



## ПРАВОВІ ЗАСАДИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

**Янишен Віктор Петрович,**

*канд. юрид. наук, доц.,*

*доцент кафедри цивільного права № 1,*

*Національний юридичний університет*

*імені Ярослава Мудрого,*

*Україна, м. Харків*

*e-mail: v.yanyshen2018@gmail.com*

*ORCID 0000-0002-1495-613X*

*Розглянуто правові засади захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні. На підставі проведеного системного аналізу правових актів Європейського Союзу, новітнього законодавства України та спеціальних джерел зроблено висновок про створення в Україні дієвого механізму захисту прав споживачів фінансових послуг, усунення прогалин та протиріч у чинній системі нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг, запровадження єдиних правил для банків і небанківських фінансових установ у сфері реклами фінансових послуг та надання інформації про них.*

**Ключові слова:** споживач фінансової послуги; банк; фінансова установа; розкриття інформації; недобросовісна реклама; реальна вартість фінансових продуктів; «спліт».

**Вступ.** Питання регулювання та захисту прав споживачів з кожним днем набувають все більшої актуальності. Це зумовлено тим, що сфера участі споживачів постійно розширюється й ускладнюється. Насамперед це пов'язано з правовим регулюванням фінансових послуг. Захист прав та інтересів споживачів фінансових послуг є визначальним у діяльності державних органів, що забезпечується положеннями ст. 42 Конституції України [1], відповідно до якої держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт.

Водночас фіксуються масові порушення прав споживачів з боку фінансових установ, які насамперед стосуються якості фінансових послуг, їх змісту та обсягу, нав'язування, попри законодавчу заборону, непотрібних споживачеві послуг третіх осіб, страхування, нотаріального посвідчення, оманливого розрахунку процентної ставки (приховування тарифів та комісій), недобросовісної реклами. Так, протягом 2018 р. до Національного банку

України (далі – НБУ) надійшло понад 13 тис. скарг від споживачів на якість фінансових послуг. На жаль, правові механізми захисту прав споживачів фінансових послуг наразі перебувають на досить низькому рівні. Більшість споживачів погано обізнані щодо своїх прав, що провокує фінансові установи на недобросовісні дії.

Проблеми сучасної системи захисту прав споживачів фінансових послуг зумовлюють необхідність впровадження її нової моделі задля досягнення високого рівня захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні. Тому, саме створення ефективних систем захисту прав громадян як споживачів фінансових послуг, через нормотворчість, спрямовану на підвищення довіри споживачів до фінансових установ, надання правових гарантій захисту їх прав та підвищення їх фінансової обізнаності і визначає пріоритети подальшої діяльності всіх державних органів у цій сфері.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Різноманітним аспектам фінансових послуг присвятили свої праці такі вітчизняні науковці, як І. А. Безклубий (I. A. Bezklubyi), М. М. Микієвич (M. M. Mykiiyvych), В. Я. Погребняк (V. Ia. Pohrebniak), Ю. В. Тищенко (Yu. V. Tyshchenko) та І. М. Яворська (I. M. Yavorska). Проте питання захисту прав споживачів фінансових послуг вивчались ними здебільшого у загальному контексті, без урахування останніх змін в законодавстві України в цій сфері, що й зумовило актуальність нашого дослідження.

**Метою статті** є аналіз правових засад інституту захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні та їх законодавче забезпечення.

**Виклад основного матеріалу.** Захист прав споживачів фінансових послуг, як зазначає І. А. Аванесова, – це системна діяльність, до якої належить нагляд за дотриманням фінансовими установами положень законодавства про захист прав споживачів, моніторинг дотримання добровільних Кодексів поведінки учасників фінансових ринків, обізнаність споживачів щодо споживчих властивостей фінансових послуг, вирішення спорів між надавачами та споживачами фінансових послуг [2, с. 56]. Відповідно до ст. 19 Закону

України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [3] захист інтересів споживачів фінансових послуг визначено одним із пріоритетних напрямків державного регулювання ринків фінансових послуг в Україні.

