

DOI: <https://doi.org/10.37634/efp.2022.12.7>  
УДК 336.763 (477)

**Євген Михайлович СМІЧОК**

д.ю.н., доцент, Національний Юридичний Університет ім. Ярослава Мудрого  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7040-6223>  
e-mail: [ye.m.smychok@nlu.edu.ua](mailto:ye.m.smychok@nlu.edu.ua)

**Вікторія Сергіївна ТКАЧОВА**

студентка, Національний Юридичний Університет ім. Ярослава Мудрого  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3283-8126>  
e-mail: [victoriatkacheva2003@gmail.com](mailto:victoriatkacheva2003@gmail.com)

**Олександр Анатолійович МАЦАК**

студент, Національний Юридичний Університет ім. Ярослава Мудрого  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1328-9734>  
e-mail: [Mr.DanSkyu@gmail.com](mailto:Mr.DanSkyu@gmail.com)

## ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ: ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

*У статті детально розглянуто механізм забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг. Вказано на важливість пруденційного регулювання, метою якого є збереження міцного фінансового становища і спроможності фінансових установ та системи. Агресія російської федерації в 2022 р. завдала великих збитків, тому вказано на важливість співпраці України з Європейським Союзом та іншими державами задля забезпечення захисту прав українців. Розглянуто механізм реалізації політики із захисту прав споживачів фінансових послуг. Детально розібрано захист прав споживачів фінансових послуг, які є військовослужбовцями та постраждалими від ліквідації банків, що співпрацювали з російською федерацією.*

**Ключові слова:** захист прав споживачів фінансових послуг, воєнний стан, права споживачів, фінансове право

### ВСТУП

Воєнний стан є великою перепоною, що заважає повною мірою реалізувати захист прав споживачів фінансових послуг. Важливість дослідження теми захисту прав споживачів фінансових послуг під час збройного конфлікту 2022 р. обумовлено наявністю проблем, які виникають у реалізації положень чинного законодавства та екстрених нормативно-правових актів, що спрямовано на швидке реагування на зміни, які виникають внаслідок турбулентності ситуації всередині України. Забезпечення прав споживачів фінансових послуг осіб, що є військовослужбовцями та їх сімей потребує особливої уваги, оскільки добробут захисників України зараз є одним з пріоритетних напрямів розвитку українського законодавства. Тому важливим є з'ясувати те, що держава зробила, а що ні заради забезпечення відповідної категорії населення. Також важким процесом є забезпечення прав споживачів фінансових послуг, що були вкладниками в банках, які ліквідовано через співпрацю з країною-агресором – російською федерацією. Ліквідація банків викликала багато обурень, тому належним є приділення уваги цій проблемі та дослідження того, як відбувається захист прав вкладників банків, які отримували фінансові послуги банку протягом довгого часу.

**МЕТА** роботи – дослідити рівень реалізації прав споживачів фінансових послуг та їх захисту під час воєнного стану. Детально розглянути державну політику у сфері дотримання прав споживачів фінансових послуг. Приділити увагу захисту прав осіб, які є військовослужбовцями, у сфері фінансових послуг. Проаналізувати наслідки ліквідації низки системно-важливих банків, які співпрацювали з російською федерацією, і визначити, як проводиться підтримка і захист прав вкладників-фізичних осіб, які були споживачами

послуг у зазначених фінансових установах.

### МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Методологічною та інформаційною основою дослідження є праці провідних вчених та матеріали періодичних видань. У статті використовувалися методи теоретичного узагальнення, аналізу та синтезу тощо.

### РЕЗУЛЬТАТИ

Надання роздрібних фінансових послуг (особливо для малозабезпечених людей) на основі принципів прозорості та справедливості є пріоритетними завданням в умовах воєнного часу. Законодавче регулювання у сфері захисту прав споживачів зосереджено насамперед на фінансових продуктах, тоді як пруденційне регулювання (спрямоване на захист банків від банкрутства) орієнтовано на збереження міцного фінансового становища й спроможності фінансових установ та фінансової системи. Пруденційне регулювання спрямовано на запобігання втратам для дрібних і недосвідчених вкладників та заохотити надійних постачальників, які здатні забезпечити надійний доступ до фінансових послуг в умовах воєнного стану [4].

