

УДК 340.132.6

DOI <https://doi.org/10.32836/2521-6473.2021-4.11>

Л. Д. Руденко, кандидат юридичних наук, доцент кафедри адміністративного, господарського права та фінансово-економічної безпеки, керівник юридичної клініки Сумського державного університету

О. А. Швагер, асистент кафедри міжнародного, європейського права та цивільно-правових дисциплін Сумського державного університету

Д. В. Мурач, студент Навчально-наукового інституту права Сумського державного університету

МІСЦЕ ЮРИДИЧНИХ КЛІНІК У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ¹

У статті визначено форми діяльності юридичних клінік у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг на підставі комплексного аналізу законодавства України та розвинених країн, ЄС. Зазначено, що захист прав споживачів фінансових послуг передбачає наявність таких функціональних складників, як правове забезпечення, гарантії захисту, механізм захисту. Проведено аналіз кожного з функціональних складників. Класифіковано нормативно-правові акти у цій сфері на такі групи: загальні, спеціальні, інституціональні.

Аргументовано доцільність створення медіаційних центрів на базі юридичних клінік. Юридичні клініки можуть забезпечувати медіацію та консиліацію між фінансовими установами та споживачем фінансових послуг. Більшість юридичних клінік має у своєму складі адвокатів, а деякі – сертифікованих медіаторів, і за умови дотримання низки вимог можуть набувати статусу суб'єктів медіації та консолідації у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг. Запропоновано внести зміни до Типового положення про юридичну клініку вищого навчального закладу України, затвердженого Наказом Міністерства освіти і науки від 3 серпня 2006 р. № 592, а саме доповнити пункт 2.2 положенням «забезпечення вирішення конфліктів у сфері надання фінансових послуг».

Зазначено про проблемність питання підвищення фінансової грамотності споживачів фінансових послуг в Україні. Запропоновано впровадити політику інформування громадян та підвищення їхньої фінансової обізнаності та зазначити одним із суб'єктів реалізації такої політики юридичні клініки. Як інституції громадянського суспільства вони мають позитивний досвід правопросвітницької роботи. Імплементация подібних технологій в Україні дасть змогу значно підвищити рівень безпеки у сфері надання фінансових послуг, забезпечити сталий розвиток фінансового сектору, макрофінансову стабільність.

Ключові слова: фінансові послуги, захист прав споживачів фінансових послуг, правопросвітницька діяльність, фінансова грамотність, медіація.

L. D. Rudenko, O. A. Shvager, D. V. Murach. The place of legal clinics in ensuring the protection of the rights of consumers of financial services

The article identifies the forms of activity of legal clinics in the field of protection of the rights of consumers of financial services based on a comprehensive analysis of the legislation of Ukraine and developed countries, the EU. It is noted that the protection of the rights of consumers of financial services involves the presence of the following functional components: legal support, protection guarantees, protection mechanism. Normative legal acts in this sphere are classified into the following groups: general, special, institutional. The Constitution of Ukraine represents the level of public acts. At the EU level, such acts include the Treaty on the Functioning of the EU. The primary acts of the EU established economic and monetary unions. Acts of secondary EU law are adopted based on the principles laid down in primary EU acts. Special acts provide guarantees and a mechanism for protecting the rights of consumers of financial services. Institutional acts provide for the specifics of providing certain types of financial services.

The practicality of creating mediation centers based on legal clinics is argued. Legal clinics can provide mediation and consultation between financial institutions and consumers of financial services. Most legal clinics have lawyers, and some are certified mediators. If several requirements are met, they can acquire the status of mediation and consolidation entities in the

¹ Дослідження проведено на виконання міжнародного проєкту у сфері освіти «619998-EPP-1-2020-1-UA-EPPJMO-MODULE Європейські стандарти захисту прав споживачів фінансових послуг» (спільний проєкт СумДУ, Еразмус+ Жан Моне Фонду та Виконавчого агентства з питань освіти та культури за підтримки ЄС). Підтримка Європейською комісією випуску цієї публікації не означає схвалення змісту, який відображає лише думки авторів, і Комісія не може нести відповідальність за будь-яке використання інформації, що міститься в ній.

field of consumer protection of financial services. It is proposed to amend the Standard Regulations on the Legal Clinic of the Higher Educational Institution of Ukraine, approved by order of the Ministry of Education and Science of August 3, 2006, № 592, namely to supplement paragraph 2.2 with the following provision "ensuring conflict resolution in financial services".