Дієва система захисту прав споживачів фінансових послуг є вкрай необхідною для розвитку економіки будь-якої країни. Вона сприяє значному розширенню кола залучених у цю сферу споживачів, як юридичних, так і фізичних осіб. Водночас, як підкреслено в Комплексній програмі розвитку фінансового сектору України до 2020 р. [4] (далі – Комплексна програма), внутрішні шоки, головним чином військовий конфлікт на Сході, негативно вплинули на розвиток економіки, знизивши довіру споживачів фінансових послуг до банківського сектору та розбалансувавши фінансові ринки. Скорочення економічної активності, торговельні дисбаланси спричинили девальвацію та прискорення інфляції. Ці події призвели до погіршення якості кредитних портфелів банків, що зумовило необхідність очищення балансу банківської системи та вимагало додаткового збільшення капіталу банків для створення значних резервів під активні операції. Наприклад, половина виданих банками кредитів в Україні, а це 566 млрд грн, є проблемними, тобто не працюють. З них понад 400 млрд грн непрацюючих кредитів припадає на державні банки. Ситуацію з проблемними балансами банків ускладнює відсутність ефективних систем захисту прав кредиторів і споживачів, насамперед гарантій прав власності та неупередженого судочинства.

Водночас одним із стратегічних напрямів розвитку фінансового сектору України, передбачених Комплексною програмою, є захист прав споживачів та інвесторів фінансового сектору (С), запорукою успішної реалізації якої, серед іншого, вбачається підвищення довіри споживачів до учасників фінансового сектору, захисту прав споживачів та покращення їх фінансової обізнаності.

Права споживачів фінансових послуг формують самостійну групу загальної системи прав споживачів, класифікаційною підставою якої є сфера правового регулювання [5, с. 461]. Підхід законодавства Європейського Союзу



(далі – ЄС) в регулюванні цієї сфери, як слушно наголошує М. В. Поплавська, базується на вимозі надання достатньої інформації про фінансові послуги. У низці Директив ЄС, що стосуються розкриття інформації та реклами, практики продажів, ведення рахунків клієнтів, компенсаційних та гарантійних схем, а також конкуренції та фінансової стійкості надавачів послуг, закріплена вимога достатньої інформованості при купівлі таких послуг [6, с. 96]. Так, Хартія захисту споживачів зокрема передбачає, що надання товарів чи послуг, у тому числі у фінансовій галузі, не має здійснюватися за допомогою прямого чи опосередкованого обману споживача [7]. У Директиві 2005/29/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 11.05.2005 р. щодо несправедливих торговельних практик зазначається, що фінансові послуги через їхню складність та властиві їм серйозні ризики потребують встановлення детальних вимог, включаючи позитивні зобов'язання торговця [8]. Оманливі види торговельної практики утримують споживача від поміркованого й, таким чином, ефективного вибору. Для підтримання впевненості споживачів загальна заборона несправедливих видів торговельної практики однаковою мірою повинна застосовуватися до тих із них, що виникають як за межами контрактних відносин між торговцем і споживачем, так і під час виконання укладеного контракту. Згідно з Директивою 2008/48/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23.04.2008 р. про кредитні угоди для споживачів [9] важливим для забезпечення довіри споживачів є пропонування ринком достатнього ступеня їх захисту. При цьому в Директиві відповідні права споживачів регламентуються на доконтрактній стадії, а також на стадії виконання кредитної угоди.

Інститут захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні має свою історію. Основним законодавчим актом, який встановлював права споживачів і визначав механізм їх захисту, в тому числі й у сфері надання фінансових послуг, є Закон України «Про захист прав споживачів» [10]. Безпосередньо права споживача у разі придбання ним продукції у кредит урегульовувались лише ст. 11 цього Закону, яка фактично втратила чинність з прийняттям Закону

України «Про споживче кредитування» [11], що набрав чинності 10.06.2017 р. Закон України «Про захист прав споживачів» не визначає певних меж своєї дії. Тому до відносин, що ним регулюються, належать, зокрема, ті, що виникають із договорів про надання фінансово-кредитних послуг для задоволення власних побутових потреб громадян (у тому числі про надання кредитів, відкриття й ведення рахунків, проведення розрахункових операцій, приймання і зберігання цінних паперів, надання консультаційних послуг). Положення цього Закону поширювали свою дію на правовідносини між кредитором і позичальником (споживачем) за договором про надання споживчого кредиту, що виникали під час як укладення, так і виконання такого договору [12].

