

РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

АМИРОВА РОЗА АМИРОВНА

ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ АРМЕНИЯ

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-2025

ՀԱՅ-ՌՈՒՍԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ

ԱՄԻՐՈՎԱ ՌՈԶԱ ԱՄԻՐԻ

ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՈԼՈՐՏՈՒՄ ՄՊԱՌՈՂՆԵՐԻ  
ԻՐԱՎՈՒՔՆԵՐԻ ՔԱՂԱՔԱՅԻՐԱՎԱԿԱՆ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ  
ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆՆՈՒՄ

ՍԵՂՄԱԳԻՐ

ԺԲ.00.03 – Մասնավոր իրավունք (քաղաքացիական, առևտրային, միջազգային  
մասնավոր, ընտանեկան, աշխատանքային իրավունք, տղիալական ապահովության  
իրավունք) մասնագիտությամբ իրավաբանական գիտությունների թեկնածուի  
գիտական աստիճանի հայցման ատենախոսության

ԵՐԵՎԱՆ-2025

Темя диссертации утверждена в Российско-Армянском университете.

Научный руководитель:

кандидат юрид. наук, доцент

**Араик Георгиевич Тунян**

доктор юрид. наук, профессор

**Евгений Леонидович Писаревский**

кандидат юрид. наук, доцент

**Ани Александровна Мутафян**

Ведущая организация:

**Европейский университет Армении**

Захита состоится 5 февраля 2026 года в 16:00 на заседании специализированного совета 063 по Юриспруденции КВОН РА при Российско-Армянском университете (0051, г. Ереван, ул. О. Эмина.123).

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале научных работников библиотеки Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российско-Армянский университет».

Автореферат разослан 30 декабря 2025 года.

Ученый секретарь специализированного совета,  
кандидат юрид. наук



Дж. А. Айрапетян

**Առենախոսության թեման հաստատվել է Հայ-Ռուսական համալսարանում**

Գիտական դեկավար՝

իրավ. գիտ. թեկնածու, դոցենտ

**Արայիկ Ժորայի Թուման**

Պաշտոնական ընդդիմախոսներ՝

իրավ. գիտ. դոկտոր, պրոֆեսոր

**Եվգենիյ Եղինիկի Պիսարևսկի**

իրավ. գիտ. թեկնածու, դոցենտ

**Անի Ալեքսանի Մուտաֆյան**

**Առաջատար կազմակերպություն՝ Հայաստանի Եվրոպական համալսարան**

Պաշտոպանությունը կայանալու է 2026 թվականի փետրվարի 5-ին՝ ժամը 16:00-ին, Հայ-Ռուսական համալսարանում գործող ՀՀ ԲԱԳԿ-ի իրավագիտության 063 մասնագիտական խորհրդի նիստում (0051, ք. Երևան, Հովհաննեսի պող. 123):

Առենախոսությանը կարելի է ծանոթանալ Հայ-Ռուսական համալսարանի գրադարանի գիտական աշխատողների ընթերցապահությանը:

Մեղմագիրն առաքված է 2025 թվականի դեկտեմբերի 30-ին:

**Մասնագիտական խորհրդի գիտական քարտուղար,**



իրավ. գիտ. թեկնածու

Զ.Հ. Հայրապետյան

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы диссертационного исследования** обусловлена как важностью защиты прав потребителей, выступающих «слабой стороной» в правоотношениях с банками, так и необходимостью совершенствования законодательства для обеспечения баланса интересов сторон. Дальнейшая гармонизация правового регулирования с учетом международного опыта и специфики армянской банковской системы требует разработки комплексных подходов и научно обоснованных предложений.

Несмотря на существующую законодательную базу, актуальными остаются проблемы отсутствия четкого нормативного определения понятий «банковская деятельность» и «банковская услуга». Это вызывает разногласия, как в теоретических подходах, так и в правоприменительной практике, что препятствует единообразному и справедливому разрешению возникающих споров.

Настоящее исследование не направлено на полный анализ всех видов банковских услуг. Основное внимание уделяется услугам, наиболее востребованным потребителями и связанным с наибольшим числом нарушений их прав.

Особенно остро стоит вопрос о защите прав потребителей при заключении и исполнении договоров потребительского кредита. Увеличение случаев нарушения прав заемщиков, в том числе в части досрочного исполнения обязательств, подчеркивает необходимость анализа и совершенствования законодательных норм, регулирующих данную сферу.

В настоящее время в науке гражданского права и правоприменительной практике существуют противоречивые подходы к определению правовой природы банковского вклада, что создает правовую неопределенность в банковской деятельности. В частности, в правоприменительной практике вызывают споры аспекты, связанные с банковскими вкладами, в частности начисление процентов по вкладам до востребования, частичное снятие средств и введение комиссионных за обслуживание сберегательных счетов. Эти вопросы требуют не только теоретической разработки, но и выработки практических рекомендаций для устранения противоречий и повышения доверия потребителей к банковскому сектору.

Дополнительно, в рамках договоров банковского счета часто возникают проблемы, связанные с односторонним изменением финансовыми организациями условий обслуживания, включая увеличение комиссионных вознаграждений. Законность таких действий, а также процедура уведомления клиентов о предстоящих изменениях, требуют детального анализа для обеспечения их соответствия принципам справедливости и законности.

Современная финансовая система, основанная на цифровизации и безналичных расчетах, столкнулась с рядом беспрецедентных вызовов. Стремительный рост мошенничества в этой сфере подрывает принципы неприкосновенности собственности и автономии воли сторон, создавая правовую неопределенность и снижая доверие к финансовым институтам. Параллельно с этим, международные санкции оказывают существенное влияние на банковский сектор, порождая сложные вопросы о квалификации их как обстоятельств непреодолимой силы и парализуя договорные отношения. Отсутствие единых подходов к решению этих проблем требует глубокого научного осмыслиения и разработки эффективных правовых механизмов.

В условиях интенсивного развития рынка финансовых услуг и усложнения предлагаемых продуктов актуализируется задача научной оценки эффективности действующих механизмов защиты прав потребителей и выявления пробелов в их правовом регулировании. Исследование детально анализирует юрисдикционные и неюрисдикционные формы защиты прав потребителей банковских услуг, рассматривая их правовую природу и применение, существующие пробелы в регулировании ключевых способов защиты. Важнейшим направлением работы является анализ вопросов компенсации морального вреда, который до настоящего времени не получил достаточного научного освещения в сфере потребительского права.

В целях совершенствования системы защиты прав потребителей в банковской сфере Республики Армения, повышения оперативности и доступности механизмов разрешения споров, а также оптимизации процедур обжалования обосновывается необходимость повышения эффективности института Примирия финансовой системы как альтернативного органа разрешения споров. Это должно быть достигнуто посредством расширения его компетенции и имплементации передового международного опыта.

Таким образом, исследование ориентировано на устранение существующих правовых пробелов и выработку рекомендаций по совершенствованию законодательства. В свете представленных выводов и рекомендаций, данное исследование способствует развитию теоретических и практических подходов к совершенствованию банковской системы и защиты прав потребителей банковских услуг в Республике Армения.

