

РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

СТЕПАНЯН МИКАЕЛ ЛЕВОНОВИЧ

ИНСТИТУТ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО В РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ И ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ  
(СРАВНИТЕЛЬНО-ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени кандидата юридических наук по  
специальности 12.00.03 – Частное право (гражданское, торговое (коммерческое),  
международное частное, семейное, трудовое право, право социального обеспечения)

ЕРЕВАН – 2017

ՀԱՅ-ՌՈՒՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ

ՍՏԵՓԱՆՅԱՆ ՄԻՔԱՅԵԼ ԼԵՎՈՆԻ

ՌՈՒՍԱՍՏԱՆԻ ԴԱՇՆՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ ԵՎ ՕՏԱՐԵՐԿՐՅԱ  
ՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՈՒՄ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՆՁՆԱԿԱՍԱՐԻ ԻՆՍՏԻՏՈՒՏԸ  
(ԻՐԱՎԱՀԱՄԵՄԱՏԱԿԱՆ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ)

ՃԲ.00.03 - Մասնավոր իրավունք (քաղաքացիական, առևտրային (կոմերցիոն),  
միջազգային մասնավոր, ընտանեկան, աշխատանքային, սոցիալական  
ապահովության իրավունք) մասնագիտությամբ իրավաբանական  
գիտությունների թեկնածուի գիտական աստիճանի հայցման ատենախոսության

ՍԵՂՄԱԳԻՐ

ԵՐԵՎԱՆ – 2017

Тема диссертации утверждена в «Московском государственном юридическом университете имени О.Е. Кутафина» (МГЮА)

Научный руководитель: доктор юридических наук, профессор  
**Д.Г. Алексеева**

Официальные оппоненты: доктор юридических наук, профессор  
**Н. В. Козлова**  
кандидат юридических наук  
**А. Г. Малхасян**

Ведущая организация: **Институт философии, социологии и права НАН РА**

Защита состоится 9-ого декабря 2017 года в 11<sup>00</sup> часов на заседании специализированного совета 063 по Юриспруденции ВАК РА при Российско-Армянском университете (0051, г. Ереван, ул. Овсепя Эмина 123).

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале научных работников библиотеки Российско-Армянского университета.

Автореферат разослан 8-ого ноября 2017 года.

Ученый секретарь специализированного совета,  
кандидат юридических наук **Дж. А. Айрапетян**

Ատենախոսության թեման հաստատվել է Օ.Ե. Կուտաֆինի անվան Մոսկվայի պետական իրավաբանական ինստիտուտում

Գիտական ղեկավար՝ իրավաբանական գիտությունների դոկտոր, պրոֆեսոր **Դ.Գ. Ալեքսեևա**

Պաշտոնական ընդդիմախոսներ՝ իրավաբանական գիտությունների դոկտոր, պրոֆեսոր **Ն. Վ. Կոզլովա**  
իրավաբանական գիտությունների թեկնածու **Հ. Գ. Մալխասյան**

Առաջատար կազմակերպություն՝ **ՀՀ ԳԱԱ փիլիսոփայության, սոցիոլոգիայի և իրավունքի ինստիտուտ**

Ատենախոսության պաշտպանությունը կայանալու է 2017 թվականի դեկտեմբերի 9-ին՝ ժամը 11<sup>00</sup>-ին, Հայ-Ռուսական համալսարանում գործող ՀՀ ԲՈՀ-ի Իրավագիտության 063 մասնագիտական խորհրդի նիստում (0051, ք. Երևան, Հովսեփ Էմինի 123):

Ատենախոսությանը կարելի է ծանոթանալ Հայ-Ռուսական համալսարանի գրադարանի գիտաշխատողների ընթերցասրահում:

Մեղմագիրն առաքված է 2017 թվականի նոյեմբերի 8-ին:

Մասնագիտական խորհրդի գիտական քարտուղար,  
իրավաբանական գիտությունների թեկնածու, **Ջ. Հ. Հայրապետյան**

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИССЕРТАЦИИ

### **Актуальность темы диссертационного исследования.**

Финансовые услуги в значительной мере востребованы потребителями. Основным «поставщиком» таких услуг являются кредитные организации. В условиях развития отечественной экономики и активизации глобальных экономических процессов, перечень услуг, оказываемых кредитными организациями, расширяется, возрастает процент операций, осуществленных с использованием различного рода способов дистанционного банкинга, довольно слабо проработанных законодательно. Соответственно, пропорционально увеличивается количество различного рода споров и претензий потребителей к кредитным организациям.

Причины увеличения количества финансовых споров обусловлены многими факторами. Обычно они связаны с недоверием клиентов к организациям, предоставляющим финансовые услуги, сложностью финансовых продуктов, отсутствием уверенности в том, что претензии клиентов к банкам будут быстро, эффективно и справедливо рассмотрены.

Основным способом разрешения существующих споров является судебное разбирательство. Деятельность судов, действительно, довольно близка по содержанию к деятельности финансового уполномоченного. Однако из мирового опыта следует, что задачи финансового омбудсмана являются более широкими, нежели задачи суда.

Финансовый омбудсмен не только решает споры между сторонами, но и участвует в их урегулировании. Под урегулированием споров понимается не столько вынесение арбитром формального решения, обязывающего одну или обе стороны, сколько организация процедуры примирения сторон, т.е. достижение ими взаимоприемлемого соглашения по спору без вынесения финансовым уполномоченным формального решения. В тех юрисдикциях, где реализован аналогичный подход (например, в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии), до формального решения омбудсмана доходит не более нескольких процентов (2-3 %) от общего числа рассматриваемых споров.

Достаточно часто служба финансового омбудсмана выполняет для гражданина - заявителя функции финансового и юридического консультанта, помогая разобраться в сложившейся ситуации, определить лицо, к которому должна быть подана жалоба, правильно сформулировать требование. В этом состоит кардинальное отличие процедуры, применяемой омбудсменом, от судебного порядка рассмотрения споров.

Нельзя также не отметить, что судебные процессы длятся довольно долго, участие в них затратно финансово. Кроме того, определенная часть споров может быть в значительной мере оперативно и эффективно разрешена в досудебном порядке. Среди положительных особенностей процедуры рассмотрения споров финансовым уполномоченным следует назвать бесплатный и свободный доступ, неформальная процедура, высокий процент исполнения решений омбудсмана, а также рассмотрение спора на основе принципов разумности и справедливости.

В данной связи в юридической литературе, а также на различных дискуссионных площадках неоднократно поднимался вопрос о необходимости имплементации в российскую правовую систему института финансового уполномоченного (омбудсмана). Фактически, данный институт уже создан и функционирует, однако его правовое регулирование до сих пор отсутствует, что приводит к значительным перегрузкам российской судебной системы.

