УДК 336.1.07

DOI: 10.28995/2073-6304-2024-2-134-146

Роль Банка России в защите прав потребителей финансовых услуг

Валентина В. Самойлова

*Российский государственный гуманитарный университет
Москва, Россия, 2506542@mail.ru*

Аннотация. В современных условиях, при многообразии форм и видов предлагаемых на рынке финансовых продуктов и услуг, а также множестве организаций, предлагающих их клиентам, особую роль играет деятельность Банка России, направленная на защиту прав потребителей финансовых продуктов и услуг, предотвращение нарушений этих прав, а также повышение уровня финансовой грамотности населения. Реактивное и превентивное направления деятельности Банка России в этой сфере позволяют эффективно решать проблему нарушения прав клиентов.

Ключевые слова: Банк России, финансовый продукт, нарушение прав потребителей, кредит, страхование, мисселинг

Для цитирования: Самойлова В.В. Роль Банка России в защите прав потребителей финансовых услуг // Вестник РГГУ. Серия «Экономика. Управление. Право». 2024. № 2. С. 134–146. DOI: 10.28995/2073-6304-2024-2-134-146

The role of the Bank of Russia in protecting the rights of consumers of financial services

Valentina V. Samoilova

Russian State University for the Humanities, Moscow, Russia, 2506542@mail.ru

Abstract. In modern conditions with the variety of forms and types of financial products and services offered on the market, as well as many organizations offering them to clients, a special role is played by the activities of the Bank of Russia aimed at protecting the rights of consumers of financial products and services, preventing violations of those rights, as well as increasing the level of financial literacy of the population. The reactive and preventive activities of that Bank in that area make it possible to effectively address the issue of customer rights violations.

Keywords: Bank of Russia, financial product, violation of consumer rights, credit, insurance, misselling

For citation: Samoilova, V.V. (2024), "The role of the Bank of Russia in protecting the rights of consumers of financial services", *RSUH/RGGU Bulletin, "Economics. Management. Law" Series*, no. 2, pp. 134-146, DOI: 10.28995/2073-6304-2024-2-134-146

© Самойлова В.В., 2024

ISSN 2073-6304 • RSUH/RGGU Bulletin. "Economics. Management. Law" Series, 2024, no. 2

Введение

Согласно законодательно закреплённому в статье 4 определению¹, к финансовым услугам относятся услуги, оказываемые банковскими и небанковскими кредитными организациями, страховыми организациями, услуги на рынке ценных бумаг, услуги по договору лизинга, а также услуги, которые оказываются финансовыми организациями и связаны с привлечением/размещением денежных средств юридических лиц или физических лиц.

Если в остальных сферах защиты прав потребителей основным органом, осуществляющим защиту потребителей, является Роспотребнадзор, то в финансовой сфере это Банк России. Российский финансовый мегарегулятор защищает потребителей на финансовом рынке. В его компетенцию входит соблюдение условий договора финансовыми организациями, воспрепятствование навязыванию услуг этими организациями, защита клиентов от сокрытия от них существенной информации. Именно Банк России противодействует любым недобросовестным практикам, целью которых является введение потребителя в заблуждение. Особое внимание заслуживают программы Банка России, которые направлены на повышение финансовой грамотности населения, причем рассчитаны на разные возрастные категории, от школьников до пенсионеров.

Цель исследования – исследовать основные методы, используемые Банком России для защиты нарушенных прав потребителей услуг на финансовом рынке. Для достижения цели исследования поставлены следующие задачи:

- 1) проанализировать состав жалоб, поступивших в приемную Центрального банка;
- 2) рассмотреть статус Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг;
- 3) проследить роль Стратегии повышения финансовой грамотности населения Российской Федерации, принятой в 2017 г.;
- 4) изучить основные виды нарушений прав при предоставлении финансовых услуг.

Методы и материалы. В статье были использованы такие методы, как формально-логические. С помощью анализа, гипотезы и аналогии подробно изучены количественные и каче-

¹ Федеральный закон от 26.07.2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции» // СЗ РФ. 2006. № 31. Ч. 1. Ст. 3434.

