

Т.Ф. ТИМОФЕЕВА, И.Н. СКУРАТОВА

**ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН  
В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

**Ключевые слова:** кредитная организация, банковский вклад, кредитный договор, права потребителей, финансовые услуги, сберегательные услуги, потребитель банковских услуг.

На сегодняшний день в Российской Федерации довольно часто допускаются ситуации нарушения прав и интересов потребителей финансовых услуг, что негативно сказывается на экономическом положении граждан и подрывает доверие к банковской системе государства.

**Целью исследования** являются анализ судебной практики и выработка рекомендаций потребителям сберегательных услуг и услуг по предоставлению заемных (кредитных) средств, соблюдение которых позволит существенно снизить риски, возникающие при заключении и исполнении договоров банковского вклада и кредитного договора.

**Материалы и методы.** Использованы материалы отчетов Международной конфедерации обществ потребителей о состоянии защиты прав и интересов потребителей рынка сберегательных услуг в России. В качестве методов исследования применялись общие и частные методы, включая системно-правовой, логический, структурно-функциональный и иные.

**Результаты исследования.** На основе анализа современного законодательства, правоприменительной и судебной практики Российской Федерации авторами выявлены наиболее типичные нарушения прав потребителей на рынке сберегательных услуг и услуг по предоставлению заемных (кредитных) средств. Отдельный интерес представляют собой дела, связанные с ужесточением требований к идентификации личности и безопасности банковских операций в условиях цифровизации экономики, что не может не влиять на традиционные процедуры при оформлении и снятии денежных средств в рамках договора банковского вклада. Подверглись анализу наиболее распространенные ситуации нарушения прав и законных интересов потребителей сберегательных услуг и услуг по предоставлению заемных (кредитных) средств в России при исполнении договоров банковского вклада и кредитного договора. Изучены вопросы, которые требуют регулирования во избежание нарушения прав и интересов сторон вышеуказанных договоров. Также предложены рекомендации, позволяющие снизить риски при осуществлении защиты прав потребителей сберегательных услуг, что явилось конечной целью исследования.

**Выводы.** Реализация гражданами конституционного права на судебную защиту банковских услуг, с одной стороны, выявляет острые и явные проблемы в данной сфере, с другой – способствует оптимизации банковского и гражданского законодательства. В условиях цифровизации финансовых услуг интересы граждан защищены недостаточно. Однако решение проблемы должно носить комплексный характер, поскольку случаи кибермошенничества часто связаны со средствами мобильной связи, следовательно, зависят от эффективности контроля и надзора именно в этой сфере. Актуально требование о предоставлении потребителю предварительной структурированной информации, позволяющей ему реально оценить риски и на этой основе принять обоснованное решение об открытии или управлении счетом.

При воплощении в жизнь своих социальных и экономических прав, закрепленных в Конституции России (далее – Основной закон), нередко граждане обращаются к банковским услугам, которые широко представлены на современном

рынке финансовых услуг. Речь идет о сберегательных услугах и услугах по предоставлению заемных (кредитных) средств. Под сберегательными услугами понимается деятельность банка, заключающаяся в сбережении средств физического лица под небольшие проценты с неограниченными возможностями свободного пользования (снятие, пополнение) деньгами, находящимися на этом счете. Под кредитованием понимается предоставление банком клиенту возвратных средств под определенный процент. Кредитование является существенным источником инвестиций, содействует непрерывности и ускорению воспроизводственного процесса, укреплению экономического потенциала субъектов хозяйствования, устойчивости и стабильности всей социально-экономической системы, что очень важно в современных условиях [1].

