

## ПУБЛИЧНО-ПРАВОВЫЕ (ГОСУДАРСТВЕННО-ПРАВОВЫЕ) НАУКИ

Научная статья

УДК 342.7

EDN: NUHOAQ

doi: 10.21685/2307-9525-2024-12-1-6

### УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ КАК ИНСТИТУТ ПРАВООЩИТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВА

Дмитрий Сергеевич Храмов

Пензенский государственный университет, Пенза, Россия

di-xr1998@mail.ru

**Аннотация.** *Актуальность и цели.* Рассматривается становление и развитие института уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг в Российской Федерации. Отмечается, что основными целями введения данной должности является упрощение для граждан процедуры рассмотрения и урегулирования споров в сфере финансовых услуг, а также разрешение названных споров в минимально короткие сроки. Помимо этого, работа уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг должна существенно сократить количество обращений граждан в суды, так как важным в его деятельности является то, что, если спор подлежит рассмотрению этим новым должностным лицом, то потребитель финансовых услуг вправе заявлять требования к финансовой организации в судебном порядке только после обращения к нему. Целью данного исследования является анализ деятельности уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг и внесение предложений по дальнейшему развитию и совершенствованию этого института в Российской Федерации. *Материалы и методы.* Основой научного исследования является Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а также Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Кроме того, для реализации исследовательских задач применялся анализ судебной практики и статистических данных. *Результаты.* Отмечаются положительные аспекты в реализации альтернативного порядка разрешения финансовых споров с участием потребителей, такие как доступность, бесплатность и короткие сроки урегулирования, а также очерчивается круг проблем осуществления досудебного порядка разрешения споров на практике с учетом того, что институт находится в стадии формирования. *Выводы.* Задачей уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг является рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к организациям, оказывающим финансовые услуги. Существуют проблемы, с которыми сталкивается потребитель при досудебном урегулировании спора при возмещении вреда жизни и здоровью, компенсации морального вреда, а также взыскании неустойки.

**Ключевые слова:** уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг, досудебное урегулирование споров, защита прав потребителей финансовых услуг

**Для цитирования:** Храмов Д. С. Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг как институт правозащитной деятельности государства // Электронный научный журнал «Наука. Общество. Государство». 2024. Т. 12, № 1. С. 51–58. doi: 10.21685/2307-9525-2024-12-1-6 EDN: NUHOAQ

---

## PUBLIC LEGAL (STATE LEGAL) SCIENCES

---

Original article

### COMMISSIONER FOR THE FINANCIAL SERVICES CONSUMERS' RIGHTS AS A CONCEPT OF HUMAN RIGHTS ACTIVITY OF THE STATE

**Dmitry S. Khramov**

Penza State University, Penza, Russia

[di-xr1998@mail.ru](mailto:di-xr1998@mail.ru)

**Abstract.** *Background.* The article considers the formation and development of the concept of the commissioner for the financial services consumers' rights in the Russian Federation. It is noted that the main objectives of the introducing the post of the commissioner for the financial services consumers' rights is to simplify for citizens the procedure of considering and settling disputes in the field of financial services, as well as resolving these disputes in the shortest possible time. In addition, the activity of the commissioner for the financial services consumers' rights should significantly reduce the number of citizens' appeals to the courts. Since the important idea in the activity of the new official is that, if a dispute is subject to consideration by the commissioner for financial services consumers' rights, the financial services consumer has the right to make claims against the financial organization in court only after appealing to the commissioner for financial services consumers' rights. The aim of the study is to analyze the activity of the official and to make proposals for further development and improvement of this concept in the Russian Federation. *Materials and methods.* The basis of the study is the Federal Law "On the Commissioner for the Financial Services Consumers' Rights", as well as the Law of the Russian Federation "On Protection of Consumer Rights". In addition, the analysis of judicial practice and statistical data is used for the fulfillment of the aim of the study. *Results.* The article notes the positive aspects in the implementation of the alternative procedure for resolving financial disputes involving consumers, such as accessibility, free of charge and short terms of settlement, as well as outlines the range of problems in the implementation of the pre-trial procedure of dispute resolution in practice, with the important observation that the concept is at the stage of formation. *Conclusions.* The objective of the commissioner for the financial services consumers' rights is to consider appeals of financial services consumers on satisfaction of property claims to organizations providing financial services. There are problems faced by consumers in pre-trial settlement of disputes in case of compensation for harm to life and health, compensation for moral damage, as well as recovery of penalties.