The problem of increasing the financial literacy of consumers of financial services in Ukraine is mentioned. It is proposed to introduce a policy of informing citizens and raising their financial awareness and designate legal clinics as subjects of such a policy. As civil society institutions, they have a positive experience of proper educational work. The implementation of such technologies in Ukraine will significantly increase the level of security in the provision of financial services.

Key words: financial services, protection of the rights of consumers of financial services, law, educational activities, financial literacy, mediation.

Постановка проблеми. Актуальність дослідження місця юридичних клінік у забезпеченні захисту прав споживачів фінансових послуг зумовлюється необхідністю реалізації правопросвітницького складника, розвитку медіації як форми врегулювання спорів між споживачами та фінансовими установами. Пропозиція фінансовими установами складних фінансових послуг не завжди має позитивний результат для фізичних осіб-споживачів, яким важко зрозуміти умови надання таких послуг. Вибираючи певну фінансову послугу, споживачі не завжди можуть об'єктивно оцінити рівень ризиків, свої майбутні фінансові зобов'язання та порівняти умови надання фінансових послуг різними фінансовими установами. Ситуація ускладнюється недосконалістю неюрисдикційних форм захисту прав споживачів фінансових послуг через невизначену процедуру та суб'єктивний склад. У таких умовах застосування потенціалу юридичних клінік для захисту прав споживачів фінансових послуг надає реальну можливість підвищити рівень фінансової грамотності населення, компенсувати слабку зацікавленість держави та фінансових установ у впровадженні медіативних форм вирішення спорів. Кожний четвертий українець повідомляє про негативний досвід фінансових операцій, що має наслідком недовіру до фінансового сектору, тому активізація участі юридичних клінік у забезпеченні захисту прав споживачів фінансових послуг сприятиме відновленню довіри до фінансового сектору, його сталому розвитку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика правового регулювання захисту прав споживачів досліджувалася у працях таких учених, як М. Бричко, А. Ісічко, Х. Ковцун, Ю. Коваленко, В. Кондрацюк, Г. Крачевська, О. Мінін, Ю. Навроцька, М. Перегінець, О. Серьогін тощо. Проте питання місця та значення юридичних клінік у захисті прав споживачів фінансових послуг у науковій літературі досліджено фрагментарно. Існує нагальна потреба комплексного дослідження захисту прав споживачів фінансових послуг із визначенням форм діяльності юридичних клінік.

Мета статті. Метою наукової статті є визначення форм діяльності юридичних клінік у забезпеченні захисту прав споживачів фінансових послуг на підставі комплексного аналізу правових засад та механізму захисту таких прав в Україні та розвинених країнах, ЄС.

Виклад основного матеріалу. Фінансові послуги є одними з найбільш затребуваних серед інших видів послуг. До таких послуг відносяться: торгівля валютними цінностями; залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо подальшого їх повернення; фінансовий лізинг; надання коштів у позику, у тому числі на умовах фінансового кредиту; надання гарантій; фінансові платіжні послуги; у сфері страхування; діяльність у системі накопичувального пенсійного забезпечення; професійна діяльність на ринках капіталу; факторинг; банківські та інші фінансові послуги, що надаються відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність» (ст. 4 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг») [1]. Кожна з послуг передбачає додержання певних умов надання та супроводжується фінансовими ризиками. Порушення прав споживачів фінансових послуг передбачає реакцію з боку органів державного контролю та нагляду.

За даними звіту Національного банку України (далі – НБУ) «Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями у 2020 році», за 2020 р. до НБУ надійшло 15 904 справи у сфері фінансових послуг [2]. При цьому майже у 40% цих справ було виявлено ознаки порушень прав споживачів. Наведена статистика вказує на доцільність удосконалення механізму захисту. Ситуація ускладнюється низькою фінансовою грамотністю громадян України. Більшість осіб віком від 20 до 60 років недостатньо розуміє, що таке кредит, іпотека, страхування, змінювані процентні ставки, інвестиційні фонди, акції або облігації [3].