К сожалению, в существующих условиях технологического и экономического прогресса довольно часто допускаются ситуации нарушения прав и интересов потребителей данных услуг, что негативно сказывается на экономическом положении граждан и подрывает доверие к банковской системе в целом [8]. Как справедливо отмечает Д.В. Змиевский, в настоящее время даже отсутствует полностью сформированное методическое обеспечение, позволяющее дать максимально точную оценку объемам использования электронных платежных средств [2]. Наряду с нарушениями в сфере банковских вкладов также можно наблюдать значительное количество нарушений банковского и гражданского законодательства при реализации норм права, касающихся кредитного договора. Кредитование, как финансовая услуга, порождает большое количество споров между клиентами банков и кредитными организациями, которые, не найдя консенсуса в досудебном разбирательстве, вынуждены прибегать к судебной защите своих прав и законных интересов. При этом в России действует 679 кредитных организаций, правомочных осуществлять банковские операции, 311 из которых, по данным реестра зарегистрированных Центральным банком кредитных организаций на 1 октября 2023 г., находятся в процессе отзыва лицензии [5].

**Целью исследования** являются анализ судебной практики и выработка рекомендаций потребителям сберегательных услуг и услуг по предоставлению заемных (кредитных) средств, соблюдение которых позволит существенно снизить риски, возникающие при заключении и исполнении договоров банковского вклада и кредитного договора.

**Материалы и методы.** В качестве методов исследования применялись общие и частные методы, включая системно-правовой, логический, структурно-функциональный и иные. При анализе использовались материалы отчетов Международной конфедерации обществ потребителей о состоянии защиты прав и интересов потребителей рынка сберегательных услуг в России.

**Результаты исследования.** С момента появления в Гражданском кодексе Российской Федерации (далее – ГК РФ)<sup>1</sup> положений о договоре банковского

---

<sup>1</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ (ред. от 24.07.2023 г.) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс: сайт. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/) (дата обращения: 09.11.2023).

вклада и кредитного договора у многих теоретиков и практиков юриспруденции на длительной исторической дистанции возникает большое количество вопросов.

Показателен нижеприведенный пример дела, рассмотренного Конституционным судом Российской Федерации. Особый интерес вызывает то обстоятельство, что именно такого ранга судебная инстанция была вовлечена в подобный судебный спор, что бывает довольно редко [7]. Фабула дела состояла в следующем: Гражданка Л.М. просила суд рассмотреть вопрос о соответствии Основному закону ч. 2 ст. 4 Федерального закона от 29 декабря 2014 г. № 451-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона “О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации” и статьи 46 Федерального закона “О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)”»<sup>1</sup>. Суть вопроса состояла в том, что к банкам, страховой случай в отношении которых наступил после дня вступления в силу Федерального закона от 29 декабря 2014 г. № 451-ФЗ, применяются положения ст. 11 Федерального закона от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 29 декабря 2014 г. № 451-ФЗ)<sup>2</sup>.

Данное законоположение было применено в деле, в котором Л.М. было отказано в удовлетворении ряда ее исковых требований к кредитной организации (банку), в отношении которой наступил страховой случай, в том числе о взыскании с ответчика в пользу истицы суммы возмещения по ее вкладам в размере, превышающем предельный размер страхового возмещения по вкладам в банке (700 000 руб.), действовавший до внесения Федеральным законом от 29 декабря 2014 г. № 451-ФЗ изменений в ч. 2 ст. 11 Федерального закона от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ.

По мнению истицы, несоответствие ст. 2, 18, 35 (ч. 3) и 54 Основного закона оспариваемой нормы права не допускает действие обратной силы закона, который улучшает или смягчает положение клиента-вкладчика.

Исследовав суть вопроса и представленные документы и материалы, Конституционный суд Российской Федерации отказал истице в рассмотрении дела. Данная позиция суда была аргументирована тем обстоятельством, что главенствующим принципом действия закона во времени является распространение его на отношения, возникшие после его введения в действие, и только законодатель вправе распространить новые нормы на отношения, которые возникли до введения соответствующих норм в действие, т.е. придать закону обратную силу. Оспариваемое положение ч. 2 ст. 4 Федерального закона от 29 декабря 2014 г. № 451-ФЗ, корреспондирующее общим правилам действия закона во времени и направленное на обеспечение правовой определенности и стабильности законодательного регулирования в Российской Федерации, не может рассматриваться как нарушающее конституционные права заявительницы, перечисленные в жалобе.

