

ляется ключевым и легко узнаваемым, то его использование фактически равносильно использованию всего произведения и требует согласие автора.

В-третьих, реклама подчинена правовому режиму производных произведений. Зависимость рекламы от правового режима производных произведений возникает в тех случаях, когда реклама сама по себе является результатом переработки, изменения или иного творческого использования существующих произведений. Реклама не подчиняется правовому режиму производного произведения в тех случаях, когда: она является оригинальным, самостоятельным произведением; не использованы элементы чужих произведений либо используются в рекламе те из них, которые перешли в общественное достояние; элементы чужих произведений в рамках допустимого цитирования или иного законного использования, не требующего получения разрешения.

В-четвертых, как создание, так и использование рекламы в гражданском обороте требует осмотрительности в выборе договорной модели для передачи, представления исключительных прав на использование произведений изобразительного искусства. Выбор договорной модели зависит от таких обстоятельств как: объект рекламы, т.е. что рекламируется; этап работы; объём передаваемых прав; специфика используемых объектов интеллектуальной собственности, т.е. использование произведения, созданного специально для рекламы или уже существующего произведения.

1. Об авторском праве и смежных правах : Закон Республики Беларусь, 17 мая 2011 г., № 262-З : принят Палатой представителей 27 апреля 2011 г. : одобрен Советом Республики 28 апреля 2011 г. – Минск : Национальный центр правовой информации Республики Беларусь, 2025. – 28 с.

2. О рекламе : Закон Республики Беларусь, 10 мая 2007 г., № 225-З : принят Палатой представителей 2 апреля 2007 г. : одобрен Советом Республики 20 апреля 2007 г. – Минск : Национальный центр правовой информации Республики Беларусь, 2025. – 45 с.

3. Черных, А. С. Понятие и признаки рекламы как объекта правового регулирования в РФ / А. С. Черных // Молодой учёный. – 2024. – №25 (524). – С. 352-354.

4. Гражданский кодекс Республики Беларусь: 7 декабря 1998 г., № 218-З : принят Палатой представителей 28 октября 1998 г. : одобрен Советом Республики 19 ноября 1998 г. : с изм. и доп. : в ред. Закона Респ. Беларусь от 05.01.2024 г. № 240-З // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2025.

## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

**Кравченко А.М.,**

*студентка 4 курса Государственного социально-гуманитарного университета,  
г. Коломна, Российская Федерация*

*Научный руководитель – Капанина Т.С., канд. ист. наук*

Ключевые слова. Защита прав потребителей, финансовые услуги, финансовый уполномоченный, нормативное регулирование, поведенческий надзор.

Keywords. Consumer protection, financial services, financial ombudsman, regulatory oversight, behavioral supervision.

В современном мире, где широко используются финансовые инструменты, защита прав потребителей финансовых услуг имеет чрезвычайно важное значение. Многие граждане ежедневно имеют дело с банковскими и страховыми продуктами, не всегда обладая достаточными юридическими знаниями. Это находит отражение в сотнях тысяч жалоб: например, в январе-июне 2025 года Банк России получил 182,400 жалоб от граждан на нарушение их прав на финансовом рынке [1]. Актуальность темы обусловлена цифровизацией сервисов, развитием новых услуг (мобильный банкинг, онлайн-кредиты и др.) и появлением новых рисков. Цель данной работы – проанализировать правовые основы защиты прав потребителей на финансовом рынке на примере России, выявить существующие проблемы в практике реализации этих прав и определить возможные пути их решения.

**Материал и методы.** В исследовании проанализированы законодательные и нормативные акты в сфере финансовых услуг, материалы официальной статистики Банка России и публикации научных исследований. В качестве материалов использованы феде-

ральные законы, отчёты и рекомендации Центробанка, а также результаты академических статей и аналитических обзоров. Методологию исследования составили сравнительно-правовой и системный подходы: проведён анализ текстов нормативных актов, сопоставление «реактивных» и «превентивных» механизмов защиты, а также обобщение статистических показателей жалоб населения и практики их рассмотрения.

