

УДК 347+34.03

DOI <https://doi.org/10.32836/2521-6473.2021-4.5>

К. П. Дацко, кандидат економічних наук, доцент кафедри правового регулювання економіки, декан юридичного факультету Державного університету економіки і технологій

Є. О. Стець, провідний фахівець Юридичної клініки Державного університету економіки і технологій

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В ЮРИДИЧНІЙ КЛІНІЦІ

Стрімкий розвиток ринку фінансових послуг стимулював появу нових їхніх видів. За декілька років на ринку з'явилися нові фінансові установи та інші гравці цього ринку, які не завжди доброчесно ведуть свій бізнес, замирюючи споживачів яскравою рекламою та занадто привабливими умовами надання послуг. Досить часто за цим криються скриті платежі та неякісний сервіс, а іноді навіть шахрайство. У поєднанні з низьким рівнем фінансової грамотності населення, економічною кризою та зростаючим безробіттям з'являється безліч негативних прикладів порушення прав споживачів фінансових послуг. Дослідження показують, що споживачі не були готові до таких різких змін у відносинах із фінансовими установами. Незнання механізмів захисту своїх прав сприяло зростанню недовіри до ринку фінансових послуг. Окреслена проблематика сприяє розвитку як наукових досліджень про стан рівня фінансової грамотності населення, аналізу чинних правових норм, так і освітніх проєктів, які спрямовані на навчання різних категорій населення механізмам захисту прав споживачів фінансових послуг та запобігання порушенням із боку фінансових установ. Розвиток наукових досліджень неможливий без вивчення практичного складника проблеми. Наше дослідження узагальнює вдалі закордонні та національні практики розвитку рівня фінансової грамотності населення та захисту прав споживачів фінансових послуг.

Юридична клінічна освіта вже довела свою ефективність у навчанні юристів по всьому світу. Разом із тим вона відіграє значну соціальну роль, адже в процесі роботи в юридичній клініці студенти надають безоплатну правову допомогу, проводять заходи правової просвіти з різними групами населення. Закордонний досвід також доводить, що ефективним є розвиток спеціалізацій в юридичній клініці, що забезпечує комплексний розгляд теми та системне бачення проблеми клієнта. Саме тому у статті досліджено досвід роботи юридичних клінік України з питаннями захисту прав споживачів фінансових послуг. На прикладі роботи Юридичної клініки Державного університету економіки і технологій описано механізм дослідження цієї теми зі студентами-консультантами, підготовки їх до консультування з фінансових питань та розроблення і проведення занять із правової просвіти.

Ключові слова: фінансові послуги, юридична клініка, спеціалізована юридична клініка, захист прав споживачів, консультування, правова просвіта, безоплатна правова допомога.

K. P. Datsko, E. O. Stets. Protection of the consumers rights of financial services in the legal clinic

The rapid development of the financial services market has contributed to the emergence of new types. In a few years, new financial institutions have appeared on the market, which do not always conduct their business in good faith, enticing consumers with bright advertising and too attractive terms of service. Quite often behind this are hidden payments and poor service, and sometimes even fraud. Combined with the low level of financial literacy of the population, the economic crisis and rising unemployment, there are many negative examples of violations of the rights of consumers of financial services. Studies show that consumers were not prepared for such drastic changes in relations with financial institutions. Ignorance of the mechanisms for protecting their rights has contributed to growing distrust in the financial services market. This contributes to the development of research on the level of financial literacy of the population, analysis of existing legal norms, and educational projects aimed at educating various categories of the population on mechanisms to protect the rights of consumers of financial services and prevent violations by financial institutions. The development of scientific research is impossible without studying the practical component of the problem. The study summarizes the successful foreign and national practices of developing the level of financial literacy of the population and protection of the rights of consumers of financial services.

Legal clinical education has already proven its effectiveness in training lawyers around the world. At the same time, it has a significant social role, because in the process of working in a legal clinic, students provide free legal aid, conduct legal education activities with various groups. Foreign experience also proves that the development of specializations in the legal clinic is effective, which provides a comprehensive consideration of the topic and a systematic vision of the client's problem. The experience of work of legal clinics of Ukraine with questions of protection of the rights of consumers of financial services is investigated. On the example of the work of the Legal Clinic of the State University of Economics and Technology, a mechanism for developing this topic with student consultants, preparing them for financial advice and developing and conducting classes on legal education.