З метою підвищення сталості ринку фінансових послуг українцям рекомендують не вивозити готівкову гривню через ризики неможливості обміну за кордоном. Інакше обмін відбуватиметься за невигідним курсом. Оптимальний варіант – перерахувати готівкову гривню на картковий рахунок. Це можна зробити в будь-якому відділенні банку (за наявності паспорта) через платіжні пристрої, в яких є функція приймання готівки – банкомати з функцією приймання готівки, термінали самообслуговування. І потім проводити розрахунки картою за кордоном.

Російські окупанти завдали збитків інфраструктурі України майже на 127 млрд дол. США, або щонайменше 4,6 трлн грн, і цей показник щодня зростає.

Міністерство економіки України у співпраці з іншими урядами іноземних держав розробляють механізм передачі Україні арештованих золотовалютних резервів Центрального банку російської федерації на суму 415 млрд дол. США для компенсації втрат.

Згідно з оприлюдненими висновками Європейської ради, лідери держав ЄС узгодили розмір допомоги для розвитку макрофінансової економіки України у 2023 р. Відповідна допомога буде надана у розмірі 18 млрд євро. Крім того, лідери ЄС будуть допомагати у відновленні важливої інфраструктури.

11 березня 2022 р. Національний банк України (НБУ) заперечив інформацію, яку поширюють у мережі, про нібито обмеження доступу українцям до системи SWIFT. Відповідна інформація є фейком, і НБУ не вводив ліміт для переказів через систему SWIFT. Певні преференції громадяни отримали з ухваленням Постанови Правління НБУ «Про здійснення купівлі облигацій внутрішньо державної позики «Військові облигації» у період воєнного стану № 43 від 8 березня 2022 р. Зокрема у період воєнного стану НБУ більше не вимагає в банків перевіряти джерела походження готівкових коштів осіб, якщо вони купляють військові облигації [5].

Станом на 2 грудня 2022 р. НБУ перерахували 21,7 млрд грн, завдяки зазначеним пруденційним заходам для підтримки оборони нашої держави [8].

Банк ЄС уже здійснив фінансові перекази на загальну суму в 5 млрд євро уряду України на стабілізацію фінансового стану в межах макрофінансової допомоги. Важливим екстремим нормативним актом НБУ, що спрямовано на захист прав споживачів фінансових послуг, є постанова Правління НБУ «Про використання банками хмарних послуг в умовах воєнного стану в Україні» № 42 від 08 березня 2022 р., відповідно до положень якої банки отримують можливість надавати фінансові послуги, а також здійснювати фінансові операції із застосуванням електронних платіжних засобів, таких як: платіжних карток, застосовуючи хмарні сервіси, які надаються з використанням обладнання, яке розміщене на території Великої Британії, Канади, США. Ця норма буде діяти в період воєнного стану, а також впродовж двох років після його припинення [6].

НБУ також оновив список системно важливих банків України, серед яких повернули й «Кредобанк». 25 лютого 2022 р. ухвалено рішення про відкликання банківської ліцензії та припинення діяльності банків під керівництвом росії: акціонерне товариство «Міжнародний резервний банк», який належить акціонерному товариству «Сбербанк Росії», та акціонерне товариство «Промінвестбанк», який на 99,7 % належить Державній корпорації «ВЕБ.РФ» [7].

Країни ЄС підтримують Україну у спротиві російській агресії всіма можливими засобами. Тому п'ятьма найбільшими міжнародними системами фінансових переказів, як MoneyGram, Western Union, Ria Money Transfer, TransferGo, IntelExpress скасовано комісію за перекази коштів в Україну.

