

Міністерство освіти і науки України  
Київський національний університет технологій та дизайну

*Модуль Жана Моне*

*«Роль захисту споживачів фінансових послуг для фінансової стабільності в цифрову епоху: європейські підходи»*



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# **Європейська та українська практика захисту прав споживачів фінансових послуг**

Навчальний посібник

Рекомендовано Вченою радою Київського національного  
університету технологій та дизайну  
для студентів економічних спеціальностей ЗВО,  
аспірантів, працівників фінансових органів і установ

Київ  
2023

УДК 366.5:336.76(4+477)(075)

T19

*Рецензенти*

КОСТИРКО Лідія – д-р екон. наук, проф., завідувач кафедри фінансів та банківської справи СНУ ім. В. Даля;

ЗАГІРНЯК Денис – д-р екон. наук, проф., професор кафедри фінансів та обліку Кременчуцького національного університету імені Михайла Остроградського;

ОЛЬШАНСЬКА Олександра – д-р екон. наук, проф., декан факультету управління та бізнес-дизайну КНУТД.

Рекомендовано Вченою радою Київського національного університету технологій та дизайну як навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей ЗВО, аспірантів, працівників фінансових органів і установ (протокол № 10 від 31 травня 2023)

T19 Тарасенко І.О. Європейська та українська практика захисту прав споживачів фінансових послуг : навч. посіб. Київ : КНУТД, 2023. 208 с.

ISBN 978-617-7763-20-7

В навчальному посібнику представлено теоретичний матеріал основних тем курсу відповідно до змісту програми навчальної дисципліни «Європейська та українська практика захисту прав споживачів фінансових послуг», яка викладається як дисципліна вибіркового блоку в процесі реалізації Модуля Жана Моне «Роль захисту споживачів фінансових послуг для фінансової стабільності в цифрову епоху: європейські підходи».

Для студентів економічних спеціальностей, аспірантів, викладачів закладів вищої освіти, працівників фінансових органів і установ, усіх, хто бере активну участь у підвищенні рівня фінансової грамотності населення як складової забезпечення фінансової стійкості держави.

**УДК 366.5:336.76(4+477)(075)**

ISBN 978-617-7763-20-7

© І. О. Тарасенко, 2023

© КНУТД, 2023

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	5
<b>ТЕМА 1. ФІНАНСОВА ГРАМОТНІСТЬ ТА ПОСИЛЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ</b>	8
1.1. Поняття фінансової грамотності, фінансової культури, фінансової дисципліни	8
1.2. Структура фінансових послуг та цілі політики захисту прав споживачів фінансових послуг	14
1.3. Характеристика базових прав та обов'язків споживачів фінансових послуг	22
<i>Перелік контрольних питань</i>	26
<i>Практичні завдання та проблемні питання</i>	27
<i>Рекомендована і використана література</i>	27
<b>ТЕМА 2. ФІНАНСИ ДОМОГОСПОДАРСТВ: ПЕРЕВАГИ І РИЗИКИ ЗАОЩАДЖЕННЯ ТА ІНВЕСТУВАННЯ</b>	30
2.1. Понятійний апарат дослідження природи заощаджень населення, роль та аспекти прояву заощаджень домогосподарств в економіці країни	30
2.2. Чинники схильності населення до заощаджень, основні форми та типи економічної поведінки населення, ризики і переваги заощаджень	32
2.3. Основні стратегії економічної поведінки домогосподарств	38
<i>Перелік контрольних питань</i>	45
<i>Практичні завдання та проблемні питання</i>	45
<i>Рекомендована і використана література</i>	46
<b>ТЕМА 3. ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В ЄС ТА УКРАЇНІ</b>	48
3.1. Форми та механізми захисту прав споживачів в ЄС. Основні принципи формування та акти правового забезпечення споживчої політики ЄС	48
3.2. Основні принципи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні	53
3.3. Порядок нагляду за дотриманням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг в Україні	56
<i>Перелік контрольних питань</i>	59
<i>Практичні завдання та проблемні питання</i>	60
<i>Рекомендована і використана література</i>	60
<b>ТЕМА 4. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В ЄС ТА УКРАЇНІ</b>	64
4.1. Форми і методи організації процесу роботи зі скаргами як інструментом допомоги конкретному споживачу	64
4.2. Напрями удосконалення процесу розгляду звернень щодо порушення прав споживачів фінансових послуг в Україні з урахуванням досвіду ЄС	69

4.3. Методи захисту прав споживачів у сфері електронної комерції: досвід ЄС та українська практика	80
<i>Перелік контрольних питань</i>	83
<i>Практичні завдання та проблемні питання</i>	84
<i>Рекомендована і використана література</i>	84
<b>ТЕМА 5. БАНКІВСЬКЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТА БАНКІВСЬКИЙ НАГЛЯД В КОНТЕКСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ</b>	88
5.1. Поняття, форми і особливості банківського нагляду і регулювання	88
5.2. Досвід банківського регулювання і банківського нагляду в Україні	89
5.3. Практика організації банківського нагляду в країнах ЄС	100
5.4. Основні принципи банківського нагляду, визначені Базельським комітетом	104
<i>Перелік контрольних питань</i>	115
<i>Практичні завдання та проблемні питання</i>	116
<i>Рекомендована і використана література</i>	116
<b>ТЕМА 6. ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА ЄС</b>	119
6.1. Особливості сегментації небанківських фінансових установ у новій системі регулювання та нагляду	119
6.2. Форми залучення коштів небанківськими фінансовими установами	122
6.3. Сутність концепції ліцензування небанківських фінансових установ, що реалізується Національним банком України	129
<i>Перелік контрольних питань</i>	133
<i>Практичні завдання та проблемні питання</i>	134
<i>Рекомендована і використана література</i>	134
<b>ТЕМА 7. РИЗИК-ОРІЄНТОВАНИЙ ПРУДЕНЦІЙНИЙ НАГЛЯД ТА КОНЦЕПЦІЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ</b>	137
7.1. Особливості процесу ризик-орієнтованого пруденційного нагляду в ЄС та Україні	137
7.2. Пруденційний нагляд та пруденційні нормативи для небанківських фінансових установ	145
7.3. Основні положення концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні	149
<i>Перелік контрольних питань</i>	157
<i>Практичні завдання та проблемні питання</i>	157
<i>Рекомендована і використана література</i>	158
<b>ГЛОСАРІЙ</b>	162
<b>ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ</b>	178

## ВСТУП

Недостатній рівень обізнаності громадян України про свої права як споживачів фінансових послуг, незнання існуючих механізмів їх захисту, значна кількість скарг, які надходять до Національного банку України, робить актуальним завдання розробки комплексу заходів, спрямованих на підвищення рівня фінансової грамотності населення.

