



Міністерство освіти і науки України  
Сумський державний університет

**ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ  
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ:  
НАЦІОНАЛЬНИЙ, ЄВРОПЕЙСЬКИЙ,  
ГЛОБАЛІЗАЦІЙНИЙ ВИМІРИ**

*Матеріали*

*науково-практичного круглого столу*

*(м. Суми, 26 січня 2024 року)*

Суми  
Сумський державний університет  
2024

**СКЛАД ОРГАНІЗАЦІЙНОГО КОМІТЕТУ:**

*Крупчан О. Д.*, доктор юридичних наук, професор, академік НАПрН України, директор Інституту приватного права і підприємництва імені академіка Ф. Г. Бурчака НАПрН України;

*Попович Т. Г.*, кандидат юридичних наук, старший дослідник, учений секретар НДІ приватного права і підприємництва імені академіка Ф. Г. Бурчака НАПрН України;

*Руденко Л. Д.*, кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри адміністративного, господарського права та фінансово-економічної безпеки СумДУ;

*Плотнікова М. В.*, кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри міжнародного, європейського права та порівняльного правознавства СумДУ;

*Швагер О. А.*, кандидат юридичних наук, асистент кафедри міжнародного, європейського права та порівняльного правознавства СумДУ

*Рекомендовано до видання  
рішенням вченої ради  
Навчально-наукового інституту права СумДУ  
(протокол № 5 від 23.01.2024 року)*

**Правове** регулювання фінансових послуг: національний, європейський, глобалізаційний виміри : матеріали науково-практичного круглого столу (м. Суми, 26 січня 2024 р.). – Суми : Сумський державний університет, 2024. – 105 с.

До збірника ввійшли тези доповідей та повідомлення викладачів, студентів, учених та аспірантів ЗВО і наукових установ, які брали участь у науково-практичному круглому столі «Правове регулювання фінансових послуг: національний, європейський, глобалізаційний виміри», присвяченому актуальним питанням правового регулювання ринків фінансових послуг в Україні та Європейському Союзі.

## ЗМІСТ

	С.
ВСТУПНЕ СЛОВО.....	6
<i>Bazylieva V.</i> FOREIGN EXPERIENCE IN PROTECTING THE CONSUMERS' RIGHTS OF FINANCIAL SERVICES.....	8
<i>Bila A. V.</i> SOME IMPLEMENTATION ASPECTS OF INTERNATIONAL STANDARDS REGULATING THE FINANCIAL SERVICES MARKET IN UKRAINE.....	13
<i>Shcherban Elena</i> SOME IMPLEMENTATION ASPECTS OF INTERNATIONAL STANDARDS REGULATING THE FINANCIAL SERVICES MARKET IN UKRAINE.....	13
<i>Гуцалюк О. М., Бондар Ю. А.</i> РОЗВИТОК РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ.....	16
<i>Даценко О. І.</i> РОЛЬ НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ У ЗАХИСТІ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.....	20
<i>Дерев'янко Б. В.</i> ПРО ПОСИЛЕННЯ КОНТРОЛЮ ДОТРИМАННЯ ПІДСТАВ НАДАННЯ ОКРЕМИХ ФІНАНСОВИХ ВИПЛАТ.....	23
<i>Дмитренко Е. С.</i> АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ АДАПТАЦІЇ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ФІНАНСОВУ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ НАДАВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ У ЗВ'ЯЗКУ ІЗ НАБУТТЯМ УКРАЇНОЮ СТАТУСУ КАНДИДАТА НА ЧЛЕНСТВО У ЄС.....	27
<i>Ільченко М. Г.</i> АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ФІНАНСОВО-ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ КРИПТОВАЛЮТИ У ЗВ'ЯЗКУ ІЗ НАБУТТЯМ УКРАЇНОЮ СТАТУСУ КАНДИДАТА НА ЧЛЕНСТВО У ЄС.....	31