Key words: financial services, legal clinic, specialized legal clinic, consumer protection, counseling, legal education, free legal aid.

© К. П. Дацко, Є. О. Стець, 2021

Постановка проблеми. Рівень фінансової грамотності населення впливає на його загальний добробут, адже фінансова грамотність формує розуміння споживачами фінансових послуг своїх прав. Знання прав дає можливість ефективно використовувати механізми їх захисту. Нерозуміння своїх прав під час споживання фінансових послуг може створювати умови для розвитку недоброчесності фінансових установ, які надають такі послуги.

За даними Національного банку України (далі – НБУ) за 2020 р. НБУ отримав 49,5 тис звернень споживачів фінансових послуг, з яких близько 16 тис – письмові. Близько 40% цих звернень мали ознаки порушення прав споживачів фінансових послуг [1].

Ці звернення, з одного боку, демонструють, що в Україні є проблема з якістю надання фінансових послуг, з іншого – те, що українці, звертаючись до національного регулятора ринку фінансових послуг – НБУ, обізнані у механізмах захисту своїх прав.

Актуальність та важливість цієї проблеми підтверджені також міжнародним досвідом та увагою до формування фінансової грамотності населення. Так, провідні країни світу, зокрема США, Великобританія, Канада, Нідерланди, Австралія, Нова Зеландія, спрямовують багато зусиль на підвищення фінансової грамотності населення. Найкращі практики підтримують потужні міжнародні організації: Світовий банк, Організація економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) тощо.

Наприклад, ОЕСР проводить на регулярній основі дослідження рівня фінансової грамотності дорослого населення та молоді, а також створила спеціальну онлайн-платформу – Міжнародну мережу з фінансової освіти (International Network for Financial Education – INFE) – для комунікації представників різних країн, які опікуються питаннями розроблення та імплементації національних стратегій фінансової грамотності.

За даними дослідження USAID «Фінансова грамотність, фінансова інклюзія та фінансовий добробут в Україні», рівень фінансової грамотності населення України становить 11,2 (з 21). Показник фінансової грамотності українців знаходиться на одному рівні з показником Польщі – найнижчим значенням індексу фінансової грамотності серед 30 країн, які брали участь в опитуванні ОЕСР у 2016 р. [2].

Отримані результати підтверджують необхідність подальшої активізації роботи у сфері фінансової грамотності на національному рівні, здобуття знань і навичок дітьми та молоддю щодо управління особистими фінансами ще під час навчання у школі та закладах вищої освіти. І як показує практика зарубіжних країн, одного лише національного законодавства недостатньо для ефективного захисту прав споживачів фінансових послуг.

Дедалі більше заходів із підвищення фінансової грамотності фокусуються не на інформуванні, а на розвитку практичних умінь та навичок громадян, які є частиною ширшого поняття «фінансова культура», що формується у результаті виховання, розвитку, накопичення та застосування на практиці навичок і вмінь управління особистими фінансами [3].

Як показує практика зарубіжних країн, одного лише національного законодавства недостатньо для ефективного захисту прав споживачів фінансових послуг. У цьому питанні важливу роль відіграє також громадський сектор, який займається освітніми питаннями і здатний гнучко запроваджувати нові тенденції навчання різних категорій населення. Саме акцентуючи увагу на роботі з молоддю, інтерактивній просвіті та поширенні серед населення правових механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг, в Україні працюють юридичні клініки, які об'єднані у громадську організацію «Асоціація юридичних клінік України».

Юридичні клініки – освітні хаби при правничих школах, де формуються передусім практичні знання студентів-юристів із різних правових питань. Разом із тим юридичні клініки не обмежуються вузьким колом питань, адже клієнт юридичної клініки може прийти з юридичним питанням будь-якої галузі, і тут вже юридична клініка вирішує, чи має справа цього клієнта навчальний інтерес для студента.

В Україні розвиток фінансового ринку та поява нових видів фінансових послуг співпали з економічною кризою та політичною нестабільністю. Це стало причиною розвитку недоброчесних гравців на ринку фінансових послуг, які пропонують фінансово неграмотному населенню послуги, що часто порушують їхні споживчі права. Усе це стало причиною зростання кількості звернень до юридичних клінік, адже досить часто клієнт знаходиться у скрутному матеріальному становищі і не здатний оплатити послуги юридичної консультації у адвоката.

