

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ОДИНАК ОЛЕКСАНДР ОЛЕКСАНДРОВИЧ



УДК 347.73:336.1(063)

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

Спеціальність 12.00.03 – цивільне право і цивільний процес; сімейне право;
міжнародне приватне право

Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата юридичних наук

Тернопіль – 2023

Дисертацією є рукопис.

Роботу виконано в Західноукраїнському національному університеті

Науковий керівник: доктор юридичних наук, доцент
Міловська Надія Василівна,
Науково-дослідний інститут правотворчості
та науково-правових експертиз
Національної академії правових наук України,
завідувач відділу дослідження проблем
правотворчості та адаптації законодавства
України до права ЄС

Офіційні опоненти: доктор юридичних наук, професор
Якубівський Ігор Євгенович,
Львівський національний університет
імені Івана Франка,
професор кафедри цивільного права та процесу

кандидат юридичних наук, доцент
Гейнц Руслана Миколаївна,
Прикарпатський національний університет
імені Василя Стефаника,
завідувач кафедри цивільного права

Захист відбудеться 04 березня 2023 року о 10 годині 00 хвилин на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 58.082.04 у Західноукраїнському національному університеті за адресою: 46009, м. Тернопіль, вул. Львівська, 11а, зал засідань.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Західноукраїнського національного університету за адресою: 46009, м. Тернопіль, вул. Бережанська, 4.

Автореферат розісланий 01 лютого 2023 року.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради



В. М. Слома

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

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, схиляючись 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. Кругул, 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, Ahmad Al-Harbi, R. J. Bacho, E. Beckmann, M. Hake, I. Chaudhry, U. Riaz, F. F. Zulfiqar, M. Irfan, A. Sarwar, Asma Rashid, Q. U. A., Chien-Min Kang, Ming-Chieh Wang, A. Chincio,

S. M. Hartzmark and A. B. Sussman, G. Howells, T. E. Wilhelmsson, P. Khera, S. Ng, S. Ogawa and 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:

6) 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 не вигідні 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 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.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **Вступі** обґрунтовано актуальність теми, її зв'язок з науковими програмами, темами, планами, визначено мету, завдання, предмет та об'єкт дослідження, охарактеризовано методи наукового пізнання, використані в дослідженні, сформульовано положення, що становлять наукову новизну, розкрито практичне значення одержаних результатів, акцентовано на особистому внеску здобувача, апробації матеріалів дослідження та публікаціях за темою дисертації, анонсовано структуру дисертації, зазначено її загальний обсяг.

Розділ 1 «Теоретичні аспекти становлення і розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг» складається з двох підрозділів.

Підрозділ 1.1. «Історія становлення та розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг». Досліджуючи історичні аспекти розвитку правового регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг, вказано на необхідність викристалізування його із загального поняття захисту прав споживачів. І хоча окремі законодавчі акти у досліджуваній сфері з'явилися лише у ХХ столітті, окремі елементи її правового регулювання можна знайти в основних пам'ятках історії права. Становлення інституту цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг розпочалось із правового регулювання договору кредиту і, зокрема, відповідальності за неналежне виконання фінансових зобов'язань. Акцентовано увагу на особливій ролі норм римського права, які сформували основу для сучасного споживчого законодавства, адже в них чітко встановлювалась відповідальність, як один із елементів цивільно-правового інституту захисту прав споживачів.

ХХ століття ознаменовано якісно новим рівнем захисту прав споживачів у більшості країн світу, що пов'язано із зростанням виробництва та промисловою революцією.

Сучасний період розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні пов'язується із формуванням ринку фінансових послуг та

першими спробами його нормативно-правового забезпечення. Зважаючи на прийняття основоположних нормативно-правових актів у досліджуваній сфері, автором виокремлено окремі етапи розвитку даного міжгалузевого інституту.

Підрозділ 1.2. «Сучасний стан розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг». Дослідження сучасного стану розвитку інституту захисту прав споживачів фінансових послуг розпочато із означення завдань, які слід було виконати на шляху до побудови сучасного споживчого законодавства, гармонізованого із законодавством ЄС. Аналіз нормативно-правових актів подано саме через призму гармонізації. Так, аналізується Стратегія реформування державного регулювання ринків небанківських фінансових послуг на 2015–2020 роки, Закони України «Про споживче кредитування», «Про фінансові послуги та фінансові компанії». Запровадження воєнного стану на території України вважається найбільш складним етапом розвитку системи захисту прав споживачів фінансових послуг, пов'язаним із тимчасовими обмеженнями конституційних прав і свобод людини, прав та законних інтересів юридичних осіб. Детально встановлюються принципи необхідних обмежень, зокрема принципи відповідального фінансування.

Констатуючи значну кількість заходів, які були вжиті Урядом у зв'язку із збройною агресією Російської Федерації, в дослідженні вказано, що механізм захисту прав споживачів фінансових послуг в умовах воєнного стану не працюватиме без належного контролю з боку держави і такий контроль формується завдяки пруденційному та непруденційному нормативно-правовому регулюванню на основі стандартів діяльності фінансових установ.