<i>Клименко К. В., Ухналь Н. М.</i> ІНСТИТУТ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ.....	36
<i>Корнева Т. В., Сірочук І. В.</i> ФОРМУВАННЯ БАНКІВСЬКОЇ СТРАТЕГІЇ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ.....	40
<i>Кузмін А. Р.</i> ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СПІВПРАЦІ НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ З ЄВРОПЕЙСЬКИМ БАНКОМ РЕКОНСТРУКЦІЇ ТА РОЗВИТКУ.....	45
<i>Маланчук Т. В.</i> НОВІ ПРАВИЛА ЄС ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ ПОЗИЧАЛЬНИКІВ СПОЖИВЧИХ КРЕДИТІВ.....	48
<i>Плотнікова М. В.</i> ВИМОГИ ДО РЕКЛАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЯК СКЛАДОВА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ У ЄС.....	51
<i>Пожидаєва М. А.</i> ДЕЯКІ ПРОБЛЕМИ ІМПЛЕМЕНТАЦІЇ АКТИВ ПРАВА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ У СФЕРІ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ У ЗАКОНОДАВСТВО УКРАЇНИ: ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ.....	55
<i>Руденко Л. Д.</i> ДО ПИТАННЯ ПРО ЗАКОННІСТЬ КОМІСІЇ ЗА ОБСЛУГОВУВАННЯ КРЕДИТУ ЯК УМОВИ ДОГОВОРУ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ.....	61
<i>Рудой В. М.</i> ПОСИЛЕННЯ НАГЛЯДУ ЗА НЕБАНКІВСЬКИМИ ФІНАНСОВИМИ УСТАНОВАМИ В УКРАЇНІ.....	64
<i>Рудой В., Лисенко І.</i> НОВАЦІЇ КОНТРОЛЮ ЗА ЗАХИСТОМ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.....	68

<i>Світличний Д. С.</i> ПРО РОЗВИТОК ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ У СФЕРІ ТРАНСПОРТУ.....	71
<i>Устинова І. П.</i> СВДС ЯК ВИД ФІНАНСОВОГО МОНИТОРИНГУ.....	76
<i>Ушинкіна О. А.</i> ДЕРЖАВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ОБІГУ ВІРТУАЛЬНИХ АКТИВІВ В УКРАЇНІ: АДАПТАЦІЯ ДО ЄВРОПЕЙСЬКИХ СТАНДАРТІВ.....	80
<i>Цветков А. М.</i> ПОНЯТТЯ ТА СУТНІСТЬ БАНКІВСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ УКРАЇНИ.....	84
<i>Цукан С. В.</i> ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВИЙ АНАЛІЗ ЄВРОПЕЙСЬКОГО РЕГЛАМЕНТУ РЕГУЛЮВАННЯ РИНКІВ КРИПТОАКТИВІВ (MICA).....	89
<i>Швагер О. А.</i> ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ УЧАСНИКІВ ПЕНСІЙНИХ СХЕМ УСТАНОВАМИ ПРОФЕСІЙНОГО ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У ВІДПОВІДНОСТІ ДО ВИМОГ ЗАКОНОДАВСТВА ЄС.....	92
<i>Курса С.</i> ПРАКТИКА СУДУ ЄС У СФЕРІ РЕГУЛЮВАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ЇЇ ЗНАЧЕННЯ ДЛЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ.....	96
<i>Кучер О.</i> ФОРМУВАННЯ ВИМОГ ДО ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИКІВ ТА ЇЇХ ВПЛИВ НА СИСТЕМУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: ДОСВІД ЄС.....	101

# ІНСТИТУТ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ

***Клименко К. В.***

*к.е.н, завідувачка відділу бюджетної системи  
та фінансів інституційних секторів економіки  
ДННУ «Академія фінансового управління», м. Київ, Україна*

***Ухналь Н. М.***

*доктор філософії з економіки,  
завідувачка науково-організаційного відділу  
ДННУ «Академія фінансового управління», м. Київ, Україна*

