

ОСОБЕННОСТИ ПРАВОВОГО СТАТУСА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Аннотация. В статье рассмотрен новый для российского права институт защиты прав потребителей финансовых услуг. Дана общая характеристика Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Проводится анализ правового статуса уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг и Службы финансового уполномоченного. Авторы отстаивают мнение о том, что финансовый уполномоченный не является органом государственной власти и сохраняет статус института гражданского общества, признанного государством на уровне федерального закона и обладающего отдельными функциями органа государственной власти, прежде всего — функцией разрешения спора между конфликтующими сторонами. Специфика финансового уполномоченного состоит в том, что этот орган не является органом, нейтрально относящимся к сторонам спора между потребителем финансовых услуг и финансовой организацией. Финансовый омбудсмен — это орган по защите прав потребителей финансовых услуг.

Ключевые слова: финансовые услуги, потребители финансовых услуг, защита прав потребителей финансовых услуг, финансовый уполномоченный, финансовый омбудсмен, правовой статус финансового уполномоченного.

DOI: 10.17803/2311-5998.2018.50.10.045-054

T. E. ROZHDESTVENSKAYA,

Doctor of Law Sciences, PhD, Associate Professor of the Department of banking law public joint stock company, Doctor of Law Sciences, Professor of the Department of financial Law of the Kutafin Moscow State Law University (MSAL)
tatiana_rojd@mail.ru
Russia, Moscow, ul. Sadovaya-Kudrinskaya, 9

A. G. GUZNOV,

Doctor of Law, Professor of the Department of financial Law of the Kutafin Moscow State Law University (MSAL) Honoured lawyer of Russia,
aguznov@gmail.ru
Russia, Moscow, ul. Sadovaya-Kudrinskaya, d. 9

FEATURES OF THE LEGAL STATUS OF THE FINANCIAL OMBUDSMAN

Abstract. In article the institute of consumer protection of financial services, new to Russian law, is considered. The general characteristic of the Federal



**Татьяна Эдуардовна
РОЖДЕСТВЕНСКАЯ,**

доктор юридических наук, профессор кафедры финансового права Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА)
tatiana_rojd@mail.ru
125993, Россия, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 9



**Алексей Геннадьевич
ГУЗНОВ,**

доктор юридических наук, профессор кафедры финансового права Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА), заслуженный юрист РФ
aguznov@gmail.ru
125993, Россия, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 9

© Т. Э. Рожественская,
А. Г. Гузнов, 2018

law «About the Representative for the Rights of Consumers Financial Services» is given. The analysis of legal status of the representative for the rights of consumers ~ financial services and Service of the financial representative is carried out. Authors defend opinion that the financial representative isn't public authority and keeps the status of institute of the civil society recognized by the state at the level of the federal law and the public authority possessing separate functions, first of all — function of settlement of dispute between conflicting parties. The specifics of the financial representative consist that this body isn't the body which is neutrally relating to the parties of a dispute between the consumer of financial services and the financial organization. The financial ombudsman is a body for consumer protection of financial services.

Keywords: *financial services, consumers of financial services, protection of the rights of consumers of financial services, financial ombudsman, the legal status of the financial ombudsman.*

Защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг является одним из элементов индустриальной и постиндустриальной экономики. Следует отметить, что защита прав потребителей финансовых услуг в правовом смысле предполагает отход от классического принципа гражданского оборота: принципа равенства сторон в договоре. Потребитель — физическое лицо — приобретает товар (работу или услугу) для личного потребления, не связанного с ведением предпринимательской деятельности¹. Он зачастую не обладает необходимыми навыками и знаниями, чтобы на равных конкурировать с поставщиком. Поэтому государство и общество предоставляют такому потребителю дополнительные средства защиты для сглаживания несправедливости отношений с предпринимателем, являющимся другой стороной договора.