Следующий пример судебной практики также представляет определенный интерес для рассмотрения спорных вопросов потребителей финансовых услуг.

<sup>1</sup> О Центральном банке Российской Федерации (Банке России): Фед. закон от 10.07.2002 г. № 86-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 2002. № 28. Ст. 2790.

<sup>2</sup> О страховании вкладов в банках Российской Федерации: Фед. закон от 23.12.2003 г. № 177-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 2003. № 52 (Ч. I). Ст. 5029.

Гражданка Л. представила судебный иск в отношении ПАО «Сбербанк» с требованием взыскания с последнего денежных средств по договору банковского вклада в размере 800 044,43 руб., а также с требованием возмещения морального вреда в размере 50 000 руб. По существу в иске было отмечено, что 7 апреля 2014 г. она заключила договор банковского вклада по тарифу «Пополняй» со структурным подразделением № 7003/0432 филиала Свердловского отделения ОАО «Сбербанк России». Дата закрытия вклада была определена на 12 июня 2017 г. с конечной суммой 800 044,43 руб. По условиям договора был определен запрет на совершение любых расчетных операций по данному договору. Однако, кредитная организация нарушила условия договора, в частности пп. 1.8 и 1.14 закрыв вклад, переведя денежные средства на счет истицы Л. Гражданка утверждает, что она не просила прекращения договора и денежные средства не получала. В иске отмечается, что 12 июня 2017 г. без ее согласия договор банковского вклада был закрыт служащими банка, и деньги в размере 800 044,43 руб. были переведены на ее карту, тем самым явно прослеживается грубое нарушение закона и условий договора.

Ввиду отсутствия практических навыков пользования банковской картой, считая, что она общается с работниками банка, Л. выполняла по мобильному телефону все требования и указания, как она предполагала, сотрудников кредитной организации, тем самым была введена в заблуждение. В результате произведенных ею действий деньги были похищены неизвестными лицами. Вследствие чего истица заявляет, что ПАО «Сбербанк России» своими действиями допустил незаконное списание суммы вклада с причитающимися процентами, чем грубо нарушил законные права и интересы истца.

В ходе судебных разбирательств было выявлено, что 7 апреля 2014 г. ПАО «Сбербанк» заключил договор банковского вклада с истицей Л. по тарифу «Пополняй» и в соответствии с Условиями по размещению денежных средств по данной финансовой услуге в размере 150 000 руб.

Заявительница имеет также не только банковскую карту, но и ознакомление с Правилами и условиями использования банковских карт, Справочником держателя карты и Паспортом безопасности держателя карты, что подтверждается личной подписью на бланке заявления на получение банковской карты. Эти фактические данные предполагают, что держатель банковской карты имеет необходимый минимальный объем навыков пользования этим инструментом. Данные обстоятельства находят свое подтверждение и в том, что у истицы с 11 января 2013 г. имеется подключенная услуга «Мобильный банк», а также она зарегистрирована и пользуется системой СБОЛ (Сбербанк Онлайн), для этого она имеет индивидуальный логин и пароль.

Пункт 1.5 Условий банковского обслуживания физических лиц устанавливает, что клиент кредитной организации имеет право пользования услугой проведения банковских операций по счетам вкладов и банковских карт удаленным способом, через специально созданные каналы обслуживания. За пределами дистанционного банковского обслуживания доступен лишь стандартный список услуг, касающийся обслуживания банковской карты, например выдача наличных средств и др.

Существующая в Сбербанке автоматизированная и безопасная система – Сбербанк Онлайн – представляет собой элемент дистанционного обслуживания клиентов данной кредитной организации через ее официальный сайт и установленные мобильные приложения. Эта цифровая новация дает возможность клиентам банка всегда иметь под рукой детальную информацию обо всех банковских продуктах Сбербанка, кроме того, через эту систему можно проводить транзакции по оплате коммунальных счетов, Интернета и цифрового телевидения. Данная система позволяет пополнять счета электронных кошельков, осуществлять транзакции между вкладами и банковскими картами, совершать переводы по денежным средствам клиентов и выполнять платежи по произвольным реквизитам.

