

Список використаних джерел

- 1.Schwab, K. (2016). The Fourth Industrial Revolution. Geneva: World Economic Forum.
- 2.Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). The Second Machine Age. New York: Norton & Company.
- 3.Davenport, T., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. Harvard Business Review.
- 4.OECD. (2019). Digital government review of Sweden: Towards a data-driven public sector. Paris: OECD Publishing.
- 5.Міністерство цифрової трансформації України. (n.d.). Портал «Дія». [Електронний ресурс]. Отримано з <https://diia.gov.ua>
- 6.Goodfellow, I., Bengio, Y., & Courville, A. (2016). Deep Learning. Cambridge, MA: MIT Press.
- 7.Russell, S., & Norvig, P. (2021). Artificial intelligence: A modern approach (4th ed.). Pearson.
- 8.European Union Agency for Cybersecurity (ENISA). (2023). Cybersecurity threat landscape. ENISA.
- 9.Schneier, B. (2015). Data and Goliath: The hidden battles to collect your data and control your world. New York: W. W. Norton & Company.

Галич Р.В.,

к.ю.н., доцент,

Утенкова А.А.,

здобувач вищої освіти другого (магістерського) рівня,
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

РЕАЛІЗАЦІЯ МЕХАНІЗМУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

У сучасному світі банківські послуги є невід'ємною частиною життя кожного громадянина. Щодня відбувається тисячі операцій з оформлення кредитів, використання банківських карток, відкриття рахунків, видачі готівки тощо, однак зростає і кількість правопорушень пов'язаних з цими операціями.

Тут на допомогу приходить чинне законодавство України, а саме Закон України "Про захист прав споживачів" та Закон України "Про банки і банківську діяльність", які є підґрунтям з питань захисту прав споживачів банківських послуг. Однак, у реальному житті не все так ідеально, а реалізація наших прав часто стикається із низкою перешкод. Відомі випадки, коли відбувається неправомірне списання коштів з рахунків, ненадання повної та достовірної інформації про умови надання послуг, порушення умов кредитних договорів, шахрайства з банківськими картками, недотримання вимог етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості, або ж коли працівники банків нав'язують нам непотрібні послуги. Банки часто змінюють тарифи, процентні ставки або інші умови договору без належного повідомлення споживача або без законних підстав. Все це є серйозними порушеннями, які потребують реагування.

Можна визначити певний порядок звернень для захисту прав споживачів банківських послуг. Перш з все, це звернення зі скаргою до самого банку. Кожен банк повинен мати внутрішні процедури розгляду звернень споживачів. Якщо банк не вирішує проблему або споживач не задоволений відповіддю, можна звернутися до НБУ, який здійснює нагляд за діяльністю банків та захистом прав споживачів фінансових послуг. Звернення можливе через онлайн-форму на сайті, поштою або за телефоном гарячої лінії. Крім того, можна звернутися до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, яка здійснює захист прав споживачів у різних сферах, включаючи фінансові послуги, не зважаючи на свою назву.

У випадку шахрайства або інших кримінальних правопорушень потрібно звертатися до національної поліції. Також споживачі мають право звернутися до суду для захисту своїх порушених прав та відшкодування збитків.

Аналізуючи судову практику, можна зробити висновок, що такі випадки дуже поширені у наш час. Судова практика показує, що спори між споживачами та банками часто вирішуються на користь споживачів, особливо у випадках, коли

банки порушують законодавство. Однак, навіть при наявності судового рішення, його виконання може бути складним.

У 2023 році в українських судах розглянуто 3 157 293 справи, що на 46% більше, ніж у 2022 році. З них понад 80 тисяч — пов'язані з кредитними зобов'язаннями [1]. За даними Верховного Суду, упродовж перших шести місяців в 2023 році в касаційній інстанції розглядалося 478 спорів, що стосуються застосування Закону України "Про захист прав споживачів".

Судова практика, яку публікує Верховний Суд, містить численні приклади справ щодо захисту прав споживачів банківських послуг, що стосуються кредитних договорів, депозитних вкладів, платіжних карток тощо. Ці справи свідчать про різноманітність правопорушень, з якими стикаються споживачі.

Наприклад, у справі № 176/1445/22 від 16 серпня 2023 року Верховний Суд постановив, що банк зобов'язаний довести, що клієнт своїми діями сприяв втраті або незаконному використанню персональних даних. За відсутності таких доказів сумніви тлумачаться на користь споживача. У цьому випадку банк був зобов'язаний повернути клієнту кошти, які були списані шахрайським шляхом [1].

Верховний Суд дійшов висновку, що стягнення моральної шкоди можливе, навіть якщо це не передбачено договором. Зокрема, моральну шкоду за порушення споживчого договору може бути компенсовано навіть тоді, коли умовами договору право на компенсацію моральної шкоди не передбачено. За таких обставин відшкодування проводиться згідно зі статтями 16 та 23 Цивільного Кодексу України і статей 4 та 22 Закону України «Про захист прав споживачів» [2- 3]. Виходячи з положень статей 16 і 23 Цивільного Кодексу України та змісту права на відшкодування моральної шкоди в цілому як способу захисту суб'єктивного цивільного права, компенсація моральної шкоди повинна відбуватися у будь-якому випадку її спричинення - право на відшкодування моральної (немайнової) шкоди виникає внаслідок порушення права особи незалежно від наявності спеціальних норм цивільного законодавства [4].