**Keywords:** commissioner for the financial services consumers' rights, pre-trial dispute resolution, protection of the financial services consumers' rights

**For citation:** Khramov D.S. Commissioner for the Financial Services Consumers' Rights as a Concept of Human Rights Activity of the State. *Elektronnyy nauchnyy zhurnal "Nauka. Obshchestvo. Gosudarstvo" = Electronic scientific journal "Science. Society. State"*. 2024;12(1):51–58. (In Russ.). doi: 10.21685/2307-9525-2024-12-1-6

В условиях санкций и, как следствие, экономического кризиса некоторые финансовые организации довольно часто стараются сэкономить на расходах, необходимых для выполнения обязательств перед гражданами. Поэтому возникает острая необходимость создания таких правозащитных механизмов, которые стояли бы на страже интересов потребителей.

В 2018 г. в Российской Федерации с этой целью специально создается служба уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, которая призвана в досудебном порядке разрешать споры физических лиц с финансовыми организациями [1, с. 42].

Учреждение должности уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг было необходимым и долгожданным шагом, так как потребители финансовых услуг, их интересы уже давно нуждались в профессиональной, грамотной и оперативной защите. Работу уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг регулирует Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»<sup>1</sup>. Кроме того, суды при рассмотрении дел, связанных с оспариванием решений финансового уполномоченного, помимо указанного закона, руководствуются утвержденными 18 марта 2020 г. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации Разъяснениями по вопросам, связанным с применением Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»<sup>2</sup>.

Вновь введенная должность должна улучшить защиту граждан при получении финансовых услуг, значительно упростить досудебный порядок разрешения споров потребителя с финансовыми организациями, а также способствовать повышению финансовой грамотности населения [2, с. 18].

Помимо этого, к моменту принятия Закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» было необходимо снизить социальное напряжение, вызванное недовольством граждан качеством оказываемых финансовых услуг, особенно в условиях высокого уровня закредитованности населения.

На сегодняшний день к функциям уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг добавлено рассмотрение обращений в отношении страховых и микрофинансовых организаций, а также обращений, касающихся банков, ломбардов, негосударственных пенсионных фондов и кредитных потребительских кооперативов, т.е. служба почти полностью затрагивает весь спектр финансовых услуг в стране. С 1 января 2022 г. обратиться в службу финансового уполномоченного можно и в электронном виде с помощью портала госуслуг [3, с. 584].

Спустя пять лет существования службы финансовому уполномоченному поступает достаточно большое количество обращений от потребителей финансовых услуг. Официальная статистика на сайте уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг говорит о том, что в 2022 г. было получено 153 168 обращений. Уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг было принято 104 915 решений на сумму 3,4 млрд руб. Было вынесено 36 112 решений об удовлетворении требований, что составляет 34,4 %, и 57 256 решений об отказе в удовлетворении требований, что составляет 54,6 %, а также 11 547 решений о прекращении рассмотрения, что составляет 11 %<sup>3</sup>. Цифры говорят о том, что в большинстве случаев требования потребителя не удовлетворяются, что подрывает доверие граждан к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг как к правозащитному институту.

Также статистика показывает, что по самому популярному виду обращений – страхованию (135 129 обращений, 88,2 %), и в частности автострахованию, было принято 78 283 решения, из которых лишь 41,8 % об удовлетворении требований потребителя<sup>4</sup>.

Преследуя цель оперативно защитить нарушенные права потребителя, закон в отдельных случаях затягивает решение спора. Чаще всего это происходит при рассмотрении обращений,

---

<sup>1</sup> Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг : федер. закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации (СЗ РФ). 2018. № 24. Ст. 3390.

<sup>2</sup> 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 марта 2020 г.) // Правовой Сервер КонсультантПлюс. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_347937/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_347937/) (дата обращения: 22.10.2023).

<sup>3</sup> Служба Финансового уполномоченного // Вестник. 2023. № 2 (09). URL: <https://finombudsman.ru/assets/templates/sodfu/img/news/files/FV-02-2023-web.pdf>. (дата обращения: 22.12.2023).