Закон України «Про споживче кредитування» породив надію, що споживачі фінансових послуг одержать належний правовий захист своїх прав у правовідносинах з позикодавцем. Метою цього Закону є захист прав і законних інтересів споживачів і кредиторів, створення належного конкурентного середовища на ринках фінансових послуг та підвищення довіри до нього, забезпечення сприятливих умов для розвитку економіки України, гармонізація законодавства України із законодавством ЄС та міжнародними стандартами.

За цим Законом позичальник набув можливості отримати більший обсяг інформації про кредит, що уможливило оцінку його реальної вартості. Зменшенню ризиків омані (самоомані) щодо змісту кредитного договору та прийняття не вигідних для споживача умов сприяло обмеження недобросовісної реклами фінансовими установами. Обсяг відповідальності споживача суттєво зменшився. Проте вказаний Закон вирішив зазначену проблему лише частково, оскільки велика група відносин не охоплюється його регулюванням (договори, що містять умову про споживчий кредит у формі кредитування рахунку зі строком погашення кредиту до одного місяця, та кредитні договори, що укладаються на строк до одного місяця; кредитні договори, загальний розмір кредиту за якими не перевищує однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення кредитного договору тощо).

Зазначені недоліки покликаний усунути прийнятий 20.09.2019 р.

Верховною Радою України Закон «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» № 122-IX [13] (далі – Закон № 122-IX). Метою цього Закону є створення належної системи захисту прав споживачів фінансових послуг, усунення прогалин та неузгодженостей в чинній системі нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів, в тому числі у Законі України «Про споживче кредитування». Ним запроваджуються однакові правила для банків і небанківських фінансових установ у сфері реклами фінансових послуг та надання інформації про них. Важливою новелою Закону № 122-IX є вимога обов'язкового розкриття інформації про реальну вартість фінансових продуктів та послуг. Це особливо важливо в контексті того, що реальні процентні ставки (включаючи, комісії та інші нарахування) за кредитним договором можуть значно (в окремих випадках у сотні разів) перевищувати вказані в рекламі, що покладає на позичальників неочікувані значні (а іноді непосильні) фінансові зобов'язання. Недобросовісна реклама щодо розміру процентних ставок за кредитами банків та небанківських фінансових установ є одним із найбільш поширених порушень і, відповідно, однією з найбільших проблем позичальників під час отримання фінансових послуг. Тому Закон № 122-IX забороняє фінансовим установам вказувати в рекламі неправдиві процентні ставки за кредитними та депозитними договорами. Це дозволить споживачеві при виборі контрагента орієнтуватись не на рекламні, а на реальні ставки. Також Законом № 122-IX надається уповноваженим органам право застосовувати заходи впливу до фінансових установ та інших суб'єктів господарювання, що надають фінансові послуги, та накладати на їхніх посадових осіб адміністративні стягнення.

З прийняттям Закону № 122-IX Україна стала 120 державою у світі, де закон захищає права споживачів фінансових послуг. У свою чергу НБУ став 98 центральним банком у світі, який реалізуватиме зазначену функцію. Закон № 122-IX покладає на НБУ зобов'язання із захисту прав споживачів фінансових послуг та надає йому інструменти регулювання поведінки учасників фінансових ринків щодо клієнтів.