**Степень научной разработанности темы.** Несмотря на значимость института гражданско-правовой защиты прав потребителей банковских услуг, в отечественной юридической науке до настоящего времени отсутствует комплексное и системное монографическое или диссертационное исследование, посвященное данной проблематике. В связи с этим настоящая работа призвана восполнить выявленный пробел, обеспечивая целостный анализ указанного института. Разработанность темы данного исследования основывается на значительном теоретическом и практическом анализе, проведенном рядом отечественных и зарубежных ученых, специализирующихся в области банковского права и защиты прав потребителей. Основополагающими для исследования стали работы таких ученых, как А. А. Тедеев, А. Г. Братко, А. Г. Карапетов, А. М. Эрделевский, А. П. Сергеев, Б. М. Гонгало, В. А. Канащевский, В. В. Витрянский, Е. И. Данилкина, Е. П. Ермакова, Л. Г. Ефимова, М. Г. Розенберг, М. М. Агарков, О. И. Лаврушин, С. Г. Бунина и другие, чьи исследования служат теоретической основой для понимания ключевых проблем в сфере банковских правоотношений. Особое внимание в исследовании уделено трудам таких зарубежных ученых, как Alejandro M. Garro, Colangelo G., Francesco A Schurt, John O. Honnold и Jr. Tobin D. и другие, чьи работы связаны с правовой защитой прав потребителей, международными стандартами в банковской сфере и практическими подходами к регулированию потребительских финансовых услуг.

**Объект исследования** — общественные отношения, возникающие в процессе предоставления и потребления банковских услуг в Республике Армения.

**Предметом исследования** являются проблемы правового регулирования механизмов гражданско-правовой защиты потребителей в сфере банковских услуг.

**Цель и задачи исследования.** Целью исследования является разработка теоретических и практических рекомендаций, направленных на совершенствование правового регулирования защиты прав потребителей банковских услуг в Республике Армения. С учетом цели решаются следующие задачи:

1. изучить доктринальные и законодательные подходы к определению понятий «банковская деятельность» и «банковская услуга», а также предложить авторское определение указанных понятий;
2. исследовать классификацию потребительских банковских услуг, проанализировать правовое регулирование современных банковских услуг в некоторых зарубежных правовых системах;
3. провести анализ особенностей законодательства и судебной практики, регулирующих такие виды потребительских банковских услуг, как кредитование, банковский вклад и банковский счет, а также разработать рекомендации по улучшению нормативного регулирования и правоприменительной практики в данной сфере;
4. провести анализ и систематизацию нормативно-правовой базы, а также соответствующей правоприменительной практики с целью выявления пробелов и противоречий в регулировании защиты прав потребителей при совершении безналичных расчетов, уделяя особое внимание аспектам, связанным с мошенническими действиями, совершамыми с использованием банковских карт;
5. осуществить правовой анализ влияния международных санкций на предоставление банковских услуг, связанных с переводом денежных средств, с целью формирования правовых критерии для отнесения санкций к обстоятельствам непреодолимой силы;
6. определить правовую природу и структуру права на защиту потребителей банковских услуг, классифицировать юрисдикционные и неюрисдикционные формы и способы защиты, предусмотренные законодательством РА, с анализом их порядка применения и соотношения понятий «форма» и «способ»;
7. провести комплексное исследование проблем правового регулирования способов защиты прав потребителей, уделив особое внимание вопросам компенсации морального вреда в сфере предоставления банковских услуг на территории Республики Армения, а также разработать предложения по их устранению;
8. проанализировать существующие юрисдикционные и неюрисдикционные формы защиты прав потребителей в финансовой сфере, а также исследовать новые и развивающиеся механизмы и цифровые формы защиты для определения их места и необходимости правового уточнения;
9. оценить эффективность института Примириителя финансовой системы и обосновать необходимость расширения его компетенции, а также разработать предложения по усовершенствованию материальной и процессуальной базы пересмотра решений финансового омбудсмена в Республике Армения;
10. обосновать необходимость законодательного закрепления принципа «защиты слабой стороны» в судебной защите прав потребителей финансовых услуг, включая внедрение механизмов коллективных исков.

**Нормативная и эмпирическая база исследования.** Основу диссертационного исследования составил комплекс источников, включающий конституционно-правовые и отраслевые нормативные правовые акты РА, регулирующие защиту прав потребителей и деятельность финансовых организаций, а также соответствующие нормативные акты ЦБ РА. Значительное место удалено анализу судебно-арбитражной практики, включая судебные акты судов первой, апелляционной и кассационной инстанций РА. Для целей сравнительно-правового анализа были привлечены нормативные правовые акты и судебные акты зарубежных государств (Австралия, Беларусь, Бельгия, Великобритания,

Германия, Гонконг, Индия, Ирландия, Канада, Китай, Норвегия, Малайзия, ОАЭ, РФ, Сингапур, США, Украина, Франция, Швейцария, Эстония и др.). Использовались также консультативные, рабочие документы и специализированные исследования, разработанные международными структурами и финансовыми институтами.

**Методологическая основа исследования** была осуществлена при помощи общих и частных методов. Были использованы общеначальные диалектические методы познания, логический, исторический, критический, аналитический, а также метод теоретического анализа литературы по исследуемой теме. Во время исследования были использованы также ряд частных методов, в частности — юридико-логический, историко-правовой, формально-логический и грамматический. Отдельно стоит выделить сравнительно-правовой метод, который использовался для изучения правового регулирования гражданско-правовых способов и форм защиты прав потребителей банковских услуг.

**Научная новизна настоящего исследования** обусловлена тем, что оно представляет собой первое комплексное исследование гражданско-правовой защиты прав потребителей банковских услуг в Республике Армения, выполненное с использованием системного подхода.

Разработаны авторские определения понятий «банковская деятельность» и «банковская услуга». Предложены практические рекомендации по совершенствованию законодательной базы и правоприменительной практики в сфере кредитования, банковских вкладов и счетов, включая вопросы правомерности одностороннего изменения банком платы за услуги. Впервые проанализировано влияние таких изменений на уже заключенные договоры банковского счета.

Научная новизна работы заключается также в детальном исследовании гражданско-правовых аспектов мошенничества в сфере безналичных расчетов, что является важным вкладом в развитие теории и практики защиты прав потребителей банковских услуг. Выявлены основные проблемы правового регулирования, предложены новые подходы к их решению и рассмотрены правовые последствия для сторон. Разработаны новые концептуальные модели правового регулирования для предотвращения и минимизации ущерба от мошенничества, а также рекомендации по совершенствованию законодательства в контексте защиты интересов потребителей финансовых услуг.

Впервые введены в научный оборот и обоснованы концепции «гибридных форм защиты» и «цифровых форм защиты», учитывающих цифровизацию гражданского оборота и применение искусственного интеллекта. Разработан комплекс мер по устранению пробелов в законодательстве РА, регулирующем компенсацию морального вреда потребителям банковских услуг. В частности, впервые предложено законодательное закрепление возможности компенсации морального вреда потребителям банковских услуг.

Предложены скорректированные модели внесудебных и судебных процедур защиты прав потребителей банковских услуг, включая изменения в процедуру обжалования решений Примирителя.

Обоснована необходимость законодательного закрепления принципа специальной защиты потребителя как слабой стороны правоотношений, с перераспределением бремени доказывания на кредитную организацию.

Наиболее значимые авторские суждения, демонстрирующие научную новизну диссертационного исследования, сформулированы в следующих **основных положениях, выносимых на защиту:**

1. Действующее определение понятия «банковская деятельность», закрепленное в статье 4 Закона РА «О банках и банковской деятельности», представляется неполным и устаревшим, поскольку оно не охватывает все существующие виды банковских операций, что создает риски неоднозначного толкования закона, затрудняет надзор за банковской деятельностью и усложняет правовое регулирование новых или развивающихся форм банковских операций. Анализ существующих доктринальных и законодательных подходов к определению банковской деятельности позволил установить необходимость комплексного подхода к формулированию данного понятия, который бы учитывал не только экономические, но и юридические и социальные аспекты. На основании проведенного анализа предлагается авторское определение: банковская деятельность представляет собой финансово-экономическую предпринимательскую деятельность банков, осуществляемую в рамках, установленных законами и иными нормативно-правовыми актами, включающую совокупность действий, операций и сделок, направленных на получение прибыли и удовлетворение потребностей клиентов.

