УДК 347.4

https://doi.org/10.52058/2786-6300-2024-9(27)-758-773

Світлак Ірина Іванівна доктор юридичних наук, професор, завідувач кафедри правознавства і гуманітарних дисциплін, Вінницький навчально-науковий інститут економіки Західноукраїнського національного університету, вул. Гонти, 37, м. Вінниця, https://orcid.org/0000-0002-4408-6868

Сухоребра Тетяна Іванівна кандидат юридичних наук, доцент, завідувач кафедри права Вінницького торговельно-економічного інституту Державного торговельно-економічного університету, вул. Соборна, 87, м. Вінниця, https://orcid.org/0000-0002-2918-4574

Мазурик Святослав Володимирович кандидат юридичних наук, адвокат, вул. Мурманська, буд. 5/16, м. Запоріжжя, https//orcid.org/0009-0002-0955-1733

ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ: НОВЕЛИ ЗАКОНОДАВСТВА

Анотація. Питання захисту прав клієнтів, а саме споживачів фінансових послуг банківських та небанківських фінансових установ актуалізований сучасними викликами та ризиками, що обумовлюють складність забезпечення надійного, стабільного та безперебійного функціонування фінансового ринку в умовах війни. Проблема дотримання та захисту приватних інтересів споживачів у контексті досягнення оптимального балансу з публічними інтересами у фінансовому секторі країни завжди була доктринальною, що пов'язано із визначенням меж втручання держави у приватну сферу та можливістю обмеження економічних прав та інтересів громадян.

В статті проаналізовані результати спліт реформи ринку фінансових послуг, що була започаткована у 2020 році та пов'язана не лише із зміною Регуляторів та удосконаленням системи державного регулювання та нагляду, але і оновленням спеціального, а саме цивільного законодавства щодо максимізації захисту прав споживачів фінансових послуг.

Визначені сучасні тренди розвитку законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг. Представлений порівняльно-правовий аналіз відповідних положень спеціального законодавства (Закони України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про страхування», попередньо діючого Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання

ринків фінансових послуг») та Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів» про що сформульовані відповідні висновки.

Конкретизовано авторське бачення трактування понятійно-категоріального у досліджуваній сфері суспільних відносин, щодо понять «фінансова послуга», «клієнт», «споживач фінансової послуги», «надавач фінансової послуги». Деталізовано ознаки фінансової послуги як об'єкта цивільних правовідносин.

Стратегічні цілі, визначені у Стратегії розвитку фінансового сектору України від 29.08.2023 року досліджені крізь призму захисту прав споживачів в умовах запровадження воєнного стану.

Представлена цивільно-правова характеристика прав споживачів на сучасні цифрові фінансові послуги, інклюзивне надання фінансових послуг у фінансових установах України.

Ключові слова: фінансова послуга, клієнт, споживач фінансових послуг, фінансова установа, надавач фінансових послуг, приватний інтерес.

Svitlak Iryna Ivanivna Doctor in Juridical Sciences, Professor, Head of the Department of Law and Humanities, Vinnytsia Education and Research Institute of Economics, West Ukrainian National University, St. Ghonty, 37, Vinnytsia, 21017, https://orcid.org/0000-0002-4408-6868

Sukhorebra Tetiana Ivanivna Candidate of Law, Associate Professor, Head of the Department of Law Vinnytsia Institute of Trade and Economics of State University of Trade and Economics, Soborna St, 87, Vinnytsia, 21050, https://orcid.org/0000-0002-2918-4574

Mazurik Svyatoslav Volodymyrovych Candidate of legal sciences, lawyer, St. Murmanska, building 5/16, Zaporizhzhia, 69000, https://orcid.org/0009-0002-0955-1733

CONSUMER RIGHTS IN FINANCIAL SERVICES: LEGISLATIVE NOVELTIES

Abstract. The issue of protecting the rights of clients, specifically consumers of financial services from banking and non-banking financial institutions, has become particularly relevant due to modern challenges and risks that complicate the reliable, stable, and uninterrupted functioning of the financial market in wartime conditions. The problem of ensuring and protecting the private interests of consumers in the context of achieving an optimal balance with public interests in the country's financial sector has always been doctrinally significant, as it relates to

defining the limits of state intervention in the private sphere and the possibility of limiting the economic rights and interests of citizens.

This article analyzes the results of the split reform of the financial services market, initiated in 2020, which is associated not only with changes in regulators and improvements in the system of state regulation and supervision but also with updates to specific civil legislation aimed at maximizing the protection of consumer rights in financial services.

Modern trends in the development of legislation on consumer rights protection in financial services are identified. A comparative legal analysis of the relevant provisions of special legislation (Laws of Ukraine "On Financial Services and Financial Companies," "On Insurance," and the previously effective Law of Ukraine "On Financial Services and State Regulation of Financial Services Markets") and the Civil Code of Ukraine, as well as the Law of Ukraine "On Consumer Rights Protection," is presented, leading to corresponding conclusions.