Разом із тим фінансовий сектор не є типовою темою для розроблення та навчання студентів – консультантів юридичних клінік, адже потребує додаткових знань із фінансів та банківської справи. Зважаючи на це, важливим є дослідження досвіду юридичних клінік та формування базового механізму роботи в юридичній клініці з темою захисту прав споживачів фінансових послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Міжнародна наукова спільнота вже давно досліджує проблематику захисту прав споживачів фінансових послуг. Зарубіжні праці К. Цвайгерта, Дж. Гольда, Ф. Вуда, Ф. Канна, Г. Бермана, Дж. Фридланда, Р. Циммерманна, І. Шихата стали основою багатьох національних досліджень у цьому напрямі.

Із розвитком ринку фінансових послуг та зростанням необхідності правового забезпечення захисту прав споживачів відбувається підвищення наукового інтересу та, відповідно, розвиток наукових досліджень

у цьому напрямі як представників економічної, так і правничої української спільноти. Проблеми захисту прав споживачів фінансових послуг досліджено у наукових працях таких вітчизняних науковців, як Н. Буковська, О. Познякова, Н. Ментух, О. Шевчук та ін.

Ці дослідники визначають серед проблем захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні те, що населення є недостатньо фінансово грамотним, а отже, нездатне належним чином зрозуміти та оцінити ризики під час використання фінансових послуг. При цьому вони відзначають, що стрімкий розвиток фінансового ринку відбувається на тлі недостатнього правового регулювання та агресивних методів просування фінансових послуг, які до того ж можуть супроводжуватися зловживаннями, шахрайством та іншими неправомірними діями з боку надавачів послуг. Усе це створює загрозу для економічної безпеки населення та підриває його довіру до фінансових ринків, що має негативний вплив на рівень добробуту громадян та стримує економічний розвиток.

Більшість досліджень міжнародного рівня є прикладними і спрямовані на пошук шляхів удосконалення юридичних механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг й є основою нормативних актів у цій сфері на рівні окремих країн. Зазвичай такі дослідження проводяться за фінансової підтримки урядів, благодійних фондів та грантодавців.

Серед міжнародних досліджень, які сприяли розвитку національного законодавства деяких зарубіжних країн, можна виділити такі:

- National Strategies for Financial Education. OECD/INFE Policy Handbook;
- Financial Education – National Strategies in Europe. Good Practices Report;
- Digitalisation and Financial Literacy. G20/OECD INFE Policy Guidance;
- Національна стратегія Королівства Нідерланди [7];
- Національна стратегія Австралії [8];
- Національна стратегія Канади [9].

Попередньо окреслена проблематика, збільшення кількості звернень до юридичних клінік із фінансових питань та успішні практики міжнародних проєктів стимулювали юридичну клінічну спільноту України до розвитку цієї теми не лише у процесі роботи з клієнтами юридичних клінік, а й на рівні аналітичних досліджень та правової просвіти населення.

Так, Асоціація юридичних клінік України розробила та успішно запустила проєкт «Консультації для споживачів фінансових послуг», метою якого став розвиток потенціалу юридичних клінік із правозахисту та правопросвіти споживачів фінансових послуг.

Проєкт «Консультації юридичних клінік для споживачів фінансових послуг» був підтриманий проєктом USAID «Трансформація фінансового сектору» і став особливо важливим для розвитку системи захисту прав споживачів фінансових послуг, адже сьогодні споживачам не вистачає інформації та знань, щоб правильно вибирати фінансові послуги, вони не можуть ефективно порівняти умови надання фінансових продуктів, оцінити рівень своїх ризиків як користувача фінансових послуг та дуже рідко спроможні протистояти фінансовому шахрайству. У рамках цього проєкту юридичні клініки Асоціації дослідили особливості надання консультацій населенню з питань фінансових послуг та надали понад 200 юридичних консультацій населенню з різних питань використання фінансових послуг. У межах правопросвітнього компоненту юридичні клініки розробили та провели понад 100 інтерактивних правопросвітніх занять із теми фінансових послуг для різних категорій населення у різних регіонах країни. Особливу увагу у правопросвітньому напрямі приділено молоді, яка ще лише формує своє розуміння та культуру використання фінансових послуг. Яскравим результатом роботи юридичних клінік у правопросвітньому напрямі став Фестиваль правової просвіти Street Law «FinSkills», який уже вдруге проведений у липні 2021 р.