Проблемні аспекти захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні є актуальним предметом дослідження та публічного обговорення. Високорівнева залученість населення до фінансових послуг вимагає систематичного вивчення та вирішення низки нагальних питань. По-перше, недостатня інформаційна освіченість споживачів призводить до неповного розуміння умов угод та ризиків, пов'язаних з фінансовими продуктами. Це може ставити під загрозу їхні фінансові інтереси та безпеку. По-друге, система скарг та захисту прав споживачів часто може бути неефективною та малодоступною. Недоліки у механізмах вирішення конфліктів можуть ускладнювати процес захисту прав та створювати невідповідності для споживачів. Зокрема, у сфері фінансів, де ситуації можуть бути складними та технічною, ефективність захисту прав стає особливо важливою. По-третє, в умовах стрімкого розвитку технологій і фінансового сектору, захист особистих даних та кібербезпека набувають особливої значущості. Зростання кількості електронних транзакцій ставить питання про надійність та конфіденційність фінансової інформації споживачів.

Недоліки у цих аспектах можуть призвести до серйозних наслідків для фінансового благополуччя населення та загальної довіри до фінансових установ.

Упродовж першого кварталу 2023 року НБУ обробив 4666 письмових звернень, відділивши їх за різними категоріями. При цьому 2329 звернень стосувалися діяльності небанківських фінансових установ, тоді як 1981 відносилось до питань, пов'язаних із

функціонуванням банків. У рамках взаємодії із державними банками зафіксовано 866 звернень, в той час як діяльність іноземних банків викликала інтерес у 578 звернень. Приватні банки стали об'єктом 506 письмових звернень. Додатково, відзначимо, що 170 звернень стосувалися діяльності небанківських фінансових установ. Регулятор також отримав 1 953 листи від споживачів, які виражали свої побоювання стосовно мікрофінансових компаній, та 352 звернення, які стосувались діяльності страхових компаній. Серед найбільш актуальних питань, які виникали у споживачів і пов'язані з банківською сферою, можна виділити 365 звернень, пов'язаних із блокуванням та арештами рахунків, 364 звернень із запитаннями щодо кредитних канікул під час воєнного стану та 215 звернень, які стосувалися випадків шахрайства. Це свідчить про активний інтерес громадян до найважливіших аспектів фінансового сектору та підкреслює необхідність подальшого вдосконалення заходів з захисту їхніх прав.

Найактуальнішими аспектами, пов'язаними з функціонуванням небанківських фінансових установ, стали питання врегулювання простроченої заборгованості, які відобразилися у 1295 зверненнях. Другим за розповсюдженістю стало питання про можливість кредитних канікул під час воєнного стану, про яке згадали у 304 листах. Третім важливим аспектом виявилось питання про невиконання страхового відшкодування, яке залучило увагу у 208 зверненнях. Також варто відзначити, що 113 звернень стосувались випадків шахрайства. Це свідчить про те, що споживачі відчують необхідність у зміцненні та ефективному регулюванні фінансових відносин з небанківськими установами для забезпечення надійності та довіри в цій сфері [1].

Наприкінці 2023 р. НБУ впорядкував здійснення нагляду за дотриманням надавачами всіх фінансових послуг (банками та небанківськими фінансовими установами), надавачами обмежених платіжних послуг та колекторськими компаніями відповідно до національного законодавства про захист прав споживачів. Це відбулося в рамках виконання вимог Законів України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", "Про страхування", "Про кредитні спілки", які стали чинними з 1 січня 2024 року. Зміни визначають та розширюють сферу застосування мети, джерел інформації, а також видів та форм документів, що формуються НБУ під час проведення безвиїзного нагляду за дотриманням

об'єктами нагляду в рамках законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг.

Порядок нагляду з урахуванням зазначених змін визначено в Положенні про здійснення НБУ 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, затвердженому постановою Правління НБУ від 02 вересня 2022 року № 198 (у редакції постанови Правління Національного банку України від 28 вересня 2023 року № 118), зі змінами, внесеними постановою Правління Національного банку України від 27 листопада 2023 року № 152 [2].