The author's perspective on the conceptual and categorical interpretation in the studied sphere of social relations regarding the concepts of "financial service," "client," "consumer of financial services," and "provider of financial services" is specified. The characteristics of financial services as objects of civil legal relations are detailed.

The strategic goals outlined in the Strategy for the Development of the Financial Sector of Ukraine dated August 29, 2023, are examined through the prism of consumer rights protection under conditions of martial law.

A civil-legal characterization of consumer rights regarding modern digital financial services and inclusive provision of financial services in Ukrainian financial institutions is presented.

Keywords: financial service, client, consumer of financial services, financial institution, provider of financial services, private interest.

Постановка проблеми. Введення з 1 січня 2024 року цілої низки якісно нових законів, що регламентують діяльність з надання фінансових послуг, а також набрання чинності новим базовим Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» (надалі - Закон) [1] ознаменувало старт сучасного етапу модернізації спеціального законодавства у фінансовому секторі країни, в якому особливим суб'єктом правовідносин виступає споживач. Одним із багатьох стратегічних завдань прийняття Закону було по-перше, комплексне врегулювання відносин, пов'язаних із захистом прав споживачів, по-друге, підвищення захищеності споживачів фінансових послуг. Подальша конкретизація цих положень знайшла своє продовження у низці відомчих нормативно-правових актів НБУ прийнятих останнім часом, що в свою чергу, потребує науково-теоретичної оцінки та проведення



порівняльно-правового аналізу з відповідними положеннями рамкового законодавства про захист прав споживачів. Актуалізується проблематика також необхідністю висвітлення прав споживачів, як носіїв приватних інтересів крізь призму дотримання оптимального балансу з публічним інтересом у сфері фінансових послуг в умовах війни.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Складна та комплексна правова природа відносин з надання фінансових послуг обумовлює значну кількість наукових досліджень мультидисциплінарного характеру. Окремі аспекти проблеми висвітлені в працях провідних юристів та економістів. Серед досліджень певних питань реалізації та захисту прав споживачів фінансових послуг, що опубліковані протягом останніх років слід назвати роботи І. Аванесової, І. Борисова, Ю. Крегола, В. Кротюк, О. Одинака, А. Плотнікової, Л. Руденко, З. Скалецької, М. Старинського, О. Швагера, Г. Яновицької та ін. Ці дослідження послужили теоретико-методологічною основою для формування авторського підходу до аналізу інституціональних і структурних змін у сфері реалізації та захисту прав споживачів фінансових послуг в умовах воєнного стану. Незважаючи на значний внесок провідних вчених у розв'язанні даної проблеми, варто вказати, що питання реалізації та захисту прав споживачів фінансових послуг в умовах повномасштабної війни, а також бурхливого реформування системи державного регулювання фінансового сектора, тотального поширення цифрових фінансових послуг потребують додаткового висвітлення.

Мета статті. На підставі порівняльно-правового аналізу законодавства та огляду науково-теоретичних розробок проблематики, визначити сучасні тенденції трансформації правового статусу споживача фінансових послуг в умовах бурхливої цифровізації фінансового сектора країни під впливом сучасних ризиків та загроз.

Виклад основного матеріалу. Сучасне оновлення законодавства у сфері надання фінансових послуг сфокусовано на двох основних векторах:

- удосконалення системи державного регулювання і нагляду за діяльністю з надання фінансових послуг з метою приведення у відповідність до міжнародних стандартів та моделей державного регулювання фінансового сектора;
- розширення прав споживачів та посилення механізмів захисту прав клієнтів, зокрема споживачів фінансових послуг, відповідно до практик ЄС, з метою забезпечення функціонування прозорого, конкурентного фінансового ринку, з високим рівнем довіри та фінансової обізнаності споживачів.

Дослідження питання захисту прав споживачів не є новим у юриспруденції, але висвітлення окремих аспектів реалізації прав споживачів фінансових послуг під час війни, коли державна політика у фінансовому

секторі країни, у першу чергу, спрямована на забезпечення фінансової стабільності, надійного функціонування ринку фінансових послуг та характеризується застосуванням жорстких та іноді непопулярних антикризових рішень з боку основного регулятора – НБУ, потребує науково-теоретичної оцінки. В таких умовах для забезпечення стійкого функціонування ринку фінансових послуг першочергового значення набувають питання зміцнення надійності функціонування системи гарантування вкладів та інвестицій клієнтів, а саме споживачів фінансових послуг та захисту їх прав і законних інтересів.

Щодо реалізації та захисту прав та законних інтересів споживачів саме фінансових послуг, то відповідно до положень ч. 2 ст. 3 спеціального Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» [1] ці відносини регулюються Законом України «Про захист прав споживачів» [2], Цивільним кодексом України [3] та спеціальним законодавством, як то Закони України «Про споживче кредитування», «Про кредитні спілки», «Про страхування», «Про платіжні послуги» [4-7] тощо.