Помимо очевидных преимуществ, связанных с оперативным оказанием потребителям финансовой помощи, финансовый уполномоченный может оказывать консультационные функции. Зачастую потребители, не обладающие достаточным объемом знаний в области банковского дела и финансов, считают свои права нарушенными, но это не так. В таких ситуациях участие финансового уполномоченного позволяет потребителям получить необходимую им консультацию по сути возникшей проблемы и предложения по ее наиболее оптимальному разрешению. При этом, финансовый уполномоченный может стать хорошим посредником между кредитными организациями – с одной стороны и потребителями – с другой, при решении возникающих споров и коллизий. Таким образом, деятельность финансового уполномоченного не только направлена на защиту прав потребителей финансовых услуг, но и способствует повышению финансовой грамотности населения, повышению его доверия к финансовой системе государства, поскольку каждый гражданин может быть уверен в защите своих прав в спорах с финансовыми организациями.

Несмотря на очевидные преимущества, вытекающие из функционирования института финансового уполномоченного, специальное правовое регулирование его деятельности до настоящего времени отсутствует.

Основные постулаты правового режима финансового уполномоченного как совокупность правовых норм, регулирующих правовое положение финансового уполномоченного и особенности его деятельности, еще предстоит разработать. Однако соответствующее изменение законодательства должно основываться на базе серьезных научных исследований.

Такие исследования невозможны без учета международного опыта, т.е. без сравнительно-правового анализа норм о деятельности финансовых омбудсменов (финансовых уполномоченных, арбитров финансового рынка), существующих в зарубежных странах.

### **Степень научной разработанности темы и теоретическая основа исследования.**

Специальные глубокие научные разработки, посвященные правовому положению и деятельности финансового омбудсмена в российской науке отсутствуют.

При этом, имеются фрагментарные исследования его правового статуса, выполненные в рамках отдельных научных статей (Иванов О.М., Тихомиров К.А., Тарташев В.А., Носырева Е.И., Шабанова И.И. и другие ученые), либо в качестве отдельных частей научных исследований, посвященных вопросам правового регулирования банковской деятельности<sup>1</sup>.

Отдельные исследования посвящены сравнительному анализу мирового опыта применения концепции омбудсмена к общественным отношениям с участием предпринимателей (В.В. Эмих, Д.Васильчикова, М.А.Кандыба, Д.В.Чиркин и др.).

Те или иные аспекты деятельности финансового омбудсмена в финансовой и банковской системах государства стали предметом научных исследований Медведева П.А., Вишневого А.А., Гузнова А.Г., Казаковой Е.Б., Кирилловых А.А., Молодыко К.Ю., Сергеева В.В., Тереховой Е.В., Чиркова А.В. и иных ученых.

Теоретическую основу диссертационной работы составили труды отечественных ученых в области банковского права, финансового права,

---

<sup>1</sup> См. § 11 главы 2. Банковское право. Учебник для бакалавров // Отвю ред Л.Г.Ефимова, Д.Г. Алексеева. М.: Проспект, С. 51. Автор – Пыхтин С.В.

предпринимательского права, гражданского права и страхового, посвященные рассматриваемой тематике: М.М. Агаркова; Д.Г. Алексеевой., С.А. Андриюшина.; К.Л. Астапова; В.А. Белова; М.И. Брагинского, М.А. Бычко; В.В. Витрянского; А.А. Вишневецкого; Н.И. Гайдайченко, Е. Годэмэ; А.В. Емелина, Н.Ю.Ерпылевой; Л.Г. Ефимовой Л.Г.; О.М. Иванова; Е.А. Крючковой; А.Я.Курбатова; К. Лауе; Е.Б. Лаутс.; В.П. Лукина; М.П. Микульской; Л.А. Новоселовой; О.М. Олейник; С.В. Пыхтина, Н.В. Сапожникова, Н.Г. Семилотиной, М.Т. Тимофеева; Г.А. Тосуняна Г.А., Я.М. Фальковской; Н.Ю. Хаманаева; Е.Г. Хоменко; А.В. Шамраева; Р.К. Щенина; Эмиха В.В и других.

Источниками исследования послужили также зарубежные монографии, диссертации, научные статьи и иные опубликованные материалы, отражающие те или иные стороны объекта исследования. Особое значение для проведенного исследования имеют работы ведущих зарубежных специалистов по международному частному праву и международному коммерческому арбитражу, посвященные отдельным аспектам деятельности финансового уполномоченного: Д. Томас (D. Thomas); Ф. Фризон (F. Frizon); П. Саркисян (P. Sargsyan); Д. Прайс (J. Preiss) М. Франчетти (M. Franchetti); Ф. Ботеро (F. Botero); К. Митчелл (C. Mitchell ), Ж. Мак Крум (J. McCrum); И. Руме (I. Ruhle ); Р. Симпсон (R. Simpson); Г. Хирш (G. Hersh); Д. Мэлвилль (D. Melville); Н. Монстер (N. Monster); В. Фабер (V. Faber) и других.

Особое внимание в работе уделяется также анализу аналитических докладов различных международных организаций, таких как Всемирный банк, Служба Финансового Омбудсмена Великобритании (Financial Services Ombudsman), Евразийский Банк Развития (ЕАБР), организация FIN NET, а так же International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network).

**Нормативная основа исследования.** При написании диссертации использовались национальные и международные нормативные акты, а также материалы из иностранной судебной практики.

В ходе работы над диссертацией автором были проанализированы нормы законодательства, доктрина и судебная практика таких зарубежных стран, как: Австралия, Армения, Бельгия, Великобритания, Венгрия, Германия, Греция, Египет, Ирландия, Италия, Испания, Канада, Казахстан, Кипр, Киргизия, Латвия, Нидерланды, Новая Зеландия, Норвегия, ОАЭ, Пакистан, Польша, Португалия, Сербия, Словакия, Тунис, Украина, Финляндия, Франция, Хорватия, Черногория, Швейцария, Шри-ланка, Эстония, Южная Африка, Япония и других.

Критическому анализу подвергнута концепция российского законопроекта № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций».

**Цели и задачи исследования.** Целью диссертационного исследования является разработка концепции института финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) в российском банковском праве.

Для достижения указанной цели исследования были поставлены следующие научные задачи:

- определить место финансового уполномоченного в системе органов, осуществляющих рассмотрение споров;
- определить роль и место службы финансового уполномоченного в банковской системе Российской Федерации;
- установить отличия деятельности финансового уполномоченного от деятельности других органов, рассматривающих споры;

- сформулировать определение финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- определить компетенцию финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- сформулировать принципы деятельности финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- разработать правовой механизм финансирования службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- определить состав арбитров, входящих в службу финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- провести семантический анализ терминов «финансовый уполномоченный», «финансовый омбудсмен», «арбитр финансовой системы», используемых законодательством зарубежных стран, российским законопроектом № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций», установить их содержание и выявить различия между указанными терминами;
- провести сравнительно-правовой анализ российского законопроекта № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» с Законом Республики Армения «Об Арбитре Финансовой Системе»;
- провести сравнительно-правовой анализ российского законопроекта № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций» с нормами права Европейского союза, Австралии, Ирландии, Канады, Германии, Великобритании, регулирующие организацию и функционирование деятельности финансового омбудсмена;
- исследовать возможность заимствования механизмов правового регулирования деятельности финансовых омбудсменов, существующих в зарубежных правовых системах, в целях совершенствования российской правовой доктрины и разработки законодательства о финансовом уполномоченном (арбитре финансовой системы);
- определить пути совершенствования отечественного законодательства в сфере регулирования деятельности Службы финансового уполномоченного по защите прав потребителей финансовых услуг.

