

## НОВЕЛИ ЗАКОНОДАВСТВА ЩОДО ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ У ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

### NOWELLAS OF LEGISLATION ON CONSUMER PROTECTION IN SETTLEMENT OF OVERDUE DEBT

Кондратюк В.В., адвокат,  
аспірант кафедри цивільно-правових дисциплін

*Інститут права  
Львівського державного університету внутрішніх справ*

Стаття присвячена огляду законодавчих новел щодо захисту споживачів у врегулюванні простроченої заборгованості та встановленні вимог до взаємодії зі споживачем під час врегулювання простроченої заборгованості.

Встановлено, що 19 квітня 2021 р. набрав чинності Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості» від 19 березня 2021 р. № 1349-IX, який має на меті захист прав споживачів-боржників та обмеження доступу до ринку потенційно недобросовісних колекторів.

Вказано, що вперше на законодавчому рівні запроваджено та застосовано поняття вимоги щодо етичної поведінки, під якими дефіновано вимоги щодо взаємодії зі споживачами та іншими особами у врегулюванні простроченої заборгованості. Така законодавча новела вперше в українському законодавстві чітко запровадила правила й умови взаємодії колекторської компанії та боржника. Мета – захист інтересів боржників, шляхом встановлення чіткого механізму та способів комунікацій.

Виділено той факт, що вперше на законодавчому рівні визначається поняття «врегулювання простроченої заборгованості» та розкривається система заходів врегулювання простроченої заборгованості.

Визначено, що законом встановлено вимоги до колекторських компаній і засади контролю за їх діяльністю.

У Законі України «Про споживче кредитування» наведено низку вимог до договору про споживчий кредит, внаслідок порушення яких такий договір є нікчемним. Такі вимоги до договору про споживчий кредит, на нашу думку, врівноважують менш захищене становище споживача, котрий фактично не міг домогтися внесення змін у типові банківські договори про споживчий кредит.

Визначено, що одним із механізмів захисту прав споживачів банківських послуг під час врегулювання простроченої заборгованості є встановлення у Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» значних санкцій щодо «сильнішої» сторони цих правовідносин – банків і колекторських компаній. Права боржника захищені шляхом застосування до банків і колекторських компаній істотних штрафних санкцій у разі порушення вимоги щодо етичної поведінки.

**Ключові слова:** споживче кредитування, врегулювання простроченої заборгованості, колекторська компанія, правила взаємодії з боржником.

The article is devoted to the review of legislative novelties on consumer protection in the settlement of overdue debt and the establishment of requirements for interaction with the consumer during the settlement of overdue debt.

Determined that on April 19, 2021 the Law of Ukraine “On Amendments to Certain Laws of Ukraine on Consumer Protection in Settlement of Overdue Debts” of March 19, 2021 № 1349-IX came into force, which aims to protect the rights of debtor consumers and restrict market access for potential unscrupulous collectors.

Was indicated that for the first time at the legislative level the concept of requirements for ethical behavior was introduced and applied, under which defined the requirements for interaction with consumers and other persons in settling overdue debts are defined. This legislative novella for the first time in the Ukrainian legislation clearly introduced the rules and conditions of interaction between the collection company and the debtor. The objective is to protect the interests of debtors by establishing a clear mechanism and methods of communication. At the same time, defining the prohibitions for collection companies.

That's the fact that for the first time at the legislative level the concept of “settlement of overdue debt” and is highlighted, the system of measures of settlement of overdue debt is defined.

It is determined that the law establishes requirements for collection companies and principles of control over their activities.

The fact that the Law of Ukraine “On Consumer Lending” contains a number of requirements to the consumer credit agreement, as a result of which such an agreement may become void. Such requirements for a consumer loan agreement, in our opinion, balance the less protected position of the consumer, who in fact could not achieve any changes in the standard bank agreements on consumer credit.

It is determined that one of the mechanisms to protect the rights of consumers of banking services in settling overdue debts is to establish in the Law of Ukraine “On Financial Services and State Regulation of Financial Services Markets” significant sanctions against the “stronger” side of these relationships – banks and collection companies. Therefore, the debtor's rights are also protected by imposing significant penalties on banks and collection companies in the event of a breach of the ethical conduct requirement.