**Результаты и их обсуждение.** В качестве примера рассмотрим Российское законодательство, которое устанавливает основные права потребителей финансовых услуг в общих положениях Федерального закона № 2300-1 «О защите прав потребителей» и специальных законах. Согласно Федеральному закону № 2300, потребителем считается любое физическое лицо, приобретающее товары или услуги (в том числе финансовые услуги) для личных нужд. Важно, что в данном ФЗ нет собственного определения «финансовой услуги». Закон № 123-ФЗ (2018) вводит понятие потребителя финансовой услуги как физлица – сторону договора или лицо, в пользу которого он заключён, не действующего в предпринимательских целях. Отметим, что отсутствие чёткого определения «финансовой услуги» в праве приводит к пробелам в практике: пока этот термин используется преимущественно в законе о конкуренции [3].

Для защиты прав потребителей финансовых услуг создан ряд институтов и механизмов. Во многих странах ключевую роль играет Центральный Банк, осуществляющий реактивный надзор (рассмотрение жалоб) и превентивный надзор (мониторинг недобросовестных практик). При буквальном толковании Закона о Банке России можно сделать вывод, что Банк России осуществляет кроме иных видов, также надзор в сфере финансовых рынков [5]. Граждане могут подавать в Центральный банк жалобы на банки, страховые компании и микрофинансовые организации; в результате чего регулятор рассматривает нарушения и принимает меры по регуляции. Существует практика, как например в России с 2018 года - институт финансового уполномоченного: по некоторым спорным ситуациям потребителям следует сначала обращаться к омбудсмену, прежде чем обращаться в суд. Это позволяет разрешать конфликты во внесудебном порядке, при этом услуга бесплатна и обязательна для банков.

В 2020-х гг. появилась тенденция на постепенное ужесточение правового регулирования и надзорных мер. Например, Банк России выступил инициатором закрепления механизма «кредитных каникул» в федеральном законодательстве. С 2024 года заемщики, потерявшие доход, могут претендовать на отсрочку выплаты кредита без штрафов. Ужесточены требования к рекламе кредитов и страховых продуктов: с 2024 г. банки будут обязаны указывать полную стоимость кредита наряду с процентной ставкой, а заемщики смогут отказаться от дополнительных услуг в течение 14–30 дней после подписания договора, при этом кредитор должен будет напомнить об этом клиенту на следующий день. Эти меры призваны предотвратить навязывание услуг. Благодаря системе поведенческого надзора Центрального банка количество жалоб на «мисселинг» (недобросовестные практики продаж, когда клиент получает один финансовый продукт под видом другого или ему предоставляется неполная или искаженная информация о рисках, условиях и доходности с целью навязать ему невыгодный продукт) сократилось вдвое. Результаты мониторинга нашли отражение и в конкретных цифрах: финансовые организации уже вернули или аннулировали обязательства перед гражданами на сумму около 1,7 млрд рублей по результатам рассмотрения спорных вопросов [2].

Однако, анализ выявляет существующие проблемы. Во-первых, потребители не обладают равной информацией: многие до сих пор не знают о своих правах (например, о возможности требовать возмещения морального ущерба или о правилах досудебного урегулирования). Финансовая грамотность населения недостаточна, что позволяет недобросовестным участникам рынка использовать сложность продуктов в своих интересах. Одним из факторов, способствующих недоверию со стороны общественности, является недостаточная прозрачность рынка. Также, правовые пробелы в цифровой сфере: дистанционное банковское обслуживание (интернет-банкинг, мобильные приложения) развивается быстрее, чем меняется законодательство. Это порождает риски информационной безопасности и затрудняет защиту прав потребителей в интернете. Наконец,

судебная защита всё ещё сложна и длительна для граждан многих стран; не все потребители доходят до суда, предпочитая оставлять жалобы без удовлетворения.