Действенная система защиты прав потребителей финансовых услуг обязательно должна включать механизм рассмотрения жалоб и предоставление возможностей — как судебных, так и внесудебных — для обжалования действий поставщиков финансовых услуг, финансовых организаций. Естественно, организация защиты прав потребителей финансовых услуг не может быть ограничена только существованием органов, в функции которых входят рассмотрение жалоб и обращений граждан, разрешение правовых споров и содействие урегулированию экономических конфликтов (к примеру, содействие заключению соглашений о расписке платежа и т.д.), но указанное направление является чрезвычайно важным².

Именно регулированию деятельности нового института защиты прав потребителей финансовых услуг и посвящен подписанный 4 июня 2018 г. Президентом РФ Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых

¹ Подробнее о юридическом смысле понятия «потребитель» см.: Защита прав потребителей финансовых услуг / отв. ред. Ю. Б. Фогельсон. М. : Норма ; Инфра-М, 2010. С. 157—243.

² Подробнее о системе защиты прав потребителей финансовых услуг см.: Гузнов А. Г., Рождественская Т. Э. Публично-правовое регулирование финансового рынка в Российской Федерации. М. : Юрайт, 2017. С. 267—276.

услуг» (далее — Закон об уполномоченном). Указанный закон был разработан по поручению Президента РФ и внесен в Государственную Думу в 2014 г., в этом же году состоялось его рассмотрение и принятие в первом чтении. Потребовалось четыре года для его доработки и принятия, в ходе которых шел поиск решения нетривиальных правовых проблем.

Целью рассматриваемого Федерального закона является защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг. Закон об уполномоченном определяет правовой статус уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг (далее — финансовый уполномоченный), порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также правовые основы взаимодействия финансовых организаций с финансовым уполномоченным.

Идея финансового уполномоченного (или финансового омбудсмена) не нова. Смысл создания такого института заключается в возможности рассматривать в *досудебном порядке* небольшие по сумме споры между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями. Такой институт действует и неплохо себя зарекомендовал в Великобритании, Ирландии, Польше, Армении и Казахстане. Функционирование такого института экономит издержки и время потребителя, разгружает судебную систему, позволяя ей сосредоточиться на более сложных делах, оптимизирует работу финансовых организаций. Однако следует отметить, что главное в деятельности финансового омбудсмена — обеспечение более высокого уровня правовой защиты граждан при получении ими финансовых услуг, и, как следствие, снижение социальных конфликтов в обществе.

Одним из наиболее сложных вопросов при принятии рассматриваемого Федерального закона была проблема определения правового статуса финансового уполномоченного.

Институт уполномоченных по защите прав известен российскому законодательству. Так, например, существуют следующие виды уполномоченных по защите прав: Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации³; Уполномоченный при Президенте РФ по защите прав предпринимателей⁴; Уполномоченный при Президенте РФ по правам ребенка⁵. Существуют такие же должности на региональном уровне.

Указанные уполномоченные являются либо учреждаемой в соответствии с Конституцией РФ должностью (уполномоченный по правам человека), либо государственным органом (уполномоченный по защите прав предпринимателей). В этих случаях статус уполномоченного предполагает наделение его властными полномочиями и функционирование за счет средств, выделяемых из бюджета.

³ Федеральный конституционный закон от 26 февраля 1997 г. № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» // СЗ РФ. 1997. № 9. Ст. 1011.

⁴ Федеральный закон от 7 мая 2013 г. № 78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации» // СЗ РФ. 2013. № 19. Ст. 2305.

⁵ Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» // СЗ РФ. 1998. № 31. Ст. 3802 ; Указ Президента РФ от 1 сентября 2009 г. № 986 «Об Уполномоченном при Президенте Российской Федерации по правам ребенка» // СЗ РФ. 2009. № 36. Ст. 4312.