Визначення особливостей сучасного правового модусу споживача фінансових послуг потребує конкретизації та уточнення понятійно-категоріального апарату щодо застосування понять «клієнт», «споживач», «отримувач» фінансових послуг. Дана проблематика постійно перебуває у фокусі наукових пошуків.

У національному законодавстві про захист прав споживачів послуг зустрічається застосування терміну «споживач» в широкому сенсі, наприклад як за законодавством у сфері житлово-комунальних послуг (індивідуальний та колективний споживач), так і у вузькому розумінні (суто фізична особа). Така позиція законодавця викликає певну дискусію в наукових колах. Вбачається що віднесення до статусу споживача фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб є невиправданим кроком та повністю суперечить самій ідеї захисту прав «слабшої» сторони. Наділяючи саме фізичну особу-споживача спеціальним статусом, у законодавстві закріплений і спеціальний механізм захисту його прав та законних інтересів, тому вважаємо, що доцільно вживати термін «споживач» у вузькому значенні - як це запропоновано у спеціальному Законі України «Про захист прав споживачів».

Досліджуючи особливості правового статусу споживачів фінансово-кредитних послуг В.П. Янишен визначає, що фізична особа-споживач, вступаючи у фінансово-кредитні відносини, набуває правового статусу, який в певній мірі відмінний від положення «загального» споживача фінансових послуг. Основні такі «привілеї» закріплені у ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів» [8, с. 51]. Вбачається, що у цивільних відносинах з надання фінансових послуг споживач має переважні права, а фінансова установа – кореспондуючі обов’язки.

Цікавою та доволі дискусійною є позиція представників господарсько-правової науки, які пропонують застосовувати термін «споживач» у широкому значенні, поширюючи дію спеціального законодавства про захист прав споживачів як на юридичних осіб, так і фізичних осіб-підприємців, що отримують фінансові послуги. Саме такий підхід, на думку Н. Пацурії, надасть можливість застосовувати до таких осіб особливий інструментарій механізму захисту прав споживачів, що полягає у домінуванні спеціальних способів захисту [9, с. 199].

З метою усунення колізій у правозастосовчій практиці щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та двозначностей у термінологічному застосуванні, в 2019 році у попередньо діючий Закон України від 12.07.2001 року «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» (втратив чинність) [10] була внесена низка змін і доповнень, спрямованих безпосередньо на модернізацію механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг. Підвищенню ефективності та результативності цих механізмів також сприяло нормативне розмежування споживачів фінансових послуг від інших отримувачів таких послуг. Закон замінив попередню, більш вузьку назву учасника ринку фінансових послуг «споживач», на більш узагальнюючу - «клієнт».

Так, відповідно до п. 7-2 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг»: «… клієнт - фізична особа (у тому числі споживач фінансових послуг), фізична особа - підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу..». [10]. На нашу думку, більш влучне визначення такого учасника ринку фінансових послуг як клієнт представлено у чинному Законі Україні «Про фінансові послуги та фінансові компанії»: «… клієнт - будь-яка особа, яка звертається за отриманням фінансових послуг до надавача фінансових послуг та/або посередника чи користується послугами надавача фінансових послуг та/або посередника …» (п. 20 ч. 1 ст. 1) [1].

Що ж до нормативних визначень поняття «споживач», нижче у таблиці 1 представлений порівняльно-правовий огляд легальних дефініцій категорії «споживач», що представлений у спеціальному законодавстві, котре регламентує діяльність з надання окремих видів фінансових послуг.

Таблиця 1

Порівняльно-правовий огляд легальних визначень поняття
«споживач» у сфері фінансових послуг*

Назва нормативно-правового акту	Нормативна дефініція
Закон України «Про захист прав споживачів» [2]	«… споживач - фізична особа, яка придбавае, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника…» *(п. 22 ч. 1 ст. 1)*
Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» *(втратив чинність)* [8]	«… споживач фінансових послуг - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю…» *(п. 7-1 ч. 1 ст. 1)*
Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» [1]	«… споживач фінансових послуг (далі - споживач) - фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до надавача фінансових послуг та/або посередника або користується послугами надавача фінансових послуг та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю…» *(п. 56 ч. 1 ст. 1)*
Закон України «Про страхування» [6]	« … споживач - фізична особа, яка звернулася за отриманням або отримує страхову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою або незалежною професійною діяльністю, а також інші особи, визначені договором страхування як застраховані особи та/або вигодонабувачі, які є фізичними особами, або інші фізичні особи, які мають право на отримання страхової виплати…» *(п. 47 ч. 1. ст. 1)*
Закон України «Про платіжні послуги» [7]	«… споживач - фізична особа, яка отримує або має намір отримати платіжну послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю…» *(п. 82 ч. 1 ст. 1)*
Закон України «Про споживче кредитування» [4]	«…споживач - фізична особа, яка уклала або має намір укласти договір про споживчий кредит… - грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника…» *(п. 9, 11 ч. 1 ст. 1)*
Директива ЄС «Про дистанційну реалізацію споживчих фінансових послуг та про внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС і директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС [11]	«…споживач означає будь-яку фізичну особу, яка, за дистанційними договорами, які охоплює ця Директива, діє для цілей, що виходять за межі її ремісничої, підприємницької або професійної діяльності…» *(п. (d) ст. 2)*

*Складено авторами за законодавством

Порівняльний аналіз, представлених у таблиці 1 чинних норм та положень законодавства, що попередньо регламентувало діяльність з надання фінансових послуг, дає підстави констатувати позитивні динамічні зміни у спеціальному законодавстві, що стали результативним та ефективним наслідком прийняття Закону України «Про внесення змін до деяких

законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» від 20.09.2019 року [12].