ственные составы жалоб, роль специальных программ Банка России. Специальные юридические методы применялись для подробного исследования нормативно-правой базы, регулирующей противодействие нарушениям прав в сфере оказания финансовых услуг, а также норм ответственности. Комплексный метод позволил провести параллели при изучении как юридического, так и экономического аспектов исследуемой проблемы.

Результаты и обсуждение. Проведенное исследование позволяет сделать вывод об отсутствии единообразия применения законодательных норм, направленных на защиту прав потребителей в финансовой сфере, так как, с одной стороны, должны применяться нормы Банковского права, с другой – нормы законодательства, регулирующего права потребителей в целом. Однако правовая природа банковских услуг зачастую противоречит положениям Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», что затрудняет применение норм профильного законодательства. В частности, к рекламе финансовых услуг применяются нормы, регулирующие рекламное законодательство, за соблюдением которых следит не Банк России, а Федеральная антимонопольная служба. Соответственно, Банк России вынужден подобные жалобы переадресовывать ФАС. Дополнительные исследования требуют вопросы применения превентивных мер уполномоченными органами в сфере нарушения прав потребителей финансовых услуг.

Мегарегулятор осуществляет защиту прав потребителей в различных направлениях. Здесь можно выделить два направления: реактивное и превентивное. Как можно сделать вывод из названия, первое направлено на восстановление уже нарушенных прав по обращениям граждан и организаций. А второе направление предусматривает работу по предотвращению подобных нарушений в будущем. Банк России сам выявляет на рынке практики, которые могут навредить интересам потребителей финансовых услуг, и работает над их устранением, а также проводит информационные кампании для потребителей услуг подобного рода.

Что касается статистики, то только в III квартале 2022 г. в Банк России поступило 279,7 тысяч жалоб². Большая часть жалоб (51,5%) связана с услугами, оказываемыми кредитными организациями. На втором месте со значительным отрывом (14,7% жалоб) находятся субъекты страхового дела. На долю

² Количество связанных с санкциями жалоб продолжило снижаться в III квартале // Официальный сайт Банка России. URL: <https://cbr.ru/press/event/?id=14285> (дата обращения 28 октября 2023).

микрофинансовых организаций (МФО) и кредитных потребительских кооперативов (КПК) приходится 12,8% жалоб. 0,5% жалоб поступило на субъектов рынка коллективного инвестирования, а также 11,9% на остальных участников рынка, оказывающих финансовые услуги.

Для сравнения, за I квартал 2023 г. в Банк России поступило 89 тысяч жалоб³, что гораздо меньше, нежели в III квартале 2022 г.

Потребители, имеющие основания полагать, что их права нарушены, имеют полное право обратиться в Банк России. Вопросы могут быть связаны как с уже имеющимися нарушениями или подозрениями на их наличие, так и с разъяснениями по интересующим потребителя финансовых услуг вопросам в рамках компетенции органа. Банк России обеспечивает стабильность и развитие экономики страны путем регулирования рынка финансовых услуг. Жалобы граждан на нарушенные права являются основным источником получения информации Центральным банком о применении финансовыми организациями недопустимых практик [Пономаренко 2023, с. 85].

В случае, если факт нарушения российского законодательства будет подтвержден, мегарегулятор проведет необходимые проверочные мероприятия и в зависимости от полученных результатов применит те или иные надзорные меры.

За исключением случаев, которые прямо установлены законами, Банк России не может вмешиваться в договорные отношения между финансовой организацией и ее клиентом. Поэтому перед потребителем финансовой услуги стоит первоочередная задача внимательно отнестись к оформлению документов.

Одним из важнейших нововведений, направленных на то, чтобы максимально защитить введенных в заблуждение клиентов, является так называемый период охлаждения. Это двухнедельный срок, в который клиент может отказаться от финансовой услуги без каких-либо санкций со стороны финансовой организации уже после заключения договора с ней. Как правило, это очень актуально, когда дело касается потребительского кредитования.

В тех случаях, когда у физического лица возникают вопросы восстановления своих нарушенных прав, к банковским организациям, страховым, МФО и частным пенсионным фондам, то законодательством предусмотрен досудебный порядок урегулиро-

³ Защита прав потребителей финансовых услуг // Официальный сайт Банка России. URL: https://cbr.ru/protection_rights/ (дата обращения 04 октября 2023).