**Объект исследования.** Объектом исследования являются общественные отношения, складывающиеся в процессе институционализации и функционирования института финансового уполномоченного в Российской Федерации и зарубежных странах.

**Предмет исследования.** Предметом диссертационного исследования, являются:

- нормы Закона Республики Армения «Об Арбитре Финансовой Системе»,
- проект российского федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций»,
- нормы права Европейского союза, Австралии, Армении, Бельгии, Великобритании, Венгрии, Германии, Греции, Египта, Ирландии, Италии, Испании, Канады, Казахстана, Кипра, Киргизии, Латвии, Нидерландов, Новой Зеландии, Норвегии, ОАЭ, Пакистана, Польши, Португалии, Сербии, Словакии, Туниса, Украины, Финляндии, Франции, Хорватии, Черногории, Швейцарии, Шри-ланка, Эстонии, Южной Африки, Японии и других стран, регулирующие организацию и

функционирование деятельности финансового омбудсмена, а также иные нормативные акты и акты рекомендательного характера.

Кроме того, предметом исследования являлась практика финансового омбудсмена Медведева П.А. по рассмотрению споров с участием кредитных организаций в Российской Федерации.

**Методологической основой исследования** являются следующие общенаучные методы познания: системный метод исследования, метод анализа, синтеза, логический метод, метод индукции и дедукции.

Среди частнонаучных методов использовались: историко-правовой, статистический, лингвистический метод познания, метод юридического толкования, а также специально-юридические методы: формально-юридический и сравнительно правовой.

В частности, сравнительно-правовой метод, а также метод юридического толкования использовались при исследовании правовых моделей финансирования института финансового омбудсмена и процедуры принятия решений омбудсменом в странах Европейского Союза, Великобритании, Австралии и стран ЕАБР.

**Научная новизна исследования** состоит в том, что она является одним из первых комплексных, системных исследований, посвященных анализу соотношений института финансового уполномоченного по правам потребителей услуг финансовых организаций в Российской Федерации и примирителя финансовой системы в Республике Армения, проведенных через призму сравнительно-правового метода.

На основании проведенного исследования диссертантом предложена новая концепция правового регулирования деятельности финансового уполномоченного (омбудсмена) в России, определены основы правового регулирования его правового положения и деятельности, выявлены проблемные вопросы функционирования Службы финансового уполномоченного в рамках банковской системы, и взаимодействия с Банком России. С учетом исторического и зарубежного опыта, на основе анализа и обобщения судебной практики, а также проведенного исследования функционирования структур финансового омбудсмена за рубежом, сформулирована новая концепция Проекта федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а также ряд иных выводов теоретического характера и предложений по совершенствованию действующего российского законодательства.

**Научная новизна исследования находит свое отражение также в основных положениях, выносимых на защиту:**

1. Правовое положение финансового омбудсмена отличается от правового положения лица, осуществляющего медиацию, либо судьи. В отличие от лиц, занимающихся медиацией, деятельность финансового омбудсмена (уполномоченного) заканчивается принятием решения, носящего обязательный характер для финансовых организаций. Деятельность медиатора оплачивается участниками спора, тогда как деятельность омбудсмена является безвозмездной для граждан-потребителей. При этом, в отличие от судей, финансовый омбудсмен не осуществляет правосудия. Представляется, что деятельность финансового уполномоченного (омбудсмена) представляет собой альтернативный способ разрешения споров на финансовом рынке.

2. Правовое положение финансового уполномоченного (омбудсмена) не тождественно правовому положению иных омбудсменов, созданных при Президенте Российской Федерации, которые являются должностными лицами федеральной государственной гражданской службы (уполномоченный по правам человека, уполномоченный по защите прав предпринимателей (бизнес-омбудсмен),

уполномоченный по правам ребенка (детский омбудсмен). Их компетенция реализуется от имени государства и обеспечивается мерами государственного принуждения.

Финансовый уполномоченный (омбудсмен) создается как должностное лицо, независимое от государства. Его компетенция основывается на доверии участников финансового рынка.

Различается также порядок и форма финансирования указанных омбудсменов. Государственные омбудсмены получают денежные средства на содержание своих аппаратов из государственного бюджета, а финансовый уполномоченный (омбудсмен) – частные взносы субъектов финансового рынка.

Таким образом, финансовый уполномоченный не обладает признаками государственных органов, а является институтом гражданского общества.

С учетом компетенции финансового уполномоченного (разрешение споров), а также с целью исключения финансового уполномоченного из числа государственных омбудсменов диссертант обосновал, что наиболее удачным названием для финансового уполномоченного (омбудсмена) является наименование «финансовый уполномоченный (арбитр финансовой системы)».

3. Финансовым уполномоченным (арбитром финансовой системы) признается лицо, осуществляющее бесплатное внесудебное урегулирование споров, возникающих между гражданами-потребителями и организациями, предоставляющими финансовые услуги.

4. Институт финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) представляет собой совокупность норм предпринимательского права, регулирующих:

- правовое положение уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг;

- компетенцию уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг;

- порядок его взаимодействия с государственными органами, финансовыми организациями и гражданами-потребителями;

- порядок рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг,

- порядок принятия решения и процедуру его исполнения финансовыми организациями;

- порядок финансирования Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).

5. Представляется необходимым распространить компетенцию финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) по рассмотрению споров не только на споры физических лиц – потребителей с кредитными организациями, но также на споры потребителей со всеми некредитными финансовыми организациями за исключением перестраховочных организаций, клиринговых организаций и репозитариев.

6. Помимо принципов функционирования финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы), изложенных в Проекте федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» дополнительными принципами деятельности арбитра финансовой системы являются следующие.

- **принцип транспарентности**, который означает, что любое лицо имеет право запросить информацию у службы финансового омбудсмена:

- о любом виде спора, находящийся в производстве службы арбитра финансовой системы (финансового уполномоченного);



о правилах и процедурах, которые применяются службой финансового омбудсмена;

о порядке принятия решений; публикации ежегодных отчетов арбитра финансовой системы.

Руководствуясь рассматриваемым принципом, предлагается создание базы данных дел по всем видам споров, которые были рассмотрены арбитром финансовой системы. База дел должна быть доступной для любого гражданина-потребителя финансовых услуг.

- **принцип бесплатности**, который означает отсутствие у потребителей финансовых услуг обязанности вносить сборы за рассмотрение споров арбитром финансовой системы (финансовым уполномоченным);

- **принцип эффективности**, который означает необходимость создания системы правовых средств, обеспечивающих доступность для потребителей указанного способа рассмотрения споров с финансовыми организациями, а также повышенную исполнимость принятых ре решений финансовыми организациями.