Удалими практиками українських юридичних клінік у питаннях дослідження фінансових послуг можна також назвати освітній проєкт «Європейські стандарти захисту прав споживачів фінансових послуг», який реалізувала Юридична клініка Сумського державного університету. Робота цього проєкту спрямована на вирішення комплексу питань, серед яких: розроблення та впровадження в навчальний процес окремої дисципліни – модуля «Європейські стандарти захисту прав споживачів фінансових послуг»; публікація посібника з метою розповсюдження інформації з теми модуля серед цільової аудиторії; організація та проведення спеціальних заходів у вигляді презентації проєкту, тренінгів та майстер-класів; надання безкоштовних юридичних консультацій та підтримка діяльності студентів-юристів у юридичній клініці СумДУ; розроблення відкритого онлайн-курсу на платформі ДСУ ОСВ [11].

Дослідницький компонент було вдало реалізовано у навчальному посібнику «Юридичні клініки на захисті прав споживачів фінансових послуг: судова практика і навички консультування (про консультування очима клініцистів)», який видано Правничою клінікою Національного університету «Києво-Могилянська академія». Приводом до написання цього посібника стала необхідність поглиблювати фінансову грамотність населення через велику кількість звернень клієнтів до «Правничої клініки» НаУКМА. Посібник став результатом своєрідного балансу між теоретичними знаннями та практичним досвідом авторів у галузі фінансових послуг і захисту прав споживачів. Ідея створення посібника виникла завдяки досвіду юридичного консультування та правопросвіти «Правничої клініки» НаУКМА [12].

Низку цікавих інтерактивних розробок та успішних кейсів із консультування розробила Юридична клініка Школи права Українського католицького університету у рамках проєкту «Захист прав споживачів та безкоштовна правова допомога споживачам фінансових послуг». Серед корисних інтерактивних продуктів для роботи з молоддю: онлайн-гра «Ти і фінанси. Хто кого?», настільна гра з фінансової грамотності. Разом із тим ця Юридична клініка має низку вданих практик захисту прав споживачів фінансових послуг у суді.

Цікавим напрямом роботи у сфері фінансових послуг став проєкт Юридичної клініки Чернівецького національного університету ім. Юрія Федьковича «Юридичні клініки – провайдери безоплатної правової допомоги споживачам фінансових послуг». У цьому проєкті поряд із традиційними питаннями роботи зі зверненнями до юридичної клініки досліджено також медіаційний компонент у роботі з такими справами.

Проєктні практичні ініціативи, підкріплені науковим складником, зумовили розвиток наукового напрямку з питання захисту прав споживачів фінансових послуг. Саме тому вважаємо доцільним окремо виділити групу науковців, які досліджували права споживачів фінансових послуг, поєднуючи свої дослідження з практикою в роботі зі студентами-консультантами. Серед таких представників юридичної клінічної спільноти: Л. Логуш, яка досліджувала досудове врегулювання спорів у сфері фінансових послуг та застосування прийомів медіації в юридичній клініці; О. Лобач, яка у своїх дослідженнях та виступах підіймала проблематику правового регулювання банкрутства фізичних осіб, що зумовлено новелами цивільного законодавства.

Такі заходи та дослідження створюють умови до розвитку спеціалізованих юридичних клінік, що особливо цінно в умовах стрімкого розвитку мережі юридичних клінік України. Спеціалізовані юридичні клініки вже давно пропагує юридична клінічна спільнота, зокрема автори навчального посібника «Юридична клініка» поділяють юридичні клініки залежно від спеціалізації (на спеціалізовані та неспеціалізовані юридичні клініки). При цьому за відсутності будь-якої спеціалізації робота юридичної клініки проводиться в усіх напрямках правової допомоги, а спеціалізовані займаються розглядом і вивченням певних категорій справ [13].

Напрямок фінансових послуг є достатньо вразливим, адже досить часто люди, у яких виникають проблеми такого спрямування, не мають можливості звернутися за послугами до адвоката і не завжди мають право на безоплатну правову допомогу, гарантовану державою. Це ще одна з причин, чому юридичні клініки повинні запроваджувати цей напрям та спеціалізуватися на ньому, адже соціальна функція є однією з основних у роботі юридичних клінік.