Порушення, які найчастіше фіксувалися протягом останніх років Національним банком України при опрацюванні скарг споживачів фінансових послуг, це: приховування реальної вартості кредитів, замовчування комісій і додаткових витрат; неправдивість інформації в рекламі, яка вводить в оману споживачів фінансових послуг або приховує істотні умови надання фінансових послуг; нав'язування страхових послуг компаніями, які є партнерами банку; підвищення тарифів або зміна процентних ставок без повідомлення споживачів; відмова у видачі документів, виписок, довідок про надання послуги та інші.

З метою вирішення наявних у цій сфері проблем в нашій країні було прийнято низку Законів України, спрямованих на удосконалення законодавства у сфері регулювання ринку фінансових послуг і діяльності фінансових компаній з метою посилення системи захисту прав споживачів фінансових послуг, наближення українського законодавства до стандартів ЄС. Це відображено в таких Законах України: «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг», «Про банки і банківську діяльність», «Про рекламу», «Про споживче кредитування», «Про електронну комерцію», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про державне регулювання ринку цінних паперів в Україні».

Захист прав споживачів фінансових послуг – це системна діяльність, до якої належить: нагляд за дотриманням фінансовими установами основних

принципів у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, здійснення моніторингу дотримання Законів України та добровільних Кодексів у цій сфері, нагляд та контроль за поведінкою учасників фінансових ринків, просвітницька діяльність, спрямована на підвищення рівня обізнаності споживачів щодо характеристик та особливостей надання фінансових послуг, вирішення спорів між надавачами та споживачами фінансових послуг. Світовий досвід захисту прав споживачів фінансових послуг дає підстави для чіткого розуміння цієї діяльності як системної.

Метою курсу є формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок із обачливого споживання фінансових послуг у банківському та страховому секторах, секторах цінних паперів та недержавного пенсійного забезпечення, захисту прав споживачів фінансових послуг з урахуванням європейської та української практики, а також належної ділової поведінки фінансових посередників щодо продажу та маркетингу фінансових послуг, вирішення спорів та гарантування захисту прав споживання фінансових послуг в Україні відповідно до найкращих європейських практик.

Результати вивчення дисципліни:

знати: цілі державної політики у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг в європейських країнах та в Україні, права споживачів фінансових послуг, ключові детермінанти поведінки фінансово грамотної людини, ризики і можливості заощаджень та інвестування, основні режими захисту прав споживачів фінансових послуг у банківському та страховому секторах, секторах цінних паперів та недержавного пенсійного забезпечення, системи гарантійних механізмів щодо фінансових послуг та особливості їх державної підтримки в країнах ЄС та в Україні;

вміти: порівнювати та співвідносити європейський та український досвід проектування політики захисту споживачів та фінансової грамотності, застосовувати європейські та вітчизняні нормативно-правові акти з питань регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг у банківському та страховому секторах, секторах цінних паперів та недержавного пенсійного

забезпечення, належної ділової практики фінансових посередників у сфері продажів та реклами, забезпечення ними конфіденційності та захисту даних;

володіти методами та інструментами визначення ризиків і переваг фінансових послуг, судової та позасудової процедури захисту прав споживачів фінансових послуг, визначення належності та відповідності практики продажів, маркетингової практики та розкриття інформації щодо фінансових послуг найкращим європейським та вітчизняним стандартам у банківському та страховому секторах, секторах цінних паперів та недержавного пенсійного забезпечення;

здатен продемонструвати: навички обачливого споживання широкого спектру фінансових послуг, дослідження, оцінювання та прогнозування факторів, що впливають на параметри, ризики та вигоди фінансових послуг, пріоритетизації та вибору процедур та інструментів при вирішенні спорів з фінансовими посередниками і гарантійних схем, навички уникнення збитків від необачливої фінансової поведінки та фінансового шахрайства;

самостійно вирішувати питання обачливого вибору фінансових послуг та захисту прав споживачів широкого спектру фінансових послуг.

# **ТЕМА 1. ФІНАНСОВА ГРАМОТНІСТЬ ТА ПОСИЛЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

## *План*

- 1.3. Поняття фінансової грамотності, фінансової культури, фінансової дисципліни
- 1.4. Структура фінансових послуг та цілі політики захисту прав споживачів фінансових послуг
- 1.5. Характеристика базових прав та обов'язків споживачів фінансових послуг

### **1.1. Поняття фінансової грамотності, фінансової культури та фінансової дисципліни**

Фінансова грамотність охоплює одну із найважливіших сфер нашого життя – відносини з грошима. Значущість фінансової грамотності викликана тим, що більшість претензій у фінансовому секторі виникають через те, що споживачам не зрозумілі характеристики фінансовий продуктів та особливості їх споживання.

Глобальна криза світової економіки виявила низку інституційних прогалин у реалізації фінансових послуг, серед яких особливої уваги заслуговують фінансова культура, фінансова просвіта та фінансова грамотність населення.

Фінансова культура в сучасному світі, що динамічно змінюється, стала ще одним важливим та необхідним елементом в системі навичок і правил поведінки різних категорій споживачів фінансових послуг.

Фінансова грамотність є основою незалежності людини як споживача фінансових послуг від впливу та волі інших людей, а також від ефективності економічної системи в цілому. Фінансова культура дозволяє людині стати більш самостійною у своєму виборі, незалежною та вільною, уникнути втрат внаслідок неправильно прийнятих рішень.



Проблема фінансової культури і фінансової грамотності актуальна не лише для України, а й практично для усіх країн світу. В останні роки питання фінансової грамотності було включено до пріоритетних завдань національних стратегій соціально-економічного розвитку та фінансово-економічної безпеки багатьох країн, а Єврокомісія серед восьми ключових компетенцій європейця визначила підприємницьку й фінансово-економічну грамотність.

Міжнародне визнання потреби у підвищенні фінансової грамотності суспільства підтверджується діяльністю Організації економічної співпраці та розвитку (ОЕСР), Світового банку та ООН. Про важливість та актуальність



даної проблематики також свідчать дослідження проведені Агентством США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках проекту «Міжнародні партнерства заради стабільності фінансового сектору» та компанією InMind – субпідрядниками SECURA Consulting LLC за контрактом AID-OAA-

C-S3-00139 з USAID (див. [1] або QR).

**Фінансова культура суспільства** – це сукупність традицій, норм, ідей, які відображають рівень фінансової грамотності, навички й поведінку людей у сфері фінансових відносин, фінансового планування й розподілу грошових коштів при існуючому рівні розвитку інфраструктури ринку, фінансових інститутів та цінностей фінансової сфери.