З початком збройної агресії клієнти ПриватБанку отримали через торгові точки понад 1 млрд грн готівкою завдяки банківському сервісу «Готівка на касі». Ця послуга дає змогу під час покупки товару на касі магазину отримати кошти з банківської картки – від

500 до 6 тис. грн. Щоденно видачу готівки здійснює 7 тис. POS-терміналів ПриватБанку. Сьогодні отримати готівку можна у касах майже будь-якої з національних та локальних торгових мереж, АЗС та аптек. Найближчим часом до цієї важливої фінансової послуги підключаться ще 16 торгових мереж та АЗС [7]. Загальне фінансування від Міжнародного фінансового фонду від початку вторгнення росії складе 2,7 млрд дол. США.

Воєнний стан дуже сильно впливає на звичайних українців та всі сфери їх життя. Події 2022 р. внесли свої корективи у сферу фінансових послуг, а отже, виникли нові випробування для теорії та практики законодавства у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг. Необхідним є ухвалення екстремних нормативно-правових актів, які змінюють підходи до надання фінансових послуг і підлаштовують механізми надання послуг і захисту прав громадян під норми турбулентної реальності.

В умовах збройної агресії російської федерації одним з головних пріоритетів є захист прав споживачів фінансових послуг, які є військовослужбовцями Збройних Сил України та їхніх сімей. Важливим є надання додаткового захисту, пільг та включення військових, ветеранів війни, членів сімей загиблих, до захищених категорій населення, задля підвищення мотивації осіб, які наразі стали на захист суверенітету та територіальної цілісності України. Відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» учасники та ветерани бойових дій, члени сім'ї загиблих військовослужбовців мають право на отримання безоплатної правової допомоги (БВПД). Проте під час війни реалізація цього права для українських захисників не на часі. З 24 лютого до 31 березня 2022 р. по БВПД звернулися близько 660 ветеранів та учасників бойових дій. Це менше, ніж за аналогічні періоди у мирний час [2]. Відповідні показники підтверджуються місцевими центрами з надання Безоплатної вторинної правової допомоги. «З початком повномасштабної війни в Україні до бюро правової допомоги Івано-Франківщини звернулося значно менше військовослужбовців...», – розповідає головний юрист відділу безоплатної правової допомоги Івано-Франківського місцевого центру з надання БВПД Леся Майкович [2].

Відповідно до статистики кількість справ, які розглядаються за участі військовослужбовців збройних формувань зменшилась. Відповідні показники пов'язані з тим, що більшість військовослужбовців активно беруть участь у бойових діях. Однак цьому сприяють ще й положення цивільного процесуального законодавства. Відповідно до п. 2 ч. 1 ст. 251 Цивільного процесуального кодексу України, суд зупиняє провадження у справі, якщо сторона або третя особа, що заявляє самостійні вимоги до предмету спору, перебуває на даний момент у складі Збройних Сил України (ЗСУ) або інших військових формувань, що переведені на воєнний стан. Ухвалою Рівненського міського суду Рівненської області у справі № 569/22412/21 від 05 травня 2022 р. розглянув позовну заяву Товариства з обмеженою відповідальністю «Рівненська Обласна енергопостачальна компанія» про стягнення заборгованості. Справу порушено за позовом до Акціонерного товариства «Універсал Банк» про захист порушеного

права споживача фінансових послуг на надання інформації. Адвокатом подано клопотання з відповідними доказами, в якому вона вказує, що довіритель перебуває у складі ЗСУ у військовій частині. Тож оскільки довіритель перебуває у складі ЗСУ, то відповідно до п. 2 ч. 1 ст. 251 ЦПК України суд ухвалив зупинити провадження у цивільній справі №569/76/22 за позовом до Акціонерного товариства «Універсал Банк» про захист порушеного права споживача фінансових послуг на надання інформації до припинення перебування довірителя у складі добровольчого військового формування Рівненської міської територіальної громади № 1, що переведене на воєнний стан [3]. У даному судовому рішенні бачимо, що справи за участю осіб, які перебувають у складі ЗСУ або інших утворених відповідно до закону військових формувань, що переведені на воєнний стан або залучені до проведення антитерористичної операції, підлягають зупиненню до кінця дії воєнного стану. Не виключенням з цього правила є сили територіальної оборони відповідно до Закону України «Про основи національного спротиву», оскільки територіальна оборона є окремим родом ЗСУ.