Мета статті. Метою нашого дослідження є узагальнення вітчизняного та міжнародного досвіду участі юридичних клінік у процесі захисту прав споживачів фінансових послуг та формування механізму навчання студентів та роботи юридичної клініки зі зверненнями громадян із фінансових питань на прикладі роботи юридичних клінік України.

Виклад основного матеріалу. Вищезазначені дослідження дають можливість стверджувати, що для успішної роботи студента – консультанта юридичної клініки зі зверненнями з питань фінансових послуг він має пройти попередню навчальну та методичну підготовку. Для цього в юридичних клініках має бути сформовано належну базу для підготовки студентів, саме тут важливо застосувати системний підхід.

Визначимо елементи системи роботи юридичних клінік із питаннями фінансових послуг:

- 1) Законодавча база для роботи зі зверненнями з урахуванням категорій клієнтів, які мають пільги.
- 2) Особливості роботи зі складними клієнтами.
- 3) Методична база для роботи зі зверненнями.
- 4) Методична база для проведення правопросвітньої роботи.
- 5) Чинники, що знижують соціальну та навчальну цінність роботи студентів-консультантів зі справами у сфері фінансових послуг.

Важливою складовою є база для роботи зі зверненнями. Нормативна база, яка регулює питання захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні швидко розвивається, відповідно, фахівцю юридичної клініки необхідно постійно слідкувати за оновленнями. Станом на липень 2021 р. можна визначити перелік нормативних документів, які є обов'язковими для вивчення зі студентами:

- Конституція України;
- Цивільний кодекс України;
- Закон України «Про банки і банківську діяльність»;
- Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Постанова КМУ «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг (окрім професійної діяльності на ринку цінних паперів)»;

- Закон України «Про організацію формування та обігу кредитних історій»;
- Закон України «Про кредитні спілки»;
- Закон України «Про захист прав споживачів»;

• Постанова «Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг»;

• Розпорядження «Про затвердження Положення про застосування Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, заходів впливу за порушення законодавства

про фінансові послуги, та визнання такими, що втратили чинність, деяких розпоряджень Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України»;

- Розпорядження Держфінпослуг «Про затвердження Положення про Державний реєстр фінансових установ».

Перелік цих документів не є вичерпним, адже кожна ситуація має свої особливості та передісторію. Звернемося до досвіду роботи Юридичної клініки Державного університету економіки і технологій (далі – ДУЕТ), до якої протягом року звернулося понад 30 громадян за юридичною консультацією, що так чи інакше пов'язані із захистом прав споживачів фінансових послуг. Специфіка співпраці юридичної клініки з Координаційним центром допомоги учасникам АТО та їхнім сім'ям наклала свої особливості на підготовку студентів до консультування. До клініки переважно звертаються саме учасники АТО. Під час роботи з такими клієнтами важливо вивчити норми Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їхніх сімей», де прописані пільги, зокрема ті, що стосуються прав споживачів фінансових послуг.

Як приклад із практики Юридичної клініки ДУЕТ – розгляд ситуації з нарахування відсотків та штрафів за користування кредитом військовослужбовцем. Студентами юридичної клініки, керуючись ст. 14 п. 15 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їхніх сімей», було складено скаргу до банку, де зазначено статус учасника бойових дій, строк служби та призов за мобілізацією, що має ключове значення. Розглянувши скаргу, банк скасував санкції у вигляді штрафу пені та відсотків по кредиту.

Можна навести також приклад, коли до юридичної клініки звернувся учасник бойових дій із питанням щодо арешту його рахунків у банку, а саме пенсійної та зарплатної картки, через заборгованість по кредиту.

Розглядаючи дану ситуацію, консультантам передусім слід оцінити тип рахунків, які були заблоковані. У наведеному прикладі – пенсійний та зарплатний рахунки.

Заробітна плата та інші цільові виплати: пенсії, субсидії, стипендії мають статус рахунків зі спеціальним режимом і є захищеними, а отже, охороняються від арештів і передачі такою мірою, якою це вважається потрібним для утримання працівника і його сім'ї. Відповідно, дії з боку виконавчої служби не є правомірними.

