УДК 34.096

Проблемы защиты прав потребителей финансовых услуг с использованием дистанционного банковского обслуживания Голомидов Я.В.

ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», г. Москва, e-mail: golomidow.slava@yandex.ru

В статье рассматриваются вопросы использования финансовых услуг с использованием дистанционного банковского обслуживания потребителями и его правовое регулирование. Описываются некоторые риски, связанные с использованием потребителями финансовых услуг с использованием дистанционного банковского обслуживания и возможные пути их преодоления. Анализируется современное регулирование дистанционного банковского обслуживания, его недостатки, а также проблемы потребителей по защите своих прав.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание, защита прав потребителей финансовых услуг, банковское обслуживание, финансовая услуга, банковские услуги.

Problems of protecting the rights of consumers of financial services using remote banking Golomidov Y.V.

FSFEI HE «Financial University under the Government of the Russian Federation», Moscow, e-mail: golomidow.slava@yandex.ru

The article deals with the use of financial services using remote banking services by consumers and its legal regulation. It describes some of the risks associated with the use of financial services by consumers using remote banking services and possible ways to overcome them. The modern regulation of remote banking services, its shortcomings, as well as the problems of consumers in protecting their rights are analyzed.

Key words: remote banking services, protection of the rights of consumers of financial services, banking services, financial services, banking services.

Прежде чем начать рассмотрение проблем защиты прав потребителей финансовых услуг необходимо дать определения понятий потребителя и финансовых услуг. Понятие дистанционного банковского обслуживания будет рассмотрено далее. И так согласно Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей) [1] потребитель гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Также в Федеральном законе от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее Закон об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг) [2] закреплено определение потребителя финансовой услуге, так под таким потребителем понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Однако понятие финансовой услуги в законодательстве регулирующие потребительские отношения отсутствует. Единственный закон, где используется данное понятие, является Федеральный закон от 26.07.2006 N 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее – Закон о защите конкуренции) [3]. Однако применение понятийного аппарата этого закона к отношениям с участием потребителей является достаточно спорным, так как из толкования ст.4 Закона о защите конкуренции, где содержатся определения основных понятий, можно сказать, что данная норма распространяется только на этот федеральный закон. В доктрине также нет единого определения финансовой услуги. Поэтому

в настоящей статье под финансовой услугой будем использовать понятие, данное в Законе о защите конкуренции, а именно финансовая услуга — это банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц. Так как мы рассматриваем потребительские правоотношения, то из вышеуказанного определения под заказчиком таких услуг будем считать только потребителя. Однако можно отметить, что отсутствие понятия финансовой услуги в Законе о защите прав потребителей может затруднить реализацию защиты прав в сфере таких правоотношений, так как без точного определения понятия невозможно определить круг правоотношений, на которые распространяется особое правовое регулирование. В то же время стоит отметить, что понятие финансовой услуги в потребительских правоотношениях раскрыл Верховный суд России в п. 3 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [4]. Под финансовой услугой согласно позиции Верховного суда следует понимать услугу, оказываемую физическому лицу в связи с предоставлением, привлечением и (или) размещением денежных средств и их эквивалентов, выступающих в качестве самостоятельных объектов гражданских прав (предоставление кредитов (займов), открытие и ведение текущих и иных банковских счетов, привлечение банковских вкладов (депозитов), обслуживание банковских карт, ломбардные операции и т.п.). Думается, что данное понятие недостаточно определенно и поддается двусмысленному толкованию. Кроме этого, не совсем понятно, на основе чего Верховный суд вывел данное понятие, так как на положения какого-либо закона он не ссылался. А так как Верховный суд толкует нормы права, а не создает их, то понятие указанное в постановлении не следует считать легальным.

Для защиты прав потребителей, которые приобретают финансовые услуги, в Российской Федерации выстроена система для реализации такой защиты. Так осуществлением защиты потребителей финансовых услуг занимаются два субъекта, а именно Банк России и уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг. Банк России рассматривает жалобы потребителей и применяет меры по вопросам исполнения норм законодательства и обязательных для банков актов, принятых Банком России. По имущественным вопросам, то есть требования к банкам, страховым компаниям, микрофинансовым организациями и негосударственным пенсионным фондам имущественного характера потребителю стоит, а в некоторых случаях обязан в досудебном порядке обратиться с заявлением к уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг. Деятельность уполномоченного регулируется Законом об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг

