

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

*Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису*

ОДИНАК ОЛЕКСАНДР ОЛЕКСАНДРОВИЧ

УДК 347.73:336.1(063)

ДИСЕРТАЦІЯ

**ЦИВІЛЬНО - ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ
СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

12.00.03 – цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне
приватне право

Подається на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей,
результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

О.О.
О. О. Одинак

Науковий керівник
Міловська Надія Василівна,
доктор юридичних наук, доцент

*Здобутий ступінь згідно з
іншими документами,
що були надані на
вимогу секретаря*



Тернопіль – 2023

АНОТАЦІЯ

Одинак О.О. Цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.03 – цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право. – Західноукраїнський національний університет, Тернопіль, 2023.

Дисертація є одним з перших у вітчизняній юридичній науці комплексним монографічним дослідженням питань цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг.

У дисертації здійснено дослідження теоретико-прикладних аспектів цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг із застосуванням сучасних методів наукового пізнання, що дозволило зробити наступні висновки та пропозиції.

Здійснено поетапний розподіл процесу формування та розвитку інституту захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг в Україні.

Встановлено, що під поняттям системи захисту прав споживачів фінансових послуг слід розуміти сукупність правових, економічних, регулятивних форм та методів, спрямованих на захист прав та дотримання законних інтересів споживачів фінансових послуг.

Обґрунтовано, що визначальним елементом системи захисту прав споживачів фінансових послуг є цивільно-правова відповідальність за порушення порядку надання фінансових послуг як однієї з форм державного примусу, що полягає у застосуванні судом до правопорушника майнових санкцій, що створюють для нього невігідні наслідки майнового характеру та спрямовані на відновлення порушених прав потерпілого. Запропоновано впровадити у законодавство про захист прав споживачів фінансових послуг цивільно-правову концепцію «винагороди за шкоду», що ґрунтується на

відповідних зобов'язальних презумпціях та фікціях, які формалізують та спрощують доведення факту порушення з боку фінансової установи й можуть сприяти підвищенню рівня захисту законних прав та інтересів споживачів фінансових послуг.

Виокремлено ознаки цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг.

Встановлено, що цивільно-правовий режим забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг – це особливий, регламентований нормами цивільного права порядок забезпечення безпеки споживачів на ринку фінансових послуг, що базується на специфічному поєднанні юридичних засобів диспозитивного характеру (у тому числі загальнодозвільних способів правового регулювання) суспільних відносин майнового та особистого немайнового характеру, метою якого є захист прав та законних інтересів фізичних осіб – споживачів фінансових послуг.

Визначено, що до механізмів регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг належать: пруденційне регулювання; вимоги до прозорості інформації; програми підвищення фінансової грамотності; вимоги до справедливого ставлення; ефективні механізми розгляду скарг; системи гарантування вкладів. Дані механізми можна поділити на три групи: регулятивний, що включає комплекс нормативних актів, що регулюють діяльність економічних суб'єктів на фінансовому ринку; інформаційний, що складається із сукупності джерел інформації про фінансовий ринок та діяльність його суб'єктів, а також заходів щодо її доведення до громадськості; компенсаційно-фінансовий, під яким розуміється спектр заходів щодо відшкодування споживачам збитків, заподіяних внаслідок порушення їхніх прав та законних інтересів.

Констатовано, що механізми захисту прав споживачів фінансових послуг поділяються на дві групи: позасудовий порядок захисту прав споживачів фінансових послуг; судовий захист споживачів фінансових послуг.

Серед способів досудового вирішення спорів у сфері фінансових послуг виділяють: переговори, консиліацію, медіацію, фінансового омбудсмена.

Констатовано, що важливим елементом цивільно-правового режиму є принципи захисту прав споживачів фінансових послуг, які закріплені як в міжнародних, так і національних правових актах. Принципи захисту прав споживачів фінансових послуг мають передбачати: забезпечення справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та вирішення спорів, що виникають; визначення національних регуляторів, відповідальних за контроль та нагляд за сферами захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг; забезпечення суворого дотримання вимог фінансових установ щодо розкриття інформації та їхню відповідну прозорість; сприяння фінансовій грамотності та поінформованості споживачів про фінансові послуги тощо.

Проаналізувавши базові особливості законодавства в сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, а також правовідносин учасників ринку, встановлено, що дані нормативні положення становлять міжгалузевий інститут. Обґрунтовано, що найефективнішою та найдоцільнішою формою кодифікованого акту можуть стати «Основи законодавства України про фінансові послуги». Основи законодавства – кодифікований акт, що містить концептуальні поняття законів і нормативних актів, кодифікованих актами цілей і цілей, а також принципи, що встановлюють основні напрями регулювання в конкретних сферах суспільних відносин.

Запропоновано Кабінету Міністрів України спільно з Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку, Національним банком України та Міністерством економіки України затвердити «Національну програму реалізації державної політики у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг на період 2022–2027 рр.» (Додаток В), у якій має бути враховано зовнішньополітичний напрямок інтеграції до європейських структур, а також специфіку функціонування системи державних інституцій, що здійснюють адміністративно-правовий вплив у

сфері захисту прав споживачів в Україні, та яка ґрунтуватиметься на досвіді європейських країн у зазначеній сфері.

Обґрунтовано необхідність передбачити у «Національній програмі реалізації державної політики у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг на період 2022–2027 рр.»:

– адаптацію національного законодавства щодо процедур та умов надання фінансових послуг споживачам, укладання кредитних договорів тощо відповідно до законодавства ЄС, зокрема директив Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу;

– розширення повноважень Національного банку України та Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку щодо посилення санкцій щодо фінансових установ, які порушують законодавство про захист прав споживачів;

– створення правових механізмів проведення досудового та позасудового розгляду скарг споживачів та вирішення спорів між фінансовими установами та споживачами;

– встановлення на законодавчому рівні вимоги щодо належного сповіщення споживачів перед укладенням договорів про надання фінансових послуг та достовірності інформації, що міститься в рекламі фінансових послуг, а також додаткові вимоги щодо захисту персональних даних споживачів для визначення відповідальності за невиконання;

– запровадження заходів щодо посилення контролю за рекламою на ринку фінансових послуг.

Ключові слова: фінансові послуги, права споживачів, захист прав споживачів, безпека споживачів фінансових послуг.

ABSTRACT

Odynak O.O. Civil-legal regulation of the protection of the consumers' of financial services rights – Qualification research work on manuscript rights.

Dissertation for obtaining the scientific degree of candidate of legal sciences in specialty 12.00.03 – Civil Law and Civil Procedure; Family Law; Private International Law. – West Ukrainian National University, Ternopil, 2023.

The dissertation is one of the first comprehensive monographic studies in domestic legal science of issues of civil law regulation of the protection of the rights of consumers of financial services.

There search of the or etical and applied aspects of the civil-legal regulation of the protection of the rights of consumers of financial services was carried out using modern methods of scientific knowledge, which made it possible to draw the following conclusions and proposals.

The process of formation and development of the institute for the protection of the rights and interests of consumers of financial services in Ukraine has been staged.

It was established that the system of protection of the rights of consumers of financial services should be understood as a setoff legal, economic, and regulatory forms and methods aimed at protecting the rights and observing the legitimate interests of consumers of financial services. It is proved that the difference between non-prudential regulation and prudential regulation is that non-prudential regulation is focused mainly on product sand services, and prudential regulation is focused on preserving the financial stability and capacity of financial institution sand, in a broader sense, the financial system.

It is substantiated that the defining element of the system of protection of the rights of consumers of financial services is civil liability for violation of the procedure for providing financial services as one of the forms of state coercion, which consists in the application of property sanctions by the court to the offender, which create unfavorable property consequences for him and area imitates to ration of the violate rights of the victim. It is proposed to introduce into the legislation on

the protection of the rights of consumers of financial services the civil law concept of «compensation for damage», which is based on there levant mandatory presumptions and fictions, which formalize and simplify the proof of the fact of violation by a financial institution and can contribution creasing the level of protection of legal rights and interests of consumers of financial services.

The features of the civil law regime of ensuring the protection of the rights of consumers of financial services are highlighted.

It has been established that the civil legal regime for the protection of the rights of consumers of financial services is a special, regulated by the rules of civil law, procedure for ensuring the safety of consumers on the market of financial services, which is based on a specific combination of legal means of a dispositive nature (including generally permissive methods of legal regulation) of social relations of property and of a personal non-property nature, the purpose of which is to protect the rights and legitimate interests of citizens – consumers of financial services.

It was determined that regulatory mechanisms for the protection of the rights of consumers of financial services include: prudential regulation; requirements for transparency of information; financial literacy improvement programs; requirements for fair treatment; effective complaints handling mechanisms; deposit guarantee systems.

These mechanisms can be divided into three groups: regulatory, which includes a set of normative acts regulating the activities of economic entities on the financial market; informative, consisting of a set of sources of information about the financial market and the activities of its subjects, as well as measures to bring it to the public; compensatory and financial, which includes a range of measures to compensate consumers for losses caused a result of the violation of the aright sand legitimate interests.

It was established that the mechanisms for protecting the rights of consumers of financial services are divided in to two groups: The extrajudicial procedure for

protecting the rights of consumers of financial services and; Judicial protection of consumers of financial services.

Among the types of mechanisms for pre-trial dispute resolution in the field of financial services, the following areas are distinguished: negotiations, conciliation, mediation, and financial ombudsman.

It was established that an important element of the civil-legal regimes is the principle of protecting the rights of consumers of financial services, which are enshrined in both international and national legal acts. Therefore, the principles of protecting the rights of consumers of financial services should include: ensuring fair treatment of consumers at all stages of providing financial services and resolving disputes that arise, determining national regulators responsible for control and supervision of the areas of consumer rights protection in financial services markets; ensuring strict compliance with financial institutions' disclosure requirements and their respective transparency; promoting financial literacy and consumer awareness of financial services and more.

Having analyzed the basic features of legislation in the field of protection of the rights of consumers of financial services, as well as the legal relations of market participants, it was established that the normative provisions constitute an interdisciplinary institute. Fundamentals of legislation – a codified act containing conceptual concepts of law and regulations, goals and objectives codified by acts, as well as principles establishing the main direction and regulation in specific spheres of social relations. As a rule, such behavior consists of non-typical norms – norm-goal, norm-principle, and norm-definition and ensures connection and consistency with the norms of a certain branch or institute of law.

The Cabinet of Ministers of Ukraine, together with the National Securities and Stock Market Commission, the National Bank of Ukraine, and the Ministry of Economy of Ukraine, proposed to develop the «National Program for the Implementation of State Policy in the Field of Protection of the Rights and Legal Interests of Consumers of Financial Services for the Period 2022-2027» (Appendix), at the same time, the foreign policy direction of integration into

European structures will be taken into account, as well as the specifics of the function in the system of state institutions that exercise administrative and legal influence in the field of consumer rights protection in Ukraine, and will be based on the experience of European countries in this field.

The need to provide in the «National Program for the Implementation of State Policy in the Field of Protection of the Rights and Legal Interests of Consumers of Financial Services for the Period 2022-2027» is justified.

Adaptation of national legislation regarding procedures and conditions for providing financial services to consumers, the conclusion of credit agreements, etc. in accordance with EU legislation, in particular directives of the European Parliament and the Council of the European Union;

Expansion of the powers of the National Bank of Ukraine and the National Securities and Stock Market Commission to strengthen sanctions against financial institutions that violate consumer protection legislation;

Create on of legal mechanisms for pre-trial and extra-judicial consideration of consumer complaint and resolution of disputes between financial institutions and consumers;

Establishment at the legislative level of requirements for proper notification of consumers before concluding contracts for the provision of financial services and their liability of the information contained in advertising of financial services, as well as additional requirements for the protection of personal data of consumers in order to determine responsibility for non-fulfillment;

Introduction of measures to strengthen control over advertising in the financial services market.

Keywords: financial services, consumer rights, protection of consumer rights, the safety of consumers of financial services.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ:

Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації:

1. Одинак О. Захист прав споживачів фінансових послуг: міжнародно-правовий аспект. *Європейські перспективи*. 2018. № 4. С. 146–151.
2. Одинак О. Цивільно-правові механізми захисту прав споживачів фінансових послуг. *Наше право*. 2019. № 3. С. 237–242.
3. Одинак О. Історія становлення та розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг. *Європейські перспективи*. 2020. № 3. С. 242–248.
4. Одинак О., Голота Н. Захист прав споживачів фінансових послуг в умовах воєнного стану. *Актуальні проблеми правознавства*. 2022. Випуск 1 (29). С. 43–48.
5. Odynak O. Protection of the rights of consumers of financial services: international legal aspect. *Visegrad journal on human rights*. 2022. № 1. P. 85–88.
6. Odynak O. Regulatory and legal measures to protect the rights of consumers of financial services in the conditions of maritime. *Reality of Politics. Estimates - Comments - Forecasts*. 2022. № 22 (4). P. 56-66.

Опубліковані праці,

які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

7. Odynak A.A. Civil law regulation of consumer protection under the agreement on the provision of financial services. Scientific Collection «InterConf», (114): with the Proceedings of the 10 rth *International Scientific and Practical Conference «International Forum: Problems and Scientific Solutions»* (June 26–28, 2022). Melbourne, Australia: CSIRO Publishing House, 2022. P. 249–252.
8. Odynak A.A. Civil legal protection of the consumers of financial services rights during the military aggression in Ukraine: *Пріоритети зміцнення безпеки держави та підвищення ефективності правоохоронної діяльності:*

національні та міжнародні контексти: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції Тернопіль, 6 травня 2022 р. С. 94–100.

9. Одинак О.О. Механізми цивільно-правового захисту споживачів фінансових послуг. *Економічний і соціальний розвиток України в XXI столітті: національна візія та виклики глобалізації: збірник тез доповідей, укладений за матеріалами XIX Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених. (Тернопіль, 13 травня 2022 року). Тернопіль, 2022. С. 160–162.*

10. Одинак О.О. Захист прав споживачів фінансових послуг: виклики воєнного стану: *Незалежність України: права людини та національна безпека: збірник матеріалів Другої міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 20 травня 2022 року) / Національний університет «Львівська політехніка»; упоряд. Л. В. Ярмол. Львів: Галицька видавнича спілка, 2022. С. 192–195.*

11. Одинак О.О. Захист прав споживачів фінансових послуг: цивільно-правовий аспект. *Сучасні проблеми економіки, обліку, фінансів і права: збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції (м. Полтава, 29 квітня 2022 р.). Полтава: ЦФЕНД, 2022. С. 119–120.*

12. Одинак О.О. Цивільно-правове регулювання укладення договору про надання фінансових послуг. *Російсько-українська війна: право, безпека, світ: матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 29–30 квітня 2022 р.). Тернопіль: ЗУНУ, 2022. С. 108–111.*

13. Одинак О.О. Договір про надання фінансових послуг: аналіз законодавчих змін. *Правові засади організації та здійснення публічної влади: збірник тез V Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої світлій пам'яті доктора юридичних наук, професора, академіка-засновника НАПрНУ, першого Голови Конституційного Суду України Леоніда Петровича Юзькова» (м. Хмельницький, 17 червня 2022 року). Хмельницький, 2022. С. 272–274.*

ЗМІСТ

ВСТУП	13
РОЗДІЛ 1 Теоретичні аспекти становлення і розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг	
1.1. Історія становлення та розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг	24
1.2. Сучасний стан розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг	48
Висновки до Розділу 1	63
РОЗДІЛ 2. Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг	
2.1. Поняття та підстави захисту прав споживачів фінансових послуг	65
2.2. Форми захисту прав споживачів фінансових послуг	97
2.3. Способи захисту прав споживачів фінансових послуг	121
Висновки до Розділу 2	142
РОЗДІЛ 3. Удосконалення цивільно-правового забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні	
3.1. Шляхи удосконалення законодавства про забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг	148
3.2. Адаптація законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг до норм і стандартів ЄС	166
Висновки до Розділу 3	191
ВИСНОВКИ	198
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	203
ДОДАТКИ	238

ВСТУП

Актуальність теми. Розвиток законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг є одним із визначальних чинників, що стимулюють подальше вкладення коштів та використання кредитного капіталу нашої країни. Актуальність теми зумовлена також тим, що від початку 2022 року економіка України відновлюється від кризи, пов'язаної із запровадженням карантину через поширення вірусної інфекції COVID-19, та намагається оживити фінансовий сектор, що його гальмує негативний вплив глобалізації. Крім того, докладено зусиль для підвищення ефективності управління фінансовими ресурсами як основи успішного розвитку економіки країни.

24 лютого 2022 року Указом Президента в Україні введено воєнний стан через збройну агресію Російської Федерації. Багато громадян були змушені покинути свої домівки, чимало виїхали за кордон. У цьому випадку звичайні операційні системи ринку фінансових послуг були порушені – потрібно було швидко внести зміни, щоб відновити їх життєздатність.

Ринок фінансових послуг як важлива частина економіки країни, був одним із перших секторів, що зазнали складних змін. З першого дня правила його роботи були суттєво скориговані в бік адаптації до нової реальності. Тому об'єктивно виникла необхідність вивчення нових правил захисту прав споживачів в умовах воєнного стану, що зумовлює актуальність наукових досліджень у цій сфері. Ринок фінансових послуг – це ще один важливий фронт, на якому надійно тримає фінансову оборону Національний банк України та Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку.

Наукове співтовариство та органи державної влади приділяють цим питанням велику увагу через їхню важливість для розвитку країни. На сьогодні необхідним є забезпечення захисту правомірних інтересів споживачів таким чином, щоб дотриматися балансу інтересів учасників ринку фінансових послуг. Порушення такого балансу на законодавчому та

правозастосовчому рівнях обумовлено тим, що законодавство про захист прав споживачів фінансових послуг в Україні розвивається переважно фрагментарним, «реакційним» шляхом: усуваються лише найбільш очевидні практичні проблеми, а завдання щодо вибудовування комплексної системи захисту прав споживачів фінансових послуг відходить на другий план.

Правове регулювання досить часто суперечить економічним реаліям: подібно до маятника, схилиючись чи то на користь споживачів, чи то на користь фінансових установ. Основна причина цього явища полягає у відсутності належної науково-теоретичної основи правового регулювання відносин між фінансовими установами та споживачами фінансових послуг. Тому існує необхідність у створенні цивільно-правової концепції захисту прав споживачів фінансових послуг, що відповідає сучасним реаліям та коригує вектор розвитку національного права та законодавства. Ця концепція повинна об'єднувати різні види банківських послуг з метою належного захисту прав споживачів, що їх отримують. Незважаючи на комплексний характер, загальні положення (фундамент) концепції повинні бути єдиними для всіх фінансових послуг з метою забезпечення системної побудови правових норм та єдності процесуальних підходів при вирішенні різних судових спорів.

У дисертаційній роботі запропоновано бачення саме такого наукового фундаменту, на якому надалі можуть бути побудовані вузькоспеціалізовані підходи до регулювання окремих видів фінансових послуг. Вважаємо, що в Україні назріла необхідність удосконалення як регулятивних, так і охоронних правових механізмів в аналізованій сфері.

Проблеми ринку фінансових послуг стали предметом наукових досліджень у таких дисертаційних та монографічних працях: «Захист прав споживачів фінансових послуг» (Ю. І. Крегул, О. Ю. Радченко), «Економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні» (С. А. Приймак), «Розвиток ринків небанківських фінансових послуг (аналітичний та інституційний аспекти)» (Р. Й. Бачо), «Державне регулювання ринку фінансових послуг в Україні: організаційно-

правовий аспект» (О. Р. Ящищак), «Ринок небанківських фінансових послуг в Україні: проблеми становлення та стратегія розвитку» (В. П. Левченко), «Методичні засади захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг» (С. С. Полях), «Організаційно-корпоративний компонент розвитку глобального ринку фінансових послуг» (С. М. Петько).

Проблематика споживчих правовідносин розглядалася у таких дисертаційних дослідженнях: «Методичні особливості розбудови механізму захисту прав споживачів в Україні» (М. М. Казаков), «Організаційно-економічні основи захисту інтересів споживачів» (Н. М. Дочинець), «Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України» (Г. А. Осетинська), «Судовий захист прав споживачів» (Ю. Ю. Рябченко), «Цивільно-правовий статус споживача у контексті адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» (О. Ю. Черняк), «Захист прав споживачів страхових послуг» (Г. О. Ільченко) та ін.

Окрім того, у дисертаційній роботі використано дослідження як українських вчених-цивілістів: Д. В. Бобрової, Т. В. Боднар, Р. М. Гейнц, С. Д. Гринько, А. Б. Гриняка, О. В. Дзери, А. С. Довгерта, О. О. Кота, Н. С. Кузнецової, В. В. Луця, Р. А. Майданика, Н. В. Міловської, О. А. Підпригори, Н. В. Федорченко, Є. О. Харитонова, О. І. Харитонової, Я. М. Шевченко та ін., так і закордонних науковців: S. Akhtar, AhmadAl-Harbi, R.J. Vacho, E. Beckmann, M. Hake, I. Chaudhry, U. Riaz, F. F. Zulfiqar, M. Irfan, A. Sarwar, AsmaRashid, Q. U. A., Chien-MinKang, Ming-ChiehWang, A. Chingo, S.M. Hartzmarkand A.B. Sussman, G. Howells, T.E. Wilhelmsson, P. Khera, S. Ng, S. Ogawaand R. Sahay та ін.

Вузька спеціалізація наукових праць дозволила вченим провести детальний аналіз правовідносин за окремими договорами про надання фінансових послуг. Водночас комплексним дослідженням захисту прав споживачів фінансових послуг тривалий час не приділяли достатньої уваги.

Таким чином, на сьогодні є безліч наукових поглядів на різні аспекти споживчих відносин, проте зберігається потреба у комплексному

загальнотеоретичному дослідженні правового регулювання захисту прав споживачів саме у сфері надання фінансових послуг. У більшості наукових праць пропонуються варіанти вирішення нагальних юридичних проблем, але не розглядаються концептуальні питання захисту прав споживачів фінансових послуг. Зазначена робота спрямована на заповнення даних прогалин шляхом застосування комплексного аналізу споживчих відносин на ринку фінансових послуг.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційну роботу виконано відповідно до теми науково-дослідної роботи кафедри цивільного права і процесу Західноукраїнського національного університету «Гармонізація цивільного законодавства України з правом Європейського Союзу» (номер державної реєстрації – 0118U003550).

Мета і завдання дослідження. Мета дисертаційної роботи полягає у формуванні загальних положень концепції цивільно-правового захисту прав споживачів фінансових послуг та формулюванні на їх основі теоретичних пропозицій та комплексних практичних рекомендацій щодо розвитку національної цивільно-правової науки та удосконалення законодавства у зазначеній сфері.

Для досягнення поставленої мети необхідно послідовно вирішити такі *завдання*:

- дослідити історію становлення та розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг;
- визначити особливості споживчих правовідносин на ринку фінансових послуг на сучасному етапі їх становлення та розвитку;
- окреслити поняття та підстави захисту прав споживачів фінансових послуг;
- встановити особливості цивільно-правових форм регулювання споживчих відносин на ринку фінансових послуг;
- дослідити зміст та особливості цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг;

- вивчити шляхи удосконалення законодавства про забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг;
- окреслити концептуальні засади формування та реалізації механізму захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні у контексті адаптації національного законодавства до норм і стандартів ЄС;
- сформулювати наукові висновки щодо проведеного дослідження, теоретичні пропозиції та практичні рекомендації для розвитку національного цивільного права та законодавства.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, які виникають у процесі захисту прав споживачів фінансових послуг.

Предметом дослідження є цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг.

Методи дослідження. Для проведення наукового дослідження використовувалися загальнонаукові та спеціально-юридичні методи пізнання, а також їх поєднання.

Серед загальнонаукових методів слід виділити діалектичний аналіз, методи емпіричного та емпірико-теоретичного пізнання, формально-логічні методи, метод сходження від абстрактного до конкретного та від конкретного до абстрактного, порівняльний метод, системний підхід, метод формалізації та ідеалізації, гіпотетико-дедуктивний метод та інші.

Основа емпіричного методу полягала у спостереженні та зборі судової практики та іншої інформації про застосування та реалізацію норм права, а також у час вивчення історії становлення та розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг (підрозділи 1.1, 1.2).

Емпірико-теоретичні методи включали, серед іншого, узагальнення, структурування, порівняння, виділення та іншу обробку зібраного емпіричного матеріалу, які було застосовано під час вивчення форм та способів захисту прав споживачів фінансових послуг (підрозділи 2.2, 2.3).

З методології формальної логіки застосовувалися аналіз та синтез, індукція та дедукція, абстрагування та конкретизація, моделювання та

узагальнення, зокрема під час авторської розробки Проекту Національної програми реалізації державної політики у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг на період 2022–2027 рр. (Додаток В).

Широко застосовувалися методи системного та комплексного аналізу прав споживачів фінансових послуг.

Серед спеціально-правових методів слід виділити формально-догматичний, порівняльно-правовий, порівняльно-історичний методи, методи тлумачення, аналогії, моделювання, які активно використовувались під час вивчення процесу адаптації законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг до норм і стандартів ЄС.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у тому, що дисертація є одним із перших у вітчизняній цивільно-правовій науці спеціальним комплексним дослідженням теоретико-практичних проблем цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг. У результаті проведеного дисертаційного дослідження сформульовано нові або такі, що містять елементи наукової новизни положення, які виносяться на захист.

Уперше:

1) визначено систему захисту прав споживачів фінансових послуг як сукупність правових, економічних, регулятивних форм та методів, спрямованих на захист прав та дотримання законних інтересів споживачів фінансових послуг;

2) проведено узагальнення доктринальних підходів до формування нової парадигми прав споживачів фінансових послуг у контексті формування нового міжгалузевого інституту, який становить сукупність правових норм, правил та принципів, що визначають механізм реалізації споживчих прав клієнтів фінансових установ, форми пруденційного та непруденційного регулювання захисту прав споживачів від можливих порушень;

3) здійснено комплексний аналіз та класифікацію законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, запропоновано авторські критерії класифікації;

4) проаналізовано механізм судового захисту прав споживачів фінансових послуг на підставі судової практики, та обґрунтовано необхідність розробки системи правових позицій Верховного Суду з метою однакового застосування положень законодавства щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;

5) окреслено концептуальні засади Проекту Національної програми реалізації державної політики у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг на період 2022–2027 рр.

Удосконалено:

б) розуміння та запропоновано поняття цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг, встановлено, зокрема, що цивільно-правовий режим забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг – це особливий, регламентований нормами цивільного права порядок забезпечення безпеки споживачів на ринку фінансових послуг, що базується на специфічному поєднанні юридичних засобів диспозитивного характеру (у тому числі загальнодозвільних методів правового регулювання) суспільних відносин майнового та особистого немайнового характеру, метою якого є захист прав та законних інтересів громадян – споживачів фінансових послуг;

7) перелік ознак цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг, до яких, зокрема, належать функціональний режим, який є складовою цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг, який санкціонується та гарантується державою шляхом його закріплення у відповідних нормативно-правових актах; зазначений режим характеризується диспозитивним методом правового регулювання, що заснований на принципах юридичної рівності суб'єктів правовідносин.

Набули подальшого розвитку:

8) визначення понять «фінансова послуга», «споживач фінансових послуг», «послуга споживчого характеру», «правовий статус споживача фінансових послуг», в яких вказано можливість наділення споживача низкою процесуальних прав і можливостей для застосування публічно-правових засобів захисту його прав та законних інтересів;

9) дослідження ключових принципів альтернативних способів позасудового вирішення спорів для споживачів фінансових послуг, до яких, зокрема, належать: незалежність, неупередженість та прозорість; ефективність; справедливість і рівність;

10) теоретико-методологічні підходи щодо оцінювання рівня захисту прав споживачів фінансових послуг із застосуванням результатів проведеного емпіричного дослідження, у формі соціологічного опитування, яке було спрямоване на виявлення рівня обізнаності клієнтів фінансових установ про їхні права та обов'язки, рівня фінансової грамотності фізичних осіб, а також порушень прав споживачів під час одержання депозитних, кредитних послуг та під час здійснення грошових переказів і розрахункових операцій. На основі результатів проведеного анкетування виявлено найпоширеніші види порушень прав клієнтів фінансових установ, що стало основою для практичних рекомендацій щодо їх недопущення у майбутньому;

11) дослідження цивільно-правової відповідальності за порушення порядку надання фінансових послуг як однієї з форм державного примусу, що полягає у застосуванні судом до правопорушника майнових санкцій, що створюють для нього невігідні наслідки майнового характеру та спрямовані на відновлення порушених прав потерпілого;

12) науково-практичні рекомендації у сфері застосування зарубіжного досвіду захисту прав споживачів на ринку фінансових послуг шляхом використання альтернативних способів захисту, що дасть змогу покращити захист та підвищити рівень довіри населення до фінансової системи України;

13) дослідження процесу становлення та розвитку законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг у контексті прийняття нормативно-правових актів «нового» покоління з метою забезпечення механізмів їх захисту в період дії воєнного стану та значних соціальних потрясінь;

14) доведено, що постачальники фінансових послуг, незалежно від здібностей та рівня доходів своїх клієнтів, повинні керуватися трьома основними принципами: повне розкриття важливої інформації під час укладення договорів про надання фінансових послуг; справедливе й етичне ставлення до клієнтів; забезпечення можливості отримання правової допомоги під час вирішення спорів.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що висновки та рекомендації, які містяться в роботі, можуть бути використані:

у науково-дослідній діяльності – для подальших наукових досліджень у сфері цивільного, споживчого та зобов'язального права України;

у правотворчій діяльності – при формуванні концептуальних напрямів реформування механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг, а також удосконаленні законодавства із зазначених питань для розвитку цивільного законодавства України у сфері захисту прав споживачів;

у правозастосовній діяльності – для вдосконалення судової практики, а також механізмів позасудового вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг;

в освітньому процесі – для підвищення якісного рівня правових знань студентів-юристів та правової освіти громадян України. Матеріали дисертації можуть бути використані для викладання дисциплін «Цивільне право», «Зобов'язальне право», підготовки монографій, підручників, лекцій, навчальних посібників, методичних матеріалів із зазначених курсів.

Особистий внесок здобувача. Дисертація є самостійним науковим дослідженням, містить власні авторські висновки і практичні рекомендації.

Наукові ідеї та розробки, які належать співавторам опублікованих праць, у дисертаційному дослідженні не використовувались.

Апробація результатів дослідження. Результати дисертаційного дослідження обговорювались на засіданні міжкафедрального семінару Західноукраїнського національного університету.

Основні результати дисертаційного дослідження було оприлюднено на наукових, науково-практичних конференціях, зокрема: XX Міжнародній науково-практичній конференції «International Scientific and Practical Conference «International Forum: Problems and Scientific Solutions»» (Melbourne, Australia, June 26–28, 2022); Всеукраїнській науково-практичній конференції «Пріоритети зміцнення безпеки держави та підвищення ефективності правоохоронної діяльності: національні та міжнародні контексти» (Тернопіль, 6 травня 2022 р.); XIX Міжнародній науково-практичній конференції молодих вчених «Економічний і соціальний розвиток України в XXI столітті: національна візія та виклики глобалізації» (Тернопіль, 13 травня 2022 року); Другій міжнародній науково-практичній конференції «Незалежність України: права людини та національна безпека» (Львів, 20 травня 2022 року); Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні проблеми економіки, обліку, фінансів і права» (Полтава, 29 квітня 2022 р.); V Міжнародній науково-практичній конференції «Російсько-українська війна: право, безпека, світ» (Тернопіль, 29-30 квітня 2022 року); V Міжнародній науково-практичній конференції, присвяченій світлій пам'яті доктора юридичних наук, професора, академіка-засновника НАПрН України, першого Голови Конституційного Суду України Леоніда Петровича Юзькова «Правові засади організації та здійснення публічної влади» (м. Хмельницький, 17 червня 2022 року).

Публікації. Основні положення та результати дисертаційного дослідження викладені у тринадцяти наукових працях, у тому числі: чотирьох статтях у вітчизняних фахових виданнях, двох статтях у наукових

періодичних виданнях інших держав; семи тезах у матеріалах наукових конференцій.

Структура та обсяг дисертації. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, що охоплюють сім підрозділів, висновків, списку використаних джерел (288 найменувань), додатків. Загальний обсяг роботи становить 260 сторінок, з яких основний зміст – 190 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТАНОВЛЕННЯ І РОЗВИТКУ ІНСТИТУТУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

1.1 Історія становлення та розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг

Для розуміння та формулювання кожного наукового питання необхідно визначити та розробити фундаментальні положення, що розглядаються в юридичній літературі як методологічні аспекти дослідження. Який до цього часу в науковій юридичній літературі розроблено загальноприйнятий метод визначення вихідної точки? Дослідження наукових проблем у галузі права. Слід зазначити, що серед виділених наукових проблем заслуговує на увагу й історичний досвід становлення та розвитку суспільних відносин, оскільки він безпосередньо впливає на розвиток правового регулювання. Підсумовуючи, ми погоджуємось та підтримуємо точку зору Ю.І. Крегула, який відстоював необхідність дослідження методологічних та історичних аспектів виникнення та розвитку з метою вирішення відповідної наукової проблеми [57, с. 51].

Слід зазначити, що історико-правовий аналіз формування, становлення та розвитку цивільно-правового захисту споживачів фінансових послуг невіддільний від вивчення суспільних відносин, що існують у сферах фінансів та споживання. Тому вивчення та аналіз правових передумов формування та розвитку цивільно-правового захисту споживачів фінансових послуг в Україні дозволить найбільш всебічно та ґрунтовно виявити та дослідити витоки сучасних тенденцій у цьому питанні. Дослідження правових передумов також дозволяє зрозуміти закономірність виникнення та формування досліджуваного інституту, з'ясувати базові тенденції його розвитку та роль, яку відіграє захист прав споживачів фінансових послуг у системі національної споживчої політики України. Питання періодизації

цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг варто розпочати з дослідження нормативно-правових актів, які було прийнято в конкретний період його формування з метою врегулювання суспільних відносин у зазначеній сфері та які є базовими підвалинами його створення та розвитку.

Питання правового регулювання захисту споживчих прав досліджувались у працях таких науковців, як: Д. В. Боброва, М. Б. Бездітько, Т. В. Боднар, А. С. Довгерт, О. В. Дзера, І. О. Дудла, О. В. Зверева, Н. С. Кузнєцова, О. О. Красавчиков, О. А. Підпригора, В. В. Луць, Я. М. Шевченко та інших. Зауважимо, що важливе місце посідає також дослідження періодизації розвитку захисту прав споживачів в цілому, проте питання розвитку системи захисту прав споживачів фінансових послуг не висвітлено належним чином, а отже вимагає ґрунтовного наукового дослідження. Тому, на нашу думку, у проведенні історико-правового дослідження особливої уваги потребує вивчення періодизації розвитку системи захисту прав споживачів фінансових послуг.

Сучасне уявлення про захист прав споживачів фінансових послуг виникло не відразу. Найчастіше вчені розглядають історичний розвиток інституту захисту прав споживачів фінансових послуг у рамках загальної теми – захист прав споживачів. Проте варто зазначити, що захист прав споживачів має досить тривалу історію. Майже у всіх країнах стародавнього світу існували норми, спрямовані на захист прав споживачів.

Законодавство у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг виникло досить недавно (у ХХ ст.), проте його окремі елементи можна знайти в основних пам'ятках історії права. За основу було взято проблему взаємовідносин, що виникають між покупцем та продавцем, замовником та виконавцем.

Це складне питання з давніх-давен хвилювало не тільки юристів, але й філософів. Доказом цього може бути розділ про торгівлю книги одинадцятої Законів Платона. Так, якщо вартість покупки становила п'ятдесят і більше

драхм, продавець обов'язково повідомляв покупцеві своє місце проживання і мав «перечекати» у місті десять днів у разі «законного повернення покупки». Тут же вказуються ознаки «законного чи незаконного» повернення товару на прикладі купівлі-продажу раба, котрий страждає «тяжкою недугою». «Законно» повернути товар можна було лише у тому випадку, якщо «покупець звичайна людина, а продавець, навпаки, обізнаний у хворобах». Повернення такої покупки можна було здійснити протягом шести місяців [98, с. 145].

Для того, щоб виявити найбільш ранні норми, що стосуються цивільно-правового захисту прав споживачів фінансових послуг, необхідно звернутися до одного з найдавніших договорів – договору кредиту, який регулював відносини між кредитором і боржником.

Історія цивільно-правового регулювання договору кредиту (як одного із видів фінансових послуг) має близько чотирьох тисяч років, проте слід зазначити, що у пам'ятках права розвинених країн поряд із кредитним договором передбачається відповідальність за неналежне виконання фінансових зобов'язань.

Найпершим правовим актом, у якому йдеться про захист споживачів, є Закони царя Вавилону Хаммурапі. Вони передбачали відповідальність за якість товарів та послуг, регулювалися питання ціноутворення тощо [247, с. 133].

Як свідчать тексти пам'яток права, інтереси покупця перебували під охороною вже з найдавніших часів. На це вказують Закони царя Хаммурапі (1792–1750 рр. до н. е.), згідно з § 108 яких заборонялося обважувати покупців. Так, «якщо корчемниця (жінка, володіє питним закладом (і кредитує споживачів) ... приймає срібло за надто великим відсотком ... то цю корчемницю мають викрити та кинути її у воду» [247, с. 136]; у разі продажу хворого раба покупець міг повернути останнього продавцеві протягом місяця та забрати сплачені гроші. На це вказує § 278 Законів царя Хаммурапі, який каже: «Якщо людина купить раба або рабиню і до місяця його спіткає падуча,

то покупець може повернути його своєму продавцю, і цей покупець отримує срібло, яке він відважив» [247, с. 138]. У законах царя Хаммурапі найчастіше зустрічається принцип таліону. Особливо добре він простежується у параграфах, присвячених виконанню фінансових зобов'язань.

Передумови створення законодавства про захист споживачів були й у римському праві. Існували різні норми, що захищали інтереси громадян від несумлінних продавців. Найбільш відомими є дигести імператора Юстиніана. Особливу увагу щодо інституту захисту прав споживачів слід приділити римському праву, рецепція якого загальновідома.

Норми римського права про відповідальність за належну якість фінансових послуг розвивалися поступово і протягом кількох століть характеризувались принципом відповідальності лише за те, що було прямо обіцяно. Це означало, що боржник несе відповідальність перед кредитором лише у тому випадку, якщо він прямо обіцяв сплатити відсотки за кредитом, а згодом відмовився їх сплачувати.

Окрім того, кредитний договір зазвичай супроводжували додаткові угоди, що модифікували угоду (такі угоди входили в структуру основної угоди), щоб краще врахувати інтереси. При цьому найбільше значення мав *actum displicentiae*, який ставив ефект угоди у залежність від визнання виконання зобов'язання кредитором [283].

Таким чином, римське приватне право досить детально регулювало порядок захисту прав кредитора і боржника. Уже тут є норми, притаманні сучасному споживчому законодавству. Так, встановлюється відповідальність за порушення строку виконання фінансового зобов'язання; за продаж товару із прихованими вадами; за надання неналежної інформації про товар.

Окремі правові норми, створені задля захисту прав споживачів, існували й у дореволюційний період та у радянські часи, проте комплексний нормативно - правовий акт був відсутній.

У багатьох країнах, для захисту прав і законних інтересів споживачів фінансових послуг існувала спеціальна посада «ринковий інспектор». До

речі, у Стародавньому Китаї певний час таку посаду обіймав великий філософ Конфуцій (551-479 рр. до н. е.). У стародавньому Херсонесі, розташованому в Криму на узбережжі Чорного моря, існував метрологічний наглядовий орган, працівники якого контролювали фінансову діяльність та захищали права споживачів.

Англійський король Іоан Безземельний у 1200 році видав указ про покарання за ринкові маніпуляції, а в 1215 році скріпив Велику хартію вольностей, яка вважалася першою «неписаною» конституцією Англії та першим юридичним документом, що підтримує концепцію прав людини, та утворює свободу та верховенство права в суспільстві. Зокрема, згідно зі статутом, король карав нечесних кредиторів [258, с. 93].

Дхармашастра Ману («Закони Ману») (імовірний час їх появи у Стародавній Індії – період між II до зв. е. та II ст. н. е.) також встановлювала, що послуги, що надаються, повинні бути якісними; крім того, передбачалася відповідальність боржника і кредитора [285].

Німецьке феодальне право також встановлювало відповідальність за обман споживачів. Так, «Земське право» (перша із двох книг Саксонського зеркала (початок XIII ст.)) у параграфі третьому статті тринадцятої книги другої вказує, що за невірні заходи та невірні ваги, за обман у торгівлі (якщо це розкривається) злочинця слід повісити. Якщо ж стався обман на суму менше трьох шилінгів, то за це «сільський староста того ж дня може піддати тілесному покаранню (побоям і вистриганню волосся) або (дати) відкупитися трьома шилінгами. Потім той вважається знещеченим та позбавленим прав» [280].

Французький цивільний кодекс 1804 р. пильну увагу приділяв питанню про евікцію речі. Явні недоліки речі, в наявності яких покупець міг переконатися сам, не тягнули відповідальності продавця, а за приховані недоліки проданої речі продавець повинен був дати гарантію. Відповідальність за скоєне полягала у конфіскації предметів незаконної діяльності, а також накладенні штрафу (від 1 до 15 франків) [229].

У Київській Русі теж були свої закони, що захищали права споживачів. Для нас, спираючись переважно на пам'ятні тексти, першоджерело українського права, а також скарбницю знань попередніх дослідників, витоки національної правової культури, можна описати лише в загальних рисах, а також штучно розділити на три групи: 1) Русько-Візантійський договір; 2) «Руська правда»; 3) княжі уставні грамоти.

Згідно з літописом, княгиня Ольга зробила першу законодавчу спробу в багатьох статутах, фінансових і виконавчих розпорядженнях проти непокірних древлян створити систему кредитних установ, призначити фінансові повинності, збирати данину, централізувати владу, зменшити кількість місцевих князів, захистити життя княжих дружинників тощо.

Володимир Великий продовжував зміцнювати правову основу князівства своїми Уставами про десятину, суди, фінансові відносини, які закріплювали основи державних інститутів і правовий статус воїнів. Володимир спочатку запровадив смертну кару за вбивства і розбій, потім замінив її штрафом, щоб поповнити княжу скарбницю. Проте, з одного боку, нам не відомі справжні тексти таких законодавчих актів київських князів, а з іншого боку, вони можуть стосуватися лише певних подій і є лише доповненнями до звичаєвого права [227, с. 86].

У Новгородських статутних грамотах часів великого князя Володимира Святославовича зустрічалися вказівки про мита, що стягувалися за зважування товарів. Це мито стягувалося на користь Церкви, яка була найшановнішою установою і виступала як хранителька еталонів позики, забезпечувала сумлінність та порядність у торгівлі. У XIV-XV століттях у Псковській судній грамоті отримали певне правове регулювання багато аспектів життя, зокрема ті, що стосуються укладання угод з купівлі-продажу.

У радянський період захисту прав споживачів в цілому і захисту прав споживачів фінансових послуг зокрема приділялося мало уваги. Деякі види фактично існуючих договорів із споживачами взагалі не уклалися у рамки класифікації цивільно-правових угод, що діяла на той час. Крім того, у

законодавстві була відсутня система спеціальних гарантій охорони прав громадян під час укладання договорів, спрямованих на обслуговування їхніх потреб.

У ХХ ст. захист прав споживачів піднімається на якісно новий рівень. Саме тоді з'являється поняття «споживач».

З 1960 року споживчий рух досяг міжнародного рівня. Створюється Міжнародна організація спілок споживачів (IOCU) в Гаазі (Нідерланди). У 1995 році організація отримала нову назву – Consumers International (CI) зі штаб-квартирою в Лондоні. Європейське споживче агентство зі штаб-квартирою в Брюсселі (Бельгія) працює в Західній Європі з 1962 року.

15 березня 1961 року президент США Джон Ф. Кеннеді визнав важливість руху за захист прав споживачів і видав спеціальний указ про «Чотири права споживачів»:

1. Щодо безпеки та якості товарів і послуг;
2. Достовірна інформація про них;
3. Право споживачів на пред'явлення вимог;
4. Право на захист претензій споживачів у суді.

Пізніше було додано чотири пункти: право на відшкодування збитків, право на споживчу освіту, право на задоволення основних потреб і право на здорове довкілля.

Протягом 1970-1980-х років у країнах почали формуватися урядові структури, діяльність яких була спрямована на захист інтересів і прав споживачів. Так, у США інтереси споживачів захищають Управління у справах споживачів, Комісія з безпеки споживчих товарів і Відділ захисту прав споживачів Міністерства юстиції в системі федеральних державних установ, у Канаді – Міністерство захисту прав споживачів. у справах споживачів; у Франції – Національна рада споживачів і Національний інститут споживачів; Великобританія – Управління приватної торгівлі та Консультативний комітет із захисту прав споживачів. Законодавчі органи цих штатів ухвалюють, приймають і забезпечують виконання законів у всіх

сферах захисту споживачів. У 1983 році 15 березня було визначено Всесвітнім днем прав споживачів за міжнародним григоріанським календарем. У 1985 році Генеральна Асамблея ООН прийняла «Керівні принципи захисту прав та інтересів споживачів». Україна також підписала принципи, затверджені ООН.

Закони про охорону прав споживачів виникли у багатьох західноєвропейських країнах ще у 70-ті роки. Консьюмеризм на захист прав споживачів – найбільш розвинений у Японії. Вже у 1968 р. закон гарантував японським громадянам права на захист від фізичного та матеріального збитку, отриманого під час використання придбаного товару; на всебічне і точне знання дійсних властивостей товарів та послуг та ін. [52].

З 1970 р. застосовуються закони «Про торгову практику», «Про договірні умови». Законодавство про торговельну практику, аналогічне до шведського, було прийнято в Норвегії (1972), Данії (1975), Фінляндії (1975).

Цілеспрямований розвиток законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг розпочинається з початку ХХ століття у США. Створювалися різні споживчі організації, звані ліги покупців, метою яких було здійснення впливу на продавців і виробників товарів, формування споживчої культури. На той час виникло усвідомлення того, що необхідно убезпечити звичайних громадян від свавілля підприємців, метою яких було лише отримання прибутку. Перша така організація була створена у Нью-Йорку в 1891 році [261].

Виникнення норм, що захищають права споживачів, пов'язану зі зростанням виробництва товарів, робіт і надання послуг. У результаті появи великої кількості суб'єктів господарювання (на захисті інтересів яких стоять, як правило, досвідчені юристи) споживач фінансових послуг опинився в невідгодному становищі, оскільки мав мало реальної можливості захистити свої порушені права. Це і дало поштовх до вжиття заходів з метою захисту прав споживачів фінансових послуг.

Вважаємо, що розвиток зазначеного інституту в Україні був безпосередньо пов'язаний із формуванням ринку фінансових послуг, тому дане питання потрібно розглядати крізь призму розвитку ринку фінансових послуг. Так, І.А. Аванесова у своїх дослідженнях зводить розвиток формування і розвиток ринку фінансових послуг виключно до ринку банківських послуг та пропонує наступні його етапи:

I етап – 1990-1992 рр. – характеризується процесами розвитку спільних підприємств та акціонерних товариств; відбувається реорганізація у банківській сфері, Національний банк здійснює перереєстрацію комерційних банків України, які були зареєстровані Держбанком СРСР. Прийнято Закон України «Про цінні папери і фондову біржу», який започаткував створення та розвиток фондового ринку України, Закон України «Про власність», що створює умови для функціонування нових форм підприємств і господарських товариств, регламентовано порядок та підстави захисту прав споживачів фінансових послуг.

II етап – 1993-1994 рр. – період активної гіперінфляції; глибока фінансова, економічна та платіжна криза, нестабільність і невпорядкованість нормативно-правового регулювання; формування «нової хвилі» банків, масове неконтрольоване створення дрібних «кишенькових» банків, безпрецедентний рівень порушення прав споживачів фінансових послуг.

III етап – 1995-1996 рр. – проводиться реформування кон'юнктури фінансового ринку та зміна складу акціонерів, власників багатьох комерційних банків та їх філій; закрито доступ до необхідних інвестиційних ресурсів; зниження безпеки і якості послуг, у тому числі і банківських. Для банківських установ – це перший етап банкрутства. У 1995-1996 роках прямими банкрутами стали 65 банків, а ще 60 – перебували у стані прихованого банкрутства, у 75 банків повністю змінився склад власників і акціонерів. Активний процес банкрутства комерційних банків суттєво ускладнив економічний розвиток держави, а також підірвав довіру громадян

до банківської системи країни. Більшість громадян, які постраждали від сумнівних фінансових установ не змогли повернути втрачені вклади.

IV етап – 1997-2000 рр. – етап запровадження національної грошової одиниці – гривні; розпочато реформування системи бухгалтерського обліку та звітності у банківських установах; анонсовано створення національної платіжної системи з новими фінансовими технологіями переказу коштів на основі електронних платежів, що дає змогу досягти міжнародного рівня проведення міжбанківських розрахунків, скоротити до мінімуму період проходження платежів та захисту прав споживачів.

V етап – 2001-до сьогодні – період активного нормативно – правового забезпечення процесу становлення ринку фінансових послуг. Прийнято низку законів, що визначають напрями та цілі діяльності фінансових інституцій, що діють на ринку; регламентовані такі фінансові категорії як «фінансова послуга», «фінансові інститути», «фінансова установа», «ринок фінансових послуг» та інші; чітко визначені ознаки послуг, які відносять до фінансових; розроблено Положення про Державну комісію з регулювання ринків фінансових послуг, що визначає її основні завдання [5, с. 57].

Погоджуємось із запропонованою І.А. Аванесовою періодизацією становлення інституційної системи захисту прав споживачів банківських послуг в Україні, проте слід зазначити, що автор не враховує специфіку досліджуваного питання, а тільки позначає окремі періоди розвитку ринку банківських послуг. Це зумовлюється тим, що відправними точками зазначеної періодизації були виключно характеристики банківської сфери та фактичне формування її окремих складових. Проте дослідження генези розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг не обмежується виключно становленням ринку фінансових послуг та формуванням банківської системи як основи для захисту споживачів фінансових послуг. Він передбачає розвиток нормативно-правового забезпечення суспільних відносин, а також створення інституційної

структури у зазначеній сфері, що забезпечуватимуть захист споживачів фінансових послуг.

Аналіз сучасного стану нормативно-правового забезпечення як основи системи захисту прав споживачів фінансових послуг, потребує, перш за все, його класифікації за складовими, що дозволить об'єктивно і детально дослідити становлення та розвиток окремих чинників, а також об'єктивно спрогнозувати його розвиток з врахуванням виявлених недоліків й прогалин.

Відправною точкою формування та розвитку системи захисту прав споживачів фінансових послуг потрібно вважати Декларацію про державний суверенітет України від 16 липня 1990 року [26]. Не зважаючи на те, що зазначений документ прямо не передбачає право споживачів на захист своїх прав та законних інтересів у сфері фінансових послуг, його положення варто розуміти як такі, що дадуть змогу Україні самостійно формувати свою банківську систему в цілому та ринок фінансових послуг зокрема.

Право України створювати відокремлену банківську систему та самостійно визначати державну споживчу політику у галузі фінансових послуг частково регламентовано Законом УРСР «Про економічну самостійність Української РСР» від 3 серпня 1990 року [124].

Поряд із нормативною базою сформовано також інституційні механізми захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг. Постановою Кабінету Міністрів України від 19 листопада 1991 р. № 329 відповідно до постанови Верховної Ради України від 12 травня 1991 р. «Про порядок введення в дію Закону Української РСР «Про захист прав споживачів» за рішенням Кабінету Міністрів України було створено Державну інспекцію України із захисту прав споживачів [144].

Основними завданнями Інспекції та її органів були:

– здійснення державного контролю за дотриманням вимог підприємств, організацій та установ незалежно від форм власності та господарювання;

- розробка і внесення пропозицій щодо захисту прав споживачів до Кабінету Міністрів України;
- забезпечення перевірки належної якості товарів народного споживання та послуг безпосередньо на території підприємств промисловості, у сфері послуг, торгівлі та підприємств громадського харчування, на складах, базах і в експедиціях незалежно від форми власності й господарювання;
- координація роботи міністерств та відомств України, громадських об'єднань у сфері захисту прав споживачів, дотримання стандартів торгівлі та надання послуг населенню;
- координація роботи міністерств, громадських об'єднань з питань захисту прав споживачів, дотримання правил торгівлі та надання послуг населенню;
- висвітлення результатів перевірок дотримання законодавства про захист прав споживачів, правил торгівлі та надання послуг населенню.

Начальник Державної інспекції України із захисту прав споживачів, а також його заступники призначались і звільнялись з посад Кабінетом Міністрів України. Пізніше постановою Кабінету Міністрів України «Про створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів» від 1 червня 1992 року № 297 Державна інспекція України із захисту прав споживачів перетворена на Державний комітет України у справах захисту прав споживачів [168, с.64].

Розпорядженням Президента України «Про місцеві органи у справах захисту прав споживачів» від 3 липня 1992 року було утворено Державний комітет України у справах захисту прав споживачів та управління у справах захисту прав споживачів в АРК, областях та містах Києві і Севастополі. Положення, яке врегульовувало діяльність новоствореного державного органу, що було затверджене 19 серпня 1992 року Постановою Кабінету Міністрів України як «Тимчасове положення про Державний комітет у справах захисту прав споживачів» № 489 [127].

