

РОЗА АМИРОВА

Юрист в офисе примирителя финансовой системы,
аспирант 2-ого курса Российско-Армянского университета

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМЕНОМ

В статье проведен сравнительный анализ альтернативных способов разрешения потребительских споров в РА и РФ, выведены основные отличия по поводу деятельности институтов финансового омбудсмена и сопоставлены с передовым международным опытом. Сделаны рекомендации, направленные на развитие и улучшение действующих правовых норм в сфере защиты прав потребителей.

Ключевые слова: альтернативные способы защиты прав потребителей, финансовый омбудсмен, клиенты, потребители.

1. Сфера финансовых услуг постоянно расширяется, поскольку появляются все новые виды финансовой деятельности. В условиях научно-технического прогресса при предоставлении финансовых услуг с применением новых технологий, эта тенденция больше углубляется, потребитель же, сталкиваясь с новыми финансовыми услугами, зачастую не знает, как защитить свои права. Любые права потребителя в полной мере реализуются только тогда, когда обеспечены действенным механизмом их защиты.

Несоразмерные конечному результату расходы на судебное разбирательство, их длительные сроки и процессуальные формальные трудности способствуют развитию альтернативных способов защиты права. Зная о многообразии способов мирного урегулирования споров и владея навыками их применения, возможно не только решить проблему в интересах всех ее участников, но и предупредить будущие конфликты.

Институт финансового омбудсмена существует во многих европейских государствах. В создании и развитии органов альтернативного разрешения споров имеют красноречивое значение Рекомендация Европейской комиссии N 98/257/ЕС от 30 марта 1998 года «О принципах, применимых к органам, ответственным за внесудебное урегулирование потребительских споров»¹ (далее также - Рекомендация Европейской комиссии), Директива Европейского Союза 2013/11/EU «Об альтернативном разрешении потребительских споров»² (далее также - Директива Европейского Союза), Руководство по созданию системы омбудсмена финансовых услуг, опубликованное международной сетью систем омбудсменов финансовых услуг (INFO Network) в 2018 году³ (далее также - Руководство).

Данный специальный институт уполномочен рассматривать споры по заявлению потребителя по существу и выносить решения, обязывающие, по

крайней мере, финансовую организацию. Зарубежный опыт демонстрирует высокую эффективность обсуждаемого института, показателем чего является, прежде всего, сокращение времени рассмотрения споров при сохранении качества принимаемых решений, снижение издержек участников, разгрузка судебной системы.

Не случайно, что в Резолюции 70/186 Генеральной Ассамблеи ООН от 22 декабря 2015 года (General Assembly Resolution 70/186 on Consumer Protection (A/RES/70/186))⁴ уделяется особое внимание необходимости предусмотрения эффективных процедур рассмотрения требований потребителей (раздел 3, пункт 5). В главе “F” раздела 5 резолюции, касающейся разрешения споров и компенсации (удовлетворения требований), выделяется необходимость принятия правовых мер, которые позволят потребителям защищать свои права посредством эффективных процедур. При этом подчеркивается важность быстрого, справедливого, прозрачного, недорогого, доступного и не чрезмерно формализованного рассмотрения требований потребителей (раздел 5, пункты 37-41)⁵.

В техническом указании, опубликованном Всемирным банком, особое внимание уделяется системе важности эффективного разрешения споров, одновременно подчеркивая, что основой эффективного разрешения споров является качественный механизм, который позволяет потребителю знать и защищать свои права.

В РА альтернативным (внесудебным) органом для разрешения потребительских споров является Примиритель финансовой системы (далее также - Примиритель). Данный институт учрежден 17.06.2008г. с принятием Закона РА «О примирителе финансовой системы».

Кассационный суд РА в одном из своих постановлений счел необходимым указать, что институт Примирителя финансовой системы РА, в качестве

альтернативного способа разрешения споров, имеет цель обеспечить эффективность и доступность юстиции, учитывая, что эффективная деятельность альтернативных способов разрешения споров способствует повышению качественных признаков судебной защиты и прав на справедливое производство.