**Key words:** consumer crediting, settlement of overdue debt, collection company, rules of interaction with the debtor.

**Постановка проблеми.** Споживче кредитування посідає важливе місце у суспільних відносинах у всьому світі та в Україні зокрема. Внаслідок нестабільності банківської системи, спровокованої економічною кризою та низкою глобальних викликів, виникла проблема – несвочасне повернення кредитних коштів. За умов, що склалися, банки вживають заходи стосовно врегулювання простроченої заборгованості, звертаючись і до послуг колекторських компаній, діяльність яких в Україні є недостатньо врегульованою на законодавчому рівні, хоча нині їх нараховується більше 200.

Колекторська діяльність нерідко межує із порушеннями законодавства. Для спонукання боржників, котрі прострочили повернення боргу, до виконання обов'язку перед кредиторами колектори вдаються до психологічного

тиску на них і членів їхніх родин [1, с. 8–9], застосовуючи протиправні методи. Це є нехтуванням людською гідністю, вторгненням у приватне життя особи та порушенням прав і свобод людини.

Основним принципом діяльності колекторів у зарубіжних країнах є забезпечення так званої «реанімації» боржників, тобто створення умов для їх адаптації за умов ринку після стягнення суми кредиту. Йдеться про те, щоб боржник міг пережити цю процедуру та не залишитися банкрутом. Таким чином, методи діяльності колекторів у Європі значно відрізняються від методів вітчизняних колекторів, що змінює і зміст самих правовідносин [2 с. 65].

Законодавство України донедавна не містило обов'язкових єдиних вимог до етичної поведінки суб'єктів, які займаються колекторською діяльністю, та правил

взаємодії таких осіб із боржником під час врегулювання простроченої заборгованості.

У зв'язку із зазначеним питання законодавчого врегулювання взаємодії з боржником під час повернення простроченої заборгованості є вкрай актуальним.

**Аналіз останніх досліджень.** Вітчизняні науковці досліджують різноманітні аспекти фінансових послуг: В. Корнєєв – становлення та розвиток фінансового посередництва [3], І. Школьник – стратегію розвитку фінансового ринку України [4], Є. Бойко – стабілізацію, євроінтеграцію [5] та глобалізацію фінансового ринку України [6], С. Науменкова – розвиток ринків фінансових послуг [7], Н. Внукова – управління розвитком фінансових послуг [8]. На жаль, питання захисту прав споживачів фінансових послуг, зокрема у взаємодії під час повернення простроченої заборгованості, у роботах українських вчених досліджено частково або опосередковано.

**Метою цієї статті** є огляд законодавчих новел щодо захисту споживачів у врегулюванні простроченої заборгованості та встановлення вимог до взаємодії зі споживачем під час цієї процедури, зокрема вимог до етичної поведінки.

**Виклад основного матеріалу.** У 2009 р. схвалено «Концепцію захисту прав споживачів небанківських фінансових установ в Україні» [9] (далі – Концепція), метою якої є удосконалення системи захисту прав споживачів фінансових послуг через їх убезпечення від ризиків і можливих наслідків покладення на них додаткових фінансових зобов'язань. У Концепції визначено принципи системи захисту прав споживачів фінансових послуг: ефективність державного регулювання, дотримання гарантованих законом прав споживачів на захист, збалансованість інтересів виконавців і споживачів фінансових послуг тощо.

Загалом можна погодитися з наведеними принципами формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг, але важливим є засновок, на якому ґрунтується формування та подальше вдосконалення цієї системи. Сьогодні в Україні захист прав споживачів фінансових послуг не має ознак системності [10].

19 квітня 2021 р. набрав чинності Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості» від 19 березня 2021 р. № 1349-ІХ (далі – Закон № 1349-ІХ) [11], який покликаний захистити права споживачів-боржників та обмежити доступ до ринку потенційно недобросовісних колекторів. Закон № 1349-ІХ введений у дію із 14 липня 2021 р. і запроваджує чимало новел, які заповнять прогалину у правовому регулюванні захисту прав споживачів – боржників, зокрема під час взаємодії з банками та колекторськими компаніями.