Таким образом, клиенту была предоставлена услуга удаленного управления всеми банковскими продуктами (вкладами, счетами). 12 июня 2017 г., в день совершения оспариваемой операции, истица вошла в систему SBOL по одноразовому паролю, отправленному на телефон клиента, подключенного к услуге «Мобильный банк». После ввода пароля регистрации, полученного от банка, банковская карта была привязана к мобильному приложению Wallet. О совершении данной операции банк 12 июня 2017 г. уведомил истицу, направив на принадлежащий ей номер мобильного телефона, подключенный к системе «Мобильный банк», смс-сообщение. 12 июня 2017 г. по карте были проведены операции бесконтактной оплаты товаров или услуг в торговом-сервисном предприятии «SALON KONSUL» на сумму 628 138 руб., в торговом-сервисном предприятии «RSTR MSK MEGA TS» на сумму 147 970 руб. О совершении данных операций банк 12 июня 2017 г. уведомил истицу, направив на принадлежащий ей номер мобильного телефона, подключенный к системе «Мобильный банк», смс-сообщения. Денежные средства в размере 27 320 руб. заявительница получила 13 июня 2017 г. В этот же день заявительница была уведомлена кредитной организацией о совершенной операции через смс-сообщение, направленное на ее номер телефона, подключенного к цифровой системе «Мобильный банк». В итоге, рассмотрев вопрос по существу, коллегия по гражданским делам Свердловского областного суда своим апелляционным определением оставила без изменения решение Ленинского районного суда г. Екатеринбурга от 27 мая 2019 г. Исковые требования заявительницы Л.М. были отклонены [4].

На рынке сберегательных финансовых услуг в России существует еще одна немаловажная проблема – внесение в банковский договор условий заведомо невыгодных для потребителя и навязывание дополнительных услуг. К невыгодным для потребителя условиям можно отнести право одностороннего порядка изменения кредитной организацией таких условий договора, как процентная ставка, тарифы, автоматическая пролонгация договора и т.д.

В частности, если возможно изменение тарифа, то такое условие должно быть прямо отражено в договоре, однако в подавляющем большинстве случаев банки настаивают на том, чтобы информация об изменении тарифов была предоставлена путем размещения на сайте банка. Зачастую иного уведомления не предусмотрено. Возникает вопрос, насколько часто потребитель должен проверять официальный сайт банка для того, чтобы быть в курсе актуальных изменений. При этом Банк России предостерегает кредитные организации

и напоминает им о риске мисселинга (введения потребителя в заблуждение при продаже или информировании о свойствах финансового продукта/услуги) [3].

К числу наиболее популярных дополнительных услуг при открытии договора вклада следует отнести навязывание банковской карты, для которой открывается отдельный счет, обслуживание которого оплачивается клиентом по тарифам банка (обычно ежегодно). В результате часть полученных по вкладу процентов потребителю приходится отдавать своему банку в виде платы за сопутствующие депозиту услуги, и реальная (эффективная) ставка процента, на основании значения которой потребитель принимал решение о размещении средств во вклад, оказывается для него меньше, чем заявленная.

**Выводы.** Проведя анализ законодательства, правоприменительной и судебной практики по исследуемой проблеме, можно сделать ряд выводов, наиболее существенные из которых сводятся к следующему:

1. Предоставление потребителям стандартной структурированной информации обо всех условиях банковского вклада. В связи с этим становится актуальным требование о предоставлении потребителю предварительной структурированной информации, позволяющей ему быстро оценить не только процентный доход от депозита, но и суммы расходов, связанные с открытием этого депозита в конкретном банке, и на этой основе принять обоснованное решение об открытии или управлении счетом. Очевидно, что такой документ должен не только содержать информацию, позволяющую сравнить затраты и доход по каждому из элементов предлагаемого продукта, но и быть кратким, наглядным и легко читаемым.