Періодизація формування та розвитку інституту захисту прав споживачів доповнена інтеграційним етапом із властивими лише йому характеристиками.

Розділ 2 «Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг» складається з трьох підрозділів.

У підрозділі 2.1. «Поняття та підстави захисту прав споживачів фінансових послуг» констатовано наявність зв'язку між захистом прав споживачів фінансових послуг та стабільністю фінансового сектору в цілому. Досліджуючи особливості цивільно-правового режиму, а також його змісту щодо окремих явищ правової дійсності, визначено поняття системи захисту прав споживачів фінансових послуг. Зроблено висновок, що державне втручання та регулювання досліджуваної сфери зумовлене присутністю інформаційної асиметрії та дисбалансу на ринках, коли постачальники мають більше інформації про продукт чи послугу, ніж споживачі.

Серед видів нормативно-правового регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг особливу увагу приділено пруденційному та непруденційному регулюванню.

Цивільно-правовий режим захисту прав споживачів фінансових послуг досліджено комплексно через вивчення його елементів. На основі доктринальних

тлумачень виділено ознаки, що характерні для цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг.

Детальну увагу приділено поняттю «фінансова послуга» як об'єкту правовідносин у досліджуваній сфері. Аналізуючи перелік фінансових послуг, що містяться в різних нормативно правових актах, зроблено висновок про їх різноманітність і запропоновано їх уніфікацію із врахуванням положень законодавства про фінансові послуги країн-членів ЄС. Розглядаючи зміст правовідносин щодо прав споживачів, окрема увага приділяється праву на захист, забезпечення якого реалізується державою через інститути громадянського суспільства, зокрема шляхом створення асоціацій споживачів фінансових послуг, громадських комітетів, органів державної влади тощо.

Вказано, що цивільно-правова відповідальність фінансових установ 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.

У дослідженні цивільно-правової відповідальності у системі захисту прав споживачів фінансових послуг вказано на важливе місце гарантійних схем, а також моральних ризиків споживачів.

У підрозділі 2.2. *«Форми захисту прав споживачів фінансових послуг»*, аналізуючи різноманітність доктринальних тлумачень форм захисту прав споживачів, запропоновано виділяти юрисдикційну та неюрисдикційну форму захисту як основні.

Вказано, що законодавство України про захист прав споживачів не містить легального визначення поняття «форма захисту» суб'єктивного права, використовуючи лише терміни «порядок захисту» і «спосіб захисту». Співвідношення даних категорій встановлено у дослідженні і сформовано авторське його бачення.

Серед механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг виокремлено дві групи: позасудовий порядок захисту прав споживачів фінансових послуг; судовий захист споживачів фінансових послуг.

Претензійний порядок запропоновано віднести до позасудового механізму, до якого також належать переговори, консиліація, медіація, фінансовий омбудсмен.

Оскільки іншим складовим позасудового механізму захисту прав споживачів в науковій літературі приділено більше уваги, основний акцент робиться на діяльності фінансових омбудсменів. Вказуючи на існування німецької та британської моделей формування інституту фінансових омбудсменів, доведено необхідність створення служби фінансового омбудсмена України, на основі уніфікованого підходу із залученням найкращих практик обох систем. Детальні пропозиції щодо діяльності фінансових

омбудсменів пропонуються у Проекті Національної програми реалізації державної політики у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг на період з 2022 по 2027 рік.

Судовий захист прав споживачів фінансових послуг розглядається як найбільш ефективний та дієвий механізм саме через нерозвиненість в Україні позасудових механізмів. Серед основних проблем судового захисту виділено нечіткість вимог із визначення підсудності спорів, а також значні розбіжності в позиціях судів з одного питання.

У підрозділі 2.3. «Способи захисту прав споживачів фінансових послуг» аналіз цивільно-правових способів захисту прав споживачів фінансових послуг розпочато із самозахисту.

Встановлено 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 цьому ринку з урахуванням питань справедливості і рівності).

Аналіз судових способів захисту прав споживачів фінансових послуг проводиться через призму судової практики, констатуючи зміни судової практики відшкодування моральної шкоди: якщо раніше стягнення моральних збитків могло бути можливим лише за умови, якщо це прямо передбачено у договорі, то зараз порушення банком зобов'язань щодо повернення вкладів, обов'язково передбачає відшкодування моральної шкоди.

Розділ 3 «Удосконалення цивільно-правового забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні» складається з двох підрозділів.

У підрозділі 3.1. «Шляхи удосконалення законодавства про забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг» констатовано залежність між рівнем фінансової грамотності та кількістю звернень за захистом своїх прав споживачами. Проаналізувавши особливості законодавства у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, а також правовідносин учасників ринку, встановлено, що дані нормативні положення становлять міжгалузевий інститут.

Зроблено висновок, що в питанні вдосконалення захисту прав споживачів особлива роль відведена фінансовим посередникам та належному регулюванню їх діяльності.