К институту Примирителя и к его характерным чертам обратился также онституционный Суд Республики Армения, отметив, что:

- институт Примирителя является альтернативной формой разрешения споров;
- институт Примирителя является внесудебным органом для разрешения правового спора и восстановления нарушенных прав;
- решения Примирителя не являются обязательными для потребителя;
- решения Примирителя, как правило, обязательны для финансовой организации;
- институт финансируется преимущественно собственно финансовыми организациями;
- институт Примирителя является преимущественно формой внесудебной защиты прав и законных интересов потребителей (...).

Наличие положительной практики деятельности финансового омбудсмена за рубежом вызвало интерес банковской сферы и в РФ. В итоге, в сентябре 2010 года по инициативе Совета Ассоциации российских банков был создан институт Финансового омбудсмена. В РФ в настоящее время для целей обязательного досудебного разрешения споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями учреждена должность финансового уполномоченного.

Анализ международно-правовых актов и правоприменительной практики позволяет сделать вывод, что в основе деятельности альтернативных органов по разрешению споров лежат принципы, установленные Рекомендацией Европейской оmissии и Директивой Европейского Союза. Обсуждаемые принципы нашли свое отражение и в Руководстве.

Руководство (INFO Network) 2018 г. предусматривает следующие принципы, лежащие в основе деятельности финансового омбудсмена:

Принцип независимости - орган должен быть независимым при осуществлении своей профессиональной деятельности, свободен от влияния или указаний потребителей, финансовых учреждений, государственных и неправительственных органов. Он должен быть беспристрастным при рассмотрении требования, строго соблюдая принцип равенства сторон.

Принцип определенности объема полномочий, обязывающий орган АРС публиковать сведения о своей юрисдикции, порядке

рассмотрения требований, своих полномочиях, правовой природе решений, объеме непубличной/конфиденциальной информации, а также информацию о том, какие правовые последствия может иметь для заявителя обращение в орган.

Принцип доступности требует, чтобы орган альтернативного разрешения споров:

- а) обеспечил доступность необходимой информации через свой официальный сайт или иными доступными способами,
- б) был доступным и бесплатным для потребителей,
- в) обеспечил надлежащую коммуникацию,
- г) принял необходимые меры в отношении потребителей, входящих в наиболее уязвимую группу населения.

Принцип справедливости требует, чтобы орган альтернативного разрешения споров был беспристрастным, оперативным и обосновывал свои решения.

Содержание **принципа эффективности** состоит в следующем:

- а) должны быть правовые нормы, четко определяющие, что такое жалоба и объем обязанностей, возлагаемых на финансовые организации по ее оперативному и справедливому рассмотрению и разрешению;
- б) орган АРС должен иметь гибкую и неформальную процедуру (при которой стороны не должны ощущать необходимости консультироваться с профессиональными юрисконсультами);
- в) орган, АРС должен иметь квалифицированных специалистов по принятию решений и необходимые ресурсы для обеспечения полного осуществления возложенных на него полномочий.

Принцип прозрачности и подотчетности, в соответствии с которым орган АРС должен уделять достаточное внимание общественным интересам при формулировании и реализации своих стратегических планов, публиковать отчет о своей общей деятельности не реже одного раза в год.

В законе РА «О примирителе финансовой системы» в отдельных статьях буквально не сформулированы те принципы, которые лежат в основе деятельности Примирителя, тем не менее, они исходят из системного анализа закона и нашли свое отражение в Правилах, регулирующих процесс рассмотрения требований, утвержденных Решением Совета от 31.08.2020 N 11/20, согласно которым при осуществлении своей профессиональной деятельности Примиритель руководствуется принципами **независимости** (Статья 19, Часть 2/пункт 3 правил), **эффективности** (преамбула закона), **справедливости** (Статьи 11, 14), **беспристрастности**

(пункт 4 Правил), *равноправия сторон* (пункт 5 Правил), *конфиденциальности информации* (Статья 31, часть 3/пункт 8 Правил), *приоритетности примирения сторон* (пункт 9 Правил), *подотчетности и прозрачности деятельности* (Статья 31, часть 3).