Фінансова культура суспільства, фінансове мислення і фінансова грамотність є взаємопов'язаними поняттями. Світовий досвід демонструє, що формування фінансової культури населення включає такі елементи: формування концепції економічної та фінансової грамотності й освіти; визначення учасників програм фінансової грамотності та організаторів-спонсорів; вибір оптимальних форм, програм фінансової та економічної освіти, відповідних цільових аудиторій, джерел фінансової грамотності; оцінка фінансово-економічної грамотності населення та ефективності програми щодо її підвищення.

Фінансова культура визначається фінансовим мисленням, яке безпосередньо залежить від рівня фінансової грамотності – результату фінансового виховання та освіти протягом усього життя будь-якого індивіда в будь-яких соціально-економічних умовах.

**Фінансова грамотність** – це сукупність знань щодо законів, правил економічної та фінансової діяльності; розуміння ключових фінансових понять, а також здатність приймати на цій основі обґрунтовані рішення, здійснювати ефективні дії для реалізації життєвих цілей і планів в теперішньому та майбутньому, що, в свою чергу, забезпечить зростання добробуту населення; його фінансово-економічної безпеки; розумне споживання, споживчу здатність; незалежність; конкурентоздатність, інвестиційну активність; відповідальність, самооцінку, цілеспрямованість; економічне та соціальне включення.

Такий підхід до розуміння фінансової грамотності означає те, що маючи мікроекономічне підґрунтя, фінансова грамотність як характеристика населення, в свою чергу, здатна забезпечити макроекономічну стабільність фінансової системи країни.

Високий рівень фінансової грамотності впливає на успішність взаємодії домогосподарств і суб'єктів господарювання з фінансовими інститутами.

У широкому розумінні, фінансова грамотність відображає відображає рівень знань про фінансові інститути та фінансові продукти; уміння їх використовувати, приймати виважені фінансово-економічні рішення у разі потреби, а також розуміння індивідами своїх дій у в процесі споживання фінансових продуктів та послуг.

У міжнародній практиці поширеним є уявлення про фінансову грамотність як про здатність фізичних осіб управляти своїми фінансами і приймати ефективні короткострокові та довгострокові фінансові рішення.

Згідно з визначенням Управління з регулювання і нагляду у сфері фінансових послуг Великої Британії (UK Financial Services Authority – FSA), фінансова грамотність (компетенція) передбачає здатність людей жити за

коштами, стежити за станом своїх фінансів, планувати свої майбутні доходи і витрати, особливо пенсію, правильно обирати фінансові продукти і розбиратися у фінансових питаннях.

У доповіді Консультативної ради з фінансової грамотності при Президентові США фінансову грамотність визначено як уміння ефективно використовувати знання і навички з управління фінансовими ресурсами для досягнення фінансового добробуту. Суспільне значення фінансової грамотності проявляється через досягнення економічних і соціальних цілей.

Розв'язання цих та інших проблем потребує розробки її реалізації державної політики, спрямованої на підвищення фінансової грамотності населення, розвитку системи фінансової освіти і зміцнення захисту прав споживачів фінансових послуг.

Дослідження сутності фінансової грамотності дозволяє виокремити її економічні та суспільні функції. Таким чином, фінансово грамотна людина – це людина зі сформованим фінансово-економічним мисленням, яка здатна діяти в ситуації фінансового вибору, усвідомлювати власну відповідальність.

Значна роль у формуванні фінансово грамотної людини відводиться фінансовій освіті. Фінансова освіта за визначенням ОЕСР (Організації економічної співпраці та розвитку (ОЕСР)) – це процес, в результаті якого особи покращують свої знання про фінансові продукти та концепції і за рахунок інформації, інструктажу та/або об'єктивних рекомендацій виробляють навички та зміцнюють довіру, щоб розуміти (фінансові) ризики і мати можливість робити усвідомлений вибір, дізнатися про те, куди звертатися за допомогою, а також вміти робити інші ефективні дії, щоб покращувати свій фінансовий добробут і забезпечити захист своїх інтересів.

Вигоди від розвитку фінансової освіти розподіляються між різними групами. Єврокомісія визначила кінцеву мету фінансової освіти так: розвинути здатність споживача і власника маленької фірми розуміти сутність фінансового продукту і приймати кваліфіковані, продумані рішення.

*Фінансова дисципліна* означає уміння планувати витрати уникаючи тих,

що шкодять базовим потребам, планам, а також призводять до появи невинуватених платіжних зобов'язань.

Відсутність контролю витрат може призвести до багатьох неприємних ситуацій. Вихід – зафіксувати ряд правил фінансової дисципліни і примусити себе їх дотримуватися. До основних правил фінансової дисципліни належать (див. [2] або QR):



1. Облік фінансових витрат, що передбачає їх систематичне відстеження з метою аналізу та підрахунку витрат за напрямками витрачання коштів. Для цього слід присвятити 1-2 місяці їх відстеженню, що дозволить зрозуміти, між якими статтями витрат можна перерозподілити фінанси, від яких можна відмовитися, а які покупки здійснюються емоційно, спонтанно.

2. Визначення цілей та пріоритетів. Вважається, що поки немає цілей, немає до чого прагнути, планування потрібне для того, щоб гроші не закінчувалися несподівано та щоб залишалися на рахунку «зайві» кошти, які можна заощаджувати.

3. Інвестування коштів – якщо є зайві кошти, то їх потрібно інвестувати, принаймні відкрити депозит.

4. Оцінка власної кредитоспроможності як здатності розраховувати власні спроможності при отриманні кредиту, виходячи з того, що кредити корисні та потрібні тільки тоді, коли є впевненість, що сплачувати за користування кредитом по кишені. Також важливо знати, що перш ніж оформлювати кредит, слід достеменно дізнатися і зрозуміти його умови.

5. Вчасна сплата рахунків полягає у формуванні звички здійснювати важливі регулярні платежі першочергово. В цьому контексті можливість використання інтернет-банкінгу допомагає автоматизувати платежі.

6. Виключення платежів за послуги, потреба щодо яких відсутня або виникає дуже рідко. Наприклад, стаціонарний телефон, платна підписка на музичні платформи і відеохостинги, на які не вистачає часу, інтернет-пакет із

зайвими гігабайтами, і занадто дорога медична страховка.

Таким чином, під фінансовою дисципліною доцільно розуміти обов'язкове дотримання правил керування особистими грошовими потоками: від заробляння до розподілу доходів між різними статтями витрат. Дисципліна вимагає відповідального ставлення до виконання грошових зобов'язань перед своєю сім'єю, установами, які надають товари і послуги, перед державою, тощо.

До порушників фінансової дисципліни застосовуються штрафи, безспірне стягнення заборгованості, блокування доступу до послуг, а також, у найсерйозніших випадках, – адміністративна та кримінальна відповідальність [2].