Лише 30 березня 1994 р. Кабінет Міністрів України постановою № 197 затвердив Положення про Державну раду з питань захисту прав споживачів, яким тимчасово уточнювалися завдання, функції, повноваження та інші питання.

Основним її завданням є:

– здійснювати державний контроль за дотриманням органами державної виконавчої влади та суб'єктами господарювання (незалежно від форм власності), громадянами-підприємцями та іноземними юридичними особами, які здійснюють підприємницьку діяльність в Україні, законодавства України про захист прав споживачів;

– вживати заходів щодо впливу на суб'єктів господарювання, які порушують права споживачів, формувати основний напрям міждержавного та міжнародного співробітництва у сфері захисту прав споживачів, брати участь у його реалізації;

– захищати інтереси та права громадян як споживачів при придбанні, замовленні або використанні товарів (робіт, послуг) для власних сімейних потреб;

– висвітлювати в ЗМІ роботу державних органів із захисту та інформування громадськості щодо реалізації прав споживачів [198, с.30].

Діяльність територіальних органів Держспоживзахисту була регламентована Положенням про обласне, Київське та Севастопольське управління у справах захисту прав споживачів, яке затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 18 грудня 1995 року № 1021 [127].

Територіальним управлінням було надано широкі повноваження щодо запобігання порушення прав споживачів, а також застосування до порушників заходів впливу, тому вони мали право подавати до суду позовні заяви про захист прав споживачів; у випадках, передбачених законом накладати на господарюючі суб'єкти сфери торгівлі, громадського харчування та послуг адміністративні стягнення; передавати матеріали перевірок органам дізнання та попереднього слідства.

В процесі виконання покладених завдань територіальні управління повинні тісно співпрацювати з місцевими органами державної виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, представницькими органами, органами державного нагляду та контролю, правоохоронними органами та об'єднаннями громадянам [127].

Положення про Державний комітет України у справах захисту прав споживачів, що було затверджене Указом Президента України від 16 жовтня 1996 року № 950 [147] містить доволі важливе, на нашу думку, право вживати заходів впливу на рекламодавців – порушників норм і правил, спрямованих на захист прав та законних інтересів споживачів. Крім того, Держспоживзахист наділено повноваженнями представляти Кабінет Міністрів України у роботі міжнародних організацій та під час укладення міжнародних договорів.

Відповідно до Указу Президента України «Про зміни у структурі центральних органів виконавчої влади» від 15 грудня 1999 р. № 1573, прийнятого з метою удосконалення структури органів державної виконавчої влади, а також підвищення ефективності процесу державного управління, на базі Державного комітету України з питань стандартизації, метрології та сертифікації та Державного комітету України у справах захисту прав споживачів створили новий орган – Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України (Держстандарт України), він став правонаступником зазначених комітетів [148].

Згодом, Указом Президента України від 26 липня 2000 року № 926 затверджено Положення про вказаний комітет, згідно із яким він позиціонується як центральний орган виконавчої влади, діяльність якого координується і спрямовується Кабінетом Міністрів України [148].

У зв'язку із прийняттям Верховною Радою Закону України «Про підтвердження відповідності» від 17 травня 2001 року № 2406-III були внесені суттєві зміни, у тому числі уточнено основні завдання, функції та права Держстандарту України до Положення про Державний комітет

стандартизації, метрології та сертифікації України від 26 липня 2000 року № 926 Указом Президента України від 14 лютого 2002 року № 130 [129].

Наступним етапом становлення інституту захисту прав споживачів фінансових послуг у нашій державі, на нашу думку, стало прийняття Закону УРСР «Про захист прав споживачів», який набув чинності 1 жовтня 1991 року, відповідно до положень постанови Верховної Ради Української РСР від 12 травня 1991 року № 1024-XII. Закон спрямований на забезпечення реалізації споживчої політики держави і визначає загальні правові, соціальні та економічні основи захисту прав споживачів продукції (товарів, робіт та послуг) в умовах розвитку різних форм власності, ринкових і товарно-грошових відносин у сфері послуг та торговельного обслуговування [87, с. 242].

Зокрема, у нормативному тексті такі терміни, як «сертифікація», «захист споживачів» замінено на «підтвердження відповідності», «захист споживачів, управління якістю». Пункт 1 положення, що встановлює статус цього органу, доповнено абзацом такого змісту: «Держстандарт України є спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері стандартизації, метрології, перевірки відповідності та захисту прав споживачів». Національні стандарти є обов'язковими для виконання центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями та громадянами всіх форм власності. Держстандарту України надано раніше розподілені між двома комітетами повноваження, зокрема подавати позови про захист прав споживачів; передавати матеріали для перевірки поведінки осіб з ознаками злочину слідчим органам чи слідчим; накладати стягнення відповідно до законодавства України тощо.

Злиття зазначених комітетів призвело до нівелювання ставлення влади до напряму захисту прав споживачів, до значного скорочення кількості спеціалістів у регіональних офісах та скасування великої кількості регіональних лабораторій контролю якості та безпеки, особливо харчових. Як

наслідок, споживчий ринок значно погіршився, соціальна напруга піднялася, тому нові підходи до проблеми стали досить передбачуваними [87, с. 243].

Для підвищення рівня ефективності реалізації державної споживчої політики Указом Президента від 18 березня 2003 року № 225/2003 Державний комітет стандартизації, метрології і сертифікації України припинив свою діяльність, натомість було створено Державний комітет України з питань технічного регулювання і споживчої політики – центральний орган виконавчої влади зі спеціальним статусом, який підпорядкований безпосередньо Кабінету Міністрів України [87, с. 243].

Проте, державне регулювання фінансової діяльності та надання фінансових послуг споживачам проводиться відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12 липня 2001 № 2664-III року та інших законів України [151].

Варто також зазначити, що, відповідно до положень статті 21 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», передбачено виключний перелік державних установ, які здійснюють державний нагляд за ринками фінансових послуг відповідно до нормативної сфери:

- на ринку банківських послуг та діяльності з переказу коштів - Національний банк України;
- для інших ринків фінансових послуг - спеціально уповноважений орган у сфері регулювання ринку фінансових послуг;
- для ринку цінних паперів та фондового ринку - Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку.

Водночас на Антимонопольний комітет України покладено обов'язок щодо здійснення контролю за діяльністю учасників ринку фінансових послуг та можливість отримувати від них інформацію у межах визначених законом повноважень [87, с. 244].

Проте, спеціально уповноважений орган виконавчої влади у сфері регулювання ринків фінансових послуг – Державна комісія з регулювання

ринків фінансових послуг України була створена тільки 11 грудня 2002 року відповідно до положень Указу Президента України № 1153/2002 «Про Державну комісію з регулювання ринків фінансових послуг України» [131], в якому було визначено, що комісія є спеціально уповноваженим органом виконавчої влади, який здійснює регулювання ринків фінансових послуг.

Основні завдання Комісії:

- проведення єдиної ефективної державної споживчої політики у сфері надання фінансових послуг;
- шляхом застосування заходів впливу, забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг з метою запобігання порушенням фінансового законодавства та їх припинення;
- розробка і реалізація стратегії розвитку ринків фінансових послуг;
- проведення державного регулювання і нагляду за наданням фінансових послуг і додержанням законодавства в цій сфері;
- запровадження міжнародно-визнаних стандартів розвитку ринку фінансових послуг;
- узагальнення судової практики застосування законодавства України з питань функціонування ринку фінансових послуг, розробка і внесення пропозицій щодо його вдосконалення;
- сприяння інтеграції в світовий та європейські ринки фінансових послуг [131].

Наступним етапом розвитку інституційної структури, а також нормативно-правового регулювання процесу захисту прав споживачів фінансових послуг, став Указ Президента України від 4 квітня 2003 року № 292/2003, яким затверджено Положення про Державну комісію з регулювання ринків фінансових послуг [132].

Водночас із розвитком законодавства про фінансові послуги формувалася законодавча база із захисту прав споживачів в цілому. Зокрема, Указом Президента України від 18 березня 2003 року № 225/2003 було затверджено Положення про Державний комітет України з питань технічного

регулювання і споживчої політики, що став правонаступником Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України. Відповідно до п. п. 1–3 Положення Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики є центральним органом державної виконавчої влади зі спеціальним статусом.

Держспоживстандарт України у законодавстві визначено як спеціально уповноважений центральний орган державної виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, метрології, сертифікації та підтвердження відповідності, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України [87, с. 244].

Проте, повноваження Держспоживстандарту щодо захисту прав споживачів фінансових послуг з'явилися лише після прийняття 13 січня 2006 року нової редакції Закону України «Про захист прав споживачів», який доповнює закон статтею 11 Права споживачів, тобто, по суті, Держспоживстандарт України має право контролювати та захищати права споживачів за договором кредитування.

Виходячи з вище викладеного, слід зазначити, що український «Закон про захист прав споживачів» передбачає захист прав споживачів центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику в частині здійснення державного контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів [128].

З метою оптимізації системи центральних органів державної виконавчої влади, відповідно до положень постанови Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 року № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» та відповідно до пункту 9 статті 116 Конституції України Кабінет Міністрів України постановив створити Державну службу України з питань безпеки харчових продуктів та захисту прав споживачів.

Зазначені зміни було внесено Законом України «Про відновлення дії окремих положень Конституції України» від 21 лютого 2014 року № 742-VII, який доповнює статтю 116 Конституції України: пунктами 9-1 і 9-2

наступного змісту: «...створює, реорганізовує та ліквідує міністерства та інші центральні органи виконавчої влади, відповідно до закону, діючи в межах коштів, спрямованих на утримання органів виконавчої влади, а також за поданням прем'єр-міністра України призначає та звільняє з посад керівників центральних органів державної виконавчої влади, які не входять до складу КМУ» [87, с. 244].

Прийняття закону значно розширило повноваження Кабміну та змінило підпорядкованість деяких державних органів, відповідальних за захист прав споживачів фінансових послуг. Зокрема, Держслужба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту прав споживачів, а також Антимонопольний комітет України підпорядковувались саме Кабінету Міністрів України, хоча до його прийняття підпорядковувались Президенту України. Іншим важливим аспектом ролі органів державної влади у захисті прав споживачів фінансових послуг є визначення Верховною Радою, Кабінетом Міністрів та Президентом України механізмів контролю та підпорядкування цих державних установ.

Співпраця та координація між інституціями, які здійснюють нагляд за ринком державних фінансових послуг, зумовлені зобов'язанням Національного банку України, Державної комісії з цінних паперів та фондового ринку та Державної комісії з нагляду за ринком фінансових послуг за допомогою засобів зв'язку, що дозволяють передавати інформацію, своєчасно, ефективно повідомляти один одного про будь-які спостереження та висновки, які є необхідними для виконання покладених на них обов'язків, а також виконують завдання, передбачені діючим законодавством.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 р. № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади», Державне агентство з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів утворено шляхом реорганізації Державної фітосанітарної служби, та поклавши на Службу, що утворилася, функції із реалізації державної споживчої політики, які виконували органи, що припиняють свою

діяльність. Також, постановою Кабінету Міністрів України встановлено, що центральні органи виконавчої влади створюються шляхом реорганізації інших центральних органів державної виконавчої влади та є їх правонаступниками. Крім того, постановою визначено, що повноваження та обов'язки центрального органу виконавчої влади, що ліквідується, передадуть відповідному центральному органу виконавчої влади та нададуть відповідні функції [87, с. 244].

Однак Закон України «Про споживче кредитування» змінив цей порядок, а державне регулювання та нагляд у сфері споживчого кредитування було покладено на орган, що здійснює державне регулювання ринку фінансових послуг. Такими діями Держпродспоживслужбу України позбавлено всіх повноважень у сфері захисту прав споживачів у фінансових послугах, за винятком контролю за рекламою у цій сфері [145].

З одного боку, це зменшує кількість державних регуляторів на ринку споживчих фінансових послуг, але, з іншого боку, така зміна також позбавляє споживачів можливості захистити свої права, що порушуються.

Закон про захист прав споживачів стає підставою для прийняття ряду підзаконних нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України, міністерств та центральних органів виконавчої влади, що регламентували процес захисту прав споживачів фінансових послуг. Закон вперше детально регламентував порядок реалізації споживачем своїх прав у разі придбання товарів та отримання робіт і послуг неналежної якості.

Прийняті для реалізації цього Закону нормативно-правові акти передбачали різні варіанти дій покупця у випадку одержання товару чи послуги неналежної якості: або усунення чи виправлення недоліків речі продавцем, або аналогічні дії здійснені самим покупцем, але за рахунок суб'єкта господарювання, що їх надає чи розірвання договору та повернення коштів. Таким чином, законодавство про захист прав споживачів 1990-х років минулого століття було більш прогресивним, незважаючи на певну його недосконалість і незавершеність.

У своїй початковій редакції Закон України «Про захист прав споживачів» визначав загальні правові, соціальні та економічні основи захисту прав споживачів продукції (товарів, робіт та послуг) в умовах розвитку різних форм власності, ринкових і товарно-грошових відносин у сфері послуг та торговельного обслуговування.

Окрім того, у зазначеному законі був ряд недоліків та прогалин, адже особу споживача він окреслював лише як громадянина, який може використовувати товари та послуги (продукцію) для власних потреб, а продукцію Закон визначав як товари, послуги та роботи без належної конкретизації. Також Закону редакції від 12 травня 1991 року містив надзвичайно велику кількість відсильних норм, але не врегульовував захист прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг, адже на тому етапі розвитку ринку фінансових послуг практично увесь спектр послуг, які могли отримати споживачі, обмежувався лише окремими банківськими послугами, а банківська система тоді перебувала у процесі реорганізації.

Нормативно-правова база захисту прав споживачів фінансових послуг набула активного розвитку з 28 червня 1996 року із прийняттям Конституції України, де стаття 42 визначає, що держава здійснює захист прав споживачів, проводить контроль за безпечністю і якістю продукції та усіх видів робіт і послуг, сприяє діяльності громадських організацій із захисту прав споживачів [46].

Черговим важливим кроком у формуванні правових основ для становлення та розвитку інституту реалізації державної споживчої політики у сфері надання фінансових послуг в Україні варто, на нашу думку, вважати прийняття Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12 липня 2001 року № 2664-III, відповідно до положень якого було сформовано правові основи для захисту прав та законних інтересів споживачів, нормативно-правового забезпечення діяльності та розвитку конкурентоспроможного ринку фінансових послуг, а також єдиної державної політики на ринку фінансових послуг України [151].

Проте, Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» у редакції від 12 липня 2001 року містив ряд недоліків і не відповідав реаліям розвитку фінансового ринку, тому з моменту його прийняття до нього було внесено значну кількість змін, які, з одного боку, свідчать про недосконалість первинної редакції, а з іншого – про активний розвиток та вдосконалення суспільних відносин у сфері надання фінансових послуг. Звичайно, на сучасному етапі соціально-економічного розвитку України даний закон усвоїй початковій редакції не міг би підвищити якість забезпечення захисту прав споживачів фінансових установ. У відповідь на інтенсивний розвиток ринку фінансових послуг, практиками і науковцями було розроблено та затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 31 жовтня 2012 року «Стратегію реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 роки» [145].

Стратегія була розроблена на основі Програми економічних реформ на 2010–2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава» [122], яка визначала концептуальні напрями діяльності органів виконавчої влади, спеціалізованих установ, які здійснюють державне регулювання на ринку фінансових послуг, об'єднань учасників ринків фінансових послуг, громадських організацій та інших зацікавлених осіб у сфері реформування системи захисту прав споживачів на ринку фінансових послуг з метою усунення порушень їх законних прав та інтересів, а також підвищення рівня та якості фінансової грамотності населення [207, с. 85].

Стратегія передбачає створення комплексної системи заходів із захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг з метою сприяння фінансовій стабільності та підвищення добробуту громадян, запобігання дискримінаційній поведінці споживачів з боку фінансових установ, забезпечення належної якості фінансових послуг, у тому числі виконання угод, а також запобігання непередбаченим фінансовим послугам юридичним та фізичним особам у встановленому порядку. Метою реформування режимів

захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг є забезпечення збалансованості прав та обов'язків фінансових установ та споживачів фінансових послуг (дотримання встановлених фінансових норм і правил пруденційного, фінансового чи операційного характеру).

Реалізація основних цілей, завдань і напрямів Стратегії передбачала необхідність: підвищити рівень захисту прав споживачів фінансових послуг - необхідно для правового нагляду; покращити інституційну інфраструктуру; підвищити інформаційну прозорість, фінансову грамотність та обізнаність; дотримуватись вимог до розкриття інформації; фінансові послуги; розробити ефективні та прості у використанні механізми вирішення спорів між постачальниками та споживачами, розширити доступ споживачів до інформації про фінансові послуги для забезпечення їх вільного та належного вибору та встановити механізми захисту споживачів від ризиків, пов'язаних із ризиками доступу до фінансових послуг.

З метою забезпечення належного рівня нормативно-правового регулювання системи захисту прав споживачів фінансових послуг було передбачено: удосконалення законодавства, яке регламентує права споживачів та механізм їх реалізації, а також приведення його у відповідність до європейських стандартів та вимог Організації економічного співробітництва та розвитку, у тому числі внесення змін до нормативно-правових актів державних органів, що здійснюють регулювання ринку фінансових послуг з метою розроблення вимог до фінансових установ, що надають послуги фізичним особам; визначення основної мети державного регулювання – забезпечення неухильного додержання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів; здійснення координації дій окремих органів державного управління у сфері надання фінансових послуг з метою комплексного аналізу можливого впливу на увесь фінансовий ринок, а також відповідно до вимог європейського законодавства про захист прав споживачів.

Розглядаючи весь документ, слід зазначити, що одним із його недоліків є відсутність довгострокової розробки ефективних механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг. Експерти зазначили, що «Стратегія реформування системи захисту прав споживачів ринку фінансових послуг на 2012-2017 роки» лише констатувала проблемні питання у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, що суперечить поняттю «стратегії». Хоча вона містить цілі та завдання, механізм її реалізації чітко не визначений. Також немає чіткого визначення плану дій держави у сфері захисту споживачів фінансових послуг, документу, який може стати основою для повноцінної споживчої стратегії захисту споживачів фінансових послуг.

Важливим нормативно-правовим актом, розробленим Українською асоціацією захисту прав споживачів фінансових послуг, є затверджена розпорядженням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг «Стратегія реформування державного регулювання ринків небанківських фінансових послуг на 2015–2020 роки» від 19 березня 2015 р. № 499 [60, с. 45].

Стратегія розроблена у зв'язку з необхідністю підвищення ролі небанківського фінансового сектору в сучасному соціально-економічному житті та ознаками стагнації небанківських фінансових послуг як національної системи регулювання у цій сфері та інших небанківських фінансових послуг. регулятори послуг. Неєфективність державного нагляду, надмірна «зарегульованість» процесу ліцензування фінансових установ та інших регульованих установ, несправедлива поведінка працівників у вирішенні питань регулювання призвели до необґрунтованого підвищення вартості фінансових послуг. Перспективи розвитку ринку небанківських фінансових послуг залежать від ефективності національної регуляторної політики, яка спрямована на створення ефективного національного регуляторного та наглядового механізму виконання регуляторної функції, зниження витрат фінансових установ, викликаних надмірним та неєфективним державним регулюванням, забезпеченням належного рівня

конкуренції на ринку фінансових послуг, запобіганням діяльності компаній, які порушують права споживачів фінансових послуг, координацією із сучасними процесами дерегуляції та реформування економіки України.

Стратегія визначає основні напрями та завдання її реалізації правового та інституційного організаційного характеру, з метою створення ефективного національного регулювання та нагляду для розвитку конкурентного ринку небанківських фінансових послуг з урахуванням поставлених цілей, визначених Стратегією сталого розвитку «Україна-2020» [263, с. 85], Програмою діяльності Кабінету Міністрів України, а також положеннями Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії та їх державами-членами [191].

1.2 Сучасний стан інституту захисту прав споживачів фінансових послуг

Майже сторічний досвід консюмерського руху в державах Європи свідчить про його високий рівень, що забезпечується підтримкою урядів цих країн, впливовими міжнародними організаціями, насамперед ООН, а також відповідною законотворчою діяльністю всередині держав і в процесі міжнародного співробітництва. Захист прав споживачів фінансових послуг – це складник захисту прав людини. У досліджуваному питанні визначальним, на нашу думку, є напрям, що безпосередньо пов'язаний із захистом прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг.

Для його реалізації передбачено вирішення наступних завдань:

- створення інформаційних баз даних фінансових регуляторів для надання доступу споживачам фінансових послуг до інформації щодо діяльності фінансових установ, а також здійснення контролю за належним розкриттям достовірної і повної інформації;
- запровадження механізмів гарантування захисту законних прав споживачів фінансових послуг та інвесторів, зокрема гарантування виплати

страхових виплат за договором страхування життя, гарантування банківських вкладів та вкладів на депозитних рахунках членів кредитних спілок, повернення внесків довіритель інститутів спільного інвестування;

– сприяння запровадженню системи рефінансування проблемних банків, кредитних спілок, страхових компаній, а також інших фінансових установ, у тому числі за допомогою державної підтримки і додаткових приватних донорських джерел.

Крім того, з метою удосконалення механізмів захисту законних інтересів споживачів фінансових послуг необхідно:

– запровадження на законодавчому рівні відповідальності власників істотної частки у статутному капіталі фінансових установ за протиправні дії та бездіяльність, посадових осіб та органів управління, які призвели до неплатоспроможності фінансової установи;

– послідовне очищення ринків фінансових послуг від недобросовісних та неплатоспроможних фінансових установ;

– запровадження дієвого механізму досудового врегулювання спорів на ринку фінансових послуг шляхом прийняття банківськими об'єднаннями та іншими суб'єктами нагляду на ринку небанківських послуг та спільнотами споживачів фінансових послуг ринкових стандартів врегулювання спорів, а також вирішення їх шляхом медіації.

До завдань, які необхідно доопрацювати варто віднести:

– посилення контролю з боку держави за розповсюдженням реклами фінансових установ;

– посилення відповідальності рекламодавців та осіб, що розповсюджують рекламу, за порушення вимог законодавства;

– забезпечення умов надання інформації споживачам фінансових послуг, у тому числі і потенційним споживачам, про фінансові послуги, що надаються фінансовими установами, про особливості функціонування фінансових установ різного виду, про можливості, що надаються за

окремими видами послуг, а також відповідальність, права та обов'язки споживачів за різними видами фінансових послуг.

Вирішення зазначених завдань сприятиме підвищенню рівня фінансової грамотності населення; удосконаленню механізмів громадського контролю за інститутами громадянського суспільства на ринку фінансових послуг за фактом порушення фінансовими установами законодавства та іншими суб'єктами державного нагляду; оперативному вирішенню скарг споживачів щодо якості фінансових послуг [17, с. 73].

Аналізуючи положення «Стратегії реформування державного регулювання ринків небанківських фінансових послуг на 2015–2020 роки», зазначаємо, що у ній перераховані проблеми захисту прав споживачів у сфері фінансових послуг, але не передбачено механізмів удосконалення ринку фінансових послуг. Стратегія потребує серйозних удосконалень, оскільки є багато питань, які необхідно вирішити через загальне регулювання, інституційну інтеграцію повноважень органів державної влади та гармонізацію законодавства України та ЄС.

На особливу увагу заслуговує і Закон України «Про споживче кредитування», що був прийнятий 15 листопада 2016 року, але набув чинності лише 10 червня 2017 року. Закон визначає загальні правові та організаційні засади споживчого кредитування в Україні відповідно до міжнародно-правових стандартів у цій сфері, метою яких є захист прав та законних інтересів споживачів і кредиторів, створення конкурентного середовища на ринку фінансових послуг та підвищення впевненості у сприятливому економічному розвитку України, а також створення умов для гармонізації національного законодавства до норм і стандартів ЄС [146].

Закон України «Про споживче кредитування» вносить ряд змін у чинне законодавство, зокрема, у статтю 11 Закону України «Про захист прав споживачів», яка регулювала це питання до прийняття спеціального закону. Окрім того, цей закон позбавляє повноважень щодо здійснення державного регулювання та нагляду в сфері споживчого кредитування

Держпродспоживслужбу України та її органи, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг. Отже, вищезазначені документи мають вирішальне значення для формування та розвитку національної споживчої політики України у сфері фінансових послуг, оскільки їх прийняття відображає основні етапи розвитку інституту, становлення та розвиток його складових.

14 грудня 2021 року прийнято Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», що замінює застаріле законодавство про ринок фінансових послуг. Закон набуде чинності з 1 січня 2024 року [152].

Серед нормативних змін передбачається, що мінімальні вимоги до статутного капіталу для фінансових компаній та ломбардів будуть встановлені пропорційно відповідно до наданих послуг. Наприклад, для ломбардів, що планують надавати виключно фінансові послуги з надання банківських металів та коштів у кредит, мінімальний розмір статутного капіталу встановлено у розмірі 1 млн. грн., а якщо ломбард надаватиме інші послуги – 5млн.грн. Для фінансових компаній, мінімальні розміри статутного капіталу вказані відповідно 3, 5 або 10 млн. грн., залежно від характеру та кількості послуг, які планує надавати фінансова компанія.

Також спрощено процедури набуття істотної участі у фінансових компаніях та ломбардах. Попереднє схвалення з боку регуляторів тепер не потрібне. Подання про зміни у структурі власності постачальника фінансових послуг включають необхідність надання інформації про нового власника.

Крім того, відповідно до Закону «Про фінансові послуги та фінансові компанії», контролюючим органом може бути Національний банк України або Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку відповідно до розподілу повноважень, встановлених законом. Таким чином, Національний банк України здійснюватиме державний нагляд за фінансовими та супутніми послугами за такими напрямками: надання коштів та банківських металів у кредит; страхування; залучення коштів і банківських металів, які підлягають

поверненню; факторинг; надання гарантій; фінансовий лізинг; торгівля валютними цінностями, а також фінансові платіжні послуги.

Натомість, згідно з розподілом повноважень, Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку матиме повноваження регулювати фінансові послуги, що надаються в рамках професійної діяльності на ринках капіталу. До такої професійної діяльності на ринках капіталу належать, зокрема: діяльність із організації торгівлі фінансовими інструментами; діяльність із торгівлі фінансовими інструментами; депозитарна діяльність; клірингова діяльність; діяльність інституційних інвесторів з управління активами; діяльність з адміністрування недержавних пенсійних фондів; діяльність з управління майном з метою здійснення операцій з нерухомістю та фінансування об'єктів будівництва.

Законом скасовується процедура реєстрації фінансових установ. Тепер ця процедура, зокрема отримання статусу фінансової установи та внесення запису до відповідного реєстру, поєднується з отриманням ліцензії на надання фінансових послуг. Єдина ліцензія міститиме повний перелік фінансових послуг, які фінансові компанії та ломбарди мають право надавати, з можливістю розширення таких переліків для фінансових компаній.

Раніше фінансові компанії та ломбарди могли надавати лише фінансові послуги. Закон змінив це і дозволив іншу господарську діяльність з обмеженнями. Закон також оновлює положення про корпоративне управління та контроль. Це пов'язано зі встановленням ризик-орієнтованого підходу до контролю за діяльністю постачальників фінансових послуг.

Закон не упустив можливості для інновацій на ринку фінансових послуг. Зокрема, Національний банк України має право створити платформу для тестування інноваційних послуг і технологій.

Новий закон встановлює пропорційні вимоги до мінімального статутного капіталу фінансових компаній та ломбардів за наданими послугами. Власний капітал має становити від 1 млн. грн. в ломбардах, що

надають спеціалізовані кредитні послуги, до 10 млн. грн. у фінансових компаніях, що надають гарантійні послуги.

Купівля великих пакетів акцій фінансових компаній або ломбардів більше не потребує попереднього схвалення регуляторів. Інформація про нового власника буде подана одночасно з документом про зміну структури власності постачальника фінансових послуг.

Національний банк України продовжить перевіряти, чи дотримуються значні власники акцій вимог законодавства. Новий закон запроваджує регулювання, орієнтоване на ризики. При цьому нормативні вимоги та правила для фінансових установ залежатимуть від їх розміру, виду діяльності, суттєвості та ризику. Це дає змогу забезпечити належний рівень пропорційності, коли неризиковим малим фінансовим установам приділяється мінімальна увага з боку фінансового регулятора.

Закон також вводить нову складову – регулювання поведінки інституційного ринку. Це включатиме посилення контролю за дотриманням фінансовими установами вимог щодо захисту прав споживачів, адекватне розкриття інформації споживачам, належної ділової репутації власників і керівників, прозорих структур власності тощо.

Спрощено і доступ до ринку для фінансових компаній і ломбардів, надано їм нові можливості. Новий закон значно спрощує процедуру входу та ліцензування для фінансових компаній та ломбардів.

Так, чинний порядок реєстрації компанії як фінансової установи скасовано. Набуття компанією статусу фінансової установи та внесення її до відповідного реєстру відбуватиметься одночасно з видачею ліцензії.

Фінансовим компаніям та ломбардам буде видана ліцензія лише з повним переліком фінансових послуг, які вони мають право надавати. При цьому фінансові установи отримають право розширювати (у разі потреби) сферу дії своїх ліцензій.

Новий закон також надає більше можливостей для поєднання видів фінансових послуг, які можуть надавати компанії. Тому ломбарди, поряд з

наданням ломбардних кредитів, зможуть надавати також певні фінансові послуги з розрахунків та операції з готівкою в іноземній валюті.

Так звану ексклюзивність скасовано, тобто фінансові компанії та ломбарди можуть не лише надавати фінансові послуги, а й здійснювати іншу господарську діяльність (з обмеженнями) для повної реалізації своїх бізнес-можливостей.

Враховуючи ризик-орієнтацію, оновлено вимоги до корпоративного управління до постачальників фінансових послуг, вважаємо за необхідне запровадити систему внутрішнього контролю. Нові вимоги спрямовані на створення системи корпоративного управління постачальниками фінансових послуг для забезпечення фінансової стабільності таких постачальників та відповідності вимогам законодавства України.

Так, фінансові компанії та ломбарди, якщо вони не є суб'єктами суспільно корисної діяльності (емітенти цінних паперів, страхові компанії, недержавні пенсійні фонди, інші фінансові установи та підприємства з великою балансовою вартістю активів, чистим прибутком та середньою чисельністю працівників), можуть аутсорсувати кількість функцій. А саме: бухгалтерський облік, внутрішній аудит, управління ризиками, комплаєнс.

При цьому вони мають повідомити Нацбанк, від якого Закон вимагає вжити коригуючих заходів та заходів раннього втручання щодо постачальників фінансових послуг для запобігання порушенням. Такі заходи фактично є рекомендаціями регуляторів, якщо учасники ринку не порушили закон, але є ризик його порушення.

Новий закон надає Національному банку України повноваження створити регуляторну платформу для тестування інноваційних послуг, технологій та інструментів на ринку фінансових послуг. Це створить передумови для розвитку українського фінансового ринку та впровадження інновацій. Закон про фінансові послуги та фінансові компанії набуде чинності 1 січня 2024 року.

Найбільш складним етапом розвитку системи захисту прав споживачів фінансових послуг стало вторгнення Росії на територію України. Президент України Володимир Зеленський підписав Указ «Про запровадження воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року № 64/2022 [133]. Згідно з указом, воєнний стан буде запроваджено з 5:30 24 лютого 2022 року терміном на 30 днів. Таке рішення прийнято на підставі військової агресії Росії проти України, за рекомендацією РНБО та відповідно до положень українського законодавства.

За своїм правовим змістом воєнний стан — це особлива правова система, яка за певних умов може бути запроваджена на території всієї України або частини її території. Введення воєнного стану може ґрунтуватися на збройній агресії чи погрозах нападу, а також на загрозах незалежності та територіальній цілісності Української держави. Як зазначає Дж. Лент (*Lent J.A.(1947)*), для уникнення загроз національній безпеці відповідні органи, військові адміністрації, військове командування та органи місцевого самоврядування отримали необхідні повноваження під час воєнного стану [255, с. 47].

В умовах запровадження правового режиму воєнного стану можливим, на думку Р. Дан Паоло (*Pangilinan-Jamolin, Lei A., Guzman, Rowena P. And Yeta, Dan Paolo R. (2021)*), є пов'язане із загрозою національній безпеці тимчасове обмеження конституційних прав і свобод людини, прав, а також законних інтересів юридичних осіб [267, с. 47].

В Указі Президента України про воєнний стан детально визначено термін дії цих обмежень, а також тимчасові обмеження прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб. Указ також схвалила Верховна Рада України.

Принцип відповідального фінансування – основоположний принцип надання фінансових послуг під час воєнного стану – це надання роздрібних фінансових послуг на основі принципів прозорості та справедливості. Стратегії сприяння відповідальному фінансуванню включають регулювання

захисту прав споживачів, стандарти та галузеві стандарти для постачальників фінансових послуг, такі як кодекси поведінки, а також ініціативи щодо підвищення обізнаності споживачів та розширення фінансових можливостей.

Правове регулювання захисту прав споживачів зосереджується насамперед на фінансових продуктах, а пруденційне регулювання має на меті підтримувати міцне фінансове здоров'я та спроможність фінансових установ та фінансової системи в цілому. Однак пруденційне регулювання також сприяє захисту прав споживачів в умовах воєнного стану, відображає прагнення запобігти збиткам для недосвідчених дрібних інвесторів і заохочує надійних постачальників, які можуть надати надійний доступ до фінансових послуг протягом тривалого періоду часу [209].

Національний банк України у своєму відкритому листі від 12 березня 2022 року «Щодо заходів, пов'язаних із воєнною агресією Російської Федерації проти України» в рамках реалізації пруденційних заходів, закликає учасників світового ринку фінансових послуг, тобто іноземні страхові компанії, іноземні саморегульвні організації страховиків та перестраховиків, не проводити страхування ризиків, в росії та республіці білорусь [21].

З метою підвищення стабільності ринку фінансових послуг Національний банк України закликав українців не вивозити готівкову гривню, оскільки українці або взагалі не можуть обміняти готівку за кордоном, або курс дуже несприятливий. Готівкові гривні рекомендується заздалегідь зараховувати на картковий рахунок в Україні. Зробити це можна: в будь-якому відділенні банку за наявності паспорта; через платіжний пристрій з можливістю прийому - банкомати з можливістю прийому, кіоски. Потім оплачуйте карткою за кордоном [86, с. 237].

Збитки, українській інфраструктурі через російське вторгнення, досягли щонайменше 120 мільярдів доларів США або майже 3,6 трильйона гривень, і ця цифра збільшується з кожним днем. Мінекономіки співпрацює з іншими урядами над розробкою механізмів передачі Україні конфіскованих золотовалютних резервів центрального банку російської федерації на суму

415 мільярдів доларів для компенсації втрат, завданих російськими військовими.

Термінове засідання Європейської ради – саміт ЄС, у п'ятницю ввечері, 11 березня 2022 року – завершилося прийняттям заяви, що містить компромісне визнання перспектив України вступу до ЄС.

Для підтримки ринку фінансових послуг Європейська комісія виділила Україні 300 мільйонів євро екстреної макрофінансової допомоги. Національний банк України спростував інформацію про обмеження доступу громадян України до системи SWIFT [88, с.43].

Важливим кроком, спрямованим на підтримку фінансової спроможності громадян, стала Постанова Правління НБУ «Про здійснення купівлі облігацій внутрішньої державної позики «Військових облігацій» у період дії воєнного стану» від 8 березня 2022 року № 43. Відповідно до положень зазначеного нормативного акту, НБУ не вимагає у період дії воєнного стану перевіряти джерела походження готівкових коштів особи у разі купівлі ними військових облігацій [130].

У результаті цих зважених заходів станом на 11 березня 2022 року на спецрахунок НБУ на підтримку ЗСУ було перераховано 11,3 млрд грн. НБУ перерахував Мінсоцполітики на гуманітарні цілі 194 млн грн.

Через військову агресію Росії проти України Банк міжнародних розрахунків призупинив участь центрального банку російської федерації в найавторитетнішій міжнародній фінансовій організації (часто її називають «Центральний банк центральних банків»).

У відповідь на лист Нацбанку Банк міжнародних розрахунків обмежив ЦБ РФ усі свої послуги, конференції та інші види діяльності.

Європейський інвестиційний банк – European Investment Bank, банк ЄС – здійснив перший переказ коштів на загальну суму 129 мільйонів євро уряду України для стабілізації своїх фінансів. Кошти є невеликою частиною екстрених заходів Європейського інвестиційного банку для України, в

рамках яких 4 березня правління банку ухвалило рішення про виділення країні 668 млн. євро.

Фінансування гарантується ЄС згідно з мандатом зовнішнього кредитування та доповнює інші заходи фінансової обачності, оголошені інституціями ЄС. До важливих надзвичайних нормативних актів НБУ, спрямованих на захист прав споживачів фінансових послуг, можна віднести постанову Ради директорів Національного банку України від 8 березня 2022 року № 42 «Про використання банками хмарних сервісів під час дії воєнного стану в Україні». Послуги, а також використання електронних платіжних методів (тобто платіжних карток) для проведення фінансових операцій із застосуванням хмарних сервісів, що надаються з застосуванням обладнання, яке розміщене на території Великої Британії, Сполучених Штатів Америки, Канади. Зазначена норма буде діяти в період дії воєнного стану і впродовж двох років з моменту його припинення [107].

НБУ також оновлює список українських системно важливих банків, зокрема повернувся Кредобанк. 25 лютого 2022 року Нацбанк прийняв історичне рішення про відкликання банківської ліцензії та припинення діяльності банків, де домінують росіяни: Міжнародного резервного банку, що повністю належить Ощадбанку, («Промінвестбанк»), 99,77% якого належить державному підприємству «ВЕБ.РФ».

Можливість прийняти зазначені рішення НБУ надає постанова «Про особливості припинення діяльності банків в умовах воєнного стану» від 24 лютого 2022 року № 19 [115]. Рішення «Про відкликання банківської ліцензії і ліквідацію акціонерного товариства «Акціонерний комерційний промислово-інвестиційний банк» було одностайно ухвалено 25 лютого 2022 року [116].

Міжнародними системами фінансових переказів WesternUnion, MoneyGram, Ria Money Transfer, Intel Express, TransferGo, скасовано оплату за переказ коштів в Україну. Ria та WesternUnion прийняли тимчасове рішення на період до 31 березня, IntelExpress та MoneyGram – термінів не встановили.

Платіжна фінансова мережа Euronet скасувала сервісні платежі для громадян України: власники платіжних карток, випущених в Україні, зможуть безкоштовно знімати готівку в банкоматах Euronet в Польщі, Словаччині, Угорщині, Румунії та Україні.

Крім того, до кінця березня ПриватБанк зніме комісійні за SWIFT-перекази з-за кордону. Громадяни можуть отримувати міжнародні перекази 24/7 через Приват-24, кіоски та банкомати. З моменту початку військових дій в Україні клієнти Приватбанку отримали понад 1 млрд доларів готівкою через відділення через банківські послуги «готівка». Ця послуга надає можливість отримувати кошти з банківської картки – від 500 до 6000 гривень – при купівлі товару в касі магазину. На сьогоднішній день отримати готівку можна в касах 21 всеукраїнської та місцевої торгової мережі, АЗС та аптек.

Крім того, під час двотижневої війни з 24 лютого по 12 березня обсяг коштів на рахунках громадян Ощадбанку зріс на 8,7 мільярда гривень. Міжнародний валютний фонд надає Україні додаткові 1,4 мільярда доларів через механізм швидкого фінансування, програму екстреної підтримки МВФ для країн-членів.

Незважаючи на успіх, механізм захисту прав споживачів фінансових послуг у воєнному стані не працюватиме без контролю та виконання нормативних актів, що захищають права вкладників та споживачів фінансових послуг. У той же час санкції, спрямовані на дотримання захисних правил, мають бути співмірними з ризиками, пов'язаними з різними видами споживання [265].

Нормативно-правове забезпечення діяльності фінансових установ, що проведено в рамках здійснення пруденційного нагляду, як основна форма захисту прав споживачів фінансових послуг під час воєнного стану передбачає страхування вкладів. На міжнародному рівні ведеться дискусія про доцільність страхування депозитів мікрофінансових організацій, адже запровадження системи страхування вкладів навіть для депозитів у макрофінансовій галузі може спричинити значні проблеми [71, с.145].

Відповідальне фінансування, що лежить в основі відповідальних ринків фінансових послуг, не може обмежуватися розбудовою національних систем регулювання та програм фінансової грамотності, які також підтримуються державними установами.

Забезпечення відповідального фінансування пов'язане з іншим напрямком – соціально відповідальним бізнесом. Головне завдання держави у захисті прав споживачів фінансових послуг в умовах воєнного стану – створити умови, які забезпечать відповідальне фінансування. Захист прав споживачів за пруденційною та непруденційною нормативною базою базується на системі стандартів діяльності фінансових установ. Аналіз експертів CGAP показує, що постачальники фінансових послуг, незалежно від здібностей та рівня доходів своїх клієнтів, повинні керуватися трьома основними принципами:

- повне розкриття важливої інформації під час укладення угоди про надання фінансових послуг;
- справедливе і етичне ставлення до клієнтів;
- забезпечення можливості отримання правової допомоги під час вирішення спорів. Пруденційна система, побудована на основі зазначених принципів, є важливим елементом захисту прав споживачів фінансових послуг.

Основна проблема, на думку міжнародних організацій, які вивчають доступ громадян до якісних фінансових послуг, полягає в тому, щоб заходи, що вживаються в них, не перешкоджали розширенню фінансових послуг і задовольнили потреби малозабезпечених (а отже, недосвідчених) споживачів, призводили до відповідального надання послуг. Продавець відмовляється співпрацювати з цією категорією. Зрештою, основна проблема, з якою стикаються ці споживачі, – це обмежений вибір якісних фінансових послуг, необхідних для допомоги у складних життєвих обставинах. Тому заходи у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, які зумовлюють

звільнення з ринку ненадійних фінансових установ, не можна розцінювати як відмову від реалізації цілей розширення доступу.

Отже, на підставі аналізу екстрених нормативно-правових актів Національного банку України, що спрямовані на забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг під час воєнного стану, можемо зробити ряд висновків. Захист споживачів фінансових послуг за умови воєнного стану вимагає захисту інтересів споживачів, заохочуючи чесну конкуренцію та високі стандарти якості фінансових послуг. Ті гравці, чії послуги безпосередньо пов'язані з фінансовими установами країни-агресора, неякісні та засновані на шахрайстві та зловживаннях, або ті, хто прагне максимізувати короткостроковий прибуток за рахунок довгострокової вартості, виходять з ринку. Клієнти та акціонери, фактично, є однією з основних цілей такого регулювання.

Підсумовуючи загальні особливості еволюції нормативно-правової бази та інституційної структури органів захисту прав споживачів фінансових послуг, зазначимо, що вищенаведені закони були недостатньо орієнтовані на забезпечення належного рівня їх захисту. На сьогодні в Україні відсутні ефективні засоби захисту таких прав громадян, а також адекватні механізми реалізації прав споживачів, які реалізуються через необхідність додаткової правової бази для захисту та захисту їхніх прав. Нагляд за ринком фінансових послуг має базуватися на базовому принципі захисту прав та інтересів споживачів. Ми вважаємо, що стабільність та довіра системи можна створити для фінансових установ лише за умови безпосередньої участі держави у формуванні відповідних адміністративно-правових норм через інституційні структури.

Реформування державного нагляду за ринком фінансових послуг, створення сприятливих умов для його подальшого розвитку, підвищення інвестиційної привабливості, відновлення довіри споживачів до фінансових установ необхідно здійснювати за такими напрямками:

- дерегуляція на ринку фінансових послуг та обмеження регуляторного середовища;
- захист інтересів споживачів фінансових послуг, а також відновлення довіри до фінансових установ;
- удосконалення діяльності фінансових регуляторів та підвищення ефективності механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг;
- забезпечення ефективного регуляторного впливу на розвиток ринку фінансових послуг.

Враховуючи вищевикладене, пропонуємо поетапний розподіл формування та розвитку інституту захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг в Україні:

1) етап виникнення інституту захисту прав споживачів фінансових послуг пов'язаний з прийняттям Закону України «Про захист прав споживачів», що характеризується створенням нормативних основ із захисту прав споживачів, проте у ньому були відсутні норми щодо споживачів фінансових послуг;

2) етап розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг розпочинається прийняттям Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12 липня 2001 року, що став належною формою реагування на виявлені недоліки споживчого законодавства та відповіддю на необхідність прийняття спеціального закону у зазначеній цій сфері;

3) інтеграційний етап розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг розпочався з укладення Угоди про асоціацію України та ЄС та триває до тепер, адже безпосередньо стосується прагнення України стати частиною Європейського співтовариства і потребує гармонізації законодавства у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні та ЄС.

Висновки до Розділу 1

Дослідження теоретичних аспектів становлення і розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг дозволило отримати такі висновки:

Обґрунтовано, що головне завдання держави у захисті прав споживачів фінансових послуг в умовах воєнного стану – створити умови, які забезпечать відповідальне фінансування. Захист прав споживачів за пруденційною та непруденційною нормативною базою базується на системі стандартів діяльності фінансових установ.

Доведено, що постачальники фінансових послуг, незалежно від здібностей та рівня доходів своїх клієнтів, повинні керуватися трьома основними принципами:

- повне розкриття важливої інформації під час укладення угоди про надання фінансових послуг;

- справедливе і етичне ставлення до клієнтів;

- забезпечення можливості отримання правової допомоги під час вирішення спорів. Пруденційна система, побудована на основі зазначених принципів, є важливим елементом захисту прав споживачів фінансових послуг.

Встановлено, що на сьогодні в Україні відсутні ефективні засоби захисту таких прав громадян, а також адекватні механізми реалізації прав споживачів, які реалізуються через необхідність додаткової правової бази для захисту та захисту їхніх прав.

Здійснено поетапний розподіл формування та розвитку інституту захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг в Україні:

- 1) етап виникнення інституту захисту прав споживачів фінансових послуг, пов'язаний з прийняттям Закону України «Про захист прав споживачів», що характеризувався відсутністю норм щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;

2) етап розвитку пов'язаний із прийняттям Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12 липня 2001 року, який став належною формою реагування на виявлені недоліки споживчого законодавства;

3) інтеграційний етап розпочався з укладення Угоди про асоціацію України та ЄС та триває до тепер, адже безпосередньо стосується прагнення України стати частиною Європейського співтовариства і потребує гармонізації законодавства у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні та ЄС.

РОЗДІЛ 2.

МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Поняття та підстави захисту прав споживачів фінансових послуг

Соціальні трансформації, що відбулися в українському суспільстві протягом останніх років, стали визначальними чинниками впливу на розвиток правової системи. Вони змінили порядок правового регулювання цивільно-правових відносин, вимагаючи постійного внесення змін у чинне. У зв'язку з цим особливої актуальності набувають механізми забезпечення споживчої політики у сфері надання фінансових послуг для забезпечення належного функціонування державних та громадських інституцій, зміцнення режиму законності та правопорядку, захисту прав споживачів фінансових послуг. Динаміка розвитку споживчого ринку фінансових послуг зумовлює, з одного боку, впорядкування правового регулювання зазначених суспільних відносин, з іншого – до змін у якості їх регулювання, розробку нових механізмів, спеціального цивільно-правового режиму, який, у залежності від виду та особливостей фінансового продукту, дозволяє поєднувати правові засоби регулювання, адаптуючи їх до реальних правових ситуацій. Дискусії у законодавчих органах та центральних банках країн із високорозвиненими фінансовими ринками показують наявність зв'язку між захистом прав споживачів фінансових послуг та стабільністю фінансового сектору в цілому. У ситуації, що склалася, одним з першочергових завдань є відновлення довіри споживачів до фінансової системи [6, с. 1].

Одним із найбільш дискусійних питань науки цивільного права досі залишається проблематика визначення категорії цивільно-правового режиму, а також його змісту щодо окремих явищ правової дійсності (суб'єктів, об'єктів, правовідносин). Необхідно також розкрити особливості даної категорії, щоб розмежувати цивільно-правовий режим та загальне поняття

правового режиму. Оскільки кожна галузь права має свою специфіку, що виражається, насамперед, у предметі та методі правового регулювання – особливої уваги заслуговують поняття цивільно-правового режиму майнових активів як одного зі складових елементів цивільно-правового впливу. Проблему також становить і те, що українські цивілісти, на жаль, оминули своєю увагою дослідження даної категорії, отож тема на сьогодні є досить актуальною. На базовому рівні української цивільно-правової доктрини це питання не досліджено.

Це вважається необхідним і тому є спроби створити теоретичні основи для окремих «об'єктів цивільного права, зокрема цінних паперів, об'єктів права інтелектуальної власності, інформації» [28, с. 140], прав вимоги, послуг [38, с. 92] і т. ін. Прагнучи з'ясувати природу «ідеального об'єкта» цивільних прав. Проте чим більше заглиблюватися у вчення про об'єкти на тому чи іншому рівні, тим комплекснішого підходу вимагає розділ III ЦК України. Очевидно, що до зазначених та інших суб'єктів цивільних прав можуть бути різні підходи [78, с. 299].

Клієнти фінансових установ є значною і впливовою групою споживачів, від дій яких часто залежить як добробут конкретної фінансової організації, так і фінансової системи у цілому. Роздрібні клієнти фінансових організацій суттєво відрізняються від професіоналів, що діють на фінансових ринках. Ці відмінності спричиняють необхідність особливого підходу до регулювання та нагляду за діяльністю установ, що надають фінансові послуги.

Погоджуючись із висловленою в науковій літературі думкою про те, що правове регулювання будь-якої групи суспільних відносин, пов'язане із процесом трансформації правових норм у площину фактичних суспільних відносин та передбачає, що кожне суб'єктивне право у випадку його порушення забезпечується гарантією його відновлення або захисту, особливо підкреслюємо, що право на захист є гарантією самого суб'єктивного права.

У теорії цивільного права існує декілька підходів, щодо визначення «захисту прав». Перший підхід, який узагальнено можна назвати

функціональною теорією, полягає в обмеженні захисту прав функцією права, що виявляється як охоронний вплив норм, метою яких є відновлення прав, компенсація порушених інтересів, припинення протиправних дій, що перешкоджають реалізації права чи забезпеченню правопорядку. Ця точка зору послідовно відстоювалася Т. Іларіоною та була сприйнята іншими дослідниками.

Друга концепція водиться до визначення захисту цивільних прав через категорію «заходи». Так, Я.М. Шевченко зазначає, що захист прав – це заснована на державному примусі система передбачених законом заходів боротьби з правопорушеннями, спрямованих на забезпечення непорушності прав і усунення наслідків їх порушення. Цей підхід має й інших прихильників, і він знаходить своє вираження в літературі з цивільного права [23, с. 60].

Нарешті третя – теорія діяльності, представники якої під захистом цивільних прав розуміють правозастосовчу діяльність, що здійснюється компетентними органами або безпосередньо уповноваженою особою у випадках, визначених законом, з метою відновлення порушених, невизнаних чи оспорюваних суб'єктивних прав та інтересів.

З одного боку, згідно з ч. 1 ст. 15 ЦК України кожна особа має право на захист своїх цивільних прав в разі їх порушення, невизнання або оспорювання [196]. Відповідно до ст. 1 ЦПК України завданнями цивільного судочинства є справедливе, неупереджене та своєчасне вирішення цивільних справ з метою захисту порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи інтересів фізичних осіб, прав та інтересів юридичних осіб, а також інтересів держави. До того ж відповідно до змісту ч. 1 ст. 3 ЦПК України кожна особа має право в порядку, визначеному ЦПК, звернутися до суду за захистом порушених або оспорюваних прав та інтересів [194].

Правова природа права на захист цивільних прав є дискусійною і потребує окремої уваги. Статтею 15 Цивільного кодексу України встановлено, що кожна особа має право на захист свого цивільного права у

разі його порушення, невизнання або оспорювання. Зміст зазначеної правової норми дає підстави вважати, що право на захист у конкретних випадках розглядається як суб'єктивне право учасника цивільних правовідносин, а у разі порушення його цивільних прав (особливо невиконання чи прострочення виконання фінансових зобов'язань, за відсутності достатньої правової підстави), невизнання цього права (наприклад, невизнання особи спадкоємцем за договором банківського вкладу) або виникнення цивільно-правових спорів (особливо спорів про захист прав споживачів фінансових послуг).

Зазначимо, що право на захист необхідно відрізнити від фактичних дій, спрямованих безпосередньо на захист порушеного права. У таких випадках право на захист можна розглядати як законну можливість вжити примусових заходів, як законних, так і договірних, щоб припинити порушення і відновити порушені права або відшкодувати збитки та моральну шкоду, заподіяну порушенням, якщо відшкодування є неможливо. Водночас захист прав – це поведінка уповноваженої особи для досягнення конкретної мети.

Отже, під поняттям захисту прав споживачів фінансових послуг потрібно розуміти сукупність правових, економічних, регулятивних форм та методів, спрямованих на захист прав та дотримання законних інтересів споживачів фінансових послуг. Захист прав споживачів виражається у законах та правових нормах, які гарантують справедливу взаємодію між постачальниками та споживачами.

Визнання зміни та припинення правовідносин способами захисту цивільних прав у кореляції зі змістом ч. 1 ст. 15 ЦКУ надає можливість для виокремлення трьох підстав для захисту цивільних прав наступними способами: порушення, невизнання або оспорювання. З належною мірою повноти, деталізації та обґрунтованості детермінує невизнання та оспорювання цивільних прав В.В. Трегубенко, зазначаючи, що невизнання цивільного права є пасивним запереченням наявності в особи суб'єктивних

цивільних прав, а оспорювання прав відображає такий стан правовідносин, коли суб'єктивне право заперечується у юрисдикційному органі [190].