<sup>4</sup> Отчет о деятельности в 2022 году // Финансовый уполномоченный : офиц. сайт. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html> (дата обращения: 22.12.2023).

в которых размер требований потребителя не превышает 500 тыс. руб. Данное ограничение не относится к требованиям по договорам ОСАГО, которые рассматриваются уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг независимо от их размера. Подать исковое заявление в суд потребитель может только после получения от уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг решения по своему обращению, а до этого гражданин должен обратиться с заявлением в финансовую организацию, т.е. должен соблюсти претензионную процедуру [4, с. 40].

С учетом приведенной выше статистики по принятым финансовым уполномоченным решениям за 2022 г. у потребителя могут возникнуть сомнения в решении спора в свою пользу. Обязательное обращение к финансовому уполномоченному лишает потребителя возможности сразу обратиться в суд за защитой своих прав. Все это приводит к увеличению срока рассмотрения спора и потере времени для потребителя. С введением должности уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг сроки рассмотрения некоторых споров, особенно со страховыми компаниями, увеличились и иногда очень значительно. С одной стороны, данная процедура призвана облегчить разрешение споров для потребителя, повысить уровень защищенности его прав. С другой стороны, потребитель лишается альтернативы. Ему предлагается лишь определенный путь, который может не устраивать его. На наш взгляд, в случае недоверия финансовому уполномоченному, который не входит в систему органов государственной власти, или же в случае нежелания идти, возможно, более долгим путем потребитель должен иметь право на обращение в суд с уверенностью в том, что его случай будет рассмотрен. Одновременно с этим должен решаться вопрос повышения уровня доверия граждан к деятельности финансового уполномоченного как правозащитного института. Показателем в данном случае выступает именно количество принятых решений по удовлетворению требований потребителя.

Безусловный плюс для граждан в работе уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг заключается в том, что при обращении к нему они избавлены от необходимости предоставлять доказательства нарушения своего права. В отличие от судебного процесса потребителю надо лишь подать обращение о споре с финансовой организацией, и уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг проверит, был ли соблюден закон и выполнены ли условия договора [5, с. 100].

Компетенция уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг не сравнима с компетенцией суда. Уполномоченный вправе определить и назначить компенсацию ущерба и взыскать неустойку в случае просрочки [6, с. 90]. В отличие от суда он не вправе взыскивать сопутствующие расходы, за исключением случаев, указанных в законе. Потребитель также лишен в этом случае возможности взыскать штраф в размере 50 % от присужденной судом суммы согласно Закону «О защите прав потребителей»<sup>1</sup>, а также не может потребовать возмещения компенсации морального ущерба [7, с. 110]. Пункт 8 ст. 19 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» запрещает уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг заниматься урегулированием вопросов, связанных с компенсацией морального вреда и убытков из-за упущенной выгоды<sup>2</sup>.

Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг не вправе взыскивать моральный ущерб с организации в пользу физического лица. Для получения возмещения гражданин должен сам обратиться в судебный орган. При этом ему следует подготовить доказательную базу для подтверждения получения морального ущерба и страданий, вызванных деятельностью финансовой организации [8, с. 38].

Потерпевший, являющийся потребителем финансовых услуг, при разрешении вопроса о взыскании компенсации морального вреда будет находиться в более невыгодном,

<sup>1</sup> О защите прав потребителей : закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Правовой Сервер Консультант-Плюс. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/?ysclid=lojs0zf8ni931127745](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/?ysclid=lojs0zf8ni931127745) (дата обращения: 11.10.2023).

<sup>2</sup> Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг : федер. закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ // СЗ РФ. 2018. № 24. Ст. 3390.

ущемленном положении по сравнению с потерпевшим, не являющимся потребителем финансовых услуг.

Кроме того, уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг не может менять размер неустойки: он не может ее уменьшить. Это исключительно право суда.

Другая задача введения должности – разгрузить суды от определенной категории дел, передав уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг разрешение споров о качестве предоставляемых финансовых услуг [9, с. 108]. Результатом рассмотрения обращения потребителя к уполномоченному является решение, подлежащее обязательному исполнению финансовой организацией в указанный в нем срок. Финансовая компания в случае несогласия с данным решением вправе обратиться в суд и оспорить его [10, с. 52]. Статистика в отчете о деятельности уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг за 2022 г. показывает, что каждое четвертое отрицательное для финансовой компании решение обжалуется в судебном порядке<sup>1</sup>.