Понятие «банковская услуга» является более широким по содержанию, чем «банковский продукт» или «банковская операция», а существующие доктринальные подходы к его определению являются суженными, что обуславливает необходимость авторского определения: банковская услуга охватывает предоставление различных банковских продуктов и операций, представляя собой совокупность процедур, осуществляемых кредитными организациями в соответствии с требованиями законодательства, с целью удовлетворения потребностей клиентов и достижения экономической выгоды.

2. Исследование действующего законодательства и практической деятельности банков РА выявило ряд проблем заемщиков потребительских кредитов при досрочном погашении в части соразмерного снижения платы за обслуживание, что требует законодательного закрепления обязательности такого снижения и четкой методики его расчета. В этой связи предлагается:

а) Законодательно закрепить норму, устанавливающую обязательное соразмерное уменьшение платы за обслуживание кредита при полном или частичном досрочном исполнении заемщиком своих обязательств. Данная норма должна распространяться на все виды связанных с обслуживанием кредита платежей, включая комиссии, расходы на ведение счёта и иные фиксированные сборы.

б) Установить чёткий порядок расчёта пропорционального снижения платы за обслуживание кредита. Для этого предлагается закрепить в законодательстве конкретную методику, которая будет учитывать сумму досрочно погашенного обязательства. Предлагается введение коэффициента пересчёта, определяющего соотношение между остатком задолженности и размером платы за обслуживание.

Для устранения противоречий в судебной практике, связанных с применением статьи 17 Закона РА «О потребительском кредитовании», регулирующей права потребителей и порядок их взаимодействия с кредиторами, предлагается внести изменения в структуру главы 3, озаглавленной «Права потребителя». С точки зрения законодательной техники считаем целесообразным указать право потребителя на получение информации в главе 3 Закона РА «О потребительском кредитовании», озаглавленной «Права потребителя», что позволит исключить двусмысленное толкование данного права.

3. В контексте доктринальных споров и противоречивой правоприменительной практики, научно обоснована исключительно возмездная природа договора банковского

вклада. Аргументируется, что фундаментальная сущность договора банковского вклада заключается в обязанности банка выплачивать вкладчику вознаграждение, что является платой за право банка распоряжаться привлеченными денежными средствами. По результатам исследования нарушений законности, возникающих в процессе возврата банковских вкладов, разработаны следующие предложения по совершенствованию правового регулирования и банковской практики в РА:

а) Для обеспечения возмездной природы договора банковского вклада и предотвращения необоснованных отказов в начислении вознаграждения в виде процентов, предлагается дополнить статью 906 главы 49 ГК РА нормой, которая устанавливает прямой запрет на неначисление процентов по вкладам до востребования.

б) Урегулирование порядка начисления процентов при частичном возврате срочного вклада: в случае если клиент запрашивает возврат части суммы срочного вклада до истечения срока его действия, банк обязан начислять проценты, установленные для вкладов до востребования, если иной порядок не был согласован сторонами заранее.

в) В целях укрепления права вкладчика на беспрепятственный доступ к своим средствам предлагается нормативно закрепить в главе 49 Гражданского кодекса Республики Армения запрет на взимание банками комиссий за снятие денежных средств со сберегательных счетов, оформленных как вклады до востребования.

4. Обоснована необходимость обязанности банков получать явное и однозначное согласие клиента при одностороннем изменении условий договора банковского счёта, особенно затрагивающих существенные условия относительно комиссионных вознаграждений и иных платежей за предоставление банковских услуг. Такое согласие должно выражаться в форме, соответствующей форме заключения основного договора, или подтверждаться конклюдентными действиями клиента, что обеспечит защиту прав потребителей и предотвратит злоупотребления со стороны финансовых организаций. Предварительное уведомление об изменениях в общих условиях обслуживания должно осуществляться в электронной форме с предоставлением клиенту альтернативных способов получения информации (почта, вручение и т.п.).

Для эффективного противодействия мошенничеству в сфере безналичных расчётов и усиления защиты прав потребителей финансовых услуг, необходимо законодательно закрепить комплексный подход, включающий: возложение на банки обязанности по непрерывному мониторингу операций с незамедлительным уведомлением клиентов о подозрительных транзакциях и оперативной блокировкой карт; установление единых стандартов информирования клиентов о транзакциях; расширение гражданско-правовой ответственности банков за убытки от несанкционированных операций при невыполнении обязательств по обеспечению безопасности; а также недопустимость включения в договоры положений, позволяющих банкам на свое усмотрение ограничивать право клиента распоряжаться средствами на счете или переводить их без согласия на счет отправителя при подозрении на мошенничество.

5. Обоснована необходимость комплексного совершенствования института компенсации морального вреда в сфере защиты прав потребителей банковских услуг в РА, исходя из выявленных проблем недостаточной законодательной урегулированности и отсутствия чётких критериев определения размера компенсации. Предлагается:

а) законодательное закрепление права на компенсацию морального вреда потребителям банковских услуг с упрощением доказывания самого факта вреда;

б) введение ориентировочных критерии для определения размера компенсации по аналогии с передовым зарубежным опытом для обеспечения единства судебной практики;

в) установление обязательной психолого-психиатрической экспертизы для объективной оценки степени страданий; и

г) предоставление истцу гибкости в определении суммы компенсации с учётом характера вреда, обстоятельств дела, социального положения сторон и имущественного состояния ответчика.

6. Разработана и обоснована адаптивная модель классификации форм защиты гражданских прав в Республике Армения, устраниющая концептуальную путаницу между понятиями «форма» и «способ» защиты, а также впервые предложено выделение «гибридных» и «цифровых» форм защиты. Для этого обосновывается необходимость:

а) пересмотра п. 1 ст. 13 ГК РА для исключения императивности указания на суд/арбитраж как единственные органы защиты и дополнения нормы упоминанием «гибридных» и «цифровых» форм;

б) закрепления самозащиты как формы защиты в ст. 16 ГК РА с расширением перечня современных форм (самозащита, меры оперативного воздействия, медиация), определением их правовой природы и условий применения.

7. Обоснована необходимость расширения круга субъектов, имеющих право обращаться к Примирителю, для повышения доступности и эффективности внесудебной защиты прав потребителей банковских услуг. Предлагается распространить юрисдикцию Примирителя на субъектов, чьи права и интересы затрагиваются деятельностью финансовых организаций, включая потенциальных потребителей и некоммерческие организации.

Предлагается также пересмотреть процедуру обжалования решений Примирителя ввиду отсутствия четкого процессуального регулирования. Обоснована необходимость законодательных изменений, как в Гражданском процессуальном кодексе РА, так и в Законе «О примирителе финансовой системы», включая:

а) Передачу дел об отмене решений Примирителя в Апелляционный гражданский суд РА вместо суда первой инстанции, с возможностью дальнейшего обжалования в Кассационном суде.

б) Возможность выбора способа обжалования для стороны: либо в апелляционном порядке, либо через обращение в коллегиальный орган, включающий примирителей и авторитетных ученых-юристов, который выносит заключение о законности решения. Если орган выявляет нарушения, Примиритель пересматривает свое решение. При выборе обжалования через коллегиальный орган исключается дальнейшее обращение в суд.

8. Автором предлагается в ГПК РФ закрепить общий принцип, согласно которому потребитель, как экономически и информационно уязвимая сторона гражданского правоотношения, нуждается в специальной процессуальной защите. В рамках данного принципа доказана целесообразность возложения бремени доказывания отсутствия нарушений при заключении и исполнении договора на оказание банковских услуг непосредственно на кредитную организацию, что способствует выравниванию процессуальных возможностей сторон и усилению защиты прав потребителей.