Погоджуючись із науковцем у підходах до тлумачення підстав захисту цивільних прав, варто зазначити, що в законодавстві нелегко знайти випадки, які прямо визнають зміну та припинення правовідносин способом захисту цивільних прав у відповідь на їх невизнання та оскарження. Проте, згідно з ч. 3 ст. 16 ЦК України сторони можуть передбачити у договорі застосування таких способів захисту, що є одним із прикладів реалізації принципу свободи договору (ч. 1 ст. 3 та ст. 627 ЦК України) у цивільних правовідносинах [196].

Окрім того, перспективи договірного врегулювання сторонами правовідносин зміни та припинення правовідношення як способу захисту у відповідь на невизнання або оспорювання цивільних прав також впливає з універсального характеру зазначених способів захисту.

Законодавство визначає три окремих підстави для захисту цивільних прав особи: порушення, невизнання та оспорювання цивільного права. Порушення права виникає внаслідок протиправної поведінки протилежної сторони, діями якої завдано шкоду правам та законним інтересам особи. Невизнання цивільного права – це пасивне заперечення наявності в особи суб'єктивних цивільних прав, яке безпосередньо не може завдати шкоди суб'єктивному праву, проте викликає сумніви у стабільності правового статусу носія суб'єктивного права. Оспорювання полягає у наявності спору між учасниками цивільно-правових відносин щодо приналежності чи відсутності права в однієї із сторін [196].

Відтак, підставами для захисту прав споживачів фінансових послуг також є їх порушення, невизнання або оспорювання.

Порушення прав споживачів фінансових послуг є результатом протиправних дій, внаслідок яких вони зазнали зменшення або ліквідації, що позбавляє споживача можливості реалізувати своє право повністю або частково.

Невизнання цивільних прав споживачів фінансових послуг – це дії носіїв пасивного цивільного обов'язку, у тому числі позбавлення споживача цивільних прав, внаслідок чого останній повністю або частково позбавляється можливості реалізувати свої права. Воно може мати негативні наслідки як у контексті абсолютних, так і в контексті відносних цивільних правовідносин.

Оспорювання цивільного прав споживачів фінансових послуг – це такий стан цивільного правовідносин, за якого між споживачем і фінансовою установою існує спір з приводу наявності або відсутності у них суб'єктивного права, або щодо належності цивільного права певній особі. Цивільні права, про які йде мова, не були порушені, але є юридично невизначеними і не можуть бути реалізовані повністю або частково.

Цивільні інтереси захищаються в частині, що не суперечить загальним засадам цивільного законодавства. Наприклад, інтереси кредиторів фізичних осіб, визнаних безвісно відсутніми, захищаються у збереженні їхнього майна для подальшого задоволення боргових вимог шляхом призначення опікуна над майном безвісно зниклої особи, який повинен забезпечити виконання зобов'язань особи (ст. 44 ЦК України).

Споживач на ринку фінансових послуг може обрати один або декілька способів захисту.

За загальним правилом, право на звернення до суду мають особи, які мають істотний і законний інтерес у справі. При цьому справи про захист цивільних прав та інтересів можуть подавати не лише особи, які мають при цьому матеріально-правові інтереси, а й інші особи, яким законом дозволено захищати цивільні права та інтереси, інші люди. Слід зазначити, що в більшості випадків захист цивільних прав здійснюється за заявою потерпілого, тобто в залежності від того, чи звертається він за цим захистом, чи без будь-яких правових наслідків. Невчинення уповноваженою особою дій, спрямованих на захист суб'єктивних прав, за загальним правилом не призводить до їх втрати, за винятком випадків, передбачених законом.

Виділяють кілька видів нормативно-правового регулювання процесу захисту прав споживачів фінансових послуг, що сприяють справедливому ставленню до них із боку постачальників. Одним із них є непруденційне регулювання захисту прав споживачів на фінансових ринках, що визначає ринкову поведінку постачальників у фінансових послугах щодо споживачів. У межах цього виду регулювання встановлюються правила провадження діяльності та визначаються характеристики продуктів усіх типів постачальників фінансових послуг.

Відмінність непруденційного регулювання від пруденційного полягає у тому, що перше сфокусоване, в основному, на продуктах і послугах, а друге орієнтоване на збереження фінансової стійкості та спроможності фінансових інститутів і, у більш широкому сенсі, фінансової системи. Тим не менше, пруденційне регулювання також вносить відчутний внесок у захист прав споживачів фінансових послуг, запобігаючи збиткам вкладників та заохочуючи надійних постачальників, здатних надавати надійний доступ до фінансових продуктів протягом значного періоду часу. Деякі положення про захист споживачів служать цілям як пруденційного, так і непруденційного регулювання. Це стосується, на думку Д.Вашингтон (*Washington D.C. Lukonga, I. (2018)*), зокрема, положень про «нерозумне» (надмірне) кредитування, які спрямовані на запобігання негативним наслідкам як для кредиторів, так і для позичальників [287].

Важливою особливістю правового режиму є те, що він став результатом синтезу різних наукових теорій. Як зазначає І. Борщук правовий режим є тим феноменом, який визначає певні системні формування в системі права – норми права, галузі та інститути і може стати підставою поділу системи права на право публічне і приватне [18, с. 205].

С.Д. Гринько визначає «міжнародно-правовий режим», як спеціальний порядок правової регламентації суспільних відносин, що забезпечується синтезом та співвідношенням його методів, типів і способів [32, с. 7].

Правовий режим включає також специфічні правові принципи конкретних галузей права, що мають історичні та функціональні підвалини. До нього відносимо також синтез усіх видів правового регулювання, які визначають особливості кожної галузі права.

Таким чином, правовий режим правового регулювання є більш точним і правильним стандартом поділу галузевих правових систем. Загалом можна сказати, що він широко характеризує природу правового регулювання певних суспільних відносин.

Як зазначає І. Хондіус (*Hondius E. (2012)*) складовими елементами правового режиму варто вважати: метод правового регулювання (імперативний чи диспозитивний), принципи права та предмет правового регулювання, види правового регулювання (централізоване і децентралізоване, гетерономне і автономне, субординаційне і координаційне), способи правового регулювання (зобов'язання, дозвіл чи заборона) і типи правового регулювання (спеціально-дозволенний і загальнодозвільний) [248, с. 166].

Відповідно до зазначених критеріїв класифікації, можна охарактеризувати спеціальний правовий режим цивільного права – профілюючої галузі права.

Цивільно-правовий режим є важливою складовою і особливою умовою належного забезпечення життєдіяльності суспільства, а його реалізація має розглядатися як визначальний елемент механізму захисту прав споживачів фінансових послуг.

Цивільно-правовий режим є формою правового режиму, який доволі широко використовується як у доктрині цивільного права так і цивільному законодавстві України, проте немає єдності наукових позицій щодо його детермінації, як і визначення категорії «правовий режим» загалом. Сам термін «режим» походить від французького слова «regime» – це сукупність правил, норм, заходів для досягнення будь-якої мети [205, с. 128].

Виходячи з етимології даного терміну, у юридичній літературі «режим» став сукупністю правил, які окреслює порядок виконання окремих дій та умови існування будь-яких правових явищ.

У юридичній літературі «правовий режим», як правило, визначається через сукупність правових норм. Так, Х. Ісмаїл (*Esmail H.(2014)*) пропонує визначити правовий режим як «нормативно встановлені правила щодо певного предмета відносин або ситуацій, які повинні дотримуватися учасниками відносин щодо цього предмета, об'єкта чи ситуації» [246, с. 28].

Однак, таке визначення є відносно абстрактним і не може бути застосоване до конкретних правовідносин. У юридичну літературу поняття «правовий режим» було введено А.В. Венедиктовим на початку 1950-х років. Загальнотеоретичне осмислення цієї категорії почалося у 1980-х роках, коли почали формуватися наукові концепції правової системи з активним дослідженням її правової природи, природи та змісту [11, с. 18].

Загальнотеоретичне пояснення, запропоноване Ч–М. Канг (*Chien-MinKang, Ming-ChiehWangandLinLin(2022)*), визначає її як соціальну систему, яка закріплена в законі та передбачає комплекс правових засобів. Сама соціальна система розглядається вченими як відносно стійкий зв'язок між соціальним об'єктом (явищем, процесом, системою) та іншими соціальними об'єктами, що забезпечує реалізацію певних цілей.

У його структурі автори також виділяють три елементи:

1) об'єкт – носій режиму (носієм соціального режиму може бути правовий суб'єкт, соціальна система, соціальний процес, об'єкт, територія тощо); 2) середовище, у якому існує об'єкт – середовище, в якому носій режиму не існує, а фактично створює певний інститут; 3) зміст.

У змісті правового режиму, на думку науковця, можна виокремити дві групи елементів. Одна – визначає передумови функціонування, ті, які створює середовище носія режиму. Друга – відображає окреслює до носія режиму, міру його легальної активності, форму відповідальності за здійснення своїх функцій [220, с. 23].

О.І. Харитоновна окреслила правовий режим як «результат регулятивного впливу на суспільні відносини системи юридичних засобів, властивих конкретній галузі правничій та забезпечують нормальне функціонування даного комплексу суспільних відносин» [193, с. 77].

Багато авторів, зокрема І Беноір (*Benöhr I. (2014)*) виділяють у рамках правової системи сукупність правових засобів, призначених для досягнення правових цілей. Безперечно, що основною характеристикою правової системи є її становлення, закріплення та правове регулювання. Тому особливістю цивільно-правового режиму є те що, його правове регулювання здійснюється за посередництвом нормами цивільного права [214, с. 77].

У пошуку відповіді на запитання: «Що таке правовий режим?», І Бекмен та Дж. Урвова (*Beckmann E., Hake M., Urvova J. (2014)*) зробили висновок, що «це особливий порядок правового регулювання, що виражається у певному поєднанні юридичних засобів і створює бажаний соціальний стан і конкретну міру сприятливості чи несприятливості задоволення інтересів суб'єктів права» [216, с. 27].

Крім того, на думку А. Шумана (*Chinco, A., Hartzmark, S.M. and Sussman, A.V. (2022)*), правовий режим – це «особливе правове регулювання, захід, що виявляється у вигляді правових стимулів і правових обмежень», який «об'єднує набір правових засобів в єдину структуру, ці засоби продиктовані цілями, що виникають» [222, с. 51].

Правовий режим є втіленням верховенства права, але на вищому рівні. Погоджуємось з С.С. Алексєєвим у тому, що правову систему можна розглядати насамперед як своєрідний «спільний блок» в арсеналі загальноправових інструментів, що об'єднує сукупність правових інструментів в єдину структуру [201, с. 239].

Тому приходимо до висновку, що правовий режим в основному визначається національними інтересами, волею законодавця та специфікою і характером суспільних відносин.

Кожна галузь права застосовує свій спеціальний набір інструментів правового регулювання предмета й правовідносин цієї галузі.

На сьогодні у сфері цивільного права відсутня комплексна теоретична розробка поняття, сутності й основних характеристик цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг. Враховуючи вищевикладене, можемо зробити висновок, що тлумачення терміну є складним і неоднозначним.

Так, В.В. Трегубенко розглядає цивільно-правовий режим захисту прав споживачів фінансових послуг в аспекті надання кредитів в іноземній валюті [190, с. 74]. О.Р. Шевчук вивчає правові засади діяльності Національного банку України у напрямі стабілізації грошово-кредитного та валютного ринків України [199, с. 89]. О.О. Старицька – при дослідженні проблематики визначення поняття «споживач» [186, с. 276]. І.М. Станкова – аналізує як елемент механізму захисту прав споживачів [182, с. 76].

Водночас питання цивільно-правового режиму, що забезпечує захист прав споживачів у сфері фінансових послуг, у сучасній юридичній науці остаточно не досліджені, тому потребують належного аналізу та наукового обґрунтування. Сьогодні зміна пріоритетів державної політики свідчить про абсолютно новий підхід до проблем українського споживача. Слід зазначити, що створення цивільно-правового режиму захисту прав споживачів фінансових послуг, спрямоване на забезпечення безпеки споживачів у державі, закріплено статтею 42 Конституції України.

У науці цивільного права також існують різні, часто протилежні, концепції цивільно-правових режимів. Зокрема, є підходи, відповідно до яких зміст цивільно-правового режиму у певній сфері зведено або до заборон, або до особливого нормативно-правового забезпечення, які виконавча влада використовує у разі регламентації приватних правовідносин. Вирішення цих проблем певною мірою залежить також від ефективності функціонування органів державної влади, що здійснюють управлінський вплив для захисту прав споживачів фінансових послуг.

Враховуючи те, що сучасна система державних органів, які здійснюють державне управління, у тому числі й у сфері забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг, сьогодні перебуває у перманентному стані пошуку оптимальної моделі, актуальним є дослідження цивільно-правової проблематики у цій сфері. О.О. Старицька не виділяє режим захисту прав споживачів фінансових послуг у якості окремого цивільно-правового режиму, окреслюючи його виключно як складовий елемент режиму захисту прав споживачів [185, с. 49].

Погоджуючись з такою точкою зору, вважаємо, що цивільно-правовий режим захисту прав споживачів фінансових послуг є частиною режиму захисту прав споживачів, але зазначаємо, що він має певні особливості, які відрізняють його від загального режиму захисту прав споживачів. При цьому, систему захисту прав споживачів у цивільному законодавстві не можна ототожнювати з системою захисту прав споживачів фінансових послуг.

Тому, на думку автора, його варто розглядати як специфічний відокремлений елемент цивільно-правового режиму захисту прав споживачів. Адже, цивільно-правовий режим забезпечення захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг підлягає окремому законодавчому закріпленню та регулюванню. Для глибокого аналізу та обґрунтування поняття цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг, варто дослідити окремі характерні ознаки основної категорії цивільно-правового режиму.

Цивільно-правовий режим відповідно до безпосереднього об'єкта є предметом правового регулювання цивільно-правових норм. Варто зазначити, що єдиного підходу у спеціальній науковій літературі щодо визначення даної категорії не існує. Зазначимо, що відсутнє також і визначення категорії «цивільно-правовий режим забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг». Отже, аналіз юридичної літератури свідчить, що серед вчених немає єдиної точки зору щодо визначення поняття «цивільно-правового режиму». З огляду на різні думки, ми вважаємо за

необхідне детально вивчити це питання. Вважаємо, що у працях вчених виокремлюється кілька напрямків досліджень.

Представниками першого є вчені-цивілісти (наприклад, О.В. Даниленко), які розглядають цивільно-правовий режим як цивільно-правові засоби регулювання, що опосередковане приватно-правовим порядком, диспозитивним методом юридичної дії, яка виражається у тому, що суб'єкти цивільних правовідносин за своїм правовим статусом мають рівні юридичні позиції, тобто методом правових дій є взаємодія, заснована на юридичній рівності сторін [25,с.12].

Проте Р.М. Гейнц зосереджує увагу на «консолідованому поєднанні цивільно-правових засобів регулювання», обраних та використовуваних у зв'язку з ситуацією, що виникла для оптимального вирішення правових проблем шляхом проведення кооперування, застосування диспозитивного методу правового регулювання та диференціації сегментів компетенції кожного з суб'єктів адміністрування» [29, с. 89].

Важливо зауважити, що у даному контексті поняття цивільно-правового режиму є досить «вузьким», зведеним лише до найкращого вирішення актуальної проблеми, що й визначає тимчасовий характер такої системи. Тому ми вважаємо, що зміст цивільно-правового режиму необхідно розглядати комплексно, тобто з урахуванням усіх наявних особливостей поняття.

Тим самим правовий режим характеризує комплекс суб'єктивних прав та юридичних обов'язків, що виникають у суб'єктів цивільного права стосовно об'єктів цивільного права. Ще однією спробою визначити режим у цивільному праві є поняття, дане В.В. Комаровим, який окреслює його як категорію, що застосовується для узагальненої характеристики або реального стану деякого об'єкта, або способів досягнення цього стану об'єктом [53, с. 67].

Однак це визначення видається нам украй нечітким. Воно може бути справедливим (і то лише частково) лише тоді, коли йдеться про

реформування правового режиму щодо певного об'єкта правового регулювання. Хоча і в цій ситуації в рамках режимного регулювання головним буде не об'єкт, а сукупність прав та обов'язків, що виникають у суб'єктів права щодо даного об'єкта, а також дії щодо реалізації даних прав та обов'язків. Не цілком обґрунтованими слід визнати й спроби деяких авторів визначити цивільно-правовий режим як «можливість або неможливість вчинення з об'єктами певних дій (угод), що спричиняють відомий юридичний (цивільно-правовий) результат» [55, с. 108].

Таке розуміння цивільно-правового режиму фактично призводить до того, що правовий режим різних благ, а не самі блага стає об'єктом цивільних правовідносин. Воно не відображає сутності правового режиму в цілому, оскільки останній повинен визначатися як порядок правового регулювання, виражений у характері та обсязі прав стосовно даного об'єкта, а не як сам цей об'єкт. Певною мірою комплексним підходом до проблеми визначення галузевого цивільно-правового режиму можна визнати позицію Ю.І. Крегул, згідно з якою під цивільно-правовим (галузевим) режимом слід розуміти особливий порядок регулювання, зорієнтований на впорядкування соціальних процесів (станів, що тривають), що являє собою сукупність юридичних засобів, що утворюють їх особливе поєднання, при якому з урахуванням диспозитивних почав переважає загальнодозвільна спрямованість [56, с.156]. І з цією позицією ми загалом погоджуємось.

Ще одне питання, що є важливим у контексті нашого дослідження – основні складові цивільно-правового режиму, що дозволить дати йому повну характеристику. Предмет цивільного права (цивільно-правового регулювання) становлять майнові відносини; особисті немайнові відносини, пов'язані з майновими; особисті немайнові відносини, які не пов'язані з майновими. Такий висновок можна зробити також із аналізу Цивільного кодексу України. У ч. 1 ст. 1 Цивільного кодексу України стосовно предмета цивільного права зазначено існування особистих немайнових та майнових

відносин (цивільних відносини), заснованих на юридичній рівності, майновій самостійності, вільному волевиявленні їх учасників.

Крім того, виділяють відносини власності, зобов'язальні відносини, відносини у сфері творчої діяльності (щодо результатів інтелектуальної діяльності), особисті немайнові відносини. У Конституції України йдеться про «невідчужувані права і свободи людини» – право на життя, гідність особистості, захист честі та доброго імені, свобода совісті та віросповідання, вільне використання здібностей до підприємницької діяльності, праці, свобода пересування та і т.д. Як відомо, майнові відносини (речові та зобов'язальні) становлять основну групу відносин, що регулюються нормами цивільного права. Під майновими, зазвичай, розуміють суспільні відносини, які виникають з приводу різних матеріальних благ, тобто речей, робіт, послуг та іншого майна у сенсі цього терміну.

Особисті немайнові права, пов'язані з майновими, – це відносини, що виникають щодо використання об'єктів інтелектуальної власності. Особисті немайнові відносини, які не пов'язані з майновими – це відносини, що виникають щодо нематеріальних благ – невідчужуваних права і свобод людини.

Цивільно-правовий метод є диспозитивним, дозвільним способом регулювання суспільних відносин, що характеризується наділенням суб'єктів здатністю правоволодіння, диспозитивністю та ініціативою на засадах їх юридичної рівності, забезпечує встановлення правовідносин на основі правової та майнової самостійності сторін. З позицій дозвільно-диспозитивної сутності методу цивільно-правового регулювання особливістю цивільно-правових засобів у рамках режимного правового регулювання (дозволів, заборон та позитивних зобов'язань) є пріоритетна роль дозволів та службова (забезпечувальна) роль заборон та зобов'язань.

Таке специфічне поєднання основних цивільно-правових засобів спрямоване на забезпечення можливості уповноваженій особі гарантовано діяти на свій розсуд, відповідно до основних засад (принципів) цивільного

законодавства. У свою чергу, особливістю цивільно-правових норм є наявність у їхній системі норм-принципів, норм-дефініцій, договірних норм, звичайних норм.

Отже, під цивільно-правовим режимом ми розуміємо спеціальний порядок цивільно-правового регулювання, орієнтований на врегулювання триваючих соціальних процесів і становить сукупність юридичних механізмів, які утворюють їх особливе поєднання. Інститут цивільно-правового режиму в цивільному праві розглядається досить активно в теорії, та на практиці, проте єдиного підходу до його детермінації немає.

Проаналізувавши наукові засади щодо цивільно-правового режиму, що стали підґрунтям для окремих висновків, варто виділити ознаки, що розкривають зміст та сутність цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг:

- це функціональний режим, який є складовою цивільно-правового режиму захисту забезпечення прав споживачів фінансових послуг, який санкціонується та гарантується державою шляхом його закріплення у відповідних нормативно-правових актах;

- зазначений режим характеризується диспозитивним методом правового регулювання;

- режим базується на основних принципах, що спрямовані на забезпечення прав та законних інтересів фізичних осіб, фінансової безпеки держави та відповідальність фінансових регуляторів перед громадянами та суспільством, а також забезпечення реалізації державної споживчої політики у сфері надання фінансових послуг;

- даний режим санкціонується та забезпечується у чітко встановлених державою межах;

- за порушення цивільно-правових норм, які регламентують зазначений режим, передбачено застосування засобів державного примусу, в цивільно-правовому та адміністративному порядку, що спрямовані на запобігання, виявлення та припинення дій, які порушують права та законні інтереси

споживачів фінансових послуг та відновлення становища, яке існувало до порушення.

Зазначимо, що вищенаведені ознаки дають усі підстави, що слугують відповідними аргументами необхідності виокремлення цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг, а також забезпечують можливість формулювання визначення поняття цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг.

Отже, цивільно-правовий режим забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг – це особливий, регламентований нормами цивільного права порядок забезпечення безпеки споживачів на ринку фінансових послуг, що базується на специфічному поєднанні юридичних засобів диспозитивного характеру (у тому числі, загальнодозвільних методів правового регулювання) суспільних відносин майнового та особистого немайнового характеру, метою якого є захист прав та законних інтересів фізичних осіб – споживачів фінансових послуг.

В.В. Крилова, М.В. Ніконова виділяють такі основні структурні елементи цивільно-правового режиму, як: особливі цивільно-правові засоби встановлення та підстави виникнення прав і обов'язків; метод правового регулювання; принципи; особливість цивільного законодавства, що характеризується наявністю значної кількості правових норм, що регламентують значний обсяг різноманітних приватно-правових відносин; формування разом із загальногалузевим правовим режимом внутрішньогалузевих правових режимів [58, с. 35].

На думку автора, така структура не розкриває усього змісту цивільно-правового режиму, адже не передбачає такого важливого елемента як цивільно-правова відповідальність, що спричиняє виникнення прогалин у правовому захисті та відсутність можливості захисту порушених прав.

Більш концептуальним є підхід Т. Латковської, яка визначає елементи цивільно-правового режиму як фактичні чинники, які визначають зміст усіх цивільно-правових режимів саме як заходу режимної спрямованості. До

типових елементів науковці-цивілісти відносять: правові принципи, цільове призначення, об'єкт цивільно-правового регулювання, правове становище суб'єктів та цивільно-правовий механізм [60, с. 74].

Проте зазначена сентенція суттєво обмежує як зміст цивільно-правового режиму, так і сферу його застосування. Більш детальне визначення змісту цивільно-правового режиму дає Є.А. Абрамова, яка розкриває його через ряд елементів, до яких належать: мета встановлення відповідного цивільно-правового режиму; диспозитивний метод правового регулювання; система правил поведінки громадян – споживачів, юридичних осіб, органів державної влади та їх посадових осіб і реалізації ними своїх прав; а також виокремлює відповідальність за порушення норм цивільно-правового режиму; в просторово-часових рамках дії цивільно-правового режиму [3, с. 284].

Підсумовуючи вищезазначене, робимо висновок, що структурно до цивільно-правового режиму захисту прав споживачів фінансових послуг можна віднести наступні елементи: суб'єкти, які забезпечують функціонування зазначеного режиму; нормативно-правові акти, що регламентують порядок їх діяльності; об'єкти (права та законні інтереси споживача), принципи захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг, способи та форми правового регулювання, цивільно-правова відповідальність.

Зміст цивільно-правового режиму захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг варто аналізувати за його структурними елементами. Первинним елементом є суб'єкти, які забезпечують функціонування цього режиму.

Другим елементом цивільно-правового режиму, що забезпечує захист прав споживачів фінансових послуг, є сукупність законодавчо встановлених правил поведінки громадян, юридичних осіб, органів державного управління та реалізації ними своїх прав, закріплених на законодавчому рівні. Так, прикладом є нормативно-правові акти, які встановлюють правила,

функціонування цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг.

Закон України «Про захист прав споживачів» є спеціальним нормативно-правовим актом, що регулює захист прав споживачів. Він визначає основні принципи захисту прав споживачів та регулює діяльність центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за захистом прав споживачів, та його повноваження. Відповідно до п. 22 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»: споживач – це фізична особа, яка придбаває, використовує, замовляє та має намір замовити чи придбати продукцію для особистих потреб, що безпосередньо не пов'язані із підприємницькою діяльністю та виконанням обов'язків найманих працівників [128].

Потрібно звернути увагу не лише на захист прав споживачів, а й на те, що безпосереднім об'єктом дослідження є права споживачів фінансових послуг, хоча визначення поняття «права споживача» в Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» відсутнє. Стаття 1 пункт 7 Закону стосується учасників ринку фінансових послуг, у тому числі споживачів фінансових послуг [151].

Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» що набере чинності 01 січня 2024 року містить визначення: «споживач фінансових послуг» - фізична особа, яка звернулася за одержанням фінансових послуг до надавача фінансових послуг та фінансового посередника і користується послугами надавача фінансових послуг та фінансового посередника з метою задоволення особистих потреб, які не пов'язані із підприємницькою та незалежною професійною діяльністю [152].

У контексті вищевикладеного, ми вважаємо, що споживачами фінансових послуг можна вважати фізичних осіб, які купують, замовляють, використовують або мають намір придбати чи замовити фінансові послуги для особистого користування.

Тому пропонуємо наступні зміни до чинного законодавства:

У Законі України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» ст. 6 викласти у наступній редакції: «Стаття 6. Права і обов'язки споживачів фінансових послуг:

1. Споживач фінансових послуг перед та під час отримання фінансової та/або посередницької послуги має право на:

1) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або посередницьку послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття клієнтом свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

2) належну якість отримуваної фінансової та/або посередницької послуги та обслуговування;

3) конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;

4) захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;

5) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової та/або посередницької послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

2. Споживач фінансових послуг з метою отримання фінансової та/або посередницької послуги зобов'язаний:

1) відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;

2) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;

3) звертатися у разі необхідності до надавача такої послуги за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;

4) надавати на вимогу надавача такої послуги достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з надавачем фінансових послуг, у тому числі з метою дотримання надавачем такої послуги вимог законодавства.

3. Споживач фінансових послуг має також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або договором.»

Змінити назву статті 7 Закону:

«Стаття 7. Право споживачів фінансових послуг на інформацію»

У Законі України «Про державне регулювання ринків капіталу та організованих товарних ринків» ч. 4 ст. 1 доповнити визначенням: «споживач фінансових послуг – фізична особа, яка купує, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити фінансові послуги для особистого користування».

Частину першу статті 7 викласти в такій редакції: «захист прав споживачів фінансових послуг – сукупність правових, економічних, регулятивних форм та методів, спрямованих на захист прав та дотримання законних інтересів споживачів фінансових послуг. Захист прав споживачів виражається у законах та правових нормах, які гарантують справедливу взаємодію між постачальниками та споживачами».

У Законі України «Про платіжні послуги» ст. 5 викласти у наступній редакції: «Стаття 5. Види фінансових послуг

1. До фінансових послуг належать такі послуги:

1) послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів, а також усі послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунків (крім електронних гаманців);

2) послуги із зняття готівкових коштів з рахунків користувачів, а також усі послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунків (крім електронних гаманців);

3) послуги з виконання платіжних операцій із власними коштами користувача з рахунку/на рахунок користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима), у тому числі:

а) виконання кредитового переказу;

б) виконання дебетового переказу;

в) виконання іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних інструментів;

4) послуги з виконання платіжних операцій з рахунку/на рахунок користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима), за умови що кошти для виконання платіжної операції надаються користувачу надавачем платіжних послуг на умовах кредиту, у тому числі:

а) виконання кредитового переказу;

б) виконання дебетового переказу;

в) виконання іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних інструментів;

5) послуги з емісії платіжних інструментів та/або здійснення еквайрингу платіжних інструментів;

б) послуги з переказу коштів без відкриття рахунку;

7) послуги з випуску електронних грошей та виконання платіжних операцій з ними, у тому числі відкриття та обслуговування електронних гаманців».

У зв'язку з цим необхідно визначити, яку саме діяльність законодавство України відносить до фінансових послуг. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» окреслює поняття «фінансова послуга» у якості операції з фінансовими активами, яка здійснюється у інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, – і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження їх реальної вартості» [151].

До фінансових послуг Закон відносить: залучення фінансових активів із зобов'язанням з метою їх наступного повернення; торгівлю валютними цінностями; надання коштів у позику, у тому числі також на умовах фінансового кредиту; надання гарантій; фінансовий лізинг; послуги у сфері страхування; переказ коштів; послуги у системі накопичувального пенсійного забезпечення; факторинг; професійна діяльність на ринках капіталу; банківські та окремі фінансові послуги, які надаються відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність».

Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» дещо змінює перелік фінансових послуг: страхування; залучення коштів і банківських металів, які підлягають поверненню; фінансовий лізинг; факторинг; надання у кредит коштів та банківських металів; торгівля валютними цінностями; надання гарантій; фінансові платіжні послуги; фінансові послуги, які надаються в рамках професійної діяльності на ринку капіталу, відповідно до положень Закону України «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки» [153].

Важливим кроком на шляху до європейської інтеграції є підписана 27 червня 2014 р. Україною та ЄС угода про асоціацію, яка дозволяє перейти від партнерства та співпраці до політичного союзу та економічної інтеграції [191]. Сьогодні обов'язковим аспектом регулювання фінансових послуг в Україні є гармонізація законодавства, що захищає права споживачів фінансових послуг, із законодавством ЄС. Тому Україна прагне розробляти принципи захисту прав споживачів фінансових послуг на основі комплексного підходу до правової бази фінансового сектору, на основі міжнародних принципів, директив та з урахуванням міжнародного досвіду.

Ще одним важливим елементом цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг є об'єкти, тобто права та інтереси споживача. До прав споживача фінансових послуг, які встановлені законодавством можна віднести: право споживачів на отримання будь-якого виду фінансових послуг особисто або

через своїх законних представників; право на захист державою законних прав та інтересів споживачів фінансових послуг; право на одержання фінансової послуги у будь-якого її законного надавача; право на одержання якісних фінансових послуг; право на відмову від неякісних фінансових послугу будь-який момент або надання їх з подальшою компенсацією витрат на їх придбання надавачем.

Крім того, споживачі фінансових послуг мають право: на доступ до належної інформації про умови надання фінансових послуг, склад і розмір засновників постачальника, а також їх платоспроможність, обґрунтованість рішень про купівлю, роз'яснення умов, обсягу відповідальності та фінансових гарантій перед постачальниками фінансових послуг, судовий та адміністративний захист споживачів.

Важливим елементом цивільно-правового режиму є принципи захисту прав споживачів фінансових послуг, які закріплені як в міжнародних, так і національних правових актах. Отже, принципи захисту прав споживачів фінансових послуг мають передбачати: забезпечення справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та вирішення спорів, що виникають; визначення національних регуляторів, відповідальних за контроль та нагляд за сферами захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг; забезпечення суворого дотримання вимог фінансових установ щодо розкриття інформації та їхню відповідну прозорість; сприяння фінансовій грамотності та поінформованості споживачів про фінансові послуги тощо.

Крім того, принципи захисту прав споживачів фінансових послуг включають забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів фінансових послуг фінансовими установами, юридичними та фізичними особами, які здійснюють допоміжну діяльність на ринках фінансових послуг, забезпечення всебічного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайства та порушення інших протиправних дій; забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг та їх

конфіденційності; застосування механізмів оскарження чи відмови у подальшому отриманні фінансових послуг та відшкодування збитків; забезпечення належного рівня конкуренції на ринку фінансових послуг [192, с. 96].

Наступний елемент включає засоби та методи правового регулювання цивільно-правового режиму захисту прав споживачів фінансових послуг, наявність яких сприяє забезпеченню реалізації прав та інтересів останніх. Держава забезпечує ефективний засіб захисту прав споживачів фінансових послуг, надає державним органам чи окремим особам повноваження захищати права споживачів фінансових послуг; за допомогою інститутів громадянського суспільства, шляхом створення асоціацій споживачів фінансових послуг, громадських комітетів, органів державної влади, громадських об'єднань, за допомогою органів юстиції тощо.

Елементом цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг є цивільно-правова відповідальність за порушення норм, які його регулюють. Цивільно-правова відповідальність за порушення порядку надання фінансових послуг – наслідки, що виникають на підставі цивільного правопорушення.

Цивільно-правова відповідальність за порушення порядку надання фінансових послуг – це одна з форм державного примусу, що полягає у застосуванні судом до правопорушника майнових санкцій, що створюють для нього невігідні наслідки майнового характеру та спрямовані на відновлення порушених прав потерпілого. Цивільно-правова відповідальність за порушення порядку надання фінансових послуг – це інститут Загальної частини цивільного права, що поширює свою дію за загальним правилом на всі види цивільних правовідносин у сфері надання фінансових послуг.

Цивільна відповідальність – це застосування до правопорушника (боржника) на користь іншої особи (потерпілого, кредитора) заходів впливу, передбачених національним законодавством чи договором, які б мали для

нього негативні, економічно не вигідні наслідки майнового характеру – збитки, штрафи). Цивільно-правова відповідальність є майновою і має компенсаційний характер.

Цивільно-правова відповідальність за порушення порядку надання фінансових послуг є різновидом юридичної відповідальності, якій властиві всі ознаки, що характеризують юридичну відповідальність. Її ефективність залежить передусім від її застосування та реалізації до конкретних осіб (фінансових установ та споживачів фінансових послуг), винних у скоєнні цивільного правопорушення. Підставою цивільно-правової відповідальності у сфері договірних зобов'язань є протиправна поведінка, тобто протиправне порушення суб'єктивних прав кредитора внаслідок невиконання або неналежного виконання боржником своїх зобов'язань.

Стягнення збитків можливо застосовувати незалежно від існування таких положень у договорі. Відшкодування збитків спрямовується на відновлення майнового стану потерпілої особи, що існував до самого правопорушення та за допомогою майна такого правопорушника, а тому носить компенсаційний характер.

Вважаємо що Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» неналежним чином регламентує порядок притягнення до відповідальності фінансових установ за ненадання або надання не в повному обсязі споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг визначеної законом інформації про умови надання фінансових послуг. Проте, зазначену прогалину буде усунуто, з набранням чинності Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» з 1 січня 2024 року. Відповідальність за порушення прав споживачів фінансових послуг передбачено ст. 28, Закону у якій, зокрема зазначено, що: «ненадання, несвоєчасне надання споживачу визначеної законодавством інформації про умови надання фінансових послуг, надання недостовірної інформації про фінансову послугу або порушення встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при

врегулюванні простроченої заборгованості (вимог до етичної поведінки) тягнуть за собою відповідальність, встановлену законом.

У деліктних спорах за участю учасників ринку фінансових послуг вітчизняна судова практика тривалий час виходила з того, що єдиною умовою притягнення до відповідальності особи, яка завдала шкоди, є наявність складу цивільного правопорушення. Наприклад, у справах № 905/2191/15, № 686/11256/16-ц та ін. Верховний Суд вкотре зазначив, що відшкодування шкоди є видом цивільно-правової відповідальності, і для її застосування необхідні всі елементи цивільного правопорушення, а саме: протиправна поведінка, збитки, причинний зв'язок поведінкою боржника та збитками й вини.

Поточна правозастосовна практика та теорія, на якій вона базується, ґрунтується на кількох правових концепціях: відшкодування збитків є санкцією за цивільне правопорушення; єдиною підставою цивільно-правової відповідальності є те, що особа вчинила цивільне правопорушення (*nulla poena sine lege*), для встановлення факту вчинення особою цивільного правопорушення необхідно з'ясувати, чи були в її поведінці всі елементи його складу.

Серед запропонованих науковцями варіантів складу цивільного правопорушення найбільше виділяється варіант, запропонований М.М. Агарковим (протиправність, шкода, причинний зв'язок і вина). Водночас є вагомі підстави вважати такий підхід неправильним, оскільки він суперечить викладеним у законодавстві положенням, а також іншим загальноприйнятим правовим концепціям, негативно впливає на правозастосовчу практику та розвиток деліктної відповідальності в цілому.

Інша група науковців, зокрема, М.І. Брагінський [14], С.А. Приймак [109] та інші, вказують на те, що цивільна відповідальність будується на інших засадах, ніж кримінальна. Тільки кримінальне право передбачає неодмінну наявність злочину: без кримінального правопорушення не існує кримінальної відповідальності (*nulla poena sine*

crimine). І навпаки, цивільно-правова відповідальність іноді може бути встановлена поза межами цивільних правопорушень. Можна притягнути особу до відповідальності за пошкодження майна не з її вини, або навіть більше, якщо вона не заподіяла шкоди. Цивільно-правова відповідальність виражається у відшкодуванні шкоди, заподіяної суб'єктом потерпілому. Відшкодування збитків не слід плутати з майновим покаранням, оскільки на відміну від покарань, які вимірюються ступенем волі злочинця, відшкодування збитків визначається майновим станом потерпілого (йдеться про розмір заподіяної шкоди).

М.І. Брагінський слушно вказує, що підставою цивільно-правової відповідальності є порушення суб'єктивних цивільних прав: майнових, та особистих немайнових, адже цивільно-правова відповідальність є відповідальністю одних учасників цивільного обігу перед іншим, її загальною метою є відновлення порушених прав на основі застосування принципу відповідності розміру відповідальності розміру завданої шкоди або збитків. Погоджуємось з думкою науковця про те, що під час застосування заходів цивільно-правової відповідальності «шкідливі наслідки» з точки зору негативного впливу порушення цивільних прав на суспільні інтереси, не мають жодного правового значення «об'єктивна» та «суб'єктивна» сторони цивільного правопорушення [14].

Проте Другий сенат Конституційного Суду України 22 червня ухвалив Рішення у справі за конституційною скаргою Акціонерного товариства «Державний ощадний банк України» № 6-р(П)/2022 щодо відповідності Конституції України припису першого речення частини першої статті 1050 Цивільного кодексу України:

«...якщо позичальник своєчасно не повернув суму позики, він зобов'язаний сплатити грошову суму відповідно до статті 625 цього Кодексу».

Конституційний Суд України зазначив, що в приписові частини першої статті 41 Конституції України визначено тріаду правомочностей власника:

володіння, користування, розпорядження, які він здійснює щодо певного майна, що йому належить на тій чи тій юридичній підставі, тому в розумінні цього припису власність, якою кожен має право володіти, користуватися і розпоряджатися, стосується майна. Відповідно, конституційний імператив щодо непорушності права приватної власності скеровано насамперед на убезпечення власника від протиправного втручання в здійснення ним своїх прав щодо володіння, користування та розпорядження належним йому майном вільно та на власний розсуд...» [121].

З огляду на це, вважаємо, що реалізація у законодавстві про захист прав споживачів фінансових послуг цивільно-правової концепції «винагороди за шкоду», що ґрунтується на відповідних зобов'язальних презумпціях та фікціях, які формалізують та спрощують доведення факту порушення з боку фінансової установи, може сприяти підвищенню рівня захисту законних прав та інтересів споживачів фінансових послуг.

Винагороду за шкоду не слід розуміти, як майнове стягнення, оскільки на відміну від покарань, що вимірюються за ступерем злочинного умислу, збитки визначаються майновим станом потерпілого. М. Брагінський справедливо зазначає, що підставою цивільно-правової відповідальності є порушення суб'єктивних цивільних прав, як майнових, так і особистих немайнових, оскільки цивільно-правова відповідальність – це відповідальність одного учасника за передачу майна іншим особам, а її загальною метою є відновлення порушених прав на основі додержання принципів відповідності її розміру розміру заподіяної шкоди або збитків [14]. Вважаємо, що під час застосування заходів цивільно-правової відповідальності «шкідливі наслідки» не мають жодного правового значення з точки зору негативного впливу вчиненого порушення цивільних прав на суспільні інтереси.

Результати досліджень наголошують на важливості фінансової грамотності споживачів та вимог до розкриття інформації для пом'якшення наслідків інформаційної асиметрії на ринку фінансових послуг.

Найважливішим завданням прикладних досліджень у майбутньому є розробка ефективних методів надання прозорої інформації. Дослідники, зокрема О. Шевчук (*Shevchuk Oksana (2022)*) відзначають наявність великої асиметрії інформації між позичальниками мікрофінансових організацій та їх кредиторами у плані поінформованості про фінансові продукти та послуги, спричинену неграмотністю та недосвідченістю позичальників, а також відмінностями у мові та етнічній приналежності. Серед варіантів вирішення проблеми, що склалася, пропонуються програми підвищення фінансової грамотності серед бідних верств населення [276, с.140].

Програми підвищення фінансової грамотності та вимоги до розкриття інформації самі по собі є недостатніми для забезпечення належного захисту прав споживачів фінансових послуг, необхідної для виправлення інформаційної асиметрії та провалів ринку. Незалежно від рівня фінансової грамотності споживачів, постачальники послуг, за відсутності контролю, користуються інформаційною асиметрією та прийомами «несумлінної конкуренції», які дозволяють швидко отримувати великий прибуток. Таким чином, положення про «справедливе ставлення» також має велике значення у справі захисту прав споживачів.

Регулювання захисту прав споживачів допомагає забезпеченню «справедливого ставлення» до споживача при наданні фінансових послуг, допомагаючи уникнути продуктів і практики, які можуть завдати шкоди фінансовому стану споживача. Передбачається прийняття загальних правил, таких як вимоги щодо етичної поведінки персоналу, допустимих методів продажу послуг та продуктів, а також належного поводження з даними клієнтів. Принцип справедливого ставлення також є підставою для регулювання конкретних продуктів і комерційних практик, створення умов, за яких споживачам з більшою ймовірністю будуть пропонуватись послуги, що відповідають їхнім потребам.

Завдання забезпечення конкретними методами регулювання справедливого ставлення до споживачів фінансових послуг важко здійснити.

Стандарти справедливого ставлення нелегко визначати – те, що вважається справедливим в одній країні чи регіоні, може не вважатися таким в іншій. Велике значення мають і культурні бар'єри. Хоча, як зазначає І.В. Солошкіна, споживачі мають право сподіватися на справедливе і шанобливе поводження, часто не відчувають довіри до офіційних фінансових послуг, однак не маючи альтернатив, змушені допускати образливе чи грубе поводження з собою [180, с. 81].

Для ефективного контролю та забезпечення дотримання таких правил зазвичай необхідний потужніший регулятивний потенціал, ніж той, що потрібний для виконання базової вимоги прозорості або інших правил справедливого ставлення. Крім того, передчасне введення правил щодо продуктів або їх введення на основі нереалістичних стандартів може звужити діапазон вибору для споживачів та обмежити їх доступ до послуг. Такі підходи, як удосконалення механізму розгляду скарг або надання часу на роздуми (можливість анулювати контракт протягом встановленого терміну), могли б сприяти поширенню справедливого ставлення до споживачів фінансових послуг.

Іншим аспектом захисту споживачів фінансових послуг є наявність та доступність механізмів розгляду скарг. Сьогодні створенню альтернативних механізмів вирішення спорів у світі надається досить велике значення. На це вказується, зокрема, у Доповідях Світового банку, Рекомендаціях захисту споживачів ОЕСР [39].

У Європейському Союзі створено FIN-NET – механізм позасудового вирішення скарг у сфері фінансових послуг, призначений допомогти споживачам уникнути тривалих та витратних судових розглядів. Мережа об'єднує понад 35 національних схем, що покривають або окремі фінансові послуги (банківські та страхові омбудсмени), або розбирають усі споживчі суперечки [211, с.30].

Органи позасудового вирішення спорів мають різний статус залежно від країни. Вони створюються учасниками ринку, державою у формі

незалежного органу, споживчими асоціаціями тощо. Рішення таких органів може мати як обов'язковий, так і рекомендаційний характер для учасників спору.

Для пом'якшення наслідків неспроможності фінансових організацій є спеціальний механізм захисту споживачів фінансових послуг — гарантійні (компенсаційні) схеми.

Гарантійні схеми виконують дві найважливіші функції. З одного боку, вони забезпечують захист приватних інтересів роздрібних клієнтів фінансових організацій, сприяючи збереженню їхньої довіри до фінансових ринків. З іншого боку, ці схеми забезпечують попередження фінансових криз (або пом'якшення їх наслідків). Дослідники, зокрема О.Ю. Черняк зазначають, що гарантійні схеми не повинні формуватися з метою запобігання фінансовим кризам або управлінню фінансовими кризами: їх найважливіша та основна функція полягає в тому, щоб пом'якшити негативні наслідки неспроможності фінансової організації для споживачів через надання компенсації. Якщо гарантійна схема належним чином виконує першу функцію, виконання другої відбувається автоматично [195, с. 459].

Використання гарантійних схем має негативні сторони. Гарантійні схеми створюють проблему морального ризику споживачам. Моральний ризик стимулює споживачів вступати в угоди з високими ризиками, оскільки будь-який ризик у разі невдалого розвитку подій буде покритий гарантійною схемою. Відповідно, дуже важливо знайти баланс між наданням захисту споживачам фінансових послуг та підтримкою ефективних та конкурентних ринків. Гарантійні схеми повинні бути влаштовані так, щоб мінімізувати проблему морального ризику, надаючи споживачам захист, достатній для підтримки належного рівня довіри до фінансових інститутів.

Тому можемо зробити висновок, що у сфері цивільно-правового захисту споживачів фінансових послуг існує цивільно-правова система, спрямована на забезпечення безпеки споживачів у країні, регламентована нормативно-правовими актами, та сформована на основі цивільно-правового договору.

Їхня діяльність спрямована на запобігання, виявлення та стримування порушень прав споживачів фінансових послуг, а також накладання на правопорушників цивільно-правових санкцій. Зміст даного цивільно-правового режиму захисту прав споживачів фінансових послуг реалізується через єдність елементів, що забезпечують його ефективне функціонування. Отже, можна назвати такі механізми регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг: пруденційне регулювання; вимоги до прозорості інформації; програми підвищення фінансової грамотності; вимоги до справедливого ставлення; ефективні механізми розгляду скарг; системи гарантування вкладів.

Дані механізми можна поділити на три групи:

- регулятивний, що включає комплекс нормативних актів, що регулюють діяльність економічних суб'єктів на фінансовому ринку;
- інформаційний, що складається із сукупності джерел інформації про фінансовий ринок та діяльність його суб'єктів, а також заходів щодо її доведення до громадськості;
- компенсаційно-фінансовий, під яким розуміється спектр заходів щодо відшкодування споживачам збитків, заподіяних внаслідок порушення їхніх прав та законних інтересів.

Використання цих механізмів дозволяє значно знижувати ризики, особливо роздрібних споживачів фінансових послуг.

2.2. Форми захисту прав споживачів фінансових послуг

Видаючи нормативно-правові акти, які зумовлюють виникнення суб'єктивних прав і охоронюваних законом інтересів, держава зобов'язана передбачити і відповідну форму їх захисту. Сьогодні уповноважені суб'єкти мають широкий вибір форм захисту цивільних прав. Проте наявність різних форм захисту права ставить перед законодавцем проблему розмежування механізмів їх використання. А відтак перед суб'єктом права постає питання

про ефективність та доцільність використання тієї чи іншої форми захисту. Проте спочатку варто розглянути види форм захисту цивільних прав та виділити у них особливості, що впливають на визначення самого поняття «форма захисту».

Беручи за основу своєї класифікації форм захисту цивільних прав та охоронюваних законом інтересів коло суб'єктів, уповноважених здійснювати захист, М.М. Кузьміна виділяє державну, громадську форму, а також змішану та третейську форми. При цьому, на думку авторки, до державних форм захисту суб'єктивних прав слід віднести судову та адміністративну, а до суспільної форми – діяльність із захисту прав та інтересів, яку здійснюють товариські суди, профспілкові комітети, правління товариства та кооперативи [59,с. 37]. В.В. Лащак виділяє самостійний захист права, захист, що здійснюється юрисдикційними органами, громадський захист. Захист, що здійснюється юрисдикційними органами, автор підрозділяє на захист у спірному та безперечному порядку[61, с. 17].

В. Левченко класифікує форми захисту цивільних прав та охоронюваних законом інтересів за характером зв'язку юрисдикційного органу зі сторонами, що сперечаються, виділяючи при цьому:

1) вирішення спору юрисдикційним актом однієї зі сторін спірних правовідносин;

2) вирішення спору актом органу, що не є учасником спірних правовідносин, але пов'язаний з одним або обома учасниками спірних правовідносин визначеними правовими чи організаційними відносинами;

3) вирішення спору органом, який не є учасником спірних правовідносин і не пов'язаний з ним правовими чи організаційними відносинами окрім процесуальних [63,с. 13].

Виходячи з природи юрисдикційного органу, Т.В. Лісніча виділяє судову, арбітражну, адміністративну, нотаріальну та суспільну форми захисту [65, с.7]. За аналогічною підставою класифікує форми захисту

цивільних прав та охоронюваних законом інтересів Л. Микитенко, виділяючи державну, громадську, змішану та третейську форми вирішення спорів.

При цьому державну форму вищевказаний автор ділить на адміністративну і судову; громадську – на профспілкову та кооперативну; змішану – на паритетну (орган, що розглядає спір, складається з рівної кількості представників зацікавлених сторін) та спільну (суперечку розглядають кілька самостійних органів одночасно), третейську – на вирішення справ судом, утвореним за згодою між громадянами та за згодою між організаціями [73, с. 37]. На думку І.М. Яворської, законодавством передбачено судову, громадську та адміністративну форми захисту суб'єктивних цивільних прав [74,с.44].

В. Микуляк проводить градацію форм захисту цивільних прав за суб'єктом, що реалізує охоронну функцію права. Він виділяє захист, який здійснюється органами спеціальної юрисдикції (суд, арбітраж, третейські суди тощо), захист, який здійснюється органами загальної, галузевої та міжгалузевої компетенції (міністерства, відомства, державні комітети), а також безпосередній захист порушених або оспорюваних прав (врегулювання спорів у претензійному порядку, безспірне списання заборгованості на вимогу кредитора, самозахист порушених прав у ситуаціях крайньої необхідності тощо), «захист суб'єктивних цивільних прав і охоронюваних законом інтересів здійснюється у передбаченому законом порядку, тобто за допомогою застосування належної форми, засобів та способів захисту» [75].

Автор пропонує виділяти юрисдикційну та неюрисдикційну форму захисту як основні. У юридичній літературі найчастіше поняття форми ототожнюється або підміняється поняттям певного порядку здійснення захисту. З цього приводу, на наш погляд, справедливим є твердження О.А. Підпригори, В.О. Суміна про те, що форма захисту права вказує на суб'єкт, який здійснює це право, і її треба відрізнити від порядку його здійснення, оскільки він розкриває, як право на захист реалізується у межах

тієї чи іншої форми. У цьому сенсі порядок здійснення захисту права слід розуміти як регламентовану законом або договором процедуру застосування засобів захисту права та законного інтересу у межах тієї чи іншої форми захисту [96, с. 56].

Отже, кажучи про судовий та адміністративний порядок захисту, автори фактично говорять про правові процедури в рамках певної форми захисту. Вважаємо за потрібне розглянути найпоширеніші підходи до класифікації правових процедур. Так, В.П. Грибанов виділяє захист суб'єктивних цивільних прав та охоронюваних законом інтересів у судовому порядку, арбітражем, третейським судом, громадському порядку (товариські суди, профспілкові та інші громадські організації), адміністративному порядку та самозахист прав [30, с. 234].

О.С. Іоффе говорить про існування загального, спеціального та виняткового порядку захисту цивільних прав. Загальний порядок включає, насамперед, захист цивільних прав судом. Оскільки судовий порядок має загальне значення, він, на думку автора, повинен застосовуватися у всіх випадках, за винятком винятків, які прямо зазначені в законі. О.С. Іоффе відносить до його до загального порядку захисту та арбітражу. Спеціальний порядок, вважає автор, відрізняється від судового та арбітражного порядку захисту цивільних прав тим, що він застосовується не у вигляді загального правила, а лише у випадках, прямо визначених у законі. Особливий інтерес становить винятковий порядок, який, на думку вченого, розрахований на таку надзвичайну ситуацію, коли в силу особливих умов, за яких відбувається посягання на цивільні права, тому необхідно забезпечити їх захист у судовому чи адміністративному порядку. В даному випадку очевидно, що автор має на увазі самозахист цивільних прав [36, с.15].

Враховуючи те, що наведена класифікація була розроблена відповідно до вимог радянського законодавства 60-х р. минулого століття, в цілому не можна не відзначити своєрідність підстав, за якими О. С. Іоффе проводить градацію порядків здійснення захисту суб'єктивних цивільних прав. Він

розглядає встановлений законом принцип пріоритету використання того чи іншого порядку захисту цивільних прав та охоронюваних законом інтересів. Таким чином, найбільш загальною класифікаційною підставою форм захисту суб'єктивних цивільних прав виступає суб'єкт, правомочний здійснювати захист цивільних прав.