НБУ, розуміючи нові реалії, приділив увагу підтримці військовослужбовців ЗСУ та інших груп осіб, задіяних у протидії агресії російської федерації. Підтримка військовослужбовців та членів їх сім'ї є необхідною, оскільки не можна допускати будь-яких проявів приниження, нетерпимості, примушування до цих груп населення. Тому 27.07.2022 р. внесено зміни до Закону України «Про споживче кредитування». Змінами до цього Закону п. 6-2 передбачається заборона примусово витребувати у військовослужбовців та їхньої сім'ї погашати прострочені заборгованості на час дії воєнного стану та 90 днів з дня його припинення або скасування. До захищених категорій, які потрапляють під дію Закону України «Про споживче кредитування» внесено: військовослужбовців ЗСУ, інших військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України; військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок проходження військової служби; членів сімей військовослужбовців, які загинули або перебувають у полоні. Для застосування вищевказаного права військовослужбовець або члени його родини повинні повідомити кредитора про належність до захищеної категорії та надати підтвердні документи.

Положення про захист прав споживачів фінансових послуг у період російсько-українського воєнного конфлікту має не тільки підтримувати благоустрій кожного українця, а й виступати сильним важелем впливу на російську федерацію. Одним з таких важелів стала ліквідація низки системно-важливих банків, які були залежними від країни-агресора.

Взагалі визнається, що функціонування банківської системи в Україні, незважаючи на збройну агресію російської федерації проти України, було і є стабільним. Однак для забезпечення більшої стабільності та впевненості вкладників-фізичних осіб у подальшій спроможності діяльності будь-якого банку Верховна Рада України прийняла Закон України № 2180 «Про

внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення стабільності системи гарантування вкладів фізичних осіб». Від 13 квітня 2022 р. цей закон набрав чинності. Так держава запровадила гарантію того, що у разі ліквідації банку фізичним особам буде повністю повернуто суму банківського вкладу. Відповідне відшкодування буде здійснюватись у 100 % розмірі від суми вкладу. У випадку депозиту відшкодування буде здійснюватись ще й разом з нарахованими відсотками. Гарантія стовідсоткового відшкодування суми банківського вкладу буде діяти тільки під час воєнного стану і 3 місяці після його завершення. Після скасування воєнного стану відшкодування вкладу у розмірі 100 % вже здійснюватись не буде, однак до довоєнної межі у 200 тис. грн. повертатись не буде, а залишиться на рівні суми у 600 тис. грн.

Однак не всі кошти підлягатимуть поверненню вкладникам у разі ліквідації банку відповідно до рішень НБУ. Такими є три чверті від коштів: переданих банку в довірче управління, розміщених на вклад у банку особою, яка є пов'язаною з банком особою або була такою особою протягом року до дня прийняття НБУ рішення про віднесення такого банку до категорії неплатоспроможних (у разі прийняття НБУ рішення про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію банку з підстав, передбачених законодавством, – протягом року до дня прийняття такого рішення; розміщених на вклад власником істотної участі в банку, розміщених на вклад особою, що надавала цьому банку професійні аудиторські послуги, закладами у філіях іноземних банків, закладами у банківських металів тощо [1]. Цікавим є те, що відповідно до листа Міністерства доходів і зборів України «Щодо правових відносин, які пов'язані з випуском, обігом та погашенням ощадних (депозитних) сертифікатів» від 25.06.2013 р., вкладення в депозитні (ощадні) сертифікати банку не можуть вважатись вкладом, тому під дію механізму стовідсоткової гарантії на вклади фізичних осіб не потрапляє, а отже відшкодуванню не підлягають.