вания этих жалоб. Это возможность обращения к финансовому омбудсмену. Однако для подобного рода обращений есть ограничения, в частности, они не должны быть связаны с предпринимательской деятельностью⁴. Банк России же рассматривает жалобы всех потребителей без исключений. В структуру Банка России входит Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг является структурным подразделением Центрального банка России.

Именно эта служба способствует защите прав клиентов финансовых организаций [Мешков, Соболев 2021]. Основная цель ее деятельности – это как раз защита потребителей услуг в финансовой сфере. Здесь субъектами, оказывающими эти услуги, будут банковские и небанковские кредитные организации, МФО, КПК, ПИФы (паевые инвестиционные фонды), АИФы (акционерные инвестиционные фонды), другие игроки на рынке коллективного инвестирования, участники рынка ценных бумаг, имеющие соответствующую квалификацию, различные саморегулируемые организации (СРО) в сфере финансовых услуг. Особо Банк России обращает внимание на общества с ограниченной ответственностью (ООО), уже имеющие любые нарушения, связанные с созывом общего собрания участников общества.

Особую важность Банк России и Служба по защите прав потребителей в его структуре придают финансовому образованию. Именно данная служба занимается вопросами внедрения образовательных программ по финансовой грамотности на всех образовательных уровнях, которые рассчитаны на любые возрастные категории: и на учащихся начальной школы, и на пенсионеров. Организовываются открытые лекции и общедоступные занятия для студентов, владельцев малого и среднего бизнеса, военных, лиц пожилого возраста. Вопросы финансовой грамотности имеют особое значение в свете повторного расцвета всевозможных финансовых пирамид.

В 2017 г. была утверждена Стратегия повышения финансовой грамотности населения Российской Федерации⁵. Учитывая тот факт, что финансовые отношения все более переходят в виртуальную среду [Спильниченко 2023, С. 105], вопрос повышения

⁴ Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» // СЗ РФ. 2018. № 24. Ст. 3390.

⁵ Распоряжение Правительства РФ от 25.09.2017 № 2039-р «Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы» // СЗ РФ. 2017. № 40. Ст. 5894.

грамотности становится все более актуальным для всех слоев населения, а не только тех, что традиционно считаются наиболее уязвимыми перед финансовыми мошенничествами и злоупотреблениями.

Центральный банк обязан поддерживать связь с клиентами финансовых организаций, используя для этого любые возможности, как современные цифровые, так и классические.

Уже четыре года, с января 2019 г., работает ЕКЦ Банка России – Единый коммуникационный центр, работающий двадцать четыре часа в сутки.

Для связи со специалистами Банка России существует несколько вариантов. Все они отвечают современным требованиям к электронному документообороту и удобны для пользователей сети. Во-первых, это вкладка интернет-приемной на официальном сайте www.cbr.ru⁶. Во-вторых, это чат мобильного приложения «ЦБ онлайн», функционирующий двадцать четыре часа в сутки. В-третьих, это возможность телефонного звонка в контактный центр. В-четвертых, личное обращение в Банк России, в-пятых, отправка обращения почтой. Безусловно, возможность электронного обращения для защиты своих прав обеспечивает возможность для всех, чьи финансовые права были нарушены, обратиться с жалобой в ЦБ РФ. Рост и распространение Интернета позволил создать абсолютно новый экономический рынок [Тимофеев 2022, с. 110–111].

Что касается сроков ответа, то в среднем на электронное обращение ответ поступает в течение трех рабочих дней. Что касается предельного срока для ответа, то он законодательно установлен и составляет месяц, или тридцать дней. Однако в зависимости от сложности вопроса может быть увеличен в двукратном размере, до двух месяцев или до шестидесяти дней соответственно.

Основной задачей мегарегулятора в сфере защиты прав потребителей является именно предотвращение нарушения этих прав. Противодействовать этому, в первую очередь, помогает повышение финансовой грамотности потенциальных потребителей. Мегарегулятор выпускает рекомендации по приобретению каждого вида финансовых услуг.

Основным способом нарушения прав потребителей является любая незаконная практика или недобросовестное поведение субъекта, предоставляющего финансовую услугу.