Проблематика фінансової грамотності охоплює широке коло тем:

- обізнаність у питаннях банківських послуг і споживчого кредитування;
- управління власним бюджетом;
- управління фінансовими ризиками (у тому числі недопущення формування надлишкової заборгованості та ризику банкрутства);
- питання страхування;
- розуміння принципів інвестування та співвідношення між рівнем прибутковості та ризику;
- знання прав споживача і вимог обов'язкового розкриття інформації;
- планування пенсійного періоду і фінансового забезпечення основних подій життєвого циклу людини.

Фінансова грамотність відповідно до функціонального підходу включає:

- *установки*, що формують базис фінансової грамотності та визначають фінансову культуру (культуру фінансової поведінки), яка, в свою чергу, відображає фінансове мислення (передусім мова йде про формування культури фінансової поведінки, яка починається з планування сімейного

бюджету на тривалу перспективу, вироблення стратегії реалізації потреб життєвого циклу);

– знання та розуміння принципів і схем функціонування фінансового ринку, природи та функцій фінансових інститутів, інструментів, юридичної та податкової відповідальності усіх учасників фінансових відносин (у тому числі меж відповідальності фінансових інститутів перед клієнтами і клієнтів перед фінансовими інститутами), володіння мінімальним фінансовим словником, включаючи поняття ризику і прибутковості, дисконтування, інфляції, простого і складного процента, готівкових і безготівкових платежів тощо;

– навички як уміння здійснювати пошук та знаходити інформацію про стан та динаміку ринку, звички відслідковувати основні його показники; вміння читати договори та розуміти їх зміст, порівнювати пропозиції різних фінансових установ, суб'єктів господарювання та оцінювати ступінь їх перспективної стабільності.

Ознаками фінансової грамотності людини є: регулярне ведення обліку особистих доходів і витрат; забезпечення своєї життєдіяльності в межах наявних коштів (без зайвих боргів); здатність планувати фінанси на перспективу; купівля фінансових продуктів і послуг; здатність орієнтуватися у фінансових питаннях.

## **1.2. Структура фінансових послуг та цілі політики захисту прав споживачів фінансових послуг**

Відповідно до Класифікатора видів економічної діяльності (КВЕД) надання фінансових послуг, у т. ч. у сфері страхування, перестраховання та діяльності пенсійних фондів, а також надання допоміжних фінансових послуг включено до секції К «Фінансова та страхова діяльність». Також до цієї секції відноситься діяльність власників активів, таких як холдингові компанії та трасти, фонди та інші подібні фінансові суб'єкти (табл. 1.1).

Таблиця 1.1. Структура розділу 64 Надання фінансових послуг, крім страхування та пенсійного забезпечення

Група	Назва	Клас	Назва / сутність
1	2	3	4
64.1	Грошове посередництво – одержання коштів у формі перевідних депозитів (депозитів до запитання), тобто засобів, що мають певне грошове вираження і надходять на нерегулярній основі з нефінансових джерел, крім діяльності центрального банку	64.11	<p>Діяльність центрального банку</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• випуск грошей в обіг і регулювання грошово-кредитної політики країни</li> <li>• регулювання та контроль над грошовою масою в обігу</li> <li>• відкриття депозитів, що їх використовують для взаємозаліку між фінансовими інститутами</li> <li>• контроль банківських операцій</li> <li>• зберігання валютних резервів країни</li> <li>• роль банкіра для уряду</li> </ul>
		64.19	<p>Інші види грошового посередництва – приймання депозитів і/або аналогів депозитів, а також надання кредитів і позик. Надання кредитів може виконуватися в різних формах, таких як позики, іпотечні кредити під заставу, кредитні картки тощо. Грошове посередництво зазвичай здійснюють фінансові установи, крім центрального банку, такі як: комерційні банки, ощадні банки, кредитні спілки.</p> <p>Цей клас також включає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• діяльність, пов'язану з виконанням доручень щодо поштових безготівкових переказів, банківських операцій, у тому числі розрахунково-касове обслуговування населення, включаючи виплату державних пенсій та грошових допомог, іншу фінансову діяльність, що здійснюється операторами поштового зв'язку;</li> <li>• надання житлових кредитів спеціалізованими кредитними установами;</li> <li>• здійснення готівкових переказів</li> </ul>
64.2	Діяльність холдингових компаній	64.20	<p>Діяльність холдингових компаній – діяльність холдингових компаній, тобто одиниць, які володіють активами (контрольним пакетом акцій) групи підприємств та чия основна діяльність полягає в управлінні власністю групи. Холдингові компанії цього класу не надають ніяких інших послуг компаніям, акціями яких вони володіють, тобто вони не керують і не управляють одиницями, акціями яких їм належать.</p>

1	2	3	4
64.3	Трасти, фонди та подібні фінансові суб'єкти	64.30	Трасти, фонди та подібні фінансові суб'єкти – включає юридичні особи, створені задля об'єднання цінних паперів або інших фінансових активів без управління від імені акціонерів або бенефіціарів. Портфелі цінних паперів оформлюють з метою досягнення певних інвестиційних характеристик, таких як диверсифікація, інвестиційний ризик, ставка прибутковості та зміна рівня цін. Такі одиниці одержують відсотки, дивіденди та інші доходи від власності, але в них майже немає найманого персоналу та ніякого доходу з продажу послуг. Цей клас включає: інвестиційні фонди відкритого типу; інвестиційні фонди закритого типу; пайові інвестиційні фонди; довірчу власність, майновий інтерес у нерухомості або агентські рахунки, якими управляють від імені бенефіціарів відповідно до умов угоди про заснування трасту, заповіти або договори про посередництво
64.9	Надання інших фінансових послуг, крім страхування та пенсійного забезпечення	64.91	Фінансовий лізинг – лізинг, при якому терміни його надання практично охоплюють передбачуваний термін експлуатації активів і при цьому орендар здобуває значну частку всіх доходів і приймає на себе всі ризики, пов'язані з володінням цим майном. Таким чином, права на володіння активами можуть передаватись або не передаватись іншим особам. Така оренда покриває всі або майже всі витрати, у т.ч. відсотки
		64.92	Інші види кредитування – фінансову діяльність із наданням позик небанківськими фінансовими установами, при якій надання кредиту може приймати різні форми, такі як позики, іпотечні кредити під заставу, кредитні картки тощо, з наданням такого спектра послуг: надання споживчих кредитів; фінансування міжнародної торгівлі; надання довгострокового фінансування промисловості з боку промислових банків; грошові позики під заставу за межами банківської системи; надання житлових кредитів спеціалізованими недепозитними установами; діяльність ломбардів і лихварів
		64.99	Надання інших фінансових послуг (крім страхування та пенсійного забезпечення), н.в.і.у. – інші фінансові послуги, пов'язані насамперед із розміщенням фінансових коштів (крім надання позик): факторингові послуги; оформлення свопів, опціонів та інших хеджінгових операцій; діяльність компаній, які займаються врегулюванням у формі забезпечення; а також інвестиційну діяльність за власний рахунок, наприклад, діяльність венчурних компаній, інвестиційних клубів тощо

Джерело: [3]



Представляє інтерес поточний рівень користування фінансовими послугами в Україні (див. рис. 4, с. 18 (див. [1] або QR). Як свідчать дані



[1] або QR).