Це ще раз підтверджує обґрунтованість за твердженням О.А. Підопригори, В.О. Суміна про те, що форма захисту вказує на суб'єкта, що здійснює заходи захисту, тим самим, визначаючи його як основну, кваліфікуючу ознаку однієї форми по відношенню до інших. Законодавство не містить не лише поняття «форма захисту» суб'єктивного права, але навіть не оперує цим терміном як таким, використовуючи при цьому терміни «порядок захисту», «спосіб захисту». У юридичній літературі питання визначення поняття «форма захисту суб'єктивного права» має різні підходи для його вирішення. Враховуючи той факт, що в законодавчих актах використовуються такі терміни як «спосіб», «порядок», більшість дослідників пропонують визначати поняття форми захисту суб'єктивного права через її співвідношення з цими категоріями, доповнивши їх категорією «засіб захисту».

Здається, що було б дуже чітко розглядати поняття форми захисту через співвідношення з зазначеними категоріями, не враховуючи поняття механізму правового захисту суб'єктивних цивільних прав і охоронюваних законом інтересів. Механізм правового захисту суб'єктивних прав є системним, завдяки взаємодії елементів якого можна говорити про динаміку охоронної функції права. Оскільки поняття «форма захисту», «спосіб захисту», «порядок захисту» і «засіб захисту» відносяться до охоронно-правових категорій, то питання про їхнє місце та роль у механізмі реалізації охоронної функції права є важливим. Механізм правового захисту суб'єктивних прав – це взята в єдності система правових засобів, за допомогою якої забезпечується відновлення порушених суб'єктивних прав,

захист охоронюваних законом інтересів, вирішення правових спорів й усунення інших перепон у реалізації суб'єктивних прав.

При визначенні структури (основних елементів) механізму захисту слід виходити із структури механізму правового регулювання, оскільки справедливо зазначив М.О. Легенченко, механізм захисту – частина механізму правового регулювання [64, с. 170].

В. Мацелюх як основні елементи механізму правового регулювання виділяє: 1) юридичні норми; 2) правовідносини; 3) акти реалізації прав та обов'язків.

Ці ж елементи становлять структуру механізму правового захисту суб'єктивних прав. Дотримуючись вищезгаданої структури механізму правового захисту суб'єктивних прав, можна виявити сутнісні ознаки таких категорій як форма захисту, спосіб захисту, порядок захисту та засіб захисту. Вважаємо за потрібне спочатку розглянути спосіб захисту суб'єктивного права.

У юридичній літературі виділяють різні визначення способу захисту суб'єктивних цивільних прав. Наприклад, В. Мілаш розуміє під засобами захисту закріплені законом матеріально-правові заходи примусового характеру, з яких виробляється відновлення (визнання) порушених (оспорюваних) прав і вплив на правопорушника [76, с.175].

Т.І. Пашук визначає засоби захисту цивільних прав як передбачені законодавством заходи, за допомогою яких можуть бути досягнуті припинення, запобігання, усунення порушень права, його відновлення та (або) компенсація втрат, спричинених порушенням права [95, с. 140].

У наведених визначеннях способу захисту цивільних прав виявляється одна спільна риса, а саме – закріпленість даних заходів у нормативно-правових актах. І не просто нормою, а нормою охоронного характеру матеріальної галузі права. Водночас не можна погодитися з використанням щодо поняття «спосіб захисту» термінів «засіб» і «заходи», оскільки, з погляду, ці поняття як семантично нетотожні один одному, а й не

узгоджуються із самою категорією «спосіб захисту» як його структурно-дефінітивні одиниці.

Отже, спосіб необхідно визначати по-іншому. У словнику Л.С. Паламарчука спосіб визначається як дія або система дій, що застосовуються при виконанні якоїсь роботи, при здійсненні чогось. У правовому середовищі способом, як матеріально-правовою категорією, охоплюється як дія, так і бездіяльність [93].

Ще Д.І. Мейєр зазначав, що юридичні дії поділяються на позитивні та негативні. Позитивна дія полягає у реальному вчиненні чогось; негативна – у такому прояві волі, яке проявляється у відмінності від іншої дії [70].

Наприклад, згідно з ч.3 ст. 358 Цивільного кодексу України у разі непредставлення зобов'язаною стороною обумовленого договором виконання зобов'язання або наявності обставин, що очевидно свідчать про те, що таке виконання не буде вироблено у встановлений термін, сторона, на якій лежить зустрічне виконання, вправі призупинити виконання свого зобов'язання [196]. У цій правовій нормі законодавець вказує на можливість реагування на порушення, виражене у формі бездіяльності, адекватним способом – такою ж бездіяльністю.

На підставі вищевикладеного спосіб захисту цивільних прав можна визначити як закріплені охоронною нормою закону або договору допустимі дії або бездіяльності (або їх сукупність), спрямовані на попередження, припинення порушення прав, а також їх відновлення. Вочевидь, спосіб захисту охоплюється таким елементом механізму правового захисту суб'єктивних прав як юридична норма. Засіб захисту суб'єктивних прав, як зазначалося вище, годі було ототожнювати зі способом захисту.

Г.Б. Яновицька проводить чітку межу між формою захисту, способом та засобом захисту суб'єктивного права. Так, у рамках судової форми захисту автор як засіб захисту суб'єктивного права обґрунтовано розглядає позов.

Слід погодитися із загальною ідеєю Г.Б. Яновицької про те, що засіб захисту є необхідним атрибутом для використання як форми захисту, так і

конкретного способу. Так, наприклад, навряд чи можна говорити про особливості юрисдикційної форми захисту (судовий порядок) та реалізації в рамках даної форми такого способу захисту як визнання права, якби закон не надав би уповноваженій особі засіб захисту, а саме – позов [204].

Термін «засіб» у юриспруденції розглядають у широкому та вузькому значенні. У широкому значенні засіб чи правовий засіб може охоплювати, на думку деяких авторів, деякі правові інститути (договір, відповідальність), і навіть галузеві методи реалізації законодавчих установлень. У вузькому значенні засіб представляє певний інструмент, використання якого спрямовано на досягнення певного правового результату. Видається, що в аспекті захисту суб'єктивних цивільних прав, засіб слід розглядати у вузькому значенні. Зміст засобу захисту права становить вимогу процедурно-процесуального та (або) матеріально-правового характеру. Вище було зазначено, що порядок здійснення захисту суб'єктивних цивільних прав збігається, з погляду, з поняттям правової процедури.

Цікава думка В.М. Сломи щодо поняття «механізм правового регулювання». Порівнюючи категорії «правове регулювання» та «механізм правового регулювання» автор робить висновок про те, що правове регулювання – це динамічний процес дії права на суспільні відносини, а його механізм діє як система правових засобів, що забезпечують дієвість та ефективність цього процесу» [177, с. 196].

Цивільну охоронну процедуру визначаємо наступним чином: це система правових відносин, що складаються в певній послідовності, спрямованих на виявлення та реалізацію цивільного охоронного правовідносини. При цьому автор підкреслює, що значущість процедури для реалізації цивільних охоронних зв'язків не слід абсолютизувати: не будь-яке цивільне охоронне правовідносини передбачає як спосіб здійснення такої процедури.

Безумовно, із цим можна погодитися, оскільки кожна норма матеріального права вимагає самостійної правової процедури її реалізації. Наприклад, одна із сторін договору може захистити свої права та інтереси, не

вступаючи до визначеної законом або договором процедури захисту (наприклад, претензійний порядок врегулювання спору) і, не звертаючись при цьому і до юрисдикційних органів, все одно може застосувати спосіб захисту права, наприклад, вдатися до утримання речі [77, с. 120].

Таким чином, незважаючи на відсутність правової процедури, уповноважена особа не припиняє діяти в рамках неюрисдикційної форми захисту своїх цивільних прав. З цього можна зробити висновок, що поняття форми захисту ширше поняття правової процедури захисту суб'єктивного права.

Так, С.В. Резніченко, актуалізуючи проблему захисту прав підприємців, наголошує на її вивченні на питання «неюрисдикційних форм захисту прав підприємців, насамперед – на претензійний порядок та самозахист прав підприємців». Виходячи з цього, робимо висновок, що автор ставить знак рівності між поняттям «форма» і «процедура» [171, с. 56].

Д. Вашингтон (*Washington, D.C. Khiaonarong, T., and T. Goh (2020)*) визначає форму захисту як комплекс узгоджених організаційних заходів щодо захисту суб'єктивних прав, що функціонують у рамках єдиного правового режиму. На наш погляд, форму захисту цивільних прав можна визначити як вплив, заснований на нормі права або договорі, що діє або в рамках правової процедури або без неї, спрямоване на попередження, припинення порушення прав та їх відновлення, що здійснюється спеціальним органом юрисдикції [288].

Більшість вчених-цивілістів вказують на змішування понять способу та форми захисту цивільних прав. Найбільш чітко це проявляється у визначенні поняття «самозахист цивільних прав» (ст. 19 ЦК України). Водночас деякі вчені, наприклад І.М. Станкова, відносять беззастережно самозахист до способів [37, с. 46].

Проте більшість схиляється до кваліфікації самозахисту саме як форми захисту, хоча є й інші думки щодо зазначеного питання. На наш погляд, самозахист цивільних прав слід розглядати як різновид неюрисдикційної

форми захисту цивільних прав. Виходячи зі змісту терміну самозахисту, можна зробити висновок про здійснення захисту виключно діями або бездіяльністю самої уповноваженої особи. Однак у деяких обставинах захист права однієї особи може здійснити інша особа, яка не уповноважена на це. Йдеться про крайню потребу, товариську взаємодопомогу, про дії в інтересах інших осіб без доручення.

Одним із найважливіших інструментів захисту прав споживачів у сфері фінансових послуг є державний нагляд за порядком надання таких послуг. Захист інтересів клієнтів фінансових організацій та фінансова стійкість організацій є пріоритетною метою державного нагляду.

Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг поділяються на дві групи:

- позасудовий порядок захисту прав споживачів фінансових послуг;
- судовий захист споживачів фінансових послуг.

Таким чином, вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів може бути як судовим, і позасудовим. Розглянемо детальніше ці засоби захисту порушених прав споживачів фінансових послуг. Сутність позасудового порядку полягає у тому, що споживач може пред'явити вимоги захисту порушеного права безпосередньо продавцю (виробнику, виконавцю), не звертаючись з позовом до суду. Претензійний порядок розгляду вимог споживачів передбачено з метою спонукати сторони самостійно врегулювати розбіжності, а виконавця – добровільно задовольнити обґрунтовані вимоги споживача, дозволяючи швидко відновити порушене право. Добровільне задоволення обґрунтованих вимог споживача – обов'язок виконавця. Нерідко на практиці виникає питання: чи обов'язково для споживача перед зверненням до суду пред'являти вимоги продавцю (виробнику, виконавцю) щодо продажу неякісного товару або виконання роботи (послуги).

На практиці, однак, споживачеві доцільно звернутися до виконавця послуги з письмовою обґрунтованою вимогою.

Серед видів механізмів досудового вирішення спорів у сфері фінансових послуг виділяють наступні напрями: переговори, консиліація, медіація, фінансовий омбудсмен.

Переговори. Переговори між сторонами, які сперечаються, є одним із ефективних механізмів досудового вирішення спорів, що обмежується діловою етикою, а не нормативними актами, тобто їх ефективність переважно залежить від уміння сторін «вести переговори» та їхніх психологічних навичок. Хоча цей механізм є найпоширенішим серед українських механізмів досудового врегулювання спорів, він не завжди дає бажані результати, особливо коли сторони не хочуть звертатися з конкретними питаннями до суду.

Медіація. Медіація (лат. *mediare* – посередництво) — це процес неформального вирішення спорів між сторонами за допомогою стороннього незалежного учасника – медіатора, відповідно до чітко визначених процедур.

Результатом медіації є досягнення сторонами згоди, консенсусу в суперечках і конфліктах, взаємовигідного і безпрограшного рішення. На відміну від арбітражу, медіатор або посередник не нав'язує сторонам власні рішення, оскільки його головне завдання – досягти згоди зі сторонами.

Фінансовий омбудсмен. Медіація відрізняється від діяльності фінансового омбудсмена головним чином характером спору, що розглядається. Медіатори вирішують економічні спори, а фінансові омбудсмени – спори між фінансовими установами та їхніми клієнтами. При цьому результатом розгляду скарги в медіаційній справі є медіаційна угода (договір), а фінансовий омбудсмен - його рішення.

Запровадження посади фінансового омбудсмена створило ефективну альтернативу національній системі правосуддя. Метою діяльності фінансового омбудсмена є захист прав дрібних споживачів, які не мають фінансових можливостей для захисту своїх прав у суді. Окрім того, реалізація рішення фінансового омбудсмена є або добровільною, або обов'язковою з огляду на закон, а рішення медіатора – добровільним, за

винятком окремих фінансових установ, які уклали спеціальну угоду з медіатором, цей альтернативний механізм вирішення спорів є недостатньо ефективним. Розглянемо міжнародний досвід, а також моделі можливої організації інституту фінансового омбудсмена, який запроваджено в більш ніж 40 країнах світу і який уже довів свою ефективність. Системи фінансового омбудсмена широко існують на ринках банківських послуг, страхових послуг і ринках цінних паперів як форма арбітражу між споживачами та постачальниками фінансових послуг у багатьох країнах, наприклад, у США, Польщі та інших.

Існує дві основних моделі формування інституту фінансових омбудсменів – німецька та британська. За прикладом Німеччини омбудсмен призначається Радою директорів Німецького банківського союзу за пропозицією керівництва Союзу на трирічний термін. Його можуть переобрати. Дострокове звільнення омбудсмена за рішенням профспілкового комітету можливе лише за наявності фактів, які однозначно свідчать про те, що омбудсмен не зможе приймати самостійні рішення у майбутньому, а також якщо омбудсмен тривалий час не може виконувати свої обов'язки чи з інших важливих причин.

До омбудсмена в німецькій моделі ставиться низка вимог:

1) омбудсмен повинен відповідати вимогам, які передбачені законодавством для кандидатів на посаду судді;

2) протягом трьох років до призначення омбудсмена на посаду кандидат не може працювати в будь-якій банківській або небанківській фінансовій установі [218, с. 12].

Кількість скарг, які може розглянути німецький омбудсмен із приватних банків, обмежена. По-перше, за загальним правилом омбудсмен розглядає лише скарги споживачів. По-друге, спори не повинні вирішуватися Омбудсменом у позасудовому порядку, якщо: б) справа знаходиться або була предметом позасудового розгляду іншим посередницьким органом; в) минув строк позовної давності для передачі справи до омбудсмена або банк

посилався на те, що строк позовної давності спливає. Скарга клієнта разом із коротким описом справи та додатками до необхідних документів буде надіслана до Центру розгляду скарг, створеного Німецьким банківським союзом [218, с. 12].

Рішення омбудсмена є обов'язковим для банку, якщо вартість предмета скарги не перевищує 5000 євро. Якщо витребувана сума перевищує 5000 євро, рішення омбудсмена не є обов'язковим для сторін. Згода на рішення має бути надіслана у письмовій формі до Центру обробки скарг протягом шести тижнів з моменту прийняття рішення обома сторонами. Після закінчення зазначеного терміну Центр перевіряє умови питання та повідомляє про це сторони. На цьому процес позасудового вирішення спору завершено. Слід мати на увазі, що строк позовної давності спливає протягом усього процесу позасудового вирішення спорів. Витрати на розгляд скарг омбудсменом несе Німецький банківський союз. Перевагами моделі німецького фінансового омбудсмена є ефективність прийняття рішень у більшості випадків та можливість безоплатно без ризику вирішувати розбіжності з фінансовими установами [286].

На відміну від німецької системи, агентство фінансового омбудсмена Великобританії фінансується державою. У Великобританії для роботи з роздрібними клієнтами банки повинні надати цим клієнтам можливість вирішувати суперечки поза судом. У Великобританії є кілька омбудсменів (на відміну від Німеччини), які можуть займатися будь-якою справою, але зазвичай спеціалізуються на певних сферах. Однією з основних відмінностей між системою Великобританії та Німеччини є те, що скарги можуть подавати не лише окремі особи, а й організації чи благодійні організації з річним оборотом менше ніж 1 мільйон фунтів стерлінгів. Омбудсмен може вимагати максимальну суму в 100 000 фунтів стерлінгів, а у деяких випадках омбудсмен може рекомендувати організаціям платити споживчі фінансові послуги більше від цієї суми.

Хоча Служба фінансового омбудсмена була створена як незалежне державне агентство, вона фінансується приватними організаціями. Сума компенсації в кожному випадку становить 500 фунтів стерлінгів. Також необхідний річний членський внесок. Їх розмір залежить від юрисдикції, сфери та виду діяльності організації [278, с. 661].

Зарубіжна практика свідчить, що рішення омбудсмена приблизно 50/50 на користь банку та клієнта, і його об'єктивність не викликає сумнівів. Враховуючи результати досліджень досвіду зарубіжних країн щодо впровадження інституту фінансового омбудсмена, можна внести такі пропозиції щодо оптимізації моделі створення цієї установи в Україні, що зробить її діяльність більш ефективною. Безперечно, створення Служби фінансового омбудсмена України має бути забезпечено законом шляхом формулювання та прийняття закону «Про фінансового омбудсмена (або фінансового та інвестиційного омбудсмена)», який створить правові, фінансові та організаційні структури, основи розгляду скарг та постачальників фінансових послуг, послідовність формування та правовий статус служби фінансового омбудсмена.

Закон також має передбачити впорядкування процедури подання скарг до фінансового омбудсмена, встановити максимальний термін для розгляду справ, які відкладаються лише через складність справи, забезпечити безкоштовне надання послуг фінансового омбудсмена споживачам фінансових послуг тощо. Ми вважаємо, що для всіх організацій, які надають фінансові послуги, необхідно встановити одноразовий вступний внесок для покриття витрат на створення агентства фінансового омбудсмена. Додаткове фінансування також може надходити від гонорару за справи. Ми рекомендуємо встановити строк розгляду справи до 60 днів, і, якщо це стосується фізичних осіб, кількість справ, що розглядаються на основі середньої суми інвестицій, може бути обмежена максимальною сумою позову в 20 000 грн.

Вважаємо, що фінансовий омбудсмен для ефективного захисту споживачів фінансових послуг повинен бути наділений наступними повноваженнями:

1) розгляд звернень споживачів фінансових послуг, консультування їх із питань захисту прав та законних інтересів споживачів;

2) аналіз договорів, укладених із споживачами фінансових послуг, з метою виявлення умов, що обмежують їх права;

3) надання банківським установам та іншим установам, що надають фінансові послуги, обов'язкових для виконання приписів щодо припинення порушень прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг;

4) проведення перевірок фінансових установ та інших суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, на предмет додержання правил надання фінансових послуг, а також законодавства про захист прав споживачів;

5) одержання від фінансових установ, діяльність яких перевіряється, копій документів, які встановлюють перелік фінансових послуг, що надаються даною установою, та стан додержання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

6) вимагати припинення надання фінансових послуг фінансовими установами, що порушують вимоги законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг або кваліфікуються як непрофесійна підприємницька практика, з метою усунення виявлених порушень;

7) звернення до суду з позовом щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, у тому числі і захист колективного інтересу споживачів;

8) передання матеріали перевірок щодо дій осіб, які містять ознаки злочину, органам досудового слідства чи дізнання.

Слід зазначити, що фінансовий омбудсмен має доповнити поточну роботу регуляторів ринку фінансових послуг, які встановлюють правила ведення бізнесу фінансовими установами, оскільки контроль за виконанням цих правил у фінансових послугах та договірних відносинах між

фінансовими установами є ефективним інструментом захисту прав споживачів.

Тому запровадження в Україні інституту фінансового омбудсмена як невід'ємної частини системи захисту прав споживачів є необхідним і важливим кроком для підвищення довіри споживачів до фінансового ринку, що сприятиме більш ефективному розвитку національного ринку фінансових послуг.

Однак в Україні відповідний законопроект був відкликаний у 2018 році. Проте Програма розвитку фінансового сектору НБУ передбачає створення подібної інституції і була рекомендована експертами Програми трансформації фінансового сектору України USAID. Тетяна Бурак – провідний автор Закону Про Установу фінансового омбудсмена, теоретик та організатор 1-ї Міжнародної конференції із захисту прав споживачів в Україні у 2017 році стверджує, що для України створення такого інституту є надзвичайно актуальним, оскільки:

- доцільність інституту фінансового омбудсмена зумовлена відсутністю реальної альтернативи судовій системі у вирішенні спорів щодо фінансових послуг;

- захищеність споживача фінансових послуг як слабшої сторони на фінансовому ринку потребує розширення кола способів захисту прав;

- суди, нажаль, не мають суспільної прихильності, а у зазначений спосіб може відбутися також відновлення довіри громадян до фінансового ринку держави;

- бюрократизація, складність судового процесу, а також високі ставки судового збору не приваблюють пересічних осіб.

Дійсно, значно менший розмір збору за звернення до фінансового омбудсмена, на відміну від судового збору, може стати більш прийнятним майже для усіх категорій громадян.

Ми пропонуємо Проект «Національної програми реалізації державної політики у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових

послуг на період 2022–2027 рр.». (Додаток В), який регламентує порядок запровадження інституції фінансового омбудсмена в Україні. Перевагами запровадження інституту фінансового омбудсмена є: це незалежний інститут захисту прав та інтересів споживача фінансових послуг; не обмежує право особи на доступ до суду; компетентність; фокусування на дрібних спорах; швидкий розгляд звернень; незначний розмір збору для звернення, на відміну від розміру судового збору; відновлення довіри до ринку фінансових послуг держави; розвантаження судової системи.

Консиліація – погоджувальне врегулювання, у якому сторони, що сперечаються, шукають рішення (варіант) за допомогою нейтральної третьої сторони (посередника). За бажанням сторін медіатор надає сторонам конфлікту кілька варіантів вирішення спору. Процедура консиліації конфіденційна, а запропонований варіант рішення є необов'язковим для сторін. Останні також встановлюють часові межі, визначають структуру та зміст погоджувального врегулювання, при цьому остаточне рішення щодо спору за формою й змістом, аналогічно до медіації, залишається за його сторонами.

Позасудовий порядок захисту прав споживачів має превентивну спрямованість, і для споживачів охоплює категорію «інформованих споживачів», що забезпечується наявністю інформації, технологій, процедур, позитивними зобов'язаннями уряду щодо встановлення належного захисту.

Враховуючи положення вищезазначеного Закону, національні правові норми були прийняті, оскільки: рух за всесвітнє об'єднання триває; Україна є учасницею великої кількості таких міжнародних договорів; держава працює над інтеграцією до європейського простору та повноправного членства у Європейському Союзі; у своєму розвитку вони пройшли ретельну перевірку європейських інституцій та експертів; національні автори законопроектів орієнтовані на ці акти і доволі часто переписують окремі статті як національні; проекти нормативних актів проходять експертизу в Інституті законодавства Верховної Ради України, установ Національної академії

правових наук України, установ НАН України, і, звичайно ж, у самій Верховній Раді України.

Конституція України передбачає у п. 4 ст. 42: держава захищає права споживачів і контролює якість і безпеку продукції, послуг і робіт. Нагадаємо, згідно з ч. 1 статті 4 Цивільного кодексу України, основою цивільного законодавства України є Конституція України, сам цей Кодекс за частиною другою цієї статті є основним актом цивільного законодавства України. За ним, фізична особа є учасником цивільних правовідносин (ч. 1 ст. 2), що діє відповідно до цивільного законодавства, у тому числі свободи договору (ст. 3 ЦК), відповідно до ч. 3 ст. 6 може відступати від положень цивільного законодавства та коригувати свої відносини на власний розсуд. Однак, відповідно до положень ст. 6 Цивільного кодексу України, сторони договору не можуть відступати від положень цивільного законодавства, якщо про це прямо вказано в актах, а також якщо сторони зв'язані положеннями цивільного законодавства якщо в цих актах прямо вказано про це, а також у разі, якщо обов'язковість для сторін положень актів цивільного законодавства випливає з їх змісту або із суті відносин між сторонами [46].

Отже, якщо права споживачів фінансових послуг захищаються, ще й захищаються в єдиному порядку, виробники та власники товарів зобов'язані поважати ці права та охоронювані законом інтереси споживачів фінансових послуг. Цю необхідність мають підтримувати приватні та публічні юрисдикційні органи як загальне послання закону, де судовий захист (форма) є крайнім заходом, закон передбачає досудову медіацію (примирення) й адміністративні засоби правового захисту прав споживачів. Саме тому законодавець слідує у цьому напрямку та звільняє споживачів від сплати спочатку мита, а згодом і судових зборів.

Судовий захист прав і свобод громадянина у нашій країні гарантовано ст. 55 Конституції України. У ній говориться, що права і свободи людини і громадянина захищаються судом. Судовий захист прав споживачів є однією з найважливіших гарантій охорони їх прав, оскільки забезпечує гласність

об'єктивність розв'язання конфліктів, суворе дотримання норм матеріального і процесуального характеру [46].

У ч. 2 ст. 5 ЦПК України сказано: «У випадку, якщо закон або договір не визначають ефективного способу захисту порушеного, невизнаного або оспореного права, свободи чи інтересу особи, яка звернулася до суду, суд відповідно до викладеної в позові вимоги такої особи може визначити у своєму рішенні такий спосіб захисту, який не суперечить закону» [194].

Зазначимо, що дослідження судового захисту прав споживачів знайшли відображення у працях видатних учених-правників. Але, на жаль, серйозні законодавчі зміни потребують додаткового системного підходу до судового захисту прав споживачів фінансових послуг. Останній забезпечується спеціальним законодавством на основі Цивільного процесуального кодексу України, Законів України «Про захист прав споживачів», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про судовий збір» та деяких інших законодавчих актів, що мають прямий або опосередкований вплив на споживчу політику держави у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг.

Стаття 55 Конституції України передбачає право на судовий захист споживачів фінансових послуг, що гарантує кожному право на оскарження до суду рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб [46]. У статті 22 Закону «Про захист прав споживачів» прямо зазначено, що захист прав споживачів відповідно до закону здійснюється судами [99]. Конституційний Суд України у своєму рішенні від 10 листопада 2011 р. у справі № 15-рп/2011 роз'яснив положення пунктів 22, 23 статті 1, статті 11, ч. 8 статті 18, ч. 3 статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів», у зв'язку з неоднаковістю судової практики при вирішенні спорів про фінансові послуги. Тому положення даних статей треба розуміти так, що дія поширюється на правовідносини, що виникають між кредитором та позичальником (споживачем) за договорами про надання споживчих

кредитів, що виникають і під час укладення, і під час виконання зазначеного договору [173].

Процесуальним аспектом права на судовий захист є встановлення особливого порядку реалізації цього права та надання йому можливості визначити його як право на звернення до суду. На даний момент судовий спосіб захисту прав українських споживачів фінансових послуг залишається найбільш ефективним та дієвим механізмом захисту порушених прав і реальним шансом на їх відновлення. Іншим важливим аспектом нашого дослідження є вивчення деяких правових питань судового захисту прав споживачів фінансових послуг, одним із яких є питання підсудності. Аналіз судової практики показує, що наявна практика визначення підсудності спорів щодо захисту прав споживачів фінансових послуг є різною при визначенні юрисдикції. Неоднакове вирішення зазначених питань залежить від практики правозастосування та право розуміння суддями, як правило, першої інстанції одних і тих самих законодавчих норм.

У спорах щодо споживчих правовідносин, пов'язаних з наданням фінансових послуг, сторонами є всі юридичні особи, як правило, фінансові установи – відповідач, фізичні особи – споживачі, які виступають позивачами відповідно до статті 15 Цивільного процесуального кодексу України [194]. При визначенні підсудності суд має виходити з того, що якщо однією зі сторін є фізична особа, категорія таких справ розглядатиметься в порядку цивільного судочинства. Дія Закону «Про захист прав споживачів» не поширюється на його відносини з фінансовими установами. Якщо громадянин як фізична особа - підприємець або фактично використовує у своїй діяльності замовлені ним фінансові послуги, то цей нормативний акт не містить критеріїв для розмежування щодо використання фінансових послуг для особистих потреб та застосування їх у підприємницькій діяльності.

Поширеними є випадки, коли суб'єкти господарювання отримують фінансові послуги для перспективного розвитку бізнесу, але в деяких випадках фактично використовують їх для власних побутових потреб і

навпаки. Тому, вирішуючи питання про можливість застосування спірних положень Закону України «Про захист прав споживачів», суд має визначити мету використання придбаного товару: чи це для особистих потреб, чи для використання у зв'язку з діяльністю суб'єкта господарювання.

Аналізуючи судову практику захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг, слід зазначити, що у цивільному судочинстві підвищення його ефективності має ґрунтуватися на вдосконаленні очевидного цивілізаційного чинника захисту особи.

Окремі суди відмовлялися застосовувати законодавство про захист прав споживачів до споживачів фінансових послуг, що призвело до альтернативного методу визначення територіальної юрисдикції в таких справах згідно з правилом альтернативної юрисдикції, яке юридично розглядає споживачів фінансових послуг як позивача.

Визначення підсудності у справах, фізичних осіб (споживачів фінансових послуг), які подають позови до фінансових установ, здійснюється з врахуванням можливості вибору підсудності, про це зазначено у ст. 28 ЦПК України. Відповідно до положень зазначеної статті, позовні заяви про захист прав споживачів може бути подано: за місцем реєстрації або перебування споживача чи за місцем заподіяння шкоди або виконання договору; позови, до філії або представництва юридичної особи, також можуть бути пред'явлені за їх місцезнаходженням; позови, що виникають на підставі договорів про надання фінансових послуг, у яких зазначено місце виконання або виконання яких можливе тільки в певному місці, можуть бути пред'явлені також і за місцем виконання договорів. Проте суди не завжди застосовують дане правило.

Водночас прецедентне право часто заперечує реалізацію принципу законності застосування судами норми у судових спорах щодо споживачів фінансових послуг. Деякі суди не визнають одержувачів фінансових послуг споживачами і тому не бачать підстав використовувати альтернативну

підсудність. Однак у деяких випадках суди визнали, що правильність вибору підсудності не може бути визначена на початку провадження [178, с. 50].

Фізичні особи (інвестори) є споживачами фінансових послуг і, таким чином, мають право на власний розсуд щодо альтернатив, запропонованих споживачам у статті 5. Статтею 28 ЦПК України такі справи вважаються спорами щодо нерухомого майна, тому, відповідно до ст. 30 ЦПК України позови подаються за місцезнаходженням майна або його основної частини [13, с. 18]. Таку правову позицію підтримав Верховний Суд України, який у п. 27 Постанови від 06.11.2009 р. № 9 «Про судову практику розгляду цивільних справ про визнання правочинів недійсними», що позови про визнання правочинів недійсними щодо нерухомості та застосування наслідків недійсності застосовується відповідно до частини 1 статті 114 ЦПК за місцем знаходження майна або основної його частини [194].

Слід зазначити, що в історії приватного права також були випадки превентивного позовного провадження: наприклад, прогібіторний позов в римському праві. Тому вважаємо, що правова природа превентивного захисту полягає не у пошуку нових елементів у концепції захисту прав, а в науковому переосмисленні категорії «захист суб'єктивних прав». Це матиме важливі практичні наслідки, оскільки в цілому, за винятком певних характеристик, превентивні заходи повинні відповідати усім вимогам, які традиційно висуваються, так би мовити, до «звичайного» захисту прав (відповідність суб'єктивному змісту прав, адекватності поведінки зобов'язаних, тощо).

Близька до зазначеної позиція була встановлена Верховним Судом України у постанові по справі № 6–180цс14 від 19.11.2014 року, в якій було застосовано положення ст. 3, 15 ЦПК України з врахуванням приписів ч. 1 ст. 386 ЦК України і відзначено, що правом звернення до суду за захистом порушених прав наділена особа у випадку порушення (чи можливого порушення), оспорювання або невизнання саме її прав, свобод та інтересів, а також у разі звернення до суду органів та осіб, яким дано право захищати

права, свободи та законні інтереси інших осіб, а також державні та суспільні інтереси. Отже, суд має встановити, чи були порушені, або чи існує можливість порушення прав, свобод чи інтересів цих осіб, і залежно від вирішення питання про задоволення позовних вимог чи відмову в їх задоволенні.

Необхідно зазначити, що спроби законодавця заборонити фінансовим установам зловживати розглядом спорів, пов'язаних із захистом прав споживачів фінансових послуг у третейських судах, що часто є контрольованими фінансовими посередниками, виявляються недієвими. Слід вказати, що Закон України «Про внесення змін до статті 6 Закону України «Про третейські суди», що набрав чинності 12 березня 2011 року, стосується підвідомчості справ у сфері захисту прав споживачів третейським судам», ч.1 ст. 6 Закону України «Про третейські суди» доповнена пунктом 14, відповідно до якого третейські суди не можуть розглядати справи у спорах про захист прав споживачів, у тому числі і споживачів фінансових послуг. Проте судова практика прямує шляхом визнання за фінансовими установами прав на використання інституту третейського розгляду за позовами, поданими до споживачів фінансових послуг.

Вимоги споживача мають цивільно-правовий, в основі матеріальний характер, що виражають особистий інтерес, що базується на невиконанні своїх зобов'язань іншою стороною цивільно-правового договору. Споживач має право звернутися до суду з приводу порушення будь-якого його права, встановленого Законом, та підлягає судовому розгляду. Позовна заява споживача може містити вимогу про стягнення певних грошових сум (неустойки, збитків, шкоди, у тому числі моральної, понесених витрат, сплачених сум тощо), а також про покладання на відповідача обов'язку щодо усунення допущених порушень прав споживача, виконанням певних вимог, що не перешкоджають здійсненню конкретних прав, припинення протиправних дій тощо. Конкретні вимоги повинні формулюватися, виходячи з тих прав, які надані споживачеві Законом та порушені

відповідачем. При зверненні до суду необхідно мати на увазі, що порушені права громадян і організацій захищаються лише протягом певного терміну позовної давності [4, с. 45].

Поряд з перевагами ринку електронної комерції, що динамічно розвивається сьогодні і у тому числі передбачає застосування різних систем оплати послуг, також виникає і недовіра споживачів до послуг подібного роду, обумовлена у тому числі неналежним виконанням своїх зобов'язань з боку виконавця послуги.

Таким чином, можна зробити наступні висновки.

1) Система норм міжнародного законодавства у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг повною мірою відповідає потребам держав, у тому числі, й України у встановленні, закріпленні загальних глобальних напрямів розвитку державної політики та дозволяє на її основі, керуючись її базовими ідеями, вибудувати власну національну систему законодавства щодо захисту прав споживачів фінансових послуг і навіть організувати модель ефективного застосування норм цієї системи через створення мережі спеціальних органів.

2) Система національного законодавства у розглянутій сфері закріплює безліч прав і свобод для споживача, одночасно встановлюючи обмеження для виконавця послуг, проте на практиці споживачеві все ж таки доводиться стикатися з великою кількістю порушень, утисків його прав та законних інтересів, залишаючись «слабкою стороною» даних правовідносин.

3) Інститут звернення громадян – споживачів до фінансового омбудсмена – це новий, системний, ефективний, самостійний механізм правового захисту споживачів фінансових послуг, спрямований на встановлення справедливого балансу між правами та законними інтересами обох сторін правовідносин, що складаються в секторі ринку, і покликаний захистити «слабку» сторону, тобто споживача, від зловживань з боку «сильної», тобто суб'єкта господарювання.

Тому ми вважаємо, що такі законодавчі реформи є необхідним і важливим кроком, який надасть реальні можливості для захисту порушених прав та підвищить довіру споживачів фінансових послуг до української судової системи. Для усунення зазначених розбіжностей у майбутньому варто рекомендувати Верховному Суду видати роз'яснення з відповідних питань, які акцентуватимуть увагу суддів саме на однакових підходах до вирішення зазначених питань, що ґрунтуються на положеннях законодавства України та створюють реальну можливість захистити свої права й інтереси для споживачів фінансових послуг.

2.3. Способи захисту прав споживачів фінансових послуг

Способи захисту є комплексом заходів, що застосовуються з метою забезпечення вільної реалізації суб'єктивних прав. Таким чином, громадянин, отримуючи фінансові послуги за договором про надання фінансових послуг, має додаткові (порівняно з покупцем-організацією) можливості забезпечення та захисту своїх прав і законних інтересів, що надаються йому законодавством про захист прав споживачів.

Погоджуємося з В. Г. Барановою, що наявна система захисту прав споживачів на ринку фінансових послуг не повністю відповідає загальним принципам Організації економічного співробітництва та розвитку. У зв'язку з цим виникають такі проблеми: у національній законодавчій базі регулювання ринку фінансових послуг відсутні положення щодо захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг, державна система регулювання та нагляду за фінансовою індустрією є недосконалою, а ступінь інформатизації низький. Прозорість, фінансова грамотність та поінформованість громадськості, відсутність ефективних механізмів захисту від ризиків та недосконалість системи вирішення спорів, пов'язаних з наданням фінансових послуг, відсутність належного вибору якісних фінансових послуг [13, с. 192].

За результатами опитування, кожен четвертий український споживач має негативний досвід користування фінансовими послугами. При цьому лише 16% респондентів вважають, що у разі непорозуміння між споживачами та фінансовими установами конфліктна ситуація вирішиться на користь перших. Важливим показником занепокоєння споживачів фінансових послуг є динаміка порушень фінансових послуг, коли громадяни звертаються до національного регулятора, здатного захищати їхні законні права.

Серед типових питань, які громадяни порушували в останні роки, є:

- страхове відшкодування від нещасного випадку;
- урегулювання договірних відносин з фінансовими установами;
- депозити та відсоткові знижки від небанківських фінансових установ;
- виплата коштів з недержавних пенсійних фондів;
- питання укладання кредитних договорів;
- питання конфлікту інтересів членів органів управління фінансових установ;
- відсутність фінансових установ за їх місцезнаходженням (Додаток Б Результат емпіричного дослідження).

Велика кількість конфліктів між фінансовими установами та споживачами фінансових послуг, а також тривалість судових спорів зумовили необхідність альтернативного механізму вирішення спорів в Україні, який дозволив би споживачам скаржитися на постачальників фінансових послуг без складних і тривалих судових розглядів. Механізм забезпечення захисту прав споживачів давно зарекомендував себе у розвинених країнах, зокрема через створення інституту фінансового омбудсмена – незалежної особи, яка вирішує спори між фінансовими установами та їхніми клієнтами у позасудовому порядку. З огляду на викладене, створення в Україні інституту фінансового омбудсмена є своєчасним і необхідним.

Відповідно до положень ст. 15 ЦК України, кожен має право на захист своїх громадянських прав у разі порушення, невизнання чи оспорювання. Кожен має право на захист власних інтересів, що не суперечить загальним засадам цивільного права, закріплених у ст. 3 ЦК України. Особа реалізує охоронювані права на власний розсуд. Нездійснення особою права на захист не є підставою для припинення порушених цивільних прав, крім випадків, передбачених законом. Кожен має право звернутися до суду за захистом своїх особистих немайнових або майнових цивільних прав та інтересів. Способами захисту прав громадян можуть бути: визнання права; припинення дії, яка порушує право; визнання правочину недійсним; примусове виконання обов'язку в натурі; відновлення становища, що існувало до порушення; припинення правовідношення; зміна правовідношення; відшкодування збитків, а також інші способи відшкодування майнової шкоди; відшкодування моральної - немайнової шкоди; визнання незаконними рішень, дій та бездіяльності органів державної влади, органів влади АРК або органів місцевого самоврядування і їх посадових та службових осіб.

Відповідно до положень ст. 19 Цивільного кодексу, особа має право на захист від порушень і протиправних порушень власних громадянських прав та прав інших осіб. Самозахист — це застосування особою контрзаходів, що не заборонені законом і не порушують моральних принципів суспільства. Спосіб виправданого захисту має бути адаптований до змісту права на порушення, характеру порушеної поведінки та наслідків, що з цього випливають. Способи самозахисту можуть бути обрані фізичними особами або визначені договорами чи актами цивільного законодавства.

Захист суб'єктивних цивільних прав споживачів фінансових послуг завжди реалізується у певних способах захисту. У науковій літературі висловлюються різні точки зору щодо змісту категорії «спосіб захисту прав», в тому числі, як вид матеріальних вимог, матеріально-правовий захід, порядок відновлення права. Проте, судова практика орієнтована на підхід, за якого захист суб'єктивних цивільних прав — це закріплені законодавством

матеріально-правові заходи примусового характеру, за допомогою яких поновлюються (визнаються) порушені (оспорювані) права та впливають на порушників. Вирішальним центром цивільно-правового регулювання є, зокрема, свобода здійснення суб'єктивних прав особи.

Це зумовлює можливість забезпечення свободи захисту власного суб'єктивного права загалом, а також можливість вибору уповноваженою особою способу захисту. Водночас у процесі еволюції цивільного права було сформовано певні правила вибору особою способу захисту своїх прав. Саме в даному контексті варто розуміти поняття «належний спосіб захисту». Недотримання хоча б одного з цих правил може бути підставою для висновку про обрання неналежного способу правового захисту, що є підставою для відмови фізичній особі у правовому захисті.

Вважаємо, що спосіб захисту – це концентрований вираз змісту міри державного примусу, за допомогою якого відбувається досягнення бажаного для особи, право чи інтерес якої порушені, правового результату. Тож, способи захисту є центральним елементом у механізмі захисту прав споживачів фінансових послуг, оскільки відображають змістовний аспект захисту.

Відтак, визначення поняття «спосіб захисту» варто формулювати у його зв'язку з поняттям «захист прав». Останній, як було показано вище, є діяльністю юрисдикційного органу із застосування відповідних заходів у разі порушення суб'єктивного права. Названими заходами, є, насамперед, способи захисту. Відповідно, спосіб захисту конкретизує те, як здійснюється захист. Деякі дослідники, розкриваючи сутність способів захисту прав, акцентують увагу на їх результативності [91, с. 115].

Способи захисту у науковій літературі характеризуються, як заходи матеріально-правового характеру. Таку позицію вважаємо виправданою, оскільки, як наголошував В.П. Грибанов, право на захист можна розглядати у єдності його матеріального змісту та процесуальної форми [30, с. 113].

Про це говорить О.О. Старицька, зазначивши, що способи захисту цивільних прав завжди мають матеріально-правовий характер, адже вони фактивно забезпечують захист прав та охоронюваних законом інтересів, а отже становлять один із важливих елементів методу цивільно-правового регулювання та є похідними від правовідносин, що становлять предмет цивільного права. Тому можемо говорити про відмежування способів захисту прав споживачів фінансових послуг, та відповідних заходів процесуального характеру [185, с. 55].

Стаття 16 ЦК України визначає, що: «способами захисту цивільних прав та інтересів можуть бути: визнання права; визнання правочину недійсним; припинення дії, яка порушує право; відновлення становища, яке існувало до порушення; примусове виконання обов'язку в натурі; зміна правовідношення; припинення правовідношення; відшкодування збитків та інші способи відшкодування майнової шкоди; відшкодування моральної (немайнової) шкоди; визнання незаконними рішення, дій чи бездіяльності органу державної влади, органу влади Автономної Республіки Крим або органу місцевого самоврядування, їхніх посадових і службових осіб» [196].

Ці положення вигідно відрізняють вітчизняний основний акт цивільного законодавства від ст. 20 ГК України, які не дозволяють визначати спосіб захисту безпосередньо за домовленістю сторін договору.

Проте, як свідчить судова практика, перелік способів захисту, передбачений ст. 16 ЦК України, в реальному житті недостатній для належного забезпечення реалізації уповноваженою особою права на захист. Можливість його розширення шляхом укладення цивільного договору також не розв'язала загальної проблеми, адже у приватно-правових відносинах, як правило, беруть участь добросовісні особи, і це визнано цивільним законодавством через закріплення принцип добросовісності та презумпції добросовісності суб'єктів.

Тому, коли сторони укладають контракт, вони зосереджуються на виконанні контракту, замість того, щоб зробити достатню підготовку до

можливого порушення контракту в майбутньому, і, нарешті, зосереджуються лише на стандартній ситуації, тобто навіть якщо немає договору, в договорі є відповідні способи захисту. У сучасних умовах розвитку цивільних правовідносин, писане право, закріплене в актах законодавства вже не здатне належним чином регламентувати реально існуючі відносини за допомогою виключного переліку способів захисту суб'єктивних прав.

Аналіз зазначеної проблематики дає підстави для констатації того, що закритий перелік способів захисту цивільних прав та законних інтересів уже не відповідає сучасному рівню розвитку цивільно-правових відносин, їх доволі високому рівню їх динаміки. З іншого боку, відсутність в уповноваженої особи обмежень у виборі способу захисту також не варто вважати благом, адже це може поставити під сумнів реалізацію принципу правової визначеності, а також зашкодити законним інтересам зобов'язаної сторони шляхом встановлення надмірних додаткових обов'язків.

Вибір способу захисту порушених прав залежить від застосування принципів верховенства права та необхідності забезпечення ефективного захисту сторін у судовому процесі, який ґрунтується на дотриманні правил: застосування судом того чи іншого способу захисту має реально забезпечувати відновлення прав позивача. Тобто, зрештою, ефективний спосіб правового захисту має забезпечувати відновлення порушеного права, а якщо відновлення неможливе – гарантувати особі можливість отримання належної компенсації. У зв'язку з цим, на перший погляд, видається певна невідповідність між загальними принципами приватного права та конкретними нормами. Якщо приватне право спрямоване на надання особі максимальної свободи у здійсненні її прав, у тому числі права на захист, чому умовою захисту має бути ефективність відповідних матеріально-правових заходів.

Принцип свободи вибору уповноваженою особою способу захисту унеможливорює визначення судом мотивів відмови у задоволенні відповідного клопотання, коли обраний спосіб захисту є недійсним. Отже,

вважаємо доцільним звернутися до принципів і меж здійснення суб'єктивних прав, тобто до правил здійснення суб'єктивних прав.

Знаючи роль способів захисту, варто зазначити, що вони втілюють найближчі цілі, яких прагне досягти суб'єкт захисту, вважаючи, що цим засобом він припинить порушення (або спір) своїх прав і відшкодує завдані збитки. внаслідок порушення або іншим способом усунення негативних наслідків порушення своїх прав. При цьому слід мати на увазі, що захист суб'єктивних цивільних прав здійснюється в межах правовідносин як особливого правового зв'язку між їх учасниками й тому є соціальним явищем.

Захист як такий не має змісту, якщо відсутня особа, що порушує права чи законні інтереси уповноваженої особи, звернення особи до суду з вимогою про захист порушених прав, якщо заявлені вимоги реально не можуть це право відновити, суперечить меті правового захисту та містить ознаки зловживання правом, оскільки може заподіяти шкоду зобов'язаній особі. Хоча остання й порушила свій обов'язок, однак це не є приводом покладати на неї додаткових обов'язків, обмеження чи позбавлення, які не можуть відновити порушені права уповноваженої особи.

Тому обраний спосіб захисту можна вважати придатним і застосовним тільки в тому випадку, якщо він ефективний. Важливою вимогою, яка висувається до належного способу захисту, є відповідність способів захисту змісту суб'єктивних прав, за захистом яких звернулась особа, а також характеру його порушення.

Кожен із цих способів успішно застосовується при здійсненні захисту прав споживачів фінансових послуг, що підтверджується судовою практикою та практикою діяльності громадських організацій. Особливість способів захисту прав споживачів фінансових послуг полягає у тому, що у кожній конкретній ситуації вони можуть застосовуватися окремо чи у сукупності. Наприклад, при розірванні договору в судовому порядку споживач, як

правило, у позовній заяві вимагає не лише припинення правовідносин, а й стягнення збитків, неустойки та відшкодування моральної шкоди [10, с. 6].

Зупинимося на розгляді такого цивільно-правового способу як самозахист. Під самозахистом цивільних прав розуміється вчинення уповноваженою особою не заборонених законом дій, спрямованих на дотримання охорони його особистих або майнових прав і інтересів.

Відповідно до ч. 5 ст. 55 Конституції України, кожен має право на захист своїх прав і свобод від порушень і протиправних посягань. Ця конституційна норма закріплена у главі 3 ЦК України, яка передбачає можливість захисту суб'єктивних цивільних прав не лише шляхом звернення до компетентних органів (у формі судового захисту), а й шляхом захисту суб'єктивних цивільних прав самою особою в позасудових формах захисту. Право споживачів послуг, як суб'єктивне цивільне право, існує лише в зобов'язальних правовідносинах, що випливають з договору про надання послуг.

Автори наукових досліджень висловлювали різні підходи щодо розуміння поняття і способів захисту цивільних прав і охоронюваних законом інтересів. Р.Й. Бачо повністю поєднує неюрисдикційні форми захисту із самозахистом та поділяє форми захисту на прямі та непрямі [15, с. 22].

Ю. В. Вітка серед способів захисту виділяє судовий, адміністративний, нотаріальний, самозахист та громадський захист [22, с. 36].

Р. У. Демчак за критерієм дихотомії розрізняє дві основні форми: судову та позасудову. Найпоширенішим є поділ форми захисту на юрисдикційну та неюрисдикційну, критерієм якої є предмет захисту [27].

У рамках нашого дослідження саме поділ форм захисту на юрисдикційні та неюрисдикційні видається якнайкращим щодо особливостей захисту прав споживачів за договорами про надання послуг. Як зазначалося вище, цивільно-правова доктрина виробила усталений підхід до класифікації форм захисту на юрисдикційні та неюрисдикційні залежно від суб'єкта захисту.

Різниця між цими формами полягає в тому, що захист прав та законних інтересів юрисдикційним способом здійснюється спеціально уповноваженими державою компетентними органами із властивим кожному із них окремим процесуальним порядком, водночас захист прав у неюрисдикційний спосіб відбувається в рамках самих матеріальних правовідносин та реалізується його безпосередніми учасниками.

Таким чином, неюрисдикційні способи захисту – це способи захисту суб'єктивних цивільних прав без звернення до суду або інших уповноважених органів. Найчастіше неюрисдикційні способи захисту реалізуються шляхом самозахисту. Акцентуючи увагу на цьому, деякі науковці ототожнюють «самозахист та неюрисдикційний спосіб захисту», визнають самозахист єдиною можливістю для реалізації неюрисдикційних способів захисту [31, с. 160].

Проте, на нашу думку, така позиція потребує детальнішого дослідження. Аналіз наукових публікацій, присвячених самозахисту цивільних прав, дає підстави для обґрунтованого висновку про існування двох протилежних підходів до розуміння самозахисту як неюрисдикційного способу захисту. Окремі науковці вважають, що самозахист це виключно можливість здійснення дій фактичного характеру, інші науковці підтримують підхід, згідно із яким самозахист не обмежений виключно діями фактичного характеру, але також відносять до цієї категорії й юридичні дії, у тому числі і заходи оперативного впливу на порушника.

Підтримуючи зазначений підхід, зауважимо, що у рамках захисту прав споживачів у договірних правовідносинах із надання фінансових послуг, застосування дій правового характеру у зв'язку із порушенням особами, які надають послугу, взятих на себе договірних зобов'язань більш вірогідний. Дії фактичного характеру знаходять своє відображення у цивільному законодавстві України – необхідна оборона (ст. 1169 ЦК України). Водночас у правовій літературі до самозахисту відноситься і крайня необхідність, що одержує правове закріплення в ст. 1171 Цивільного кодексу України [196].

Зазначені вище способи самозахисту не властиві договірним відносинам, оскільки виникають у контексті протиправного привласнення чи небезпеки. Права споживача фінансових послуг, що виникають із договору про їх надання, є цивільно-правовими. Тобто застосування споживачем фінансових послуг самозахисту має відповідати положенням цивільного законодавства про самозахист цивільних прав, що здійснюється відповідно до положень ст. 19 ЦК України. Тому особа має право на самозахист своїх цивільних прав та прав іншої особи від порушень та протиправних посягань. Самозахистом вважаємо застосування особою засобів протидії, що не заборонені законодавством та не суперечать моральним засадам суспільства. Спосіб виправданого захисту має бути адаптований до змісту права на порушення, характеру порушеної поведінки та наслідків, що з цього випливають. Засоби самозахисту можуть бути обрані особою або визначені договором чи цивільно-правовим актом [35].

На основі вищезазначеного можемо виокремити підстави застосування самозахисту споживачем фінансових послуг, якщо його права, які передбачені договором про надання фінансових послуг, будуть порушені:

–може застосовуватися, у випадку відсутності законодавчої заборони на його застосування споживачем;

–може реалізовуватись, у випадку, якщо такі дії відповідають змісту порушених прав, та є ефективною реакцією на дії чи бездіяльність, що спричинили порушення;

–такі дії не повинні порушувати моральні засади розвитку суспільства;

–зазначені дії мають відповідати рівню наслідків, що спричинені порушенням.

Виходячи з вищенаведеного, виникає питання щодо співвідношення самозахисту та заходів оперативного впливу у договірних правовідносинах із надання фінансових послуг. У правовій літературі існують дві теорії щодо співвідношення способів самозахисту та заходів оперативного впливу. Відповідно до положень першої теорії вважають, що самозахист цивільних

прав та заходи оперативного впливу – це самостійні способи захисту цивільного права та інтересу. Прихильники другої теорії вважають, що заходи оперативного впливу різновидом способів самозахисту [16,с.152].

Різниця між способами самозахисту та заходами оперативного впливу, як зазначає Т. Бургуані полягає в тому, що застосування механізмів оперативного впливу обмежується договірними зобов'язаннями [19, с.79].