Підвищення рівня захисту прав споживачів зумовило необхідність відповідного законодавчого забезпечення. Так, з метою уніфікації вимог у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, які надаються банками, іншими фінансовими установами та особами, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, Верховна Рада України 12.09.2019 р. схвалила Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг» № 79-IX (далі – Закон № 79-IX) [14], який набрав чинності з 19.10.2019 р. та вводиться в дію, за окремими винятками, з 01.07.2020 р. (відомий як Закон про «спліт»). Метою його розробки та прийняття є скорочення кількості регуляторних та контролюючих органів на ринках небанківських фінансових послуг шляхом розподілу функцій Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (далі – Нацкомфінпослуг), яка ліквідується між іншими органами, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг.

Так, відповідно до вимог Закону № 79-IX частина повноважень Нацкомфінпослуг передається до Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку. Ці повноваження стосуються регулювання та нагляду в системі накопичувального пенсійного забезпечення, регулювання та нагляду за функціонуванням фінансово-кредитних механізмів і управління майном при будівництві житла та операцій з нерухомістю. Інші повноваження Нацкомфінпослуг передаються до Національного банку України, який стане регулятором ринку небанківських фінансових послуг, що надаються страховими, лізинговими, факторинговими компаніями, кредитними спілками, ломбардами та іншими фінансовими компаніями. Світовий досвід засвідчує, що захист прав споживачів фінансових послуг забезпечують центральні банки більшості країн світу.

З метою належного забезпечення захисту прав споживачів у НБУ створено профільний підрозділ – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг, основними функціями якого є:

– розроблення та вдосконалення методологічної бази з питань захисту прав споживачів фінансових послуг, які надаються банками, іншими фінансовими установами та особами, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює НБУ, а також з питань організації розгляду звернень та особистого прийому громадян у НБУ, організації доступу до публічної інформації НБУ;

– здійснення нагляду за дотриманням банками, іншими фінансовими установами та особами, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює НБУ, вимог банківського законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг та законодавства про рекламу;

– розгляд і надання відповідей на звернення та на запити на доступ до публічної інформації громадян і юридичних осіб з питань діяльності банків, інших фінансових установ та осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює НБУ.

У межах своїх повноважень здійснення нагляду за суб'єктами, що надають фінансові послуги, вказаний підрозділ проводить перевірки, в тому числі із застосуванням такого прийому, як «таємний покупець» чи «таємний шопінг». Здійснюючи нагляд за діяльністю суб'єктів, що надають фінансові послуги, проводиться моніторинг сайтів банків та реклами, аналіз скарг тощо.

Наступним кроком є розробка НБУ проекту Концепції захисту прав споживачів фінансових послуг, якою пропонується зобов'язати банки розкривати на своїх веб-сайтах та у рекламі достовірну й повну інформацію про власні продукти та попереджати клієнта про можливі ризики, а також розробити зручні інструменти для порівняння вартості своїх послуг (калькулятор, приклади).

Варто зауважити, що ще до прийняття Закону № 122-IX право споживача на повну й об'єктивну інформацію та добросовісну рекламу було закріплено



законом. Так статті 11–12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [3] встановлено, що фінансовим установам забороняється поширення у будь-якій формі реклами та іншої інформації, що містить неправдиві відомості про їх діяльність у сфері фінансових послуг.

Клієнт має право доступу до інформації щодо діяльності фінансової установи. Фінансові установи зобов'язані на вимогу клієнта в порядку, передбаченому Законом надати, зокрема, таку інформацію про: перелік послуг, що надаються фінансовою установою; ціну/тарифи фінансових послуг; іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право на отримання якої закріплено в законах України. Фінансова установа до укладення з клієнтом договору про надання фінансової послуги додатково подає йому інформацію про:

- 1) фінансову послугу, що пропонується надати клієнту, із зазначенням вартості цієї послуги для клієнта, якщо інше не передбачено законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг;
- 2) умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість;
- 3) порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги;
- 4) правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги;
- 5) механізм захисту фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги;
- 6) реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;
- 7) розмір винагороди фінансової установи у разі, коли вона пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами.