- **принцип конфиденциальности**. В ходе рассмотрения жалобы Служба арбитра финансовой системы вправе запрашивать у компании-ответчика необходимую информацию. При этом Служба должна иметь право предоставить заявителю полученную от компании-ответчика информацию. В связи с этим особую важность приобретает вопрос соблюдения Службой конфиденциальности информации, полученной от компании-ответчика. Предоставление заявителю полученной от компании-ответчика информации не происходит автоматически. В случае если компания-ответчик считает, что та или иная информация является конфиденциальной и не должна быть предоставлена заявителю, компания-ответчик при предоставлении информации арбитру финансовой системы в рамках рассмотрения спора должна отметить конкретную информацию как конфиденциальную и обосновать причину, по которой компания-ответчик считает недопустимым разглашение такой информации. При получении подобного запроса Служба рассматривает такое требование и удовлетворяет его в случае наличия существенного основания. Служба также имеет право обмениваться полученной информацией со всеми государственными органами, осуществляющие надзорные функции (Центральный Банк).

7. Целью оптимизации деятельности финансового уполномоченного (омбудсмена) диссертант предложил установить обязательный претензионный порядок рассмотрения кредитной организацией претензии физического лица, до направления этим лицом жалобы на действия кредитной организации финансовому уполномоченному (арбитру финансовой системы).

8. На основе сравнительно-правового анализа законодательства, регулирующего порядок финансирования деятельности арбитра финансовой системы (омбудсмена) в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии, Германии, Австралии, Армении, обосновано предложение по изменению существующего в Российской Федерации механизма финансирования аппарата финансового уполномоченного.

Предложено использовать механизм «прогрессивной компенсации», применяя одновременно два базовых взноса:

- единовременный взнос (ежегодный), уплачиваемый финансовыми организациями за рассмотрение споров с физическими лицами арбитром финансовой системы;

- плата за рассмотрение каждого отдельного спора, взимаемая в разовом порядке.

В соответствии с механизмом ‘прогрессивной компенсации’, финансирование должно происходить полностью за счет средств финансовых организаций. Эффективность указанной модели финансирования объясняется использованием принципа: «чем меньше жалоб, тем меньше выплаты финансовой организации за рассмотрение споров».

9. Принимая во внимание, что предметом споров, рассматриваемых арбитром финансовой системы, являются экономические отношения, образующие довольно специфическую область знаний, преимущественно незнакому физическим лицам – потребителям финансовых услуг, служба финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) должна представлять собой специализированную общественную организацию, включающую, помимо совета и руководителя службы, следующих арбитров, обладающих соответствующим образованием, специальными навыками и опытом работы:

- финансового арбитра, специализирующегося в страховой деятельности;
- финансового арбитра, специализирующегося в банковской деятельности.
- финансового арбитра, специализирующегося в сфере иных некредитных финансовых организаций (за исключением страховых организаций).

10. На основе анализа иностранного законодательства диссертант установил, что в настоящее время в мировой практике существуют две основные модели финансового уполномоченного (омбудсмана) – немецкая и британская.

Отличительными чертами немецкой модели является финансирование деятельности омбудсмана за счет финансовых организаций, обязательность решений омбудсмана в случае превышения суммы жалобы определенного стоимостного «порога», правом на подачу жалобы омбудсмана обладает только потребитель.

Отличительными чертами британской системы является финансирование деятельности омбудсмана за счет государства, правом на подачу жалобы обладает как потребитель, так и финансовые организации. Диссертант пришел к выводу, что российская модель института финансового омбудсмана, отраженная в Проекте федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», носит смешанный характер.

11. На основе анализа иностранного законодательства диссертант установил, что международное взаимодействие институтов финансовых омбудсменов, осуществляется на базе наиболее востребованных организаций по взаимодействию между ними: это организация FIN NET и International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network). Членами FIN NET, являются большинство стран ЕС, а организация INFO Network на ряду с европейскими институтами, взаимодействует с остальными мировыми службами, среди них: Австралия, Армения, Канада и другие.

В результате изучения иностранного опыта правового регулирования деятельности финансовых омбудсменов, диссертант обосновал создание Совета финансовых омбудсменов среди стран евразийского экономического пространства, в целях систематизации и обобщения их практики и выработки рекомендаций по совершенствованию законодательства.

**Теоретическая и практическая значимость работы** состоит в том, что диссертантом впервые в отечественной правовой науке разработана концепция института финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы). Благодаря

этому, разработка основ российской теории банковского права получила свое логическое продолжение.

В работе определено место финансового уполномоченного в системе органов, осуществляющих рассмотрение споров; установлена роль и место службы финансового уполномоченного в банковской системе Российской Федерации; выявлены отличия деятельности финансового уполномоченного от деятельности других органов, рассматривающих споры; сформулировано определение финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) и определена его компетенция, сформулированы принципы деятельности финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы); разработан правовой механизм финансирования службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы); определен состав арбитров, входящих в состав службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).

Практическая значимость исследования заключается в том, что ее результаты могут быть использованы для совершенствования законопроекта № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций». Диссертантом предложена новая концепция этого законопроекта.

Выводы и предложения автора могут быть также использованы для совершенствования норм банковского права, в частности, Федерального закона от 2 декабря 1990 года № 395-1 «О банках и банковской деятельности».

Основные выводы и предложения диссертации могут найти применение в учебно-педагогической практике, в частности в процессе преподавания банковского права, гражданского права и предпринимательского права.

**Апробация результатов исследования.** Диссертация подготовлена на кафедре банковского права Московского государственного юридического университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА), где проходило её обсуждение и рецензирование.

Результаты проведенного исследования были использованы автором при проведении семинарских занятий по банковскому праву и в рамках педагогической практики в Московском государственном юридическом университете имени О.Е. Кутафина (МГЮА) в 2015 – 2016 гг.

Основные выводы, полученные в результате проведенного исследования, а также положения, выносимые на защиту, отражены в научных статьях автора, опубликованных в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ.

**Структура работы** отвечает основной цели, задачам и предмету исследования. Диссертация выполнена в объеме, соответствующем предъявляемым требованиям. Она состоит из введения, трех глав, разделенных на семь параграфов, заключения и списка источников.

### **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ**

Во **введении** обосновывается актуальность темы исследования, раскрывается степень ее научной разработанности, объект и предмет исследования, формулируются цели и задачи, теоретические, эмпирические, методологические основания исследования, обосновывается научная новизна, формулируются основные положения, выносимые на защиту, представляется теоретическая и практическая значимость исследования, включаются апробация результатов исследования и структура работы.

Первая глава диссертации под заголовком **«Понятие и значение института финансового омбудсмана в Российском и зарубежном праве»** состоит из трех

параграфов. В данной главе проанализированы исторические аспекты становления и развития института финансового омбудсмана в Российской Федерации и Республике Армения, понятие и структура Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы), рассмотрены основные этапы учреждения института финансового омбудсмана за рубежом.

По результатам исследования отмечено, что важнейшей особенностью института финансового уполномоченного Российской Федерации и примирителя финансовой системы Республики Армения является их независимость от органов государственной власти и должностных лиц.

В первом параграфе **«Понятие и место финансового уполномоченного (омбудсмана) среди уполномоченных по правам (омбудсменов) в России и зарубежных странах»** - проанализированы место и роль института финансового уполномоченного (омбудсмана) среди других уполномоченных в Российской Федерации.