дослідження, проведеного командою дослідників в рамках проекту IP-FSS в Україні, для абсолютної більшості населення України єдиною точкою дотику із фінансовою системою є платежі та розрахунки [1]. Крім того, аналіз показав обмеженість попиту на інформацію про фінансові послуги (див. рис. 6, с. 20

Регулювання захисту прав споживачів у всьому світі розглядається як найважливіша умова розширення доступності фінансових послуг – якщо права споживачів послуг в мікрофінансових організаціях, права вкладників в банках та інвесторів на фондових ринках не будуть надійно захищені, то неможливо домогтися довіри і широкого використання людьми можливостей, які відкриває фінансовий сектор. На діаграмі 8 (див. [1]) наведено результати дослідження негативного досвіду користування фінансовими послугами. Окрім того, результати дослідження світової практики демонструють існування взаємозв'язку між захистом прав споживачів фінансових послуг та стабільними і ефективними фінансовими ринками [4].

Моральні аргументи на користь захисту прав споживачів у всіх без винятку секторах фінансової сфери базуються на тому, що між знаннями споживачів фінансових послуг і їх розумінням надавачами, кредиторами і позичальниками відсутній баланс. Захист споживачів об'єднує комплекс регулятивних вимог, спрямованих на обмеження недобросовісних дій та недоброчесної практики з боку надавачів фінансових послуг, і заходів, які допомагають клієнтам приймати розумні та виважені фінансові рішення, знати свої права і вміти ними користуватися.

Політика захисту прав споживачів фінансових послуг є складовою загальної політики регулювання і нагляду у фінансовому секторі в багатьох країнах світу. Регулювання фінансового сектору покликане впорядкувати

діяльність учасників і операцій між ними через встановлення державою певних вимог і правил [5; 6, с. 53].

Згідно ст. 19 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» (див. [7] або QR) захист прав та



інтересів споживачів фінансових послуг визначено у складі багатокomпонентної мети державного регулювання ринків фінансових послуг в Україні, що включає: проведення єдиної та ефективної державної політики у сфері фінансових послуг; захист прав та інтересів споживачів фінансових послуг; створення

сприятливих умов для розвитку та функціонування ринків фінансових послуг; створення умов для ефективної мобілізації і розміщення фінансових ресурсів учасниками ринків фінансових послуг з урахуванням інтересів суспільства; забезпечення рівних можливостей для доступу до ринків фінансових послуг та захисту прав їх учасників; додержання учасниками ринків фінансових послуг вимог законодавства; запобігання монополізації та створення умов для розвитку добросовісної конкуренції на ринках фінансових послуг; контроль за прозорістю та відкритістю ринків фінансових послуг; сприяння інтеграції в європейський та світовий ринки фінансових послуг.

Згідно ст. 20 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [7] формами державного регулювання ринків фінансових послуг, а, отже, і формами політики захисту прав споживачів фінансових послуг, є:

- ведення державних реєстрів фінансових установ і реєстрів осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, та ліцензування діяльності з надання фінансових послуг;
- нормативно-правове регулювання діяльності фінансових установ;
- нагляд за діяльністю учасників ринків фінансових послуг (крім клієнтів);

- застосування органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, заходів впливу;
- проведення інших заходів з державного регулювання ринків фінансових послуг.

Досягнення мети і завдань регулювання і нагляду за фінансовим сектором передбачає виконання ряду функцій (табл. 1.2). Відповідно до політики захисту прав споживачів фінансових послуг найважливіша роль належить регламентуючій, соціальній та контрольній функціям.

Таблиця 1.2

### **Функції фінансового регулювання і нагляду за фінансовим сектором, здійснювані державою**

Функція	Зміст
Інституційна	Розробка, прийняття і реалізація законодавчих та нормативно-правових актів щодо державного регулювання фінансового ринку, забезпечує розвиток конкурентного середовища, рівноправність учасників ринку різних форм власності
Регламентуюча	Здійснення регламентації процесу організації фінансового ринку, регулювання діяльності складових ринку відповідно чинного законодавства
Соціальна	Формування системи захисту прав учасників фінансового ринку, організація та підтримка програм його розвитку, активізації інвестиційної діяльності
Контрольна	Виявлення порушень чинних законодавчих і нормативно-правових актів і застосування адекватних заходів впливу до порушників, що забезпечує своєчасне реагування на порушення
Прогнозувальна	Прогнозування розвитку, виявлення можливих внутрішніх та зовнішніх загроз фінансовій системі, розробка рекомендацій щодо комплексу оперативних та довгострокових заходів попередження та нейтралізації
Координаційна	Забезпечення взаємодії регулюючих державних органів, оптимізації процесу регулювання шляхом налагодження обміну інформацією, спостереженнями, висновками, проведення спільних нарад та зустрічей
Інтеграційна	Приведення принципів та правил ведення фінансової діяльності у відповідність до міжнародних, використання досвіду провідних країн світу щодо застосування прогресивних форм державного регулювання фінансового сектору внаслідок налагодження тісної співпраці з міжнародними організаціями

Джерело: [10]

З урахуванням міжнародного досвіду Національним банком України

визначено елементи захисту прав споживачів фінансових послуг з метою реалізації комплексного підходу до державної політики у цій сфері:

- встановлення чітких правил поведінки для фінансових установ щодо їх клієнтів;
- створення механізму вирішення спорів та притягнення до відповідальності;
- унеможливлення оманливої та недобросовісної діяльності фінансовими установами;
- надання повної інформації для прийняття свідомого та виваженого рішення [8, с. 4].

Згідно підходу Світового банку захист прав споживачів фінансових послуг – це система законодавчих та регуляторних норм, які захищають споживача на всіх етапах його відносин з фінансовою установою [8, 9].