Несмотря на такую систему защиты прав потребителей финансовых услуг существуют сферы, где она не может эффективно работать из-за недостатков правового регулирования. Одной из такой сфер является оказание финансовых услуг с применением дистанционного банковского обслуживания (далее - ДБО), применение которого в России происходит в течение продолжительного времени. Однако до сих пор ДБО создают некоторые проблемы, которые законодатель еще не исправил. Для рассмотрения ДБО необходимо дать ему определение. Данного понятия в нормативно-правовых актах нет. В доктрине предлагают различные понятие. Так по мнению Абалтусова Е.И., Лебеденко В.С., Самсонова П.В., Ткаченко А.В. Дистанционное банковское обслуживание — это понятие, которым обозначают предоставление банковских услуг на основании поручения, совершаемого клиентом с помощью устройства, имеющего доступ в Интернет [5, С.1]. Также часто используют определение Корниловой Ю.А., а именно Дистанционное банковское обслуживание — это общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей» [6, С.48]. Определение Корниловой Ю.А. более емко отражает сущность ДБО.

Рассмотрим правовое регулирование такого способа взаимодействия между клиентом и банком. И сразу же можно отметить, что на законодательном уровне, а также на уровне подзаконных актов такой вид обслуживания почти никак не урегулирован. В законодательстве существуют отдельные положения, которые косвенно регулируют отношения с использованием ДБО. Данные положения содержатся в следующих законах: Гражданский кодекс Российской Федерации (далее- ГК РФ) [7], Федеральный закон от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее- Закон о платежной системе) [8], Закон о защите прав потребителей (далее - Закон о защите прав потребителей). Рассмотрим положения, которые содержатся в них.

Так в ГК РФ содержаться нормы, которые частично регулируют ДБО. Так согласно статье 847 Договором о банковском счете может быть предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счете, электронными средствами платежа и иными способами с использованием в них аналогов собственноручной подписи, кодов, паролей и других средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Закон о платежной системе регулирует отношения, связанные с оказанием услуг по платежам и переводам, в том числе и с использованием электронных средств платежа. Статья 8 этого закона обязует оператора по переводу средств совершать платежные поручения, выдаваемые клиентом. Согласно статье 9 Закона о платежной системе оператор при

уведомлении клиентом об утрате электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента обязан возместить сумму операции, совершенной без согласия клиента. Кроме этого, статья 20 устанавливает возможность создание правил платежной системы, а также содержание этих правил. Стоит отметить, что данное содержание правил каких-либо конкретных положений, которые должны быть в правилах, не устанавливает. Также существует перечень положений, которые запрещено устанавливать в этих правила, однако к исключительно потребительским отношениям каких-либо запретов не установлено.

Кроме этого, Банк России выпускал рекомендации в виде писем, однако они не являются нормативно-правовыми актами, а следовательно, не являются обязательными для исполнения. Такими письмами являются Письмо ЦБ РФ от 31 марта 2008 г. № 36Т «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга»[9], где содержаться рекомендации по одному из видов ДБО интернет-банкинг и Письмо ЦБ РФ от 26 октября 2010 года № 141-Т «О рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания»[10].

Из-за недостаточного правового регулирования ДБО банки урегулировали эту сферу своими локальными актами для защиты своих интересов. В данных актах защищаются интересы банков, что не удивительно, ведь ими эти локальные нормы были созданы. Для более четкого понимания проанализируем распределение ответственности в правилах о ДБО АО Сбербанк России [11] и АО Промсвязьбанк [12].

Данные правила устанавливают права и обязанности между банком и клиентом, а также их ответственность за нарушение. Однако ответственность в большинстве случаев несет клиент, а не банк. Положения об ответственности находятся в 6 разделе Правил о банковском обслуживании в ПАО «Сбербанк» (далее – правила Сбербанка). В пункте 6.10 этих правил закреплено положение о том, что. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые в Подразделениях Банка, через Устройства самообслуживания, Систему «Сбербанк Онлайн», Контактный Центр Банка посредством SMSбанк (Мобильный банк), Электронные терминалы у партнеров, с использованием предусмотренных, Условиями банковского обслуживания средств его Идентификации и Аутентификации. В свою очередь, ответственность Банка перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий или бездействия Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью. Аналогичные положения можно встретить и в правила ДБО в ПАО «Промсвязьбанк» в 9 разделе, где клиент несет риск убытков, возникших у него, в результате исполнения Банком Поручений, информационных сообщений,

переданных в банк с использованием принадлежащих клиенту средств подтверждения. А банк несет ответственность в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Из положений этих правил видно, что банки практически полностью снимают с себя ответственность, перекладывая ее на потребителя услуг банка. Хотя исходя из того, что банк является коммерческим юридическим лицом, которое осуществляет предпринимательскую деятельность. Предпринимательская деятельность характеризуется рискованностью, поэтому банки должны быть готовы к появлению непредвиденных расходов. Кроме этого, в гражданском праве существует презумпция вины, то есть лицо, нарушившее обязательство должно доказать отсутствие своей вины, данное правило. Исходя из этого, банки должны доказывать свою невиновность при несанкционированном списании средств со счета потребителя.