На нашу думку, таке законодавче вирішення проблеми щодо конкретизації, нормативної диференціації та розмежування понять «споживач фінансової послуги» та «клієнт» усуває колізію у правозастосовчій практиці, запобігає помилковому ототожненню понять та відповідає доктринальному розумінню, сформульованому цивільно-правовою наукою щодо специфічних ознак, притаманних споживчим правовідносинам, а саме – наявність спеціального суб'єкта – фізичної особи, що споживає послугу для задоволення суто особистих потреб.

Вбачається помилковим твердження, що споживаючи ті чи інші фінансові послуги, наприклад, з метою отримання прибутку чи провадження господарської діяльності та реалізації своєї господарської компетенції, юридичні особи та ФОПи позбавляються права на необхідний ефективний захист та повинні мати привілейований статус порівняно із фінансовою установою; мають бути прирівняні до правового статусу споживача з відповідними можливостями застосування спеціальних засобів захисту та додатковими гарантіями реалізації прав. На нашу думку, така наукова позиція взагалі нанівець зводить конституційний принцип рівного захисту державою всіх суб'єктів господарювання (в нашому випадку, з одного боку – фінансової установи, а з іншого – юридичних осіб та ФОПів, які отримують фінансову послугу). З цього приводу, доцільно нагадати, що відповідно до ч. 1 ст. 6 ГК України першим загальним принципом господарювання в Україні є забезпечення економічної багатоманітності та рівний захист державою усіх суб'єктів господарювання. Таким чином, саме держава має виступати гарантом рівного захисту шляхом ненадання переваг у захисті прав жодному із господарюючих суб'єктів [13, с. 148].

Врахування вищевикладених аргументів дає підстави оцінити науково переконливою думку, виловлену В.П. Янишеним, що саме фізичні особи у відносинах з фінансовими установами є більш економічно слабкими та менш юридично обізнаними, що об'єктивно містить спокусу з боку останніх до різноманітних зловживань на свою користь, обмежуючи права споживача, при цьому, формально, не допускаючи порушення закону. В зв'язку з цим, з метою недопущення обмеження та/або порушення прав споживачів встановлюються додаткові правові гарантії, включаючи застосування до вказаних відносин законодавства про захист прав споживачів [8, с. 50].

Отож, позитивні зміни, які відбулись в законодавстві пріоритетно спрямовані на формування належної системи захисту прав споживачів фінансових послуг, що ґрунтується на ключових засадах, серед яких унормовано гарантування прав і законних інтересів учасників ринку фінансових послуг (зокрема прав споживачів) (п. 3 ч. 3 ст. 21 Закону).

Загальний перелік прав та законних інтересів споживачів визначений у ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», відповідно до ч. 2 ст. 2 якого, особливості захисту прав споживачів фінансових послуг регламентовані окремими законами. Мова йде про спеціальне законодавство. Так відповідно до ч. 1 ст. 6 Закону, клієнт фінансової установи (в тому числі і споживач) при отриманні фінансової послуги має право на:

1) інформацію (необхідну, повну, доступну та достовірну) щодо послуги;
2) належну якість послуги та сервісу;
3) конфіденційність отримання фінансової послуги;
4) захист своїх прав;
5) вільне прийняття рішення про отримання фінансової або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

Залежно від виду фінансової послуги, можуть бути розширені та конкретизовані інші права споживачів, як-то право споживача протягом 14 календарних днів відмовитися від договору про споживчий кредит без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів (ч. 1 ст. 15 Закону України «Про споживче кредитування») або право споживача послуг фінансового лізингу на повідомлення про відступлення права вимоги лізингодавцем за договором фінансового лізингу (ч. 3 ст. 9 Закону України «Про фінансовий лізинг»)та інші.

Без сумніву, що функціонування ринку фінансових послуг в умовах війни лише посилило виклики та необхідність встановлення додаткових гарантій здійснення прав та законних інтересів споживачів різноманітних фінансових послуг, а також появу нових прав споживачів фінансових послуг.

Наразі сучасна державна візія розвитку ринку банківських та небанківських фінансових послуг, що представлена у новій Стратегії розвитку фінансового сектору України НБУ від 29.08.2023 р. № 299-рш [14] серед стратегічних цілей, реалізація яких є дотичною до гарантування та захисту прав споживачів, визначає мету - надання сучасних фінансових послуг, створення інклюзивного ринку цифрових фінансових послуг, що надаються фінансово грамотним споживачам.