Світовий банк розробив рекомендації, які викладено у Діагностичному огляді банку та структуровано за 7-ма ключовими пріоритетними напрямками для України [9]: (1) окреслити бачення та узгодити заходи на найвищому політичному рівні; (2) посилити інституційну структуру та спроможність; (3) оновити законодавство; (4) створити ефективний механізм вирішення спорів; (5) розробити національну програму фінансової просвіти; (6) покращити ділову практику, управління та забезпечити прозорість; (7) створити нові схеми гарантування/страхування (фінансова відповідальність) тільки після того, як буде виконано вищезазначене.

Державні пріоритети політики захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні базуються на вивченні взаємозв'язків між надавачами і споживачами фінансових послуг, на формуванні комплексного бачення об'єднаної відповідальності на ринку фінансових послуг, на дотриманні захисту прав споживачів фінансових послуг з огляду на споживчу вартість фінансових послуг, яка належить до сфери нематеріального виробництва та призначена для задоволення потреб споживачів таких послуг [11, с. 12].

Для вирішення блоку завдань у сфері захисту прав споживачів

фінансових послуг в Національному банку України (НБУ) виокремлено функцію управління захистом прав споживачів фінансових послуг, яка



покладається на відповідний підрозділ (див. [12] або QR). До основних функцій цього підрозділу належить:

- розроблення та вдосконалення методологічної бази, нормативно-правових та розпорядчих актів НБУ з питань:
- здійснення нагляду і захисту прав споживачів фінансових послуг, які надаються банками, іншими фінансовими установами та особами, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, особами, які проводять діяльність з надання посередницьких послуг на ринках фінансових послуг, включаючи кредитних посередників, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює НБУ;

- організації розгляду звернень та особистого прийому громадян у НБУ, організації доступу до публічної інформації НБУ, організації роботи з публічною інформацією в НБУ;

- здійснення кредиторствами, новими кредиторами та колекторськими компаніями діяльності з урегулювання простроченої заборгованості та встановлення вимог до них, а також щодо здійснення нагляду за ними в межах компетенції Управління;

- здійснення нагляду за додержанням банками, іншими учасниками ринку фінансових послуг законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи вимоги щодо взаємодії зі споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості, та контролю за дотриманням вимог законодавства України про рекламу (у частині реклами фінансових послуг);

- розгляд звернень, аналіз та надання відповідей споживачам фінансових послуг, враховуючи порушення вимог до взаємодії зі споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості; прийняття рішень за

результатами розгляду звернень у межах компетенції Управління, розгляд запитів на доступ до публічної інформації громадян та юридичних осіб/об'єднань громадян без статусу юридичної особи з питань діяльності учасників ринку фінансових послуг, розгляд скарг та заяв адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб.

### **1.3. Характеристика базових прав та обов'язків споживачів фінансових послуг**

15 березня 1983 року було закріплено в міжнародному календарі святкових дат як Всесвітній день захисту прав споживачів, коли президент США Джон Кеннеді, виступаючи із зверненням до Конгресу США та об'єднань споживачів, вперше проголосив права споживачів – право на безпеку, право на інформацію, право на вибір, право бути почутим.

В контексті споживання фінансових послуг права споживачів фінансових послуг в Україні означають:

- право на захист через державні органи;
- право на належну якість обслуговування, що включає в себе повагу до особистості, відсутність дискримінації за статевим, релігійним, майновим станом, расою, національністю тощо;
- право на потрібну, достовірну та своєчасну інформацію про фінансову послугу;
- право вільного вибору фінансової послуги та компанії, яка її надає;
- право знати свої права споживача фінансових послуг, що включає можливість здобувати знання, необхідні для прийняття самостійних рішень щодо фінансових послуг;
- право на відмову від фінансової послуги та розірвання договору про таку послугу в разі, якщо виконавець такої послуги своєчасно не приступив до виконання обов'язків за договором;
- право на відшкодування збитків, завданих невиконанням або

неналежним виконанням договору про фінансові послуги;

- право на об'єднання у громадські організації споживачів фінансових послуг;

- інші права, передбачені законодавством України.

Зазначений перелік прав споживачів фінансових послуг можна умовно розмежувати за групами:

- *право на безпеку* (на певні гарантії і компенсації збитків);

- *право на інформацію* (на повне розкриття інформації про справжнє призначення і якість фінансової послуги);

- *право на вибір* (на об'єктивне порівняння різних пропозицій фінансових організацій за найважливішими параметрами якості фінансової послуги: ціною і ступеня ризику);

- *право бути почутим* (на подачу скарги та її оперативний і об'єктивний розгляд з боку уповноважених на це органів і подальший облік думки споживача при формуванні фінансової політики, вдосконалення механізму захисту прав споживача).

*До основних принципів захисту прав споживачів фінансових послуг, визначених Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» [13], доцільно віднести:*

- 1) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг;

- 2) забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, та про їх фінансовий стан;

- 3) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових послуг, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;

- 4) забезпечення відповідальної ділової поведінки осіб, які надають фінансові послуги, та їх уповноважених представників (осіб, що надають посередницькі послуги на ринках фінансових послуг);
- 5) забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;
- 6) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;
- 7) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг;
- 8) сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

Говорячи про права споживачів фінансових послуг необхідно також зупинитися і на обов'язках, які полягають у необхідності:

- ✓ перед укладенням договору про фінансові послуги уважно ознайомитися з умовами надання цих послуг;
- ✓ дотримуватися умов договору при реалізації договору про фінансові послуги;
- ✓ у разі незрозуміння умов договору та правил надання фінансових послуг звернутися за їх роз'ясненням до фінансової установи, яка надає послугу;
- ✓ подавати до фінансової установи документи, потрібні для здійснення ідентифікації споживача (для фізичних осіб – паспорт, ідентифікаційний код);
- ✓ надавати, у разі потреби, на вимогу фінансової установи документи і відомості про джерело походження коштів, які надаються для здійснення фінансової операції;
- ✓ дотримуватися чинного законодавства у своїй діяльності, зокрема при споживанні фінансових послуг;
- ✓ інші обов'язки, встановлені законодавством України.

В табл. 1.3 узагальнено обов'язки та права споживачів фінансових послуг.

- *Органи, які здійснюють державне регулювання фінансових послуг і забезпечують захист прав споживачів цих послуг в Україні:* Регулювання і нагляд за банківською діяльністю здійснює Національний банк України;



Діяльність на фондовому ринку регулює і контролює Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку; Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, здійснювала нагляд і контроль за діяльністю небанківського сектору на фінансовому ринку (нині її функції перерозподілено між НБУ та Національною комісією з цінних паперів і фондового ринку); В Україні діє спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів – Державна споживча інспекція, яка у сфері фінансових послуг здійснює захист прав споживачів послуг у частині контролю договорів споживчого кредитування.