До принятия Закона о финансовом уполномоченном некоторое время существовал институт общественного финансового уполномоченного при Ассоциации российских банков (АРБ)⁶, который в значительной части финансировался именно за счет Ассоциации. Однако отсутствие властных полномочий у указанного омбудсмана, функционирование на основании только признания со стороны финансовых организаций и потребителей финансовых услуг не позволили ему стать подлинно эффективным институтом защиты прав потребителей финансовых услуг. Поэтому законодателю, с одной стороны, была очевидна необходимость наделения финансового уполномоченного властными полномочиями. С другой стороны, модель финансирования финансового уполномоченного (в отличие от модели финансирования иных уполномоченных по защите прав) не предполагала выделения средств из бюджета, так как изначально было определено, что финансирование этого института — зона ответственности самого финансового сектора.

Первоначальное финансирование, а также имущественное обеспечение должен был предоставить Банк России, в дальнейшем предполагается, что данный институт должен финансироваться за счет взносов финансовых организаций. В этом — один из базовых принципов закона. С учетом в том числе и данного аспекта было признано, что финансовый уполномоченный не может являться органом государственной власти.

Статус финансового уполномоченного определен ст. 2 рассматриваемого Закона, в соответствии с которой финансовый уполномоченный — это должность, учреждаемая в соответствии с федеральным законом, носитель которой наделен определенными властными полномочиями.

С этой точки зрения можно говорить, что финансовый уполномоченный не является органом государственной власти и сохраняет статус института гражданского общества, признанного государством на уровне федерального закона и обладающего отдельными функциями органа государственной власти, прежде всего — функцией разрешения спора между конфликтующими сторонами.

С учетом того, что споры, связанные с защитой прав потребителей, могут быть многообразны, рассматриваемый Федеральный закон предусматривает, что в качестве финансового уполномоченного выступают: 1) главный финансовый уполномоченный; 2) финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг.

Главный финансовый уполномоченный:

- 1) осуществляет полномочия финансового уполномоченного во всех сферах финансовых услуг;
- 2) осуществляет координацию деятельности финансовых уполномоченных, рассматривающих обращения в отдельных сферах финансовых услуг;
- 3) курирует и контролирует деятельность службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Предполагается, что кроме главного финансового уполномоченного, будут назначены финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг, которые определяются Советом директоров Банка России. Информация о сферах финансовых услуг, для рассмотрения обращений, в которых учреждаются должности

⁶ URL: <https://arb.ru>.

финансовых уполномоченных, размещается на официальном сайте Банка России, а также на официальном сайте финансового уполномоченного.

С учетом того, что финансовый уполномоченный должен обладать доверием со стороны как потребителей финансовых услуг, так и финансовых организаций, Закон о финансовом уполномоченном предусматривает достаточно жесткие требования к финансовому уполномоченному, в том числе связанные с его образованием, опытом работы, деловой репутацией. Так, согласно ст. 3 рассматриваемого Федерального закона, финансовым уполномоченным может быть назначен гражданин Российской Федерации не моложе 35 лет⁷, с высшим юридическим или экономическим образованием, имеющий опыт работы в сфере финансового рынка (регулирования, контроля и надзора на финансовом рынке, или защиты прав потребителей финансовых услуг) в совокупности не менее 5 лет либо имеющий стаж работы судьей не менее 10 лет. При этом у главного финансового уполномоченного обязательно должно быть высшее юридическое образование.

Одновременно устанавливаются ограничения на совмещение деятельности финансового уполномоченного с какой-либо оплачиваемой деятельностью (за исключением преподавательской, научной и иной творческой). Так, финансовый уполномоченный не вправе быть членом Совета Федерации и депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатом законодательного (представительного) органа государственной власти субъекта РФ, депутатом представительного органа муниципального образования, заниматься другой оплачиваемой деятельностью. В случае занятия указанными видами деятельности, не совместимыми с должностью финансового уполномоченного, он обязан прекратить ее в течение 30 дней со дня назначения на должность.