Інформація, що надається клієнту, повинна забезпечувати правильне

розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання. Фінансова установа під час надання інформації клієнту зобов'язана дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

Аналогічні норми містяться також у Законі України «Про банки і банківську діяльність» [15]. Проте відсутність дієвих механізмів контролю та притягнення до відповідальності за порушення вимог Закону та прав споживачів донедавна не дозволяли забезпечувати належним чином баланс інтересів усіх учасників ринку фінансових послуг.

**Висновки.** Імплементация комплексу законодавчих актів про захист прав споживачів дозволить значно підвищити довіру населення до фінансових установ, створити механізми захисту їх прав та інтересів, забезпечити кращу поінформованість громадян про фінансові послуги, що їм пропонуються та надаються. Як вбачається, підвищення довіри споживачів до учасників фінансового сектору, захист прав споживачів та підвищення їх фінансової обізнаності є трьома основними напрямками належного функціонування ринків фінансових послуг.

#### Список літератури

1. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 7.11.2019).
2. Аванесова І. А. Постулати захисту прав споживачів фінансових послуг. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2012. № 1. С. 56–65.
3. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 12.07.2001 р. № 2664-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14> (дата звернення: 07.11.2019).
4. Про затвердження Комплексної програми розвитку фінансового сектору України до 2020 року : постанова Правління Національного банку України 18.06.2015 р. № 391 (у редакції рішення Правління Національного банку України від 31.05.2018 р. № 304). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/v0391500-15> (дата звернення: 07.11.2019).
5. Черняк О. Ю. Класифікація прав споживача за законодавством України та Європейського Союзу. *Форум права*. 2008. № 2. С. 458–464.
6. Поплавська М. Місце права на інформацію про продукцію в системі прав споживачів за законодавством України та ЄС. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України*. 2014. № 3. С. 92–97.
7. Хартія захисту споживачів, прийнята на 25 сесії Консультативної Асамблеї Європейського Союзу у 1973 р. (Резолюція № 543). URL: <http://www.zonazakona.ru44KB> (дата звернення: 07.11.2019).
8. Директива 2005/29/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 11.05.2005 р. про несправедливі торговельні практики бізнесу для споживача на внутрішньому ринку та



внесення змін до Директиви Ради 84/450/ЄЕС, Директив 97/7/ЄС, 98/27/ЄС та 2002/65/ЄС Європейського Парламенту та Ради, а також до Регламенту (ЄС) 2006/2004 Європейського Парламенту та Ради (Директива щодо несправедливих торговельних практик). *Офіційний вісник Європейського Союзу*. L 149. 11.06.2005. С. 22–39.

9. Директива 2008/48/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23.04.2008 р. про кредитні угоди для споживачів, яка скасовує Директиву Ради 87/102/ЄЕС. *Офіційний вісник Європейського Союзу*. L 133. 22.05.2008. С. 66–92.

10. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII (в ред. Закону України від 15.12.1993 р. № 3682-XII). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 07.11.2019).

11. Про споживче кредитування : Закон України від 15.11.2016 р. № 1734-VIII. *Офіційний вісник України*. 2016. № 98. С. 31–80.

12. Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним зверненням громадянина Степаненка Андрія Миколайовича щодо офіційного тлумачення положень пунктів 22, 23 статті 1, статті 11, частини восьмої статті 18, частини третьої статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» у взаємозв'язку з положеннями частини четвертої статті 42 Конституції України (справа про захист прав споживачів кредитних послуг) від 10.11.2011 р. № 15-рп/2011. Справа № 1-26/2011. *Офіційний вісник України*. 2011. № 90. С. 32–74.

13. 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/main/122-20> (дата звернення: 07.11.2019).

14. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 12.09.2019 р. № 79-IX. *Голос України*. 2019. № 199.

15. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 р. № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2121-14> (дата звернення: 07.11.2019).

#### References

1. Konstytutsiia Ukrainy vid 28.06.1996 r. № 254k/96-VR. (1996). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.

2. Avanesova, I.A. (2012). Postulaty zakhystu prav spozhyvachiv finansovykh posluh. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho torhovelnno-ekonomichnoho universytetu*, 1, 56–65 [in Ukrainian].