Таблиця 1.3

### Права та обов'язки споживачів фінансових послуг в Україні

(узагальнено за даними [7, 13, 20])

Права	Обов'язки
<ul style="list-style-type: none"> <li>- право на захист через державні органи (Національний банк України, Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку, Держспоживінспекція, суди);</li> <li>- право на належну якість обслуговування;</li> <li>- право на потрібну, достовірну та своєчасну інформацію про фінансову послугу;</li> <li>- право вільного вибору фінансової послуги та компанії, яка її надає;</li> <li>- право знати свої права споживача фінансових послуг;</li> <li>- право на відмову від фінансової послуги та розірвання договору про таку послугу в разі, якщо виконавець такої послуги своєчасно не приступив до виконання обов'язків за договором;</li> <li>- право на відшкодування збитків, завданих невиконанням або неналежним виконанням договору про фінансові послуги;</li> <li>- право на об'єднання у громадські організації споживачів фінансових послуг;</li> <li>- інші права, передбачені законодавством України.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- перед укладенням договору про фінансові послуги уважно ознайомитися з умовами надання цих послуг;</li> <li>- дотримуватися умов договору при реалізації договору про фінансові послуги;</li> <li>- у разі нерозуміння умов договору та правил надання фінансових послуг звернутися за їх роз'ясненням до фінансової установи, яка надає послугу;</li> <li>- подавати до фінансової установи документи, потрібні для здійснення ідентифікації споживача (для фізичних осіб - паспорт, ідентифікаційний код);</li> <li>- надавати, у разі потреби, на вимогу фінансової установи документи і відомості про джерело походження коштів, які надаються для здійснення фінансової операції;</li> <li>- дотримуватися чинного законодавства у своїй діяльності, зокрема при споживанні фінансових послуг;</li> <li>- інші обов'язки, встановлені законодавством України.</li> </ul>

Захист прав споживачів фінансових послуг здійснюють суди. На законодавчому рівні права споживачів фінансових послуг закріплені Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» [13], зокрема до таких Законів та нормативних документів України як: Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [7]; Кодекс України про адміністративні правопорушення [14]; Закон України «Про державне регулювання ринку цінних паперів в Україні» [15]; Закон України «Про Національний банк України» [16]; Закон України «Про банки і банківську діяльність» [17]; Закон України «Про рекламу» [18]; Закон України «Про споживче кредитування» [19]; Закон України «Про захист прав споживачів» [20].

### *Перелік контрольних питань*

1. Види діяльності відповідно до Класифікатора видів економічної діяльності (КВЕД), до яких відноситься надання фінансових послуг.
2. Значення регулювання захисту прав споживачів з позицій доступності фінансових послуг.
3. Мета державного регулювання ринків фінансових послуг. Основні форми державного регулювання, які при цьому використовуються.
4. Основні функції фінансового регулювання і нагляду за фінансовим сектором, які здійснює держава.
5. Елементи захисту прав споживачів фінансових послуг з метою реалізації комплексного підходу до державної політики у цій сфері, визначені Національним банком України.
6. Підхід Світового банку до захисту прав споживачів фінансових послуг.
7. Поняття фінансової грамотності та її значення для життєдіяльності людини в сучасному світі. Особливості розуміння фінансової грамотності у міжнародній практиці та в Україні.

8. Поняття фінансової культури суспільства та її основні складові елементи.
9. Основна мета та значення фінансової освіти для формування фінансової грамотності громадян.
10. Поняття фінансової дисципліни та її основні правила.

### ***Практичні завдання та проблемні питання***

1. Проаналізувати правила фінансової дисципліни, яких Ви дотримуєтесь завжди, а якими нехтуєте або про які не знали.
2. Які тенденції в Україні характеризують процес формування заощаджень населення? Які європейські та світові тенденції визначають цей процес?
3. З якими проблемами найчастіше стикаються споживачі фінансових послуг? Надати характеристику таких проблем з позицій досвіду України.
4. Які основні критерії визначають фінансову поведінку населення України? Які моделі фінансової поведінки є в Україні переважаючими?
5. Надайте характеристику фінансових цілей своїх батьків, знайомих і власних. Які заходи є пріоритетними для досягнення Вами фінансових цілей?

### **Рекомендована і використана література**

1. Фінансова грамотність, обізнаність та інклюзія в Україні: звіт про дослідження. Додатковий проект IP-FSS в Україні. Проект регіонального економічного розвитку. URL: [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PA00STQQ.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00STQQ.pdf) (дата звернення 15.03.2023).
2. Що таке фінансова дисципліна і як їй навчитися. URL: <https://moneyveo.ua/uk/article/finansova-dystsyplina/> (дата звернення 25.12.2022).
3. Класифікатор видів економічної діяльності. КВЕД-2010. Секція К. 2010. URL: [http://kved.ukrstat.gov.ua/KVED2010/SECT/KVED10\\_K.html](http://kved.ukrstat.gov.ua/KVED2010/SECT/KVED10_K.html) (дата звернення 14.03.2023).

4. Брикс Л., Маккі К. Регулювання захисту прав споживачів в регіонах з обмеженим доступом до фінансових послуг: можливості для сприяння відповідальному фінансуванню // CGAP. 2010. № 60.

5. Виговська Н.Г., Стебляк О.Л. Державне регулювання фінансового ринку в умовах глобалізації // Ефективна економіка. 2012. №6. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1189> (дата звернення 12.11.2022).

6. Еш С.М. Фінансовий ринок: навч. посіб. 2-ге вид. К.: Центр учбової літератури, 2011. 528 с.

7. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України № 2664-III від 12.07.2001, зі змін. та доп. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2664-14> (дата звернення 07.09.2022).

8. Захист прав споживачів фінансових послуг: Обговорення з учасниками фінансового ринку 6 серпня 2019 року. Національний банк України. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/%D0%9A%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D1%96%D0%BB\\_%D0%97%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/%D0%9A%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D1%96%D0%BB_%D0%97%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2.pdf?v=4) (дата звернення 12.05.2021).

9. Світовий банк – тези для обговорення. URL: [https://vaks.org.ua/images/news\\_inform/Note\\_for\\_Tihipko\\_March22\\_2012\\_ukr.pdf](https://vaks.org.ua/images/news_inform/Note_for_Tihipko_March22_2012_ukr.pdf) (дата звернення 12.05.2021).

10. Гарбар Ж.В. Форми та інструменти державного регулювання фінансового ринку // Економіка та держава. 2014. № 10. С. 18-21. URL: [http://www.economy.in.ua/pdf/10\\_2014/6.pdf](http://www.economy.in.ua/pdf/10_2014/6.pdf) (дата звернення 18.05.2021).

11. Аванесова І. Захист прав споживачів фінансових послуг // Вісник КНТЕУ. 2012. № 4. С. 5-13.