У Пояснювальній записці до проекту закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг» від 29 липня 2014 р. № 4391а зазначалося, що кожний четвертий українець повідомляє про негативний досвід фінансових операцій, що має наслідком недовіру до фінансового сектору [4]. Проте в Україні, окрім громадського сектору, відсутні інституції, які на постійній основі займаються правопросвітницькою роботою щодо фінансових послуг та захисту прав споживачів фінансових послуг.

Захист прав передбачає наявність функціональних складників, які забезпечують результативність усієї системи. Складниками захисту прав споживачів фінансових послуг є правове забезпечення, гарантії захисту, механізм захисту. Ураховуючи зазначене, вважаємо за необхідне проаналізувати зазначені елементи.

Аналіз національного та іноземного законодавства дає змогу класифікувати нормативно-правові акти у цій сфері на такі групи: загальні, спеціальні, інституціональні.

Рівень загальних актів представлений Конституцією України. На рівні ЄС до таких актів можна віднести Договір про функціонування ЄС. Первинними актами ЄС закладено економічний та валютний союз. На підстав принципів, закладених первинними актами ЄС, приймаються акти вторинного права ЄС.

Спеціальними актами закладено гарантії та механізм захисту прав споживачів фінансових послуг. Інституціональними актами передбачено особливості надання окремих видів фінансових послуг.

Наведена класифікація дає змогу виокремити суб'єктів відносин, що виникають у сфері фінансових послуг. Це фінансові установи, споживачі та регулятори. Подібна класифікація наведена Ю. Коваленком [5, с. 110].

Категорія споживачів фінансових послуг включає у себе як фізичних, так і юридичних осіб. Проте у законодавстві така категорія має різне змістовне наповнення. Виходячи з норм Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», споживачем є фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю [1]. Тобто спостерігається дихотомія легальних та доктринальних дефініцій. Доктринальне визначення спрямоване на практичне застосування і, відповідно, розширює суб'єктний склад споживачів фінансових послуг. На законодавчому рівні також доцільно до категорії «споживачі фінансових послуг» віднести всіх суб'єктів, які мають право на отримання таких послуг.

Згідно із Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», фінансова установа – це юридична особа, яка відповідно до закону надає одну чи декілька фінансових послуг, а також інші послуги (операції), пов'язані з наданням фінансових послуг, у випадках, прямо визначених законом, та внесена до відповідного реєстру в установленому законом порядку [1]. До таких установ належать банки, кредитні спілки, ломбарди, лізингові компанії, довірчі товариства, страхові компанії, установи накопичувального пенсійного забезпечення, інвестиційні фонди і компанії та інші юридичні особи, виключним видом діяльності яких є надання фінансових послуг, а у випадках, прямо визначених законом, – інші послуги (операції), пов'язані з наданням фінансових послуг.

Регуляторами є органи державної влади, які здійснюють функції щодо захисту прав споживачів фінансових послуг. Такими органами є НБУ, Національна комісія із цінних паперів та фондового ринку України. Опосередковано регуляторні функції також виконують Державна служба фінансового моніторингу України, Міністерство фінансів України, Антимонопольний комітет України та саморегулюючі організації з делегованими повноваженнями. Основним органом є НБУ, у структурі якого створено Управління захисту прав споживачів фінансових послуг з відповідними повноваженнями щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та регулювання поведінки банків та небанківських фінансових установ щодо споживачів [6; 7]. НБУ реалізує три напрями захисту прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями громадян; установлення вимог до фінансових установ; нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контроль над дотриманням законодавства про рекламу (у частині реклами у сфері фінансових послуг).

Таким чином, неюрисдикційний механізм захисту прав споживачів фінансових послуг передбачає вплив регуляторів на фінансові установи за заявами споживачів фінансових послуг. Із метою забезпечення балансу в правах та інтересах учасників цих правовідносин державою розроблено інструментарій захисту прав споживача у вигляді гарантій [8, с. 41].