Решение выявленных проблем возможно через усиление превентивного контроля со стороны регулирующих органов и ввода отраслевых стандартов надлежащей практики. Некоторые эксперты предлагают ужесточить надзор путем разработки стандартов поведения для финансовых учреждений, которые предотвращают использование недобросовестных практик в цифровом пространстве [4]. Кроме того, актуальными представляются идеи развивать поведенческий надзор как инструмент анализа рыночных взаимодействий. Приоритетной задачей является также повышение финансовой грамотности и совершенствование образовательных программ: банку поручено усилить финансовую грамотность населения и повысить прозрачность услуг. Практическая реализация этой задачи проявляется в совершенствовании нормативных актов (например, в расширении обязанностей банков по разъяснению рисков при выпуске продуктов) и в создании более доступных механизмов подачи жалоб.

Дополнительным аспектом защиты прав потребителей финансовых услуг является развитие цифровой инфраструктуры для граждан. В последние годы, в России, например, активно внедряются электронные сервисы для подачи жалоб и отслеживания их рассмотрения: личный кабинет на сайте Банка России, портал «Госуслуги» и специализированные онлайн-платформы финансового омбудсмена. По данным ЦБ, на цифровые каналы уже приходится большинство обращений граждан, что повышает доступность защиты и ускоряет процесс разрешения споров. Однако, как отмечают исследователи, внедрение цифровых инструментов требует не только технической модернизации, но и правового закрепления стандартов обработки обращений, защиты персональных данных и установления единых сроков реагирования. Цифровизация каналов взаимодействия с потребителями должна сопровождаться нормативным уточнением процедур, чтобы минимизировать риск формального рассмотрения жалоб и укрепить доверие к институтам, защищающим права.

Подводя итог, правовая база защиты потребителей финансовых услуг с 2022 г. имеет тенденцию к расширению и адаптируется к новым вызовам. Основные проблемы – недостаточная осведомлённость населения и быстрые технологические изменения – требуют комплексных мер. Предполагаемые решения включают строгие регуляторные стандарты, развитие омбудсменской практики и массовые образовательные проекты. В совокупности эти меры должны повысить надёжность рынка финансовых услуг и уровень доверия граждан к нему.

**Заключение.** Защита прав потребителей финансовых услуг опирается на комбинацию законодательных норм и практики регулятора. формирует базовые права и вводит институт финансового омбудсмена, а Центральный Банк реализует надзорные функции через жалобы и превентивные меры. Вместе с тем растущая цифровизация рынка требует дальнейших усилий: необходимо устранить нормативные «дыры» в области онлайн-услуг, повысить финансовую грамотность и продолжить стандартизацию поведения участников рынка. Только системная и проактивная политика государства и финансовых институтов позволит обеспечить надёжную защиту потребительских прав и укрепить доверие граждан к финансовому рынку.

1. Банк России. Защита прав потребителей финансовых услуг [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [https://cbr.ru/protection\\_rights/](https://cbr.ru/protection_rights/) (дата обращения: 12.09.2025).

2. Банк России. Итоги работы Банка России — 2023: защита прав потребителей, борьба с мошенничеством и недобросовестными практиками : раздел 2.1 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [https://cbr.ru/about\\_br/publ/results\\_work/2023/](https://cbr.ru/about_br/publ/results_work/2023/) (дата обращения: 12.09.2025).

3. Голомидов, Я. В. Проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг с использованием дистанционного банковского обслуживания // Международный студенческий научный вестник. — 2023. — № 1. — Режим доступа: <https://eduherald.ru/ru/article/view?id=21169> (дата обращения: 12.09.2025).

4. Куштар, М. М. Оценка эффективности механизмов защиты потребителей финансовых услуг в России в условиях цифровизации // Прогрессивная экономика. — 2024. — № 3. — С. 68–77. — Режим доступа: <https://progressive-economy.ru/wp-content/uploads/2024/06/progressivnaya-ekonomika-3-2024.pdf> (дата обращения: 12.09.2025). DOI: 10.54861/27131211\_2024\_3\_68.

5. Литовко, А. С. Направления контрольно-надзорной деятельности Банка России за поведением субъектов финансового рынка / Литовко А. С. ; науч. рук. Алексеева Д. Г. // Молодёжь XXI века: образование, наука, инновации : материалы X Международной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, Витебск, 8 декабря 2023 г. – Витебск : ВГУ имени П. М. Машерова, 2023. – С. 252–254. – Библиогр.: с. 254 (6 назв.).