⁶ Интернет-приемная Банка России. URL: <https://cbr.ru/reception/> (дата обращения 28 октября 2023).

Термином, объединяющим все виды обмана клиента финансовой организацией, является «мисселинг». Однако при более подробном рассмотрении значения этого термина становится ясно, что это, в первую очередь, продажа одного финансового продукта под видом другого. В юридической же практике его используют в широком смысле как синоним любого обмана потребителя финансовых услуг. В целом можно сказать, что такое явление, как мисселинг является еще малоизученным [Канаев, Канаева 2022, с. 581–583]. Зачастую возникают проблемы при квалификации того или иного заявленного потребителем нарушения. Также существуют пробелы в части судебной практики, в частности по вопросам возмещения убытков и морального вреда потребителю финансовой услуги. Суды, как правило, взыскивают частично за нанесение морального вреда потребителю, принимая во внимание лишь реальный ущерб [Кремлева 2022, с. 116].

Следующим термином, который часто используется при рассмотрении незаконных действий финансовых организаций, является «ненадлежащее поведение», или “misconduct”, подразумевающий использование финансовой организацией какой-либо одной или нескольких незаконных практик при продаже финансовых продуктов.

Необходимо отметить, что многие из терминов, широко используемые в профессиональном финансовом сообществе, а также предлагаемые к использованию Банком России, пока не нашли закрепления в профильных нормативно-правовых актах. Во многом их закрепление упростило бы работу мегарегулятора по защите нарушенных прав потребителей в финансовой сфере.

Подробный разбор всех недобросовестных практик и соответствующей терминологии приведен на официальном сайте Банка России⁷.

Одним из самых часто встречающихся нарушений является недобросовестное информирование. Сюда относится любое неполное информирование клиента о том финансовом продукте, что он приобретает. Это следует учитывать кредитным организациям при построении своей маркетинговой стратегии, направленной на завоевание максимального круга клиентов путем создания уникального продукта [Лобанова 2023, с. 87].

Во-первых, это обещанный точный размер дохода, а также указание на наличие дополнительных гарантий (как правило,

⁷ Виды недобросовестного поведения участников финансового рынка. URL: https://cbr.ru/protection_rights/np/ (дата обращения 08 октября 2023).

государственных). Государство предоставляет гарантии только по продуктам, подлежащим обязательному страхованию⁸. Все остальные обещания — это откровенный обман. Во-вторых, навязывание ненужного финансового продукта при отсутствии достаточного информирования, а проще утаивание и замалчивание информации о дополнительных издержках при расторжении договора о его покупке, информирование лишь о положительных аспектах покупки продукта. Также сюда относятся случаи, в которых продавцом финансовой услуги или продукта не предоставляется вся необходимая документация, в которой имеются полные условия сделки. Огромной ошибкой является покупка финансовой услуги путем акцепта оплатой, так как это лишает потребителя возможности ознакомиться со всеми тонкостями сделки до ее заключения.

К следующей группе незаконных действий субъектов, оказывающих финансовые услуги и продающих финансовые продукты, относится продажа неподходящих продуктов. К этому виду нарушений приковано особое внимание, так как еще несколько лет назад глава Банка России Эльвира Набиуллина подняла вопрос о проблеме продаж сложных инвестиционных инструментов покупателям, не обладающим ни достаточным уровнем опыта, ни достаточным уровнем знаний в этой сфере. По ее словам, «рынок должен вести себя более зрело, видеть свою выгоду в долгосрочных отношениях с клиентом, а не в выманивании у него денег здесь и сейчас недобросовестным образом»⁹. В результате продажа сложных инвестиционных продуктов была ограничена¹⁰, что позволило защитить потенциальных покупателей от необдуманной покупки. Для того чтобы получить право на приобретение таких инструментов, необходимо подтвердить наличие необходимых знаний и опыта в инвестиционной сфере.

Главная проблема при таких нарушениях заключается в том, что купленный финансовый продукт не соответствует тем ожиданиям, которые были у покупателя. Например, вме-

⁸ Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» // СЗ РФ. 2003. № 52. Часть I. Ст. 5029.