Проведений аналіз указує на відсутність досудового врегулювання спору між фінансовою установою та споживачем. У ст. 38 Хартії основних прав Європейського Союзу зазначено, що політики Європейського Союзу повинні включати підвищений рівень захисту прав споживача [9]. Це, своєю чергою, передбачає наявність захисту прав споживачів фінансових послуг у позасудовому порядку. Відповідно до позиції Конституційного Суду України, у Рішенні від 9 липня 2002 р. № 15рп/2002 «...використання суб'єктами правовідносин досудового врегулювання спорів може бути додатковим засобом правового захисту, який держава надає учасникам певних правовідносин...» [10]. При цьому ст. 124 Конституції України передбачає можливість визначення законом обов'язкового досудового порядку врегулювання спору [11].

М. Бричко, А. Таранченко наголошують, що чинне законодавство слабо орієнтовано на захист прав споживачів фінансових послуг, оскільки в Україні досі відсутні норми, які б урегулювали порушення та конфліктні ситуації у цій сфері. Отже, споживачі фінансових послуг не почувуються дійсно захищеними від недобросовісної поведінки банківських та небанківських фінансово-кредитних установ і організацій [12, с. 100].

Досудове врегулювання спорів у сфері фінансових послуг передбачає такі форми: переговори; медіація; фінансовий омбудсмен; консиліація [13, с. 37].

В Україні питаннями медіації займається національна платформа медіації скарг споживачів фінансових послуг «ФінСкарга». Ця Платформа на безкоштовній основі допомагає споживачам вирішити спірні питання щодо надання фінансових послуг та порушень законодавства [14]. Основною проблемою медіаційного вирішення конфліктів є обмежене коло фінансових установ, які є учасниками платформи. Таким чином, значна кількість фінансових установ не зацікавлена у застосуванні медіації як форми позасудового врегулювання спору. Зокрема, такими суб'єктами є мікрофінансові установи, які надають споживчі кредити, колекторські компанії.

Одним зі способів поширення медіації як форми досудового врегулювання спорів є створення медіаційних центрів на базі юридичних клінік. Юридичні клініки можуть забезпечувати медіацію та консоліацію між фінансовими установами та споживачем фінансових послуг. Більшість юридичних клінік має у своєму складі адвокатів, а деякі – сертифікованих медіаторів, і за умови додержання низки вимог можуть набувати статусу суб'єктів медіації та консоліації у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг. Доцільно внести зміни до Типового положення про юридичну клініку вищого навчального закладу України, затвердженого Наказом Міністерства освіти і науки від 3 серпня 2006 р. № 592, а саме доповнити пункт 2.2 положенням «забезпечення вирішення конфліктів у сфері надання фінансових послуг».

Невід'ємним складником захисту прав споживачів фінансових послуг є система гарантій захисту таких прав. Гарантіями захисту прав споживачів фінансових послуг на рівні ЄС є: реалізація національними органами держав-членів повноважень щодо здійснення нагляду та забезпечення оптимальних умов для функціонування установ, що надають послуги у сфері фінансів; створення і діяльність спеціалізованого органу для координації дії наглядових органів на рівні ЄС; забезпечення оптимального нормативно-правового та методологічного регулювання цієї сфери. 7 травня 2002 р. Європейська Комісія прийняла програму щодо фактичного захисту прав споживачів на період 2002–2006 рр., ключовою метою якої було створення ефективного контролю над захистом прав споживачів та забезпечення високого загального рівня захисту цих прав не лише безпеці товарів чи послуг, а й економічним інтересам фізичних чи юридичних осіб [15]. Це призвело до створення Єдиного наглядового механізму (SSM) та європейських наглядових органів ЕВА, ESMA та EIOPA і, зрештою, формування нового механізму захисту прав споживачів фінансових послуг.

На рівні ЄС створено європейські споживчі центри (ECC-Network) [16] для надання інформації та консультацій щодо транскордонних покупок та розгляду скарг споживачів. Центри виступають у ролі мережі ECC-Net, щоб надавати інформацію та поради щодо здійснення безпроблемних покупок та доступних прав, якщо споживачі стикаються з проблемами або під час транзакції, або згодом.

Паралельна з ECC-Net мережа FIN-NET виконує ту саму роль щодо скарг на транскордонні фінансові послуги [17]. Подібний досвід може бути цінним для України та запроваджений як альтернативний варіант або зразок щодо вирішення конфліктів між споживачами фінансових послуг та фінансовими установами.