В РФ часть 5 статьи 2 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее также - Закон N 123-ФЗ) определяет, что деятельность финансового уполномоченного осуществляется в соответствии с принципами **законности, уважения прав и свобод человека и гражданина, добросовестности и справедливости**.

Имея в виду то, что основополагающие принципы независимости, определенности объема полномочий, доступности, справедливости, эффективности, прозрачности и подотчетности выстраивают сущность органов по альтернативному разрешению споров, а их реализация обеспечивает смысл их существования, способность действовать с оптимальной эффективностью и целенаправленное осуществление возложенных на них законом полномочий, предлагается рассмотреть целесообразность закрепления в национальных правовых актах, регулирующих деятельность органов по альтернативному разрешению споров, указанные принципы и привести в соответствие с содержанием этих принципов другие включаемые в них регулирования. Это позволит обеспечить единообразное развитие внесудебной защиты прав потребителей, нормальное и единообразное функционирование института финансового омбудсмена, повысить ответственность сторон в этих правоотношениях.

2. В РА Примиритель финансовой системы вправе рассмотреть требования, которые предъявляются физическими лицами, а также индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами, являющимися субъектами микропредпринимательства. Вышеуказанные субъекты могут предъявить требования Примирителю также в том случае, когда эти требования связаны со средством обеспечения обязательств (залог, поручительство и т.д.). В РФ для того, чтобы спор был принят финансовым уполномоченным к рассмотрению, необходимо, чтобы его инициатор обладал статусом потребителя финансовых услуг, под которым в соответствии с частью 2 статьи 2 Закона N 123-ФЗ понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Вместе с тем может обращаться и лицо, к которому перешли права требования к финансовой организации (например, по наследству или

в результате заключения договора пессии). При этом необходимо отметить, что лицом, к которому перешли права требования в результате заключения договора пессии, может быть не только физическое лицо, но и субъект предпринимательской деятельности (коммерческая организация или индивидуальный предприниматель). В случае направления указанным лицом обращения к финансовому уполномоченному на него распространяются те же процессуальные обязанности, что и на заявителей, являющихся потребителями финансовых услуг. Однако рассмотрение обращений таких лиц (в отличие от рассмотрения обращений потребителей) осуществляется финансовым уполномоченным на возмездной основе, за плату.

Предусмотрение в законодательстве РФ возможности рассмотрения Финансовым уполномоченным обращений третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации хорошая возможность в контексте расширения круга лиц, имеющих право направлять обращения Финансовому уполномоченному, тем не менее, рассмотрение таких обращений на возмездной основе несовместимо с принципом доступности, составным компонентом которого является также идея рассмотрения и разрешения требований на безвозмездной основе. Разумеется, речь идет о случаях, когда в роли заявителя выступают лица, имеющие статус, аналогичный статусу потребителя (имеются в виду финансовые возможности заявителя и сфера его деятельности). В этом контексте, конечно, считаем целесообразным предусмотреть правовые нормы относительно рассмотрения требований на возмездной основе для случаев, когда требование уступается лицам, осуществляющим предпринимательскую деятельность, предусмотрев исключение для тех лиц, которые в соответствии с налоговым законодательством РФ являются субъектами малого предпринимательства.

3. Международный стандарт ISO 10002, определяющий руководящие принципы эффективного управления жалобами в организациях, определяет требование как жалобу, адресованную организации, которая связана с услугами, оказываемыми последней¹⁰, или самим процессом рассмотрения требования¹⁰. Как правило, требования должны быть связаны с финансовыми услугами, заявитель должен четко изложить суть своей жалобы в устной или письменной форме, а также какие неудобства или убытки ему причинены в результате этого.

Все финансовые омбудсмены, занимающиеся разрешением рассматриваемых споров, принимают требования от потребителей. Потребитель – это

лицо, приобретающее товары или услуги в основном для личного или домашнего использования.

Стоит отметить, что в Руководстве подчеркивается то, что принятие требований от субъектов малого предпринимательства органом по разрешению споров хорошая практика, поскольку:

- возможности упомянутых субъектов, вероятно, будут аналогичны возможностям, которыми обладают потребители;
- в случае малых семейных предприятий грань между этими предприятиями и потребителями не очень четкая.