Погоджуючись із позицією науковця, можемо впевнено вказати, що реалізація заходів оперативного впливу та реалізація самозахисту у рамках договірних відносин із надання фінансових послуг є тотожними поняттями. Очевидно йдеться про те, що дії, які вчиняються споживачем фінансової послуги для захисту порушених прав, що зумовлене невиконанням або неналежним виконанням договірних зобов'язань з надання фінансових послуг, не виходять за перелік дій, які за своїм змістом є заходами оперативного впливу. Останні можуть бути передбачені як договором про надання фінансових послуг, так і актом цивільного законодавства. За загальними правилами, розірвання договору про надання фінансових послуг допускається виключно за згодою сторін, якщо інше не передбачено законом або договором (ст. 651 ЦК України). Таку відмову передбачено у трьох випадках: на підставах, передбачених ЦК України; на підставах, передбачених іншими законодавчими актами; за згодою сторін.

Особливістю правового забезпечення договорів про надання фінансових послуг є закріплення у статті 907 ЦК України прав сторін на односторонню відмову від виконання зобов'язань за договором. Зазначену відмову передбачено як до початку процесу надання фінансової послуги, так і в будь-який час, коли надання послуги розпочато. Єдиною підставою для односторонньої відмови від зобов'язань за договором про надання фінансових послуг є обов'язок замовника щодо відшкодування виконавцеві понесених ним фактичних витрат. Реалізація заходів оперативного впливу у цивільних правовідносинах, що виникли із договору про надання послуг за участю споживача послуги, передбачено у ч. 3 статті 10 Закону України «Про

захист прав споживачів»: у випадку виявлення недоліків наданої послуги споживач на свій вибір має право вимагати:

- 1) належного зменшення вартості наданих послуг;
- 2) відшкодування завданих збитків;
- 3) повторного надання послуг;
- 4) реалізації інших споживчих прав, передбачених чинним законодавством, чинним на день укладення договору про надання послуг [196].

Тобто, законодавством передбачено можливість безпосереднього звернення особи із зазначеними вимогами до виконавця послуги, а у випадку їх невиконання споживачу надано можливість із аналогічними вимогами звернутися до суду чи уповноваженого органу державної влади, застосовуючи при цьому юрисдикційні форми захисту. М. Василечко, аналізуючи заходи оперативного впливу, що пов'язані з виконанням договірних зобов'язань за рахунок боржника, зазначає, що вони реалізуються за наявності наступних умов: 1) порушення договірних зобов'язань, що знаходить свій вияв у невиконанні або неналежному виконанні певних робіт чи ненаданні йому послуг; 2) відсутність у положеннях договору чи закону інших наслідків невиконання чи неналежного виконання договору; 3) можливість реалізації таких способів захисту, що відповідають змісту зобов'язання [20, с. 218]. Можемо стверджувати, що вказані вченим заходи оперативного впливу передбачені і в договорі про надання фінансових послуг за участі споживача.

Варто зазначити, що захист прав споживачів за договором про надання фінансових послуг може здійснюватися також із застосуванням механізмів медіації. У 2017 році було прийнято Концепцію про захист прав споживачів небанківських фінансових послуг, пріоритетним завданням якої є створення ефективного правового механізму досудового врегулювання спорів споживачів і небанківських фінансових установ. Окрім того, серед напрямів

та способів вирішення проблем захисту прав споживачів перевагу мають механізми розв'язання спорів та досудового розгляду скарг.

Медіацію науковці відносять до позасудових форм захисту, вказуючи, що вона належить до альтернативних форм захисту, які не пов'язані із реалізацією правосуддя та має зобов'язальну природу, проте вона не виключає та не може виключати звернення до суду як базової юрисдикційної форми [62, с. 89].

На думку Ю.С. Лічман правове забезпечення застосування альтернативних способів вирішення спору у сфері захисту прав споживачів є певною мірою недосконалим. Загальні положення про ці способи, що передбачені у законодавстві, певною мірою не збігаються із положеннями, викладеними у законодавстві, що регламентує захист прав споживачів, і саме тому потребують приведення їх у відповідність із законодавством та судовою практикою ЄС у даній сфері [66, с. 335].

У науковій спільноті поширеною є думка, що медіація – це процес проведення переговорів, коли для вирішення спірних питань залучається неупереджена третя сторона – медіатор, який веде даний переговорний процес, аналізує аргументацію сторін щодо підстав і змісту спору та активно допомагає сторонам конфлікту зрозуміти свої інтереси, окреслити поле для компромісів, а також самостійно прийняти рішення, яке задовольнить всіх учасників переговорного процесу [75].

Таку позицію вважаємо правильною, у зв'язку із чим виникло питання про віднесення медіації до юрисдикційних чи неюрисдикційних форм захисту. Зараховуючи медіацію до зазначених форм захисту, варто зауважити, що особа, яка здійснює медіацію діє не як посадовець юрисдикційного органу, а є лише посередником у вирішенні спору, обраним, на добровільних засадах сторонами конфлікту. У зазначеному випадку відсутнє будь-яке загальнообов'язкове рішення, що властиве винятково юрисдикційним формам захисту. Наслідком медіації, як правило, є укладення договору, що закріплює взаємні поступки та процедури врегулювання спору і

має зобов'язально-правову природу виключно в межах виконання зазначеного договору. Тобто медіатор – це не суб'єкт прийняття рішення по суті спору, а виступає лише посередником у вирішенні даного конфлікту, що виникає у зв'язку із порушенням своїх зобов'язань за договором про надання послуг.

З огляду на вищезазначене, вважаємо, що медіацію потрібно віднести саме до неюрисдикційних способів захисту. Як вважає С.С. Осадчий, медіацію варто проводити у таких випадках, коли:

- сторонам потрібно прийти до рішення в результаті проведення переговорів та закріпити його документально;
- усі аргументи та механізми використані, а результатів немає;
- критерії оцінки трактуються по-різному (наприклад, законодавство);
- одній із сторін завдано значних збитків;
- між сторонами є домовленість, про яку вони не можуть повідомити третім особам (особливо під час судового розгляду) та прагнуть зберегти конфіденційність;
- роздратування та негативні емоції заважають ефективному спілкуванню сторін;
- сторони обмежені у часі та економлять фінансові активи;
- настало тимчасове примирення, але конфлікт не вирішений;
- потрібна наявність третьої сторони для контролю за виконанням умов договору;
- сторони прагнуть до збереження партнерських і дружніх стосунків [84, с. 123].

Причина конфлікту (порушення договору, суперечки між діловими партнерами, невиконання зобов'язань, крім договірних, тощо) не має значення: механізм посередництва є універсальним. Сьогодні у світі існують різні способи медіації, які диференціюють залежно від медіатора:

1. *Судова медіація.* У деяких країнах медіація вважається частиною судового процесу і тому має проводитися відповідно підготовленими та

кваліфікованими суддями, які не відповідають за розгляд справ. Окрім того, медіація може застосовуватися перед зверненням до суду, під час судового розгляду та на етапі виконання судових рішень.

2. *Адвокатська медіація.* Тут у ролі медіатора виступає уповноважена особа, яка має право займатися адвокатською діяльністю. Однак науковці заперечують це і стверджують, що адвокати, які представляють одну сторону, не можуть проводити медіаційні процедури через конфлікт інтересів.

3. *Нотаріальна медіація.* Медіатор – це нотаріус, який допомагає сторонам досягти угоди та забезпечити її належне виконання. Цей вид медіації не дуже популярний.

4. *Власне професійне посередництво.* У більшості країн існують спільноти медіаторів, діяльність яких регулюється внутрішньою поведінкою. Так, у США існують державні та приватні посередницькі служби.

У випадку виникнення конфлікту (спору) медіація може відбуватися до звернення до суду (третейського суду), а також під час чи після судового чи арбітражного провадження (у тому числі під час виконавчого провадження). Тому медіація як неюрисдикційна форма захисту прав споживачів має багато переваг перед судовими формами захисту.

Ефективність запровадження медіації для захисту прав споживачів полягає у тому, що: судові спори тривалі, у деяких випадках тривають роками, тоді як медіація може тривати місяцями; сторони активно беруть участь у вирішенні спорів і приймають правильні для них рішення; залучення професійних медіаторів із відповідними знаннями та навичками ведення переговорів; значні судові витрати; усі сторони спору мають право у будь-який час звернутися до суду з одного і того ж предмета спору; доступність медіації, вартість якої значно менша порівняно із судовими витратами; конфіденційність інформації, оскільки під час відкритого судового розгляду справи забезпечити конфіденційність неможливо [94, с. 197].

Створення та ефективне впровадження інституту фінансового омбудсмена матиме позитивний вплив на всіх зацікавлених учасників фінансових ринків. Особливо для споживачів фінансових послуг, забезпечуючи швидкий і справедливий розгляд їхніх скарг, що виключає необхідність витратити час та гроші (на правову допомогу тощо).

Ключові принципи, відповідно до яких розроблений альтернативний механізм позасудового вирішення спорів для споживачів фінансових послуг має забезпечувати:

- незалежність, неупередженість та прозорість (фінансовий омбудсмен повинен бути незалежним від юридичних та фізичних осіб, особливо постачальників фінансових послуг, щоб гарантувати, що скарги розглядаються неупереджено та приймаються лише об'єктивні рішення);

- ефективність (фінансовий омбудсмен вживає активних заходів для забезпечення швидкого та з мінімальними витратами вирішення справ відповідно до належних процедурних правил на всіх етапах);

- справедливість і рівність (рішення повинні ґрунтуватися не тільки на відповідних законах і нормативних актах, а й на особливостях кожного конкретного випадку та відповідної ділової практики ведення бізнесу на фінансовому ринку з урахуванням питань справедливості та рівності);

- широке коло повноважень (повинні охоплювати всі сфери ринку роздрібних фінансових послуг, щоб споживачі могли реалізувати свої права щодо будь-якого роздрібного фінансового продукту).

Розкриття інформації при прийнятті рішень також відіграє позитивну роль у покращенні фінансової грамотності людей, підвищенні довіри споживачів до фінансових послуг, сприянні позитивній реалізації прав та інтересів споживачів.

Фінансові установи виграють від примусового застосування та санкцій проти недобросовісних конкурентів, зниження витрат на юридичний супровід їх діяльності, підвищення готовності потенційних клієнтів користуватися пропонованими послугами та надання незалежних правових

оцінок, коли скарги є необґрунтованими. Усвідомлення існування організації, що самостійно, об'єктивно та неупереджено захищає фінансові інтереси людей, підвищуючи схильність громадян до використання фінансових послуг, дозволить фінансовим установам розширити свою клієнтську базу та отримати доступ до додаткових фінансових ресурсів. Держава також зацікавлена у підвищенні довіри суспільства до фінансових послуг, наявності зовнішніх механізмів вирішення спорів і скорочення витрат на судові та виконавчі бюджети [97, с. 105].

Розглядаючи судові способи захисту прав споживачів фінансових послуг, варто зазначити що у ч. 1 ст. 4 ЦПК України зазначено, що кожен має право звернутися до суду в порядку, передбаченому цим Законом, за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

Розглянемо висновки касаційного розгляду Верховним Судом окремих справ, що стали наріжними для формування судової практики. Велика Палата Верховного Суду постановила, що підписання правил надання банківських послуг та митних платежів не означає укладення таких кредитних договорів за правилами ч. 1 ст. 634 ЦК (далі ЦК). До такого висновку дійшов Верховний Суд у постанові від 03.07.2019 р. у справі за №342/180/17 [106].

Суд касаційної інстанції постановив, що, оскільки правила надання послуг і тарифи були змінними, неможливо було визначити версію, яка діяла на момент виникнення спірних правовідносин. Причому банк може посилатися на той варіант, який йому найбільш вигідний. Проте суд визнав, що споживач є слабшою стороною у кредитних відносинах, а обов'язок ознайомитися із загальними правилами надання послуг є надмірним тягарем з огляду на велику кількість споживачів та відсутність професійної підготовки. Відповідно, Верховний Суд визнав, що написання правочину та розбіжності сторін щодо його ціни (відсотки за користування кредитними коштами) не відповідають вимогам. Тому вкрай важливо, щоб клієнт погодився з умовами всіх договорів з фінансовою установою – обов'язкова

письмова форма операції вимагає чіткої та недвозначної згоди обох сторін з її умовами, що зазвичай підкріплюється власноручним підписом.

Водночас, варто звернути увагу на застосування судом нової для національної судової практики категорії «пересічний споживач» у зазначеній вище постанові. Таке формулювання у вітчизняній судовій практиці виглядає досить вражаючим. Таким чином, аналізоване рішення є, мабуть, найбільш цитованим рішенням у сучасній практиці у вирішенні спорів між фінансовими установами та споживачами.

Верховний Суд не дав конкретного визначення суб'єкта правовідносин типу «звичайні споживачі», але вказав певні критерії оцінки, тобто чи мають такі споживачі «нормальний рівень освіти» та відповідний «рівень правосвідомості». Правовою підставою для висновку Верховного Суду є Рішення Конституційного Суду від 11.07.2013 за №7-рп/2013, згідно з яким споживач, особливо у кредитних відносинах, перебуває у не вигідному становищі порівняно з кредитором. Разом з тим, запровадження категорії «пересічного споживача» прямо запозичене із судової практики Європейського Союзу, яка кваліфікує пересічного споживача «*average consumer*» як уважного й обережного, достатньо поінформованого, проте з урахуванням суспільних, культурних і мовних факторів, а також власного життєвого досвіду [174].

Звісно, презумпція нерівності сторін у відносинах зі споживачами відповідає найкращому світовому досвіду. Однак оцінний характер «середнього» споживчого рівня та повна відсутність нормативного регулювання правового статусу таких суб'єктів відкриває широкі можливості для зловживань – реалізація фінансових послуг у будь-якому випадку вимагає певного рівня фінансової грамотності, адже незнання закону - це не виправдання недбалості споживача.

Дуже часто у кредитний договір включають окрему плату за «обслуговування кредиту». Проте, згідно з рішенням від 20 лютого 2019 року у справі №666/4957/15-ц Касаційний цивільний суд фактично забороняє

банкам пропонувати будь-які комісії, відсотки, комісійні, платежі тощо в договорах споживчого кредиту. Будь-які збори, відсотки, платежі, комісії тощо за дії, що не є послугами в розумінні законодавства – такі положення з позиції суду є нікчемними [108].

Висновок Верховного Суду базується на загальних положеннях законодавства щодо несправедливості положень договорів, що порушують баланс прав й обов'язків не на користь споживачів. Щоправда, несправедливі умови договору про надання фінансових послуг (перелік умов не є вичерпним), що підлягають визнанню недійсними судом, а не визначаються нікчемними.

20.03.2019 Велика Палата Верховного Суду в постанові у справі за № 761/26293/16-ц зробила висновок про наявність законодавчих підстав для стягнення пені з банку відповідно до ч. 5 ст. 10 Закону. Цей висновок обґрунтовано тим, що відмова банку від виконання розпоряджень клієнта з видачі фінансових активів за договором банківського рахунку спричинила настання відповідальності у формі сплати пені в розмірі 3 відсотки від утримуваних банком коштів за кожен день із моменту звернення клієнта з вимогами їх видачі до дня фактичного отримання.

Отже, у постанові зазначено, що вартість послуги, на яку нараховують пеню, співпадає з розміром коштів, утримуваних банком. Таким чином, фактично, Верховний Суд визначив розмір застави та вартість ненадання послуг у правовому сенсі, не наводячи жодних аргументів на підтвердження цього висновку. Зокрема, постанова від 20 березня 2019 року не роз'яснює термін «вартість послуг» у законодавстві, а також його склад та зміст. Наразі це питання винесено на розгляд Верховного Суду як винятково юридичне питання, і професійне співтовариство ще чекає на вирішення цієї принципової проблеми.

Чи повинні банки сплачувати штрафи, компенсуючи споживачам збитки та моральні збитки за невиконання договорів, – це окрема юридична дискусія.

Статтями 4 та 22 Закону визначено, що споживач має право на відшкодування моральної шкоди лише у випадках, коли товар становить небезпеку для життя та здоров'я людей у встановленому законом порядку, що важко адаптувати до банківських відносин. Тому Верховний Суд у різних рішеннях (зокрема, справа за № 303/2147/14-ц від 24 лютого 2016 р., справа за №761/26293/16-ц від березня 2019 р.) стверджує, що стягнення моральних збитків може бути можливим лише за умови, що відмова від моральних збитків, завданих неналежним наданням банківських послуг, здійснюється лише там, де це прямо передбачено законодавством, і якщо відповідні умови є в договорі.

Проте, Велика Палата Верховного Суду, відступивши від позиції раніше оприлюдненої у постанові у справі за №216/3521/16-ц від 01.09.2020 р., зробила висновок про те, що порушення банком зобов'язань щодо повернення вкладів тотожне недоліку продукції та обов'язково передбачає відшкодування моральної шкоди [102].

Посилаючись на положення ст. 16, 23 ЦК України Велика Палата, виходячи зі змісту прав особи на відшкодування моральної шкоди у цілому, зазначає, що відшкодування моральної шкоди повинно відбутися у будь-якому випадку її заподіяння, оскільки право на це виникає внаслідок порушення прав особи, незалежно від наявності чи відсутності спеціального законодавства.

Законодавство у сфері протидії відмивання доходів надає фінансовій установі право відмовити в обслуговуванні клієнту. Однак, на погляд Великої Палати, водночас вимагають обов'язкове обґрунтування даної відмови.

Так, Велика Палата у своїх постановках від 10.12.2020 у справі за № 910/507/20 [103], від 29.04.2020 у справі за № 910/3245/19 [104] акцентує увагу на тому, що фінансова установа не наділена необмеженим правом на відмову в обслуговуванні клієнта шляхом припинення договору банківського вкладу, навіть у випадку присвоєння клієнту найвищого ступеня ризику.

Водночас у справі за № 910/3245/19, ставши на бік позивача, суд звертає увагу, що банк у якості доказу законності своїх дій не надає внутрішню програму менеджменту комплаєнс-ризиком процесу фінансового моніторингу, що якраз має містити чіткі критерії найвищого ступеня ризику.

Однак раніше Верховний Суд у своєму рішенні у справі за № 910/11471/17 від 20 лютого 2018 року [105] визнав, що внутрішні банківські документи, які стосуються фінансового контролю, є документами з обмеженим доступом. Тому Верховний Суд постановив, що банки не повинні ознайомлювати клієнтів з місцевими документами, що включають вищезгадані критерії ризику, оскільки це може сприяти незаконній діяльності клієнтів. Такі випадки свідчать про те, що практика вирішення банківських спорів у сфері захисту прав знаходиться на стадії розвитку та ще не назріла. При цьому суди повинні враховувати національні реалії та уникати допомоги постачальникам послуг та споживачам у зловживанні їхніми правами, враховуючи світовий правоохоронний досвід.

На підставі вищевикладеного можемо зробити наступні висновки:

1. Неюрисдикційні способи захисту – це захист суб'єктивних цивільних прав споживачів фінансових послуг без звернення до суду або інших уповноважених органів.

2. У межах неюрисдикційних способів захисту прав споживачів у договірних відносинах із надання фінансових послуг потрібно розглядати самозахист цивільних прав.

3. Реалізація заходів оперативного впливу та реалізація механізмів самозахисту в межах договірних відносин із надання фінансових послуг збігаються, тобто вони ототожнююся.

4. Медіацію варто віднести саме до неюрисдикційних способів захисту, оскільки в цій формі захисту посередник (медіатор) не виступає як посадова особа в конкретній юрисдикції, а бере участь у вирішенні спорів як добровільно обраний сторонами медіатор.

Висновки до Розділу 2

Дослідження теоретико-методологічних засад механізм захисту прав споживачів фінансових послуг дозволило отримати такі висновки:

Встановлено, що під поняттям системи захисту прав споживачів фінансових послуг слід розуміти сукупність правових, економічних, регулятивних форм та методів, спрямованих на захист прав та дотримання законних інтересів споживачів фінансових послуг. Захист прав споживачів виражається у законах та правових нормах, що гарантують справедливу взаємодію між постачальниками та споживачами.

Доведено, що відмінність непруденційного регулювання від пруденційного полягає у тому, що перше сфокусоване, в основному, на продуктах і послугах, а друге орієнтоване на збереження фінансової стійкості та спроможності фінансових інститутів і, у більш широкому сенсі, фінансової системи.

Обґрунтовано, що під цивільно-правовим режимом ми розуміємо спеціальний порядок цивільно-правового регулювання, орієнтований на врегулювання триваючих соціальних процесів і становить сукупність юридичних механізмів, які утворюють їх особливе поєднання. У цивільному праві інститут цивільно-правового режиму в теорії та на практиці розглядається досить активно, проте єдиного підходу до його детермінації немає.

Виокремлено ознаки цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг:

- це функціональний режим, який є складовою цивільно-правового режиму захисту прав споживачів фінансових послуг, який санкціонується та гарантується державою шляхом його закріплення у відповідних нормативно-правових актах;

- зазначений режим характеризується диспозитивним методом правового регулювання;

- режим базується на основних принципах, що спрямовані на забезпечення прав та законних інтересів фізичних осіб, фінансової безпеки держави та відповідальність фінансових регуляторів перед громадянами та суспільством, а також забезпечення реалізації державної споживчої політики у сфері надання фінансових послуг;

- даний режим санкціонується та забезпечується у чітко встановлених державою межах;

- за порушення цивільно-правових норм, які регламентують зазначений режим, передбачено застосування засобів державного примусу в цивільно-правовому та адміністративному порядку, що спрямовані на запобігання, виявлення та припинення дій, які порушують права та законні інтереси споживачів фінансових послуг та відновлення становища, яке існувало до порушення.

Встановлено, що цивільно-правовий режим забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг – це особливий, регламентований нормами цивільного права порядок забезпечення безпеки споживачів на ринку фінансових послуг, що базується на специфічному поєднанні юридичних засобів диспозитивного характеру (у тому числі загальнодозвільних методів правового регулювання) суспільних відносин майнового та особистого немайнового характеру, метою якого є захист прав та законних інтересів фізичних осіб – споживачів фінансових послуг.

Первинним елементом цивільно-правового режиму захисту прав споживачів є суб'єкти, які забезпечують функціонування цього режиму, що класифікуються за критерієм виду фінансових послуг, які вони надають.

Правова природа превентивного захисту полягає не у пошуку нових елементів у концепції захисту прав, а в науковому переосмисленні категорії «захист суб'єктивних прав». Це матиме важливі практичні наслідки, оскільки в цілому, за винятком певних характеристик, превентивні заходи повинні відповідати усім вимогам, які традиційно висуваються, так би мовити, до

«звичайного» захисту прав (відповідність суб'єктивному змісту прав, адекватності поведінки зобов'язаних, тощо).

Визначено, що до прав споживача фінансових послуг, які встановлені законодавством, можна віднести: право на отримання будь-якого виду фінансових послуг особисто або через своїх законних представників; право на захист державою законних прав та інтересів споживачів фінансових послуг; право на одержання фінансової послуги у будь-якого її законного надавача; право на одержання якісних фінансових послуг; право на відмову від неякісних фінансових послуг в будь-який момент або надання їх з подальшою компенсацією витрат на їх придбання надавачем.

Констатовано, що важливим елементом цивільно-правового режиму є принципи захисту прав споживачів фінансових послуг, які закріплені як в міжнародних, так і національних правових актах. Отже, принципи захисту прав споживачів фінансових послуг мають передбачати: забезпечення справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та вирішення спорів, що виникають, визначення національних регуляторів, відповідальних за контроль та нагляд за сферами захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг; забезпечення суворого дотримання вимог фінансових установ щодо розкриття інформації та їхню відповідну прозорість; сприяння фінансовій грамотності та поінформованості споживачів про фінансові послуги і не тільки.

Визначено, що до механізмів регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг належать: пруденційне регулювання; вимоги до прозорості інформації; програми підвищення фінансової грамотності; вимоги до справедливого ставлення; ефективні механізми розгляду скарг; системи гарантування вкладів.

Дані механізми можна поділити на три групи: регулятивні, що включають комплекс нормативних актів, які регулюють діяльність економічних суб'єктів на фінансовому ринку; інформаційні, що передбачають наявність сукупності джерел інформації про фінансовий ринок

та діяльність його суб'єктів, а також заходів щодо її доведення до громадськості; компенсаційно-фінансові, під якими розуміється спектр заходів щодо відшкодування споживачам збитків, заподіяних унаслідок порушення їхніх прав та законних інтересів.

Констатовано, що механізми захисту прав споживачів фінансових послуг поділяються на дві групи: позасудовий порядок захисту прав споживачів фінансових послуг; судовий захист споживачів фінансових послуг.

Серед видів механізмів досудового вирішення спорів у сфері фінансових послуг виділяють наступні напрями: переговори, консиліація, медіація, фінансовий омбудсмен.

Встановлено, що ключовими принципами альтернативного механізму позасудового вирішення спорів для споживачів фінансових послуг є: незалежність, неупередженість та прозорість (фінансовий омбудсмен повинен бути незалежним від юридичних та фізичних осіб, особливо постачальників фінансових послуг, щоб гарантувати, що скарги розглядаються неупереджено та приймаються лише об'єктивні рішення); ефективність (фінансовий омбудсмен вживає активних заходів для забезпечення швидкого та з мінімальними витратами вирішення справ відповідно до належних процедурних правил на всіх етапах); справедливість і рівність (рішення повинні ґрунтуватися не тільки на відповідних законах і нормативних актах, а й на особливостях кожного конкретного випадку та відповідної ділової практики ведення бізнесу на фінансовому ринку з урахуванням питань справедливості та рівності); широке коло повноважень (повинні охоплювати всі сфери ринку роздрібних фінансових послуг, щоб споживачі могли реалізувати свої права щодо будь-якого роздрібного фінансового продукту).

Вважаємо, що фінансовий омбудсмен для ефективного захисту споживачів фінансових послуг повинен бути наділений такими повноваженнями:

1) розгляд звернень споживачів фінансових послуг, консультування із питань захисту їхніх прав та законних інтересів;

2) аналіз договорів, укладених із споживачами фінансових послуг, з метою виявлення умов, що обмежують їх права;

3) надсилання банківським установам та іншим установам, що надають фінансові послуги, обов'язкових для виконання приписів щодо припинення порушень прав і законних інтересів споживачів фінансових послуг;

4) перевірка фінансових установ та інших суб'єктів господарювання, що надають фінансові послуги, щодо дотримання правил надання фінансових послуг, а також законодавства про захист прав споживачів;

5) одержання від фінансових установ, діяльність яких перевіряється, копій документів, які встановлюють перелік фінансових послуг, що надаються даною установою, та стан дотримання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

6) вимагання щодо припинення надання фінансових послуг фінансовими установами, що порушують вимоги законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг або кваліфікуються як непрофесійна підприємницька практика, з метою усунення виявлених порушень;

7) звернення до суду з позовом щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, у тому числі і захист колективного інтересу споживачів;

8) передання матеріалів перевірок щодо дій осіб, які містять ознаки злочину, органам досудового слідства чи дізнання.

Запропоновано наступні зміни до діючого законодавства:

У Законі України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» ст. 6 викласти у наступній редакції: «Стаття 6. Права і обов'язки споживачів фінансових послуг:

1. Споживач фінансових послуг перед та під час отримання фінансової та/або посередницької послуги має право на:

1) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або посередницьку послугу та про її надавача у

визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття клієнтом свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

2) належну якість отримуваної фінансової та/або посередницької послуги та обслуговування;

3) конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;

4) захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;

5) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової та/або посередницької послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

Змінити назву статті 7 Закону:

«Стаття 7. Право споживачів фінансових послуг на інформацію».

У Законі України «Про державне регулювання ринків капіталу та організованих товарних ринків» ч. 4 ст. 1 доповнити визначенням: «споживач фінансових послуг – фізична особа, які купує, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити фінансові послуги для особистого користування».

Частина першу статті 7 викласти в такій редакції: «захист прав споживачів фінансових послуг - сукупність правових, економічних, регулятивних форм та методів, спрямованих на захист прав та дотримання законних інтересів споживачів фінансових послуг. Захист прав споживачів виражається у законах та правових нормах, які гарантують справедливу взаємодію між постачальниками та споживачами».

РОЗДІЛ 3.

УДОСКОНАЛЕННЯ ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Шляхи удосконалення законодавства про забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг

Згідно з оцінкою міжнародних експертів, щороку у світовій економіці з'являється 150 мільйонів нових споживачів фінансових послуг [217, с. 11]. Більшість з них припадає на країни, що розвиваються, де захист прав споживачів і фінансова грамотність досі знаходяться на початковому етапі свого розвитку. Слабкий рівень захисту споживачів та низький рівень фінансової грамотності стосуються країн як із середнім, так і низьким рівнем доходів. За останні 10 років у країнах з ринками, що розвиваються, куди можна сміливо віднести і Україну, фінансовий сектор прогресував швидко, а завдяки стрімкому зростанню доходів у споживачів з'явилося більше коштів для інвестицій. Конкуренція на фінансових ринках призвела до появи великої кількості складних інструментів, проте населення у багатьох країнах не має досвіду їхнього використання, як зазначають банківські експерти.

Хоча ця проблема поширюється і на населення розвинених країн. Останнє також не застраховане від зловживань з боку фінансових організацій, від фінансового шахрайства та афер, що й зазначають аналітики. Ліквідувати цей дисонанс можна лише захистивши права споживачів, оскільки головною метою цього захисту є усунення фінансової безграмотності.

Індекс фінансової грамотності українців зріс з 11,6 пункту у 2018 році до 12,3 пункту за останні три роки. Такі результати отримано Проектом USAID «Трансформація фінансового сектору» у співпраці з Національним банком України у дослідженні «Фінансова грамотність, фінансова інклюзія та фінансове благополуччя в Україні 2021». Це вже друге дослідження рівня

фінансової обізнаності українців за методологією Міжнародної мережі фінансової освіти Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD).

На початку 2021 року Національному банку України було доручено організувати роботу та реалізувати заходи щодо підвищення рівня фінансової грамотності населення. Зараз НБУ співпрацює з різними міністерствами та відомствами над розробкою національної стратегії розвитку фінансової грамотності до 2025 року. Єдина стратегія та дорожня карта, що її він реалізує, об'єднає державні установи, міжнародні організації, гравців фінансового ринку, навчальні заклади, експертів та неурядові організації навколо цієї ідеї для ефективнішого підвищення фінансової грамотності. Порівняно з іншими країнами, Україна за індексом фінансової грамотності поступається Болгарії та Хорватії, Грузії (12,1 бала), Румунії (11,2 бала) та навіть Італії (11,1 бала) [270].

Дослідження показують, що українців більше хвилює короткострокове планування та витрати, ніж заощадження. Кожен п'ятий українець упевнений у своїй майбутній пенсії. Люди з найнижчими доходами більше покладаються на державні пенсії, а також на власні заощадження, продовження роботи чи доступ до інших джерел фінансування навіть після досягнення пенсійного віку. 79% українців вважають, що дітей потрібно вчити у школі розпоряджатися своїми грошима.

Проект національного масштабу розрахований на 5 років, обсяг його фінансування – 113 млн. доларів США. Цільовими групами Проекту є громадяни України – активні та потенційні споживачі фінансових послуг з низьким та середнім рівнем доходу, а також учні шкільного віку та студенти закладів вищої освіти. Під ініціативою розуміється комплекс заходів, що пропонуються до реалізації, та ставить за мету сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності цільових груп Проекту, включаючи розвиток навичок ефективного управління особистими та сімейними фінансами, планування доходів та витрат на різних етапах життя, формування заощаджень, захист

своїх прав як споживачів фінансових послуг. Інші заходи, що не спрямовані на перераховані вище цілі та не охоплюють цільові групи Проекту, не будуть профінансовані за результатами Конкурсу.

Метою Проекту є підвищення фінансової грамотності громадян України (особливо учнів шкіл та студентів закладів вищої освіти, а також дорослих з низьким та середнім рівнями доходів), сприяння формуванню в українських громадян розумної фінансової поведінки, обґрунтованих рішень та відповідального ставлення до особистих фінансів.

Основні завдання Проекту:

1. На основі оцінки рівня фінансової грамотності населення й ефектів пілотованих програм розробити та розпочати реалізацію середньострокової національної Стратегії підвищення фінансової грамотності населення.

2. Створити стійкі інституційні механізми реалізації програм підвищення фінансової грамотності на загальнодержавному та регіональному рівнях за участю органів виконавчої влади, навчальних закладів, неурядових організацій, фінансового сектора.

3. Сформувати кадровий потенціал у сфері реалізації програм підвищення фінансової грамотності на загальнодержавному та регіональному рівнях.

4. Розробити, протестувати і поширити освітні програми та інструменти підвищення фінансової грамотності, використовуючи інститути і канали як формальної, так і неформальної освіти учнів шкільного віку, студентів та дорослих.

5. Створити систему ефективних та доступних інформаційних ресурсів у галузі фінансової грамотності та захисту прав споживачів фінансових послуг, провести масштабну інформаційну кампанію; розробити, протестувати та поширити широкий спектр інформаційних матеріалів із захисту прав споживачів фінансових послуг.

6. Підтримати на конкурсній основі широке коло ініціатив «знизу», спрямованих на підвищення фінансової грамотності, розвиток фінансової освіти та підвищення захисту прав споживачів фінансових послуг.

7. Забезпечити зміцнення потенціалу органів державного управління та недержавного сектора у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, включаючи підвищення кваліфікації кадрів, покращення стану справ із розкриттям і доступним поданням інформації учасниками фінансових ринків та взаємодію з організаціями приватного сектору.

8. Провести комплексну масштабну оцінку й організувати моніторинг рівня фінансової грамотності та фінансової поведінки населення.

Основними компонентами Проекту є:

1) розробка стратегії підвищення фінансової грамотності, моніторинг й оцінка рівня фінансової грамотності та захисту прав споживачів;

2) формування потенціалу у сфері підвищення фінансової грамотності, у тому числі: навчання й організація семінарів та відкритих обговорень для національних груп експертів, а також для вчителів і педагогів різних рівнів системи освіти та неформальної освіти, розширення кадрового потенціалу у сфері підвищення фінансової грамотності;

3) створення інформаційно-освітнього порталу з питань фінансової грамотності та захисту прав споживачів;

4) здійснення регіональної програми розвитку фінансової грамотності у пілотних регіонах, що передбачає: створення Регіональних центрів фінансової грамотності; розробку й апробацію освітніх програм та матеріалів з питань фінансової грамотності; реалізацію зазначених навчальних програм, моніторинг та оцінку вищезазначених заходів; проведення інформаційних кампаній;

5) надання підтримки у підготовці наступних заходів у сфері підвищення фінансової грамотності та захисту прав споживачів;

6) розробка і реалізація освітніх програм та інформаційних кампаній щодо підвищення фінансової грамотності, у тому числі: розробка і реалізація

освітніх програм з підвищення фінансової грамотності; розробка і реалізація інформаційних кампаній з підвищення фінансової грамотності: визначення концепції кампанії, розробка матеріалів та інструментів кампанії, реалізація програм навчання журналістів.

7) реалізація підпроектів, спрямованих на підвищення фінансової грамотності, у тому числі надання підтримки низці ініціатив у сфері фінансової грамотності, що здійснюються представниками приватного та державного секторів, неурядовими та некомерційними організаціями і професійними асоціаціями;

8) удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг, у тому числі: розробка та реалізація плану зміцнення потенціалу органів державної влади у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг;

9) здійснення проектів, спрямованих на підвищення фінансової грамотності, за рахунок підтримки низки ініціатив із захисту прав споживачів фінансових послуг, включаючи ініціативи щодо надання споживачам юридичних консультацій та інформації представниками приватного та державного секторів, неурядових та некомерційних організацій та професійних асоціацій;

10) сприяння у створенні інституту фінансового омбудсмена, а також у вдосконаленні системи незалежного моніторингу у сфері захисту прав споживачів.

Закони, на підставі яких здійснюється регулювання у сфері захисту прав споживачів на ринку фінансових послуг, характеризуються і тим, що вони містять положення, які відносяться як до приватного, так і до публічного права. Тому виникає запитання: до джерел якої із галузей права належать зазначені закони, можливо, вони становлять окремий міжгалузевий інститут?

За критерієм предмету правового регулювання, закони, що регулюють відносини у сфері захисту прав споживачів на ринку фінансових послуг, класифікуються на три групи:

1. Закони, на підставі яких здійснюється комплексне регулювання ринку фінансових послуг: «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [151] та «Про фінансові послуги та фінансові компанії» [152] – встановлюють загальні правові принципи у сфері надання фінансових послуг, організацію наглядових та регулятивних функцій за діяльністю із надання фінансових послуг; Цивільний кодекс України – регламентує майнові та особисті немайнові відносини (цивільні правовідносини), засновані на юридичній рівності, майновій самостійності, вільному волевиявленні їх учасників [196]; Господарський кодекс України – встановлює правові засади господарської діяльності, що базується на захисті суб'єктів господарювання різних форм власності [156]; «Про захист прав споживачів» [128].

2. Закони, що регламентують процес захисту прав споживачів окремих видів фінансових послуг: «Про Національний банк України» [143] та «Про банки і банківську діяльність» – визначає структурні, організаційні, економічні та правові основи захисту прав споживачів банківських послуг [118]; «Про страхування» – регулює відносини у сфері захисту прав споживачів на ринку страхових послуг, підвищення рівня страхового захисту майнових інтересів суб'єктів господарювання та фізичних осіб [119]; «Про кредитні спілки» – визначає правові, організаційні та економічні засади організації захисту прав споживачів кредитних спілок, їх об'єднань, а також права та обов'язки учасників кредитних спілок та їх об'єднань [142]; «Про інститути спільного інвестування» – визначає організаційні та правові основи захисту вкладників спільного інвестування, способи управління їх активами, передбачає вимоги до структури, складу та зберігання активів, особливості розміщення цінних паперів ІСІ, обсяг та порядок розкриття інформації ІСІ з метою залучення, а також ефективного розміщення фінансових активів інвесторів [134]; «Про організацію формування та обігу кредитних історій» – визначає організаційні та правові основи створення та ведення кредитних історій, права осіб - суб'єктів кредитних історій, клієнтів бюро кредитних

історій, вимоги щодо захисту інформації, що формує кредитну історію [140]; «Про фінансово-кредитні механізми і управління майном при будівництві житла та операціях з нерухомістю» – окреслює загальні принципи, визначає організаційні та правові засади захисту інтересів фізичних та юридичних осіб кошти яких залучено в управління для фінансування житлового будівництва [154]; «Про недержавне пенсійне забезпечення» – окреслює загальні принципи, визначає організаційні та правові засади захисту інтересів клієнтів недержавних пенсійних фондів в Україні [155]; «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки» – регулює випуск, обіг, погашення та виконання зобов'язань за цінними паперами, укладання та виконання похідних контрактів, заміну сторін у похідних контрактах, а також відносини, що виникають при здійсненні операцій з фінансовими інструментами на ринку капіталів, а також відносини, що виникають у процесі операції з цінними паперами, а також захист прав споживачів на ринках капіталу та організованих товарних ринках [153]; «Про валюту і валютні операції» – регламентує правові основи валютних операцій, валютного регулювання та валютного нагляду, встановлює права та обов'язки суб'єктів валютних операцій та уповноважених установ, відповідальність за порушення прав та законних інтересів споживачів у фінансових правовідносинах [123]; «Про фінансовий лізинг» – окреслює загальні принципи, визначає організаційні та правові засади захисту інтересів клієнтів у сфері надання послуг з фінансового лізингу [125]; «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» – встановлює та окреслює загальні принципи функціонування платіжної системи в Україні, визначає організаційні та правові засади захисту інтересів клієнтів суб'єктів відносин переказу [135].

3. Закони, що спрямовані на формування належного правового та інституційного середовища, безпосередньо пов'язаного з регулюванням відносин у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг: «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб», метою якого є захист прав та законних

інтересів вкладників банків, підвищення довіри до банківської системи України, сприяння залученню капіталу в українській банківській системі, забезпечення ефективної процедури виведення неплатоспроможних банків [136]; «Про забезпечення вимог кредиторів та реєстрацію обтяжень» – встановлює правовий режим здійснення обтяжень рухомого майна, проведених з метою забезпечення виконання цивільних зобов'язань, а також правовий режим реалізації та захисту прав юридичних та фізичних осіб щодо рухомого майна [137]; «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» – регулює правовідносини, які виникають під час державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, а також громадських формувань; «Про ліцензування видів господарської діяльності» – визначає види господарської діяльності, що потребують ліцензування, регулює процедури ліцензування, державного контролю щодо встановлення ліцензійних умов, відповідальності суб'єктів господарювання й органів ліцензування за порушення законодавства про ліцензування [141]; «Про режим іноземного інвестування» – визначає особливості режиму іноземного інвестування в Україні відповідно до цілей, принципів та положень законодавства України [157]; «Про інвестиційну діяльність» – окреслює загальні принципи, визначає організаційні та правові засади проведення інвестиційної діяльності [160]; Кодекс України з процедур банкрутства – визначає умови та порядок відновлення платоспроможності боржника (юридичної особи) або визнання його банкрутом для задоволення вимог кредиторів і відновлення платоспроможності фізичних осіб [161].

Цей перелік законів не є вичерпним, але фактично ці нормативні акти формують правила створення спеціального законодавства, що прямо визначає форми та порядок надання фінансових послуг. Наприклад, специфіка визначень і формулювань, що стосуються окремих видів договорів, зокрема, кредитних договорів або правил, пов'язаних з довірчим управлінням, може істотно вплинути на специфіку банківських послуг, регулювання ринку цінних паперів. Правила довірчого управління майном є

основою відносин між керуючими компаніями й інвесторами та пов'язані з наглядом за пайовими фондами. Питання ліцензування окремих видів діяльності є важливими для регулювання ринку фінансових послуг, оскільки надання окремих видів професійних послуг на цьому ринку є ліцензованою діяльністю.

Водночас слід зазначити, що, з одного боку, Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» виключає зі сфери дії окремі види діяльності, безпосередньо пов'язані із наданням фінансових послуг. Зокрема, відповідно до положень частини другої статті 2 цього закону її дія не поширюється на ліцензування банківської діяльності, професійної діяльності на ринку цінних паперів, діяльності з надання фінансових послуг. При цьому до переліку видів діяльності, на які потрібен дозвіл, входять: створення бланків цінних паперів, документів суворої звітності; діяльність, пов'язана зі збором, обробкою, зберіганням, захистом, використанням інформації, що становить кредитну історію інвестиційного фонду.

До згаданого переліку законів також входять закони, спрямовані на створення нормального конкурентного середовища на ринку фінансових послуг, забезпечення захисту прав інвестора та визначення правових умов для виходу іноземного капіталу на ринок фінансових послуг. Особливу групу становлять закони, що регулюють діяльність професійних гравців, які надають певні види фінансових послуг. Важливо зазначити, що майже кожна з них має на меті упорядкувати якусь частину (ділянку) ринку фінансових послуг. Водночас, регулюючи ринок, важливо зазначити, що для виконання своїх функцій регуляторам необхідно мати конкретну групу зв'язків з громадськістю – «об'єкти впливу», найзручнішими з яких є професійні учасники ринкових відносин [188, с. 46].

Дана ситуація є небезпечною, адже, захопившись видимістю ефективного регулювання, наприклад, встановленням надто жорстких вимог щодо захисту прав споживачів, регулюючий орган буде переконаний, що цим самим він здійснює ефективний захист прав споживачів. Фактично ринок

виходить з-під контролю, знаходячи інші правові форми. У цьому контексті завданням закону є визначення загальних рамок правомірної поведінки, а також цілей і загальних принципів регулювання. Втручання держави має обмежуватися чіткими вимогами «професійної адекватності» для професійних учасників та вимогами до розкриття інформації. Останнє має стосуватися професійних учасників ринку та споживачів фінансових послуг(наприклад, позичальників капіталу, емітентів цінних паперів). У поєднанні з вищевикладеним потрібно звернути увагу на неоднорідність правовідносин, що породжують явище, яке ми називаємо «ринками фінансових послуг».

При цьому слід відрізнити відносини між власне професійними суб'єктами ринку (те, що в сфері електронної комерції позначається аббревіатурою «B to B» «Business to Business»)та між професійними учасниками і споживачами(у сфері електронної комерції дані відносини позначають «B to C» – «Business to Customer»).Окрема група–правовідносини імперативного характеру, до суб'єктів яких з одного боку відносимо фінансові компанії, а з іншого – органи влади, які здійснюють державне регулювання ринку фінансових послуг («B to G» –«Business to Government»).

Аналізуючи законодавство України, що регулює процес захисту прав споживачів фінансових послуг, можна сформулювати його основні характеристики:

- 1) множинність – перелік включає 25 основних законів і чимало підзаконних нормативно-правових актів;
- 2) різноплановість – законодавство регулює діяльність різних учасників на ринку фінансових послуг;
- 3) міжгалузевий статус – законодавство, що регулює процес захисту прав споживачів фінансових послуг, містить норми різних галузей права;
- 4) комплексний характер – законодавство, що регулює процес захисту прав споживачів фінансових послуг, включає як приватно-правові, так і публічно-правові елементи;

5) відсутність кодифікованого нормативно-правового акта у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг.

Проаналізувавши базові особливості законодавства в сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, а також правовідносин учасників ринку, ми пробуємо дати відповідь на уже заявлене запитання: до джерел якої із галузей права належать дані закони? Відповідь: до різних галузей права, а дані нормативні положення становлять міжгалузевий інститут. Як уже було сказано, особливістю законодавства про фінансові послуги є його множинність та різноплановість, окремими сегментами даної законодавчої групи є страхове законодавство, банківське законодавство, валютне законодавство, кредитне законодавство та ін. Водночас не можна не відзначити того, що законодавчі акти, прийняті після 2015 року, відображають тенденцію до універсалізації ринку фінансових послуг.

Таким чином, за останні роки зміни переважно торкнулися кількох сегментів ринку фінансових послуг. Для прикладу варто назвати федеральний Закон США «Про модернізацію фінансових послуг» («Financial Services Modernization Act»), який дозволяє «банкам працювати на ринках цінних паперів і страхування» [72, с.248]. Таким чином, закон, по суті, долає розрив між різними секторами, які раніше були поділені на фінансові ринки [212].

У Великобританії надання повного спектру фінансових послуг у всіх сегментах ринку регулюється єдиним законодавчим актом – Законом про фінансові послуги та ринки («*Financial Services and Markets Act*»), що замінив собою Закон про фінансові послуги 1986 року. Як зазначалося раніше, цей нормативний акт охоплює майже всі правовідносини, що опосередковують рух грошового капіталу. Його положення поширюються на банки, будівельні компанії, страхові компанії, взаємні трастові компанії, інвестиційних та пенсійних посередників, біржових брокерів, операторів ринку похідних фінансових інструментів [212].

Ухвалення нормативно-правових актів, що регулюють максимально широкий спектр видів діяльності на фінансовому ринку, а також споживачів різних видів фінансових послуг, є однією з тенденцій у розвитку фінансового законодавства сучасного періоду і зумовлено універсалізацією діяльності фінансових установ, що надають професійні фінансові послуги. У зарубіжному законодавстві ця практика знайшла своє відображення у прийнятті «універсальних» законів, тобто законів, що охоплюють майже всі послуги на фінансовому ринку. Прикладами таких законів є Закон Великобританії про фінансові послуги та ринки 2000 року, Закон США про модернізацію фінансових послуг 1999 року та Директива ЄС про інвестиційні послуги 1993 року [212].

Законодавство України про фінансові послуги спирається на західноєвропейський досвід, зокрема, Закони України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та «Про фінансові послуги та фінансові компанії», які встановлюють загальні правові основи захисту прав споживачів фінансових послуг. Однак такі положення Закону мають досить декларативний характер і не можуть виправдати його визнання «загальним регулятором ринків фінансових послуг».

Тому існує близько 25 законів, які упорядковують ринок фінансових послуг, і це далеко не повний перелік законодавства у сфері фінансових послуг, бо не варто забувати про нескінченні статuti, створені великою кількістю державних органів як фінансових регуляторів. Така ситуація неможлива за наявності універсальних законів. Наявна законодавча неузгодженість може призвести до юридичних колізій, перешкод для виконання та негативно вплинути на якість правового регулювання у цілому.

Теоретики права визнають, що систематизація є основним засобом боротьби з неузгодженістю законодавства. За словами С. Фракассі (*Fracassi, C., Previtero, A. and Sheen, A. (2022)*), систематизація нормативно-правових актів – це діяльність, пов'язана з упорядкуванням і вдосконаленням

законодавства та інших нормативно-правових актів у єдину внутрішню координаційну систему [281].

В теорії держави і права виокремлюють три форми систематизації нормативних актів: інкорпорацію, кодифікацію, консолідацію. Ми пропонуємо обрати кодифікацію як форму систематизації законодавства у сфері фінансових послуг та законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, проте результатом кодифікації може стати не кодекс, адже останній, найчастіше, є джерелом для окремих галузей права. Тому найефективнішою та найдоцільнішою формою кодифікованого акту можуть стати «Основи законодавства України про фінансові послуги». Основи законодавства — кодифікований акт, що містить концептуальні поняття законів і нормативних актів, кодифікованих актами цілей, а також принципи, що встановлюють основні напрями регулювання в конкретних сферах суспільних відносин. Як правило, така поведінка складається з нетипових норм – норми-цілі, норми-принципу, норми-визначення і забезпечує зв'язок й узгодженість з нормами певної галузі чи інституту права.

З позиції змістовної частини пропонувані автором Основи законодавства повинні містити:

1. Визначення фінансових посередників і процедури створення та діяльності всіх фінансових посередників, у тому числі банків та професійних учасників фондового ринку. Фінансове посередництво визначається як професійна діяльність фінансової установи, що передбачає залучення фізичних та юридичних осіб тимчасово вільних фінансових ресурсів для ефективного перерозподілу з метою забезпечення прибутку і захисту майнових інтересів споживачів фінансів.

2. Зняти законодавчі обмеження щодо створення інститутів універсальних фінансових послуг та запровадити на законодавчому рівні два шляхи їх створення:

- диверсифікація банків шляхом придбання ліцензій для надання окремих видів фінансових послуг, освоєння банківськими установами нових

видів фінансових продуктів. Уданому випадку фінансовий супермаркет створюють на основі та за рахунок власного інноваційного та фінансового потенціалу банку. Даний шлях є найбільш перспективним для великих кредитних організацій;

- інтеграція фінансових установ (банків, інвестиційних фірм, брокерських фірм тощо) для створення міжструктурних утворень у вигляді довгострокових стратегічних альянсів, угод про співпрацю тощо. Центральною ланкою в таких крос - структурованих установах зазвичай є банківська установа. Цей шлях найбільш прийнятний для малих і середніх банків.

3. Забезпечити єдиний порядок створення, ліцензування та припинення діяльності всіх фінансових установ.

4. Містити такі визначення: «Інвестиція» – це акт передачі власником (інвестором) грошей (або, у виняткових випадках, іншого майна) з метою подальшого отримання доходу; «Фінансова (інвестиційна) послуга», яка означає проведення послуг, що надаються за договором особою, яка має ліцензію однієї з уповноважених установ (професійних учасників ринку фінансових послуг) з метою перерахування коштів, переданих інвестором реципієнтові інвестицій; здійснити розмежування споживачів окремих видів фінансових послуг на споживачів інвестиційних послуг і споживачів послуг інфраструктури ринку.

«Споживачі інвестиційних послуг» – це споживачі послуг, пов'язаних з вибором інвестиційних засобів, відчужуваних інвестором, та передачею їх реципієнтові інвестицій. Ними, наприклад, є споживачі послуг кредитних організацій за договором банківського внеску; послуг інвестиційних (брокерських) компаній. До споживачів безпосередньо інвестиційних послуг відносяться споживачі послуг, пов'язаних із обслуговуванням реципієнтів інвестицій: послуг фінансових консультантів; послуг кредитних організацій. До послуг, що належать до інших видів фінансових послуг, включають послуги інфраструктури ринку фінансових послуг, що надаються для

створення умов щодо діяльності професійних учасників, наприклад, фондових бірж та інших організаторів ринку, послуги реєстраторів і зберігачів, клірингових організацій і послуги розрахункового банку.

5. Містити норми права, що стосуються захисту прав та законних інтересів інвесторів, а також норми, які встановлюють обов'язок для професійних учасників ринку до відчуження фінансових активів інвестором, а також протягом періоду надання фінансових послуг інформувати інвесторів про інвестиційні програми, способи мінімізації таких ризиків та інвестиційні ризики.

6. Здійснити більш детальну специфікацію категорій «фінансові інструменти», «похідні фінансові інструменти» та порядок обігу фінансових інструментів.

7. Усунути недосконалість нормативно–правової бази в частині повноважень органів державної влади у сфері регулювання захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг, невідповідність положень нормативно–правових актів України у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг щодо положень законодавства ЄС; запобігти обмеженням прав споживачів щодо вільного вибору під час укладання угод про надання фінансових послуг; встановити ефективні механізми досудового вирішення спорів.

8. Встановити законодавчі принципи транспарентності фінансових установ, усунути низький рівень обізнаності та знань серед споживачів фінансових послуг, визначити процедури для конкретних типів фінансових установ для захисту персональних даних споживачів фінансових послуг.

Ми пропонуємо також Кабінету Міністрів України спільно з Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку, Національним банком України та Міністерством економіки України затвердити «Національну програму реалізації державної політики у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг на період 2022–2027 рр.», у якій має бути враховано зовнішньополітичний напрямок інтеграції до

європейських структур, а також специфіку функціонування системи державних інституцій, що здійснюють адміністративно-правовий вплив у сфері захисту прав споживачів в Україні, яка ґрунтуватиметься на досвіді європейських країн у зазначеній сфері (Додаток В).