У цій ситуації в юридичній клініці зі студентами розглянуто три правові рішення цієї проблеми, а саме:

- 1) звернутися до виконавчої служби;
- 2) скласти лист-скаргу до Міністерства юстиції України;
- 3) оскаржити дії виконавчої служби через суд.

Юридичною клінікою було складено лист-скаргу до Міністерства юстиції України, розглянувши котру було знято арешт з усіх рахунків військовослужбовця.

Ці невеличкі історії успіху лише однієї юридичної клініки доводять необхідність вивчення цієї практики зі студентами. Різнобічність справ у цій сфері дає змогу практикувати цінні навички складання процесуальних документів, взаємодії з різними державними органами та представництва інтересів клієнта.

Методична база для роботи зі зверненнями. Ця база формується у кожній юридичній клініці окремо, вона є типовою і має ґрунтуватися на Стандартах роботи юридичної клініки та нормах Закону України «Про безоплатну правову допомогу». При цьому в юридичній клініці зобов'язані бути етичні стандарти роботи з клієнтами та враховуватися особливості різних емоційних станів, в яких може перебувати клієнт, що опинився у непростих обставинах у результаті користування фінансовими послугами. Методика надання правничої допомоги в юридичній клініці описана у навчальному посібнику «Правнича клінічна освіта в Україні», де визначено всі необхідні складники процесу консультування – від проведення інтерв'ю до представництва інтересів клієнта в суді та варіантів альтернативного вирішення спорів [12].

Особливості роботи зі складними клієнтами. Досить часто юридичні питання, які пов'язані з фінансовою нестабільністю клієнта, можуть негативно впливати на його емоційний стан. Саме тому важливим елементом залишається розуміння студентами типів клієнтів, зокрема психологічних основ роботи з ними. Коло питань, яке необхідно вивчити зі студентами-консультантами, складається з:

- основ професійної культури правника та етичних стандартів роботи в юридичній клініці;
- основ психологічних типів особистості;
- типів клієнтів юридичної клініки, які вже не один рік досліджує юридична клінічна спільнота;
- психологічних особливостей взаємодії студента-консультанта та клієнта юридичної клініки.

Разом із тим корисним та цікавим для студентів є проведення симуляторів консультування в юридичній клініці, свого роду моделювання прийому клієнтів в юридичній клініці. Асоціація юридичних клінік України запровадила та активно розвиває цей напрям, щорічно проводячи національні олімпіади та турніри з консультування клієнтів в юридичній клініці. Ці заходи підвищують зацікавленість, навчають через практичні кейси та додають упевненості студентам-консультантам під час реального консультування клієнтів.

Базою для підготовки студентів до подібних справ є й архів самої юридичної клініки, адже він може бути як зразком для розгляду подібних справ, так і навчальним кейсом для підготовки студентів.

Методична база для роботи зі зверненнями. Методична база для роботи зі зверненнями в юридичну клініку з питань фінансових послуг формується саме із завершених справ юридичної клініки. Окрім базових

методичних рекомендацій з інтерв'ювання та консультування клієнтів, бажано мати вже готові зразки документів, які можуть знадобитися клініцисту для ведення справи. Серед таких документів: заяви та запити до фінансової установи або іншої організації, що надала так послугу, скарга до Національного банку України; зразки позовних заяв із різних категорій справ, які вже розглядалися в юридичній клініці.

Доцільним у цьому розділі буде додаткове навчання студентів особливостям договорів, які укладають фізичні особи з фінансовими установами з різних видів фінансових послуг, адже консультанту обов'язково треба провести аналіз договорів про надання банківських та інших фінансових послуг й інших документів (їхніх копій), укладених між банком та споживачами фінансових послуг, щодо виявлення фактів недотримання вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

Методична база для проведення правопросвітньої роботи.

Напрямок правової просвіти є одним з основних в юридичних клініках. Його навчальна цінність полягає у такому:

- студент навчається аналізувати великий обсяг законодавчої інформації, узагальнювати її до обсягів, яких буде достатньо для повного розуміння слухачем правових нюансів окремого питання. Це розвиває критичне та аналітичне мислення;
- учиться розробляти інтерактивні вправи для засвоєння матеріалу, що розвиває креативне бачення різних процесів;
- формує вміння оцінити обсяги та формат матеріалу для різних цільових аудиторій;
- розвиває ораторські здібності, проводячи правопросвітні заняття. Тут важливо сформулювати вміння у студента тримати увагу аудиторії та вчасно переключати за необхідності.