Вперше на законодавчому рівні визначається «врегулювання простроченої заборгованості», а саме – це здійснювані кредитором, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит [11].

Найбільшою проблемою для споживача банківських послуг було залучення кредитором колекторської компанії, адже діяльність цих суб'єктів перебувала поза межами правового регулювання. Законом № 1349-ІХ ці відносини частково унормовані.

Так, на законодавчому рівні встановлено вимоги до колекторських компаній і контроль за їхньою діяльністю. Колекторською компанією визначається юридична особа (зокрема небанківська фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, у т. ч. на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу), включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до договору з таким кредитодавцем та/або

новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості [11].

Крім того, для споживачів фінансових послуг передбачено низку додаткових гарантій. Зокрема, кредитодавець, новий кредитор не має права залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, якщо у договорі про споживчий кредит таке право не закріплено.

Умови договору про споживчий кредит повинні передбачати заборону кредитодавцю, новому кредиторю, колекторській компанії повідомляти інформацію про укладення споживачем договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною цього договору [11]. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям, поручителям, майновим поручителям споживача, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит і які надали згоду на таку взаємодію, а також на випадки передачі інформації про прострочену заборгованість близьким особам споживача, за умови наявності у договорі про споживчий кредит волевиявлення споживача щодо передачі зазначеної інформації. У разі, якщо такий договір укладається шляхом приєднання, зазначене волевиявлення має міститися в індивідуальній частині договору.

Кредитодавець не має права зазначати у договорі про споживчий кредит як поручителя або майнового поручителя особу, з якою не укладено відповідний письмовий договір.

Закон № 1349-ІХ встановлює додатковий інструмент захисту прав позичальника, оскільки передбачає, що договір про споживчий кредит, укладений із порушенням зазначених вимог, є нікчемним [11].

Наведені вище вимоги до договору про споживчий кредит корелюються із приписами Закону України «Про споживче кредитування» [12], до якого були внесені відповідні зміни.

Зазначені нововведення, на наше переконання, сприятимуть досягненню балансу між інтересами фінансових установ і більш слабкої сторони договору – споживача, який фактично був позбавлений можливості брати участь у визначенні умов договору, вносити до нього зміни та вимушено акцептував типові банківські договори про споживчий кредит.

У випадку, якщо умовами договору про споживчий кредит такі передбачено право банку залучати колекторську компанію для врегулювання простроченої заборгованості, законодавство встановлює низку вимог щодо взаємодії із споживачами, у т. ч. вимоги щодо етичної поведінки, та відповідні санкції у разі порушення таких вимог. Проаналізуємо такі вимоги на предмет їх достатності та впливу на становище споживача фінансових послуг.

Взаємодія кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит і які надали згоду на таку взаємодію, у врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (telefonні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови, що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у т. ч. без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської

компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

Під час першої взаємодії зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит і які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

1) повне найменування кредитора (у разі, якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку й адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, котра здійснює взаємодію зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит і які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, котра здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора чи колекторської компанії;

3) правову підставу взаємодії;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит і які надали згоду на таку взаємодію, у т. ч. до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється кредитодавцем або новим кредитором [11].

З метою стягнення заборгованості з боржника колекторські компанії вдавалися до різноманітних заходів, збираючи інформацію про боржника та його близьких, вчиняючи у такий спосіб тиск на фізичну особу та її родичів. Тому доцільно зосередити увагу на нормативному нововведенні щодо заборони колекторам здійснювати використання персональних даних споживача банківських послуг із зазначенням переліку забороненої до обробки інформації.