Однако и потребитель вправе обратиться в суд и заявить свои требования к финансовой организации в случае несогласия со вступившим в силу решением уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, что закреплено в ст. 25 Закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»<sup>2</sup> [11, с. 101]. При этом не исключается возможность такой ситуации, при которой происходит параллельное рассмотрение иска потребителя к организации и иска организации об оспаривании решения уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг с одинаковым предметом доказывания. Кроме того, согласно разъяснениям Верховного Суда РФ от 18 марта 2020 г. «требования финансовой организацией предъявляются в суд по месту жительства потребителя финансовых услуг»<sup>3</sup>, и если потребитель тоже обратится в суд по месту своего жительства, то один суд будет рассматривать два иска.

Когда законодатель вводил должность финансового управляющего, предусматривалось, что уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг станет своего рода третейским судьей между финансовыми организациями и потребителями и тем самым разгрузит суды, ускорит процесс получения страхового возмещения и минимизирует всевозможные судебные расходы, которые сопровождают судебные споры [12, с. 18; 13, с. 29].

Судебному разбирательству, как уже говорилось, подлежит вопрос о снижении размера неустойки. Ничто не мешает потребителю финансовых услуг намеренно завышать этот размер. Поэтому страхователи могут осознанно затягивать определенные процессы, чтобы получить со страховой компании более крупные денежные выплаты. Таким образом, уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг при нарушении финансовой организацией срока удовлетворения требований взыскивает с нее неустойку в полном объеме, не снижая ее размера даже при условии явной несоразмерности, ведь у него нет таких полномочий.

После этого финансовая организация обращается в суд с иском об уменьшении размера неустойки, взысканной уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг. Суд понижает размер неустойки, и страховые компании активно обжалуют подобные решения, загружая суды все более и более.

Названная проблема связана с тем, что в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации право изменять размер неустойки имеют только суды. Статья 333 Кодекса

<sup>1</sup> Отчет о деятельности в 2022 году // Финансовый уполномоченный : офиц. сайт. URL: <https://finombudsman.ru/about/otchetyi-o-deyatelnosti/otchet-za-2022-god.html> (дата обращения: 22.12.2023).

<sup>2</sup> Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг : федер. закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ // Правовой сервер КонсультантПлюс. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_299392/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_299392/) (дата обращения: 11.13.2023).

<sup>3</sup> Разъяснения по вопросам, связанным с применением Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» : разъяснения Президиума Верховного Суда Российской Федерации от 18 марта 2020 г. // Правовой сервер КонсультантПлюс. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_347937/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_347937/) (дата обращения: 22.10.2023).

гласит, что вопрос о снижении неустойки находится исключительно в компетенции суда<sup>1</sup>. При вынесении решения о взыскании неустойки с финансовой организации за нарушение сроков исполнения обязательства перед потребителем финансовый уполномоченный не может устанавливать ее соразмерность последствиям нарушения обязательства. Поэтому, опираясь на результаты анализа некоторой судебной практики<sup>2</sup>, а также на мнение страховщиков, которые обращаются в суд с требованием о снижении неустойки, уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг выступил с предложением о наделении его правом принимать решение о снижении размера неустойки. На наш взгляд, такие полномочия в настоящее время ему необходимы. Это позволит разгрузить суды общей юрисдикции от значительной части однотипных споров [14, с. 165].

Досудебное урегулирование – очень нужный и важный механизм. Он, несомненно, повышает эффективность работы финансового рынка. Но есть и пробелы, которые необходимо устранять [15, с. 572; 16, с. 110].

Многие потребители сомневаются в том, что рассмотрение спора финансовым омбудсменом будет законным, справедливым и независимым, когда, по их мнению, уполномоченный представляет интересы страхового и банковского сектора рынка.

Итак, необходимо добавить к полномочиям финансового омбудсмена возможность снижения размера неустойки. Исправлению сложившейся ситуации может послужить внесение изменений в ст. 15 «Обращение потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному» Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». К указанной статье необходимо добавить п. 5 в следующей редакции:

«5. Финансовый уполномоченный вправе в исключительных случаях уменьшить неустойку, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства».