Автор приходит к выводу, что Уполномоченный по правам человека, Уполномоченный по правам ребёнка и Уполномоченный по защите прав предпринимателей обладают единым административно-правовым статусом государственного органа. В отличие от Уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, компетенция последних полностью регулируется законодательством Российской Федерации, реализуется от имени государства и обеспечивается мерами государственного принуждения.

В первую очередь, их правовой статус отличает от финансового уполномоченного иной порядок и форма финансирования (средства государственного бюджета или взносы частных лиц).

Кроме того, автор приходит к выводу, что в России (за исключением Уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг) сформировалась модель уполномоченного по правам, во многом тождественная статусу государственного органа. Указанная точка зрения нашла отражение в работах таких ученых, как С.С. Алескеева<sup>2</sup>, Е.И. Козлова, О.Е. Кутафина<sup>3</sup>, а также Л.А. Морозова<sup>4</sup>.

Следовательно, финансовый уполномоченный в России обладает особым правовым статусом. Уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг является не только институтом гражданского общества, о чем было сказано выше, но также отличается от других омбудсменов структурностью. Предполагается, что в составе Службы финансового уполномоченного (омбудсмана) будут функционировать не один, а несколько специализированных омбудсменов (по видам финансовых рынков), что также является отличительной чертой данного института.

На основе анализа российского и зарубежного законодательства автор раскрывает особенности правового положения финансового уполномоченного (омбудсмана), специфику его профессиональной компетенции, нецелесообразность функционирования омбудсмана в «статусе» государственного органа и доказывает, что наиболее удачным названием для финансового уполномоченного (омбудсмана) является наименование «финансовый уполномоченный (арбитр финансовой системы)».

---

<sup>2</sup> Алексеев С.С. Государство и право: учебное пособие. М.: Проспект, 2014. С.13.

<sup>3</sup> Козлова Е.И., Кутафин О.Е. Конституционное право России: учебник 5-е изд., переаб. и доп. М.: Проспект, 2014. С. 309-310.

<sup>4</sup> Морозова Л.А. Теория государства и права: учебник для бакалавров. М.: Проспект, 2014. С.136-138.

Второй параграф **«Генезис института финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) и его место в системе органов, рассматривающих споры»** раскрывает особенности развития института финансового уполномоченного в России и зарубежных странах.

Исходя из анализа различных дефиниций понятия «омбудсмен», обоснован вывод, что под институтом финансового омбудсмана (финансовый уполномоченный по защите прав потребителей финансовых услуг), следует понимать публичный орган, представляющий собой дополнительный институт правовой защиты граждан от неправомерных действий кредитных организаций, призванный выявлять и анализировать проблемы и правовые коллизии в работе кредитных организаций (страховых организаций), приводящие к нарушению прав потребителей финансовых услуг, и выработать рекомендации по совершенствованию деятельности кредитных организаций в области предоставления финансовых услуг физическим лицам, а также разрешению возникающих споров (коллизий).

Подчеркнуто, что правовое положение финансового омбудсмана отличается от правового положения лица, осуществляющего медиацию, либо судьи.

В отличие от лиц, занимающихся медиацией, деятельность финансового омбудсмана (уполномоченного) заканчивается принятием решения, носящего обязательный характер для финансовых организаций.

Деятельность медиатора оплачивается участниками спора, тогда как деятельность омбудсмана является безвозмездной для граждан-потребителей.

При этом, в отличие от судей, финансовый омбудсмен не осуществляет правосудия.

В работе обосновывается, что деятельность финансового уполномоченного (омбудсмана) представляет собой альтернативный способ разрешения споров на финансовом рынке.

В целом же, институт финансового уполномоченного (омбудсмана) представляет собой совокупность норм, регулирующих правовой статус финансового уполномоченного, его компетенцию, порядок взаимодействия с государственными органами, финансовыми организациями и гражданами-потребителями, порядок рассмотрения жалоб, порядок принятия решения и процедуру его исполнения финансовыми организациями; а также порядок финансирования Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы).

В третьем параграфе **«Понятие и структура Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы)»** обосновано определение Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) как состава арбитров, обеспечивающих деятельность финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы), которые непосредственно должны готовить решения по жалобам, поступившим от потребителей финансовых услуг.

По результатам рассмотрения структуры Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) в работе обосновывается необходимость включения в ее состав нескольких специализированных омбудсменов (арбитров), обладающих навыками и опытом работы в отдельных сегментах финансового рынка, а именно:

- финансового арбитра, специализирующегося в страховой деятельности;
- финансового арбитра, специализирующегося в банковской деятельности;
- финансового арбитра, специализирующегося в сфере иных некредитных финансовых организаций (за исключением страховых организаций)

Соответственно, жалобы, поступающие от клиентов, должны распределяться между арбитрами в зависимости от того, в каком сегменте финансового рынка возник спор. Такого рода распределение полномочий обусловлено особенностями указанных сегментов финансового рынка, а также необходимостью квалифицированных знаний и опыта работы в соответствующей области. Все это должно обеспечить эффективное рассмотрение споров в разных сегментах финансового рынка.

Вторая глава диссертации под заголовком **«Правовая модель финансового омбудсмена в Республике Армения»** состоит из двух параграфов.

В первом параграфе **«Сравнительный анализ правовой модели финансового омбудсмена в Республике Армения и странах дальнего зарубежья»** проанализированы основные направления деятельности финансового омбудсмена в Республике Армения, сформулированы предложения по совершенствованию института финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) в Российской Федерации и Республике Армения.

В целях оптимизации деятельности финансового уполномоченного (омбудсмена) автор указывает на необходимость установить обязательный претензионный порядок рассмотрения кредитной организацией претензии физического лица, до направления этим лицом жалобы на действия кредитной организации финансовому уполномоченному (арбитру финансовой системы). Так, Закон РА называет в качестве одного из обязательных условий обращения физического лица за защитой своих прав к Примирителю финансовой системы направление жалобы (требования) в организацию, оказавшую (оказывающую) лицу соответствующую услугу (ст. 6 Закона РА).

Кроме того, в параграфе проведен анализ порядка оспаривания решений Примириателя финансовой системы, процедура обобщение сформированного им опыта рассмотрения споров, а также финансирование деятельности Примириателя финансовой системы.

Во втором параграфе **«Сравнительный анализ правовой модели примириателя финансовой системы в Республике Армения и Российской Федерации»** проанализированы проблемы правового регулирования финансового омбудсмена в Республике Армения и Российской Федерации.