У напрямі фінансових послуг юридична клінічна спільнота провела низку навчальних заходів як для викладачів кураторів, так і для студентів-консультантів, які спрямовані на формування вміння розробляти та проводити інтерактивні заняття за методикою Street Law. Найбільш дієвим цей метод показав себе у роботі з молоддю, у тематиці формування власного бюджету та накопичень, використання кредитних послуг та запобігання фінансовому шахрайству.

Для старших категорій населення інтерактивні вправи також допомагають розвинути критичне бачення різних ситуацій, які можуть виникати у процесі спілкування з фінансовими установами. Під час розроблення таких просвітних занять спершу викладачу куратору слід дослідити проблематику аудиторії, визначити так звані «гострі та болючі теми» і на основі цього допомогти студентам розробити практичні вправи (кейси), які ґрунтуються на сучасних реаліях та проблемах відносин споживачів та фінансових установ. Доросле населення також успішно бере участь у дебатах та дискусіях із таких питань, тому студентів треба вчити основам цих видів комунікації та, відповідно, використанню їх у процесі навчання.

Чинники, що знижують ефективність та навчальну цінність роботи студентів-консультантів зі справами у сфері фінансових послуг.

У цій статті ми вже довели, що користь від розгляду нетипових тем в юридичних клініках перевищує проблеми, з якими стикається персонал та студенти. Разом із тим слід виділити низку чинників, що можуть знижувати якість наданих консультацій клієнту та навчальну цінність для студентів під час розгляду таких категорій справ.

Розглянемо такі чинники на прикладі досвіду юридичної клініки Державного університету економіки і технологій.

1) Відсутність методичної бази для роботи з темою фінансових послуг. Цю вразливість легко усунути, якщо звернутися до досвіду юридичних клінік, які вже успішно надають консультації із цієї теми. Досвід таких юридичних клінік ми описали у попередніх розділах нашого дослідження. Разом із тим клінікам не слід зупинятися лише на юридичній спільноті, корисним буде залучення фахівців із фінансів та банківської справи до роботи зі студентами, що не лише дасть змогу більш ефективно працювати над розглядом звернень до юридичної клініки, а й значно підвищить навчальну роль юридичної клініки в освітньому середовищі закладу вищої освіти.

2) Відсутність інтересу студентів до теми фінансів. Досить часто студенти-юристи не виявляють цікавості до теми фінансових послуг, вважаючи її суто економічною. Саме тут має проявитися креативність викладача-куратора, щоб донести різнобічну навчальну користь для студентів.

3) Обмежені можливості представництва інтересів клієнта. Набрання чинності законодавчих змін у частині правосуддя, можливість представляти інтереси клієнта в суді студентами – консультантами юридичної клініки є обмеженими. Разом із тим категорії справ із фінансових послуг є такими, які дають змогу клініцистам здійснювати процесуальне (у визначених законами України випадках, здебільшого – суди) та непроцесуальне представництво клієнта (державні органи, місцеве самоврядування, юридичні особи, інші фізичні особи). Таке представництво виникає на підставі договору, закону, акту органу юридичної особи та з інших підстав, установлених актами цивільного законодавства (детальніше – ст. 237 Цивільного кодексу України) [14].

Фінансові установи є юридичними особами, тому за умови виконання вимог цивільного законодавства студенти можуть практикувати свій навик процесуального та непроцесуального представництва.

А фінансові справи є такими, що надають необхідну базу для того, щоб студент навчився всім стадіям цього процесу – від ознайомлення з документами та направленням запиту до установи до ознайомлення та використання зібраних даних в інтересах клієнта.

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Дослідження та практика роботи окремих юридичних клінік у фінансовому напрямі є методичною основою для формування ефективного механізму залучення студентів до нових тематичних напрямів, що набувають актуальності з розвитком юриспруденції, розширенням кола правових питань, які виникають у населення. Саме в межах роботи юридичної клініки правничі школи мають змогу оперативного запроваджувати нові тематичні блоки, які не включені до програми навчання, але на них є запит споживача послуг юридичної клініки та роботодавців, які б хотіли бачити вже сформовані компетентності з того чи іншого напрямку роботи юриста.