Програма передбачатиме:

– адаптацію національного законодавства щодо процедур та умов надання фінансових послуг споживачам, укладання кредитних договорів тощо відповідно до законодавства ЄС, зокрема, директив Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу;

– розширення повноважень Національного банку України та Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку для посилення санкцій щодо фінансових установ, які порушують законодавство про захист прав споживачів;

– створення правових механізмів проведення досудового та позасудового розгляду скарг споживачів і вирішення спорів між фінансовими установами та споживачами;

– закріплення на законодавчому рівні вимоги щодо належного сповіщення споживачів перед укладенням договорів про надання фінансових послуг та достовірності інформації, що міститься в рекламі фінансових послуг, а також додаткових вимог щодо захисту персональних даних споживачів для визначення відповідальності за невиконання;

– запровадження заходів щодо посилення контролю за рекламою на ринку фінансових послуг.

Національна програма має відображати такі основні напрями зміцнення державної споживчої політики України у сфері фінансових послуг:

– удосконалення законодавства про захист прав споживачів, зокрема, обсяг та процедури обов'язкового розкриття інформації фінансовими установами;

- посилення процесу адаптації національного законодавства щодо захисту прав споживачів фінансових послуг до законодавства ЄС;
- координація роботи органів державного регулювання ринку фінансових послуг та інших центральних органів виконавчої влади щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;
- державне регулювання процедур оцінки рівня дотримання фінансовими установами прав споживачів;
- створення сучасної інституційної структури для захисту прав споживачів фінансових послуг з урахуванням практики країн ЄС (створення асоціацій захисту прав споживачів, запровадження інституту омбудсменів, інших механізмів досудового розгляду скарг та вирішення спорів);
- формування правової основи та сприяння запровадженню механізмів компенсації на ринку фінансових послуг;
- реалізація національного цільового плану підготовки експертів із захисту прав споживачів з органів, що займаються регулюванням національного ринку фінансових послуг;
- створення окремого підрозділу захисту прав споживачів в інституційній структурі національного регулювання ринків фінансових послуг з урахуванням практики країн-членів ЄС;
- запровадження освітніх програм для споживачів;
- посилення інформаційно-роз'яснювальної діяльності регулятора ринку фінансових послуг;
- розповсюдження через ЗМІ інформації про послуги фінансових установ та ризики, з якими можуть зіткнутися споживачі.

Для ефективною реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг та вдосконалення правовідносин у зазначеній сфері, забезпечення належного рівня захисту прав споживачів необхідно «Національну програму реалізації державної політики у сфері захисту прав та

законних інтересів споживачів фінансових послуг на період 2022–2027 рр.»), сформулювати наступним чином:

- окреслення переліку проблем, що існують у сфері забезпечення реалізації державної споживчої політики на ринку фінансових послуг;
- детальний поетапний аналіз кожної із основних проблем з метою визначення ступеня їх важливості та встановлення черговості їх вирішення;
- розробка та обґрунтування пропозицій щодо вирішення ключових питань національного регулювання щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;
- визначення завдань із вирішення ключових питань у сфері державного регулювання щодо забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг, а також між органами законодавчої, виконавчої, судової влади та Президентом України;
- комплексний механізм реалізації програми (при його окресленні спочатку слід визначити систему органів державної влади, що будуть здійснювати державне управління у зазначених сферах);
- очікувані результати впровадження законодавчих пропозицій у сфері вдосконалення державного регулювання щодо забезпечення захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг;
- фінансування механізмів впровадження комплексної програми.

Національна програма має гарантувати чітке, послідовне та системне вдосконалення державного регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг України, забезпечуючи, таким чином, реалізацію Національної споживчої політики фінансових послуг, у зв'язку з необхідністю механізмів її захисту від наслідків, а також забезпечення надійного захисту прав споживачів фінансових послуг.

3.2. Адаптація законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг до норм і стандартів ЄС

Необхідність гармонізації законодавства України із законодавством ЄС пов'язана в основному з необхідністю інтеграції української економіки в торговий простір ЄС. Водночас економічна інтеграція передбачає об'єднання внутрішніх ринків країн-учасниць для створення спільного ринку з характеристиками внутрішнього ринку конкретної країни. Важливим правовим інструментом для забезпечення вільного руху людей, капіталу, товарів і послуг у рамках інтегрованого об'єднання є гармонізація законодавства держав-членів. Це гарантія створення однакової нормативно-правової бази для діяльності суб'єктів господарювання на спільному ринку. Одним із напрямів гармонізації законодавства України із законодавством ЄС є захист прав споживачів.

Наразі в рамках Європейського Співтовариства формується єдиний фінансовий ринок, що передбачає уніфікацію та гармонізацію законів і нормативних актів, які регулюють фінансову діяльність на рівні ЄС. Створення спільного ринку вимагає уніфікації та гармонізації нормативно-правових актів фінансових установ у всьому ЄС, що також залежить від необхідності координації економічної, монетарної політики держав-членів, яка посилюється з інтеграцією між ними. Для захисту інтересів споживачів фінансових послуг дуже важливо створити загальний правовий простір, де права й обов'язки учасників ринку фінансових послуг рівні. Проте гармонізація законодавства завжди несе в собі ризик втрати національної ідентичності.

Не є таємницею, що громадяни пострадянських країн неодноразово зазнавали збитків через різні «кризи банківської системи», а тому неохоче здають свої заощадження в банківські установи. Традиційно для країн-членів ЄС є те, що більшу частину прибутку їх громадяни вкладають у недержавні пенсійні фонди, медичне страхування та банківські установи. У нас різна

історія, різна правосвідомість і правова культура, різні процедури розпорядження фінансовими активами, але ми повинні дотримуватися єдиних правових норм. Крім того, ми зобов'язані відкрити внутрішній ринок фінансових послуг. Європейський Союз є прикладом успішної гармонізації 142 нормативних актів на ринку фінансових послуг. За словами професора С. Огави (*Khera, P., S. Ng, S. Ogawa, and R. Sahay (2021)*), який вважається одним із авторів Закону Великобританії про фінансові послуги 1986 року, на початкових етапах «правова база європейського ринку цінних паперів була такою, що за межами Великобританії не існувало жодного регулювання» [254, с.184].

Розглядаючи питання гармонізації законодавства України із законодавством ЄС, видається необхідним враховувати, що як іноземні, так і українські законодавці накопичили значний досвід у сфері захисту прав споживачів, який не можна ігнорувати під час встановлення верховенства права в Україні. Відповідно до ст. 51 Угоди про партнерство та співробітництво між Україною та Європейським Співтовариством (ЄС) і державами-членами [268], Україна прагне вжити заходів для поступового узгодження свого національного законодавства із законодавством ЄС у певних сферах. Останні включають, серед іншого, захист прав споживачів, технічні регламенти та стандарти. Водночас Закон України «Про Концепцію Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» визначає законодавчу базу для адаптації [138].

З метою реалізації мети та завдань першого етапу реалізації Програми було проведено порівняльно-правовий аналіз законодавства України щодо принципів *acquis communautaire*, зокрема, у галузі захисту прав споживачів, а його результати були оприлюднені під назвою «Правове регулювання захисту прав споживачів у Європейському Союзі та в Україні» [23]. За результатами дослідження, загальна ситуація адаптації законодавства України до законодавства Співтовариства у сфері захисту прав споживачів

виглядає так: загальні принципи захисту прав споживачів, викладені у законодавстві України, відповідають вимогам законодавства ЄС. Уважаємо, що прийнятий національний Закон «Про внесення змін до Закону України про захист прав споживачів» враховує в українському законодавстві положення основної поведінки ЄС у цій сфері. Нині чинний в Україні «Закон про захист прав споживачів» з питань захисту прав споживачів в основному відображається у таких аспектах:

- 1) реклама, просування, інформування споживачів – відповідно до Директиви 98/6/ЄС [239];
- 2) маркування продукції – відповідно до Директиви 2000/13/ЄС [245];
- 3) права споживачів у сфері фінансових послуг – відповідає положенням Директиви 87/102/ЄС [232];
- 4) загальна безпека продукції – відповідно до положень Директиви 2001/95/ЄС [244].

Фактично, чинне законодавство України про захист прав споживачів частково відповідає вимогам законодавства ЄС і в деяких аспектах забезпечує вищий рівень захисту, ніж європейські вимоги. Однак такі питання, як несправедливі умови, що забороняють споживачам реалізовувати товари поза торговими приміщеннями, дистанційні замовлення та споживчий кредит – висвітлюються лише частково.

Загалом, більше 19 директив ЄС регулюють окремі питання у сфері захисту прав споживачів:

- щодо захисту прав споживачів при укладанні договорів у торгових приміщеннях та поза межами офісів – Директива 85/577/ЄС [241];
- законодавство про гармонізоване надання споживчого кредиту – Директива 87/102/ЄС [232];
- захист споживачів у дистанційних договорах – Директива 97/7/ЄС [241];
- захист прав споживачів при встановленні цін на товари – Директива 98/6/ЄС [231];

- щодо загальної безпеки продукції - Директива 2001/95/ЄС [245] тощо.

У Законах України «Про захист від недобросовісної конкуренції» [158] та «Про рекламу» [159] законодавець застосовує майже всі положення, передбачені у Директиві 84/450/ЄС від 10 вересня 1984 р. щодо гармонізації законодавства, у сфері неправдивої реклами (наприклад, поняття порівняльної реклами, поняття реклами, заборона незаконної реклами). Однак нові правила рекламної торгівлі, ухвалені Європейським парламентом на початку 2005 року, стали основою для Директиви про недобросовісну бізнес-практику, що визначала 28 видів незаконної рекламної діяльності. До незаконних дій в ЄС належать: спам, образлива реклама, доступ до проксі, Інтернет-маркетинг тощо.

В Україні деякі з цих процесів також існують на практиці і потребують вирішення. Крім того, узгодження законодавства про захист прав споживачів неможливо вирішити без урегулювання гармонізації всього законодавства в Україні, тобто без розроблення деяких загальних принципів і методів для всього процесу господарської діяльності, включаючи торгівлю, інжиніринг та послуги. Дж. Ховвелс (*Howells, G., Wilhelmsson T.E. ConsumerLaw. Dartmouth (1999)*) вжив слово «адаптація», враховуючи адаптацію українського законодавства до законодавства ЄС, він також заявив, що законодавчі реформи з цією метою не можна вважати самоціллю [249].

Незважаючи на реформи, перед українською владою та суспільством стоїть головне завдання – кардинальна трансформація економічної та соціальної системи країни. Нормативним актом, спрямованим на регулювання господарських відносин в Україні, є Господарський кодекс України. Як відомо, останній був прийнятий одночасно з новим Цивільним кодексом України, що призвело до дискусії щодо їх доцільності. Нагадаю, що десятиліттями точаться дискусії щодо господарського права як загальної галузі права та Господарського кодексу як нормативного акта господарського права. Крім того, прийняття Господарського кодексу стало новим поштовхом для розгортання суперечок. Проте бажання України приєднатися до ЄС на

міжнародному рівні, схоже, свідчить про те, що це можливо лише за умови узгодження національного законодавства. Виникає парадоксальна ситуація, коли ми не можемо зрозуміти, що робити з нашим національним законодавством. Які галузі права існують у правовій системі України? Як повинні взаємодіяти ці галузі та які правовідносини мають бути врегульовані? Які юридичні дії потрібно вчиняти в конкретній ситуації? При цьому мова йде про гармонізацію законодавства України із законодавством ЄС. Якщо ми не можемо зупинити суперечку щодо уведення двох галузей національного права та двох кодексів – галузі національного права, які у нас шанси на гармонізацію національного законодавства із законодавством ЄС? У цьому плані Дж. Ховвелс має рацію. Про інтеграцію чи зближення законодавства України з законодавством ЄС можна говорити лише за умови вирішення всіх протиріч у національній правовій системі.

Звісно, прийшов час зупинити суперечки між цивілістами і господарниками. За І.М. Станковою «процес кодифікації цивільного та господарського права показує, що розвиток господарського обігу потребує подолання правового партикуляризму, розмивання державних, національних та інших бар'єрів, що в кінцевому підсумку веде до уніфікації права, виступаючи джерелом національної інтеграції» [184, с. 46].

Про взаємодію різних галузей права першим заговорив Ю. Ріаз (*Chaudhry I., Riaz U., Zulfiqar F. F. (2014)*). Пізніше його погляди підтримала і розвинула Станкова І.М. Визначаючи предмет правового регулювання страхового права, Ю. Ріаз зазначає: «Застосування критеріїв правового регулювання означає поділ регульованих правом громадських правовідносин» [219, с. 252].

На думку Д. Сівей (*Dong Siwei (2022)*), оскільки правові системи є природними випадками змішування певних інститутів або сфер права, у літературі часто зазначається, що вони поєднують ознаки чи елементи різних незалежних галузей права. Викладене дозволяє зробити висновок, що закономірним є існування такої галузі права, яка при неоднорідності свого

нормативного змісту у певні моменти відрізняється навіть істотною єдністю [228, с. 73].

О.М. Язвінська характеризує становлення та розвиток української правової системи, зазначаючи, що становлення та розвиток кожної галузі законодавства та права має свої особливості, закономірності та тенденції. Водночас становлення та розвиток правової системи мають загальні тенденції і закономірності, в основному включаючи інтеграцію та диференціацію правової системи. При цьому інтеграція правової системи, зазвичай, виявляється у зміцненні єдності, узгодженості та спорідненості різних галузей, а також правових систем і норм [203, с. 132].

На думку Р. Бачо (*Bacho Robert (2015)*), закони кожної країни унікальні за своїм змістом, характеризуються внутрішньою фрагментацією та водночас диференціацією на відносну автономію. У процесі історичного прогресу межі між публічним і приватним правом у багатьох сферах життя суспільства стерлися, державно-приватні відносини стали змішаними. Разом з тим, у зв'язку з потребами економічних, соціальних і політичних відносин, а також з розвитком законодавства були видані комплексні нормативні акти щодо цілей суспільного життя або їх сфер. Р. Бачо шляхом поглибленого аналізу теоретичних питань права зробив висновок, що розвинена правова система є складним організмом, об'єднаним стійкими зв'язками, що вирізняється багатоаспектним характером, ієрархічними залежностями [213, с. 23].

Він вказав, що у цьому полягає цінність багатогранної структури права, тобто саме завдяки своїй багатовимірності, в органічній єдності основних галузей і складних утворень правова система може стати ефективним, стабільним і динамічним організмом з важливими регуляторними можливостями, які мають значні та багатогранні наслідки для суспільних відносин.

Звичайно, на цьому етапі потрібно забути про поділ галузей права на «основні» та «всеосяжні». Як відомо, будь-яка галузь права регулює певну сферу суспільних відносин, і говорити про вищість однієї галузі над іншою,

первинність і другорядність різних галузей права недоцільно. Складність конкретної галузі права є не що інше, як прояв взаємодії різних галузей права.

Це правда, що повністю незалежної та усталеної галузі права не існує. Розроблені та ухвалені нормативно-правові акти мають бути простими у застосуванні на практиці. Є чимало прикладів правових актів, що поєднують і взаємодіють з нормами різних галузей права. Тому після набуття Україною суверенності значно зросла кількість нормативно-правових актів із процесуальними нормами.

Наприклад, законодавством України щодо інтелектуальної власності передбачено підсудність спорів між звичайними, спеціалізованими та третейськими судами. Закон України «Про режим іноземного інвестування» від 19 березня 1996 р. № 93/96-ВР також містить норми щодо порядку розгляду спорів у судах – загальних та третейських [157]. На вирішення господарських спорів окремих категорій спрямовано норми Кодексу України з процедур банкрутства від 18 жовтня 2018 року № 2597-VIII [161]. Проведення у справах щодо ліквідації банків у разі їх неплатоспроможності визначає Закон України «Про банки та банківську діяльність» від 7 грудня 2000 р. [118].

У фінансовому законодавстві України відсутні спеціальні норми у сфері регулювання захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг, які укладають договори на відстані. Питанню захисту прав споживачів фінансових послуг присвячено Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [151]. Незважаючи на те, що зазначений Закон своєю метою визначає серед іншого і захист прав споживачів фінансових послуг, цей нормативно-правовий акт не регламентує процес укладення дистанційних договорів фінансових послуг, тому зазначене питання досі не вирішене належним чином. Закон України «Про споживче кредитування» (ст. 9) містить підпункти, які передбачають, що у випадку укладення договору про споживчий кредит, за бажанням

споживача, шляхом використання дистанційних каналів комунікації, інформацію на паперових чи інших носіях тривалого використання споживач одержує після укладення договору за його зверненням [146].

Новий поштовх для інтеграції у фінансовому секторі дав договір про створення Європейського Союзу, який набрав чинності 1 листопада 1993 р. [110, с. 150]. Лібералізація потоків капіталу вийшла на новий якісний законодавчий рівень. Важливі наслідки для фінансової інтеграції мають положення Маастрихтського договору про поступове формування економічного та валютного союзу, Європейської системи центральних банків (ЄСЦБ), Європейського центрального банку та запровадження єдиної валюти. Зокрема, на другому етапі впровадження Економічного та валютного союзу (ЄВС) (з 1 січня 1994 р.) усі обмеження на рух капіталу та платежі між країнами-членами (крім деяких обмежень на рух капіталу та з третіми країнами) знято. Центральним банкам також має бути заборонено фінансування державних установ та привілейований доступ державних установ до фінансових установ за умови, що такий доступ не пов'язаний із заходами регулюючого характеру. Рада керуючих центральних банків країн-учасниць була замінена Європейським валютним інститутом (ЕМІ), що повинен створити адміністративні та організаційні рамки для майбутніх ЄСЦБ і ЄЦБ. Кожна країна, у свою чергу, повинна розробити процедури, які дозволять їй надати своєму центральному банку незалежний статус і привести свої правові норми, включаючи статuti центрального банку, у відповідність з Маастрихтським договором [109, с. 124].

Метою правового регулювання фінансових послуг в межах ЄС є створення системи, що дозволяє вільно діяти в межах ЄС. За послідовністю потоків фінансових активів, товарів, послуг, робочої сили територія ЄС розглядається як єдина країна. Правові методи, що використовуються для досягнення цього, опираються на досвід ЄС у лібералізації торгівлі товарами між країнами-членами ЄС. Він заснований на принципі взаємного визнання, коли країна зобов'язана визнати, що інші держави регулюють виробництво

та постачання товарів на ринку способом, еквівалентним її власній системі регулювання. Принцип взаємного визнання усуває додаткові бар'єри для створення та ліцензування фінансових установ, оскільки ліцензія, отримана в їхній країні, дозволяє їм вести бізнес на території ЄС [112, с. 119].

Це базове положення відоме як «контроль країни місцезнаходження», на основі якого країна-учасник, в яких зареєстрована фінансова установа, зобов'язана здійснювати моніторинг. Принцип контролюючої держави має серйозні наслідки для кількості та характеру фінансових послуг, що їх може надавати будь-яка країна-учасниця. Наприклад, бельгійське законодавство забороняє змінювати процентні ставки по іпотечі. Бельгія не зобов'язана знімати це обмеження згідно з Програмою внутрішнього ринку ЄС [177, с. 195], але вона не може змусити іноземні фінансові установи пропонувати іпотеку в Бельгії, якщо вони зареєстровані в інших країнах-учасницях, оскільки національне законодавство дозволяє гнучкі процентні ставки. Ця конкуренція між системами нагляду приносить користь фінансовим установам, оскільки з часом законодавство ЄС про захист фінансових установ створить для них найвільніші умови для роботи. Проте система захисту прав споживачів фінансових послуг залишається під загрозою, оскільки слабкі умови ліцензування діяльності фінансових установ призведуть до зниження якості надаваних послуг, що надаються. Потрібно визначити конкретні кроки, які необхідно зробити для того, щоб українське законодавство відповідало стандартам ЄС та СОТ.

Спочатку проаналізуємо, наскільки національне законодавство відповідає законодавству ЄС. Зрештою, Україна взяла на себе зобов'язання привести свою національну правову систему у відповідність до європейського законодавства. Однак суть адаптації полягає не лише в автоматичному перенесенні положень права ЄС в національні закони та нормативні акти. Ефективність адаптації залежить, насамперед, від наявності дієвих механізмів реалізації рішень. Якщо такі механізми будуть передбачені законом, Україна зможе повністю адаптувати національне законодавство до

європейського законодавства. Стосовно стратегії коригування законодавства, потрібно зазначити, що необхідною передумовою її реалізації є чітке визначення обсягу та обов'язків координації між органами державної влади. Друга передумова – кодифікація українського законодавства. У зв'язку з цим особливого значення набуває питання чіткого визначення сфер правовідносин, що регулюються відповідно комерційним та приватним правом [206, с. 36].

З метою спрощення процесу наукового дослідження ми пропонуємо класифікацію нормативно-правових актів у сфері фінансових послуг, а також проаналізуємо ступінь її адаптації. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг» має вирішальне значення для регулювання ринків фінансових послуг. У 2021 році у цій сфері найбільшого прогресу досягла імплементація Союзної угоди між Україною та Європейським Союзом. За повідомленням українського уряду, порівняно з 2020 роком показник виконання угоди зріс на 26 відсотків і зараз становить 62 відсотки. Варто зазначити, що, за нашими оцінками на основі даних державної моніторингової системи «Пульс-угода», питома вага завдань, які нині в основному виконує Національний банк України, становить 85% [72, с. 36].

Спільними зусиллями Національного банку та Верховної Ради у 2021 році прийнято важливі законодавчі акти, що базуються на нормах законодавства ЄС про фінансові послуги та імплементують ключові директиви і нормативні акти ЄС у цій сфері. Зокрема, Верховна Рада ухвалила у червні 2021 року зміни до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення питань організації корпоративного управління у банках та інших питань функціонування банківської системи» [150].

Зміни забезпечили впровадження найкращого міжнародного досвіду регулювання банківської діяльності (зокрема, з урахуванням основоположних принципів ефективного банківського нагляду,

корпоративного управління, Базельського комітету з банківського нагляду щодо корпоративного управління в банках) та зумовлюють наближення законодавства України про фінансові послуги до законодавства ЄС із врахуванням положень Регламенту (ЄС) 575/2013 та Директиви 2013/36/ЄС.

Закон посилює вимоги щодо корпоративного управління до банків, оновлює вимоги щодо достатності капіталу та ліквідності, розширює повноваження Національного банку у сфері банківського регулювання та нагляду. Зокрема, підвищено відповідальність керівного органу за прийняті рішення, встановлені додаткові вимоги до правління та членів правління банків, у тому числі щодо їхньої колективної придатності; банки оцінюють достатність внутрішнього капіталу та вимоги до ліквідності з урахуванням ризиків, що притаманні їхній діяльності.

Для імплементації зазначених законодавчих вимог закон встановлює трирічний період.

Реалізація закону сприятиме зміцненню стабільності банківської системи, захисту інтересів вкладників та інших кредиторів банку, підвищенню довіри населення до банківської системи України. На виконання закону Національний банк затвердив низку нормативно-правових актів, зокрема, щодо організації корпоративного управління банками, внутрішньої процедури оцінки достатності капіталу для банків і банківських груп, консолідованого нагляду. Не менш важливим кроком стало прийняття Верховною Радою України у червні минулого року українського «Закону про платіжні послуги» (Закон 91 1591-IX), який враховує право ЄС, зокрема Директиву (ЄС) 2015/2366 та Директиву 2009/110 / ЄС. Його реалізація дозволить модернізувати український платіжний ринок, закласти основу для його розвитку та забезпечити правову основу для інтеграції української платіжної системи з платіжною системою ЄС.

Основні положення закону набудуть чинності 1 серпня 2022 року і Національний банк України активно працює над розробкою та оновленням власної нормативної бази відповідно до його норм. Зокрема, планується

ввести та оновити положення щодо безготівкових розрахунків, відкриття та закриття рахунків користувачам постачальниками платіжних послуг, проведення операцій з електронними грошима, проведення міжбанківських платіжних операцій, залучення комерційних агентів для надання фінансових платіжних послуг, авторизації платежів тощо, постачальників послуг, реєстрації платіжних систем, учасників платіжних систем та технічних операторів платіжних послуг, сайту платіжної інфраструктури тощо.

З огляду на регулювання та нагляд за небанківськими фінансовими установами у 2020 році, Національний банк розпочав реформування сектору відповідно до найкращої міжнародної практики та зобов'язався імплементувати відповідне законодавство ЄС відповідно до Угоди про асоціацію з ЄС. За участю європейських експертів у листопаді 2021 року Верховна Рада України сформулювала та ухвалила Закон «Про страхування» [119], який враховує положення Директиви (ЄС) 2016/97 та Директиви 2009/138/ЄС.

Закон передбачає запровадження нової моделі регулювання, спрямованої на формування в Україні платоспроможного, стабільного та конкурентного страхового ринку, що повністю захищає права споживачів страхових послуг. Зокрема, цей нормативний акт має на меті покращити ліцензійні вимоги до страхових компаній, оцінити їх платоспроможність та ліквідність, побудувати ефективну систему корпоративного управління, запровадити пруденційний нагляд, орієнтований на ризики, вивести з ринку страхові компанії та передати страхові портфелі, створити ефективну систему корпоративного управління, формує нові вимоги до страхових посередників. Більшість положень закону набирають чинності з 1 січня 2024 року, а НБУ активно розробляє нормативні акти, необхідні для впровадження.

Крім того, з метою комплексного реформування українського фінансового сектору у 2021 році та наближення його регулювання до європейських стандартів і норм Національний банк України:

- розробив пропозиції до законопроекту щодо оновлення регулювання ринку небанківських фінансових послуг – у грудні Верховна Рада ухвалила Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» (Закон № 1953-IX), проект Закону України «Про кредитні спілки» (реєстр. № 5125) для підготовки до другого читання;

- затвердив положення про вдосконалення нагляду за небанківськими фінансовими установами, зведеного нагляду за небанківськими фінансовими групами, захисту прав та інтересів споживачів у фінансових послугах, інформаційної та мережевої безпеки;

- продовжує вживати заходів щодо лібералізації валюти за сприятливих умов та стабільної ситуації на фінансових ринках, як це передбачено Дорожньою картою скасування валютних обмежень (*Road map for the abolition of currency restrictions*), яку було розроблено спільно з експертами МВФ. Вона дозволила бізнесу без будь-яких підстав і зобов'язань купувати іноземну валюту в обсягах, що не перевищують 100 тис. євро в день, а також розширює можливості населення щодо інвестування за кордон, шляхом збільшення річного е-ліміту для ряду валютних та кредитних операцій фізичних осіб із 100 тис. євро до 200 тис. євро.

У 2021 році Національний банк брав активну участь у діалозі з ЄС. Зокрема, був учасником роботи двосторонніх органів Асоціації Україна-ЄС, Торгової комісії ЄС-Україна, проводив регулярні робочі зустрічі з представниками Європейської Комісії, працював з наглядовими органами ЄС. НБУ також забезпечує системну та плідну співпрацю з центральними банками країн-членів ЄС.

Також у ч. 2 ст. 14 Закону «Про споживче кредитування» вказано, що визначення того, чи може кредитор укласти договір споживчого кредиту, здійснюється на підставі запиту (заяви) споживача, у тому числі з використанням телекомунікації та оцінки споживчого кредиту [146]. Чинне українське законодавство не повністю враховує положення Директиви 2002/65/ЄС. У процесі реформування режиму захисту прав споживачів на

ринку фінансових послуг особливу увагу потрібно приділити впровадженню норм і принципів Директиви, зокрема, шляхом окремого законодавства та внесення змін до нового Закону про споживче кредитування.

Іншою директивою ЄС щодо споживчого кредиту є Директива Європейського парламенту та Ради про споживчі кредитні угоди що скасовує Директиву Ради 87/102/ЕЕС 2008/48/ЕС [232] від 23 квітня 2008 року, яка містить гармонізацію національних правил для покращення транскордонного кредитування через прозорі договірні умови та вищий рівень захисту прав споживачів. Директива поширюється на споживчі кредити від 200 до 75 000 євро. Положення цієї Директиви не поширюються на спеціальні кредитні договори: на купівлю житла, землі під заставу або іншу подібну заставу тощо.

Директива встановлює вимоги до стандартної інформації, яка має бути включена в рекламу, вимоги до кредиторів/кредитних посередників надавати споживачам інформацію перед укладенням договорів, а також вимоги до інформації, що має бути включена до кредитних договорів. Крім того, країни-члени ЄС можуть застосовувати положення Директиви до позик, які не підпадають під визначення кредитних договорів, що міститься в Директиві. Відповідно, положення про кредитні договори можуть застосовуватися до таких кредитних договорів, що використовуються лише частково для фінансування договорів постачання товарів чи послуг. Ця директива не поширюється на певні види кредитних угод, наприклад, дебетові картки з відстроченням, за якими кредит має бути погашений протягом трьох місяців і за незначну комісію. Відповідно до Директиви 2005/29/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 11 травня 2005 р. про недобросовісну ділову практику, споживачі мають бути захищені від недобросовісних ділових практик, особливо тих, що передбачають розкриття інформації кредиторами [233].

Загальна сума кредиту, наданого споживачеві, повинна містити всі платежі, включаючи відсотки, комісійні, податки, комісію кредитного

посередника та будь-які інші комісійні, які споживач повинен сплатити за кредитним договором (крім нотаріальних платежів). Перед укладенням кредитного договору споживачам необхідно надати всю необхідну інформацію, незалежно від кредитних посередників, які беруть участь у кредиті. Будь-яка реклама, що стосується кредитного договору, із зазначенням процентних ставок або будь-якої інформації, що стосується вартості споживчого кредиту, повинна містити загальну інформацію, викладену в цьому розділі. Стандартна інформація формується чітко, стисло і зрозуміло.

Директива надає споживачам право відмовитися від кредитного договору без пояснення причин протягом 14 календарних днів, а також можливість дострокового погашення кредиту. У випадку транскордонного кредиту країни-члени повинні забезпечити, щоб кредитори в інших країнах-членах ЄС мали доступ до баз даних, які використовуються цими країнами для оцінки платоспроможності споживачів. Держави повинні створити незалежне агентство для нагляду за кредитними компаніями. Держави-члени повинні регулювати кредитну рекламу та гарантувати, що споживачі не відмовляються від своїх прав. Крім того, країни-члени ЄС повинні запровадити санкції у випадку порушення національного законодавства, спрямовані на імплементацію вимог Директиви, та вжити всіх необхідних заходів для забезпечення їх застосування. Санкції мають бути ефективними, пропорційними та переконливими [233].

Закон України «Про споживче кредитування» вирішує деякі питання щодо розкриття інформації. Зокрема, він визначає стандартні вимоги до реклами. Сприяння у виділенні споживчого кредиту без надання підтвердження споживчого (позичальника) кредиту або документації для безвідсоткової позики чи нульової процентної ставки забороняється. Перед укладенням договору споживчого кредиту кредитори надають споживачам необхідну інформацію для порівняння рекомендацій різних кредиторів, щоб прийняти зважене рішення про укладення договору, в тому числі щодо

вибору конкретного виду кредиту. Ця інформація надається споживачам безоплатно кредиторами за спеціальною формою (паспортом споживчого кредиту). Для того, щоб фінансові установи поважали права споживачів на практиці, важливо, хто і як здійснює відповідний контроль. Наразі притягнути фінансові установи до відповідальності за порушення прав споживачів фінансових послуг практично неможливо, оскільки аналогічні санкції у законодавстві відсутні. Відповідно до статті 5 Закону України «Про споживче кредитування», установи, що здійснюють нагляд за ринком державних фінансових послуг, координують свою діяльність з державного регулювання та нагляду у сфері споживчих кредитів у порядку та формі, визначених законодавством [146]. Отже, можна зробити висновок, що порівняно з Україною фінансові послуги в ЄС надаються за встановленими стандартами.

Також слід зазначити, що Угода про асоціацію, а саме Додаток XXXIX до Глави XX встановлює дві Рекомендації Європейської комісії щодо досудового вирішення споживчих спорів, у тому числі споживачів фінансових послуг, які Україна має враховувати при наближенні національного законодавства до стандартів ЄС [191].

Перша рекомендація Комісії за № 98/257/ЄС від 30 березня 1998 р. щодо принципів, що застосовуються до установ, відповідальних за позасудове вирішення споживчих спорів, Друга рекомендація Комісії за № 2001/310/ЄС від 04.04.2001р.стосується принципів, які застосовуються до відповідних органів у процесі вирішення споживчих спорів на основі консенсусу у позасудовому порядку.

Основною метою рекомендацій є забезпечення доступу споживачів до простих, ефективних, швидких і недорогих засобів вирішення внутрішніх і транскордонних спорів, що виникають у зв'язку з продажем або наданням послуг, оскільки судові спори у споживчих спрах часто є дорогими або необґрунтованими навіть для незначного розміру позовних вимог. Окрім вищезазначених документів, питання досудового вирішення споживчих

спорів у Європейському Союзі регулюється Директивою за № 2013/11/ЄС від 21.05.2013 р. щодо альтернативного вирішення спорів за участю споживачів фінансових послуг та Регламентом ЄС Європейського Парламенту та Ради за № 524/2013 від 21.05.2013р. про вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг онлайн. На відміну від Рекомендації Єврокомісії, Регламент 524/2013/ЄС та Директива 2013/11/ЄС мають обов'язковий характер для держав-учасників.

Альтернативні способи вирішення споживчих спорів розвиваються в Європі вже досить тривалий час, проте на сьогоднішньому етапі вони значно активізувалися. Зокрема, Директива 2013/11/ЄС про альтернативне вирішення спорів має на меті забезпечити безперербійне функціонування внутрішнього ринку ЄС шляхом досягнення високого рівня захисту споживачів. Відповідно до статті 1 Директиви, країни-члени ЄС повинні забезпечити споживачам можливість добровільно подати скаргу на вирішення дій або бездіяльності продавця до установ/організацій, що забезпечують незалежне, неупереджене, прозоре, ефективне, швидке та справедливе вирішення спорів [245].

Директива використовує принцип мінімальної гармонізації, оскільки держави-члени можуть вводити правила, крім тих, які визначені в Директиві, щоб забезпечити вищий рівень захисту споживачів. У статті 2 цього документа зазначено, що ця Директива застосовується до спорів між споживачами та продавцями в державах-членах ЄС, які виникають із договорів купівлі-продажу або надання послуг, якщо це прямо не передбачено в Директиві. До таких винятків належать, наприклад: спори за участю фізичних осіб або приватних підприємців, які працюють на компанію продавця за трудовим договором; спори між продавцями; надання некомерційних послуг, надання державних послуг в освітній чи медичній сферах.

Інституція альтернативного вирішення спорів – це будь-яка установа, незалежно від її назви (арбітр, рада з вирішення спорів, омбудсмен тощо), що

вже давно функціонує та забезпечує вирішення спорів за допомогою альтернативних процедур вирішення спорів. Відповідно до статті 2(1) Директиви, органи/організації ADR сприяють пошуку компромісу, радячи або обіцяючи сторонам досягти конкретного рішення, або збираючи сторони разом для посередництва [245].

Відповідно до статті 5(2) Директиви, держави-члени повинні забезпечити, щоб органи альтернативного вирішення спорів могли:

- надавати підтримку та постійне оновлення веб-сайту, забезпечити сторонам легкий доступ до інформації про альтернативні процедури вирішення спорів, дозволяти споживачам подавати скарги та необхідну документацію в Інтернеті;

- надавати сторонам за запитом інформацію про альтернативні процедури вирішення спорів через постійні засоби масової інформації;

- залежно від обставин, надати споживачам можливість подавати скарги в автономному режимі;

- уможливити обмін інформацією в електронному вигляді або, за потреби, поштою;

- брати до уваги внутрішні та транскордонні спори;

- під час розгляду спору вжити необхідних заходів для обробки персональної інформації відповідно до вимог європейського законодавства.

Усі установи альтернативного вирішення спорів повинні відповідати певним критеріям прийнятності, щоб забезпечити їхню ефективну, справедливую, незалежну та регульовану діяльність. Кожна держава-член ЄС має призначити/заснувати компетентні органи на національному, регіональному чи місцевому рівні для досягнення цілей, визначених у Директиві [245].

Компетентні органи повинні оцінити, чи можна класифікувати їх як суб'єктів вирішення спору на основі інформації, отриманої від агенцій альтернативного вирішення спорів, і чи відповідають вони вимогам

прийнятності, викладеним у Директиві та національних законах держав-членів. Відповідно до статті 20 Директиви, компетентний орган складає список усіх установ альтернативного вирішення спорів із зазначенням інформації про них (наприклад, контактні дані; тип спору з цією установою; мова провадження; сума зборів тощо). Відомості про організації/установи, що надають послуги ADR у країнах-членах ЄС, мають бути максимально повними, прозорими та доступними для споживачів. Такі послуги є безкоштовними або за символічну плату. Термін розгляду скарг споживачів не повинен перевищувати 90 днів. Регламент (ЄС) за № 524/2013 про онлайн-вирішення спорів прийнято як доповнення до Директиви 2013/11/ЄС, оскільки ці два документи взаємопов'язані. Постанова спрямована на досягнення високого рівня захисту споживачів шляхом упровадження європейської платформи онлайн-рішень, що сприяє належному функціонуванню внутрішнього ринку ЄС (*Online Dispute Resolution Platform*) [262].

Платформа почала роботу у січні 2016 р. Вона виглядає як інтерактивний веб-сайт і є відправною точкою (фокусом) для споживачів і продавців щодо вирішення позасудових спорів онлайн. Ця платформа об'єднує всі агентства/організації ADR та надає загальну інформацію щодо позасудового вирішення спорів, що виникають із угод про продаж або обслуговування в Інтернеті. Необхідною умовою його належного функціонування є створення альтернативного органу/організації з вирішення спорів, що діє відповідно до Директиви 2013/11/ЄС. Перелік таких установ/організацій можна знайти на їхньому сайті.

Відповідно до частини четвертої статті 5 Регламенту, функції платформи такі:

- надати електронну форму скарги, яку заповнює заявник;
- повідомити відповідача про скаргу;
- визначити компетентний орган для альтернативного вирішення спорів та надіслати скаргу органу, до якого сторони погодилися звернутися;

– забезпечити безкоштовні електронні інструменти ведення справ, щоб дозволити сторонам проводити процедури вирішення спорів онлайн через платформу;

– надавати сторонам та органам альтернативного вирішення спорів переклади інформації, необхідної для вирішення спорів, обмін такою інформацією відбувається через платформу;

– створити електронну таблицю, за допомогою якої сторони надсилають інформацію до органу альтернативного вирішення спорів;

– забезпечити систему зворотного зв'язку, щоб усі сторони мали можливість прокоментувати роботу платформи тощо [245].

Відповідно до статті 5, Європейська комісія відповідає за створення, підтримку, утримання та безпеку платформи. Остання безкоштовна для використання всіма офіційними мовами ЄС.

Стаття 14 вимагає від продавців, які працюють в ЄС і пропонують онлайн-продаж або угоди про надання послуг, розміщувати електронне посилання на платформу на своєму веб-сайті, щоб сповістити споживачів. Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», основними формами захисту прав споживачів в Україні є звернення до суду, адміністративні процедури, які передбачають звернення до відповідних компетентних державних або муніципальних органів [101].

Поширені у Європі альтернативні форми вирішення споживчих спорів, такі, наприклад, як арбітраж (третейське судочинство), переговори, медіація, рідко застосовуються в Україні. Відповідно до ст. 6 Закону України «Про третейські суди», справи у спорах щодо захисту прав споживачів, у тому числі споживачів фінансових послуг, третейськими судами не розглядаються [164].

Оскільки Рекомендації 98/257/ЄС та 2001/310/ЄС не мають юридичної сили, потрібно зазначити, що Україна наразі не потребує законодавчих дій щодо цих документів. Однак, як зазначалося вище, ЄС має два нових чинних законодавчих акти, Директиву 2013/11/ЄС та Регламент (ЄС) за № 524/2013,

які є обов'язковими для держав-членів. Тому, незважаючи на те, що Директива 2013/11/ЄС не зазначена як обов'язкова у Додатку XXXIX до Угоди про асоціацію, враховуючи її прогресуючий вплив на вирішення споживчих спорів, Україні потрібно вивчати альтернативні механізми вирішення спорів відповідно до цієї Директиви. Документ може стати ключовим елементом у забезпеченні інтересів і прав споживачів, оскільки дає можливість заощадити гроші для всіх сторін у споживчих відносинах, а також зменшити навантаження на суди. Тому це питання має стати предметом переговорів з ЄС у рамках українського споживчого права, що наближається до стандартів ЄС[165, с.96].

Україна буде мати можливість брати участь в онлайн-платформах відповідно до Регламенту (ЄС) за № 524/2013, коли сформуєть відповідні установи для альтернативного вирішення спорів, що відповідає вимогам європейського законодавства. Компетентні органи з цього приводу мають удосконалити інституційну структуру механізму захисту споживачів фінансових послуг, запровадити ефективні механізми національного регуляторного процесу, забезпечити та координувати контроль за дотриманням законодавства у сфері захисту прав споживачів на ринку фінансових послуг, координацію діяльності національних регуляторних органів [166, с. 138].

У зв'язку з цим, ми пропонуємо розробити та затвердити стандарти надання фінансових послуг, які враховуватимуть специфіку фінансових послуг, процедури, за якими фінансові установи надають фінансові послуги під час здійснення професійної діяльності на конкретних ринках фінансових послуг. Це також є обов'язковим для всіх фінансових установ. Уважаємо, що такі стандарти мають бути повністю затверджені Національним банком України та Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку.

У кожному стандарті надання певної фінансової послуги має бути зазначено: перелік документів, необхідних для надання фінансової послуги, склад і послідовність дій фінансової установи та клієнта чи споживача, опис

етапів надання фінансової послуги; вичерпний перелік причин відмови у наданні фінансових послуг; відомості про платежі за надання фінансових послуг та розмір наданої оплати (якщо така оплата передбачена); вимоги до посадових осіб, які безпосередньо надають фінансові послуги, у тому числі їх вимоги щодо кваліфікації; вимоги для закладів фінансових послуг з урахуванням транспортної та пішохідної доступності; вимоги до інформаційного супроводу отримувачів під час запитів на отримання та надання фінансових послуг; вимоги щодо подання, реєстрації та розгляду скарг, що не відповідають програмі стандартів фінансових послуг.

Якщо такі законодавчі зміни будуть прийняті, споживачі зможуть ознайомитися з тими чи іншими стандартами фінансових послуг і захистити себе від зловживань з боку фінансових установ, що пропонують ті чи інші фінансові послуги. Окрім того, такі нововведення створять певну законодавчу базу для фінансових установ, оскільки вони не зможуть вимагати від споживачів надання додаткової документації для доступу до фінансових послуг. Також критерії для конкретної фінансової послуги будуть враховувати особливості та процедури цієї послуги, що створить додаткові гарантії для споживачів. Такі законодавчі зміни дозволять державі притягувати до відповідальності за порушення Закону про захист прав споживачів фінансових послуг згідно з главою 13 Кодексу України про адміністративні правопорушення ст.168-1 за порушення порядку надання фінансових послуг відповідального за виконання робіт, надання побутових послуг, що не відповідають вимогам норм, стандартів і правил [162].

Для доповнення чинного законодавства, вважаємо необхідним розробити стандарти фінансових послуг, які встановлюють базові стандарти надання фінансових послуг споживачам, і є обов'язковими для фінансових установ, а також надають можливість застосування норми згаданої статті КУАП для притягнення винних осіб до адміністративної відповідальності. Також акцентуємо на необхідності європейської інтеграції і гармонізації законодавства України для прийняття нормативно-правових актів та

рекомендацій, спрямованих на створення ефективної системи адміністративно-правового захисту споживачів фінансових послуг відповідно до міжнародних вимог. Водночас зазначені законодавчі акти мають передбачити простий та доступний механізм звернення споживачів фінансових послуг до органів державної влади щодо захисту їхніх порушених прав та законних інтересів.

У ЄС до гарантій та повернення депозитів ставляться дуже серйозно. Захист депозитів є важливою складовою цілісності внутрішнього ринку та однією з основних складових системи нагляду за кредитно-фінансовими установами. З метою підвищення стабільності банківської системи 30 травня 1994 року була сформульована і прийнята Директива 94/19/ЄС про схеми гарантування вкладів [234].

Відповідно до положень статті 3 цієї Директиви, зазначено, що країни ЄС повинні запропонувати одну або кілька офіційно визнаних схем гарантування вкладів у межах своїх кордонів. Якщо кредитна організація не має затвердженої програми, вона не може приймати вклади від фізичних осіб. Якщо кредитна установа не дотримується своєї схеми гарантування вкладів, вона повідомляє про це компетентний орган, який зареєстрував установу за схемою, та вживає необхідних заходів. Якщо останні не допомогли, установу можуть виключити з програми, але вона має бути повідомлена про такі наміри принаймні за 12 місяців. Відповідно до ст. 7 цієї Директиви, у випадку неможливості депонування загальний депозит кожного вкладника гарантується до 20 000 євро. 11 березня 2009 р. прийнято Директиву 2009/14/ЄС [234], якою було внесено поправки до Директиви 94/19/ЄС, відповідно до яких суму гарантування вкладів підвищено до 50 000 євро. Кризова ситуація на ринку фінансових послуг у 2014 році зумовила прийняття Директиви 2014/49/ЄС від 16 квітня 2014 року [235] про внесення змін до положень Директиви 94/19/ЄС, відповідно до яких суму гарантування вкладу збільшено до 100 000 євро.

Кредитні установи зобов'язані інформувати своїх вкладників про схему гарантування вкладів, яка діє у них. Клієнти повинні одержати детальну інформацію про такі положення зазначеної схеми, як рівень та масштаби захисту. Ця інформація має бути подана в чіткій і зрозумілій формі. На вимогу вкладника надається інформація про умови відшкодування та необхідні формальності, які необхідно виконати для отримання відшкодування. Стаття 10 Директиви 94/19/ЄС визначає механізм оплати гарантованої суми і передбачає, що вклади, які не підлягають поверненню, мають бути повернені протягом трьох місяців з дня прийняття рішення про банкрутство установи. Для отримання прав на відшкодування вкладники повинні подати в кредитні установи всі необхідні документи, що складені відповідно до вимог національного законодавства [236].

Питання повернення вкладів та гарантій в Україні є актуальним у сучасних умовах, коли банки один за іншим банкрутують. В нашій державі запроваджено національну систему гарантування вкладів, що діє відповідно до Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» [136]. Згідно з вищезазначеним Законом - Фонд гарантування вкладів є професійною та фінансово незалежною установою.

Щодо європейських нормативних актів, що діють для захисту прав споживачів банківських послуг, 5 квітня 1993 р. була прийнята Директива 93/13/ЄЕС про несправедливі умови у споживчих договорах. Однією з причин прийняття Директиви є те, що національні закони держав-членів суттєво відрізняються за умовами споживчих договорів, що негативно впливає на функціонування національних ринків капіталу та конкуренцію на них. Тому було прийнято рішення про встановлення єдиного стандарту оцінки несправедливості договірних умов на європейському рівні. Контракти повинні складатися простою мовою. Якщо є сумніви щодо змісту тексту, тлумачення здійснюється на користь споживачів.

Положення Директиви застосовуються лише до стандартних договірних положень, тобто тих, що не визначені окремо, але стандартизовані у багатьох

контрактах. Не індивідуалізовані умови договору потрібно вважати несправедливими, якщо вони порушують вимоги добросовісності, спричиняють значний дисбаланс у правах та обов'язках сторін, що виникають у договорі, та завдають шкоди інтересам споживачів (стаття 3 частина 1). Якщо продавець стверджує, що стандартні умови були обговорені окремо, тягар доказування з цього приводу покладається на нього (стаття 3 частина 2). Держави-члени несуть відповідальність за створення прозорої та ефективної системи контролю за дотриманням справедливих умов договору, включаючи відповідні санкції. Директива є мінімальним заходом гармонізації, тому країни-члени можуть прийняти додаткові правила для покращення захисту споживачів (стаття 8) [191].

Існує також Директива 2008/48/ЄС, що захищає права фізичних осіб у сфері споживчого кредиту (на кредити від 200 до 75 000 євро) [232]. У 2 ст. Директиви зазначається, що її положення не застосовуються до кредитних договорів купівлі-продажу землі або житла, забезпечених іпотекою чи іншим забезпеченням. Європейський Союз дуже серйозно ставиться до необхідності розкриття інформації, тому в цьому документі цьому питанню присвячено чотири статті, а саме: 4 встановлює стандартні вимоги до інформації, яка має включатися в рекламу; у ст. 5,6 подано вимоги до інформації, яку необхідно надати користувачеві до укладання договору; у ст. 10 - обов'язкова інформація, яка повинна бути включена в кредитний договір. Також ст. 14 надає споживачу надано право відмовитися від кредитного договору протягом 14 календарних днів без будь-яких пояснень, а стаття 16 містить правила щодо можливості дострокового погашення кредиту [230].

Порівнявши законодавство України та Директиву 2008/48/ЄС, можна зробити висновок, що на даний момент наше законодавство не повністю відповідає положенням Директиви. Серед іншого необхідно: врегулювати проблему реклами у сфері споживчих кредитів (ст. 4 Директиви), вирішити питання переддоговірної інформації відповідно до положень ст. 5-7 Директиви; зобов'язати кредиторів оцінювати кредитоспроможність

споживачів (стаття 8 Директиви); забезпечити нагляд за кредиторами та їхньою діяльністю державними органами чи установами, незалежними від фінансових установ (стаття 20 Директиви); наглядати за кредитними посередниками (Стаття 21 Директиви); вирішити проблеми неможливості відмови споживачів від своїх прав (стаття 22 Директиви); запровадити механізм позасудового вирішення спорів (стаття 24 Директиви) тощо.

Враховуючи чинне законодавство України у сфері фінансових послуг, можна зробити висновок, що воно відповідає основним стандартам права ЄС. Однак, поряд з певними позитивними змінами, залишилися невирішені питання щодо характеру страхових відносин (неналежне вирішення відносин перестраховування) та формальних, процедурних проблем (неузгодженість нормативно-правових актів, що потребують оновлення).

Висновки до Розділу 3

Дослідження теоретико-методологічних засад удосконалення цивільно-правового забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні дозволило отримати такі висновки:

1. На основі аналізу законодавства України, що регулює процес захисту прав споживачів фінансових послуг, сформульовано його основні характеристики:

1) множинність – перелік включає 25 основних законів і чимало підзаконних нормативно-правових актів;

2) різноплановість – законодавство регулює діяльність різних учасників на ринку фінансових послуг;

3) міжгалузевий статус – законодавство, що регулює процес захисту прав споживачів фінансових послуг, містить норми різних галузей права;

4) комплексний характер – законодавство, що регулює процес захисту прав споживачів фінансових послуг, включає як приватно-правові, так і публічно-правові елементи;

5) відсутність кодифікованого нормативно-правового акта у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг.

2. Проаналізувавши базові особливості законодавства у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, а також правовідносин учасників ринку, встановлено, що дані нормативні положення становлять міжгалузевий інститут.

3. Обґрунтовано, що найефективнішою та найдоцільнішою формою кодифікованого акту можуть стати «Основи законодавства України про фінансові послуги». Основи законодавства – кодифікований акт, що містить концептуальні поняття законів і нормативних актів, кодифікованих актами цілей, а також принципи, що встановлюють основні напрями регулювання в конкретних сферах суспільних відносин. Як правило, така поведінка складається з нетипових норм – норми-цілі, норми-принципу, норми-визначення і забезпечує зв'язок і узгодженість з нормами певної галузі чи інституту права.

4. Вказано, що з позиції змістовної частини пропоновані автором Основи законодавства повинні містити:

1) Визначення фінансових посередників і процедури створення та діяльності всіх фінансових посередників, у тому числі банків та професійних учасників фондового ринку. Фінансове посередництво визначається як професійна діяльність фінансової установи, що передбачає залучення фізичних та юридичних осіб тимчасово вільних фінансових ресурсів для ефективного перерозподілу з метою забезпечення прибутку та захисту майнових інтересів споживачів фінансів.

2) Зняти законодавчі обмеження щодо створення інститутів універсальних фінансових послуг та запровадити на законодавчому рівні два шляхи їх створення:

- диверсифікація банків шляхом придбання ліцензій для надання окремих видів фінансових послуг, освоєння банківськими установами нових видів фінансових продуктів. У даному випадку фінансовий супермаркет

створюють на основі та за рахунок власного інноваційного та фінансового потенціалу банку. Даний шлях є найбільш перспективним для великих кредитних організацій;

- інтеграція фінансових установ (банків, інвестиційних фірм, брокерських фірм тощо) для створення міжструктурних утворень у вигляді довгострокових стратегічних альянсів, угод про співпрацю тощо. Центральною ланкою в таких кросструктурованих установах зазвичай є банківська установа. Цей шлях найбільш прийнятний для малих і середніх банків.

3) забезпечити єдиний порядок створення, ліцензування та припинення діяльності всіх фінансових установ.

4) повинен містити такі визначення: «Інвестиція»— це акт передачі власником (інвестором) грошей (або, у виняткових випадках, іншого майна) з метою подальшого отримання доходу; «Фінансова (інвестиційна) послуга», яка означає проведення послуг, що надаються за договором особою, яка має ліцензію однієї з уповноважених установ (професійних учасників ринку фінансових послуг) з метою перерахування коштів, переданих інвестором реципієнтові інвестицій; здійснити розмежування споживачів окремих видів фінансових послуг на споживачів інвестиційних послуг і споживачів послуг інфраструктури ринку фінансових послуг.