3. Pro finansovi posluhy ta derzhavne rehuliuвання rynkiv finansovykh posluh: Zakon Ukrainy vid 12.07.2001 r. № 2664-III. (2001). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>.

4. Pro zatverdzhennia Kompleksnoi prohramy rozvytku finansovoho sektoru Ukrainy do 2020 r.: postanova Pravlinnia Natsionalnoho banku Ukrainy vid 18.06.2015 r. № 391 (u redaktsii rishennia Pravlinnia Natsionalnoho banku Ukrainy vid 31.05.2018 r. № 304). (2018). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/v0391500-15>.

5. Cherniak, O.Yu. (2008). Klyasyfikatsiia prav spozhyvacha za zakonodavstvom Ukrainy ta Yevropeiskoho Soiuzu. *Forum prava*, 2, 458–464 [in Ukrainian].

6. Poplavska, M. (2014). Mistse prava na informatsiiu pro produktsiiu v systemi prav spozhyvachiv za zakonodavstvom Ukrainy ta EU. *Naukovi zapysky Instytutu zakonodavstva Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 3, 92–97 [in Ukrainian].

7. Khartiia zakhystu spozhyvachiv, pryiniata na 25 sesii Konsultatyvnoi Asamblei Yevropeiskoho Soiuzu u 1973 r: (Rezoliutsiia № 543). URL: <http://www.zonazakona.ru44KB>.

8. Dyrektyva 2005/29/IeS Yevropeiskoho Parlamentu ta Rady vid 11.05.2005 r. pro nespravedlyvi torhovelni praktyky biznesu dlia spozhyvacha na vnutrishnomu rynku ta vnesennia zmin do Dyrektyvy Rady 84/450/IeES, Dyrektyv 97/7/IeS, 98/27/IeS ta 2002/65/IeS Yevropeiskoho Parlamentu ta Rady, a takozh do Rehlamentu (IeS) 2006/2004 Yevropeiskoho Parlamentu ta Rady (Dyrektyva shchodo nespravedlyvykh torhovelnnykh praktyk). (2005). *Ofitsiynyi visnyk Yevropeiskoho Soiuzu*, L 149. 11.06.2005, 22–39.



9. Dyrektyva 2008/48/IeS Yevropeiskoho Parlamentu ta Rady vid 23.04.2008 r. pro kredytni uhody dlia spozhyvachiv, yaka skasovuie Dyrektyvu Rady 87/102/IeES. (2008). *Ofitsiyni visnyk Yevropeiskoho Soiuzu*, L 133. 22.05.2008, 66–92.

10. Pro zakhyst prav spozhyvachiv : Zakon Ukrainy vid 12.05.1991 r. № 1023-XII (v red.. Zakonu Ukrainy vid 15.12.1993 r. № 3682-XII). (1991). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

11. Pro spozhyvche kredytuvannia: Zakon Ukrainy vid 15.11.2016 r. № 1734-VIII. (2016). *Ofitsiyni visnyk Ukrainy*, № 98, 3180.

12. Rishennia Konstytutsiinoho Sudu Ukrainy u spravi za konstytutsiinym zvernenniam hromadianyna Stepanenka Andriia Mykolaiovycha shchodo ofitsiinoho tлумachennia polozhen punktiv 22, 23 stat' 1, stat' 11, chastyny vosmoi stat' 18, chastyny tretoi stat' 22 Zakonu Ukrainy «Pro zakhyst prav spozhyvachiv» u vzaïmozv'iazku z polozhenniamy chastyny chetvertoi stat' 42 Konstytutsii Ukrainy (sprava pro zakhyst prav spozhyvachiv kredytnykh posluh) vid 10.11.2011 r. № 15-rp/2011. Sprava № 1-26/2011. (2011). *Ofitsiyni visnyk Ukrainy*, 90, 32–74.

13. Pro vnesennia zmin do deiakykh zakonodavchykh aktiv Ukrainy shchodo zakhystu prav spozhyvachiv finansovykh posluh: Zakon Ukrainy vid 20.09.2019 r. № 122-IX. (2019) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/122-20>.