Это не только поможет разгрузить суды, но и в еще большей степени будет способствовать защите прав потребителей.

Также будет целесообразно рассмотреть вопрос об увеличении взыскиваемой денежной суммы в ее пределах с 500 тыс. до 1 млн 400 тыс. руб. Данное решение отвечает современным экономическим реалиям страны, повышает экономическую безопасность граждан, а также помогает снизить нагрузку на суды, увеличивая роль досудебной защиты прав граждан.

Данные изменения помогут улучшить действующее законодательство, они способствуют увеличению доверия граждан к институту уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, а также укажут на то, что создание в 2018 г. данного института явилось мощным и эффективным инструментом защиты прав потребителей финансовых услуг.

Институт уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг повышает международный имидж и конкурентоспособность любого государства, так как защита прав потребителей – это часть финансовой стабильности страны [17, с. 246].

Очень важным для граждан в процедуре рассмотрения споров уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг является простая бесплатная форма обращения, а в последнее время еще и достаточно высокий процент исполнения его решений [18, с. 63; 19, с. 53].

На наш взгляд, в работе уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг основным является защита прав потребителей финансовых услуг, но и не менее важным должно быть направление, которое способствует повышению финансовой грамотности граждан, дает ясное представление и знание того, что государство создает механизмы защиты прав населения, тем самым повышая доверие к себе. Поэтому необходимо привлекать все больше общественных организаций, объединений граждан к назначению финансового уполномоченного, а также к контролю его деятельности.

<sup>1</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ // Правовой сервер КонсультантПлюс. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/) (дата обращения: 01.10.2023).

<sup>2</sup> Например: Определение Верховного Суда Российской Федерации от 26 сентября 2023 г. № 5-КГ23-97-К2; Определение Верховного Суда Российской Федерации от 11 октября 2022 г. № 49-КГ22-18-К6; Решение Орджоникидзевского районного суда г. Уфы от 6 августа 2021 г. № 2-2958/2021; Решение Кузьминского районного суда г. Москвы от 24 декабря 2021 г. № 2-7127/2021 // Правовой сервер КонсультантПлюс. URL: <https://www.consultant.ru>