На основе проведенного анализа обоснована и предложена имплементация института коллективных исков в правовую систему РА для защиты прав неопределенного круга потребителей финансовых услуг. Доказано, что внедрение данного института

позволит оптимизировать судебное рассмотрение однотипных споров с финансовыми организациями, устраниТЬ необходиМость повторного установления нарушений в унифицированных типовых договорах и обеспечиТЬ более эффективную реализацию принципа защиты прав потребитеЛей в условиях их массовой экономической и информационной уязвимости.

Считаем, что выдвинутые предложения поспособствуют обеспечению и применению на практике принципа эффективного разрешения споров между потребитеЛиями банковских услуг и финансовыми организациями.

**Теоретическая и практическая значимость работы.** Результаты исследования имеют теоретическое и практическое значение в сфере защиты прав потребитеЛия банковских услуг. Авторские выводы могут быть использованы в законодательной, правоприменительной и правовоспитательной практике. Выдвинутые предложения могут стать теоретической основой для отраслевых разработок, направленных на решение проблем обеспечения и практического применения принципа эффективного разрешения споров между потребитеЛиями банковских услуг и финансовыми организациями. В работе сделаны конкретные предложения по совершенствованию действующего законодательства в сфере банковской правоприменительной практики. Результаты исследования могут применяться в учебном процессе при преподавании курсов банковского, гражданского, финансового, международного частного права и других учебных дисциплин.

**Апробация результатов исследования.** Результаты исследования прошли рецензирование и обсуждение на кафедре Гражданского права и гражданско-процессуального права Института права Российско-Армянского университета. Основные положения, выводы и предложения отражены в 7 опубликованных автором. Результаты исследования были представлены автором в научных докладах и сообщениях на различных конференциях. Результаты исследовательской работы интегрированы в работу офиса Примирителя финансовой системы РА.

**Структура работы.** Диссертация состоит из введения, четырех глав, тринадцать параграфов, заключения и списка использованных источников.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во **введении** дано обоснование актуальности темы и проанализирована степень её разработанности. Определены объект, предмет, цель и задачи исследования, а также его теоретические, нормативные, эмпирические и методологические основы. Сформулированы научная новизна работы и положения, выносимые на защиту. Представлены теоретическая и практическая значимость, приведены сведения об апробации результатов и структура диссертации.

**Первая глава «Банковские услуги, предоставляемые гражданам»** состоит из трех параграфов.

В первом параграфе «Понятие банковской деятельности и банковских услуг» раскрывается законодательная и доктринальная характеристика понятий «банковская деятельность» и «банковская услуга». Критически оценено закрепленное в Законе РА «О банках и банковской деятельности» определение банковской деятельности, поскольку выявлены его терминологическая обобщенность, нечеткость и устаревание в контексте современных технологических изменений. Отмечен неполный охват всех актуальных

видов банковской деятельности. В результате анализа предложено авторское определение банковской деятельности. Также критически оценены подходы, сводящие банковскую услугу к совокупности операций или банковскому продукту, как суженные и не охватывающие весь спектр услуг. Обосновано, что банковская услуга является более широким понятием, включающим как продукт, так и процесс взаимодействия с клиентом. Сформулировано авторское определение банковской услуги.

Во втором параграфе под названием «Классификация потребительских банковских услуг в РА» анализируются виды потребительских банковских услуг, закрепленные в законодательстве РА. Наиболее целесообразной, с точки зрения автора, является классификация, основанная на экономических функциях: пассивные, активные и активно-пассивные операции. Сделан вывод, что в современной банковской практике чистые виды услуг активно интегрируются в комплексные «банковские продукты».

Третий параграф «Правовое регулирование современных банковских услуг в некоторых зарубежных правовых системах» посвящен сравнительному анализу правового регулирования банковских услуг в англо-американской, континентальной и исламской правовых системах с учетом глобализации и цифровизации. В работе выделяются ключевые особенности каждой системы. Отдельное внимание уделено цифровизации банковского сектора, которая требует адаптации законодательства, учёта рисков киберпреступности и защиты данных.

**Вторая глава «Правонарушения в сфере банковских услуг и защита прав потребителей: проблемы и законодательные решения»** включает пять параграфов.

В параграфе первом «Правонарушения в сфере кредитования и защита прав потребителей: проблемы и законодательные решения» представлена общая характеристика потребительского банковского кредита и проанализированы права, предоставляемые потребителям в соответствии Законом РА «О потребительском кредитовании». Аргументируется, что плата за обслуживание кредита должна включаться в общую стоимость кредитования и подлежит соразмерному снижению при полном или частичном досрочном исполнении обязательства. Для устранения неоднозначностей в правоприменении предложено закрепить норму об обязательном соразмерном уменьшении платы за обслуживание, а также установить методику расчета.

Автор аргументирует необходимость перечисления всех прав потребителя в главе 3 Закона РА «О потребительском кредитовании» («Права потребителя») с целью преодоления противоречивой судебной практики в отношении применения статьи 17, регулирующей порядок коммуникации между потребителем и кредитором.

В втором параграфе «Правонарушения в сфере банковских вкладов: проблемы и законодательные решения» анализируются ключевые правовые проблемы, возникающие при заключении и исполнении договора банковского вклада. Автор утверждает, что нулевая процентная ставка противоречит сущности договора банковского вклада, поскольку проценты являются составным элементом банковской услуги. В работе также анализируется порядок начисления процентов при частичном досрочном изъятии со срочного вклада. Рассматривается проблема взимания комиссионного вознаграждения за обналичивание средств с депозитных счетов.

В параграфе третьем «Правонарушения в сфере банковских счетов: проблемы и законодательные решения» рассматривается проблема одностороннего изменения условий договоров банковскими организациями без надлежащего уведомления клиентов. Автор отмечает, что размещение информации на официальных сайтах банков не может

считаться достаточным уведомлением, поскольку это нарушает права потребителей. Диссертант отмечает, что изменение условий договора банковского счёта возможно исключительно при наличии согласия клиента, выраженного в той же форме, в какой был заключён основной договор, либо путём совершения конклюдентных действий, позволяющих однозначно интерпретировать согласие.

*В четвёртом параграфе «Мошенничества в сфере безналичных расчетов: гражданско-правовые проблемы и правовые механизмы их устранения»* проанализированы распространённые формы мошенничества в сфере безналичных расчетов и их гражданско-правовые последствия. Утверждается, что банк должен нести ответственность за убытки клиента в случаях, когда несанкционированные операции могли быть предотвращены при должном уровне обслуживания. Выявлены пробелы в законодательстве, касающиеся информирования держателей карт о совершении операций. Рассмотрена проблема распределения бремени доказывания в спорах о несанкционированных транзакциях ввиду отсутствия чётких норм в законодательстве РА. В качестве сравнительного материала проанализировано российское законодательство, которое возлагает обязанность доказывания соблюдения всех требований к банковским операциям на банк. Сделан вывод, что возврат банком денежных средств отправителю (при подозрении на мошенничество) без согласия получателя противоречит праву клиента распоряжаться средствами на счёте, которое может быть ограничено исключительно законом. Такое положение в договоре признано несоответствующим внутреннему законодательству.