«Споживачі інвестиційних послуг» – це споживачі послуг, пов'язаних з вибором інвестиційних засобів, відчужуваних інвестором, та передачею їх реципієнтові інвестицій. Ними, наприклад, є споживачі послуг кредитних організацій за договором банківського внеску; послуг інвестиційних (брокерських) компаній. До споживачів безпосередньо інвестиційних послуг відносяться споживачі послуг, пов'язаних із обслуговуванням реципієнтів інвестицій: послуг фінансових консультантів; послуг кредитних організацій. До послуг, що належать до інших видів фінансових послуг включають послуги інфраструктури ринку фінансових послуг, що надаються для створення умов для діяльності професійних учасників, наприклад, фондових

бірж та інших організаторів ринку, послуги реєстраторів і зберігачів, клірингових організацій і послуги розрахункового банку.

5) Повинні містити норми права, які стосуються захисту прав та законних інтересів інвесторів, а також норми, які встановлюють обов'язок для професійних учасників ринку до відчуження фінансових активів інвестором, а також протягом періоду надання фінансових послуг інформувати інвесторів про інвестиційні програми, способи мінімізації таких ризиків та інвестиційні ризики.

6) Здійснити більш детальну специфікацію категорій «фінансові інструменти», «похідні фінансові інструменти» та порядок обігу фінансових інструментів.

7) Усунути недосконалість нормативно–правової бази в частині повноважень органів державної влади у сфері регулювання захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг, невідповідність положень нормативно-правових актів України у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг щодо положень законодавства ЄС; запобігти обмеженням прав споживачів щодо вільного вибору під час укладання угод про надання фінансових послуг; встановити ефективні механізми досудового вирішення спорів.

8) Встановити законодавчі принципи транспарентності фінансових установ, усунути низький рівень обізнаності та знань серед споживачів фінансових послуг, визначити процедури для конкретних типів фінансових установ щодо захисту персональних даних споживачів фінансових послуг.

5. Запропоновано Кабінету Міністрів України спільно з Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку, Національним банком України та Міністерством економіки України затвердити «Національну програму реалізації державної політики у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг на період 2022–2027 рр.», у якій має бути враховано зовнішньополітичний напрямок інтеграції до європейських структур, а також специфіка функціонування системи державних інституцій,

що здійснюють адміністративно-правовий вплив у сфері захисту прав споживачів в Україні, яка ґрунтуватиметься на досвіді європейських країн у зазначеній сфері.

Програма передбачатиме:

- адаптацію національного законодавства щодо процедур та умов надання фінансових послуг споживачам, укладання кредитних договорів тощо відповідно до законодавства ЄС, зокрема, директив Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу;

- розширення повноважень Національного банку України та Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку для посилення санкцій щодо фінансових установ, які порушують законодавство про захист прав споживачів;

- створення правових механізмів проведення досудового та позасудового розгляду скарг споживачів і вирішення спорів між фінансовими установами та споживачами;

- закріплення на законодавчому рівні вимоги щодо належного сповіщення споживачів перед укладенням договорів про надання фінансових послуг та достовірності інформації, що міститься в рекламі фінансових послуг, а також додаткових вимог щодо захисту персональних даних споживачів для визначення відповідальності за невиконання;

- запровадження заходів щодо посилення контролю за рекламою на ринку фінансових послуг.

6. Обґрунтовано, що Національна програма має відображати такі основні напрями зміцнення державної споживчої політики України у сфері фінансових послуг:

- удосконалення законодавства про захист прав споживачів, зокрема обсяг та процедури обов'язкового розкриття інформації фінансовими установами;

- посилення процесу адаптації національного законодавства щодо захисту прав споживачів фінансових послуг до законодавства ЄС;
- координація роботи органів державного регулювання ринку фінансових послуг та інших центральних органів виконавчої влади щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;
- державне регулювання процедур оцінки рівня дотримання фінансовими установами прав споживачів;
- створення сучасної інституційної структури для захисту прав споживачів фінансових послуг з урахуванням практики країн ЄС (створення асоціацій захисту прав споживачів, запровадження інституту омбудсменів, інших механізмів досудового розгляду скарг та вирішення спорів);
- формування правової основи та сприяння запровадженню механізмів компенсації на ринку фінансових послуг;
- реалізація національного цільового плану підготовки експертів із захисту прав споживачів з органів, що займаються регулюванням національного ринку фінансових послуг;
- створення окремого підрозділу захисту прав споживачів в інституційній структурі національного регулювання ринків фінансових послуг з урахуванням практики країн-членів ЄС;
- запровадження освітніх програм для споживачів;
- посилення інформаційно-роз'яснювальної діяльності регулятора ринку фінансових послуг;
- розповсюдження через ЗМІ інформації про послуги фінансових установ та ризики, з якими можуть зіткнутися споживачі.

7. Для ефективної реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг та вдосконалення правовідносин у зазначеній сфері, а також забезпечення належного рівня захисту прав споживачів необхідно «Національну програму реалізації державної політики у сфері

захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг на період 2022–2027 рр.», сформулювати наступним чином:

- окреслення переліку проблем, що існують у сфері забезпечення реалізації державної споживчої політики на ринку фінансових послуг;
- детальний поетапний аналіз кожної із основних проблем з метою визначення ступеня їх важливості та встановлення черговості їх вирішення;
- розробка та обґрунтування пропозицій щодо вирішення ключових питань національного регулювання щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;
- визначення завдань із вирішення базових питань у сфері державного регулювання щодо забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг, а також між органами законодавчої, виконавчої, судової влади та Президентом України;
- комплексний механізм реалізації програми (при його окресленні спочатку потрібно визначити систему органів державної влади, що будуть здійснювати державне управління у зазначених сферах);
- очікувані результати впровадження законодавчих пропозицій у сфері вдосконалення державного регулювання щодо забезпечення захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг;
- фінансування механізмів впровадження комплексної програми.

ВИСНОВКИ

У висновках сформульовані найбільш значимі результати і положення, дисертаційного дослідження, наведені теоретичні узагальнення і вирішення наукових завдань, які полягають у з'ясуванні особливостей цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг із застосуванням сучасних методів наукового пізнання, що дозволило зробити наступні висновки та пропозиції:

1. Здійснено поетапний розподіл процесу формування та розвитку інституту захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг в Україні:

1) етап виникнення інституту захисту прав споживачів фінансових послуг, пов'язаний з прийняттям Закону України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року, що характеризувався відсутністю норм щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;

2) етап розвитку пов'язаний із прийняттям Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12 липня 2001 року, який став належною формою реагування на виявлені недоліки споживчого законодавства;

3) інтеграційний етап розпочався з укладення Угоди про асоціацію між Україною та ЄС та триває дотепер, адже безпосередньо стосується прагнення України стати частиною Європейського співтовариства і потребує гармонізації законодавства у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні та ЄС.

2. Доведено, що відмінність непруденційного регулювання споживчих правовідносин на ринку фінансових послуг від пруденційного полягає в тому, що перше сфокусоване, в основному, на продуктах і послугах, а друге орієнтоване на збереження фінансової стійкості та спроможності фінансових інститутів та фінансової системи в цілому.

3. Встановлено, що під поняттям системи захисту прав споживачів фінансових послуг слід розуміти сукупність правових, економічних,

регулятивних форм та методів, спрямованих на захист прав та дотримання законних інтересів споживачів фінансових послуг. Захист прав споживачів фінансових послуг регламентований законами та правовими нормами, які гарантують справедливу взаємодію між постачальниками та споживачами фінансових послуг.

Обґрунтовано, що визначальним елементом системи захисту прав споживачів фінансових послуг є цивільно-правова відповідальність за порушення порядку надання фінансових послуг як однієї з форм державного примусу, що полягає у застосуванні судом до правопорушника майнових санкцій, що створюють для нього невігідні наслідки майнового характеру та спрямовані на відновлення порушених прав потерпілого. Запропоновано впровадити у законодавство про захист прав споживачів фінансових послуг цивільно-правову концепцію «винагороди за шкоду», що ґрунтується на відповідних зобов'язальних презумпціях та фікціях, які формалізують та спрощують доведення факту порушення з боку фінансової установи й можуть сприяти підвищенню рівня захисту законних прав та інтересів споживачів фінансових послуг.

4. Проаналізувавши базові особливості законодавства в сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, а також правовідносин учасників ринку фінансових послуг, встановлено, що дані нормативні положення становлять міжгалузевий інститут. Обґрунтовано, що найефективнішою та найдоцільнішою формою кодифікованого акту можуть стати «Основи законодавства України про фінансові послуги».

5. Встановлено, що цивільно-правовий режим забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг – це особливий, регламентований нормами цивільного права порядок забезпечення безпеки споживачів на ринку фінансових послуг, що базується на специфічному поєднанні юридичних засобів диспозитивного характеру (у тому числі загальнодозвільних методів правового регулювання) суспільних відносин майнового та особистого

немайнового характеру, метою якого є захист прав та законних інтересів фізичних осіб – споживачів фінансових послуг.

Виокремлено ознаки цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг: це функціональний режим, який є складовою цивільно-правового режиму захисту прав споживачів фінансових послуг, який санкціонується та гарантується державою шляхом його закріплення у відповідних нормативно-правових актах; зазначений режим характеризується диспозитивним методом правового регулювання; режим базується на основних принципах, що спрямовані на забезпечення прав та законних інтересів фізичних осіб, фінансової безпеки держави та відповідальність фінансових регуляторів перед громадянами та суспільством, а також забезпечення реалізації державної споживчої політики у сфері надання фінансових послуг; даний режим санкціонується та забезпечується у чітко встановлених державою межах; за порушення цивільно-правових норм, які регламентують зазначений режим, передбачено застосування засобів державного примусу в цивільно-правовому та адміністративному порядку, що спрямовані на запобігання, виявлення та припинення дій, які порушують права та законні інтереси споживачів фінансових послуг та відновлення становища, яке існувало до порушення.

6. Сформульовано основні характеристики законодавства України, що регулює процес захисту прав споживачів фінансових послуг:

1) множинність – перелік включає 25 основних законів і чимало підзаконних нормативно-правових актів;

2) різноплановість – законодавство регулює діяльність різних учасників на ринку фінансових послуг;

3) міжгалузевий статус – законодавство, що регулює процес захисту прав споживачів фінансових послуг, містить норми різних галузей права;

4) комплексний характер – законодавство, що регулює процес захисту прав споживачів фінансових послуг, включає як приватно-правові, так і публічно-правові елементи;

5) відсутність кодифікованого нормативно-правового акта у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг.

7. Визначено, що до механізмів регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг належать: пруденційне регулювання; вимоги до прозорості інформації; програми підвищення фінансової грамотності; вимоги до справедливого ставлення; ефективні механізми розгляду скарг; системи гарантування вкладів.

Констатовано, що механізми захисту прав споживачів фінансових послуг поділяються на дві групи: позасудовий порядок захисту прав споживачів фінансових послуг; судовий захист прав споживачів фінансових послуг.

Серед способів досудового вирішення спорів у сфері фінансових послуг виділяють наступні напрями: переговори, консиліація, медіація, фінансовий омбудсмен.

Встановлено, що ключовими принципами альтернативного механізму позасудового вирішення спорів для споживачів фінансових послуг є:

- незалежність, неупередженість та прозорість (фінансовий омбудсмен повинен бути незалежним від юридичних та фізичних осіб, особливо постачальників фінансових послуг, щоб гарантувати, що скарги розглядаються неупереджено та приймаються лише об'єктивні рішення);

- ефективність (фінансовий омбудсмен вживає активних заходів для забезпечення швидкого та з мінімальними витратами вирішення справ відповідно до належних процедурних правил на всіх етапах);

- справедливість і рівність (рішення повинні ґрунтуватися не тільки на відповідних законах і нормативних актах, а й на особливостях кожного конкретного випадку та відповідної ділової практики ведення бізнесу на фінансовому ринку з урахуванням питань справедливості та рівності);

- широке коло повноважень (повинні охоплювати всі сфери ринку роздрібних фінансових послуг, щоб споживачі могли реалізувати свої права щодо будь-якого роздрібного фінансового продукту).

Констатовано, що важливим елементом цивільно-правового режиму є принципи захисту прав споживачів фінансових послуг, які закріплені як в міжнародних, так і національних правових актах. Принципи захисту прав споживачів фінансових послуг спрямовані на: забезпечення справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та вирішення спорів, що виникають; визначення національних регуляторів, відповідальних за контроль та нагляд за сферами захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг; забезпечення суворого дотримання вимог фінансових установ щодо розкриття інформації та їхню відповідну прозорість; сприяння фінансовій грамотності та поінформованості споживачів про фінансові послуги тощо.

8. Запропоновано Кабінету Міністрів України спільно з Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку, Національним банком України та Міністерством економіки України затвердити «Національну програму реалізації державної політики у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг на період 2022–2027 рр.» (Додаток В), у якій має бути враховано зовнішньополітичний напрямок інтеграції до європейських структур, а також специфіку функціонування системи державних інституцій у сфері захисту прав споживачів в Україні, та яка ґрунтуватиметься на досвіді європейських країн у зазначеній сфері.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова І.В. Особливості діяльності кредитних спілок на ринку послуг небанківських фінансово-кредитних установ . *Вісник ЖНАЕУ*. 2016. № 2 (57). Т. 2. С. 148–153.
2. Абакуменко О. В. Реалізація концепції інвестиційного омбудсмена у фінансовому секторі України. *Економіка та держава*. 2014. № 5. С. 25– 29.
3. Абрамова Є. А. Захист прав споживачів житлово-комунальних послуг. URL: <http://intkonf.org/abramova-eg-aktualni-pitannya-derzhavnoypolitiki-v-sferi-zhitlovo-komunalnogo-gospodarstva/> (дата звернення: 20.04.2021 р.)
4. Аванесова І. А. Захист прав споживачів фінансових послуг. *Вісник КНТЕУ*. 2012. № 4. С.45–52.
5. Аванесова І. А. Постулати захисту прав споживачів фінансових послуг. *Вісник КНТЕУ*. 2012. № 1. С. 56–65.
6. Адабашев Т. К. Деякі проблеми застосування заходів відповідальності в сфері переказу коштів в умовах європейського вектору розвитку України. *Актуальні питання інтелектуальної власності та інноваційного розвитку: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф.* (Харків, 21 берез. 2014 р.). Харків: НДІПЗІР, 2014. С. 271-275.
7. Алексєєв В. І. Формування моделі банківських сателітів для системи кредитних спілок в Україні. *Економічний аналіз*. 2015. Т. 22. № 1. С. 83–88.
8. Аналіз практики застосування судами ст. 16 Цивільного кодексу України. URL: https://zib.com.ua/ua/print/87825-analiz_praktiki_zastosuvannya_sudami_st16_civilnogo_kodeksu_.html (дата звернення: 20.03.2021 р.).
9. Аналіз судової практики у справах, пов'язаних із захистом прав споживачів фінансових послуг / Вітка Ю. В., Страхова В. К., Ханик. Посполітак Р. Ю., Карнаух Т. М. Київ: 2014. URL:

http://www.finrep.kiev.ua/download/judicial_practices_dec2014_ua.pdf. (дата звернення: 20.03.2021 р.).

10. Андрієнко В.М. Роль державного регулювання у процесі забезпечення економічної безпеки ринку страхових послуг України. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету*. Серія: Економічні науки. 2017. Т. 1. №. 44. С. 5-14.

11. Венедиктов А.В. Очерки по гражданскому праву: Сборник статей. Отв. ред. О. С. Иоффе. Л.: Изд-во ЛГУ, 1957. С. 5—20.

12. Байко Р. Захист прав споживачів у Німеччині. URL: https://feao.org.ua/wp-content/uploads/2016/10/FEAO_text_consumer-rights-in-Germany_UKR.pdf (дата звернення: 20.03.2021 р.)

13. Баранова В.Г., Волкова О.Г. Практичні питання взаємодії кредитних спілок та страхових компаній України. *Проблеми і перспективи розвитку підприємництва*. 2016. № 1. С. 192-196.

14. Барановський О.І. Філософія безпеки: монографія: у 2 т. Київ: УБС НБУ, 2014. Т. 1: Основи економічної і фінансової безпеки економічних агентів. 831 с.

15. Бачо Р.Й. Актуальні напрями реформування державного регулювання ринку небанківських фінансових послуг України. *Фінансово-кредитна система: вектор розвитку для України*: матеріали I міжнародної науково-практичної конференції (м. Ужгород, 23-25 квітня 2015 р.). Ужгород: ПрАТ «Видавництво «Закарпаття», 2015. С. 21-23.

16. Біляченко О. Л., Здреник В. С. Особливості контролю доходів кредитних спілок в Україні. *Фінансовий простір*. 2015. № 2. С. 152–158.

17. Болдова А. А., Мойко В. Ю. Ринок фінансових послуг України: глобалізаційний аспект. *Збірник наукових праць Національного університету державної податкової служби України*. 2012. № 1. С. 72–78.

18. Борщук І., Балцежик Р. Захист прав споживачів банківських послуг в Україні та Польщі. *Вісник Львівського університету*. Серія економічна. 2016. Випуск 53. С. 204–212.

19. Бургуані Т., Рогачова Г. А., Серьогін О. Ю. Право та політика ЄС у сфері захисту прав споживачів. Київ: Київський нац. ун-т ім. Тараса Шевченка, 2003. 184 с.
20. Василечко М. Послуга як об'єкт цивільних прав. *Верховенство права у процесі державотворення та захисту прав людини в Україні: матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф. (28-29 квітня 2005 р.).* Острог, 2005. С. 217-221.
21. Відкритий лист НБУ «Щодо заходів, пов'язаних із воєнною агресією Російської Федерації проти України» від 12 березня 2022 року URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article (Дата звернення 12.03.2022 р.)
22. Вітка Ю.В. Аналіз судової практики у справах, пов'язаних із захистом прав споживачів фінансових послуг. Київ, 2014. 127 с. URL: http://www.finrep.kiev.ua/download/judicial_practicesdec2014_ua.pdf
23. Власник і право власності / Я.М. Шевченко, М.В. Венецька, І.М. Кучеренко; за ред. Я.М. Шевченко. Київ: Наук. думка, 1994. С. 130.
24. Грабовська Г. М. Форми та способи захисту прав споживачів у випадку придбання ними товарів неналежної якості. *Право і суспільство*. 2014. № 4. С. 62-67.
25. Даниленко О. В. Правовий режим грошей як об'єктів цивільних прав : автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Харків, 2017. 19 с.
26. Декларація про державний суверенітет України від 16 липня 1990 року № 55-ХІІ URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-12#Text> (Дата звернення 16.05.2022 р.)
27. Демчак Р. У. На сторожі захисту прав споживачів. Впроваджуємо реформи. Національна рада реформ. Київ, 2015. URL: <http://reforms.in.ua/ua/news/na-storozhi-zahystu-prav-spozhyvachiv> (дата звернення: 02.08.2016 р.).
28. Гейнц Р. М. До питання класифікації послуг у сфері житлово-комунального обслуговування. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей*. Івано-Франківськ:

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2013. Випуск 31. С. 138–147.

29. Гейнц Р. М. Послуга як об'єкт цивільних прав за Цивільним кодексом України. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових статей*. Випуск 30. Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2012. С. 86–93.

30. Грибанов В.П. Осуществление и защита гражданских прав. Изд. 2-е, стереотип. Москва: Статут, 2001. 411 с.

31. Гринько С. Д. Деліктоздатність неповнолітніх фізичних осіб за цивільним законодавством України та зарубіжних країн: порівняльно-правовий аналіз. *Часопис цивілістики*. 2015. Вип. 19. С. 158-165.

32. Гринько С. Д. Jus gentium як підґрунтя міжнародного приватного права. *Римське право як підґрунтя сучасного права Європи* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 27 травня 2016 р.) / за заг. ред. Є. О. Харитонова; НУ «ОЮА». Півд. регіон. центр НАПрН України. Одеса: Фенікс, 2016. С. 6-9.

33. Денисенко М. П., Бреус С.В. Науково-методичні підходи: доцільність їх використання для оцінювання економічної безпеки. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2018. Вип. 4. С. 28-31.

34. Деревянко Б.В., Туркот О.А. Захист прав суб'єктів господарювання. Навчальний посібник. 152 с. URL: [http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/7002/1/Derevyanko%2C%20Turkot 2019.pdf](http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/7002/1/Derevyanko%2C%20Turkot%202019.pdf)

35. Єрмошенко А., Єрмошенко Л. Світовий досвід функціонування органів розгляду спорів у сфері фінансових послуг. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2011. № 2. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/vknteu/2011_2/4.pdf

36. Іоффе О. С. Право приватне й право публічне. *Університетські наукові записки*. 2005. № 4. С. 7-18.

37. Зачосова Н.В. Формування системи економічної безпеки фінансових установ: монографія. Черкаси: ПП Чабаненко Ю.А., 2016. 375 с.
38. Захист прав споживачів фінансових послуг та фінансова грамотність. Програма технічної допомоги на стабілізацію фінансового сектору. Всеукраїнська асоціація кредитних спілок URL: http://vaks.org.ua/images/news_inform/UA_CPFL_Fin_Ombudsman_Mar20_2012_u kr.pdf (дата звернення: 02.03.2016 р.).
39. Захист прав споживачів фінансових послуг: поінформовані та захищені споживачі – запорука підвищення довіри до фінансового сектору. Проект USAID «Розвиток фінансового сектору» (FINREP). 2012. URL: www.finrep.kiev.ua (дата звернення: 01.03.2020 р.).
40. Керівні принципи для захисту інтересів споживачів: Резолюція 39/248 Генеральної асамблеї ООН від 09.04.1985 р. / Інтернет-сайт Верховної Ради України. URL: www.rada.gov.ua (дата звернення: 20.03.2021 р.).
41. Кізлова О.С. Система способів забезпечення виконання зобов'язань у цивільному законодавстві України. *Митна справа*. 2013. Ч. 2. Кн. 2. С. 259-263.
42. Клименко О.В. Ринки небанківських фінансових послуг: питання стійкості в умовах економічної кризи. *Економіка та держава*. 2016. № 4. С. 96-101.
43. Клименко О.В. Ринки небанківських фінансових послуг України в умовах кризового стану економіки. *Економіка України*. 2016. №7. С. 33-45.
44. Коваленко Ю.М. Розвиток системи саморегулювання страхової діяльності в Україні. *Інноваційні напрямки розвитку страхового ринку України*: зб. матеріалів III міжнар. наук.-практ. конф. (19–20 квіт. 2016 р., м. Київ) / М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана» Київ: КТ «Забеліна Фільковська ТС і компанія Київська нотна фабрика», 2016. С. 151-153.
45. Ковальчук В.Г. Проблеми та перспективні напрямки трансформації фінансового сектору України. *Корпоративні фінанси*:

проблеми та перспективи інноваційного розвитку: матеріали I міжнар. наук.-практ. конф., 21 черв. 2017 р. / М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». Київ: КНЕУ, 2017. С. 406–409.

46. Конституція України від 28 червня 1996 року. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.

47. Коров'як О. Я. Діяльність органів місцевого самоврядування у забезпеченні захисту прав споживачів. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2018. № 5. С. 98-100. URL: http://www.lsej.org.ua/5_2018/27.pdf (дата звернення: 20.03.2021 р.).

48. Костецький В.В. Фінансовий супермаркет як складова моделі системи підвищення якості надання фінансових послуг. *Світ фінансів*. 2017. № 3. С. 60-72.

49. Котляревський Я. В., Панасенко Г. О. Роль інституту банківського омбудсмена у підвищенні довіри клієнтів до банків. *Фінанси України*. 2015. № 11. С. 88–96.

50. Коцовська Р.Р. Шляхи забезпечення розвитку кредитних спілок на сучасному етапі реформування фінансового сектору України. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2016. № 2. С. 70-76.

51. Коваленко А. В. Завдання та функції органів місцевого самоврядування у забезпеченні захисту прав споживачів. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/4/03.pdf> (дата звернення: 20.03.2021 р.).

52. Кодекс Тайхо // 『日本大百科全書』 [Енциклопедія Ніппоніка]. — 第2版. — 東京: 小学館, 1994—1997. — 全26冊.

53. Комаров В. В. Цивільне процесуальне законодавство у динаміці розвитку та практиці Верховного Суду України. Харків: Право, 2012. 680 с.

54. Кондрат'єва Л. Груповий позов як процесуальний засіб захисту прав споживачів. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 6. С. 34-38.

55. Крестовська Н. М., Матвєєва Л. Г. Теорія держави і права. Практикум. Тести: підручник. Київ : Юрінком Інтер, 2015. 584 с.
56. Крегул Ю.І. Юридична відповідальність у сфері підприємницької діяльності: навч. посіб. / за ред. Ю.І. Крегула ; Ю.І. Крегул, Р.О. Банк, В.В. Мушенко та ін. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 325 с.
57. Крегул Ю.І. Захист прав споживачів фінансових послуг : монографія. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 264 с.
58. Крилова В. В., Ніконова М. В., Крилова А. О. Інституційна структура регулювання як основа захисту прав споживачів фінансових послуг. *Фінанси України*. 2013. № 10. С. 34-40.
59. Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в інтернет-торгівлі. *Право та інновації*. 2014. № 3. С. 36-42.
60. Латковська Т. Реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг у сучасний період. *Юридичний вісник*. 2013. № 4. С. 45-51.
61. Лащак В. В., Лащак Т. В. Система захисту прав споживачів у провідних країнах світу. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія «Економіка». 2014. Вип. 25. С. 15–18.
62. Лащак В. В. Фінансові механізми захисту прав споживачів. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія: Економіка. 2014. Вип. 2. С. 88-91.
63. Левченко В. Роль держави в підвищенні захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг. *Вісник Київського національного університету ім. Т. Шевченка*. Серія. Економіка. 2013. Вип. 135. С. 11-14.
64. Легенченко М.О. Поняття охорони і захисту права та їх співвідношення. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія юридичні науки. 2014. Випуск 6-1. Т.1 С. 169-172.
65. Лісніча Т.В. Особливості господарсько-правового захисту прав суб'єктів господарювання. *Часопис з юридичних наук*. С. 1-8. URL: <https://periodicals.karazin.ua/jls/article/view/1685/1429>

66. Лічман Ю. С. Правове регулювання послуг у праві ЄС. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Серія: Юриспруденція. 2013. № 5. С. 334-339.
67. Ляшевська Л.І. Підстави та умови виникнення відповідальності за заподіяння шкоди, завданої особою у разі здійснення самозахисту. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. 2014. № 1106, Вип. 17. С. 235-240. (Серія : Право).
68. Майданник О.О. Деякі проблеми законодавчого забезпечення контрольної функції парламенту. *Право України*. 2001. № 12. С. 128–131.
69. Майданник О.О. Деякі проблеми здійснення парламентського контролю. *Парламентаризм в Україні: теорія та практика*: матер. міжнар. наук.-практ. конф. Київ: АТ «Книга», 2001. С. 428–432.
70. Мейер Д.И. О значении практики в системе современного юридического образования. Орд. проф. Казан. ун-та Дмитрия Мейера. Типография Казанского университета, 1855. С. 44.
71. Міловська Н.В. Договірні зобов'язання зі страхування у цивільному праві України: проблеми теорії та практики: монографія. Київ: НДІ приватного права і підприємництва імені академіка Ф.Г. Бурчака НАПрН України, 2019. 488 с.
72. Міловська Н.В. Теоретичні засади цивільно-правового регулювання договірних відносин зі страхування : дис. ... докт. юрид. наук: 12.00.03. Київ, 2019. 515 с.
73. Микитенко Л. Права споживачів в умовах карантину – 2020. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2020. № 3. С. 35-47.
74. Микієвич М. М., Яворська І. М. Правові форми та механізми захисту прав споживачів в рамках Європейського Союзу. *Journal «ScienceRise: JuridicalScience»*. 2017. № 1. С. 42-46.
75. Микуляк В. Від споживацтва до сталого розвитку: зміна парадигми в системі захисту прав споживачів у ЄС. URL:

http://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA008988 (дата звернення: 20.03.2021 р.).

76. Мілаш В. Правове регулювання договірних відносин із надання послуг за сучасних ринкових умов. *Вісник Національної академії правових наук України*. 2013. № 2. С. 174-184.

77. Москалюк Н. Б. Теоретичні та практичні проблеми права державної власності та його реалізації: монографія. Тернопіль: Видавничо-поліграфічний центр «Економічна думка ТНЕУ», 2020. 352 с.

78. Москалюк Н. Б. Право господарського відання в системі речових суб'єктивних цивільних прав. *Актуальні проблеми правознавства*. 2019. Вип. 4. С. 299-305.

79. Москалюк Н.Б. Право оперативного управління в системі речових суб'єктивних цивільних прав. *Актуальні проблеми правознавства*. 2020. Вип. 1. С. 158–164.

80. Муравйов В. І. Проблеми гармонізації законодавства держав членів та третіх країн в контексті європейської інтеграції. *Український щорічник міжнародного права*. Київ: Проміні, 2010. С. 286–319.

81. Майданник О.О. Інститут омбудсмена у механізмі забезпечення прав людини в Україні. *Адвокат*. 2010. № 7. С. 12–16.

82. Микитенко Л.А. Презентація на тему: Нормативно-правові проблеми захисту прав споживачів та шляхи їх реалізації URL: <https://www.knteu.kiev.ua/file/MTc=/c346c890e372aee6f8e94315394235b9.pdf>.

83. Орлюк О.П. Фінансове право: навч. посіб. Київ: Юрінком Інтер, 2003. 528 с.

84. Осадчий Є. С. Світовий досвід управління капіталом кредитних спілок. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2016. Вип. 9. С. 122– 125.

85. Одинак О.О. Захист прав споживачів фінансових послуг: міжнародно-правовий аспект. *Європейські перспективи*. 2018. № 4. С. 146-151.

86. Одинак О.О. Цивільно-правові механізми захисту прав споживачів фінансових послуг. *Наше право*. 2019. № 3. С. 237-242.
87. Одинак О.О. Історія становлення та розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг. *Європейські перспективи*. 2020. № 3. С. 242-248.
88. Одинак О.О. Захист прав споживачів фінансових послуг в умовах воєнного стану. *Актуальні проблеми правознавства*. 2022. Випуск 1 (29). С. 43 – 48.
89. Окремі види договорів у сучасному законодавстві України : кол. монографія / О. С. Кізлова, Л. В. Діденко, А. І. Дрішлюк [та ін.]. Одеса: Айс-Принт, 2017. 501 с.
90. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київ, 2006. 20 с.
91. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київ, 2006. 190 с.
92. Основні права та обов'язки громадських об'єднань споживачів. URL: <http://studcon.org/osnovni-prava-ta-obovyazky-gromadskyh-obyednanspozhyvachiv> (дата звернення: 20.03.2021 р.)
93. Паламарчук Л. С. Словник української мови (СУМ). Українська мова : енциклопедія НАН України, Інститут мовознавства ім. О. О. Потебні, Інститут української мови; ред. В. М. Русанівський Київ: Українська енциклопедія, 2000. ISBN 966-7492-07-9.
94. Пацурія Н. Окремі питання цифровізації відносин щодо захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 8. С. 196-203.
95. Пашук Т. І. Право людини на ефективний державний захист: Праці Львів. лабораторії з прав людини і громадянина. Львів: Край, 2007. 220 с.

96. Підпригора О. А., Сумін В. О., Підпригора О. О. Цивільне право України. Правові основи підприємництва. Київ, 1994. 260 с.

97. Пінчук А. П., Міокова Н. В. Фінансовий омбудсмен як невід’ємна частина системи регулювання ринку фінансових послуг. *Економіка та держава*. 2013. № 1. С. 104–107.

98. Платон Собрание сочинений в 4 т. Т. 4/Пер. с древне-греч.; Общ. ред. А. Ф. Лосева, В. Ф. Асмуса, А. А. Тахо-Годи; Авт. ст. в примеч. А. Ф. Лосев; Примеч. А. А. Тахо-Годи. М.: Мысль, 1994. 830 с.

99. Позивачі у справах про захист їхніх прав звільнені від сплати судового збору відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» не лише в суді першої інстанції, а і на наступних стадіях цивільного процесу.

URL:

[https://protocol.ua/ru/vs_vp_pozivachi_u_spravah_pro_zahist_ihnih_prav_zviln eni_vid_splati_sudovogo_zboru_vidpovidno_do_zakonu_ukraini_pro_zahist_pr av_spozivachiv_ne_lishe_v_sudi_pershoi_instantsii_a_i_na_nastupnih_stadiyah _tsivilnogo_protsessu_\(vs_vp_761_24881_16_ts_21_03_18\)/](https://protocol.ua/ru/vs_vp_pozivachi_u_spravah_pro_zahist_ihnih_prav_zviln_eni_vid_splati_sudovogo_zboru_vidpovidno_do_zakonu_ukraini_pro_zahist_pr av_spozivachiv_ne_lishe_v_sudi_pershoi_instantsii_a_i_na_nastupnih_stadiyah _tsivilnogo_protsessu_(vs_vp_761_24881_16_ts_21_03_18)/) (дата звернення: 20.03.2021 р.).

100. Позиція ДРС щодо повноважень органів місцевого самоврядування у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів / Державна регуляторна служба України. URL: http://www.drs.gov.ua/state_supervision/pozytsiya-drs-shhodopovnovazhen-organiv-mistsevogo-samovryaduvannya-u-sferi-derzhavnogokontrolyu-zadoderzhanniam-zakonodavstva-pro-zahyst-pravspozhyvachiv/?print_page=tru

101. Постанова Верховного Суду «Про захист прав споживача фінансових послуг» від 21 березня 2018 р. № 761/24881/16-ц. URL: 198 http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/VS180444.html (дата звернення: 20.03.2021 р.).

102. Постанова Верховного Суду від 01.09.2020 № 216/3521/16-ц URL: 198 <https://verdictum.ligazakon.net/document/91644731> (дата звернення: 20.03.2022 р.).

103. Постанова Верховного Суду Справа № 910/507/20 від 10 грудня 2020 року URL: <http://iplex.com.ua/doc.php?regnum=93534147&red=1000031cc35532e13adadb4d20110e1aa30ad1&d=5> (дата звернення: 22.03.2022 р.).

104. Постанова Верховного Суду Справа N 910/3245/19 від 29 квітня 2020 року URL: <https://verdictum.ligazakon.net/document/89008464> (дата звернення: 22.03.2022 р.).

105. Постанова Верховного Суду Справа № 910/11471/17 від 20 лютого 2018 року URL: https://protocol.ua/ua/postanova_kgs_vp_vid_20_02_2018_roku_u_spravi_910_11471_17/ (дата звернення: 22.03.2022 р.).

106. Постанова Верховного Суду № 342/180/17-ц від 03.07.2019 URL: 198 <https://verdictum.ligazakon.net/document/82998244> (дата звернення: 20.03.2022 р.).

107. Постанова Правління Національного банку України «Про використання банками хмарних послуг в умовах воєнного стану в Україні» від 08 березня 2022 року № 42 URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_08032022_42 (Дата звернення 12.03.2022 р.)

108. Постанова Касаційного цивільного суду від 20.02.2019 № 666/4957/15-ц URL: <https://verdictum.ligazakon.net/document/80181181> (Дата звернення 12.03.2022 р.)

109. Приймак С. А. Аналіз якості банківських послуг. *Фінансові аспекти розвитку держави, регіонів та суб'єктів господарювання: сучасний стан та перспективи*: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., (Одеса, 27–28 трав. 2016). Одеса: Одеський нац. ун-т імені І. І. Мечникова. С. 123-126 .

110. Приймак С. А. Європейський досвід захисту прав споживачів на ринку банківських послуг. *Антикризове управління економікою України: нові виклики*: матеріали III Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (Київ, 15–17 груд. 2015 р.). К.: Київ. нац. екон. ун-т імені Вадими Гетьмана, 2015. С. 150–153.

111. Приймак С. А. Захист прав держателів платіжних карток // *EastEuropeanScientificJournal*. 2016 . № 6 (10). С. 65–70.

112. Приймак С.А. Захист прав споживачів банківських послуг в Європейському Союзі та Україні. *Стратегія економічного розвитку України*. 2015. № 36. С. 118–123.

113. Приступлюк В.Л. Повноваження органів місцевого самоврядування в системі захисту прав споживачів. *Вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Серія: Юриспруденція. 2015. Вип. 13, т. 1. С. 92-94.

114. Прокопенко В.В . Науково-практичний коментар Господарського кодексу України від 23.06. 2014р. URL:<http://jurists.org.ua/commercial-law/4863-naukovo-praktichniy-komentar-do-st20-gospodarskogo-kodeksu-ukrayini.html>

115. Про особливості припинення діяльності банків в умовах воєнного стану: Постанова Правління Національного банку від 24 лютого 2022 року № 19 URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_08032022_42 (Дата звернення 12.03.2022 р.)

116. Про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію Публічного акціонерного товариства «Акціонерний комерційний промислово-інвестиційний банк»: Постанова Правління Національного банку від 25 лютого 2022 року № 90-рш/БТ URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Decision_25022022_90_rsh_bt (Дата звернення 12.03.2022 р.)

117. Про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «МІЖНАРОДНИЙ РЕЗЕРВНИЙ БАНК»: Постанова Правління Національного банку від 25 лютого 2022 року № 91-рш/БТ. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Decision_25022022_91_rsh_bt (Дата звернення 12.03.2022 р.)

118. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 7 груд. 2000 р. № 2121-III. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2121-14> (Дата звернення 16.05.2022 р.)

119. Про страхування: Закон України від 18 листопада 2021 року № 1909-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text> (Дата звернення 16.05.2022 р.)

120. Про внесення змін до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» : Закон України від 15 січня 2015 р. № 123-VIII. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/123-19> (Дата звернення 16.05.2022 р.)

121. Рішення Конституційного Суду України Другий сенату справі за конституційною скаргою Акціонерного товариства «Державний ощадний банк України» щодо відповідності Конституції України (конституційності) припису першого речення частини першої статті 1050 Цивільного кодексу України. м. Київ від 22 червня 2022 року № 6-р(П)/2022 URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v006p710-22#Text> (Дата звернення 17.06.2022 р.)

122. Програма економічних реформ на 2010–2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/128/2013#Text> (Дата звернення 16.05.2022 р.)

123. Про валюту і валютні операції: Закон України від 21 червня 2018 року № 2473-VIII Дата оновлення: 03.08.2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2473-19#Text> (дата звернення: 07.08.2021 р.).

124. Про економічну самостійність Української РСР: Закон від 3 серпня 1990 року N 142-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/142-12#Text> (Дата звернення 16.05.2022 р.)

125. Про фінансовий лізинг: Закон України від 4 лютого 2021 року № 1201-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1201-20#Text> (дата звернення: 07.08.2021 р.).

126. Про забезпечення здійснення повноважень та виконання функцій з державного регулювання та нагляду у сфері ринків фінансових послуг з питань ліцензування та реєстрації: постанова Правління Національного Банку України від 25 черв. 2020 р. № 83. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0083500-20#Text>

127. Про затвердження Положення про Державний комітет у справах захисту прав споживачів : постанова Кабінету Міністрів України від 30 березня 1994 р. № 197. Дата оновлення: 18.02.1998. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/ru/197-94-п>. (дата звернення: 10.04.2021 р.).

128. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII. Відомості Верховної Ради України. 1991. № 30. Ст. 379. (з наступними змінами та доповненнями). (дата звернення: 12.04.2022 р.).

129. Про затвердження положення про обласне, Київське та Севастопольське міське управління у справах захисту прав споживачів : постанова Кабінету Міністрів України від 18 груд. 1995 р. № 1021. Дата оновлення: 18.02.1998. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1021-95-п>. (дата звернення: 10.04.2021 р.).

130. Про здійснення купівлі облігацій внутрішньої державної позики «Військові облігації» у період дії воєнного стану: Постанови Правління НБУ від 8 березня 2022 року № 43 URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_08032022_43 (Дата звернення 12.03.2022 р.)

131. Про Державну комісію з регулювання ринків фінансових послуг України: Указ Президента України від 11.12.2002 № 1153/2002. Дата оновлення: 23.11.2011. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1153/2002> (дата звернення: 10.12.2020 р.).

132. Про Положення про Державну комісію з регулювання ринків фінансових послуг України: Указ Президента України від 04.04.2003 № 292/2003. Дата оновлення: 23.11.2011. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/292/2003> (дата звернення: 10.04.2016 р.).

133. Про введення воєнного стану в Україні: Указ Президента України № 64/2022 від 24 лютого 2022 року. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/642022-41397> (Дата звернення 12.03.2022 р.)

134. Про інститути спільного інвестування: Закон України від 5 липня 2012 року № 5080-VI. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5080-17#Text> (Дата звернення 12.03.2022 р.)

135. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні: Закон України від 5 квітня 2001 року № 2346-III. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14#Text> (Дата звернення 16.03.2022 р.)

136. Про систему гарантування вкладів фізичних осіб: Закон України від 23 лютого 2012 року № 4452-VI. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4452-17#Text> (Дата звернення 16.03.2022 р.)

137. Про забезпечення вимог кредиторів та реєстрацію обтяжень: Закон України від 18 листопада 2003 року № 1255-IV. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1255-15#Text> (Дата звернення 19.03.2022 р.)

138. Про Концепцію Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу: Закон України від 21.11.2002. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 3. Ст. 12.

139. Про кооперацію: Закон України від 10 лип. 2003 р. № 1087-IV. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1087-15#Text> (Дата звернення 12.03.2022 р.).

140. Про організацію формування та обігу кредитних історій: Закон України від 23 червня 2005 року № 2704-IV. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-15#Text> (Дата звернення 12.03.2022 р.)

141. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України від 2 березня 2015 року № 222-VIII. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text> (Дата звернення 12.03.2022 р.)

142. Про кредитні спілки : Закон України від 20 груд. 2001 р. № 2908-III. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2908-14> (Дата звернення 12.03.2022 р.)

143. Про Національний банк України : Закон України від 20 трав. 1999 р. № 679-XI. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/679-14>.

144. Про порядок введення в дію Закону Української РСР «Про захист прав споживачів: Постанова Верховної Ради України від 12 травня 1991 р. № 1024-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1024-12#Text> (Дата звернення 16.05.2022 р.)

145. Про схвалення Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 роки від 31 жовтня 2012 р. № 867-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-%D1%80#Text> (Дата звернення 16.05.2022 р.)

146. Про споживче кредитування: Закон України від 15 листопада 2016 року № 1734-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text> (Дата звернення 18.05.2022 р.)

147. Про Положення про Державний комітет України у справах захисту прав споживачів : Указ Президента України від 16 жовтня 1996 р. № 950. Дата оновлення: 26.07.2000. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/950/96>. (дата звернення: 13.05.2021 р.)

148. Про зміни у структурі центральних органів виконавчої влади: Указ Президента України від 15 грудня 1999 р. № 1573. Дата оновлення:

28.04.2007. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1573/99>. (дата звернення: 12.07.2021 р.).

149. Про судову практику розгляду цивільних справ про визнання правочинів недійсними: Постанова пленуму Верховного суду України від 06.11.2009 N 9 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1573/99>. (дата звернення: 12.03.2022 р.).

150. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення питань організації корпоративного управління у банках та інших питань функціонування банківської системи: Закон України від 30 червня 2021 року № 1587-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1587-20#Text> (дата звернення: 18.04.2021).

151. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 № 2664-III. Дата оновлення: 01.01.2017. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14> (дата звернення: 10.05.2021 р.)

152. Про фінансові послуги та фінансові компанії: Закон України від 14 грудня 2021 року № 1953-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text> (дата звернення: 10.05.2022 р.).

153. Про ринки капіталу та організовані товарні ринки: Закон України від 23 лютого 2006 року № 3480-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3480-15#Text> (дата звернення: 18.11.2021 р.)

154. Про фінансово-кредитні механізми і управління майном при будівництві житла та операціях з нерухомістю: Закон України від 19 червня 2003 року № 978-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/978-15#Text> (дата звернення: 18.11.2021 р.)

155. Про недержавне пенсійне забезпечення: Закон України від 9 липня 2003 року № 1057-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3480-15#Text> (дата звернення: 18.11.2021 р.)

156. Господарський кодекс України від 16 січня 2003 року № 436-IV
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення: 18.11.2021 р.)

157. Про режим іноземного інвестування: Закон України від 19 березня 1996 року № 93/96-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/93/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 18.12.2021 р.)

158. Про захист від недобросовісної конкуренції: Закон України від 7 червня 1996 року № 236/96-ВР URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/236/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 18.11.2021 р.)

159. Про рекламу: Закон України від 3 липня 1996 року № 270/96-ВР URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 18.11.2021 р.)

160. Про інвестиційну діяльність: Закон України від 18 вересня 1991 року № 1560-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1560-12#Text> (дата звернення: 18.11.2021 р.).

161. Кодекс України з процедур банкрутства: Закон України від 18 жовтня 2018 року № 2597-VIII. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2597-19#Text> (дата звернення: 18.11.2021 р.)

162. Кодекс України про адміністративні правопорушення : Закон України від 07.12.1984 № 8073-X. Дата оновлення: 04.08.2017. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/80731-10> (дата звернення: 10.03.2022 р.).

163. Про авторське право та суміжні права: Закон України від 23 грудня 1993 року № 3792-XII URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3792-12#Text> (дата звернення: 10.12.2021)

164. Про третейські суди : Закон України від 11.05.2004 № 1701-IV. Дата оновлення: 05.10.2016. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1701-15> (дата звернення: 05.04.2021 р.).

165. Радченко О.Ю. До питання визначення принципів адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг. *Актуальні проблеми законодавства: пріоритетні напрями його вдосконалення*: матер. між нар. наук.-практ. конф., (Одеса, 10-11 жовтня 2014 р.). – Одеса : ГО «Причорномор. фундац. права», 2014. С. 95-97.

166. Радченко О.Ю. До питання визначення адміністративно-правового режиму захисту прав споживачів фінансових послуг. *Особливості нормотворчих процесів в умовах адаптації законодавства України до вимог Європейського Союзу*: матер. наук.-практ. конф., (Херсон, 6-7 черв. 2014 р.). Херсон: Видав. дім «Гельветика», 2014. С.137–141.

167. Радченко О.Ю. Щодо визначення поняття адміністративно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки»*. 2014. № 3 (Т. 2). С. 214-218.

168. Радченко О.Ю. Деякі правові проблеми судового захисту прав споживачів фінансових послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 2016. № 9 (247). С. 86-91.

169. Раулець М. О. Споживач як суб'єкт господарських правовідносин. *Актуальні проблеми приватного права*: матеріали наук.-практ. конф., присвяч. 94-й річниці з дня народж. д-ра юрид. наук, проф., чл.-кора АН УРСР В. П. Маслова (м. Харків, 19 лют. 2016 р.). Харків, 2016. С. 63-66.

170. Резніченко С. В. Щодо посилення захисту прав та законних інтересів споживачів в Україні. *Підгрунття формування цивільного законодавства України*: матеріали Інтернет-конф. (Одеса, 7 грудня 2012 р.) : цивілістичні читання, присвяч. пам'яті І. В. Шерешевського. 2012. С. 42-44.

171. Резніченко С. В., Церковна О. В. Підстави звільнення від цивільно-правової відповідальності за завдання шкоди: теорія і практика: монографія. Одеса: ОДУВС, 2009. 188 с.

172. Резніченко С. В. Співвідношення понять «послуга» та «роботи», «договір про надання послуг» та «договір підряду». *Вісник господарського судочинства*. 2012. № 3. С. 85–92.

173. Рішення Конституційного Суду України від 10 листопада 2011 р. у справі № 15-рп/2011 у справі за конституційним зверненням громадянина Степаненка Андрія Миколайовича щодо офіційного тлумачення положень пунктів 22, 23 статті 1, статті 11, частини восьмої статті 18, частини третьої статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» у взаємозв'язку з положеннями частини четвертої статті 42 Конституції України (справа про захист прав споживачів кредитних послуг) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11#Text> (дата звернення: 28.04.2022 р.).

174. Рішення Конституційного Суду України від 11 липня 2013 року № 7-рп/2013 у справі за конституційним зверненням громадянина Козлова Дмитра Олександровича щодо офіційного тлумачення положень другого речення преамбули Закону України «Про відповідальність за несвоєчасне виконання грошових зобов'язань» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v007p710-13#Text> (дата звернення: 28.04.2022 р.).

175. Слободян О. Фінансовий омбудсмен: в пошуках правової моделі. *Часопис з юридичних наук*. 2015. № 1. URL: <http://periodicals.karazin.ua/jls/article/view/1641/1383> (дата звернення: 20.03.2021 р.).

176. Слома В. Участь представника у цивільних правовідносинах. *Актуальні проблеми правознавства*. 2020. Вип.4 (24). С. 119 – 123.

177. Слома В. Нормативно-правова складова механізму правового регулювання зобов'язальних відносин з множинністю суб'єктів. *Актуальні проблеми правознавства*. 2019. Вип. 4. С. 195-199.

178. Слома В. До питання про підстави виникнення субсидіарних цивільно-правових зобов'язань. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2019. № 6. Том 30 (69). С. 50-54.

179. Слома В. Розмежування понять «особа», «суб'єкт», «сторона» в зобов'язальних правовідносинах. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. Серія: юридичні науки. 2019. № 3. С. 122-125.

180. Солошкіна І.В. Класифікація фінансових послуг в Україні. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*. Серія: Право. 2016. № 22. С. 81-86.

181. Спільнота споживачів в Україні: шлях до Європи / Українська Гельсінська спілка з прав людини. URL: 205 <https://helsinki.org.ua/articles/spilnota-spozhyvachiv-v-ukrajini-shlyah-doevropy/> (дата звернення: 20.03.2021 р.).

182. Станкова І. М. Громадські організації як елемент механізму захисту прав споживачів: зарубіжний досвід. *Часопис цивілістики*. 2018. Вип. 29. С. 155–159.

183. Станкова І. М. До питання про методологічне підґрунтя споживчих правовідносин у сфері надання послуг. *Часопис цивілістики*. 2017. Вип. 22. С. 37–40.

184. Станкова І. М. До питання про несправедливі умови, що можуть міститися у договорах споживчих послуг. *Сучасні проблеми правової системи та державотворення в Україні*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 22–23 лют. 2019 р.). Запоріжжя, 2019. С. 46–49.

185. Старицька О. О. Поняття та критерії класифікації правового статусу споживача: теоретико-правове дослідження. *Юридичний вісник. Повітряне і космічне право*. 2012. № 3. С. 48-52. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnau_2012_3_11.

186. Старицька О.О. Теоретико-правова проблематика визначення поняття «споживач». *Альманах права*. 2011. Вип. 2. С. 276-279.

187. Тищенко О. В. Визначення поняття «споживач» у конституційному праві. *Бюлетень Міністерства юстиції України*. 2010. № 10. С. 16-165.

188. Торяник Ж. І. Об'єднання споживачів як громадські органи. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія: Політологія. Соціологія. Філософія. 2010. Вип. 15. С. 43–46.

189. Торяник Ж. І. Фінансовий омбудсмен як альтернативний спосіб позасудового врегулювання спорів: світовий досвід. *Економічні науки*. Серія «Облік і фінанси». 2014. Вип. 11, ч. 1. 2014. С. 284–290.

190. Трегубенко В. В., Гиренко В. О., Хабло Ю. О. Державний захист економічних та соціальних інтересів споживачів як учасників відносин у сфері господарювання. *Порівняльно-аналітичне право*. 2016. № 2. С. 74-77. URL: <http://www.pap.in.ua/index.php/arhiv-vidannja/68> (дата звернення: 20.03.2021 р.)

191. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони від 27.06.2014 Дата оновлення: 30.11.2015. URL: – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/984_011 (дата звернення: 12.01.2022 р.).

192. Хан І. Читаємо та рахуємо: споживачеві на замітку. *Юрист і закон*. 2017. № 18. URL: http://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA010355 (дата звернення: 20.03.2021).

193. Харитонов Є. О., Харитонova О. І. Цивільні правовідносини: навч. посіб. Київ : Істина, 2008. 304 с.

194. Цивільний процесуальний кодекс України від 18 березня 2004 року № 1618-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15#Text> (дата звернення: 20.03.2022 р.).

195. Черняк О. Ю. Класифікація прав споживача за законодавством України та Європейського Союзу. *Форум права*. 2008. № 2. С. 458-464. URL:

<http://www.nbuuv.gov.ua/e-journals/FP/2008-2/08coytes.pdf> (дата звернення: 20.03.2021 р.).

196. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року № 435-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> (дата звернення: 20.03.2021 р.)

197. Шевчук О.Р. Ринок фінансових послуг як об'єкт наукового дослідження фінансово – правової науки. *Адвокат*. 2012. № 10 (121). С. 29 – 32.

198. Шевчук О.Р. Поняття та правова природа фінансових послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 2012. № 5 (197). С. 29 – 32 .

199. Шевчук О.Р. Фінансово - правові засади діяльності Національного банку України у сфері стабілізації грошово - кредитного та валютного ринків України. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2015. № 30. Т 2. С. 89-92.

200. Шевчук О., Теслюк І. Особливості розвитку та застосування альтернативних способів вирішення спорів суб'єктів господарювання в Україні. *Актуальні проблеми правознавства*. 2018. Вип. 3 (15). С. 77-81.

201. Шинкаренко В. Г., Ананко І. М. Етимологія понять «споживач» «покупець» і «клієнт» та їх використання на автотранспортних підприємствах. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/etimologiya-ponyatspozhivach-pokupets-i-klient-ta-yih-vikoristannya-na-avtotransportnih-pidприємствah> (дата звернення: 20.03.2021 р.).