Проблемним питанням в Україні є фінансова грамотність споживачів фінансових послуг. Держава має впровадити політику інформування громадян та підвищення їхньої фінансової обізнаності. Це дасть змогу забезпечити сталий розвиток фінансового сектору та збільшити довіру громадян до фінансової системи загалом. Поновлення довіри населення до банківської системи є одним із необхідних елементів збалансованої економічної та грошово-кредитної політики [18].

У Директиві ЄС № 2005/60/ «Про запобігання використанню фінансової системи з метою відмивання коштів та фінансування тероризму» зазначено, що міцність, цілісність та стабільність кредитних і фінансових установ країни та довіра до фінансової системи у цілому можуть серйозно загрозувати зусиллям злочинців та їхніх спільників як у маскуванні походження кримінальних коштів, так і у спрямуванні законних або незаконних грошей на терористичні цілі [19].

Одним із суб'єктів реалізації державної політики підвищення фінансової грамотності громадян можуть бути юридичні клініки. Як інституції громадянського суспільства вони мають позитивний досвід правопросвітницької роботи [20].

Більшість програм, що реалізуються на державному рівні з підвищення фінансової грамотності, містять різні рівні поширення інформації. Так, наприклад, НБУ у стратегії підвищення фінансової грамотності населення передбачає такі:

- змінити фінансову культуру: податкову, кредитну, пенсійну тощо;
- сформулювати українця європейського, фінансово обізнаного;
- сфокусуватися на молоді віком від 10 до 24 років. Це агенти змін, які навчать своїх друзів, батьків, бабусь та дідусів фінансовим знанням та навичкам;
- розробити єдину комунікаційну платформу, яка об'єднає усі зацікавлені сторони та заходи, стане впізнаваною та допоможе розбудувати довіру;
- створити Освітньо-інформаційний центр Національного банку, в якому поєднуюватимуться visitor center, музей грошей, центр просвіти молоді та центр компетенцій учителів [21].

У червні 2019 р. НБУ презентував бачення Національної стратегії з фінансової грамотності, підтримане державними органами, вітчизняними та іноземними експертами. Головною аудиторією останні п'ять років була та залишається молодь, що відповідає міжнародним підходам. Зокрема, у понад 1 200 українських школах реалізовувався пілотний проєкт із вивчення основ фінансової грамотності, що розроблений та запроваджений в освітній процес спільними зусиллями Міносвіти, НБУ, проєкту USAID «Трансформація фінансового сектору» та ДВНЗ «Університет банківської справи». Оновлено навчальний посібник та робочий зошит із курсу «Фінансова грамотність» для учнів 10–11-х класів, що рекомендований Міносвіти. Активна робота з молоддю ведеться на базі Музею грошей НБУ (понад 8 тис. відвідувачів щороку) та під час регіональних заходів «Економічний експрес». Фонд гарантування вкладів фізичних осіб (далі – ФГВФО) також проводить тренінги для різних аудиторій – від школярів до людей похилого віку, у співпраці з банками-агентами

ФГВФО також проводить тренінги для різних аудиторій – від школярів до людей похилого віку, у співпраці з банками-агентами виготовляє аудіо- та відеоролики про систему гарантування вкладів фізичних осіб. Розпочато трирічний Національний проєкт із фінансової грамотності, який реалізовує ФГВФО разом із ГО «Діловий клуб «Партнер» та ДВНЗ «Університет банківської справи» [22].

Уважаємо, що правопросвітницька робота юридичних клінік у напрямі підвищення фінансової грамотності також має вагомий вплив на захист прав споживачів фінансових послуг. Зокрема, показовими є результати щодо діяльності юридичних клінік «Консультації юридичних клінік для споживачів фінансових послуг», що реалізувався за підтримки проєкту USAID «Трансформація фінансового сектору» [23].

Працюють у цьому напрямі й окремі юридичні клініки: Юридична клініка Школи права Українського католицького університету [24], Юридична клініка юридичного факультету Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича [25], Юридична клініка Сумського державного університету [26] та ін. Підвищення фінансової грамотності відбувається шляхом реалізації різноманітних заходів: тренінгів, воркшопів, викладання окремих освітніх курсів та ін.