Финансовый уполномоченный должен иметь безупречную деловую репутацию, поэтому на должность финансового уполномоченного не может быть назначен гражданин Российской Федерации, который в связи с совершением не совместимых с его профессиональной деятельностью проступков был отстранен от занимаемой должности судьи, адвоката, нотариуса, следователя, прокурора или другого работника правоохранительных органов.

Кроме того, не могут быть назначены на должность финансового уполномоченного лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за совершение умышленного преступления; дисквалифицированные либо включенные в базу данных, которая ведется Банком России в соответствии со ст. 75 Федерального закона от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»⁸.

Закон декларирует принцип независимости финансового уполномоченного при осуществлении им своей деятельности. Эта независимость обеспечивается прежде всего через имущественную независимость как от финансовых организаций, так и от государства, а также особым порядком назначения главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных по сферам финансовых услуг. В частности, в соответствии с ч. 1 ст. 4 Закона главный финансовый уполномоченный назначается на срок 5 лет Советом директоров Банка России

⁷ Предельный возраст пребывания в должности финансового уполномоченного — 70 лет.

⁸ СЗ РФ. 2002. № 28. Ст. 2790.



по представлению Председателя Банка России, согласованному с Президентом России. Финансовые уполномоченные в конкретных сферах финансовых услуг назначаются на должность Советом директоров Банка России по представлению главного финансового уполномоченного сроком на 5 лет.

Закон о финансовом уполномоченном четко определяет основания для освобождения главного финансового уполномоченного от занимаемой должности. В соответствии с ч. 1 ст. 5 Закона Совет директоров Банка России освобождает главного финансового уполномоченного от должности по предложению Председателя Банка России в следующих случаях:

- 1) истечения срока полномочий;
- 2) подачи личного заявления об отставке на имя Председателя Банка России;
- 3) достижения предельного возраста пребывания в должности финансового уполномоченного;
- 4) неспособности по состоянию здоровья или по иным причинам в течение длительного времени (не менее четырех месяцев подряд) исполнять свои обязанности;
- 5) утраты доверия за совершение коррупционного правонарушения;
- 6) совершения уголовно наказуемого деяния, установленного вступившим в законную силу приговором суда;
- 7) нарушения федеральных законов, которые регулируют вопросы, связанные с деятельностью финансового уполномоченного.

По этим же основаниям Совет директоров Банка России вправе освободить финансового уполномоченного в сферах финансовых услуг от должности по предложению Совета Службы финансового уполномоченного или главного финансового уполномоченного.

Перечень оснований для освобождения главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг является закрытым.

Для обеспечения деятельности финансового уполномоченного Закон о финансовом уполномоченном предусматривает создание Службы финансового уполномоченного. Эта Служба не является юридическим лицом. В ее состав входят отдельные институты, сам финансовый уполномоченный, а также органы, которые в своем большинстве имеют значение для обеспечения публично-правового статуса финансового уполномоченного.

Служба финансового уполномоченного состоит из:

- 1) главного финансового уполномоченного и финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг;
- 2) Совета Службы;
- 3) службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;
- 4) экспертного совета Службы.

Совет Службы является органом, который включает в себя как представителей государства, так и представителей финансового рынка, и его основная задача состоит в определении бюджета службы и, в зависимости от этого, размера взносов финансовых организаций. Кроме этого, Совет службы обладает определенными контрольными полномочиями в отношении финансовой деятельности Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

В Совет Службы входят пять представителей Банка России, три представителя Правительства РФ, один представитель саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих страховые организации, два представителя ассоциаций (союзов) кредитных организаций, два представителя иных саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, члены которых являются финансовыми организациями, обязанными взаимодействовать с финансовым уполномоченным в соответствии с рассматриваемым Федеральным законом, один представитель экспертного совета Службы, а также главный финансовый уполномоченный.

Предполагается, что в дальнейшем число представителей финансового сектора в составе Совета увеличится.