НБУ, з початку війни прийняв низку нормативно-правових актів, спрямованих на досягнення однієї спільної мети – забезпечення безпеки та фінансової стабільності ринку фінансових послуг, як у банківському, так і небанківському фінансовому секторі. Окремі акти були прийняті безпосередньо з метою захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг (Постанова Правління НБУ від 04.08.2022 р. № 170 «Про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) [15], Постанова Правління НБУ від 02.09.2022 р. № 198



«Про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості» [16]).

Інший пакет нормативно-правових актів, прийнятий ВРУ, КМУ, Президентом України та Регулятором (НБУ та НКЦПФР), починаючи з 24 лютого 2022 року і дотепер, що регулюють функціонування фінансового сектора країни, відповідають законодавчій тенденції щодо посилення інституційної спроможності Регулятора. Адміністративні обмеження та інші заходи впливу, що застосовуються першочергово НБУ до фінансових установ з метою зменшення негативного впливу наслідків війни та забезпечення стабільності ринку фінансових послуг в Україні впливають як на надавачів фінансових послуг, так і на споживачів. Аналіз змісту цього пакету відомчих актів НБУ, прийнятих з початку запровадження воєнного стану, а саме: Постанова Правління НБУ від 24.02.2022 р. № 18 «Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану», Постанова Правління НБУ від 25.02.2022 р. № 23 «Про деякі питання діяльності банків України та банківських груп», Рішення Ради НБУ від 15.04.2022 р. «Основні засади грошово-кредитної політики на період воєнного стану», Постанова Правління НБУ від 25.12.2023 р. № 183 «Про затвердження Положення про застосування Національним банком України коригувальних заходів, заходів раннього втручання, заходів впливу у сфері державного регулювання діяльності на ринках небанківських фінансових послуг», Постанова Правління НБУ від 27.12.2023 р. № 192 «Положення про пруденційні вимоги до фінансових компаній», Постанова Правління НБУ від 29.12.2023 р. № 199 «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг» дає підстави говорити про домінанту публічного інтересу в механізмі державного регулювання ринку фінансових послуг в особливий період.

Відповідно до п. 2 ч. 3 ст. 21 Закону однією з базових засад державного регулювання та нагляду за діяльністю з надання фінансових та супровідних послуг, якими керується Регулятор (НБУ і НКЦПФР) є «…принцип співмірності (пропорційності), який передбачає, що державне регулювання та нагляд за діяльністю з надання фінансових та супровідних послуг мають здійснюватися пропорційно, виходячи з мети державного регулювання та нагляду і необхідності забезпечення розумного балансу між приватними та публічними інтересами, з урахуванням ризик-орієнтованого підходу, а також обставин та умов конкретної ситуації (включаючи розмір надавача фінансових або супровідних послуг, види здійснюваної ним діяльності та притаманні їй ризики, фінансовий стан такого надавача фінансових або супровідних послуг і власників істотної участі в ньому)…» [1].

Таким чином, досягнення публічного інтересу, а саме - забезпечення фінансової безпеки країни в умовах війни (функціонування надійного та стабільного банківського та небанківського фінансового сектору країни) має співвідноситись із приватними інтересами усіх учасників ринку фінансових послуг (фінансові установи-надавачі послуг, клієнти, в тому числі споживачі фінансових послуг). Наразі, введення в Україні воєнного стану лише акцентує виняткову важливість та пріоритетність публічного інтересу над приватним у всіх сферах суспільних відносин, в тому числі і щодо надання фінансових послуг. Тому активне застосування Регулятором різноманітних антикризових заходів (встановлення заборон, тимчасових обмежень, до прикладу: призупинення роботи валютного ринку; обмеження зняття готівки з рахунків; заборона видачі готівки з рахунків клієнтів в іноземній валюті тощо) задля оперативного реагування на ситуацію та досягнення публічного інтересу в умовах війни вбачаються цілком виправдними та обґрунтованими.

Подібна практика застосування обмежувальних методів регулювання, заборон, лімітів з боку НБУ не є новою у практиці антикризового реагування та спостерігається і сьогодні. Відповідно до Постанови Правління НБУ від 27.08.2024 р. № 102 «Про внесення змін до постанови Правління Національного банку України від 24 лютого 2022 року № 18»: «…надавачу платіжних послуг з обслуговування рахунку в період із 01 жовтня 2024 року до 31 березня 2025 року включно заборонити здійснювати перекази в межах України з усіх рахунків фізичної особи-користувача, відкритих у цього надавача платіжних послуг у національній валюті, що в сумі перевищують 150 000 гривень включно на місяць, на рахунки інших фізичних осіб-отримувачів, під час яких використовуються реквізити електронних платіжних засобів фізичних осіб-отримувачів…» [17]. Не викликає сумнівів, що подібні антикризові заходи, що впроваджуються Регулятором в умовах сучасних ризиків є ефективними та демонструють не лише відносну стійкість та ліквідність ринку фінансових послуг, але і сприяють забезпеченню публічного інтересу у фінансовому секторі країни.