Також значимою є проблема захисту прав осіб, що постраждали від фінансового шахрайства: фінансових пірамід, крадіжки персональних даних, незаконних валютних операцій, кардингу, скімінгу, шимінгу, фармінгу, фішингу, хакерства тощо [27, с. 28–35]. Національний механізм захисту прав споживачів фінансових послуг узагалі не передбачає запобіжники від фінансового шахрайства. Уявляється доцільним імплементувати досвід розвинених країн. Проведений аналіз дає змогу виокремити три форми запобіжників від фінансового шахрайства.

1. Бюро з фінансового захисту споживачів США (Consumer Financial Protection Bureau) розроблено правила відповідального кредитування. Одним із правил є вимога Know before you owne («Дізнатися, перш ніж зайняти»). Споживачі перед укладенням договору повинні володіти повною і достовірною інформацією про фінансовий продукт. Агентство здійснює контроль над роботою банків, кредитних спілок та інших фінансових компаній і забезпечує дотримання фінансових законів, що захищають споживачів від нечесного поводження, обману і зловживань [28]. Це дало змогу уніфікувати можливість шахрайства макрофінансових організацій та інших небанківських організацій.

2. Управління з фінансового регулювання і нагляду Великобританії (FCA) визначає, які компанії можуть почати роботу на фінансових ринках, переконавшись, що вони відповідають чинним стандартам і вимогам. На сайті Управління розміщено рекомендації споживачам про те, як скаржитися на фінансову організацію, вимагати компенсацію, зазначити про неналежну рекламу фінансових послуг [29]. Це дало змогу зменшити рівень «спаму» серед населення, значно знизити рівень потенційних потерпілих від злочинних фінансових організацій.

3. Центральний банк Ірландії використовує у своїй роботі метод «таємного покупця», який дає змогу на практиці оцінити якість фінансових продуктів або послуг. Регулятор велику увагу приділяє рекламі: досліджує, чи відповідає вона певним вимогам [30]. Подібна технологія дає змогу визначити та нейтралізувати злочинні фінансові організації.

Імплементация подібних технологій в Україні дасть змогу значно підвищити рівень безпеки у сфері надання фінансових послуг.

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Проведений аналіз дає змогу визначити форми діяльності юридичних клінік у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг. Такими формами є правопросвітницька робота та досудове врегулювання спорів між фінансовими установами та споживачами. Одним зі способів поширення медіації як форми досудового врегулювання спорів є створення медіаційних центрів на базі юридичних клінік. Юридичні клініки можуть забезпечувати медіацію та консiliaцію між фінансовими установами та споживачем фінансових послуг. Більшість юридичних клінік має у своєму складі адвокатів, а деякі – сертифікованих медіаторів, і за умови дотримання низки вимог можуть набувати статус суб'єктів медіації та консoliaції у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг. Доцільно внести зміни до Типового положення про юридичну клініку вищого навчального закладу України, затвердженого Наказом Міністерства освіти і науки від 3 серпня 2006 р. № 592, а саме доповнити пункт 2.2 положенням «забезпечення вирішення конфліктів у сфері надання фінансових послуг».

Список використаних джерел:

1. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 12.07.2001 № 2664-III. Дата оновлення: 01.07.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text> (дата звернення: 01.07.2021).
2. Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями у 2020 році / Національний банк України. 2020. 38 с. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2020-Q4.pdf?v=4.
3. Захист прав фінпослуг: що варто знати? *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.
4. Пояснювальна записка до проєкту закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг» від 29.07.2014 № 4391а. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/GG3DZ68A>.
5. Коваленко Ю.М. Фінансовий ринок і ринок фінансових послуг: сутність, сегменти, суб'єкти. *Фінанси України*. 2013. № 1. С. 101–112.

6. Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг : Постанова Національного банку України від 09.02.2021 № 15. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0015500-21#Text> (дата звернення: 25.06.2021).

7. В Україні запровадять європейську систему захисту прав споживачів фінансових послуг. *Євроінтеграційний портал*. 2018. URL: <https://eu-ua.kmu.gov.ua/analityka/v-ukrayini-zaprovadyat-yevropeysku-systemu-zahystu-prav-spozhyvachiv-finansovyh-poslug>.

