

# ДЕЯКІ ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

***Борщенко В. В.***

*к.ю.н., доцент кафедри конституційного права та правосуддя  
ОНУ імені І. І. Мечникова*

Формування та вдосконалення законодавчої бази, спрямованої на захист прав споживачів фінансових послуг, відіграє фундаментальну роль у забезпеченні стійкості та розвитку фінансової системи України. Ефективне правове регулювання у цій сфері створює передумови для залучення вітчизняних та іноземних інвестицій, сприяє ефективному використанню кредитного капіталу та стимулює економічну активність.

Розвиток законодавства у цій галузі також має стратегічне значення для зміцнення економічної безпеки держави. Забезпечення правомірних інтересів споживачів сприяє формуванню фінансової культури, стимулює зростання обсягу використання фінансових продуктів і послуг, а також сприяє залученню широких верств населення до економічної активності. Крім того, розвинута законодавча база здатна створити сприятливі умови для інтеграції України у глобальні фінансові ринки, що є важливим елементом її економічного розвитку та міжнародної конкурентоспроможності.

Значущість цієї тематики обумовлена низкою актуальних викликів. Зокрема, з початку 2022 року економіка України перебуває у процесі відновлення після кризи, спричиненої введенням карантинних обмежень у зв'язку з пандемією COVID-19. Цей період характеризується прагненням активізувати фінансовий сектор, який зазнає негативного впливу як внутрішніх, так і зовнішніх чинників. Крім того, 24 лютого 2022 року Указом Президента в Україні введено воєнний стан. Всі зазначені обставини суттєво вплинули на функціонування ринку фінансових послуг, що призвело до дестабілізації механізмів його роботи. У таких умовах виникла нагальна необхідність оперативного внесення змін у законодавство, щоб забезпечити життєздатність фінансового сектору та його здатність реагувати на виклики нової реальності. У цих умовах виникла об'єктивна потреба у ґрунтовному дослідженні нових підходів до забезпечення прав споживачів фінансових послуг в умовах воєнного стану. Таке дослідження є надзвичайно важливим, оскільки

його результати можуть стати основою для формування ефективних стратегій і політик, спрямованих на стабілізацію ринку фінансових послуг, відновлення довіри до фінансових установ і забезпечення економічної безпеки держави в цілому.

Фінансовий ринок, як одна з ключових складових національної економіки, став одним із перших секторів, що зазнав суттєвих змін внаслідок кризи. Від самого початку вищезазначених подій його функціонування вимагало значного коригування, спрямованого на адаптацію до надзвичайних умов. Отже, необхідним є перегляд правил роботи банківських установ, страхових компаній, кредитних організацій та інших учасників ринку, а також запровадження нових інструментів і процедур, які дозволять забезпечити стабільність та безперервність надання фінансових послуг населенню за будь-яких умов.

Особливу увагу необхідно приділити захисту прав споживачів фінансових послуг, які опинилися у вразливому становищі. Зміни мають стосуватися механізмів обслуговування переміщених осіб, а також громадян, які перебувають за кордоном. Серед іншого, необхідно розробити спрощені процедури доступу до фінансових продуктів, удосконалити інструменти дистанційного обслуговування, запровадити заходи щодо реструктуризації заборгованостей і захисту депозитів.

На сучасному етапі розвитку фінансового ринку України нагальною потребою є забезпечення захисту правомірних інтересів споживачів фінансових послуг, що передбачає дотримання балансу інтересів усіх учасників ринку. Недотримання такого балансу на законодавчому та правозастосовному рівнях часто зумовлено фрагментарним характером розвитку законодавства у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг. Зазвичай регуляторні зміни здійснюються реактивно, зосереджуючись на вирішенні лише найбільш очевидних практичних проблем, тоді як формування цілісної та комплексної системи захисту прав споживачів залишається недостатньо пріоритетним завданням.

Існуючий підхід до правового регулювання нерідко суперечить сучасним економічним реаліям, демонструючи маятниковий ефект: закони та нормативні акти схиляються то в бік захисту прав споживачів, то в бік забезпечення інтересів фінансових установ. Такий дисбаланс має системний характер, основною причиною відсутності єдиної концептуальної основи розвитку законодавства, що

призводить до не системності у підходах до регулювання, що негативно впливає на ефективність реалізації правових норм.

Отже, виникає нагальна необхідність у розробленні цілісної концепції захисту прав споживачів фінансових послуг, яка відповідає б сучасним викликам і сприяла стратегічному розвитку національного законодавства. Така концепція має передбачати інтегрований підхід до регулювання різних видів фінансових послуг, зокрема банківських, страхових, кредитних та інших. Головною метою цієї концепції має стати створення ефективної системи захисту прав споживачів, що дозволить забезпечити рівновагу інтересів усіх учасників ринку.

Незважаючи на багатокомпонентний характер фінансових послуг, загальні засади цієї концепції мають бути уніфікованими та застосовними до всіх видів фінансових відносин. Це дозволить забезпечити системну побудову правових норм, підвищити їх узгодженість і сприятиме єдності процесуальних підходів під час розгляду судових спорів. Таким чином, впровадження комплексної правової концепції забезпечить не лише захист інтересів споживачів фінансових послуг, але й сприятиме зміцненню довіри до фінансових установ, стабільності фінансового ринку та розвитку національної економіки в цілому. Законодавче регулювання у цій сфері має враховувати як сучасні виклики глобалізації, так і специфічні особливості національної економіки.