*В пятом параграфе «Воздействие международных санкций на предоставление банковских услуг по переводам денежных средств»* исследуется влияние международных санкций (как ограничительных мер экономического или политического характера) на исполнение банками обязательств по денежным переводам. Основное внимание уделено применению института непреодолимой силы. Проанализированы критерии форс-мажора (чрезвычайность, непредвиденность, непреодолимость) применительно к санкциям. Отмечена противоречивая судебная практика по вопросу квалификации санкций. Указано, что некоторые суды признают их основанием для освобождения от ответственности, в то время как другие расценивают их как коммерческий риск.

**Глава третья «Право на защиту в финансовой сфере»** включает два параграфа.

*В первом параграфе «Способы защиты прав потребителей в сфере предоставления банковских услуг»* защита прав потребителей в банковской сфере рассматривается как комплексный правовой институт, включающий правомочия, направленные на предотвращение, пресечение, устранение и восстановление нарушенных прав. Проведено разграничение форм и способов защиты. К основным применимым способам отнесены: относятся изменение или прекращение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки и компенсация морального вреда. Автор указывает на неурегулированность порядка расчета и возмещения нематериального (морального) вреда в армянском законодательстве, что существенно затрудняет применение этого института в банковской сфере. Выявлены основные случаи возникновения морального вреда в банковской сфере. С учётом сравнительного анализа зарубежного опыта предложены рекомендации по совершенствованию института компенсации морального вреда в сфере предоставления банковских услуг.

*Второй параграф «Соотношение мер защиты и мер ответственности как способов защиты субъективных гражданских прав потребителей»* разделяет меры

защиты и меры ответственности на основе следующих критериях: основания применения; функции и назначение; характер последствий. Рассмотрены основные доктринальные подходы к разграничению этих понятий: ограничительный, нивелирующий и альтернативный. Предлагается подход, учитывающий условность деления.

#### **Четвертая глава «Юрисдикционные и неюрисдикционные формы защиты прав потребителей банковских услуг»** состоит из трех параграфов.

*В параграфе первом «Юрисдикционные и неюрисдикционные формы защиты прав: понятие, особенности и теоретические аспекты»* юрисдикционная форма представлена как обращение к компетентным государственным органам (судебная и административная защита). Оспаривается императивность п. 1 ст. 13 ГК РА, который ограничивает защиту судом или арбитражем. Указывается на ограниченность также перечня субъектов судебной защиты в ГК (суды, арбитражные трибуналы), хотя защита возможна и через Конституционный суд, ЕСПЧ. Неюрисдикционная защита включает самозащиту и меры оперативного воздействия. Указывается на отсутствие прямого регулирования мер оперативного воздействия в общих положениях ГК РА. Обосновывается неверное определение самозащиты в ст. 16 ГК РА: самозащита должна быть закреплена как форма защиты, а конкретные действия — как её инструменты (способы).

Признавая устареость классического деления форм защиты в условиях цифровизации, в работе отдельно проанализированы третейское разбирательство, медиация и нотариальная деятельность. Сделан вывод, что они не подпадают под традиционное деление юрисдикционной и неюрисдикционной форм. В связи с этим предлагается ввести категорию «гибридных форм защиты», которые будут сочетать элементы государственного регулирования и частной инициативы. Также обосновывается необходимость пересмотреть законодательные положения, исключив императивность, ограничивающую защиту прав исключительно судом или арбитражем.

*В втором параграфе «Внесудебные формы защиты прав потребителей банковских услуг»* особое внимание уделяется институту самозащиты и институту финансового омбудсмена. Самозащита ограничена фактическими действиями, направленными на предотвращение или прекращение нарушения права без обращения к государственным органам. Институт финансового омбудсмена признан эффективным механизмом внесудебного урегулирования споров, позволяющим снизить нагрузку на суды, сократить время и издержки. Предлагается расширить круг лиц, имеющих право обращаться к финансовому омбудсмену, включив в него «потенциальных клиентов-потребителей» и некоммерческие организации. Автор утверждает, что судебное оспаривание решений Примирителя финансовой системы должно касаться только законности процедуры, а не сути спора, чтобы не подрывать идею внесудебного урегулирования. На основе проведённого анализа международного опыта автор предлагает системные законодательные реформы по данному вопросу.

*В третьем параграфе «Юрисдикционная форма защиты прав потребителей банковских услуг: особенности защиты слабой стороны»* рассмотрены особенности административной процедуры защиты, которая может выступать как обязательный досудебный этап, так и опциональная альтернатива суду. Автор признаёт обязательный досудебный порядок ограничивающим право потребителя на немедленное обращение в суд.

Особое внимание уделяется распределению бремени доказывания на этапе судебного рассмотрения. В спорах между банком и потребителем на банк часто возлагается

обязанность доказать правомерность своих действий. Это обосновано презумпцией вины причинителя вреда и презумпцией некомпетентности потребителя. Диссидентом предлагается законодательно закрепить принцип «потребитель является экономически слабой стороной договора, нуждающейся в особой защите».

Обсуждается проблема, связанная с тем, что решения суда в пользу одного потребителя не влияют на типовые договоры для других клиентов. В качестве решения предложено внедрить в правовую систему РА институт коллективных исков. Это позволит защищать права неограниченного круга потребителей, упростить разбирательства и обеспечить единую судебную оценку типовых договоров.

**В заключении** представлены основные выводы и обобщения, к которым пришел автор в результате проведенного исследования. **В дополнение к положениям, выносимым на защиту, диссидент пришел к следующим выводам.**

1. Анализ законодательных и доктринальных подходов выявил существенные недостатки и пробелы в правовом регулировании банковской деятельности и банковских услуг в Армении. Действующие определения устарели и слишком узки, не охватывая весь спектр современных операций, включая технологические инновации и новые виды услуг. Это создает вызовы для постоянно развивающегося банковского сектора. В итоге, предложены авторские дефиниции этих понятий, учитывающие юридические, экономические и социально-функциональные аспекты, с целью их дальнейшего нормативного закрепления и актуализации законодательства.

2. Исследование действующего законодательства в сфере потребительского кредитования выявило системную проблему отсутствия единой методологии расчета общей стоимости кредитования и платы за обслуживание при досрочном погашении. Установлено, что позиция финансовых организаций, отказывающихся от пропорционального снижения платы за обслуживание, является необоснованной, поскольку досрочное погашение должно влечь соразмерное уменьшение всех связанных с кредитом платежей. Для эффективной реализации прав потребителей и устранения противоречий в судебной практике предлагаются конкретные законодательные изменения: закрепление нормы об обязательном соразмерном уменьшении платы за обслуживание и установление четкого порядка её расчета, а также уточнение структуры статьи 17 Закона РА «О потребительском кредитовании» для исключения двусмысленного толкования прав потребителей на информацию.

3. Рассмотрена возможность произвольного изменения банками условий договоров срочного вклада и вклада до востребования. Особое внимание уделено отказу банков в начислении процентов по вкладам до востребования, что нарушает императивные нормы законодательства и не должно регулироваться договором. Подчеркнута необходимость уточнения порядка начисления процентов при частичном досрочном изъятии средств со срочных вкладов для повышения предсказуемости. Выявлено, что взимание комиссий за обналичивание средств со сберегательных счетов, оформленных как вклады до востребования, противоречит гражданскому законодательству, гарантирующему вкладчику беспрепятственный доступ к своим средствам.

4. В диссертации детально изучена проблема допустимости одностороннего изменения банками платы за свои услуги и условий уже заключенных договоров банковского счета. Выявлено, что такие изменения правомерны только при наличии явно выраженного согласия клиента (в форме договора или через конклюдентные действия). Подчеркнута обязательность заблаговременного информирования потребителя о любых

изменениях, затрагивающих его права и обязанности (например, изменение процентной ставки или порядка взаимодействия). Относительно способа информирования установлена возможность уведомления в электронной форме, при этом потребителю предоставляется право отказаться от получения информации в электронном виде и выбрать другой способ получения (напр., лично, по почте или другими средствами связи). Смысл уведомления потребителя об изменении заблаговременно, до его вступления в силу, заключается в предоставлении клиенту возможности оценить, хочет ли он продолжать свои договорные отношения с банком на изменившихся условиях или нет.