Совет Службы в соответствии с ч. 5 ст. 7 Закона об уполномоченном осуществляет, в частности, следующие полномочия:

- 1) направляет рекомендации главному финансовому уполномоченному для назначения финансовых уполномоченных в сферах финансовых услуг;
- 2) определяет размер дифференцированной ставки взносов финансовых организаций;
- 3) определяет размер платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации;
- 4) определяет структуру службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;
- 5) утверждает смету доходов и расходов службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;
- 7) определяет направления расходования средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного на цели, определенные рассматриваемым Федеральным законом;
- 8) утверждает годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;
- 9) ежегодно на конкурсной основе определяет аудитора службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

Функцию участия в гражданско-правовых отношениях от имени Службы финансового уполномоченного выполняет служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного, которая является автономной некоммерческой организацией, учреждаемой Банком России. Служба обеспечения является распорядителем Фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного. Фонд в соответствии с ч. 1 ст. 10 предназначен для финансирования деятельности финансового уполномоченного (включая оплату труда, дополнительное пенсионное обеспечение, страхование жизни и медицинское страхование финансового уполномоченного), функционирования службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, проведения экспертизы при рассмотрении обращений. Иные направления расходования средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного определяются Советом Службы.

Законом специально определено, что Фонд, который в основном формируется за счет взносов финансовых организаций, не входит в бюджетную систему Российской Федерации и, как указано в ч. 3 ст. 10 этого Закона, принадлежит на праве собственности службе обеспечения деятельности финансового уполномо-



ченного. Это положение рассматриваемого Федерального закона подчеркивает независимость средств данного Фонда от бюджета. Данное правило имеет некоторые аналоги, в частности, такой же правовой режим имеет Фонд страхования вкладов, который находится в собственности Агентства по страхованию вкладов (ч. 2 ст. 33 Федерального закона от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»⁹).

Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного не только занимается хозяйственными вопросами, но и осуществляет подготовку обращений потребителей к рассмотрению финансовым уполномоченным. В этом своем качестве Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного близка к аппарату Конституционного Суда РФ (ст. 111 Федерального конституционного закона от 21 июля 1994 г. № 1-ФКЗ «О Конституционном Суде Российской Федерации»¹⁰).

Четвертый элемент Службы финансового уполномоченного — Экспертный совет, который является коллегиальным консультативным и совещательным органом, создаваемым в целях выработки рекомендаций в сфере деятельности финансового уполномоченного и защиты прав потребителей финансовых услуг (ст. 12 ч. 1 Закона). Предполагается, что в состав Экспертного совета будут входить главным образом лица, обладающие познаниями в сфере финансового рынка и (или) имеющие опыт работы в сфере финансового рынка, регулирования, контроля и надзора на финансовом рынке или защиты прав потребителей финансовых услуг либо имеющие стаж работы судьей не менее 10 лет. Экспертный совет является органом Службы финансового уполномоченного, который дает рекомендации по рассмотрению обращений потребителей, разъяснению вопросов. При этом для того, чтобы эти рекомендации были услышаны, представитель Экспертного совета должен быть представлен в Совете службы.

Хотелось бы отметить, что предоставление финансовому омбудсмену полномочий по досудебному рассмотрению споров также соответствует общей тенденции законодательства по упрощению порядка обжалования и снижению временных и материальных издержек заявителей. В этой связи необходимо вспомнить о внедрении института медиации Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»¹¹. Кроме того, еще с советских времен известно функционирование комиссии по трудовым спорам. В настоящее время порядок рассмотрения индивидуального трудового спора в комиссии по трудовым спорам регламентируется ст. 387 Трудового кодекса РФ¹².

Вместе с тем досудебное рассмотрение споров не означает и не может означать отмену или умаление права гражданина на обращение в суд. Согласно п. 1 ст. 46 Конституции РФ каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод¹³.