В том же Руководстве говорится, что обычно основанием для классификации малых предприятий является их оборот и/или количество сотрудников. Некоторые страны полагаются на определения Европейского союза «микропредприятия» или «малые и средние предприятия» при классификации этих предприятий в своих странах.

Согласно Руководству, когда орган по урегулированию споров принимает требования от малого бизнеса, последний также должен принимать требования от некоммерческих организаций (например, фондов), которые по объему деятельности могут быть сопоставимы (отвечать тем же стандартам) с организациями малого бизнеса.

В Руководстве по этому типу полномочий предусматривается, что органу должна быть предоставлена определенная свобода действий при рассмотрении и разрешении таких требований. В частности, орган по разрешению споров должен иметь возможность отказать в рассмотрении требования, если последняя связана с финансовой услугой, оказываемой как заявителем, так и финансовой организацией, в отношении которой подано требование (в данном контексте орган будет иметь возможность отказать в рассмотрении требования, предъявленного к финансовому учреждению, осуществляющему предпринимательскую деятельность в той же сфере, например, требования, предъявленного страховым агентом к финансовому учреждению, которое представляет агент), но будет в состоянии рассмотреть требования, предъявляемые страховым агентом, являющимся клиентом банка, в отношении которых агент действительно может быть квалифицирован как потребитель, пользующийся финансовыми услугами.

Следует отметить, что в целом право субъекта на обращение в орган по разрешению споров не должно быть ограничено в случаях, когда последний еще не приобрел статус «Клиента» финансовой организации. Необходимо рассмотреть возможность распространения компетенции органа по разрешению споров на более широкий круг субъектов, в частности на такие субъекты, права и интересы кото-

рых затронуты деятельностью финансовой организации. Такими субъектами могут быть:

- потенциальные клиенты, которые хотели воспользоваться услугами финансовой организации, но получили неправомерный (возможно, дискриминационный) отказ,
- лица, желающие воспользоваться платежными услугами или услугами по выпуску электронных денег,
- лицо, являющееся выгодоприобретателем по договору страхования,
- лица, являющиеся выгодоприобретателями в рамках инвестиционной деятельности,
- выгодоприобретатели в рамках деятельности пенсионного фонда,
- лица, кредитная история которых содержала такие сведения, которые негативно повлияли на их кредитоспособность,
- лица, с которых ошибочно взыскано обязательство должника.

В данном контексте предлагается расширить круг лиц, имеющих право обращаться к финансовому омбудсмену и рассмотреть возможность распространения компетенции органа по разрешению споров на более широкий круг субъектов, в частности на такие субъекты, права и интересы которых затронуты деятельностью финансовой организации, несмотря на то, что они еще не являются «клиентами» финансовой организации, включая и некоммерческие организации. Поскольку при создании института финансового омбудсмена законодатель имел цель внедрить доступную и качественную структуру, осуществляющую защиту прав потребителей справедливым, эффективным и прозрачным образом в разумных и быстрых сроках, одновременно разгружая суды, то, считаем, что понятие «потребитель» должно рассматриваться в более широком смысле, тем самым предоставляя «потенциальным клиентам-потребителям» также возможность защищать свои права и законные интересы более эффективным способом.

4. В настоящее время в офисе Примирителя финансовой системы РА используется комбинированная модель разрешения споров путем примирения и принятия решений. В случае невозможности достижения примирения, со стороны Примирителя принимается аргументированное решение. В РФ по результатам рассмотрения обращения финансовым уполномоченным выносится решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении. Статья 21 Закона N 123-ФЗ предоставляет финансовому уполномоченному право направить финансовой организации и потребителю финансовых услуг свои предложения по урегулированию спора и тем самым поспособство-

вать заключению соглашения об урегулировании спора. Однако на практике это полномочие в настоящее время не используется финансовым уполномоченным.

Решение, принимаемое омбудсменом финансовых услуг в результате рассмотрения требования по существу, должно быть *справедливым и разумным*. При принятии решения о требовании омбудсмен должен учитывать любые обстоятельства, которые имеют существенное значение для рассмотрения и разрешения требования. Следует отметить, что решение должно содержать справедливое разрешение спора омбудсмена при фактических обстоятельствах данного дела, и оно должно основываться на действующем законодательстве, обычаях делового оборота, по мнению омбудсмена, хорошей деловой практики в данный период.