⁹ ЦБ пообещал «закручивать гайки» из-за «мутных продуктов» для инвесторов // РБК Финансы. URL: <https://www.rbc.ru/finances/15/06/2021/60c869869a7947fa6fe9eb27> (дата обращения 08 октября 2023).

¹⁰ Информационное письмо Банка России от 15.12.2020 № ИН-01-59/174 «О недопустимости предложения неквалифицированным инвесторам» // Вестник Банка России. 2020. № 102.

сто обычного банковского вклада потребитель, введенный в заблуждение, заключает договор инвестиционного страхования жизни (ИСЖ) или договор накопительного страхования жизни (НСЖ). При этом потребитель полагает, что это идентичные продукты, хотя это далеко не так. Вклад подлежит обязательному страхованию, а вот в случае с ИСЖ и НСЖ вложенные средства вполне могут не вернуться. Да и уровень инвестиционного риска у этих продуктов совершенно разный. Кроме того, анализ подобного вида нарушений позволяет сделать вывод о том, что подобная дезинформация чаще всего применяется в отношении клиентов из незащищенных слоев населения и граждан пенсионного возраста.

Еще одним видом нарушений прав клиентов, по мнению Банка России, является непрозрачное ценообразование. Сюда входят любые нарушения со стороны субъекта, оказывающего услуги в финансовой сфере, связанные с обманом потребителя относительно суммы комиссии. Комиссия, связанная с приобретаемым продуктом, может быть скрытой или непрозрачной. В частности, это могут быть двойные комиссии. Зачастую этим грешат паевые инвестиционные фонды (ПИФы), которые получают от клиента комиссию за управление ПИФом и комиссию за управление его портфелем, содержащим паи этого ПИФа.

Некоторые субъекты, предлагающие финансовые продукты, пользуясь неопытностью клиентов, предлагают завышенные комиссии по тарифам, сильно отличающимся от общерыночных. Или, например, прописывают завышенный размер своей премии в опционном договоре, рассчитывая, что потребитель не обратит на это внимания.

Любая информация о полной стоимости финансового продукта, включая суммы ежегодных взносов, если таковые предусмотрены, должна быть доведена до потребителя понятным ему образом. Именно сокрытием этой «лишней» информации часто нарушают права клиентов игроки рынка ценных бумаг, а также участники рынка коллективного инвестирования. Также, действуя в своих интересах, в частности ради получения увеличенных комиссионных, премий и увеличения своих собственных финансовых показателей, сотрудники финансовых организаций навязывают клиенту совершенно ненужные ему дополнительные услуги и инструменты.

Следующая группа нарушений наиболее часто практикуется кредитными организациями. Это так называемые связанные продажи. Потребитель, обращаясь в кредитную организацию с целью покупки конкретного финансового продукта, получает

к нему «в нагрузку» то, что он покупать не намеревался. Чаще всего это связано с продажей якобы обязательного страхового продукта при получении кредита. Либо же это может быть заключение договора пенсионного страхования при открытии дебетового счета. Подобные попытки внесения пунктов об обязанности приобрести дополнительные финансовые продукты к основному, внесенные в договор, незаконны и прямо нарушают права потребителей в сфере финансовых услуг. Также в качестве платной «нагрузки» используются дополнительные сервисы, о которых клиент не просил и не был осведомлен о их наличии, а также о соответствующих тарифах. Это может быть подключение платных мобильных приложений, оповещений или платная юридическая и бухгалтерская поддержка двадцать четыре часа.

Последнюю группу нарушений составляют действия, связанные с подменой одного финансового продукта другим, имеющие целью обогатить продавца и не учитывающие интересы и потребности покупателя. Чаще всего финансовыми организациями продаются сложные инвестиционные и страховые продукты под видом обычных депозитов, а также предлагаются финансовые продукты компаний, чья деятельность не лицензирована Банком России, соответственно, защитить свои права потребителю впоследствии будет крайне сложно.

На сайте Банка России можно ознакомиться с реестрами участников финансового рынка, в частности с реестром ломбардов, микрофинансовых организаций (МФО), акционерных инвестиционных фондов, реестром аннулированных лицензий профессиональных участников фондового рынка, реестром финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг и другими актуальными реестрами с целью проверки того или иного лица, предлагающего финансовые продукты¹¹.