У 2022 р. в умовах збройної агресії російської федерації проти України задля забезпечення інтересів держави прийнято Постанову «Про особливості припинення діяльності банків в умовах воєнного стану» № 19 від 24 лютого 2022 р. НБУ відкликав банківську ліцензію та ліквідовано банки: Акціонерне товариство «Міжнародний Резервний Банк» і Публічне акціонерне товариство «Акціонерний комерційний промислово-інвестиційний банк».

Ліквідація системно-важливих банків завжди є дуже складним процесом. Виконавча дирекція Фонду гарантування вкладів фізичних осіб у рішенні № 671 від 01.09.2022 р. «Щодо мінімізації негативного впливу наслідків військової агресії російської федерації проти України та визнання таким, що втратило чинність, рішення виконавчої дирекції Фонду гарантування вкладів фізичних осіб» встановила для фізичних осіб, які є позичальниками банків, нові умови погашення кредитної заборгованості, для мінімізації ризиків виникнення спорів під час ліквідації банку. Строк дії Умов погашення заборгованості починається з 01 вересня 2022 р. і буде тривати до 31 серпня 2023 р. Тим самим Фонд гарантування вкладів фізичних осіб забезпечив

механізм гарантії повернення вкладів фізичних осіб і детально визначив його реалізацію під час введення воєнного стану [11].

Держава гарантує повернення коштів вкладникам-фізичним особам у разі ліквідації банку, однак (з вищевказаною інформацією), незважаючи на це, все таки не всі кошти можуть бути поверненими. На прикладі Промінвестбанку бачимо, що дирекція Фонду гарантування вкладів фізичних осіб затвердила офіційний список відшкодувань вкладникам (рахунок яких складає до 200 тис. грн) на суму 3,4 млн грн. З 18 березня 2022 р. здійснюється виплата гарантованого відшкодування вкладникам цього банку. Аналогічна ситуація з Міжнародним резервним банком, але сума відшкодування складає аж 1,2 млрд грн, і виплата здійснюється з 25 березня 2022 р. [1]. Всі активи (майно, майнові права та кошти) складають ліквідаційну масу банку, за рахунок реалізації яких Фонд гарантування вкладів фізичних осіб задовольнить вимоги кредиторів. Ліквідація крупних банків у зв'язку з подіями 2022 р.

стала складним процесом, оскільки кошти, які підлягають відшкодуванню, повинні бути поверненими кожному вкладнику в повному обсязі. Однак навіть під час збройної агресії росії вдається повністю забезпечити захист прав споживачів фінансових послуг.

## ВИСНОВКИ

Після аналізу реалій сьогодення можна зробити висновок, що українське законодавство доволі швидко адаптується під нові умови, які виникли на тлі агресії російської федерації. Цьому сприяє введення екстрених нормативно-правових актів, які позитивно впливають на забезпечення захисту прав українців. Навіть процес ліквідації системно-важливих банків проходить без значних складнощів, про що свідчить аналіз судової практики з цього приводу. Стосовно військовослужбовців та цивільного населення, то значних проблем із захистом прав споживачів фінансових послуг не виникає, оскільки держава намагається підтримувати кожного в цей час.