Разом з тим, сучасні законодавчі тенденції з посилення інституційної спроможності НБУ шляхом розширення його регуляторних та наглядових повноважень щодо застосування заходів впливу та жорстких обмежень, які спрямовані на досягнення публічного інтересу супроводжуються заходами, що спрямовані на гарантування та захист прав і законних інтересів найбільш вразливого суб’єкта відносин з надання фінансових послуг (особливо під час триваючих воєнних дій) – споживача фінансових послуг. Так, лише у 2024 році центральним банком як основним мегарегулятором ринку фінансових послуг (*прим.* не применшуючи регуляторного впливу НКЦПФР) було прийнято декілька знакових у цьому фокусі нормативно-правових актів:



- Рішення Правління НБУ від 05.07.2024 р. № 240-рш «Про схвалення Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України» [18];
- Постанова Правління НБУ від 03.08.2024 р. № 95 «Про затвердження Змін до Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості» [19].

Інструментом розбудови відповідального та інклюзивного фінансового ринку країни є формування фінансової грамотності громадян та суб'єктів господарювання. Щодо відповідного права саме споживачів фінансових послуг, на нашу думку, його зміст доцільно розглядати в декількох площинах, по-перше, в контексті права на освіту (відповідно до ч. 1 ст. 12 Закону України «Про освіту» серед ключових компетентностей, визначена фінансова грамотність), по-друге, в світлі положень спеціального законодавства у сфері захисту прав споживачів. Наразі у чинній редакції Закону України «Про захист прав споживачів» відсутні державні гарантії права споживачів на освіту, але відповідно до ст. 12 нового Закону України «Про захист прав споживачів» від 10.06.2023 р. (наразі ще не відбулося набрання чинності) «….держава створює умови для здобуття споживачами знань, умінь та навичок, у тому числі в закладах освіти, з питань реалізації прав споживачів та механізмів їх захисту, а також вживає заходів, спрямованих на доведення до відома суб'єктів господарювання інформації про права споживачів та механізми їх захисту…» [20].

Заслуговують на позитивну оцінку новації, запроваджені у Правилах інклюзивного надання фінансових послуг в установах України [18], що були спрямовані на недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів таких послуг. У даних Методичних рекомендаціях понятійно-категоріальний апарат у досліджуваній сфері суспільних відносин збагачено такими категоріям як «безбар'єрна фінансова послуга», «дискримінація споживача фінансових послуг», «інклюзивне надання фінансових послуг». На нашу думку, запропонована нормативна дефініція поняття «дискримінація споживача фінансових послуг» матиме не лише науково-теоретичне, доктринальне значення, але і прикладну цінність у правозастосовчій практиці.

Ще одним кроком сучасної модернізації законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг стало внесення змін до порядку провадження Регулятором нагляду за додержанням фінансовими установами (банківськими та небанківськими) вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових та платіжних послуг відповідно до Постанови Правління НБУ від 03.08.2024 р. № 95 [19].

Висновки. У системі прав споживачів фінансових послуг право на захист залишається найважливішим (наразі в Україні ніхто не афішує фактичну кількість споживачів фінансових послуг, які свого часу реально постраждали від стрімкої девальвації національної одиниці, ліквідації протягом останніх років понад ста комерційних банків, і саме головного чиннику впливу – триваючих воєнних дій). Дане право забезпечується не лише за рахунок особливого правового «привілейованого» статусу споживача, але і за допомогою додаткових механізмів захисту, таких як покладання на Регулятора функцій щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, що реалізувати в умовах домінанти публічного інтересу, є надважливим та надскладним завданням.

Отож, проте, попри повномасштабну війну, яка змінила пріоритети, слід прагнути до максимальної збереження пропорційності, розумності та справедливості в балансі між публічними та приватними інтересами.

Література:

1. Про фінансові послуги та фінансові компанії: Закон України від 14.12.2021 р. № 1953-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text

2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text

3. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. № 435-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text

4. Про споживче кредитування: Закон України від 15.11.2016 р. № 1734-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#n20

5. Про кредитні спілки: Закон України від 14.07.2023 р. № 3254-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3254-20#Text

6. Про страхування: Закон України від 18.11.2021 р. № 1909-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text

7. Про платіжні послуги: Закон України від 30.06.2021 р. № 1591-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text

8. Янишен В. П. Особливості правового статусу фізичних осіб-споживачів фінансово-кредитних послуг. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспруденція*. 2013. Вип. 6-2 (2). С. 50-53.

9. Пацурія Н. Окремі питання цифровізації відносин щодо захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 8. С. 196-204.

10. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 р. № 2664-III. (втратив чинність). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text

11. Про дистанційну реалізацію споживчих фінансових послуг та про внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС і директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС: Директива Європейського парламенту і Ради 2002/65/ЄС від 23.09.2002 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b31#Text

12. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг: Закон України від 20.09.2019 р. № 122-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#n216

13. Світлак І.І. Цивільні правовідносини з надання послуг в умовах цифровізації: монографія. Тернопіль: ВПЦ «Університетська думка», 2021. 343 с.