202. Юридична енциклопедія : в 6 т. / ред. кол.: Ю. С. Шемшученко (відп. ред.) та ін. Київ : Укр. енцикл., 1998. Т. 1 : А-Г. 720 с.

203. Язвінська О. М. Споживче право та споживче законодавство України. *Економіка та управління на транспорті*. 2015. Вип. 1. С. 130– 135. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eut_2015_1_19. (дата звернення: 10.03.2021 р.)

204. Яновицька Г. Б. Міжнародно-правові принципи захисту прав споживачів у цивільному праві України. *Право та державне управління*. 2018. № 2, т. 1. С. 74-81.

205. Яроцький В. Л. Загальна характеристика механізму цивільно - правового регулювання. *Актуальні проблеми приватного права: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. 93-й річниці з дня народж. В. П. Маслова* (м. Харків, 27 лют. 2015 р.). Харків, 2015. С. 16–20.

206. Ящищак О.Р. Методологічні основи систематизації законодавства України про фінансові послуги. *Адвокат*. 2010. №10(121). С. 36-40.

207. Ящищак О.Р. Правове регулювання створення та діяльності саморегульованих організацій на ринку фінансових послуг. *Юридичний вісник*. 2011. № 2(19). С. 85-89.

208. Ящищак О. Моделі державного регулювання ринку фінансових послуг. *Адвокат*. 2011. № 3 (126). С. 28–33.

209. Akhtar, S., Irfan, M., Sarwar, A. Asma, Rashid, Q. U. A. (2019). Factors influencing individuals' intention to adopt mobile banking in China and Pakistan: The moderating role of cultural values. *Journal of Public Affairs*, 19(1), Article e1884. <https://doi.org/10.1002/pa.1884>

210. Alston See P. Human Rights and Basic Needs: A Critical Assessment. *Revue des droits de l'homme*. 1979. Vol. 12, as. 1/2. P. 19-39.

211. Ahmad Al-Harbi, Risk-Taking Behaviour of Islamic Banks: A Panel Study, *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*. Volume 10, Issue 1, February 2022 , pp. 28-36. doi: 10.11648/j.ijefm.20221001.13

212. Bacho R.J. Implementation of foreign experience of pre-trial dispute settlement at financial services markets in Ukraine / R.J. Bacho, N.M. Vdovenko, N.N. Poyda-Nosyk. *Науковий вісник Полісся*. 2017. № 2(10). Ч. 2. С. 85-93.

213. Bacho Robert. State Regulation of Non-banking Financial Services Markets in Ukraine / Robert Bacho// *Economic, Political and Legal Issues of International Relations: Volume of Scientific Papers*. – Virt (Slovakia): Vydavateľstvo EKONÓM, – 2015. – pp. 21-24.

214. Benöhr I. *EU Consumer Law and Human Rights*. Oxford, 2013. 272 p.

URL:

<https://www.oxfordscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780199651979.001.0001/acprof-9780199651979-chapter> (дата звернення: 21.03.2021 р.).

215. Credit Unions Worldwide 2021. Statistical Report. URL: http://www.woccu.org/documents/2021_Statistical_Report 260. Financial committee of Rada admits Nats Com Fin Poslug dismissal. 2015. URL: <http://www.epravda.com.ua/news/2015/09/15/559771>.

216. Beckmann E., Hake M., Urvova J. Determinants of Households' Savings in Central, Eastern and Southeastern Europe. *Focus on European economic integration*. 2013. № 3. P.8–29.

217. Brix L., McKee K. Consumer Protection Regulation in Low-Access Environments: Opportunities to Promote Responsible Finance. Washington, D.C.: CGAP, 2010. 40 p.

218. Bremer Beratungs- und Beschwerdebüro für Erziehungshilfen (BeBeE), Drei Jahre Beratung und Unterstützung in der Jugendhilfe, http://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BeBeE_Jahresbericht_2016-1.pdf (Stand: 17.2.2021), P.12.

219. Chaudhry I., Riaz U., Zulfiqar F. F. Chaudhry Imran Sharif The Monetary and Fiscal Determinants of National Savings in Pakistan: An Empirical Evidence from ARDL approach to Co-integration // *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. 2014. Vol. 8 (2). P. 521–539.

220. Chien-Min Kang, Ming-Chieh Wang and Lin Lin (2022) Financial Distress Prediction of Cooperative Financial Institutions—Evidence for Taiwan Credit Unions by Int. J. Financial Stud. 2022, 10(2), 30; <https://doi.org/10.3390/ijfs10020030> - 30 Apr 2022.

221. C. King Chanetsa, How the Quest for Huge Returns by Financial Institutions Trumps Prudent Risk Management: The Archegos Saga, *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*. Volume 10, Issue 2, April 2022, pp. 67-72. doi: 10.11648/j.ijefm.20221002.14.

222. Chingo, A., Hartzmark, S.M. and Sussman, A.B. (2022), A New Test of Risk Factor Relevance. *The Journal of Finance*. Accepted Author Manuscript. <https://doi.org/10.1111/jofi.13135>

223. Code of Good Practice for Civil Participation in the Decision-Making Process (CONF /PLE(2009)CODE1): Adopted by the Conference of INGOs at its meeting on 1st October 2009. Strasburg, 2009. P. 5.

224. Commonwealth ombudsman. URL: <http://www.ombudsman.gov.au> (дата звернення: 20.03.2021 р.).

225. Consumer Federation of America / Федерація споживачів Америки (CFA). URL: <https://consumerfed.org/about-cfa/> (дата звернення: 20.03.2021 р.).

Consumer Reports. URL:

<https://www.consumerreports.org/cro/aboutus/what-we-do/index.htm>

226. Goetz L. K. *Das Russische Recht*. Stuttgart: F. Enke, 1910 - 1913. Bd. 1 – 4.

227. Dong Siwei, Research on Household Wealth Management Risk Identification and Countermeasures Under the Background of Interest Rate Reduction, *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*. Volume 10, Issue 2, April 2022, pp. 73-82. doi: 10.11648/j.ijefm.20221002.15

228. Daniłowicz Ignacy. *Kodex Napoleona w porównaniu z prawami polskimi i litewskimi: rozprawa opracowana w roku 1818 na temat zadany przez Radę b. Uniwersytetu Wileńskiego / Z autografu znajdującego się w dziale rękopisów Biblioteki Cesarskiej Publicznej w Petersburgu wyd. Aleksander Kraushar. - Warszawa, 1905.*

229. Jules Clément Mba, Kofi Agyarko Ababio and Samuel Kwaku Agyei. *Int. J. Financial Stud.* (2022) Markowitz Mean-Variance Portfolio Selection and Optimization under a Behavioral Spectacle: New Empirical Evidence 10(2), 28; <https://doi.org/10.3390/ijfs10020028> - 23 Apr 2022.

230. Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market // EUR-

lex.europa.eu URL: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/Leuri=OJ:L:2007:3136>
(дата звернення: 21.01.2021 р.).

231. Directive 2008/48 / EC of the European Parliament of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102 / EC [E.R.] // EUR-lex.europa.eu. URL: <http://eurlex.europa.eu/EN/TXT/?uri=URISERV> (дата звернення: 11.02.2021 р.).

232. Directive 2005/29/EU on unfair commercial practices in relation to consumers in the domestic market dated May 11, 2005 No. 2005/29/EU. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_b43 (date of application: 05/04/2020)

233. Directive 2009/14/EC of the European Parliament and of the Council of 11 March 2009 amending Directive 94/19/EC on deposit-guarantee schemes [E.R.] // EUR-lex.europa.eu. URL: http://ec.europa.eu/internal_market/bank/docs (дата звернення: 02.02.2021 р.).

234. Directive 2014/49/ EC of the European Parliament and of the Council of 16 April 2014 on deposit-guarantee schemes [E.R.] // EUR-lex.europa.eu. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32014L0049> (дата звернення: 02.02.2021 р.).

235. Directive 94/19 / EC of the European Parliament and of the Council of the European Union "Regarding deposit-guarantee schemes" on May 30, 1994 [E.R.] // EUR-lex.europa.eu. URL: <http://eurlex.eu/LexUriServ/LexUriServ> (дата звернення: 02.02.2021 р.).

236. Directive 88/378/EEC on the safety of toys, which harmonises the safety provisions of 3 May 1988 [E.R.] file:///C:/Users/User/Downloads/public_consultation_2007_4711.pdf (дата звернення: 02.02.2021 р.).

237. Directive 2001/83/EC of 6 November 2001 on the Community code relating to medicinal products for human use file https://ec.europa.eu/health/system/files/2016-11/dir_2001_83_cons_2012_en_0.pdf (дата звернення: 02.02.2021 р.).

238. Directive 98/6/EC of the European Parliament and of the Council of 16 February 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A31998L0006> (дата звернення: 02.03.2021 р.).

239. Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours OJ L 158, 23.6.1990, p. 59–64 (ES, DA, DE, EL, EN, FR, IT, NL, PT) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A31990L0314> (дата звернення: 02.03.2021 р.).

240. Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises/OJ L 372, 31.12.1985, p. 31–33 (DA, DE, EL, EN, FR, IT, NL) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX%3A31985L0577> (дата звернення: 13.03.2021 р.).

241. Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive) OJ L 108, 24.4.2002, p. 51–77 (ES, DA, DE, EL, EN, FR, IT, NL, PT, FI, SV) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32002L0022> (дата звернення: 13.03.2021 р.).

242. Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91 (Text with EEA relevance) - Commission Statement OJ L 46, 17.2.2004, p. 1–8 (ES, DA, DE, EL, EN, FR, IT, NL, PT, FI, SV) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=celex:32004R0261> (дата звернення: 14.03.2021 р.).

243. Council Directive 84/450/EEC of 10 September 1984 relating to the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning misleading advertising OJ L 250, 19.9.1984, p. 17–20 (DA, DE, EL, EN, FR, IT, NL) <https://eur-lex.europa.eu/legal->

content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A31984L0450 (дата звернення: 13.03.2021 р.).

244. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004.

245. Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR OJ L 165, 18.6.2013, p. 63–79 (BG, ES, CS, DA, DE, ET, EL, EN, FR, IT, LV, LT, HU, MT, NL, PL, PT, RO, SK, SL, FI, SV) ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj> (дата звернення: 13.03.2021 р.).

246. Esmail H. Macroeconomic determinants of savings in Egypt "Statistical Model" // International Journal of Business and Economic Development. 2014. Vol. 2 (2). P. 26–33.

247. Elsen-Novák, G. / Novák, M.: Der 'König der Gerechtigkeit'. Zur Ikonologie und Teleologie des 'Codex' Hammurapi. In: Baghdader Mitteilungen 37 (2006), pp. 131-156.

248. Hondius E. The Innovative Nature of Consumer Law. Journal of Consumer Policy. 2012. Vol. 35, is. 2. P. 165–173. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-012-9190-0#Fn2> (дата звернення: 20.03.2021 р.).

249. Howells, G., Wilhelmsson T.E. John F. Kennedy: the public messages, speeches, and statements of the president, January 20 to December 31, 1962. URL: https://archive.org/stream/4730892.1962.001.umich.edu/4730892.1962.001.umich.edu_djvu.txt (дата звернення: 20.03.2021 р.).

250. G20 High-level on Financial Consumer Protection // OECD. URL: <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-market/48892010.pdf> (дата звернення: 21.07.2016 р.).

251. Gatt W. The determinants of household saving behaviour in Malta // Central bank of Malta. 2014. 24 p. 216. Global Competitive Reporting // World

Economic Forum. URL: <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2015-2016/economies> (дата звернення: 03.02.2016 р.).

252. Gyöngyösi, G. and Verner, E. (2022), Financial Crisis, Creditor-Debtor Conflict, and Populism. *The Journal of Finance*. Accepted Author Manuscript. <https://doi.org/10.1111/jofi.13138>

253. Kolasa A. Liberda B. Determinants of saving in Poland: Are they different than in other OECD countries? // University of Warsaw Faculty of Economic Sciences. 2014. №13. 30 p.

254. Khera, P., S. Ng, S. Ogawa, and R. Sahay (2021). “Measuring Digital Financial Inclusion in Emerging Market and Developing Economies: A New Index.” IMF Working Paper No. 21/xx, International Monetary Fund.

255. Lent J.A.(1947) The Philippine press under martial law. *Index on Censorship*. 1974;3(1):47-59. doi:10.1080/030642274085322972.

256. Lobozyńska S. Protection of the Rights of Individual Depositors in Ukrainian Banking Market. *Journal of finance and financial law*. 2016. № III(1). С. 83–96.

257. Loukoianova, E., Y. Yang, and others (2018). “Financial Inclusion in Asia-Pacific,” Asia and Pacific Departmental Paper No. 18/17, International Monetary Fund.

258. Maurice Percy Ashley u. a.; Neville Williams, Christopher Hibber (Hrsg.): Von der Magna Charta zur Französischen Revolution. In: Samuel George Frederick Brandon: Meilensteine der Geschichte [3 Bände]; Band 2, (Originaltitel: *Milestones of History*, London 1970, übersetzt von Michael Erbe) Ullstein, Frankfurt am Main / Berlin / Wien 1971, ISBN 3-550-07452-2.

259. Money-advice. Financial Information System. 2017. URL: <http://www.money-advice.de/index.php?id=58>.

260. Niculescu-Aron I., Mihaescu C. Modelling the impact of economic, demographic and social determinants on household saving rate in the former socialist countries (Central and Eastern Europe). *Procedia Economics and Finance*. 2014. №10. P.104 –113.

261. Nader R (2011). "Unsafe at any speed: the designed-in dangers of the American automobile. 1965". *Am J Public Health*. 101 (2): 254–6. doi:10.2105/ajph.101.2.254. PMC 3020193. PMID 21228290.

262. Regulation (EU) № 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) №2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). OJL 165. – 18 June – 2013. – P. 1–12 (дата звернення: 04.05.2017 р.).

263. Odynak Oleksandr (2022) Protection of the rights of consumers of financial services: international legal aspect. *Visegrad journal on human rights*. № 1, 2022 P.85 – 89.

264. Odynak A.A. (2022) Civil legal protection of the consumers of financial services rights during the military aggression in Ukraine. *Збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції Пріоритети зміцнення безпеки держави та підвищення ефективності правоохоронної діяльності: національні та міжнародні контексти Тернопіль, 6 травня 2022 р.* С. 93 – 99.

265. Oleksandr O. Bryhinets, Ivo Svoboda, Oksana R. Shevchuk, Yevgen V. Kotukh, Valentyna Yu. Radich (2020). Public value management and new public governance as modern approaches to the development of public administration. *Revista San Gregorio. Special editin -2020.Núm. 42 (2020)*.

266. Ogbokor C., Samahiya O., Ogbokor A. Time Series Analysis of the determinants of Savings in Namibia // *Journal of Economics and Sustainable Development*. 2014. Vol.5(8). P. 52–63.

267. Pangilinan-Jamolin, Lei A., de Guzman, Rowena P. and Yema, Dan Paolo R. (2021) "Experiences of selected University of the Philippines Los Banos (UPLB) community members during Martial Law in the Philippines" (2021). *Journal Articles*. 3949. <https://www.ukdr.uplb.edu.ph/journal-articles/3949>

268. Partnership and cooperation agreement establishing a partnership between the European Communities and their Member States, of the one part, and

Ukraine, of the other part URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A21998A0219%2802%29> (дата звернення: 12.01.2022 р.)

269. Poroshenko offers to Rada a bill on consolidation of state governance of financial services markets. 2015. URL: <http://www.rbc.ua/ukr/news/poroshenko-vnesradu-zakonoproekt-konsolidatsii-1437411668.html>.

270. Financial literacy, financial inclusion and financial well-being in Ukraine in 2021 report on the results of the research. on behalf of DAI Global LLC, USAID Financial Sector Transformation Project in Ukraine September 2021 Kyiv, Ukraine URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Research_Financial_Literacy_Inclusion_Welfare_2021_en.pdf?v=4 (дата звернення: 01.03.2022 р.).

271. Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness». *OECD*. URL: <http://www.oecd.org> (дата звернення: 01.03.2020 р.).

272. Samantaraya A., Patra S. Determinants of Household Savings in India: An Empirical Analysis Using ARDL Approach. *Economics Research International*. 2014. № 454675. P. 8.

273. Samavati H., Adilov N., Dilts D. Empirical Analysis of the Saving Rate in the United States. *Journal of Management Policy and Practice*. . Vol. 14(2). P. 46–53.

274. Shevchuk O., M. Skip (2020) Organizational and legal means of counteracting the challenges of globalization in the monetary sphere. [Yurydychnyy naukovyy elektronnyy zhurnal] Legal Scientific Electronic Journal Issue № 6/2020. DOI <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2020-6/41>

275. Shevchuk O.R. Mentukh NF (2016) Protection of the rights of consumers of financial services: the experience of Ukraine and the European Union. Scientific Bulletin of Kherson State University. Series: legal sciences. Issue 1. Volume 2. P.58-62.

276. Shevchuk Oksana. International legal experience in financing information security in the financial sphere. *Visegrad Journal on Human Rights*. y № 1/2022. 2022 C. 140-143.

277. Shevchuk Oksana. Ensuring information security in the conditions of digitalization of the financial sector of the economy: normative and analytical aspects. National security in modern world. legal, technological and social communication aspects editors Jacek Mrozek, Serhiy Banakh, Svitlana Mazepa. Еtk 2021. P. 21 – 29.

278. Sharon Gilad, Juggling Conflicting Demands: The Case of the UK Financial Ombudsman Service, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 19, Issue 3, July 2009, Pages 661–680, <https://doi.org/10.1093/jopart/mun008>

279. Takhtay O. Organization of control over the activities of credit unions in Ukraine. *Visegrad journal on human rights*. 2017. No. 1. P. 111–116.

280. The Saxon Mirror: a Sachsenspiegel of the Fourteenth Century. Translated by Maria Dobozy. – Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1999. - xii + 263 pp.

281. Fracassi, C., Previtero, A. and Sheen, A. (2022), Barbarians at the Store? Private Equity, Products, and Consumers. *The Journal of Finance*. <https://doi.org/10.1111/jofi.13134>

282. Yashchyshchak O.R.(2011) Models of state regulation of the financial services market [Advokat]Lawyer. №3 (126). P. 28 –33.

283. Yen H. Hoang, Duong T.T. Nguyen, Linh H.T. Tran, Nhung T.H. Nguyen, Ngoc B. Vu. Customers' adoption of financial services offered by banks and fintech partnerships: evidence of a transitional economy[J]. *Data Science in Finance and Economics*, 2021, 1(1): 77-95. DOI: 10.3934/DSFE.2021005

284. Juan Iglesias. Derecho romano: Historia e Instituciones, 18a edition, revisada y actualizada. Decimoctava edicion revisada y actualizada por Juan Iglesias-Redondo. — Barcelona: Ediciones Sello Editorial, SL, 2010.

285. J. Patrick Olivelle. *Dharmaśāstra: A Literary History*. in T. Lubin and D. Davis (editors). *Cambridge Handbook of Law and Hinduism*. Cambridge University Press.

286. Verordnung (EG, EGKS, Euratom) Nr. 2673/1999 des Rates vom 13. Dezember 1999 zur Änderung der Haushaltsordnung vom 21. Dezember 1977 für den Gesamthaushaltsplan der Europäischen Gemeinschaften, ABl. L 326 vom 18.12.1999, S. 1

287. Washington, D.C. Lukonga, I. (2018). *Fintech, Inclusive Growth and Cyber Risks: Focus on the MENAP and CCA Regions*. Working Paper No. 18/201, International Monetary Fund, Washington, D. C.

288. Washington, D.C. Khiaonarong, T., and T. Goh (2020). “Fintech and Payments Regulation: Analytical Framework.” IMF Working Paper No. 20/75, International Monetary Fund, Washington, D.C.

ДОДАТКИ

Додаток А

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ:

Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації:

1. Одинак О. Захист прав споживачів фінансових послуг: міжнародно-правовий аспект. *Європейські перспективи*. 2018. № 4. С. 146–151.
2. Одинак О. Цивільно-правові механізми захисту прав споживачів фінансових послуг. *Наше право*. 2019. № 3. С. 237–242.
3. Одинак О. Історія становлення та розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг. *Європейські перспективи*. 2020. № 3. С. 242–248.
4. Одинак О., Голота Н. Захист прав споживачів фінансових послуг в умовах воєнного стану. *Актуальні проблеми правознавства*. 2022. Випуск 1 (29). С. 43–48.
5. Odynak O. Protection of the rights of consumers of financial services: international legal aspect. *Visegrad journal on human rights*. 2022. № 1. P. 85–88.
6. Odynak O. Regulatory and legal measures to protect the rights of consumers of financial services in the conditions of maritime. *Reality of Politics. Estimates - Comments - Forecasts*. 2022. № 22 (4). P. 56-66.

*Опубліковані праці,**які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:*

7. Odynak A.A. Civil law regulation of consumer protection under the agreement on the provision of financial services. Scientific Collection «InterConf», (114): with the Proceedings of the 10 rth *International Scientific and Practical Conference «International Forum: Problems and Scientific Solutions»* (June 26–28, 2022). Melbourne, Australia: CSIRO Publishing House, 2022. P. 249–252.

8. Одинак А.А. Civil legal protection of the consumers of financial services rights during the military aggression in Ukraine: *Пріоритети зміцнення безпеки держави та підвищення ефективності правоохоронної діяльності: національні та міжнародні контексти*: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції Тернопіль, 6 травня 2022 р. С. 94-100.

9. Одинак О.О. Механізми цивільно-правового захисту споживачів фінансових послуг. *Економічний і соціальний розвиток України в XXI столітті: національна візія та виклики глобалізації*: збірник тез доповідей, укладений за матеріалами XIX Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених. (Тернопіль, 13 травня 2022 року). Тернопіль, 2022. С. 160–162.

10. Одинак О.О. Захист прав споживачів фінансових послуг: виклики воєнного стану: *Незалежність України: права людини та національна безпека*: збірник матеріалів Другої міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 20 травня 2022 року) / Національний університет «Львівська політехніка»; упоряд. Л. В. Ярмол. Львів: Галицька видавнича спілка, 2022. С. 192–195.

11. Одинак О.О. Захист прав споживачів фінансових послуг: цивільно-правовий аспект. *Сучасні проблеми економіки, обліку, фінансів і права*: збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції (м. Полтава, 29 квітня 2022 р.). Полтава: ЦФЕНД, 2022. С. 119–120.

12. Одинак О.О. Цивільно-правове регулювання укладення договору про надання фінансових послуг. *Російсько-українська війна: право, безпека, світ*: матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 29–30 квітня 2022 р.). Тернопіль: ЗУНУ, 2022. С. 108–111.

13. Одинак О.О. Договір про надання фінансових послуг: аналіз законодавчих змін. *Правові засади організації та здійснення публічної влади*: збірник тез V Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої світлій пам'яті доктора юридичних наук, професора, академіка-засновника

НАПрНУ, першого Голови Конституційного Суду України Леоніда Петровича Юзькова» (м. Хмельницький, 17 червня 2022 року). Хмельницький, 2022. С. 272–274.

Відомості про апробацію результатів дисертації

Результати дисертаційного дослідження обговорювались на засіданні міжкафедрального семінару Західноукраїнського національного університету.

Основні результати дисертаційного дослідження було оприлюднено на наукових, науково-практичних конференціях, зокрема: XX Міжнародній науково-практичній конференції «International Forum: Problems and Scientific Solutions» (Melbourne, Australia, June 26–28, 2022); Всеукраїнській науково-практичній конференції «Пріоритети зміцнення безпеки держави та підвищення ефективності правоохоронної діяльності: національні та міжнародні контексти» (Тернопіль, 6 травня 2022 р.); XIX Міжнародній науково-практичній конференції молодих вчених «Економічний і соціальний розвиток України в XXI столітті: національна візія та виклики глобалізації» (Тернопіль, 13 травня 2022 року); Другій міжнародній науково-практичній конференції «Незалежність України: права людини та національна безпека» (Львів, 20 травня 2022 року); Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні проблеми економіки, обліку, фінансів і права» (Полтава, 29 квітня 2022 р.); V Міжнародній науково-практичній конференції «Російсько-українська війна: право, безпека, світ» (Тернопіль, 29-30 квітня 2022 року); V Міжнародній науково-практичній конференції, присвяченій світлій пам'яті доктора юридичних наук, професора, академіка-засновника НАПрН України, першого Голови Конституційного Суду України Леоніда Петровича Юзькова «Правові засади організації та здійснення публічної влади» (м. Хмельницький, 17 червня 2022 року).

Результати емпіричного дослідження

Опитування клієнтів фінансових установ на території Тернопільської, Львівської та Івано-Франківської областей у період з 1 липня 2021 року до 1 лютого 2022 року.

Кількість учасників	200 осіб				
Вік	18 – 25 років – 24 ос.		26 - 45 років – 176 ос.		
Стать респондента	Чоловіки – 73 ос.		Жінки – 127 ос.		
Освіта	вища – 186 ос.		не завершена вища – 14 ос.		
Чи порушувалися Ваші права при отриманні банківських послуг?	Так 76,3%		Ні 23,7%		
Якщо відповідь «Так» на питання 4, тоді запитання : «Порушення Ваших прав відбулося при здійсненні»:					
Якщо відповідь «Ні» на питання 4, тоді запитання : «Я вважаю, що найчастіше порушуються права споживачів при здійсненні»:					
Кредитної операції 25%	Депозитної операції 12%	Розрахункової операції 28%	Грошового переказу 10%	Валютної операції 20%	Інші 5%
Якщо Ваші права були порушені (або були б порушені) банком, то що Ви зробили (б) після виявлення проблеми?	Подав позов до суду 77,4%	Подав скаргу до відповідного компетентного органу у справах захисту споживачів 5,4%	Припинив користуватися послугою до закінчення строку дії договору 7,3%	Подав скаргу до фінансової установи, яка надала мені послугу 9.9 %	
Чи знаєте Ви громадські організації з захисту прав	Так 26,3%		Ні 73,7%		

споживачів?				
Якщо Ваші права порушаються, до якої установи Ви можете або будете звертатися зі скаргою на дії банку	До Національного банку України 17,7%	До Національної комісії з цінних паперів і фондового ринку 43,9%	До Фонду гарантування вкладів фізичних осіб 5,1%	До суду 7%
Чи вважаєте Ви, що володієте достатньою інформацією щодо захисту Ваших прав як споживачів фінансових послуг?	Ні, я так не вважаю, однак не бажаю отримати більше інформації 15,5%	Ні, я так не вважаю – я потребую більше інформації 28,3%	Так, я маю достатньо інформації 28,6%	Так, я маю досить інформації, однак хотів би дізнатися більше 27,8%
Чи вважали Ви б себе більш захищеним як би:	Мали більше інформації про захист прав споживачів 17,6%	Знали куди звертатися при порушенні своїх прав 28,2%	Було б більше державних органів, які регулюють захист прав Споживачів 23,9 %	Якби правова допомога була більш доступною для громадян 30,3%
На Вашу думку, хто повинен запроваджувати програми фінансової грамотності для споживачів?	Комерційні банки 17,7%	Громадські організації, що займаються захистом прав споживачів 43,9%	Державні органи, що регулюють ці ринки 15,1%	Вищі навчальні заклади економічного профілю 23,3%
Інформацію про механізм захисту прав споживачів доцільно:	Розміщувати на офіційних сайтах державних органів, що контролюють ринок банківських	Розміщувати на офіційних сайтах банків, що надають банківські Послуги 25,9 %	Розміщувати на стендах у приміщеннях банків, де обслуговуються клієнти 28,6%	Надавати банками у видруковано му варіанті під час підписання договору на здійснення

	послуг 19,3 %			банківських послуг (як додаток до договору) 26,2%
--	------------------	--	--	---------------------------------------------------------------

Додаток В**Проект Національної програми реалізації державної політики у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг на період 2022–2027 рр.**

Національна програма реалізації державної політики у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг на період 2022–2027 рр. розроблена відповідно до Національної економічної стратегії України на період до 2030 року, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 03 березня 2021 р. № 179 а також з урахуванням основних висновків та рекомендацій Світового банку за наслідками вивчення поточного стану банківської системи країни.

Стратегія визначає цілі, завдання та пріоритети розвитку державної політики у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг, шляхи пошуку можливих рішень на основі досвіду трансформації фінансового сектору зарубіжних країн та з урахуванням світових тенденцій у фінансовій сфері.

1. Поточний стан розвитку ринку фінансових послуг

Загалом станом на 31 серпня в Україні діють 75 банків та 2084 учасники ринків небанківських фінансових послуг, із них 196 ризикових (non-life) та 19 лайфових (страхування життя) страховиків, 304 ломбарди, 327 кредитних спілок, 144 (було 146) лізингові компанії, які не є фінансовими установами, 1031 (було 1034) фінансова компанія (які мають ліцензії на кредитування, лізинг, факторинг, надання гарантій, переказ коштів та обмін валют), 63 страхових брокери.

На платіжному ринку працює 35 платіжних систем, створених резидентами, та 13 міжнародних платіжних систем, створених нерезидентами.

За період незалежності країни фінансові установи створювалися під певні цілі та завдання з активним залученням до фінансування підприємств за участю держави та державних програм розвитку за пільговими

процентними ставками. У результаті питома вага пільгових кредитів становить понад 60% загального портфеля фінансової системи.

Активна фаза реформування фінансового сектору, розпочата у 2017 році, спрямована на лібералізацію валютного ринку, зняття застарілих обмежень у банківській діяльності та звільнення фінансових установ від невластивих їм функцій, розширення доступності фінансових послуг.

У 2019 році реалізовано низку якісних змін у фінансовій системі, серед яких:

запровадження нового порядку забезпечення населення житлом з допомогою іпотечних кредитів з урахуванням ринкових принципів;

проведення спільно зі Світовим банком оцінки механізмів та процедур пруденційного нагляду за діяльністю комерційних банків щодо його відповідності принципам Базельського комітету.

2. Виклики та проблеми розвитку ринку фінансових послуг

Домінуюче становище держави, що склалося, в фінансовій сфері, активне залучення банків як посередників для фінансування різних державних програм і підприємств призвело до наступних системних ризиків і викликів:

низькі оцінки у рейтингу Світового банку «Ведення бізнесу», де у розділі «Отримання кредитів» Україна посідає 67 місце;

відставання у трансформації найбільших фінансових установ відповідно до сучасних вимог галузі, запізнення у практичному впровадженні стандартів корпоративного управління, продуктів інформаційних технологій, сучасних методів управління активами та пасивами, відносинами з клієнтами;

часткове виконання банками за участю держави функцій традиційних «банків розвитку», що надають кредити пріоритетним програмам, секторам та підприємствам за участю держави за ставками, нижчими від ринкових. Наявність пільгового довгострокового фінансування в іноземній валюті призводить до зниження кривої прибутковості, що робить більш дешевим для підприємств за участю держави запозичення довгострокових, а не

короткострокових кредитів та стимулює запозичення в іноземній валюті, а не в національній;

наявність високої доларизації активів та пасивів, концентрація кредитів та депозитів у великих компаніях та окремих секторах економіки, що наражає фінансові установи на валютні та кредитні ризики, а також на ризик ліквідності. На початок 2022 року кредити, номіновані в іноземній валюті, становлять 48% загального обсягу кредитів, а депозити та фондування в іноземній валюті становлять 44% загального обсягу депозитів. Перед 10 найбільших позичальників припадає 36 % від загального обсягу кредитів, виданих банками з участю держави;

низький рівень фінансової доступності у зв'язку з орієнтацією бізнес-моделей фінансових установ на обслуговування корпоративних клієнтів, слабкою розвиненістю небанківських фінансових організацій, інновацій та інформаційних систем. Через війну кредити фізичним особам займають 19 % у загальному обсязі кредитного портфеля, а частка корпоративних кредитів становить 81 %, тоді як у країнах ці показники зазвичай розподілені рівномірніше;

недостатній розвиток небанківських кредитних організацій, зокрема інститутів мікрофінансування. В результаті не створені ефективні механізми, які охоплюють підприємців-початківців, дозволяючи їм поступово «вирости» до повноцінного бізнесу, здатного залучати банківські кредити.

3. Цілі та пріоритетні напрями реформування

Метою Національної програми є проведення комплексних перетворень у банківській системі, спрямованих на формування сучасної банківської системи, підвищення інвестиційної привабливості фінансових установ та впровадження нових стандартів фінансового обслуговування.

Пріоритетними напрямами реформування ринку фінансових послуг України є:

підвищення ефективності ринку фінансових послуг шляхом створення на фінансовому ринку рівних конкурентних умов, кредитування виключно на

ринковій основі, зниження залежності банків від державних ресурсів, модернізації фінансового обслуговування, створення ефективної інфраструктури та автоматизації діяльності фінансових установ, а також поетапного скасування непрофільних функцій фінансових установ;

забезпечення фінансової стабільності ринку фінансових послуг за допомогою покращення якості кредитного портфеля та управління ризиками, дотримання помірною зростання обсягів кредитування, проведення збалансованої макроекономічної політики, удосконалення корпоративного управління та залучення менеджерів із міжнародним практичним досвідом, впровадження технологічних рішень для оцінки фінансових ризиків;

зниження державної частки у фінансовому секторі шляхом комплексної трансформації комерційних банків з часткою держави, впровадження сучасних стандартів банківської справи, інформаційних технологій та програмних продуктів, реалізації державного пакету акцій банків на конкурсній основі інвесторам, які мають належний досвід та знання, а також паралельного реформування комерційних банків та підприємств із державною часткою;

підвищення доступності та якості фінансових послуг за допомогою концентрації державної присутності та вжиття адресних заходів на недостатньо обслуговуваних та вразливих сегментах, широкого впровадження дистанційних послуг для населення та малого бізнесу, розвитку мережі низьковитратних точок обслуговування, а також створення сприятливих умов для становлення та розвитку небанківських кредитних організацій як взаємодоповнюючої частини єдиної фінансової системи країни.

4. Підвищення ефективності механізмів захисту прав споживачів банківських установ.

Підвищення ефективності механізмів захисту прав споживачів банківських установ є ключовим фактором економічного розвитку для

забезпечення зростаючих потреб суб'єктів підприємництва та населення у доступних та якісних фінансових послугах.

У зв'язку з цим у рамках Національної програми передбачається реалізація наступних заходів:

1) розширення спектру та якості банківських послуг за рахунок залучення передового міжнародного досвіду та технологій;

2) удосконалення управління у банках шляхом запровадження передових стандартів та досвіду корпоративного управління, забезпечення підзвітності та прозорості діяльності органів управління банків та належного розкриття ними інформації;

3) підвищення комерціалізації діяльності банків, відмова від субсидованого кредитування, що забезпечить фінансову стабільність банківської системи, а також підвищить ефективність інструментів грошово-кредитної політики;

4) підвищення ролі комерційних банків як фінансових посередників, що забезпечують мобілізацію заощаджень в інвестиції та направлення їх на фінансування найбільш ефективних з фінансової та економічної точки зору напрямів;

5) послідовна лібералізація банківської діяльності та її гармонізація з кращою міжнародною практикою з метою створення необхідних умов для залучення стратегічних іноземних інвесторів та забезпечення поступової інтеграції фінансової системи у міжнародні фінансові ринки;

6) створення сприятливих умов розвитку небанківських кредитних організацій, зокрема шляхом розвитку конкуренції у цьому сегменті, розвитку відповідних норм пруденційного регулювання, і навіть з допомогою полегшення доступу до фінансових послуг.

5. Для досягнення стратегічних цілей ефективності механізмів захисту прав споживачів банківських установ передбачається реалізація наступних заходів:

1) забезпечення помірних темпів зростання кредитування та покращення якості кредитного портфеля;

2) вдосконалення нагляду в банківському секторі та впровадження сучасної системи управління ризиками у банках;

3) забезпечення скоординованого реформування банківської системи та підприємств з державною часткою у реальному секторі економіки, активну участь банків у трансформації діяльності державних підприємств та компаній у зв'язку з її переходом на комерційну основу, забезпечення синхронізації змін у реальному секторі та фінансовій сфері;

4) підвищення вимог до мінімального капіталу банків, у тому числі з урахуванням приєднання України до міжнародних економічних організацій та інтеграції банківської системи до міжнародної фінансової системи;

5) послідовний розвиток системи страхування вкладів з урахуванням кращого міжнародного досвіду.

У рамках зазначених заходів підвищенню ефективності механізмів захисту прав споживачів банківських установ сприятиме:

реалізація комплексу заходів щодо підвищення ефективності управління підприємствами з державною часткою, у рамках яких будуть розроблені найбільш доцільні методи управління, підвищення фінансової стійкості та приватизації зазначених підприємств;

проведення незалежної оцінки якості активів банків з державною часткою та вжиття заходів щодо покращення якості їх кредитних портфелів, у тому числі шляхом практичного сприяння щодо необслуговуваних кредитів;

розвиток роботи кредитних бюро, у тому числі шляхом інтеграції бази даних із інформаційними системами житлово-комунального комплексу, податкової та пенсійної систем;

міжнародна інтеграція фінансового сектора на засадах запровадження передових міжнародних стандартів ведення банківської справи, у тому числі у галузі корпоративного управління та якості обслуговування клієнтів;

вдосконалення законодавства у сфері позасудових процедур врегулювання спорів, банкрутства, примусового виконання та інших заходів правового захисту банків від несумлінних дій боржників.

З метою реалізації цього завдання передбачається:

1) послідовне усунення адміністративного навантаження на кредитні організації шляхом звільнення їх від виконання невластивих функцій, а також надмірних обтяжень;

2) створення необхідних умов широкого впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, автоматизації бізнес-процесів комерційних банків та розширення спектру дистанційних банківських послуг;

3) скорочення державної частки у ряді комерційних банків із залученням стратегічних інвесторів, які мають належний досвід, знання та репутацію в банківській справі;

4) збереження у середньостроковій перспективі державної частки у кількох банках з метою задоволення потреб населення у фінансових послугах, запровадження механізму підтримки інвестиційних проектів («фабрика проектів»), забезпечення регіональної доступності банківських послуг у період реформування банківської системи;

5) зниження регуляторного навантаження, у тому числі пов'язаного з поданням звітності, шляхом удосконалення обміну інформацією банків з регулятором та державними органами, а також спрощення та автоматизації процесів їх формування.

6. Підвищення якості та розширення спектру банківських послуг:

оптимізація бізнес-процесів та впровадження міжнародних стандартів якості менеджменту;

спрощення процедур надання кредитів шляхом удосконалення системи управління ризиками;

надання клієнтам широкого спектра послуг (фінансове консультування, інвестиційний банкінг, факторинг, проектне фінансування, лізинг та ін.);

7. Впровадження сучасних інформаційних технологій:

збільшення кількості та охоплення дистанційних банківських послуг, у тому числі безконтактних платежів;

широке застосування автоматизованої скоригованої системи, цифрової ідентифікації та кредитного конвеєра;

підвищення інформаційної безпеки банківських даних та систем;

впровадження нових концепцій та технологій у банківській сфері (фінтех, маркетплейс, цифровий банкінг);

8. Розвиток кадрового потенціалу:

удосконалення корпоративної стратегії управління кадрами;

запровадження системи безперервного навчання банківських кадрів;

перехід на сучасні системи оплати праці з урахуванням оцінки результатів роботи кожного співробітника (KPI, бонус).

При цьому передбачається створення системи безперервної освіти на основі співпраці з провідними іноземними банками та консультантами, забезпечення тісної взаємодії теорії з практикою.

9. Підвищення доступності та якості фінансових послуг

Підвищення доступності фінансових послуг передбачає розширення доступу до базових банківських послуг (депозитні, кредитні та платіжні послуги), у тому числі сегментів, що недостатньо обслуговуються (фізичним особам з низьким рівнем доходу, сільському населенню, мікро- та малим фірмам).

З метою розширення доступності фінансових послуг передбачається реалізація наступних заходів:

1) розробка за сприяння Світового банку та реалізація Національної стратегії підвищення фінансової доступності, що визначає чіткі та скоординовані напрями підвищення фінансової доступності;

2) концентрація державної присутності в недостатньо обслуговуваних сегментах для того, щоб кредитні програми, що субсидуються, були націлені на вразливі сегменти, а субсидії були обмежені в часі;

3) розвиток цілісної та економічно ефективною системи фінансового посередництва та продуктів для заповнення наявних прогалів, включаючи мікрокредитні організації, лізингові, факторингові та фінтехкомпанії, операторів електронних грошей, спеціалізованих кредитних посередників, які зможуть розробляти цільові рішення для цих сегментів.

Присутність у регіонах забезпечуватиметься за рахунок оптимізації діючої мережі філій банків з розширенням мережі компактних «офісів банківських послуг» у всіх регіонах, які надають базовий набір банківських послуг та не потребують великої кількості управлінського персоналу, а також широкого впровадження послуг «мобільного банкінгу».

10 Для розширення доступності фінансових послуг передбачається реалізація наступних заходів:

забезпечення конкурентного середовища у банківському секторі шляхом створення рівних умов діяльності банків незалежно від частки держави у капіталі окремих банків;

запровадження нових бізнес-моделей банків, у тому числі на основі принципів «цифрового банкінгу»;

застосування міжнародних стандартів якості банківського обслуговування;

оптимізація операційних та капітальних витрат банків;

залучення додаткових ресурсів у банківську систему, насамперед за рахунок подальшого зростання депозитів юридичних та фізичних осіб у національній валюті, а також виходу банків на міжнародні ринки капіталу;

розширення спектру та якості послуг малому та середньому бізнесу, у тому числі з наданням суб'єктам підприємництва послуг із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій;

вживання додаткових заходів щодо розвитку іпотечного кредитування у міській та сільській місцевості шляхом створення сприятливих умов для розширення на ринку відповідних банківських та небанківських продуктів, що відповідають зростаючим потребам населення.

11. Захист прав споживачів небанківських фінансових інституцій

Враховуючи, що підвищення фінансової доступності є компонентом, що забезпечує успішну реалізацію планів реформування банківського сектора, Національна програма передбачає також формування ініціатив розвитку небанківських кредитних організацій (НКО).

Незважаючи на домінуюче становище, банки не охоплюють певні верстви населення та їх діяльність у процесі та після приватизації може бути ще більше сконцентрована на великих підприємствах та фізичних особах із вищим доходом. Це зумовлює необхідність розвитку НКО, сконцентрувавши їхню діяльність на обслуговуванні малого бізнесу та населення з низьким рівнем доходу.

У зв'язку з цим для підвищення ролі НКО у розширенні доступу до фінансових послуг, у середньостроковій перспективі зусилля Національного банку України та інших уповноважених органів передбачатимуть:

забезпечення сприятливої нормативно-правової бази для стимулювання сталого розвитку НКО, спрямованої на полегшення доступу гравців через спрощення процедур ліцензування, пропорційне регулювання профілю ризиків та створення рівних умов шляхом забезпечення доступу до відповідної інфраструктури;

розширення продуктових пропозицій, форм та видів небанківських фінансових послуг, у тому числі нових рішень у галузі фінансових технологій;

підвищення якості та гнучкості пруденційного регулювання за рахунок застосування ризик-орієнтованого нагляду, належного регулювання на предмет дотримання правил бухгалтерського обліку та вимог, а також забезпечення взаємодії з кредитними бюро;

регулювання НКО щодо дотримання прав споживачів фінансових послуг, що включає «відповідальне кредитування», належне розкриття інформації про вартість послуг, регламентування механізмів розгляду скарг споживачів;

регламентування процедур банкрутства НКО, спрямоване на мінімізацію втрат кредиторів.

12. Роль Національного банку України та пруденційного нагляду

В умовах збереження високих темпів зростання кредитування, а також підготовки банківської системи до реформування та приватизації найважливішим компонентом забезпечення стабільності фінансової системи є наявність належного пруденційного нагляду шляхом посилення ролі Національного банку України як регулятора банківської системи.

Національний банк України спільно зі Світовим банком проведено оцінку механізмів та процедур пруденційного нагляду за діяльністю банків щодо його відповідності «Основним принципам ефективного банківського нагляду» Базельського комітету.

13. Виходячи з результатів оцінки, Національним банком буде реалізовано заходи щодо вдосконалення регулювання та нагляду за банками, що передбачають:

перегляд нормативної та наглядової бази, її реформування по всьому спектру наглядового циклу відповідно до законів України «Про банки та банківську діяльність» та «Про Національний банк України» для забезпечення плавного переходу від банківського сектора, в якому домінує держава, до сектора з найбільш помітною роллю приватних інвесторів, і навіть встановлення міжнародно визнаних мінімальних стандартів та вимог до банків;

перегляд регламентів ліцензування банків з метою забезпечення входження на ринок стабільних гравців із довгостроковими, реалістичними стратегічними ініціативами та життєздатними бізнес-планами для збереження стабільності та цілісності сектора;

розроблення та затвердження нормативно-правових актів з урахуванням рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду;

стримування надмірного зростання кредитного портфеля у вигляді запровадження буферів капіталу для системно значимих банків;

розроблення вимог щодо прозорості банків та інформації, що публікується банками на регулярній основі;

підвищення на постійній та систематичній основі потенціалу співробітників, залучених до наглядової діяльності;

розробку механізму застосування оперативних коригувальних дій (заходів раннього реагування) з метою вирішення проблем на ранній стадії та до фактичної реалізації ризиків, у тому числі які передбачають здійснення превентивних заходів безпосередньо самими банками;

розширення ролі інформаційних технологій у здійсненні процесу нагляду та обміну даними, а також формування звітності;

поступне скорочення непрофільних функцій банків та їх участі у статутних фондах (статутних капіталах) юридичних осіб, які здійснюють діяльність, яка не є банківською діяльністю;

розроблення нормативної бази консолідованого нагляду (включаючи визначення банківських груп, ідентифікацію груп, консолідовану звітність, пруденційні коефіцієнти на консолідованій основі);

забезпечення суворого дотримання вимог до достатності капіталу та ліквідності, у тому числі через перегляд існуючих вимог та приведення їх у відповідність до стандартів Базельського комітету з банківського нагляду;

перегляд положень про корпоративне управління, внутрішній контроль та управління ризиками з метою приведення їх у відповідність до загальноприйнятих принципів корпоративного управління для банків та інших передових практик;

розробку детальних вимог до надійної системи стрес-тестування у банках, застосування її результатів при плануванні показників достатності капіталу та ліквідності банків;

вдосконалення системи звітності шляхом зниження непотрібних та застарілих вимог щодо звітності та автоматизації процесу формування звітів для ефективного нагляду;

перехід на здійснення нагляду, заснованого на управлінні ризиками (ризик-орієнтований нагляд), що передбачає виділення наглядових ресурсів у галузі найбільшого ризику - великі системні банки, банки з високим або погіршенням профілю ризику та/або бізнес-діяльністю з низькою якістю управління ризиками та високими внутрішніми ризиками;

прийняття належної системи банківського врегулювання та санації, а також страхування вкладів з метою забезпечення захисту суспільних інтересів – безперервність функцій банку та фінансову стабільність;

розробку керівних принципів управління різними ризиками (ризик концентрації та ліквідності, кредитний, операційний, валютний ризик тощо) відповідно до міжнародної практики.

Роль та основні завдання Міністерства фінансів

На Міністерство фінансів України покладено відповідальність за трансформацію комерційних банків з часткою держави та впровадження в них сучасних методів управління з передачею йому функцій акціонера з частки держави у комерційних банках, у тому числі для вирішення наступних завдань:

оцінка та контроль виконання цільових завдань та орієнтирів, визначених стратегіями розвитку комерційних банків, у тому числі оцінка результативності використання коштів, спрямованих на капіталізацію банків відповідно до урядових рішень;

залучення міжнародних консультантів як радників для посилення наглядових рад комерційних банків, а також координація взаємодії комерційних банків з міжнародними фінансовими інститутами та консалтинговими компаніями в рамках їх реформування та підготовки до приватизації;

розробка та встановлення критеріїв ефективності виконавчих органів (правлінь) у прямій залежності від фінансової ефективності, якості інвестиційного та кредитного портфелів, а також активності у сфері залучення депозитів.

Міністерство фінансів у рамках наданих йому повноважень щодо трансформації банків з державною часткою забезпечить:

послідовну реалізацію заходів щодо своєчасної та якісної трансформації банків з часткою держави та їх приватизацію відповідно до цілей та завдань цієї Стратегії;

посилення складів виконавчих органів (правлінь) та наглядових рад банків, у тому числі незалежними членами, підвищення вимог до стандартів корпоративного управління, встановлення критеріїв фінансової ефективності та якості управління ризиками;

взаємодія з міжнародними фінансовими інститутами та консалтинговими компаніями для залучення їх до процесів реформування та передприватизаційної підготовки банків.

До завдань, що підлягають вирішенню Міністерством фінансів у рамках реалізації Стратегії, входять:

координація розробки відповідним та банками планів з трансформації відповідно до положень цієї Стратегії та у взаємодії з міжнародними фінансовими інститутами та консалтинговими компаніями;

забезпечення ефективного управління та використання коштів накопичувальної пенсійної системи;

вжиття заходів щодо синхронізації та координації реалізації трансформаційних процесів банків та проведення структурних перетворень у базових галузях та на підприємствах за участю держави.



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

вул. Львівська, 11, м. Тернопіль, 46009; тел./факс +380 (352) 475051;
www.wunu.edu.ua; rektor@wunu.edu.ua; ідентифікаційний код за ЄДРПОУ 33680120

126-29/1337

12 вересня 2022р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Проректор з наукової роботи
Західноукраїнського
національного університету**

д.с.н., професор,

[Signature] **Геновій ЗАДОРЖНИЙ**



2022 р.

АКТ

**про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Одинака Олександра Олександровича на тему: «Цивільно-правове
регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг» поданого на
здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю
12.00.03 – цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне
приватне право у навчальний процес юридичного факультету
Західноукраїнського національного університету**

Комісія у складі:

Голови: Банаха Сергія Володимировича, декана юридичного факультету,
доктора юридичних наук, доцента
Членів: Лукасевич-Крутник Ірини Степанівни, завідувача кафедри
цивільного права і процесу, доктора юридичних наук, професора
Гнатів Оксани Богданівни, доцента кафедри цивільного права і
процесу, кандидата юридичних наук, доцента

склала даний акт про те, що результати дисертаційного дослідження Одинака Олександра Олександровича на тему: «Цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг» використовуються у навчальному процесі для проведення занять з дисциплін «Цивільне право», «Цивільний процес», «Актуальні питання цивільного права та процесу», які викладаються для студентів юридичного факультету.

Результати наукового дослідження знайшли своє відображення у навчально-методичних виданнях з вказаних дисциплін, опорних конспектах лекцій та інших навчальних матеріалах. Зокрема, в якості джерел для поглибленого вивчення окремих тем рекомендовано наступні публікації:

1. Odynak A.A. Protection of the rights of consumers of financial services: international legal aspect. *Visegrad journal on human rights*. 2022. № 1, P.85 – 89

2. Odynak A.A. Regulatory and legal measures to protect the rights of consumers of financial services in the conditions of maritime. *Reality of Politics. Estimates - Comments - Forecasts*. 2022. № 22 (4). P. 56-66.

3. Odynak O.O. Civil law regulation of consumer protection under the agreement on the provision of financial services. Scientific Collection «InterConf», (114): with the Proceedings of the 10 rth *International Scientific and Practical Conference «International Forum: Problems and Scientific Solutions»* (June 26 - 28, 2022). Melbourne, Australia: CSIRO Publishing House, 2022. P.249 – 252

4. Odynak A.A. Civil legal protection of the consumers of financial services rights during the military aggression in Ukraine. *Пріоритети зміцнення безпеки держави та підвищення ефективності правоохоронної діяльності: національні та міжнародні контексти* збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції. Тернопіль, 6 травня 2022 р. С. 93 – 99.

5. Одинак О.О. Механізми цивільно – правового захисту споживачів фінансових послуг. *Економічний і соціальний розвиток України в XXI столітті: національна візія та виклики глобалізації*: збірник тез доповідей укладений за матеріалами XIX Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених. Тернопіль, 13 травня 2022 року. С. 160 – 162

6. Одинак О.О. Захист прав споживачів фінансових послуг: виклики воєнного стану. *Незалежність України: права людини та національна безпека*: збірник матеріалів Другої міжнародної науково-практичної конференції (Львів, 20 травня 2022 року) / Національний університет «Львівська політехніка»; упоряд. Л. В. Ярмол. Львів: Галицька видавнича спілка, 2022. С. 192 – 195.

7. Одинак О.О. Захист прав споживачів фінансових послуг: цивільно - правовий аспект. *Сучасні проблеми економіки, обліку, фінансів і права*: збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції (Полтава, 29 квітня 2022 р.). Полтава: ЦФЕНД, 2022. С. 119 – 121

8. Одинак О.О. Цивільно – правове регулювання укладення договору про надання фінансових послуг. *Російсько-українська війна: право, безпека, світ*: матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції, м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 29-30 квітня 2022 р. Тернопіль: ЗУНУ, 2022. С.108 – 111.

9. Одинак О.О. Договір про надання фінансових послуг: аналіз законодавчих змін: V Міжнародна науково-практична конференція, присвячена світлій пам'яті доктора юридичних наук, професора, академіка-засновника НАПрНУ, першого Голови Конституційного Суду України Леоніда Петровича Юзькова «Правові засади організації та здійснення публічної влади» (м. Хмельницький, 17 червня 2022 року). С. 272 – 274.

Голова комісії:

декан юридичного факультету

Сергій БАНАХ

Члени комісії:

завідувач кафедри цивільного права
і процесу, доктор юридичних наук,
професор

Ірина ЛУКАСЕВИЧ – КРУТНИК

доцент кафедри цивільного права
і процесу, кандидат юридичних наук,
доцент

Оксана ГНАТІВ