## Список використаних джерел

1. Сінько О. Відшкодування вкладів під час війни: на що чекати українцям? *Юридична газета – онлайн версія*. URL: <https://jur-gazeta.com/publications/practice/bankivske-ta-finansove-pravo/vidshkoduvannya-vkladiv-pid-chas-viyni-na-shcho-chekati-ukrayincyam.html>
2. Система БПД – на захисті прав військовослужбовців Збройних Сил України. Міністерство юстиції України. URL: [https://minjust.gov.ua/news/ministry/sistema-bpd-na-zahisti-prav-viyskovoslujbovtiv-zbroynih-sil-ukraini?fbclid=IwAR3cVb2oS5P6\\_V4W85ls6WHg7qZwDzZa-EU2ZQ8uyWtfIM8A\\_418629vmE](https://minjust.gov.ua/news/ministry/sistema-bpd-na-zahisti-prav-viyskovoslujbovtiv-zbroynih-sil-ukraini?fbclid=IwAR3cVb2oS5P6_V4W85ls6WHg7qZwDzZa-EU2ZQ8uyWtfIM8A_418629vmE)
3. Ухвала Рівненського міського суду Рівненської області від 09.05.2022 р. у справі № № 569/22412/21. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/104205953>
4. Akhtar S., Irfan M., Sarwar A. Asma, Rashid Q. U. A. Factors influencing individuals' intention to adopt mobile banking in China and Pakistan: The moderating role of cultural values. *Journal of Public Affairs*. 2019. № 19(1). URL: <https://doi.org/10.1002/pa.1884>
5. «Військові облигації» у період дії воєнного стану: Постанови Правління НБУ від 8 березня 2022 року № 43. URL: [https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution\\_08032022\\_43](https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_08032022_43)
6. «Про використання банками хмарних послуг в умовах воєнного стану в Україні»: Постанова від 08.03.2022 р. № 42. URL: [https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution\\_08032022\\_42](https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_08032022_42)
7. Одинак О., Голота Н. Захист прав споживачів фінансових послуг в умовах воєнного стану. *Актуальні проблеми правознавства*. 2022. № 1 (29). С. 43–48. URL: <http://app.wunu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/06/1-2022.pdf#page=43>
8. Національний банк України. НБУ перерахував на потреби оборони понад 21,7 млрд грн, за листопад на спецрахунок надійшло понад 663 млн грн. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-pererahuvav-na-potrebi-oboroni-ponad-217-mlrd-grn-za-listopad-na-spetsrahunok-nadiyshlo-ponad-663-mln-grn>
9. Про споживче кредитування: Закон України від 15.11.2016 р. № 1734-VIII: станом на 19 серп. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text>
10. Щодо мінімізації негативного впливу наслідків військової агресії російської федерації проти України та визнання таким, що втратило чинність, рішення виконавчої дирекції Фонду гарантування вкладів фізичних осіб: Рішення від 01.09.2022 р. № 671. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0671606-22#Text>

## References

1. Sinko O. Reimbursement of deposits during the war: what can Ukrainians expect? *Legal newspaper - online version*. URL: <https://jur-gazeta.com/publications/practice/bankivske-ta-finansove-pravo/vidshkoduvannya-vkladiv-pid-chas-viyni-na-shcho-chekati-ukrayincyam.html> (in Ukrainian).
2. The FLA system protects the rights of servicemen of the Armed Forces of Ukraine. Ministry of Justice of Ukraine. URL: [https://minjust.gov.ua/news/ministry/sistema-bpd-na-zahisti-prav-viyskovoslujbovtiv-zbroynih-sil-ukraini?fbclid=IwAR3cVb2oS5P6\\_V4W85ls6WHg7qZwDzZa-EU2ZQ8uyWtfIM8A\\_418629vmE](https://minjust.gov.ua/news/ministry/sistema-bpd-na-zahisti-prav-viyskovoslujbovtiv-zbroynih-sil-ukraini?fbclid=IwAR3cVb2oS5P6_V4W85ls6WHg7qZwDzZa-EU2ZQ8uyWtfIM8A_418629vmE) (in Ukrainian).
3. Ruling of the Rivne City Court of the Rivne Region of May 9, 2022 in the case № 569/22412/21. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/104205953> (in Ukrainian).
4. Akhtar S., Irfan M., Sarwar A. Asma, Rashid Q. U. A. Factors influencing individuals' intention to adopt mobile banking in China and Pakistan: The moderating role of cultural values. *Journal of Public Affairs*. 2019. № 19(1). URL: <https://doi.org/10.1002/pa.1884>
5. "Military bonds" during the period of martial law: Resolution of the NBU Board of March 8, 2022 № 43. URL: [https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution\\_08032022\\_43](https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_08032022_43) (in Ukrainian).
6. "On the use of cloud services by banks in the conditions of martial law in Ukraine": Resolution No. 42 dated 08.03.2022. URL: [https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution\\_08032022\\_42](https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_08032022_42) (in Ukrainian).
7. Odyak O., Holota N. Protection of the rights of consumers of financial services in the conditions of martial law. *Actual*

problems of jurisprudence. 2022. No. 1 (29). pp. 43–48. URL: <http://app.wunu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/06/1-2022.pdf#page=43> (in Ukrainian).