На основе проведенного анализа нормативно правовых актов допустимо предложить новую концепцию Проекта федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Предложено изменить редакцию законопроекта № 517191-6 следующим образом: в Федеральном законе «Об арбитраже финансовой системы Российской Федерации» следует урегулировать следующие вопросы:

- правовое положение финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- компетенцию финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);
- порядок взаимодействия финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) с государственными органами, финансовыми организациями и гражданами-потребителями;
- порядок рассмотрения жалоб потребителей финансовых услуг;
- порядок принятия решения и процедуру его исполнения финансовыми организациями;
- порядок финансирования Службы финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы);

- процедуру оспаривания решения финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) по аналогии с процедурой оспаривания решений третейских судов;

- правовой режим взносов, уплачиваемых финансовыми организациями для финансирования деятельности службы (дополнения главы 2, в частности статью 12 и 18 НК РФ);

- ответственность за невыполнение (неадекватное выполнение) требований закона об арбитраже финансовой системы, предусмотрев соответствующие дополнения главы 14 и 15 КоАП РФ;

- право финансового уполномоченного (арбитра финансовой системы) в число лиц, обладающих правом на получение от кредитных организаций сведений, составляющих банковскую тайну (дополнения статьи 26 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 "О банках и банковской деятельности");

- предусмотреть обязательность участия финансовых организаций, обладающих правом на выдачу потребительских кредитов (займов) потребителям, в системе рассмотрения споров арбитром финансовой системы (дополнения положений Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»);

- предусмотреть обязательное участие профессиональных участников рынка ценных бумаг, осуществляющих операции с (для) физическими лицами (лиц) в рассмотрении споров арбитром финансовой системы (дополнения главы 11 Федерального закона от 22 апреля 1996 г. N 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг";

- предусмотреть обязательность участия микрофинансовых организаций в спорах с физическими лицами (потребителями финансовых услуг) арбитром финансовой системы (дополнения главы 2 и 3 Федерального закона от 2 июля 2010 г. N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях");

- установить обязательного участия всех страховых компаний и посредников, оказывающих услуги потребителям, в рассмотрении споров арбитром финансовой системы, установить критерии отнесения компании к обязательному рассмотрению спора уполномоченным (дополнения главы 1 Закона Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации").

Третья глава диссертации под заголовком «**Правовая модель финансового омбудсмена в странах дальнего зарубежья**» состоит из двух параграфов.

В первом параграфе «**Правовая модель финансового омбудсмена в Великобритании**» - проанализированы основные направления деятельности финансового омбудсмена в Великобритании, в том числе особенности правового положения и деятельности Службы финансового омбудсмена Великобритании (Financial ombudsman Service), порядок ее финансирования.

Установлено, что Служба финансового омбудсмена Великобритании служит отличным примером для заимствования своей правовой модели другими странами, в частности Россией и Арменией ввиду наличия множества вполне ощутимых преимуществ, в том числе:

- осуществление финансирования Службы осуществляется исключительно бизнесом;

- наличие эффективного механизма контроля исполнения решений;

- хорошо регламентированная процедура сбора информации о проблемных областях в сфере оказания финансовых услуг;

- достаточно детальная регламентация деятельности СФО в законодательстве.

Однако при всех плюсах, у данной модели есть и свои минусы, например, недостаточно гибкая система финансирования (в части механизма расчета и уплаты case fee).

Безусловно, каждая страна адаптирует определенную модель финансирования финансового омбудсмена в соответствие со своей экономикой, с учетом общепризнанных принципов осуществления этой деятельности и определенной национальной спецификой. Какой бы ни была модель, внедряемая в российскую практику, для ее реализации следует внимательно проанализировать иностранный опыт и выбрать наиболее подходящие для России ключевые механизмы работы института омбудсмена, рассчитывая на её эффективность, действенный механизм контроля исполнения решений, и повышения уровня конкурентоспособности на всем финансовом рынке страны.

Второй параграф **«Правовая модель финансового омбудсмена в Германии, Канаде, Ирландии и Австралии»** посвящен сравнительно-правовому анализу моделей финансового омбудсмена в Германии, Канаде, Ирландии и Австралии.

Автор доказывает, что базовой моделью для правовых моделей омбудсмена в этих странах стала именно германская модель.

Это не удивительно, поскольку в рамках системы ADR (Альтернативное разрешение споров) на территории Германии функционирует порядка 11 структур, специализирующихся на альтернативном разрешении споров (в качестве примера автором рассмотрено правовое регулирование деятельности финансового омбудсмена при Федеральном Союзе частных банков Германии). В качестве иллюстрации в работе рассмотрено несколько примеров разрешения споров, предпринятых финансовым омбудсменом Ирландии.

Итогом проведенного в данном параграфе исследования сформирована таблица, отображающая сравнительный анализ деятельности лучших мировых практик института финансового омбудсмена.

Автор подчеркивает, что имея разную правовую природу, все рассмотренные выше институты финансового омбудсмена преследуют одну и ту же цель, а именно: защиту прав потребителей услуг финансовых организаций. Все это свидетельствует о функциональном потенциале института финансового уполномоченного и его ориентации на разрешения споров, в рамках финансового сектора страны.

Несмотря на определенные трудности, альтернативные методы урегулирования споров в последние годы все же получили широкое признание как среди широкой общественности, так и среди юристов США, Европы, Великобритании, Ирландии, Австралии и начинают проникать в правоприменительную практику стран Евразийского пространства.

**На основании результатов диссертационного исследования автор пришел к следующим выводам:**

1. Арбитр финансовой системы (финансовый уполномоченный, омбудсмен) должен заниматься не только рассмотрением споров (жалоб), носящих материальный характер, но и (в отличие от третейских судов или медиации) быть полноценным представителем интересов потребителя финансовых услуг в судебных органах и организациях, предоставляющих финансовые услуги, путем подачи за потребителя необходимых жалоб, претензий, исковых заявлений. Это позволит финансовому уполномоченному выступать в качестве гаранта защиты прав и законных интересов граждан в спорах с организациями, предоставляющими финансовые услуги.



2. Проанализировав зарубежное законодательство, Рекомендацию Европейской комиссии от 30 марта 1998 года № 98/257/ЕС о принципах, применяемых в деятельности органов по разрешению споров с участием потребителей, международную практику деятельности финансовых омбудсменов в ряде иностранных государств, представляется возможным дополнить перечень принципов деятельности финансового омбудсмена, имеющийся в Проекте федерального закона № 517191-6 «О финансовом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

3. Действие федерального закона «Об арбитраже финансовой системы Российской Федерации» должно распространяться на отношения физических лиц с кредитными организациями, оказывающими услуги физическим лицам, страховыми организациями (за исключением перестраховочной организации), обществами взаимного страхования, микрофинансовыми организациями, кредитными потребительскими кооперативами, ломбардами и иными финансовыми организациями, являющимися членами службы.

4. С целью оптимизации деятельности финансового уполномоченного (омбудсмена) предлагается установить обязательный претензионный порядок рассмотрения кредитной организацией претензии физического лица, до направления этим лицом жалобы на действия кредитной организации финансовому уполномоченному (арбитру финансовой системы).

5. Исследование показало, что во многом проблемы установления эффективного правового статуса арбитра финансовой системы и правовых основ его деятельности обусловлены низким уровнем финансовой грамотности населения, отсутствием в широком доступе необходимой физической лицам для защиты своих прав и законных интересов информации. Следовательно, деятельность финансового уполномоченного направлена не только на защиту прав потребителей финансовых услуг, но и на повышение уровня финансовой грамотности населения, что является важным и положительным аспектом деятельности арбитра финансовой системы.