14. Стратегія розвитку фінансового сектору України: Рішення Правління НБУ від 29.08.2023 р. № 299-рш. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_finsector_NBU.pdf?v=7

15. Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки): Постанова Правління НБУ від 04.08.2022 р. № 170. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0170500-22#Text

16. Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості: Постанова Правління НБУ від 02.09.2022 р. № 198. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_03082024_95

17. Про внесення змін до постанови Правління Національного банку України від 24 лютого 2022 року № 18: Постанова Правління НБУ від 27.08.2024 р. № 102. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_27082024_102

18. Про схвалення Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України: Рішення Правління НБУ від 05.07.2024 р. № 240-рш. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/law/05072024_240-rsh.pdf?v=7

19. Про затвердження Змін до Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості: Постанова Правління НБУ від 03.08.2024 р. № 95. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_03082024_95

20. Про захист прав споживачів: Закон України від 10.06.2023 р. № 3153-IX. (набрання чинності, відбудеться пізніше). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#n270

References:

1. Pro finansovi posluhy ta finansovi kompanii: Zakon Ukrainy vid 14.12.2021 r. № 1953-IX [On financial services and financial companies: Law of Ukraine dated 14.12.2021 No. 1953-IX]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua/laws. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text [in Ukrainian].

2. Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 12.05.1991 r. № 1023-XII [On the protection of consumer rights: Law of Ukraine dated 12.05.1991 r. № 1023-XII]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua/laws. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text [in Ukrainian].

3. Tsyvilnyi kodeks Ukrainy: Zakon Ukrainy vid 16.01.2003 r. № 435-IV [Civil Code of Ukraine: Law of Ukraine dated 16.01.2003 № 435-IV]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua/laws. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text [in Ukrainian].

4. Pro spozhyvche kredytuvannia: Zakon Ukrainy vid 15.11.2016 r. № 1734-VIII [On consumer lending: Law of Ukraine dated 15.11.2016 № 1734-VIII]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua/laws. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#n20 [in Ukrainian].

5. Pro kredytni spilky: Zakon Ukrainy vid 14.07.2023 r. № 3254-IX [On credit unions: Law of Ukraine dated 14.07.2023 № 3254-IX]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua/laws. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3254-20#Text [in Ukrainian].

6. Pro strakhuvannia: Zakon Ukrainy vid 18.11.2021 r. № 1909-IX [On insurance: Law of Ukraine dated 18.11.2021 № 1909-IX]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua/laws. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text [in Ukrainian].

7. Pro platizhni posluhy: Zakon Ukrainy vid 30.06.2021 r. № 1591-IX [On payment services: Law of Ukraine dated 30.06.2021 № 1591-IX]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua/laws. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text [in Ukrainian].

8. Yanyshen, V. P. (2013). Osoblyvosti pravovoho statusu fizychnykh osib-spozhyvachiv finansovo-kredytnykh posluh [Peculiarities of the legal status of individuals-consumers of financial and credit services]. Naukovyi visnyk Mizhnarodnoho humanitarnogo universytetu, seriya: Yurysprudentsia - Scientific Bulletin of the International Humanitarian University, ser.: Jurisprudence, 6-2(2), 50-53 [in Ukrainian].

9. Patsuria, N. (2020). Okremi pytannia tsyfrovizatsii vidnosyn shchodo zakhystu prav ta zakonnykh interesiv spozhyvachiv nebankivskykh finansovykh posluh [Separate issues of digitization of relations regarding the protection of rights and legitimate interests of consumers of non-banking financial services]. Pidpryiemnytstvo, hospodarstvo i pravo - Entrepreneurship, economy and law, 8, 196-204 [in Ukrainian].

10. Pro finansovi posluhy ta derzhavne rehuliyvannia rynkiv finansovykh posluh: Zakon Ukrainy vid 12.07.2001 r. № 2664-III (vtratyv chynnist). [On financial services and state regulation of financial services markets: Law of Ukraine dated 12.07.2001 № 2664-III]. (expired). zakon.rada.gov.ua/laws. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text [in Ukrainian].

11. Pro dystantsiinu realizatsiiu spozhyvchykh finansovykh posluh ta pro vnesennia zmin do Dyrektyvu Rady 90/619/YeES i dyrektyv 97/7/YeS ta 98/27/YeS: Dyrektyva Yevropeiskoho parlamentu i Rady 2002/65/YeS vid 23.09.2002 r. [On remote implementation of consumer financial services and on amendments to Council Directive 90/619/ЄEC and directives 97/7/EC and 98/27/EC: Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23.09.2002]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua/laws. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b31#Text [in Ukrainian].