### Список литературы

1. Судьина Л. Ю. Развитие института финансового уполномоченного Российской Федерации и за рубежом // Вестник магистратуры. 2021. № 5–3 (116). С. 39–42. EDN: [PFJCSCE](#)
2. Болова А. Д. Институт финансового уполномоченного в России: современное состояние // Science Time. 2022. № 3 (99). С. 16–18. EDN: [VTWSOR](#)
3. Петрова Е. П. Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг: некоторые проблемы в правоприменительной практике // Молодой ученый. 2023. № 20 (467). С. 584–586. EDN: [DUJPRZ](#)
4. Наумов М. А. Некоторые проблемы применения закона о финансовом уполномоченном в процессе защиты гражданских прав // Цивилист. 2023. № 1 (41). С. 38–47. EDN: [QXRITA](#)
5. Курбатов А. Я. Защита прав потребителей финансовых услуг : монография. М. : Юстицинформ, 2023. 168 с. EDN: [MPEKJS](#)
6. Осипов И. С. Финансовый уполномоченный как субъект финансовых правоотношений // Цивилистика: право и процесс. 2023. № 1 (21). С. 90–93. EDN: [RTJQVP](#)
7. Подкин Д. Г. Проблемы возмещения вреда жизни и здоровью при обращении в службу уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг // Синергия Наук. 2020. № 49. С. 110–119. EDN: [AXTVZG](#)
8. Климов В. В. Институт финансового уполномоченного – новый механизм обеспечения баланса частных и публичных интересов в финансовой сфере // Актуальные проблемы российского права. 2020. Т. 15, № 5 (114). С. 35–41. doi: [10.17803/1994-1471.2020.114.5.035-041](https://doi.org/10.17803/1994-1471.2020.114.5.035-041) EDN: [QRNDYA](#)
9. Ушев В. В. Финансовый уполномоченный: проблемы принятия обращения потребителя финансовых услуг к рассмотрению // Молодой ученый. 2021. № 1 (343). С. 108–110. EDN: [MNLVZM](#)
10. Кудрявцева В. П. Оспаривание решения уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг: проблема распределения процессуальных статусов // Электронное приложение к «Российскому юридическому журналу». 2020. № 5. С. 50–56. doi: [10.34076/2219-6838-2020-5-50-56](https://doi.org/10.34076/2219-6838-2020-5-50-56) EDN: [DKQQQM](#)
11. Залевская С. А., Трифонов С. Г. Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг: статус и практика деятельности на современном этапе // Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Юридические науки. 2021. Т. 7, № 2. С. 95–102. doi: [10.37279/2413-1733-2021-7-2-95-102](https://doi.org/10.37279/2413-1733-2021-7-2-95-102) EDN: [MUJHDI](#)
12. Колесников Ю. А., Смагина Е. С. Проблемы процессуального статуса уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг // Страховое право. 2023. № 1 (98). С. 15–22. EDN: [SXXYVH](#)
13. Ковригин А. А. Институт финансового уполномоченного как инструмент разрешения страховых споров // Юридические исследования. 2023. № 7. С. 25–33. doi: [10.25136/2409-7136.2023.7.40998](https://doi.org/10.25136/2409-7136.2023.7.40998) EDN: [HCGPHK](#)
14. Вылегжанина Е. Д., Насибуллина Л. Р. Институт уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг: роль и проблемы правового регулирования // Академическая публицистика. 2022. № 12–1. С. 162–168. EDN: [QUNFKV](#)
15. Шепелева А. К. Роль финансового уполномоченного в защите прав потребителей финансовых услуг // Научный аспект. 2020. Т. 4, № 2. С. 567–574. EDN: [KUIORO](#)
16. Кулакова Д. В. Проблемные аспекты института финансового уполномоченного // Уральский научный вестник. 2023. Т. 8, № 1. С. 108–112. EDN: [CGELEA](#)
17. Пастушенко Е. Н., Назейкина В. В. Финансово-правовая политика в отношении статуса финансового уполномоченного // Молодой ученый. 2019. № 24 (262). С. 243–246. EDN: [RSUHGN](#)
18. Климов В. В. Правовая природа института финансового уполномоченного в Российской Федерации // Актуальные проблемы российского права. 2023. Т. 18, № 4 (149). С. 61–68. doi: [10.17803/1994-1471.2023.149.4.061-068](https://doi.org/10.17803/1994-1471.2023.149.4.061-068) EDN: [ZHPGZU](#)
19. Зайков Д. Е. Институт финансового уполномоченного: проблемы защиты прав потребителей // Гражданин и право. 2023. № 1. С. 50–56. EDN: [FWRIJH](#)

### References

1. Sudina L.Yu. Development of the Concept of Financial Plenipotentiary in the Russian Federation and abroad. *Vestnik magistratury = Bulletin of Magistracy*. 2021;(5–3):39–42. (In Russ.)
2. Bolova A.D. Concept of Financial Commissioner in Russia: Current State. *Science Time*. 2022;(3):16–18. (In Russ.)