5. Эффективность правового регулирования отношений по договору банковского счета напрямую зависит от надежности предусмотренных средств электронной идентификации и четкого распределения ответственности сторон за несанкционированные операции. Признание права клиента на выбор способа связи с банком для блокировки карты и безусловная обязанность банка обеспечить доступность и оперативность такой связи, независимо от наличия вины, являются фундаментальными гарантиями защиты имущественных интересов держателей счетов. Неисполнение банком этих обязательств влечет за собой безусловное возмещение убытков клиента, что соответствует положениям пункта 3 статьи 417 и пункта 1 статьи 1088 ГК РА.

6. В диссертации разработаны и обоснованы гражданско-правовые меры противодействия мошенничеству в сфере безналичных расчетов и усиления защиты прав потребителей финансовых услуг. Обоснована необходимость комплексного подхода, включающего возложение на банки обязанностей по непрерывному мониторингу операций, своевременному уведомлению о подозрительных транзакциях и оперативной блокировке карт. Также предложено установить единые стандарты информирования клиентов о транзакциях и обеспечивать оперативную блокировку карты при выявлении мошенничества.

7. Юридически обоснована недопустимость включения в договоры положений, позволяющих банку на свое усмотрение ограничивать право клиента распоряжаться средствами на счете или без его согласия переводить средства на счет отправителя при подозрениях на мошенничество, как противоречащее принципам неприкосновенности собственности и законодательным механизмам защиты прав собственников.

8. Исследование выявило значительное влияние международных санкций на предоставление банковских услуг, особенно в контексте переводов денежных средств. Для квалификации санкций как непреодолимой силы (форс-мажора) предложено учитывать критерии непредвиденности, чрезвычайности и непреодолимости согласно Венской конвенции, Принципам УНИДРУА, ГК РА и другим источникам. Несмотря на отсутствие единообразной судебной практики, подчеркивается вероятность признания санкций форс-мажором в будущем. Рекомендуется включать в договоры четкие положения о форс-мажоре, основываясь на намерениях сторон и конкретных условиях контракта, чтобы обеспечить предсказуемость в условиях экономической нестабильности.

9. Исследование способов защиты прав потребителей банковских услуг выявило, что этот институт представляет собой комплекс мер, направленных на предотвращение, пресечение и устранение нарушений, а также восстановление нарушенных прав в судебном и внесудебном порядке. Несмотря на дискуссии о формах и способах защиты и отсутствия в процессуальном законодательстве легального определения формы защиты права, что часто приводит к отождествлению форм защиты с закрепленными в материальном праве (в ст. 14 ГК РА) способами, выявлено, что каждый способ защиты гражданского права

может применяться в определенном процессуальном или процедурном порядке, а этот порядок именуется формой защиты гражданского права.

10. Анализ гражданского законодательства РА, выявил, что защита прав потребителей обеспечивается широким спектром способов, включая изменение или прекращение правоотношений, возмещение убытков, взыскание неустойки и компенсацию морального вреда. Каждый способ имеет особенности применения, зависящие от характера нарушения и правового статуса потребителя, при этом выбор способа защиты соответствует принципу автономии воли. Однако ограничения, такие как необходимость доказывания вреда, отсутствие четких критериев компенсации морального вреда и риски «потребительского экстремизма», снижают эффективность отдельных механизмов. Отмечается сложность судебного расторжения или изменения потребительских договорных отношений с банками (изменение и прекращение правоотношений) вне случаев, прямо предусмотренных законом (например, существенное изменение обстоятельств) или самим договором.

Критикуется формулировка, ограничивающая понятие реального ущерба только расходами на восстановление права, и предлагается её расширительное толкование, включающее любые расходы, понесенные истцом вследствие нарушения. Допускается взыскание будущих неизбежных расходов при достаточной вероятности их понесения. Подчеркнута специфика возмещения убытков в сфере защиты прав потребителей, где убытки возмещаются только в части реального ущерба, что непосредственно связано с особенностями правового статуса потребителя.

Проведенный анализ института неустойки в контексте защиты прав потребителей финансовых услуг в РА демонстрирует его двойственную природу: с одной стороны, это эффективный механизм компенсации убытков и стимулирования добросовестного исполнения обязательств, особенно в отношениях с уязвимой стороной – потребителем; с другой – требующий постоянной законодательной и судебной коррекции инструмент для предотвращения злоупотреблений. Внедрение возможности устраниния нарушений кредитором, а также последовательная позиция Кассационного Суда РА относительно критериев соразмерности при снижении неустойки (без изменения процентной ставки по договору и с обязательным обоснованием исключительных случаев) свидетельствуют о стремлении к достижению баланса интересов. Это обеспечивает реализацию публичных целей штрафных санкций, таких как пресечение систематических нарушений, при одновременной защите принципов добросовестности и недопущения «потребительского экстремизма».

11. Исследование выявило неурегулированность порядка расчета и возмещения морального вреда, что значительно затрудняет защиту прав потребителей банковских услуг. Основными причинами такого вреда в банковской сфере названы нарушение банковской тайны, некорректное взыскание задолженности, необоснованный отказ в услугах и недостоверная информация. Для совершенствования института защиты морального вреда предложены рекомендации, включающие законодательное закрепление возможности компенсации, введение ориентировочных критериев, проведение обязательной психолого-психиатрической экспертизы и обеспечение гибкости в определении суммы компенсации.

12. Юрисдикционные формы, включая судебную и административную защиту, обеспечивают гарантированное восстановление прав, но их эффективность снижается из-за длительности процедур, финансовых барьеров и недостаточной процессуальной

поддержки слабой стороны. Неюрисдикционные формы, такие как самозащита, меры оперативного воздействия, медиация и деятельность Примирителя финансовой системы, повышают доступность правовой защиты, однако требуют нормативного уточнения их правовой природы, процедур применения и интеграции в правовую систему. Гибридные механизмы, включая третейское разбирательство и нотариальную деятельность, а также цифровые технологии (ИИ, онлайн-платформы), выходят за рамки традиционной дихотомии, что подчеркивает необходимость признания их самостоятельной категорией.

13. Отмечается высокая эффективность деятельности института финансового омбудсмена: сокращение времени рассмотрения споров, снижение издержек и разгрузка судебной системы. Предлагается расширить круг лиц, имеющих право обращаться к финансовому омбудсмену, включив в него «потенциальных клиентов-потребителей».

Обосновывается тезис о предоставлении финансовому омбудсмену полномочий по вынесению справедливых и разумных решений в предусмотренных законом случаях. При этом финансовый омбудсмен не должен ограничиваться только нормами права, регулирующими конкретные правоотношения, а вправе учитывать обычай делового оборота, правила о последствиях недобросовестного поведения и иные релевантные факторы. На развивающихся финансовых рынках, где новые услуги могут недостаточно регулироваться нормами права, Примиритель должен быть уполномоченным разрешать споры, руководствуясь принципом справедливости, что компенсирует пробелы в законодательстве.