Следует помнить, что список нарушений прав клиентов финансовых организаций, представленный Банком России, неполный и содержит наиболее часто встречающиеся недобросовестные практики и постоянно обновляется в связи с выявлением новых видов нарушений.

Как уже было сказано выше, помимо реактивного направления деятельности Банка России, т. е. непосредственной реак-

¹¹ Реестры Рынка. URL: <https://cbr.ru/registries/> (дата обращения 28 октября 2023).

ции на обращения граждан, существует и второе направление, превентивное, основная цель которого предотвращать нарушения прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг и продажи финансовых продуктов. Эта превентивная функция нашла свое отражение в поведенческом надзоре. По сути это контроль за взаимодействием финансовых организаций со своими клиентами. Осуществляется он путем анализа продаж финансовых продуктов и инструментов, проверки полноты и правильности информирования потребителей о приобретаемых продуктах, изучения договоров, предлагаемых клиенту, на наличие незаконных пунктов, а также контроль за строгим соблюдением законодательства субъектами, предоставляющими финансовые услуги. Учитывая тенденцию сокращения количества кредитных организаций [Осиповская 2021, с. 114], контроль за оставшимися будет усиливаться.

Основной целью поведенческого надзора является не столько восстановление уже нарушенных прав клиентов, сколько устранение первоначальной причины таких нарушений [Михеева, Долкова 2020, с. 315–319]. При обнаружении нового способа обмана клиентов, лазейки в законодательстве, позволяющей его обойти, любых системных проблем, мегарегулятор имеет все возможности для устранения законодательных пробелов, выпуска своих рекомендаций для участников рынка по выявленной проблематике, а также совершенствования образовательной составляющей своей деятельности в рамках программ по повышению финансовой грамотности.

Выводы

Для подобного анализа рынка Банк России использует не только полученные сигналы о нарушении прав потребителей, но самостоятельно изучает участников рынка финансовых услуг и продуктов, например, изучая сайты финансовых организаций или форумы и группы потребителей финансовых услуг в социальных сетях. Существуют сигнальные индикаторы, позволяющие специалистам Банка России определить поведенческий риск-профиль того или иного участника финансового рынка. Рассчитывается он исходя из соотношения количества недовольных клиентов, чьи права были нарушены, к общей клиентской базе организации. Большая проблема здесь заключается в том, что далеко не все пострадавшие, особенно от организаций, оказавшихся финансовыми пирамидами, заявляют

о своих потерях, и этим затрудняют поиск проблемных и нечестных продавцов финансовых продуктов.

Кроме того, у Банка России есть право осуществлять контрольные закупки¹² соответствующих продуктов, что зачастую позволяет выявлять нарушения законодательства со стороны субъектов финансового рынка, реализующих финансовые продукты и услуги, еще на этапе заключения договора и своевременно применять к ним меры надзорного реагирования. В современных экономических условиях для деятельности любой организации становится обязательным использование принципов устойчивого развития [Егорова 2023, с. 28].

В современных условиях при многообразии форм и видов предлагаемых на рынке финансовых продуктов и услуг, а также множестве организаций, предлагающих их клиентам, особую роль играет деятельность Банка России, направленная на защиту прав потребителей в указанной сфере, предотвращение нарушений этих прав, а также на повышение уровня финансовой грамотности населения в целом.

Литература

- Егорова 2023 – *Егорова Н.Н.* Экономическая безопасность организации как инструмент устойчивого развития в условиях санкций // Вестник РГГУ. Серия: Экономика. Управление. Право. 2023. № 3. С. 25–38.
- Канаев, Канаева 2022 – *Канаев А.В., Канаева О.А.* Недобросовестная коммерческая практика (мисселинг) как барьер для ESG-трансформации российского банковского бизнеса // Вестник Санкт-Петербургского университета. Экономика. 2022. № 38 (4). С. 581–606.
- Кремлева 2022 – *Кремлева О.В.* Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей // Вестник науки. 2022. № 10 (55). С. 114–119.
- Лобанова 2023 – *Лобанова С.Н.* Зарубежный опыт использования маркетинга в банковской сфере // Вестник РГГУ. Серия: Экономика. Управление. Право. 2023. № 2. С. 85–101.
- Мешков, Соболев 2021 – *Мешков Д.А., Соболев Т.С.* Защита прав потребителей финансовых услуг как функция Банка России // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2021. № 5–2 (56). С. 229–232.
- Михеева, Долкова 2020 – *Михеева И.В., Долкова Е.А.* Поведенческий надзор Банка России в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Юридические науки. 2020. Т. 24. С. 314–334.
- Осиповская 2021 – *Осиповская А.В.* Банковская система России: региональный аспект // Вестник РГГУ. Серия: Экономика. Управление. Право. 2021. № 4. С. 111–122.