6. В Российской Федерации институт финансового уполномоченного создается с нуля, поэтому создание единой службы с единым централизованным аппаратом, которая охватила бы максимально широко весь финансовый сектор, является экономически более целесообразным, чем создание в каждой отрасли отдельной службы омбудсмена со своим аппаратом. Выделение, тем более закрепление правомочия по рассмотрению и разрешению споров, возникающих в каждой из них по отдельности, является вполне оправданным, поскольку страховая и банковская деятельность два масштабных и весьма значимых секторов в структуре финансового рынка.

7. В ходе анализа правового положения института финансового уполномоченного в ряде зарубежных стран, автор пришел к выводу, что с течением времени начинается процесс трансформации частной модели в публичную. Серьезный рост просроченной задолженности и все возрастающий поток жалоб граждан, на финансовые организации, является отличной почвой, для реализации данного проекта в России. На сегодняшний день граждане – потребители ожидают системного решения (для всего спектра) проблем на финансовом рынке.

**Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях автора:**

1. Степанян М.Л «Проблемы правового регулирования деятельности финансового уполномоченного в России» //Евразийский юридический журнал № 10 (101). Москва, 2016 г. С. 195-198;
2. Степанян М.Л «Сравнительно-правовой анализ правового регулирования финансового уполномоченного в Российской Федерации и Республика Армения//Евразийский юридический журнал № 1 (104). Москва, 2017 г. С. 65-69;
3. Степанян М.Л «Общая характеристика и порядок деятельности института финансового уполномоченного в зарубежных правовых системах и перспективы его использования в РФ» // Евразийский юридический журнал № 3 (106). Москва, 2017 г. С. 41-45;
4. Ստեփանյան Մ.Լ. «Ռուսաստանի Դաշնությունում ֆինանսական հանձնակատարի գործունեության իրավական կարգավորման խնդիրները»// «Արդարադատություն», գիտական հանդես №3 (38) Երևան , 2017թ., С. 82-87;
5. Степанян М.Л « Особенности финансирования деятельности Финансового Омбудсмена (мировой опыт) » «Արդարադատություն», գիտական հանդես, №5 (40) Երևան , 2017թ., С. 80-83;
6. Степанян М.Л « Основные принципы деятельности Арбитра финансовой системы» «Այլընտրանք», հանդես № 3 (Հուլիս-Սեպտեմբեր) Երևան , 2017թ., С. 18-21;
7. Степанян М.Л «Понятие и место финансового уполномоченного (омбудсмена) среди уполномоченных по правам (омбудсменов) в России и зарубежных странах» «Դատական իշխանություն», № 9-10 (219-220) Երևան , 2017թ., С. 79-86;

## ՍՏԵՓԱՆՅԱՆ ՄԻՔԱՅԵԼ ԼԵՎՈՆԻ

### ՌՈՒՍԱՍՏԱՆԻ ԴԱՇՆՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ ԵՎ ՕՏԱՐԵՐԿՐՅԱ ՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՈՒՄ ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՀԱՆՁՆԱԿԱՏԱՐԻ ԻՆՍՏԻՏՈՒՏԸ (ԻՐԱՎԱՀԱՍՏԵՄԱՏԱԿԱՆ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆ)

#### ԱՍՓՈՓԱԳԻՐ

Ատենախոսությունը նվիրված է Ռուսաստանում ֆինանսական օմբուդսմենի գործունեության իրավական կարգավորման խնդիրներին: Աշխատանքում վերլուծվել է օտարերկրյա պետությունների իրավակարգերում համապատասխան ինստիտուտի կիրառման առկա փորձը:

Ֆինանսական ծառայությունները սպառողների կողմից այս կամ այն չափով համարվում են պահանջված, ինչը բերում է բանկերի կողմից մատուցվող ծառայությունների ցանկի ավելացմանը, որը իր հերթին հանգեցնում է բանկերի և սպառող քաղաքացիների միջև խնդիրների բարդացմանը: Ֆինանսական վեճերի քանակի ավելացման պատճառները պայմանավորված են բազմաթիվ գործոններով: Սովորաբար դրանք դրսևորվում են ֆինանսական ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների հանդեպ հաճախորդների անվստահությամբ այն առումով, որ հաճախորդի պահանջները բանկերի կողմից կուսումնասիրվեն արագ, արդյունավետ և արդարացի: Ռուսաստանի ֆինանսական օմբուդսմենի ինստիտուտը հաջողությամբ գործում է արդեն երկար տարիներ՝ հստակորեն ցույց տալով իր նպատակահարմարությունը և արդյունավետությունը: Մինևույն ժամանակ, այս ինստիտուտի զարգացման գործընթացը բարդանում է հատուկ իրավական կարգավորման բացակայության պատճառով: Այդ իսկ պատճառով, գործնականում և իրավական գրականության մեջ հաճախ բարձրացվում է այն հարցը, որ ռուսական օրենսդրությունը ունի մի շարք նորմերով լրացումներ կատարելու անհրաժեշտություն, որոնք կկարգավորեն ֆինանսական հանձնակատարի իրավական կարգավիճակը և գործունեությունը, նրա իրավասությունը, իրավունքները և պարտականությունները: Այսպիսով ֆինանսական հանձնակատարի ինստիտուտը պետք է դառնա հիմք ֆինանսական կազմակերպությունների և նրանց հաճախորդների միջև փոխըմբռնման համար:

Ատենախոսության շրջանակներում կատարվել է Ռուսաստանի ֆինանսական հանձնակատարի ինստիտուտի համապարփակ ուսումնասիրություն՝ հիմնվելով օտարերկրյա պետություններում օրենսդրական կարգավորման և իրավակիրական պրակտիկայի առանձնահատկությունների համապատասխան վերլուծության վրա, ինչը թույլ կտա կատարելագործել ֆինանսական հանձնակատարի գործունեությունը, ինչպես Ռուսաստանում, այնպես էլ Հայաստանում:

Ֆինանսական հանձնակատարի ծառայության ստեղծումը դրականորեն կանդրադառնա ոչ միայն պետության ֆինանսական հատվածի վրա, այլև ողջ պետության իմիջի վրա: Այս նորարարությունը թույլ կտա ներգրավել

օտարերկրյա ներդրողներին, դրանով իսկ բարձրացնելով միջազգային ֆինանսական շուկայում ՌԴ հեղինակությունը: Այնուամենայնիվ, Ռուսաստանում այս ինստիտուտի ստեղծումը և առաջխաղացումը, առանց օրենսդրական կարգավորման, անհնար է թվում:

Ամփոփելով, հարկավոր է նշել, որ ֆինանսական հանձնակատարի ինստիտուտի ներդրման այս փուլում առկա են խնդիրներ, որոնք պահանջում են մանրակրկիտ ուսումնասիրություն և լուծում: Մասնավորապես, խնդիրներ կապված ՌԴ ֆինանսական հանձնակատարի կարգավիճակի, պետության իրավական համակարգում նրա տեղի, այլ պետական մարմինների հետ փոխգործակցության, նրա որոշումների պարտադիր լինելու հետ, ինչպես նաև հետագայում կազմակերպության ստեղծման հնարավորություն, որը կգրադվի միջսահմանային վեճերի արտադատարանային լուծմամբ՝ ԵՏՄ շրջանակներում:

**Աշխատանքի տեսական և գործնական նշանակությունը** կայանում է նրանում, որ ատենախոսը առաջին անգամ ազգային իրավական գիտության մեջ մշակել է ֆինանսական հանձնակատարի ինստիտուտի հայեցակարգը, ինչի շնորհիվ ռուսական բանկային իրավունքի տեսության հիմնունքների զարգացումը ստացել է իր տրամաբանական շարունակությունը: Աշխատանքի մեջ սահմանվել է ֆինանսական հանձնակատարի տեղը և դերը վեճերի լուծման մարմինների համակարգում և ՌԴ բանկային համակարգում, ընդգծվել է ֆինանսական հանձնակատարի և վեճերով զբաղվող այլ մարմինների գործունեության տարբերությունը, ձևակերպվել է ֆինանսական հանձնակատարի (ֆինանսական համակարգի արբիտրի) սահմանումը և նրա իրավասության սահմանները, գործունեության սկզբունքները և ֆինանսավորման իրավական մեխանիզմները:

Հետազոտության գործնական նշանակությունը կայանում է նրանում, որ դրա արդյունքները կարող են օգտագործվել «Ֆինանսական կազմակերպությունների ծառայություններից օգտվողների իրավունքների ֆինանսական պաշտպանի մասին» թիվ N 517191-6 օրենքի նախագծի մեջ փոփոխություններ կատարելու և այն կատարելագործելու համար: Ատենախոսը առաջարկել է այս օրինագծի նոր հայեցակարգ: Հեղինակի եզրակացություններն ու առաջարկությունները կարող են օգտագործվել նաև բանկային իրավունքի նորմերի կատարելագործման համար, մասնավորապես՝ «Բանկերի և բանկային գործունեության մասին» 1990 թ. դեկտեմբերի 2-ի թիվ 395-1 դաշնային օրենքը: Ատենախոսության հիմնական եզրակացություններն ու առաջարկությունները կարող են կիրառվել ուսուցողական և մանկավարժական պրակտիկայում, մասնավորապես բանկային իրավունքի, քաղաքացիական իրավունքի և ձեռնարկատիրական իրավունքի ուսուցման մեջ:

**Աշխատանքի կառուցվածքը** համապատասխանում է հիմնական նպատակին, խնդիրներին և հետազոտության առարկային: Ատենախոսությունը գրված է պահանջներին համապատասխան ծավալով: Այն բաղկացած է ներածությունից, երեք գլուխներից՝ բաժանված յոթ ենթագլուխների, եզրակացությունից, ինչպես նաև օգտագործված իրավական ակտերի և գրականության

ցանկից:

**STEPANYAN MIKAYEL LEVON**

**THE INSTITUTE OF THE FINANCIAL COMMISSIONER IN THE RUSSIAN  
FEDERATION AND FOREIGN COUNTRIES (LEGAL-COMPERATIVE ANALYSIS)**

**SUMMARY**

This dissertation is dedicated to the legal regulation of the activity of the financial ombudsman in the Russian Federation. In the work existing practice of using such institutions in the jurisdictions of the foreign countries is analyzed.

Financial services are demanded by the consumers to some extent. Therefore the list of the services provided by the banks is constantly increasing, leading to the complication of the problems between the banks and their customers. The reasons for the increase in the number of financial disputes are due to many factors. Usually these are associated with a lack of customer confidence in financial service providers that they will examine the customer requirements quickly and efficiently. The Russian Federation Financial Ombudsman Institute has been successfully operating for many years, clearly showing its expediency and efficiency. At the same time, the development of this institution is little complicated because of the absence of a special legal regulations. For this reason, in the legal literature and in practice, the issue of the need to complete number of norms in Russian legislation that will regulate the legal status and activities of the financial commissioner, its competence, rights and obligations is often raised. This system of norms is called an Institute of Financial Commissioner, and the Institute of Financial Commissioner should become a platform for mutual understanding between financial institutions and their clients.

Within the framework of this dissertation, a comprehensive study of the Institute of the Financial Commissioner of the Russian Federation was carried out based on the relevant analysis of the legal regulation and practice in foreign countries, which will help to improve the financial commissioner's activities both in Russia and Armenia.

While the privilege of the Financial Commissioner over disputes resolution is obvious, there are no norms in the legislation that regulate its activities and still need to be developed. However, the relevant legislative change should be based on serious scientific research. Such studies are not possible without taking into consideration the international experience.

The experience of foreign countries is considered to be the most important component of improving the model of the financial institute. The correlation between national and foreign legislations allows to consider the functioning and efficiency of different models, working with the consumers of the financial services and relationship with financial institutions. Each country in its own financial market has formed a system of means to improve and adjust the institute of financial ombudsmen, taking into account its national interests and offering its own methods when working with banking sector participants and their clients.

The creation of the service of the Financial Commissioner will have a positive impact not only on the financial sector of the state but also on the image of the whole state. This innovation will help attract foreign investors, thereby improving Russia's reputation in the international financial market. Nevertheless, the creation and advancement of this institution in the Russian Federation without legislative regulation seems impossible. There are some concerns about the current status of draft law N 517191-6 "On the financial protector of the rights of the consumers of the financial services" developed by the Ministry of Finance of the Russian Federation. This bill is in the State Duma since spring 2014 - three years. After the first reading, the works related to it were suspended, which raised concerns about the future of the bill.

Summing up, it's worthy to mention that at this stage of the implementation of the Institute of Commissioner there are problems that require a thorough study and solution. Particularly, issues related to the status of the RF Financial Commissioner, its interaction with the other state bodies in the legal system of the country, the necessity of its decisions to be compulsory, as well as the possibility of establishing an organization that will deal with cross-border dispute resolution with extrajudicial procedure in the framework of EAEU.

**Theoretical and practical significance** of this work lies with the fact that for the first time the author has developed the concept of the financial arbitrator institute in the national jurisprudence, thus the development of the foundations of the theory of Russian banking law has its logical continuation. The work has defined in the system of dispute resolution bodies, the role and place of the financial commissioner in the Russian banking system, showed the differences between the activities of the financial institutions and other bodies, gave the definition of the Financial Ombudsman and its scope of jurisdiction, went in details with the principles of functioning, legal mechanisms of financing, also defined the composition of the arbitrators, which are included in the service of the Financial Commissioner.

The practical significance of this dissertation is that its findings can be used to improve the draft law N 517191-6 "On the financial protector of the rights of the consumers of the Financial Services". The author also proposed a new concept of this bill. The conclusions and recommendations made in this work may also be used to improve the norms of the bank law, in particular "The banks and the activities of the bank" Federal Law No. 395-1, December 2, 1990. The main conclusions and recommendations of the dissertation can be used in teaching and pedagogical practice, particularly in the field of banking law, civil law and business law.

**The structure of the work** corresponds to the main purpose, problems and object of the research. The dissertation is written in accordance with the requirements. It consists of the introduction, three chapters, divided into seven paragraphs, conclusion and bibliography.