Зокрема, кредитодавцю та колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у т. ч. близьких осіб споживача, котрі не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит і які надали згоду на таку взаємодію щодо: графіка його роботи; місця та часу відпочинку; поїздок у межах і за межі України; місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами; щодо інформації, розміщеної у соціальних мережах; щодо стану здоров'я; щодо політичних поглядів і релігійних переконань; щодо членства у партіях і громадських об'єднаннях; фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя,

третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит і які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит і які надали згоду на таку взаємодію) [11].

Законодавець також не оминув своєю увагою питання здійснення ефективного державного контролю за дотриманням банками та колекторськими компаніями окреслених вимог етичної поведінки у взаємодії з божниками.

Так, у разі порушення кредитодавцем, новим кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у т. ч. порушення вимог щодо взаємодії зі споживачами у врегулюванні простроченої заборгованості, споживач наділений правом звернутися до Національного банку України або до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості.

Національний банк України спільно Уповноваженим верховної Ради України з прав людини запровадили проєкт #ЗнайСвоїПрава. Метою цієї інформаційної кампанії є покращення обізнаності громадян про права й обов'язки під час користування фінансовими послугами [13].

Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальним підрозділом, на якого покладено виконання цих завдань, є Управління захисту прав споживачів фінансових послуг. На сайті НБУ за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> створено спеціальну платформу для подачі скарг і звернень споживачами, у т. ч. з метою захисту від порушень із боку колекторських компаній [14].

У разі порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, зокрема вимог щодо взаємодії зі споживачами у врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), Національний банк України вправі застосувати такі заходи впливу, адекватні вчиненому порушенню:

1) направити кредитодавцю, новому кредитору та/або колекторській компанії письмове застереження з вимогою про усунення виявленого порушення та/або вжиття заходів для недопущення такого порушення у подальшій діяльності;

2) накладити відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» штраф на кредитодавця, нового кредитора та/або колекторську компанію;

3) тимчасово заборонити колекторській компанії здійснювати врегулювання простроченої заборгованості;

4) виключити відомості про колекторську компанію з реєстру колекторських компаній;

5) тимчасово зупинити або відкликати (анулювати) ліцензію кредитодавця – небанківської фінансової установи, нового кредитора – небанківської фінансової установи на провадження діяльності з надання фінансових послуг.

Національний банк України застосовує заходи впливу з дотриманням принципів співмірності, врахування характеру й обсягів вчинення порушення, причин, що зумовили вчинення такого порушення, заходів, вжитих для запобігання порушенню та його усунення, а також врахування наслідків порушення.

Ефективним елементом захисту прав позичальників має стати запроваджений обов'язок кредитодавця, нового кредитора достроково і в односторонньому порядку розірвати договір із колекторською компанією, яка два

та більше разів вчинила порушення встановлених законодавством вимог етичної поведінки [11].

Одним із ефективних засобів захисту прав споживачів банківських послуг під час врегулювання простроченої заборгованості є закріплення у Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [15] значних штрафних санкцій за порушення нормативних приписів «сильною» стороною цих правовідносин – банками та колекторськими компаніями.

Зокрема, передбачені штрафні санкції за такі порушення прав споживачів: неповідомлення надавачем фінансової послуги споживача про відступлення права вимоги за договором про надання фінансової послуги, якщо обов'язковість такого повідомлення встановлена законом, – у розмірі від 300 до 600 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян за кожен випадок такого неповідомлення; недотримання встановлених законодавством вимог щодо взаємодії зі споживачами у врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) – у розмірі від 3 000 до 6 000 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян; залучення до врегулювання простроченої заборгованості юридичної особи, не включеної до реєстру колекторських компаній, – у розмірі від 5 000 до 8 000 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян; недотримання встановлених законом вимог до договору про споживчий кредит – у розмірі від 5 000 до 7 000 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

**Висновки.** Резюмуючи викладене, відзначимо, що Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості» унормовано чимало новел, які покликані подолати прогалини у правовому регулюванні

захисту прав споживачів-боржників, зокрема під час взаємодії з банками та колекторськими компаніями.

