

## Развитие системы альтернативного разрешения финансовых споров Австралийского Союза

**Яковлев Дмитрий Владимирович,**  
**судья Белгородского областного суда,**  
**доцент кафедры гражданского права и процесса**  
**Белгородского государственного национального**  
**исследовательского университета,**  
**кандидат юридических наук**  
yakovlev-31@yandex.ru

В статье рассматриваются причины, приведшие к появлению на территории Австралийского Союза системы альтернативного внесудебного разрешения финансовых споров между потребителями и финансовыми организациями. Автором установлено, что основной причиной появления указанной системы явилась нуждаемость общества в более быстром и дешевом способе разрешения споров на основе действующего законодательства, сложившейся практики его применения и принципа справедливости, что не могло быть реализовано в рамках использования традиционных судебных процедур. Автор приходит к выводу о том, что наиболее четкие очертания указанная система разрешения споров приобрела в период существования Службы финансового омбудсмена, преобразованной в настоящее время в Австралийское управление по финансовым жалобам. В статье приведены основные черты выработанной в период с 2008 по 2018 г. процедуры разрешения жалоб на действия финансовых организаций Службой финансового омбудсмена Австралийского Союза.

**Ключевые слова:** финансовый уполномоченный, финансовая услуга, альтернативный порядок урегулирования спора, финансовый спор, защита прав потребителей.

### The Development of the System of Alternative Solution of Financial Disputes of the Commonwealth of Australia

**Yakovlev Dmitriy V.**  
**Judge of the Belgorod Regional Court**  
**Associate Professor of the Department of Civil Law and Procedure**  
**of the Belgorod State National Research University**  
**PhD (Law)**

The article deals with the reasons which led to the emergence of the system of non-judicial procedures for resolution of financial disputes involving consumers and financial organizations. The author has found that the main reason for the emergence of the system mentioned above was a social demand for faster and cheaper forms of dispute resolution on the basis of current national law, existing practice of legislation and principle of justice, which could not be responded within traditional judicial proceedings. The author concludes that the above-noted system of dispute resolution took its specific forms during the period of Financial Ombudsman Service which today has been evolved into Australian Financial Complaints Authority. The article describes the principal features of the procedure of resolving complaints against financial organizations by Financial Ombudsman Service of the Commonwealth developed between 2008 and 2018.

**Keywords:** financial ombudsman, financial service, alternative dispute resolution procedure, financial dispute, consumer rights protection.