2. В условиях цифровизации финансовых услуг, когда цифровизация преобразует характер деятельности субъектов и объемы правоотношений [6], интересы граждан защищены недостаточно. Однако решение проблемы должно носить комплексный характер, поскольку случаи кибермошенничества часто связаны, как в данном случае, со средствами мобильной связи, следовательно, зависят от эффективности контроля и надзора именно в этой сфере. При этом с 1 октября 2019 г. цифровые активы больше не находятся вне рамок правового поля.

3. С одной стороны, реализация гражданами конституционного права на судебную защиту банковских услуг выявляет острые и явные проблемы в данной сфере, с другой – способствует оптимизации банковского и гражданского законодательства.

#### Литература

1. *Затонских И.Т.* Кредитование малого и среднего бизнеса на современном этапе развития системы льготного кредитования в РФ // Татищевские чтения: актуальные проблемы науки и практики: материалы XVII Междунар. науч.-практ. конф.: в 3 т. Тольятти: Волжский университет имени В.Н. Татищева, 2020. С. 234–237.

2. *Змиевский Д.В.* Совершенствование правовых механизмов противодействия отмыванию денежных средств путем использования электронных платежных инструментов [Электронный ресурс] // *Oeconomia et Jus.* 2023. № 2. С. 64–70.

3. Направления защиты прав потребителей финансовых услуг. Информационный доклад [Электронный ресурс] // Центральный Банк Российской Федерации: офиц. сайт. URL: [https://www.cbr.ru/content/document/file/117853/inf\\_note\\_jan\\_1921.pdf](https://www.cbr.ru/content/document/file/117853/inf_note_jan_1921.pdf) (дата обращения: 05.11.2023).

4. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Седьмого кассационного суда общей юрисдикции от 18 февраля 2020 г. [Электронный ресурс] // Гражданское законодательство: сайт. URL: [https://lawnotes.ru/sudpraktika/sou/opredelenie\\_-88-2992\\_20-ot-18.02.2020-sedmogo-kassatsionnogo-suda-obschey-yurisdiktsii](https://lawnotes.ru/sudpraktika/sou/opredelenie_-88-2992_20-ot-18.02.2020-sedmogo-kassatsionnogo-suda-obschey-yurisdiktsii) (дата обращения: 01.11.2023).

5. Список кредитных организаций, зарегистрированных на территории Российской Федерации по состоянию на 09.11.2023 [Электронный ресурс] // Центральный Банк Российской Федерации: офиц. сайт. URL: [https://cbr.ru/banking\\_sector/credit/fullcolist/#highlight=список%7Скредитных%7Сорганизаций%7Скредитной%7Сорганизации%7Скредитная%7Сорганизация](https://cbr.ru/banking_sector/credit/fullcolist/#highlight=список%7Скредитных%7Сорганизаций%7Скредитной%7Сорганизации%7Скредитная%7Сорганизация) (дата обращения: 01.11.2023).

6. Хужин А.М., Александрова Н.В. Новые цифровые права и их виды: проблемы юридической квалификации в гражданском законодательстве [Электронный ресурс] // *Oeconomia et Jus*. 2022. № 2. С. 98–105.

7. Четырнадцатый промежуточный отчет по контракту № FEFLP/QCBS-4.11 «Проведение независимого мониторинга в области защиты прав потребителей финансовых услуг» [Электронный ресурс] // Союз общественных объединений «Международная конфедерация обществ потребителей»: офиц. сайт. URL: [https://drive.google.com/file/d/1fxfgDCEIkLvaZ7\\_ozRp3OWtb6SNwTGhh/view](https://drive.google.com/file/d/1fxfgDCEIkLvaZ7_ozRp3OWtb6SNwTGhh/view) (дата обращения: 08.11.2023).