Слушною новелою є законодавче встановлення вимог до кредиторів, включаючи колекторські компанії, у врегулюванні простроченої заборгованості, а саме: вимоги дотримуватися етичної поведінки та правил взаємодії з боржником; інформувати боржника про залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості та/або відступлення права вимоги новому кредиту; укладати договори лише з юридичними особами, включеними до Реєстру колекторських компаній; повідомити Національний банк України про укладення з колекторською компанією договору (у строки та порядку, що визначені Національним банком України); контролювати дії залучених колекторських компаній і надавати рекомендації щодо усунення порушень; обов'язок розірвати договір із колекторською компанією в односторонньому порядку у разі її виключення з Реєстру колекторських компаній або в разі порушення нею вимог щодо етичної поведінки (2 і більше разів за рік) тощо.

Запроваджено важливі законодавчі вимоги до договору про споживчий кредит, котрі врівноважують менш захищене становище споживача, який не міг домогтися внесення змін у типові банківські договори про споживчий кредит, що de facto є договорами приєднання.

Також Національний банк України наділено повноваженнями зі здійснення нагляду за додержанням банками, колекторськими компаніями законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, у т. ч. вимог до взаємодії зі споживачами у врегулюванні простроченої заборгованості, та встановлено на законодавчому рівні санкції у разі виявлення Регулятором порушень.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Беззуб І. Законодавче врегулювання діяльності колекторських компаній в Україні: оцінки експертів. *Громадська думка про правотворення*. № 4 (209). 2021. С. 8–16. URL: <http://nbuviar.gov.ua/images/dumka/2021/4.pdf> (дата звернення: 14.06.2021).
2. Філіпенко Т.В., Філатов В.В. Правове регулювання діяльності колекторських компаній: український та європейський досвід. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. Вип. 4 (16). 2012. С. 64–67. URL: [https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/3398/1/10\\_fil.pdf](https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/3398/1/10_fil.pdf) (дата звернення: 14.06.2021).
3. Корнєєв В.В. Фінансові посередники як інститути розвитку : монографія. Київ : Основа, 2007. 192 с.
4. Школьник І.О. Фінансовий ринок України: сучасний стан і стратегія розвитку : монографія. Суми : Мрія, 2008. 348 с.
5. Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. *Фінансовий ринок України: глобалізація та євроінтеграція*. 2008. Вип. 1 (69). 575 с.
6. Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. *Фінансовий ринок України: стабілізація та євроінтеграція*. 2009. Вип. 2 (76). 534 с.
7. Науменкова С.В., Міщенко С.В. Розвиток фінансового сектору України в умовах формування нової фінансової архітектури : монографія. Київ : Ун-т банк. справи, Центр наук. досліджень НБУ, 2009. 170 с.
8. Управління розвитком ринків фінансових послуг : монографія / Внукова Н.М. та ін. ; за ред. Н.М. Внукова. Харків : АдВА, 2009. 196 с.
9. Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні : Розпорядження Кабінет Міністрів України від 3 вересня 2009 р. № 1026-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1026-2009-%D1%80#Text> (дата звернення: 14.06.2021).
10. Аванесова І. Постулати захисту прав споживачів фінансових послуг. *Вісник КНТЕУ*. 2012. № 1. С. 56–65. URL: [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\\_meta&C21COM=S&S21P03=FILE=&S21STR=Vkn-teu\\_2012\\_1\\_7](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&S21P03=FILE=&S21STR=Vkn-teu_2012_1_7) (дата звернення: 14.06.2021).
11. Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості : Закон України від 19 березня 2021 р. № 1349-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1349-20#Text> (дата звернення: 14.06.2021).
12. Про споживче кредитування : Закон України від 15 листопада 2016 р. № 1734-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text> (дата звернення: 14.06.2021).
13. В Україні стартувала інформаційна кампанія із захисту прав споживачів фінпослуг. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/v-ukrayini-startuvala-informatsiyna-kampaniya-iz-zahistu-prav-spojivachiv-finposlug> (дата звернення: 14.06.2021).
14. Звернутись до Національного банку. URL: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> (дата звернення: 14.06.2021).
15. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 12 липня 2001 р. № 2664-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text> (дата звернення: 14.06.2021).