⁹ СЗ РФ. 2003. № 52 (ч. I). Ст. 5029.

¹⁰ СЗ РФ. 1994. № 13. Ст. 1447.

¹¹ СЗ РФ. 2010. № 31. Ст. 4162.

¹² Трудовой кодекс РФ от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ // СЗ РФ. 2002. № 1 (ч. I). Ст. 3.

¹³ Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) // СЗ РФ. 2009. № 4. Ст. 445.

В соответствии с порядком, который закреплен в Законе о финансовом уполномоченном, до обращения в суд по категории дел, связанных с предоставлением финансовых услуг, потребитель обязан задействовать процедуры, предусмотренные рассматриваемым Законом, в число которых входит в том числе и рассмотрение финансовым уполномоченным обращения потребителя финансовых услуг. Вместе с тем, если потребитель не согласен с решением финансового уполномоченного, а также в случаях, если финансовый уполномоченный не рассмотрел его обращение в установленный срок, он (потребитель) вправе обратиться в суд с иском к финансовой организации. В рамках этого спора финансовый уполномоченный будет привлечен как третье лицо с возможностью представить суду свою правовую позицию по данному вопросу.

Финансовая организация сохраняет право на обращение в суд в случае несогласия с решением финансового уполномоченного. Но в отличие от потребителя, который обращается с иском к финансовой организации, последняя обжалует решение самого финансового уполномоченного. Закон также содержит указание на право финансовой организации обратиться к финансовому уполномоченному с ходатайством о приостановлении исполнения его решения, что является достаточно важной гарантией соблюдения ее прав.

Специфика финансового уполномоченного состоит в том, что этот орган не является органом, нейтрально относящимся к сторонам спора между потребителем финансовых услуг и финансовой организацией. Финансовый омбудсмен — это орган по защите прав потребителей финансовых услуг. Рассматриваемый федеральный закон, обязывая потребителя до обращения в суд обращаться к финансовому омбудсмену, предоставляет ему возможность сделать это вне рамок правил, процедур и форм, которые характерны для искового производства и которые требуют обращения к профессиональному посреднику для подготовки искового заявления, к адвокату. По большому счету, обращение потребителя должно содержать в себе минимум необходимой информации, которая позволяет оценить, что собой представляют субъекты спора и предмет данного спора. При этом служба по обеспечению деятельности финансового омбудсмента обязана оказать содействие финансовому потребителю в оформлении обращения (ч. 2 ст. 18 Закона).

Эффективность работы финансового омбудсмента, а значит и его авторитет, напрямую связаны с исполнимостью выносимых им решений. В этой связи Закон об уполномоченном содержит положения, согласно которым на основании решения финансового омбудсмента потребителю выдается удостоверение. Ему придан статус исполнительного документа, форма которого устанавливается Правительством РФ (ч. 3 ст. 23 Закона). В придании решению финансового уполномоченного силы исполнительного документа также проявляется властный характер его полномочий.

В заключение хотелось бы отметить, что опыт иных стран показывает, что при наличии такого института, как финансовый омбудсмен (финансовый уполномоченный), споры, связанные с участием потребителей финансовых услуг, часто завершаются даже не в суде и не с принятием решения финансового омбудсмента. Они завершаются на более ранней стадии, которая в принятом Законе о финансовом уполномоченном связана с этапом направления претензии потребителя



самой финансовой организации. Практика показывает, насколько этот опыт может быть экстраполирован в условиях России, однако рассматриваемый Федеральный закон дает все возможности финансовым организациям решить дело миром на стадии рассмотрения претензии потребителя самой финансовой организацией.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. *Гузнов А. Г., Рождественская Т. Э.* Публично-правовое регулирование финансового рынка в Российской Федерации. — М. : Юрайт, 2017.
2. Защита прав потребителей финансовых услуг / отв. ред. Ю. Б. Фогельсон. — М. : Норма ; Инфра-М, 2010.