8. Юревич А.В. Доверие россиян банковской системе // Вестник Российской академии наук. 2019. № 12. С. 1240–1247.

---

ТИМОФЕЕВА ТАТЬЯНА ФЕДОРОВНА – кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры гражданско-правовых дисциплин, Чувашский государственный университет, Россия, Чебоксары (gena83@mail.ru; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3232-7425>).

СКУРАТОВА ИННА НИКОЛАЕВНА – кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры частного права, Чебоксарский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, Россия, Чебоксары (scuratova2007@yandex.ru; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7227-8413>).

---

Tatiana F. TIMOFEEVA, Inna N. SKURATOVA

#### ISSUES OF PROTECTING CITIZENS' RIGHTS IN THE FIELD OF FINANCIAL SERVICES

**Key words:** credit institution, bank deposit, loan agreement, consumer rights, financial services, savings services, consumer of banking services.

*Today, in the Russian Federation, situations of violating the rights and interests of consumers of financial services are quite often allowed, which negatively affects the economic situation of citizens and undermines confidence in the banking system of the state.*

*The purpose of the study is to analyze the judicial practice and to develop recommendations for consumers of savings services and services on providing borrowed (credit) funds, compliance with which will significantly reduce the risks arising from concluding and executing bank deposit and loan agreements.*

**Materials and methods.** *The materials of the reports made for the International Confederation of Consumer Societies on the state of protecting the rights and interests of consumers of the savings services market in Russia were used. General and specific methods were used as research methods, including system-legal, logical, structural-functional ones and others.*

**Study results.** *Based on the analysis of modern legislation, law enforcement and judicial practice of the Russian Federation, the authors have identified the most typical violations of consumer rights in the market of savings services and services for providing borrowed (credit) funds. Of particular interest are cases related to toughening the requirements for personal identification and security of banking operations in the context of digitalization of the economy, which cannot but affect traditional procedures for processing and withdrawing funds under a bank deposit agreement. The article analyses the most common situations of violating the rights and legitimate interests of consumers of savings services and services for providing borrowed (credit) funds in Russia during execution of bank deposit agreements and loan agreements. The issues that require regulation in order to avoid violation of the rights and interests of the parties to the above-mentioned agreements have been studied. Recommendations are also proposed to reduce risks when implementing protection of savings services consumers, which was the ultimate goal of the study.*

**Conclusions.** Realization of the citizens' constitutional right to judicial protection of banking services, on the one hand, reveals acute and obvious problems in this area, on the other hand, contributes to optimization of banking and civil legislation. In the context of financial services digitalization, the interests of citizens are not sufficiently protected. However, solution to the problem should be comprehensive, since cases of cybercrime are often associated with mobile communications; therefore, they depend on the effectiveness of control and supervision in this area. It is important to provide the consumer with preliminary structured information that enables him to realistically assess the risks and, on this basis, make a well-founded decision about opening or managing an account.