3. Petrova E.P. Commissioner for the Financial Services Consumers' Rights: Some Problems in Law Enforcement Practice. *Molodoy uchenyy = Young Scientist*. 2023;(20):584–586. (In Russ.)
4. Naumov M.A. Some Problems of Applying Law on Financial Commissioner in the Process of Protecting Civil Rights. *Tsivilist = Civilist*. 2023;(1):38–47. (In Russ.)
5. Kurbatov A.Ya. *Zashchita prav potrebiteley finansovykh uslug: monografiya = Protection of the Rights of Financial Services Consumers: Monograph*. Moscow: Yusti-tsinform, 2023:168. (In Russ.)
6. Osipov I.S. Financial Authorized Person as a Subject of Financial Legal Relations. *Tsivilistika: pravo i protsess = Civil Law: Law and Process*. 2023;(1):90–93. (In Russ.)
7. Podkin D.G. Problems of Compensation for Harm to Life and Health when Contacting the Commissioner for the Financial Services Consumers' Rights. *Sinergiya Nauk = Synergy of Sciences*. 2020;(49):110–119. (In Russ.)
8. Klimov V.V. Concept of the Financial Commissioner as a New Mechanism for Ensuring a Balance of Private and Public Interests in the Financial Sector. *Aktualnye problemy rossiyskogo prava = Current Problems of Russian Law*. 2020;15(5):35–41. (In Russ.). doi: [10.17803/1994-1471.2020.114.5.035-041](https://doi.org/10.17803/1994-1471.2020.114.5.035-041)
9. Ushev V.V. Financial Commissioner: Problems of Accepting a Financial Services Consumer's Request for Consideration. *Molodoy uchenyy = Young Scientist*. 2021;(1):108–110. (In Russ.)
10. Kudryavtseva V.P. Challenging the Decision of the Commissioner for the Financial Services Consumers' Rights: Problem of Distributing Procedural Statuses. *Elektronnoe prilozhenie k «Rossiyskomu yuridicheskomu zhurnalu» = Electronic Supplement to Russian Legal Journal*. 2020;(5):50–56. (In Russ.). doi: [10.34076/2219-6838-2020-5-50-56](https://doi.org/10.34076/2219-6838-2020-5-50-56)
11. Zalevskaya S.A., Trifonov S.G. Commissioner for the Financial Services Consumers' Rights: Status and Practice at the Present Stage. *Uchenye zapiski Krymskogo federalnogo universiteta imeni V.I. Vernadskogo. Yuridicheskie nauki = Scientific Notes of V.I. Vernadsky Crimea Federal University. Legal Sciences*. 2021;7(2):95–102. (In Russ.). doi: [10.37279/2413-1733-2021-7-2-95-102](https://doi.org/10.37279/2413-1733-2021-7-2-95-102)
12. Kolesnikov Yu.A., Smagina E.S. Problems of the Procedural Status of the Authorized Representative for the Financial Services Consumers' Rights. *Strakhovoe parvo = Insurance Law*. 2023;(1):15–22. (In Russ.)
13. Kovrigin A.A. Concept of the Financial Commissioner as a Tool for Resolving Insurance Disputes. *Yuridicheskie issledovaniya = Legal Studies*. 2023;(7):25–33. (In Russ.). doi: [10.25136/2409-7136.2023.7.40998](https://doi.org/10.25136/2409-7136.2023.7.40998)
14. Vylegzhanina E.D., Nasibullina L.R. Concept of the Commissioner for the Financial Services Consumers' Rights: Role and Problems of Legal Regulation. *Akademicheskaya publitsistika = Academic Journalism*. 2022;(12–1):162–168. (In Russ.)
15. Shepeleva A.K. Role of the Financial Commissioner in Protecting the Financial Services Consumers' Rights. *Nauchnyy aspekt = Scientific Aspect*. 2020;4(2):567–574. (In Russ.)
16. Kulakova D.V. Problematic Aspects of the Concept of the Financial Commissioner. *Uralskiy nauchnyy vestnik = Ural Scientific Bulletin*. 2023;8(1):108–112. (In Russ.)
17. Pastushenko E.N., Nazeykina V.V. Financial and Legal Policy Regarding the Status of the Financial Commissioner. *Molodoy uchenyy = Young Scientist*. 2019;(24):243–246. (In Russ.)
18. Klimov V.V. Legal Nature of the Concept of the Financial Commissioner in the Russian Federation. *Aktualnye problemy rossiyskogo prava = Current Problems of Russian Law*. 2023;18(4):61–68. (In Russ.). doi: [10.17803/1994-1471.2023.149.4.061-068](https://doi.org/10.17803/1994-1471.2023.149.4.061-068)
19. Zaykov D.E. Concept of the Financial Commissioner: Problems of Protection of Consumer Rights. *Grazhdanin i parvo = Citizen and Law*. 2023;(1):50–56. (In Russ.)

#### Информация об авторе / Information about the author

Д. С. Храмов – аспирант, Пензенский государственный университет, 440026, г. Пенза, ул. Красная, 40.

D.S. Khratov – Postgraduate student, Penza State University, 40 Krasnaya street, Penza, 440026.

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов /

The author declares no conflict of interests

Поступила в редакцию / Received 01.11.2023

Поступила после рецензирования и доработки / Revised 28.01.2024

Принята к публикации / Accepted 28.02.2024