской деятельности // Банковское право. 2013. №6. С. 8–18.

2. Защита прав и законных интересов субъектов отношений в сфере финансово-правового регулирования // Проблемы теории и правоприменения: сборник статей по материалам Всероссийской научно-практической конференции (г. Саратов, 20 мая 2016 г.) / под ред. Е.В. Покачаловой; ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2018. 228 с.

3. Покачалова Е.В. Оптимизация механизма сдержек и противовесов в практике банков как средство защиты прав налогоплательщиков и способ решения проблем в условиях применения цифровых технологий и коммуникаций // Цифровая экономика как вектор трансформации правосубъектности участников налоговых отношений в России и за рубежом: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции в рамках IV Саратовских финансово-правовых чтений научной школы Н.И. Химичевой (Саратов, 23 мая 2019 г. Часть I / под общ. ред. Е.В. Покачаловой, М.Б. Разгильдиевой; ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия». Саратов: Изд-во ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2019. С. 137–151.

4. Мамута М.В. Финансовая культура. Подход Банка России к реализации национальной стратегии повышения финансовой грамотности // Финансовая культура в России: вызовы времени: Материалы межрегиональной научно-практической конференции. Саратов, 2019. С. 5–9.

5. Пастушенко Е.Н. Пресечение недобросовестного поведения на финансовом рынке как актуальное направление финансово-правовой политики Центрального банка Российской Федерации // Финансовая культура в России: вызовы времени: материалы Межрегиональной научно-практической конференции. Саратов, 2019. С. 63–66.

6. Пастушенко Е.Н., Земцова Л.Н. Финансово-правовые основы право творчества Центрального банка Российской Федерации по пресечению недобросовестных действий на страховом рынке // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2019. №4 (129). С. 231–237.

7. Неверова Н.В. О правовом статусе ломбардов // Доступность банковских и иных финансовых услуг как правовой принцип эффективного функционирования публичных и частных финансов: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции (1 июня 2017 г., Саратов) / под ред. Е.В. Покачаловой; ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»; Саратов: Изд-во ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2019. С. 110–114.

8. Бирюкова Е.А. О Стратегии повышения финансовой доступности и внедрении поведенческого надзора в Банке России // Повышение финансовой грамотности и финансовой культур: современные правовые аспекты: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции в рамках II Саратовских финансово-правовых чтений научной школы Н.И. Химичевой (Саратов, 31 мая 2018 г.) / под ред. Е.В. Покачаловой; ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия» – Саратов: Изд-во «Саратовская государственная юридическая академия», 2020. С. 34-38.

9. Информационное письмо Банка России от 24.03.2020 №ИН-01-59/27 «О рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг» // www.cbr.ru/StaticHtml/File/59420/20200324_in_59-27.pdf (дата обращения: 2.09.2020).

10. Отчет Банка России об итогах публичного обсуждения доклада для общественных консультаций «Саморегулирование на российском финансовом рынке. Анализ эффективности и вопросы совершенствования существующей модели» // www.cbr.ru/content/document/file/112068/comments_20200818.pdf (дата обращения: 18.08.2020).

11. Сбербанк присоединился к стандарту предупреждения мисселинга // <https://asros.ru/ru/pr/news/23147-sberbank-prisoedinilsya-k-standartu-preduprezhdeniya-misselinga> (дата обращения: 10.07.2019).

12. Обзор неприемлемых практик и рекомендаций: Информационно-аналитический материал Банка России (Москва, 2020) // www.cbr.ru/content/document/file/112216/obznerpractic_20200821 (дата обращения: 21.08.2020).

13. Доклад Банка России для общественных консультаций «О вопросах совершенствования правил продаж инвестиционных продуктов и инструментов» (Москва, 2020) // www.cbr.ru/Content/Document/File/108159/Coonsultation_Paper_200529.pdf (дата обращения: 29.05.2020).