12. Pro vnesennia zmin do deyakykh zakonodavchykh aktiv Ukrainy shchodo zakhystu prav spozhyvachiv finansovykh posluh: Zakon Ukrainy vid 20.09.2019 r. № 122-IX [On amendments to some legislative acts of Ukraine regarding the protection of the rights of consumers of financial services: Law of Ukraine dated 20.09.2019 № 122-IX]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua/laws. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#n216 [in Ukrainian].

13. Svitlak, I.I. (2021). Tsyvilni pravovidnosyny z nadannia posluh v umovakh tsyfrovizatsii: monohrafiia [Civil legal relations for the provision of services in conditions of digitalization: monograph]. Ternopil: VPTs «Universytetska dumka», [in Ukrainian].

14. Stratehiia rozvytku finansovoho sektoru Ukrainy: Rishennia Pravlinnia NBU vid 29.08.2023 r. № 299-rsh [Strategy for the development of the financial sector of Ukraine: Decision of the National Bank of Ukraine Board dated 29.08.2023 № 299-рш]. (n.d.). bank.gov.ua. Retrieved from: URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_finsector_NBU.pdf?v=7 [in Ukrainian].

15. Polozhennia pro vstanovlennia dodatkovykh vymoh shchodo vzaiemodii iz spozhyvachamy finansovykh posluh ta inshymy osobamy pry vrehulyuvanni prostrochenoi zaborhovanosti (vymoh shchodo etychnoi povedinky): Postanova Pravlinnia NBU vid 04.08.2022 r. № 170 [Regulations on the establishment of additional requirements for interaction with consumers of financial services and other persons in the settlement of overdue debts (requirements for ethical behavior): Resolution of the National Bank of Ukraine Board dated 04.08.2022 № 170]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua/laws. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0170500-22#Text [in Ukrainian].

16. Polozhennia pro zdiysnennia Natsionalnym bankom Ukrayiny nahliadu za doderzhanniam obiektamy nahlyadu zakonodavstva Ukrayiny pro zakhyst prav spozhyvachiv finansovykh posluh

ta obmezhenykh platizhnykh posluh, vymoh shchodo vzayemodii iz spozhyvachamy pry vrehulyuvanni prostrochenoi zaborhovanosti: Postanova Pravlinnia NBU vid 02.09.2022 r. № 198 [Regulations on the implementation by the National Bank of Ukraine of supervision over compliance by the objects of supervision with the legislation of Ukraine on the protection of the rights of consumers of financial services and limited payment services, requirements for interaction with consumers in the settlement of overdue debts: Resolution of the National Bank of Ukraine Board dated 02.09.2022 № 198]. (n.d.). bank.gov.ua. Retrieved from: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_03082024_95 [in Ukrainian].

17. Pro vnesennia zmin do Postanovy Pravlinnia Natsionalnoho banku Ukrayiny vid 24 liutoho 2022 roku № 18: Postanova Pravlinnia NBU vid 27.08.2024 r. № 102 [On amendments to the Resolution of the National Bank of Ukraine Board as of February 24, 2022 № 18: Resolution of the National Bank of Ukraine Board dated 27.08.2024 № 102]. (n.d.). bank.gov.ua. Retrieved from: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_27082024_102 [in Ukrainian].

18. Pro skhvalennia Metodychnykh rekomendatsii z pravyl inklyuzyvnoho nadannia finansovykh posluh v ustanovakh Ukrayiny: Rishennya Pravlinnya NBU vid 05.07.2024 r. № 240-rsh [On the approval of Methodological recommendations on the rules of inclusive provision of financial services in institutions of Ukraine: Decision of the National Bank of Ukraine Board dated 05.07.2024 № 240-рш]. (n.d.). bank.gov.ua. Retrieved from: https://bank.gov.ua/admin_uploads/law/05072024_240-rsh.pdf?v=7 [in Ukrainian].

19. Pro zatverdzhennia Zmin do Polozhennia pro zdiysnennia Natsionalnym bankom Ukrayiny nahliadu za doderzhanniam obiektamy nahlyadu zakonodavstva Ukrayiny pro zakhyst prav spozhyvachiv finansovykh posluh ta obmezhenykh platizhnykh posluh, vymoh shchodo vzayemodii iz spozhyvachamy pry vrehuliuvanni prostrochenoi zaborhovanosti: Postanova Pravlinnia NBU vid 03.08.2024 r. № 95 [On the approval of the Amendments to the Regulation on the implementation by the National Bank of Ukraine of supervision over compliance by the objects of supervision with the legislation of Ukraine on the protection of the rights of consumers of financial services and limited payment services, requirements for interaction with consumers in the settlement of overdue debts: Resolution of the National Bank of Ukraine Board dated 03.08.2024 № 95]. (n.d.). bank.gov.ua. Retrieved from: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_03082024_95 [in Ukrainian].

20. Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrayiny vid 10.06.2023 r. № 3153-IX [On the protection of consumer rights: Law of Ukraine dated 10.06.2023 № 3153-IX. (Coming into force will take place later). zakon.rada.gov.ua/laws Retrieved from: URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#n270 [in Ukrainian]