8. National Bank of Ukraine. The NBU transferred more than UAH 21.7 billion to defense needs, and in November, more than UAH 663 million went to the special account. *National Bank of Ukraine*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-pererahuvav-na-potrebi-oboroni-ponad-217-mlrd-grn-za-listopad-na-spetsrahunok-nadiyshlo-ponad-663-mln-grn> (in Ukrainian).

9. On consumer lending: Law of Ukraine dated November 15, 2016 No. 1734-VIII: as of August 19 2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text> (in Ukrainian).

10. Regarding the minimization of the negative impact of the consequences of the military aggression of the Russian Federation against Ukraine and recognition as invalid, the decision of the executive directorate of the Individual Deposit Guarantee Fund: Decision No. 671 dated September 1, 2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0671606-22#Text> (in Ukrainian).

**Yevhen Mykhailovych SMYCHOK**

Doctor of Legal Sciences, Associate Professor, Yaroslav Mudryi National Law University

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7040-6223>

e-mail: [ye.m.smychok@nlu.edu.ua](mailto:ye.m.smychok@nlu.edu.ua)

**Viktoriia Serhiivna TKACHOVA**

student, Yaroslav Mudryi National Law University

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3283-8126>

e-mail: [victoriatkacheva2003@gmail.com](mailto:victoriatkacheva2003@gmail.com)

**Oleksandr Anatoliiovych MATSAK**

student, Yaroslav Mudryi National Law University

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1328-9734>

e-mail: [Mr.DanSkyy@gmail.com](mailto:Mr.DanSkyy@gmail.com)

## PROTECTION OF THE RIGHTS OF CONSUMERS OF FINANCIAL SERVICES IN CONDITIONS OF MARTIAL LAW

*The article discusses in detail the mechanism for ensuring the protection of the rights of consumers of financial services. The importance of prudential regulation is pointed out, the purpose of which is to preserve the strong financial position and capacity of financial institutions and the system.*

*The aggression of the Russian Federation in 2022 caused great damage, therefore the importance of Ukraine's cooperation with the European Union, other states and international banks to ensure the protection of the rights of Ukrainians is indicated.*

*The importance of a quick response of the state to the realities of today through the adoption of emergency legal acts is emphasized.*

*The National Bank of Ukraine liquidated a number of systemically important banks that were under the leadership of the Russian Federation, which led to certain difficulties, which were discussed in detail in the article.*

*Many ways of protecting and supporting consumers of financial services were noted, including: cancellation of fees for international transfers, introduction of the "cash at the counter" service, and support of the International Financial Fund.*

*Next, the mechanism of implementation of the policy on the protection of the rights of consumers of financial services was considered. The protection of the rights of consumers of financial services, who are military personnel, is analyzed in detail. It is indicated that consideration of cases regarding the protection of the rights of consumers of financial services, where one of the parties is a serviceman, is subject to suspension until the end of martial law. It is also noted on the prohibition of forced demand for repayment of overdue debt for servicemen and their family members.*

*The process of liquidation of systemically important banks and the impact on consumers of these banks' services is analyzed. It was noted that the state guarantees the return of funds to depositors, but not all funds can be returned, which sometimes causes indignation.*

*The conclusion emphasizes that in the conditions of martial law, legislation on the protection of the rights of consumers of financial services quickly adapts to new realities and copes with its own tasks.*

**Keywords:** consumer protection in financial services, martial law, consumer rights, financial law