Аналіз спеціального законодавства зумовив висновок про поступове розмивання меж між приватно-правовими та публічно-правовими нормами у досліджуваній сфері.

Перспективи подальшого удосконалення законодавства вбачаються у прийнятті «Основ законодавства України про фінансові послуги» як кодифікованого акту, що містить концептуальні поняття законів і нормативних актів, цілі та принципи, на основі яких здійснюватиметься регулювання конкретних сфер суспільних відносин.

У підрозділі 3.2. *«Адаптація законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг до норм і стандартів ЄС»*, аналізуючи реалізацію першого етапу Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до норм і стандартів ЄС, встановлено необхідність врахування в національному законодавстві положень Директиви (ЄС) 2015/2366 та Директиви 2009/110/ЄС. Потребують гармонізації питання про несправедливі умови, що забороняють споживачам реалізувати товари поза торговими приміщеннями, дистанційні замовлення та споживчий кредит, що мають безумовний вплив на систему захисту прав споживачів фінансових послуг.

Зроблено висновок про необхідність обережного впровадження принципу взаємного визнання, застосовуваний в ЄС, оскільки це може привести до зниження якості фінансових послуг. Вказується, що лібералізація публічно-правових норм сприяє формуванню ризику для приватно-правових.

Аналізуючи ступінь адаптації національного законодавства до законодавства ЄС, констатується, що показник виконання Угоди про асоціацію між Україною та ЄС зріс, зокрема прийнято важливі нормативно-правові акти з метою впровадження найкращого міжнародного досвіду, посилено вимоги щодо корпоративного управління до банків, підвищено відповідальність керівного органу тощо.

Наголошується на необхідності врахування положень Директиви 2002/65/ЄС про зобов'язання надавати усю інформацію споживачу перед укладенням кредитного договору при вдосконаленні національного нормативно-правового регулювання споживчого кредитування. Серед проблем, що потребують вирішення крізь призму гармонізації, виділено: реклама у сфері споживчих кредитів (стаття 4), переддоговірна інформація (статті 5–7); зобов'язання кредиторів оцінювати кредитоспроможність споживачів (стаття 8); забезпечення нагляду за кредиторами та їх діяльністю державними органами чи установами, незалежними від фінансових установ (стаття 20); нагляд за кредитними посередниками (стаття 21); неможливість відмови споживачів від своїх прав (стаття 22); запровадження механізму позасудового вирішення спорів (стаття 24) тощо.

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 не вигідні 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 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. Odynek 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.

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 досліджено теоретико-прикладні аспекти цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг із застосуванням сучасних методів наукового пізнання, що дозволило зробити певні висновки та пропозиції:

Здійснено поетапний розподіл процесу формування та розвитку інституту захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг в Україні. Визначено поняття системи захисту прав споживачів фінансових послуг та виокремлено ознаки цивільно-правового режиму забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг. Здійснено комплексний аналіз та класифікацію законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, запропоновано авторські критерії класифікації.

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

На основі проведених у дисертації досліджень обґрунтовано висновки та пропозиції щодо вдосконалення теоретичних та практичних аспектів цивільно-правового захисту прав споживачів 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 national legal science of issues of civil law regulation of the protection of the consumers' of financial services rights.

The research of theoretical 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 consumers' of financial services rights should be understood as a set of economic, legal, 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 products and services, and prudential regulation is focused on preserving the financial stability and capacity of financial institutions and, in a broader sense, the financial system.

It was established that the system of protection of the consumers' of financial services rights should be understood as a set of economic, legal, regulatory forms and methods aimed at protecting the rights and observing the legitimate interests of consumers of financial services. The protection of consumer rights is expressed in laws and legal regulations that guarantee a fair interaction between suppliers and consumers.

The features of the civil law regime of ensuring the protection of the consumers' of financial services rights 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, the 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 i.e. consumers of financial services.

It was determined that regulatory mechanisms for the protection of the consumers' of financial services rights 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 as a result of violation of their rights and legitimate interests.

It was established that the mechanisms for protecting the rights of consumers of financial services are divided into two groups. They are 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, financial ombudsman.

It was established that an important element of the civil-legal regime is the principles of protecting the consumers' of financial services rights, 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 these normative provisions constitute an interdisciplinary institute.

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), meanwhile, the foreign policy direction of integration into European structures will be taken into account, as well as the specifics of the functioning of 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.

Key words: financial services, consumer rights, protection of consumer rights, safety of consumers of financial services.

Підписано до друку 31.01.2023 р.
Формат 60x90/16. Гарнітура Times.
Папір офсетний. Друк на дублікаторі.
Умов. друк. арк. 0,9. Обл.-вид. арк. 1,0.
Зам. № А001-23. Тираж 100 прим.

Видавець та виготовлювач
Західноукраїнський національний університет
вул. Львівська, 11, м. Тернопіль 46009

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців ДК № 7284 від 18.03.2021 р.*

Видавничо-поліграфічний центр «Університетська думка»
вул. Бережанська, 2, м. Тернопіль 46009
тел. (0352) 51-75-72
E-mail: edition@wunu.edu.ua