После вывода о том, что банк снимает с себя ответственность возникает вопрос как потребитель может защитить свои права и интересы, особенно в случае несанкционированного списания денежных средств. Теоретически многие положения таких правил как неотъемлемой части договора должны признаваться ущемляющими права потребителя на основании статьи 16 Закона о защите прав потребителей, а следовательно они должны считаться ничтожными. Однако судебная практика имеет иную позицию по этому вопросу. Так это видно на примере дела № 02–10302/2016 от 27 июля 2016 [13]. При рассмотрении дела о взыскании незаконно списанных денежных средств, которые были сняты неизвестными лицами между физическим лицом (потребителем) и банком суд не оценил обстоятельства на предмет соответствия законодательству по защите прав потребителей. Суд ограничился применением ГК РФ и Законом о платежной системе, а также правилами банка, не применив Закон о защите прав потребителей.

Исходя из вышеуказанных недостатков правового регулирования ДБО возникает необходимость внесения некоторых изменений в законодательство России.

Во-первых, необходимо закрепить понятие финансовых услуг в Законе о защите прав потребителей РФ для определения сферы, в которой будут защищаться права потребителя с помощью Банка России и уполномоченного по правам потребителя финансовых услуг.

Во-вторых, необходимо разработать подзаконный акт, регулирующий правоотношения в сфере ДБО, либо дополнить Закон о платежной системе положением, где будет закреплено распределение ответственности между банком и клиентом. При этом риск ответственности банка должен быть выше, чем у потребителя, так как банк является профессионалом и более сильной стороной в правоотношениях связанных с ДБО

В-третьих, было бы целесообразно Верховному суду России дать разъяснения судам по применению законодательства при рассмотрении дел связанных с несанкционированным списанием денежных средств, так как данные разъяснения законодательства позволят уменьшить правовую неясность в применении норм к рассматриваемым правоотношениям.

Список использованной литературы:

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» // [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 07.01.2023).
2. Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» от 04.06.2018 N 123-ФЗ» // [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_299392/ (дата обращения: 07.01.2023).
3. Федеральный закон «О защите конкуренции» от 26.07.2006 N 135-ФЗ » // [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61763/ (Дата обращения:)
4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131885/ (дата обращения: 07.01.2023).
5. Абалтусова Е.И., Лебеденко В.С., Самсонова П.В., Ткаченко А.В. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА // Скиф. 2022. №5 (69). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/pravovoe-regulirovanie-internet-bankinga-1 (дата обращения: 07.01.2023).
6. Корнилова Ю.А. Дистанционное банковское обслуживание: обзор предложений // Экономика современного предприятия. 2011. № 10. С. 48—54
7. Гражданский кодекс Российской Федерации часть 2 // [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 07.01.2023).
8. Федеральный закон «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 N 161-ФЗ// [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/ (дата обращения: 07.01.2023).
9. Письмо Банка России от 31.03.2008 N 36-Т «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-банкинга» // [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76122/60da956c4a691b755fc16b077928347b44122614/ (дата обращения: 07.01.2023).

10. Письмо Банка России от 26.10.2010 N 141-Т «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания» // [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_106206/695f8d141294d0f58cf62d3141a10628f22b53e1/ (дата обращения: 07.01.2023).
11. Условия банковского обслуживания физических лиц ПАО Сбербанк [Электронный ресурс] URL: https://www.sberbank.com/ common/ img/ uploaded/ files/ pdf/ udbo 22_06_2020.pdf (дата обращения: 07.01.2023).
12. ПРАВИЛА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПОСРЕДСТВОМ СИСТЕМЫ PSB-RETAIL В ПАО «ПРОМСВЯЗЬБАНК» [Электронный ресурс] URL: https://www.psbank.ru/-/media/Files/Personal/Everyday/Remote/rules/pravila_dbo_031122.pdf (дата обращения: 08.01.2023).
13. Решение суда о взыскании незаконно списанных денежных средств № 02-10302/2016 от 27 июля 2016 [Электронный ресурс] URL: https://mos-gorsud.ru /rs/nagatinskij/services/cases/civil/details/d45b6229-5ac4-45e6-a1cc-e3e9d873fd5e?caseNumber = №+2 -10302/16 (дата обращения: 08.01.2023).