В связи с особенностями новых услуг, появляющихся на развивающихся финансовых рынках, действующие правовые нормы могут и не в дос-

таточной мере обслуживать возникшие правоотношения, и в этих условиях омбудсмен должен быть уполномоченным в вопросе разрешения спора по справедливости:

Принимая во внимание международный опыт¹², в том числе положения, предусмотренные руководством¹³, предлагается предоставить полномочия органу альтернативного разрешения спора по вынесению справедливого и разумного решения в предусмотренных законом случаях, согласно которому финансовый омбудсмен при принятии решения не ограничен исключительно положениями нормативных правовых актов, регулирующими конкретные правоотношения, а учитывает также обычаи делового оборота, нормы, устанавливающие последствия недобросовестного поведения лица и пр.

¹ Рекомендация доступна по следующей ссылке: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31998H0257&qid=1671021514387&from=EN>

² Директива доступна по следующей ссылке: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

³ См. https://www.networkfso.org/resources/Guide-to-setting-up-a-%20financial-services-ombudsman-scheme_INFO-Network_March2018.pdf

⁴ Резолюция доступна по следующей ссылке: https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d186_en.pdf

⁵ См. Особое мнение судьи Е. Хундкарьяна о решении Конституционного суда от 8 декабря 2020 года N УҒ-Н- 1571. <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docID=148191>

⁶ OBSI's response to IROC's request for comments on Proposed Amendments respecting Reporting, Internal Investigations and Client Complaint Requirements. <https://www.obsi.ca/en/news-and-publications/resources/PresentationandSubmissions/OBSI-Comment-on-IIROC-Proposed-Amendments-respecting-Client-Complaint-Requirements-April-2022.pdf>

⁷ См. Решение Кассационного суда от 09.10.2012 года N Л Ғ- 2/0698/02/19

⁸ См. Постановление Конституционного Суда от 09.10.2012 года N УҒ-Н- 1051

⁹ См. https://www.networkfso.org/resources/Guide-to-setting-up-a-%20financial-services-ombudsman-scheme_INFO-Network_March2018.pdf

¹⁰ См. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:10002:ed-3:v1:en>

¹¹ См. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:124:0036:0041:en:PDF>

¹² Аналогичное регулирование существует и в Великобритании, где пунктом 2 раздела 228 закона «О финансовых услугах и рынках» (“Financial Services and Markets Act”) (<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/contents>), регулирующего деятельность финансового омбудсмена, и пунктом 3.6.1 руководства (<https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/DISP/3/6.html>), определяющего процедуру рассмотрения требований, установлено, что омбудсмен принимает решение по жалобе со ссылкой на то, что, по его мнению, справедливо и разумно с учетом всех обстоятельств данного дела.

Европейский суд по правам человека, сделав предметом обсуждения правовое регулирование, установленное пунктом 2 раздела 228 закона «о финансовых услугах и рынках», и связанные с ним процессуальные регулирования, констатировал, что в указанных правовых регулированиях четко отражается намерение парламента о том, чтобы омбудсмен при принятии решения не ограничивался только относимыми правовыми регулированиями и давал субъективную оценку тому, что является «справедливым и разумным с учетом всех обстоятельств дела». (Heather

Moor & Edgcomb LTD. v. the United Kingdom (1550/09) <https://hudoc.echr.coe.int/eng#%7B%22itemid%22:%5B%22001-105447%22%5D%7D>)