¹² Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» // СЗ РФ. 2002. № 28. Ст. 2790.

- Пономаренко 2023 – *Пономаренко К.С.* Защита прав потребителей финансовых услуг в суде и досудебном порядке: обобщение правоприменительной практики // *Юридическая наука.* 2023. № 3. С. 85–87.
- Спильченко 2023 – *Спильниченко В.К.* Теоретико-практический анализ российских цифровых финансовых активов // *Вестник РГГУ. Серия: Экономика. Управление. Право.* 2023. № 2. С. 102–117.
- Тимофеев 2022 – *Тимофеев С.В.* Цифровые монополии: задачи и перспективы законодательного антимонопольного регулирования // *Вестник РГГУ. Серия: Экономика. Управление. Право.* 2022. № 4. С. 109–120.

References

- Egorova, N.N. (2023), “Economic security as a tool for its sustainable development in the context of sanctions”, *RSUH/RGGU Bulletin. “Economics. Management. Law” Series*, no. 3, pp. 25–38.
- Kanaev, A.V. and Kanaeva, O.A. (2022), “Unfair commercial practice (misselling) as a barrier to the ESG transformation of the Russian banking business”, *St. Petersburg University Journal of Economic Studies*, no. 38 (4), pp. 581–606.
- Kremleva, O.V. (2022), “Current issues in the field of consumer rights protection”, *Science Bulletin*, no. 10 (55), pp. 114–119.
- Lobanova, S.N. (2023), “Foreign experience in the use of marketing in the banking sector”, *RSUH/RGGU Bulletin. “Economics. Management. Law” Series*, no. 2, pp. 85–101.
- Meshkov, D.A. and Sobol, T.S. (2021), “Protection of the rights of consumers of financial services, as a function of the Bank of Russia”, *International Journal of Humanities and Natural Sciences*, vol. 5–2 (56), pp. 229–232.
- Mikheeva, I.V. and Dolkova, E.A. (2020), “Behavioural Supervision of the Bank of Russia in Protection of Financial Services Consumers’ Rights”, *RUDN Journal of Law*, no. 24 (2), pp. 314–334.
- Osipovskaya, A.V. (2021), “Banking system of Russia. Regional aspect”, *RSUH/RGGU Bulletin. Series Economics. Management. Law” Series*, no. 4, pp. 111–122.
- Ponomarenko, K.S. (2023), “Protection of the rights of consumers of financial services in court and pre-trial procedure: generalization of law enforcement practice”, *Legal Science*, no. 3, pp. 85–87.
- Spil’nichenko, V.K. (2023), “Theoretical and practical analysis of Russian digital financial assets”, *RSUH/RGGU Bulletin. “Economics. Management. Law” Series*, no. 2, pp. 102–117.
- Timofeev, S.V. (2022), “Digital monopolies: Tasks and prospects of legislative anti-monopoly regulation”, *RSUH/RGGU Bulletin. Series Economics. Management. Law” Series*, no. 4, pp. 109–120.

Информация об авторе

Валентина В. Самойлова, кандидат юридических наук, доцент, Российский государственный гуманитарный университет, Москва, Россия; 125047, Россия, Москва, Миусская пл., д. 6; 2506542@mail.ru

Information about the author

Valentina V. SamoiloVA, Cand. of Sci. (Law), associate professor, Russian State University for the Humanities, Moscow, Russia; bld.6, Miusskaja Square, Moscow, Russia, 125047; 2506542@mail.ru