Розвиток спеціалізацій в юридичних клініках дає змогу студентам:

- свідомо вибирати тематичні напрями роботи в клініці, опановуючи ті, що відповідають їхнім професійним інтересам;
- навчатися, комплексно підходячи до вивчення питання клієнта, працюючи не просто зі зверненням, а й із проблематикою у цілому, що розвиває в них відповідальних, етичних, професійних та впевнених у собі юристів.

Для персоналу юридичної клініки комплексні тематичні напрями роботи спрощують контрольну функцію у роботі зі студентами, підвищують зацікавленість студентів до юридичних клінік, адже студент може вибрати найбільш цікавий для нього напрям роботи з темою (консультування, правова просвіта).

До того ж робота юридичних клінік у мережі Асоціації юридичних клінік України посилює їх ефективність та дає можливість комунікувати на рівні різних закладів вищої освіти, переймаючи успішні практики, об'єднуючись навколо розроблення спільних проєктів, заходів та наукових досліджень. Досвід роботи з фінансовим напрямом відкрив для юридичних клінік нові перспективи створення спільних інформаційних платформ для обміну успішними практиками, переадресації клієнтів та проведення тематичних заходів правової просвіти.

Список використаних джерел:

1. Українці торік найчастіше скаржилися НБУ по телефону (2021). URL: <https://finclub.net/ua/news/nbu-torik-otrymay-maizhe-50-tysiach-zvernen-spozhyvachiv.html>.
2. Фінансова грамотність, фінансова інклюзія та фінансовий добробут в Україні. Результати дослідження (2019). URL: http://www.fst-ua.info/wp-content/uploads/2019/06/Financial-Literacy-Survey-Report_June2019_ua.pdf?fbclid=IwAR2AlpnGNn8big9d0_v6YEhNBwL69ErT0ToDVmY5Rq8dIJqSvLVndCm5ueM.
3. Важливість фінансової грамотності та міжнародний досвід. *Офіційний сайт НБУ*. URL: https://old.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=83136318.
4. Буковська Н., Познякова О. Проблема захисту прав споживачів фінансових послуг. *Матеріали конференції МЦНД*. URL: <https://doi.org/10.36074/mcnd-19.03.2021.economics.02>.
5. Смовженко Т.С., Денис О.Б. Дослідження зарубіжного досвіду функціонування фінансового омбудсмена як механізму вирішення конфліктів між банківськими установами та клієнтами. *Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2016. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/12510/1/ДОСЛІДЖЕННЯ%20ЗАРУБІЖНОГО%20ДОСВІДУ%20ФУНКЦІОНУВАННЯ%20ФІНАНСОВОГО%20ОМБУДСМ>.
6. Ментух Н., Шевчук О. Захист прав споживачів фінансових послуг: досвід України та Європейського Союзу. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки»*. 2016. Вип. 1. Т. 2. С. 58–62.
7. National Strategy for Financial Education in the Netherlands 2014–2018. URL: <https://www.wijzingeldzaken.nl/bibliotheek-/media/pdf/7158-wig-strategic-programme-web-eng.pdf>.
8. National Financial Capability Strategy 2018 AUSTRALIANS IN CONTROL OF THEIR FINANCIAL LIVES. URL: <https://www.financialcapability.gov.au/strategy/#home>.
9. National Strategy for Financial Literacy – Count me in, Canada. URL: <https://www.canada.ca/content/dam/canada/financial-consumer-agency/migration/eng/financialliteracy/financialliteracycanada/strategy/documents/nationalstrategyforfinancialliteracycountmeincanada.pdf>.
10. Офіційний сайт Асоціації юридичних клінік України. URL: <https://legalclinics.in.ua>.
11. Опис освітнього проєкту «Європейські стандарти захисту прав споживачів фінансових послуг». URL: <https://clinic.law.sumdu.edu.ua/uk/osvitnij-proekt-evropejski-standarti-zahistu-prav-spozhyvachiv-finansovih-poslug/>.
12. 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.
13. Молдован В.В., Кацавець Р.С. Юридична клініка : навчальний посібник. Київ : Центр учб. літератури, 2007. С. 9.
14. Цивільний кодекс України. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/T030435>.