14. Pro vnesennia zmin do deiakykh zakonodavchykh aktiv Ukrainy shchodo udoskonalennia funktsii iz derzhavnoho rehuliuivannia rynkiv finansovykh posluh: Zakon Ukrainy vid 12.09.2019 r. № 79-IX. (2019). *Holos Ukrainy – Voice of Ukraine*, 199.

15. Pro banky i bankivsku diialnist: Zakon Ukrainy vid 07.12.2000 r. № 2121-III. (2000). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2121-14>.

**Янишен В. П.**, канд. юрид. наук, доц., доцент кафедры гражданского права № 1, Национальный юридический университет имени Ярослава Мудрого, Украина, г. Харьков.  
e-mail: [v.yanyshen2018@gmail.com](mailto:v.yanyshen2018@gmail.com) ; ORCID 0000-0002-1495-613X

#### **Правовые основы защиты прав потребителей финансовых услуг**

*Статья посвящена исследованию правовых основ защиты прав потребителей финансовых услуг в Украине. На основании проведенного системного анализа правовых актов Европейского Союза, новейшего законодательства Украины и специальных источников сформирован вывод о создании в Украине действенного механизма защиты прав потребителей финансовых услуг, устранении пробелов и противоречий в существующей системе нормативно-правового обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг, внедрении единых правил для банков и небанковских финансовых учреждений в сфере рекламы финансовых услуг и предоставления информации о них.*

**Ключевые слова:** потребитель финансовой услуги; банк; финансовое учреждение; раскрытие информации; недобросовестная реклама; реальная стоимость финансовых продуктов; «сплит».

**Yanyshen V. P.**, Phd in Law, Associate Professor, Associate Professor of the Civil Law Department № 1, Yaroslav Mudryi National Law University, Ukraine, Kharkiv.  
e-mail: [v.yanyshen2018@gmail.com](mailto:v.yanyshen2018@gmail.com) ; ORCID 0000-0002-1495-613X

#### **Legal principles protection of consumer rights of financial services**

*The article is devoted to the research of legal bases of protection of the rights of consumers of financial services in Ukraine. Based on a systematic analysis of current legislation and special sources, it is stated that the legal mechanisms for protecting the rights of consumers of financial services are currently at a rather low level. There are significant problems with the existing system of protection of the rights of consumers of financial services, which requires the introduction of its new model, which will provide a real increase in consumer confidence in financial institutions, providing legal guarantees for the protection of their rights and raising their financial awareness.*

*The article analyzes the legal acts of the European Union aimed at protecting the rights of consumers of financial services, which stipulates the requirement of sufficient information when purchasing such services, the provision of services in the financial sector should not be carried out by direct or indirect deception of the consumer.*

*The provisions of the new Law on Consumer Protection of Financial Services are investigated, which provides for the establishment of an effective mechanism for the protection of consumer rights, elimination of loopholes and inconsistencies in the current system of regulatory protection of consumer rights, and introduces the same rules for banks and non-banking institutions in the field of advertising financial services and providing information about them. The requirement of the Law on Compulsory Disclosure of the Real Value of Financial Products and Services will not allow financial institutions to indicate false interest rates on loans and deposits in advertising. The Law also provides for the right of authorized bodies to apply to entities providing financial services measures of influence and to impose administrative penalties on their officials.*

*An important element of the legal mechanism for protecting the rights of consumers of financial services is the adoption of the Law on «Split», which provides for the reduction of the number of regulators and supervisors in the markets of non-banking financial services and empowering the National Bank of Ukraine with the powers of the regulator of the non-banking financial services market provided by insurance, leasing, leasing companies, credit unions, pawnshops and other financial companies. It will help create a financial system that meets international standards.*

**Keywords:** consumer of financial services; bank; financial institution; disclosure of information; unfair advertising»; real value of financial products; «split».

*Надійшла до редколегії 15.11.2019 р.*