8. Кондратюк В. Правовий статус суб'єктів споживчих банківських правовідносин. *Підприємництво, господарство і право*. 2021. № 4. С. 37–42.

9. Хартія основних прав Європейського Союзу : Міжнародний документ від 07.12.2000. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_524#Text (дата звернення: 03.07.2021).

10. Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним зверненням Товариства з обмеженою відповідальністю «Торговий Дім «Кам Коттонклуб» щодо офіційного тлумачення положення частини другої статті 124 Конституції України (справа про досудове врегулювання спорів) : Рішення Конституційного суду України від 09.07.2002 № 15-рп/2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-02#Text>.

11. Конституція України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 27.06.2021).

12. Бричко М.М., Таранченко А.О. Проблемні аспекти захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні. *Стабільність національної економіки: проблеми та шляхи забезпечення* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Дніпро, 25 травня 2019 р. Дніпро : Перспектива, 2019. С. 99–101.

13. Юридичні клініки на захисті прав споживачів фінансових послуг: судова практика і навички консультування (про консультування очима клініцистів) : навчально-практичний посібник / Н.Г. Кравченко та ін. Київ : ПУЛЬСАРИ, 2020. 136 с.

14. Офіційний сайт Платформи «ФінСкарга». URL: <https://www.finskarga.com.ua/#/finskarga/about-us> (дата звернення: 01.07.2021).

15. The Consumer Financial Protection Bureau. URL: <https://www.consumerfinance.gov/about-us/> (дата звернення: 05.07.2021).

16. European Consumer Centres Network – ECC Net. URL: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en.

17. About FIN-NET. European Commission. URL: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_en.

18. Olha A. Shvaha. Legal Aspects of Deposit Guarantee Systems Administrating: the Experience of European and Asian Countries *Asian Journal of Social and Human Sciences*. 2019. № 4(1). P. 10–18.

19. Директива 2005/60/ЄС Європейського Парламенту та Ради про запобігання використанню фінансової системи з метою відмивання коштів та фінансування тероризму : Міжнародний документ від 26.10.2005 № 2005/60/ЄС. Дата оновлення: 16.09.2009. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_774#Text (дата звернення: 01.07.2021).

20. Звіт Юридичної клініки СумДУ 2020. URL: <https://clinic.law.sumdu.edu.ua/uk/2020/12/29/zvit-yuridichno%dl%97-kliniki-2020/>.

21. Стратегія фінграмотності та понад 700 заходів: як Національний банк підвищував рівень фінансової культури в Україні у 2019 році. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/strategiya-fingramotnosti-ta-ponad-700-zahodiv-yak-natsionalniy-bank-pidvischuvav-riven-finansovoyi-kulturi-v-ukrayini-u-2019-rotsi>.

22. Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року. URL: <https://www.fg.gov.ua/storage/files/strategija-financovogo-sektoru-ua-site-final-26-03-2021.pdf>.

23. Асоціація юридичних клінік України провела підсумкову пресконференцію за результатами проєкту «Консультації юридичних клінік для споживачів фінансових послуг». URL: <https://legalclinics.in.ua/2020-rezultaty-yuryduchnyh-klinik-u-sferi-finansovyh-poslug/>.

24. Юридична клініка Школи права Українського католицького університету. URL: <https://www.facebook.com/uculawclinic/>.

25. Юридична клініка юридичного факультету Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича. URL: <https://law.chnu.edu.ua/legal-clinic/>.

26. Юридична клініка Сумського державного університету. URL: <https://clinic.law.sumdu.edu.ua/uk/233-2/>.

27. Крачевська Г., Навроцька Ю., Ковцун Х. Алгоритм захисту прав споживачів фінансових послуг: практичний помічник клініциста (за результатами роботи Юридичної клініки Школи права УКУ). Львів : Юридична клініка Школи права Українського католицького університету, 2020. 128 с.

28. The Consumer Financial Protection Bureau. URL: <https://www.consumerfinance.gov/about-us/> (дата звернення: 05.07.2021).

29. Financial Conduct Authority. URL: <https://www.fca.org.uk/about> (дата звернення: 23.06.2021).

30. Central Bank of Ireland. URL: <https://www.centralbank.ie/> (дата звернення: 01.07.2021).