Проблеми захисту прав споживачів фінансових послуг є актуальними як на національному, так і на міжнародному рівні. Декілька ключових аспектів варто врахувати:

- 1) **транспарентність та інформаційна доступність:**
  - *недостатня інформація:* споживачі часто не мають достатньої інформації про умови угод, тарифи, комісії та ризики, пов'язані з фінансовими продуктами;
  - *складні угоди:* фінансові угоди можуть бути складними для розуміння, що ускладнює вибір оптимальних фінансових рішень;
- 2) **дискримінація та недостатній доступ:**
  - *дискримінація:* споживачі можуть стикатися з дискримінацією при наданні фінансових послуг, наприклад, у доступі до кредитів чи страхування.
  - *недостатній доступ:* деякі групи споживачів можуть мати обмежений доступ до фінансових послуг через економічні чи соціальні обставини.
- 3) **неправомірна поведінка фінансових установ:**
  - *шахрайства:* шахраї можуть використовувати різні схеми для обману споживачів та виведення їх грошей;
- 4) **система скарг та врегулювання:**
  - *неефективність систем скарг:* деякі країни можуть мати неефективні механізми розгляду скарг споживачів щодо фінансових послуг;
  - *недостатній контроль:* недостатній контроль і регулювання фінансового сектору може призводити до зловживань та неправомірної поведінки.
- 5) **технологічні виклики:**



- *кібербезпека*: з розвитком цифрових технологій збільшується ризик кібератак та порушення безпеки, що може впливати на конфіденційність фінансових даних та інформації про споживачів;
- 6) постійна адаптація до змін:
  - *реагування на технологічні та ринкові зміни*: швидкі зміни в технологічному та фінансовому середовищі вимагають постійного вдосконалення законодавства, регулювання та практик захисту прав споживачів.

Для вирішення цих викликів важливо розвивати комплексні стратегії, які поєднують в собі елементи освіти, регулювання, інновацій та міжнародного співробітництва. Зважаючи на ці проблеми в галузі захисту прав споживачів фінансових послуг, ось низка конкретних пропозицій для покращення ситуації.

- *Забезпечення транспарентності*: зміцнення вимог щодо надання чіткої та зрозумілої інформації про умови фінансових послуг; розробка стандартизованих форм та метрик для порівняння різних фінансових продуктів.

- *Ефективна система скарг та розгляду*: забезпечення доступу до ефективних механізмів розгляду скарг для споживачів; вдосконалення процесів вирішення конфліктів та непорозумінь між споживачами та фінансовими установами.

- *Захист особистих даних*: впровадження суворих стандартів щодо збору, обробки та зберігання особистих фінансових даних; забезпечення споживачів можливістю контролювати доступ до своїх особистих даних та вибирати, кому вони можуть бути передані.

- *Сприяння інноваціям та технологічному розвитку*: підтримка ініціатив, спрямованих на розробку нових технологій для забезпечення безпеки фінансових транзакцій та захисту клієнтської інформації.

- *Сприяння використанню блокчейн-технологій та інших інновацій для забезпечення надійності та прозорості у фінансових операціях*.

- *Зміцнення міжнародного співробітництва*: активна участь у міжнародних ініціативах та організаціях, спрямованих на розробку єдиної системи захисту прав споживачів у фінансовому секторі.

- *Обмін досвідом та кращими практиками між країнами для підвищення ефективності заходів захисту прав споживачів*.

Ці заходи можуть сприяти створенню більш справедливого та безпечного фінансового середовища для споживачів. Важливо, щоб такі заходи враховували специфіку національного та міжнародного контексту та забезпечували баланс між інтересами споживачів та фінансових установ. Такий підхід дозволить ефективно захищати права споживачів фінансових послуг як на національному, так і на міжнародному рівні.

### **Література:**

1. Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства.

URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/ZG\\_2023-Q1.pdf?v=6](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2023-Q1.pdf?v=6).

2. Нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінпослуг приведено у відповідність до оновленого законодавства.

URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/naglyad-zadoderjannyam-zakonodavstva-pro-zahist-prav-spojivachiv-finposlug-privedeno-u-vidpovidnist-do-onovlenogo-zakonodavstva>.