Відповідно до статей 4 та 22 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено право споживача на відшкодування моральної шкоди

у правовідносинах між споживачами та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг. Участь у договорі споживача як слабкої сторони, яка підлягає особливому правовому захисту, звужує дію принципу рівності учасників цивільно-правових відносин та свободи договору, зокрема, у договорах про надання споживчого кредиту [2].

Слід зазначити що, НБУ, значно посилив свої регуляторні функції щодо банківських установ. Вже відомі випадки коли Національний банк України виявив факти порушення вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг , а саме з боку ТОВ “СЕНС КРЕДИТ” (ЄДРПОУ 40498714) .

Проблема була в тому, що ТОВ “СЕНС КРЕДИТ”:

- не дотримувалося встановлених статтею 12 Закону України “Про споживче кредитування” вимог до договору про споживчий кредит щодо необхідності зазначення в договорі розрахунку денної процентної ставки;
- порушувало вимоги статті 19 Закону України “Про споживче кредитування” щодо черговості погашення вимог за договором про споживчий кредит у разі недостатності суми здійсненого платежу для виконання зобов’язання за договором про споживчий кредит у повному обсязі.

В свою чергу НБУ застосовував до фінансової компанії такі заходи впливу:

- накладення штрафу за недотримання встановлених законодавством вимог до договору про споживчий кредит у максимальному розмірі 170 000 грн;
- письмове застереження, в якому зобов’язав ТОВ “СЕНС КРЕДИТ” негайно вжити заходів для усунення порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг – привести свою діяльність у відповідність до вимог статті 19 Закону України “Про споживче кредитування” та забезпечити недопущення таких порушень у подальшій діяльності [5].

Також, у квітні 2024 року НБУ оштрафував АТ «Акцент-Банк» на 258,4 тис. грн за ненадання споживачам перед укладенням договорів про споживчий кредит інформації у вигляді паспорта споживчого кредиту та недотримання вимог до таких договорів [6].

Отже, захист прав споживачів – це не просто питання захисту індивідуальних прав, він пов'язаний зі стабільністю фінансової системи. Підрив довіри споживачів через нечесні банківські практики може спровокувати системні ризики. Тому ми підтримуємо багатогранний підхід, який виходить за рамки підвищення обізнаності споживачів. Це включає більш надійні регуляторні заходи, технологічні рішення для підвищення прозорості та саморегулювання галузі через дотримання кодексів поведінки.

Важливо, аби кожен знав свої права та міг їх захистити. Доречним є впровадження освітніх програм для обізнаності населення в питаннях захисту своїх прав як споживачів банківських послуг. Наразі, НБУ відіграє певну роль у цих питаннях, адже надає роз'яснення щодо прав споживачів. НБУ має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Існує три основні напрямки роботи у захисті прав споживачів фінансових послуг: 1) робота зі зверненнями громадян; 2) встановлення вимог до фінансових установ; 3) нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контроль за дотриманням законодавства про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг).

У свою чергу споживачі повинні уважно читати умови договорів, знати свої права та обов'язки, зберігати документи які підтверджують надання послуг, та не зволікати зі зверненням у разі виявлення порушень.

Список використаних джерел

1. Мисник, Н. (б.д.). Судові спори у сфері захисту прав споживачів. *LIGA ZAKON*. https://biz.ligazakon.net/analitics/224582_sudov-spori-u-sfer-zakhistu-prav-spozvivachv
2. *Про захист прав споживачів* (Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII). (1991). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
3. *Цивільний кодекс України* (Кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-IV). (2003). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>

4. Верховний Суд України. *Верховний Суд України*. <https://supreme.court.gov.ua/supreme/>
5. Національний банк України. До фінансової компанії застосовано заходи впливу за порушення вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг. *Національний банк України*. <https://bank.gov.ua/ua/news/all/do-finansovoyi-kompaniyi-zastosovano-zahodi-vplivu-za-porushennya-vimog-zakonodavstva-pro-zahist-prav-spojivachiv-finansovih-poslug>
6. Національний банк України. До банку застосовані заходи впливу за порушення вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг. *Національний банк України*. <https://bank.gov.ua/ua/news/all/do-banku-zastosovani-zahodi-vplivu-za-porushennya-vimog-zakonodavstva-pro-zahist-prav-spojivachiv-finansovih-poslug>

Герасименко Д. О.,
здобувач третього (наукового) рівня вищої освіти,
ПВНЗ «Європейський університет»

ВПРОВАДЖЕННЯ КРИПТОВАЛЮТНИХ ПЛАТЕЖІВ У ПРИВАТНОМУ СЕКТОРІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Україна займає провідні позиції у світі за рівнем прийняття криптовалют, посідаючи шосте місце у глобальному рейтингу криптоадопції за даними Chainalysis 2024. Закон «Про віртуальні активи» від 2022 року та плани щодо легалізації криптовалют у 2025 році створюють сприятливе середовище для їх інтеграції в економіку, зокрема в охорону здоров'я. Приватний сектор охорони здоров'я в Україні активно впроваджує цифрові технології, такі як система eZdorovya, для підвищення ефективності та доступності медичних послуг. Криптовалютні платежі можуть стати наступним кроком у цифровій трансформації, пропонуючи швидкість, економію та інноваційність. Але їх впровадження супроводжується викликами, які потребують стратегічного підходу.