¹³ См. страницы 41 и 89 руководства, где предусматривается аналогичное положение, позволяющее разрешающему спор органу при принятии решения о требовании не ограничиваться действующими правовыми регулированиями и выяснять, что, по внутреннему убеждению омбудсмена, справедливо и разумно в обстоятельствах данного дела.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Рекомендация Европейской комиссии N 98/257/ЕС от 30 марта 1998 года «О принципах, применимых к органам, ответственным за внесудебное урегулирование потребительских споров» <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31998H0257&qid=1671021514387&from=EN>
2. Директива Европейского Союза 2013/11/EU «Об альтернативном разрешении потребительских споров» <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>
3. Руководство по созданию системы омбудсмена финансовых услуг, опубликованное международной сетью систем омбудсменов финансовых услуг (INFO Network) в 2018 г. https://www.networkfso.org/resources/Guide-to-setting-up-a%20financial-services-ombudsman-scheme_INFO-Network_March2018.pdf
4. Резолюция 70/186 Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций от 22 декабря 2015 г. https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d186_en.pdf
5. Решение Конституционного суда от 8 декабря 2020 года N ՄԳՈ- 1571 <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docID=148191>
6. OBSI's response to IIROC's request for comments on Proposed Amendments respecting Reporting, Internal Investigations and Client Complaint Requirements. <https://www.obsi.ca/en/news-and-publications/resources/PresentationsandSubmissions/OBSI-Comment-on-IIROC-Proposed-Amendments-respecting-Client-Complaint-Requirements---April-2022.pdf>
7. Решение Кассационного суда РА от 16 марта 2022 года N L Դ- 2/0698/02/19 <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=161039>
8. Постановление Конституционного Суда от 09.10.2012 года N ՄԳՈ- 1051 <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docID=78649>
9. ISO (the International Organization for Standardization) 10002 <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:10002:cd-3:v1:en>
10. Commission Recommendation of 6 May 2003 concerning the definition of micro, small and medium-sized enterprises (notified under document number C(2003) 1422) (2003/361/EC) <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:124:0036:0041:en:PDF>
11. Закон Республики Армения «О примирителе финансовой системы» от 17 июня 2008 г. (с последними изменениями от 11 июня 2020 г.)
12. Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (с последними изменениями от 30 декабря 2021 г.)
13. Financial Services and Markets Act 2000 <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/contents>
14. Решение Европейского суда по правам человека Heather Moor & Edgcomb LTD. v. the United Kingdom (1550/09) <https://hudoc.echr.coe.int/eng#%7B%22itemid%22:%5B%22001-105447%22%5D%7D>)

Ռոզա Ամիրովա

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի գրասենյակի իրավաբան,
Հայ-ռուսական համալսարանի 2-րդ կուրսի ասպիրանտ

ԱՄՓՈՓՈՒՄ

*Բանկային ծառայությունների սպառողների իրավունքների
պաշտպանությունը ֆինանսական օմբուդսմենի կողմից*

Գիտական հոդվածում իրականացվել է ՀՀ-ում և ՌԳ-ում սպառողական վեճերի լուծման այլընտրանքային ձևերի համեմատական վերլուծությունը, բացահայտվել են ֆինանսական օմբուդսմենների ինստիտուտների գործունեության հիմնական տարբերությունները և համեմատվել միջազգային լավագույն փորձի հետ: Ներկայացվել են առաջարկություններ, որոնք ուղղված են սպառողների իրավունքների պաշտպանության ոլորտում գործող իրավական նորմերի մշակմանը և կատարելագործմանը:

Հիմնաբառեր- սպառողների պաշտպանության այլընտրանքային միջոցներ, ֆինանսական օմբուդսմեն, հաճախորդներ, սպառողներ:

Roza Amirova

Lawyer of the Office of Financial system mediator
2-nd year postgraduate student of Russian-Armenian University

SUMMARY

Protection of the rights of consumers of banking services by the financial ombudsman.

In the article, a comparative analysis of alternative ways of resolving consumer disputes in the Republic of Armenia and the Russian Federation was carried out, the main differences in the activity of financial ombudsman institutes were revealed and comparison with international best practices was made. Article also discusses recommendations, which are aimed at the development and improvement of the legal rules in the field of consumer rights protection.

Key words: alternative dispute resolution forms of consumer protection, Financial ombudsman, clients, consumers.

Բնագիրը ներկայացվել է 30.12.2022թ.

Ընդունվել է տպագրության 22.02.2023թ.

Հոդվածը երաշխավորել է տպագրության (գրախոսվել է) իրավաբանական գիտությունների թեկնածու, դոցենտ Ա. Թունյանը