#### References

1. Zatonkikh I.T. *Kreditovanie malogo i srednego biznesa na sovremennom etape razvitiya sistemy l'gotnogo kreditovaniya v RF* [Lending to small and medium-sized businesses at the current stage of development of the preferential lending system in the Russian Federation]. *Tatishchevskie chteniya: aktual'nye problemy nauki i praktiki: materialy XVII Mezhdunar. nauch.-prakt. konf.: v 3 t.* [XVII International. scientific-practical conf Tatishchev readings: current problems of science and practice. 3 vols.]. Tol'yatti, 2020, pp. 234–237.
2. Zmievsii D.V. *Sovershenstvovanie pravovykh mekhanizmov protivodeistviya otmyvaniyu denezhnykh sredstv pu-tem ispol'zovaniya elektronnykh platezhnykh instrumentov* [Improvement of legal mechanisms for countering money laundering through the use of electronic payment instruments]. *Oeconomia et Jus*, 2023, no. 2, pp. 64–70.
3. *Napravleniya zashchity prav potrebiteli finansovykh uslug. Informatsionnyi doklad* [Areas of protecting the rights of consumers of financial services. Information report] Available at: [https://www.cbr.ru/content/document/file/117853/inf\\_note\\_jan\\_1921.pdf](https://www.cbr.ru/content/document/file/117853/inf_note_jan_1921.pdf) (Access Date: 2023, Nov. 5).
4. *Opreделение Судебной коллегии по гражданским делам Суд'мого кассационного суда обshchei yurisdiktsii ot 18 fevralya 2020 goda* [Determination of the Judicial Collegium for Civil Cases of the Seventh Cassation Court of General Jurisdiction dated February 18, 2020]. Available at: [https://lawnotes.ru/sudpraktika/sou/opredelenie-88-2992\\_20-ot-18.02.2020-sedmogo-kassatsionno-gu-suda-obschey-yurisdiktsii](https://lawnotes.ru/sudpraktika/sou/opredelenie-88-2992_20-ot-18.02.2020-sedmogo-kassatsionno-gu-suda-obschey-yurisdiktsii) (Access Date: 2023, Nov. 01).
5. *Tsentrал'nyi Bank Rossiiskoi Federatsii. Ofitsial'nyi sait* [Central Bank of the Russian Federation. Official site.] Available at: [https://cbr.ru/banking\\_sector/credit/fullcolist/#highlight=spl-sok%7Ckreditnykh%7Corganizatsii%7Ckreditnoi%7Corganizatsii%7Ckreditnaya%7Corganizatsiya](https://cbr.ru/banking_sector/credit/fullcolist/#highlight=spl-sok%7Ckreditnykh%7Corganizatsii%7Ckreditnoi%7Corganizatsii%7Ckreditnaya%7Corganizatsiya) (Access Date: 2023, Nov. 01).
6. Khuzhin A.M., Aleksandrova N.V. *Novye tsifrovye prava i ikh vidy: problemy yuridicheskoi kvalifikatsii v grazhdanskom zakonodatel'stve* [New digital rights and their types: problems of legal qualification in civil law]. *Oeconomia et Jus*, 2022, no. 2, pp. 98–105.
7. *Chetyrnadcatyj promezhutochnyj otchet po kontraktu no. FEFLP/QCBS-4.11 Provedenie nezavisimogo monitoringa v oblasti zashchity prav potrebitel'nykh finansovykh uslug* [Fourteenth interim report under contract no. FEFLP/QCBS-4.11 Conducting independent monitoring in the field of protecting the rights of consumers of financial services] Available at: [https://drive.google.com/file/d/1fxfgDCEIkLvaZ7\\_ozRp3OWtb6SNwTGhh/view](https://drive.google.com/file/d/1fxfgDCEIkLvaZ7_ozRp3OWtb6SNwTGhh/view) (Access Date: 2023, Nov. 8).
8. Yurevich A.V. *Doverie rossiyan bankovskoi sisteme* [Russians' trust in the banking system] *Vestnik Rossiiskoi akademii nauk*, 2019, no. 12, pp. 1240–1247.

---

**TATIANA F. TIMOFEEVA** – Candidate of Law Sciences, Associate Professor, Department of the Civil Legal Disciplines, Chuvash State University, Russia, Cheboksary (gena83@mail.ru; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3232-7425>).

**INNA N. SKURATOVA** – Candidate of Law Sciences, Associate Professor, Department of the Private Law, Cheboksary Cooperative Institute (branch) of the Russian University of Cooperation, Russia, Cheboksary (scuratova2007@yandex.ru; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7227-8413>).

---

**Формат цитирования:** Тимофеева Т.Ф., Скуратова И.Н. Вопросы защиты прав граждан в сфере оказания финансовых услуг [Электронный ресурс] // *Oeconomia et Jus*. – 2023. – № 4. – С. 96–103. – URL: <http://oecomia-et-jus.ru/single/2023/4/10>. DOI: 10.47026/2499-9636-2023-4-96-103.