14. Выявлена необходимость детального урегулирования материальной и процессуальной базы пересмотра решений Примирителя финансовой системы РА. Аргументирует недопустимость оспаривания решений финансового омбудсмена по существу, поскольку это противоречит самой сути альтернативных внесудебных механизмов разрешения споров, призванных обходить суды. Оспаривание должно быть ограничено законностью процедуры, а не материально-правовым рассмотрением спора. Стороны спора не лишаются права на судебную защиту до согласия с решением Примирителя. Повторное судебное рассмотрение уже вынесенного решения нарушает конституционные требования о разумных сроках и эффективной судебной защите, так как альтернативные органы призваны обеспечить быстрое и эффективное рассмотрение споров. На основе проведённого анализа и международного опыта автором предлагаются законодательные реформы в ГПК РА и Законе «О примирителе финансовой системы относительно подачи заявления об отмене решения Примирителя».

15. Административный порядок защиты гражданских прав может быть как обязательным досудебным этапом, так и опциональной альтернативой судебной защите. Подчёркивается важность свободы выбора между альтернативными органами и судом. Обязательный досудебный порядок признается ограничивающим право потребителя на немедленное обращение в суд.

Судебная защита прав потребителей банковских услуг обладает особенностями, направленными на реализацию принципа «защиты слабой стороны». Данный принцип обязывает суды учитывать уязвимость потребителя и принимать меры для снижения негативных последствий неравенства сторон. При распределении бремени доказывания особое внимание должно уделяться презумпции вины причинителя вреда и презумпции некомпетентности потребителя (отсутствия специальных знаний). Для формирования системы защиты прав потребителей, соответствующей международным стандартам, предлагается законодательно закрепить принцип «потребитель является экономически

слабой стороной договора, нуждающейся в особой защите». Соответственно, на финансовую организацию должно быть возложено бремя доказывания соблюдения условий договора на всех стадиях. Аргументируется также целесообразность внедрения механизмов коллективных исков, позволяющие защищать права неограниченного круга потребителей даже по жалобе одного лица, что упрощает процедуру разрешения споров с финансовыми организациями, использующими единые типовые договоры.

**По теме диссертации автором опубликованы следующие работы:**

*Публикации в ведущих рецензируемых научных изданиях и журналах, перечень которых утвержден ВАК*

1. Амирова Р.А. «Некоторые аспекты защиты прав потребителей в сфере потребительского кредитования» // «Судебная власть» научно-методический журнал. Е.: Кассационный суд РА, 2022. № 7-9 / 277-279 ISSN 1829-0744 (стр. 27-35).
2. Амирова Р.А. «Актуальные проблемы, вытекающие из договоров банковского вклада» // «Законность» научно-практический журнал. Е.: Прокуратура РА, 2022. № 132 / ISSN 1829-4219 (стр. 53-58).
3. Амирова Р.А. «Защита прав потребителей банковских услуг финансовым омбудсменом» // «Юстиция» научный журнал. Е.: Министерство Юстиции РА, 2023. № 1 (58) ISSN 1829-1252 (стр. 85-91).
4. Амирова Р.А. «Международные санкции в сфере банковских услуг по переводам денежных средств как форс-мажорное обстоятельство» // «Судебная власть» научно-методический журнал. Е.: Кассационный суд РА, 2023. № 4-9 / 286-291 ISSN 1829-0744 (стр. 135-143).
5. Амирова Р.А. «Некоторые особенности судебной защиты прав потребителей банковских услуг» // «Вестник РАУ» научный журнал. Е.: Российско-Армянский университет, 2023. № 3/2023 (46) ISSN 1829-0450 (стр. 58-69).
6. Амирова Р.А. «О правомерности одностороннего изменения договора банковского счета финансовой организацией и порядок надлежащего уведомления клиентов о его изменении» // «Вестник Конституционного Суда РА» журнал. Е.: Конституционный Суд РА, 2023. № 4 (112) ISSN 1829-1155 (стр. 88-109).
7. Амирова Р.А. «Банковские услуги, предоставляемые потребителям» // «Вестник Конституционного Суда РА» журнал. Е.: Конституционный Суд РА, 2025. № 2 (119) ISSN 1829-1155 (стр. 191-208).

## ԱՄԻՐՈՎԱ ՌՈԶԱ ԱՄԻՐԻ

### ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՈԼՈՐՏՈՒՄ ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ՔԱՂԱՔԱՅԻԱՐԱՎԱԿԱՆ ՊԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆԸ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆՈՒՄ

#### ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ

Ատենախոսության թեմայի արդիականությունը պայմանավորված է բանկերի հետ հարաբերություններում սպառողների՝ որպես «թույլ կողմի», իրավունքների պաշտպանության ապահովման կարևորությամբ, ինչպես նաև կողմերի շահերի հավասարակշռությունն ապահովելու նպատակով օրենսդրության բարեփոխման անհրաժեշտությամբ: Հետազոտության նպատակն է ՀՀ-ում բանկային ծառայությունների ոլորտում սպառողների իրավունքների պաշտպանության իրավական կարգավորման կատարելագործմանն ուղղված տեսական և գործնական առաջարկների մշակումը:

Ատենախոսության գիտական նորույթը կայանում է նրանում, որ այն առաջին անգամ ներկայացնում է ՀՀ-ում բանկային ծառայությունների ոլորտում սպառողների իրավունքների քաղաքացիական պաշտպանության համապարփակ և համակարգային ուսումնասիրություն:

Աշխատանքում մշակվել են «քանկային գործունեություն» և «քանկային ծառայություն» հասկացությունների հեղինակային սահմանումներ:

Սպառողական վարկերի գծով բացահայտված խնդիրների համատեքստում առաջարկվում է օրենսդրության ամրագրել վարկի վաղաժամկետ մարման ղեպքում սպասարկման վերաների պարտադիր համաչափ նվազեցում և սահմանել հաշվարկման հստակ մեթոդաբանություն: «Սպառողական կրեդիտավորման մասին» ՀՀ օրենքի 17-րդ հոդվածի կիրառման հետ կապված առկա հակասությունները վերացնելու նպատակով առաջարկվում է վերանայել օրենքի «Սպառողի իրավունքները» վերնագրով 3-րդ գլխի կառուցվածքը և 3-րդ գլխում հստակ նշել սպառողի՝ տեղեկատվություն ստանալու իրավունքը:

Հիմնավորվել է բանկային ավանդի պայմանագրի բացառապես հատուցելի բնույթը: Առաջարկվում է փոփոխություններ կատարել ՀՀ ՔՕ 49-րդ գլխում՝ 906-րդ հոդվածը լրացնելով նորմով, որը կսահմանի ցաքահանց ավանդի նկատմամբ տոկոսներ չհաշվարկելու արգելվ, ինչպես նաև կարգավորել ժամկետային ավանդի մասնակի վերադարձի դեպքում տոկոսների հաշվեգրման կարգը: Առաջարկվում է նաև ՀՀ ՔՕ 49-րդ գլխում ամրագրել արգելվ՝ ցաքահանց ավանդների կարգավիճակ ունեցող խնայողական հաշիվներից դրամական միջոցներ դուրս բերելու ղեպքում բանկերի կողմից միջնորդավճարներ գանձելու վերաբերյալ:

Հիմնավորվել է բանկերի պարտականությունը՝ ստանալու հաճախորդի հստակ համաձայնությունը բանկային հաշվի պայմանագրի պայմանների

միակողմանի փոփոխման դեպքում: Ծանուցումը պետք է իրականացվի էլեկտրոնային ծևով՝ ապահովելով այլընտրանքային ծանուցման եղանակներ ընտրելու հնարավորությունը:

Անկանխիկ գործարքների ոլորտում գեղձարարությանը հակագդելու նպատակով առաջարկվում են մի շարք միջոցառումներ: Քննարկվում է պայմանագրերում բանկի՝ իր հայեցողությամբ գործարքի «գեղձարար» բնույթի վերաբերյալ կասկածներ ունենալու հիմքով առանց հաճախորդի հանձնարարության հաշվին մուտքագրված գումարը փոխանցող կողմին ուղարկելու վերաբերյալ իրավունքի ամրագրման անթույլատրելիությունը:

Վերլուծվում են դրամական միջոցների փոխանցման բանկային ծառայությունների մատուցման վրա միջազգային պատժամիջոցների կիրառման համատեքստում անհաղթահարելի ուժի առկայությունը որոշելու չափանիշները և առաջարկվում յուրաքանչյուր դեպքում հաշվի առնել անկանխատեսելիության, արտակարգության և անհաղթահարելիության չափանիշները:

Հետազոտությունը վերլուծում է սպառողների իրավունքների պաշտպանության յուրիստիկցիոն և ոչ յուրիստիկցիոն ձևերը և առաջին անգամ առաջարկվում է ամրագրել բանկային ոլորտում սպառողների համար բարոյական վնասի փոխհատուցման իրավունքը: Մշակվել է քաղաքացիական իրավունքների պաշտպանության ձևերի դասակարգման հարմարվողական մոդել, որը վերացնում է «պաշտպանության ծև» և «պաշտպանության երանակ» հասկացությունների միջև առկա հայեցակարգային շփոթը: Հիմնավորվել են «պաշտպանության հիբրիդային ձևերի» և «պաշտպանության թվային ձևերի» հայեցակարգերը:

Հիմնավորվում է «ՀՀՀ-ին դիմելու իրավունք ունեցող սուբյեկտների շրջանակն ընդլայնելու անհրաժեշտությունը, ինչպես նաև՝ Հաշտարարի որոշումների բողոքարկման կարգի վերանայման անհրաժեշտությունը»՝ «Վերաքննիչ քաղաքացիական դատարան փոխանցելու կամ կոլեգիալ մարմնի կողմից քննարկելու հնարավորությամբ»:

Հիմնավորվում է սպառողի՝ որպես իրավահարաբերությունների թույլ կողմի, հատուկ պաշտպանության սկզբունքի օրենսդրական ամրագրման անհրաժեշտությունը, որն ապացուցման բեռու վերաբաշխում է ֆինանսական կազմակերպությունների վրա: Հիմնավորվում է սպառողների անորոշ շրջանակի իրավունքները պաշտպանելու համար կոլեկտիվ հայցերի ինստիտուտի ներդրման անհրաժեշտությունը:

Հետազոտության արդյունքների վիճական ծևավորված տեսական դրույթները և եզրահանգումները կարող են օգտագործվել որպես հիմք՝ գործող օրենսդրության և բանկային իրավակիրառական գործունեության կատարելագործման շրջանակներում, ինչպես նաև ուսումնական գործընթացում՝ բանկային, քաղաքացիական, ֆինանսական, միջազգային մասնավոր իրավունքի և այլ առարկաներ դասավանդելիս:

## ROZA AMIR AMIROVA

### CIVIL LAW PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN THE SPHERE OF BANKING SERVICES IN THE REPUBLIC OF ARMENIA

#### Abstract

The modernization of the banking system in the RA necessitates the enhancement of consumer rights protection mechanisms, acknowledging the inherent inequality between parties, existing legislative gaps, and the risks associated with digitalization. Dissertation examines the civil legal protection of consumer rights within the banking services sector in Armenia. Its objective is to develop theoretical and practical recommendations for reforming legal protections in this domain.

The scientific novelty of the research stems from the fact that it represents the first comprehensive study of the civil law protection of consumers of banking services in the Republic of Armenia.

The study introduces original definitions for the concepts of "banking activity" and "banking service".

The study proposes mandatory legislative changes, including legally enshrining the proportionate reduction of all loan service fees—such as intermediary fees and account maintenance costs, and other fixed charges—upon a borrower's early repayment, alongside the establishment of a clear calculation methodology. To address inconsistencies in judicial practice regarding the application of Article 17 of the Law of the RA "On Consumer Crediting", concerning the communication procedures between consumers and creditors, the dissertation suggests revising the structure of Chapter 3, titled "Consumer Rights". It is advisable to explicitly state the consumer's right to receive information within Chapter 3 to prevent ambiguous interpretations of consumer rights.

Analysis of deposit agreements scientifically substantiates their exclusively compensatory nature. Consequently, the study proposes amendments to Chapter 49 of the Civil Code of the Republic of Armenia, specifically adding a provision to Article 906 that prohibits the non-accrual of interest on demand deposits. Furthermore, it suggests regulating the accrual of interest in cases of partial repayment of term deposits. To ensure the depositor's right to unhindered access to their funds, it is recommended that Chapter 49 of the Civil Code of Armenia include a prohibition against banks charging intermediary fees for withdrawals from savings accounts classified as demand deposits.

The research highlights the bank's obligation to obtain explicit customer consent for any unilateral amendment to the terms of a bank account agreement, particularly regarding significant changes to intermediary fees and other charges. This consent should be documented in a manner consistent with the contract's formation or confirmed through the customer's conclusive actions. Notification of changes should be primarily electronic, while also providing customers with the option to select alternative methods.

The contemporary financial system, driven by digitalization and cashless transactions, faces unprecedented challenges. The author proposes a series of comprehensive measures to counteract fraud in cashless transactions and enhance consumer rights protection. The dissertation critically examines the impermissibility of contract provisions that grant banks the unilateral right

to remit deposited funds to the remitting party without further customer instruction, based solely on the bank's suspicion of a transaction's "fraudulent" nature.

The study analyzes the criteria for determining the existence of force majeure in the context of international sanctions affecting bank transfer services. It recommends considering the criteria of unforeseeability, externality, and insuperability in each specific case.

The research provides a detailed analysis of the jurisdictional and non-jurisdictional forms of consumer rights protection, emphasizing their legal nature, application, and regulatory gaps, including issues related to compensation for moral damages. For the first time, it proposes to legally enshrine the right of consumers to compensation for moral damages within the banking sector.

An adaptive model for classifying forms of civil rights protection in Armenia has been developed, resolving the conceptual ambiguity between "form of protection" and "method of protection." The concepts of "hybrid forms of protection" and "digital forms of protection" have been introduced and substantiated, forming a comprehensive system for rights protection that aligns with modern challenges.

Particular attention is given to the role of the Financial System Mediator of Armenia as a body for alternative dispute resolution. The necessity of expanding the scope of subjects eligible to appeal to the Mediator is substantiated, along with the need to revise the procedure for appealing the Mediator's decisions due to the lack of procedural regulation. Amendments are proposed to improve the appeal process, envisioning the possibility of transferring appeals to the Court of Appeal of Civil Cases of Armenia or their consideration by a collegial body.

Finally, the research justifies the legislative codification of the principle of special protection for consumers, as the weaker and more vulnerable party in legal relations, within the Civil Procedure Code of Armenia. This principle aims to shift the burden of proof onto financial institutions. The necessity of introducing the institute of collective actions to protect the rights of an indefinite circle of consumers is also substantiated. This would optimize the examination of similar disputes with financial institutions, eliminate the need for repeated confirmation of violations in standard contracts, and ensure the effective implementation of the principle of consumer rights protection.

The results obtained during the study are of significant importance for the further development of the institution of civil law protection of consumers of banking services. The author's conclusions can be utilized in legislative, law enforcement, and legal education practices. The proposals put forward can become the theoretical basis for sectoral developments aimed at solving the problems of ensuring and practically applying the principle of effective dispute resolution between consumers of banking services and financial organizations. Furthermore, the research results can be applied in the educational process when teaching courses in banking, civil, financial, private international law, and other academic disciplines.