12. Управління захисту прав споживачів фінансових послуг. URL: <https://new.bank.gov.ua/ua/about/structure/department/division-of-the-rights-of-the-sponsors-of-financial-services> (дата звернення 19.07.2021).

13. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг: Закон України від 20.09.2019 № 122-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text> (дата звернення 19.03.2023).

14. Кодекс України про адміністративні правопорушення. Відомості Верховної Ради Української РСР (ВВР) 1984, додаток до № 51, ст.1122. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text> (дата звернення 31.03.2023).

15. Про державне регулювання ринків капіталу та організованих товарних ринків: Закон України від 30.10.1996 № 448/96-ВР; редакція від 01.01.2023 р., підстава 2465-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/448/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 25.02.2023).

16. Про Національний банк України: Закон України від 20.05.1999 № 679-XIV; редакція від 31.03.2023, підстава 2849-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text> (дата звернення 31.03.2023).

17. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення 30.05. 2022).

18. Про рекламу: Закон України від 03.07.1996 № 270/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 30.01. 2022).

19. Про споживче кредитування: Закон України від 15.11.2016 № 1734-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text> (дата звернення 25.01. 2023).

20. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення 15.01. 2023).

## ТЕМА 2. ФІНАНСИ ДОМОГОСПОДАРСТВ: ПЕРЕВАГИ І РИЗИКИ ЗАОЩАДЖЕННЯ ТА ІНВЕСТУВАННЯ

### *План*

- 2.1. Понятійний апарат дослідження природи заощаджень населення, роль та аспекти прояву заощаджень домогосподарств в економіці країни
- 2.2. Чинники схильності населення до заощаджень, основні форми та типи економічної поведінки населення, ризики і переваги заощаджень
- 2.3. Основні стратегії економічної поведінки домогосподарств

#### **2.1. Понятійний апарат дослідження природи заощаджень населення, роль та аспекти прояву заощаджень домогосподарств в економіці країни**

В сучасних умовах все більшого значення набуває поняття фінансів домогосподарств, які визначають не лише можливості окремої родини, але й впливають на економічну ситуацію в країні загалом. Домогосподарства є найбільш адаптивними суб'єктами економічних відносин в умовах динамічних змін зовнішнього середовища. Заощадження формуються в результаті уміння людини забезпечити перевищення своїх надходжень над власними витратами і є індикатором добробуту домогосподарств.

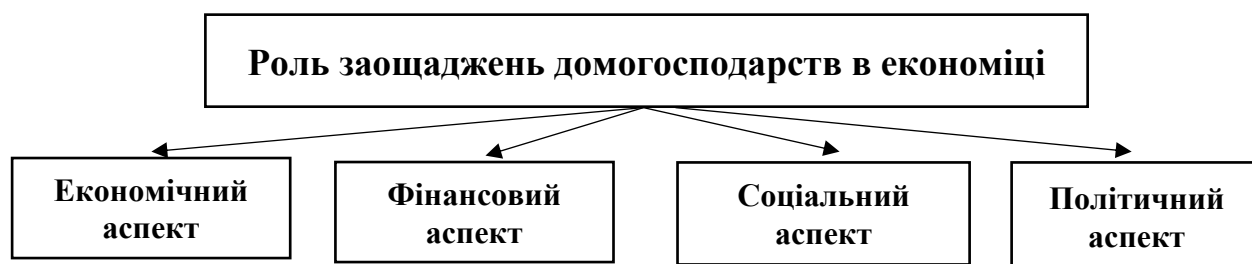
Розрізняють економічний, фінансовий, соціальний та політичний аспекти ролі заощаджень домогосподарств в розвитку економіки [1, с. 220-221]:

*економічний аспект* заощаджень проявляється через можливість їх створення, надійного збереження і вільного використання, що формує потужні додаткові стимули до праці, зростання її продуктивності та розвитку професійних якостей людини. Заощадження є формою багатства, яке призначене для задоволення споживчих потреб у майбутньому (а не для поточного споживання), тому їх існування сприяє зростанню та урізноманітненню потреб людей, посилює їх мотивацію до праці та стимулює підвищення її продуктивності;

*фінансовий аспект* проявляється через формування пропозиції на фінансовому ринку, а отже забезпеченні інвестиційних потреб економіки (за умови спрямування у сектор фінансових та нефінансових корпорацій) та поточних суспільних потреб невиробничого призначення (фінансування органів державної та місцевої влади);

*соціальний аспект* проявляється через здатність заощаджень: приносити додатковий дохід, який сприяє підвищенню життєвого рівня населення; забезпечувати захист домогосподарств на випадок настання непередбачуваних подій (стихійні лиха, хвороба, втрата роботи, смерть членів родини тощо); задовольняти потреби у тих товарах, придбання яких є недоступним за рахунок поточних доходів;

*політичний аспект* – полягає у тому, що вони сприяють формуванню середнього класу та зміцненню фінансової незалежності населення.

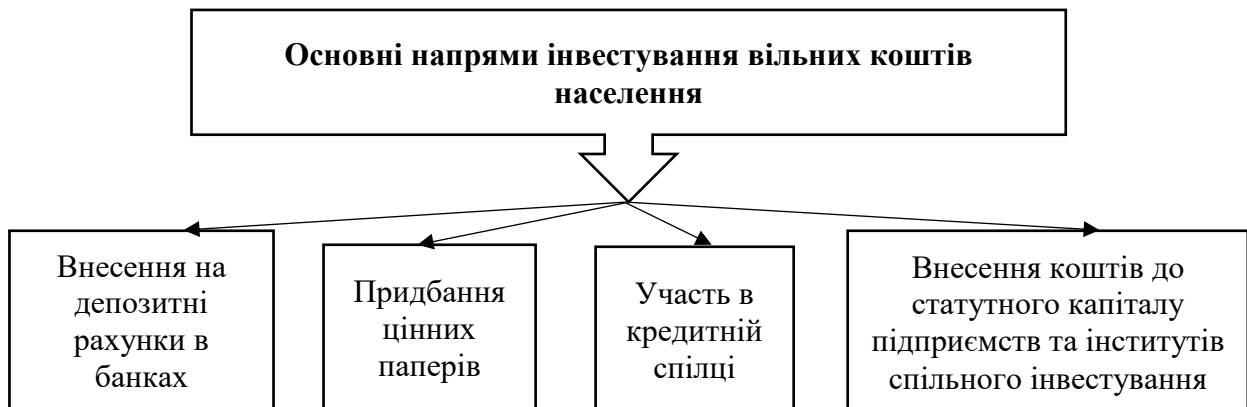


**Рис. 2.1. Роль заощаджень домогосподарств в економіці країни**

Заощадження являють собою частину фінансових активів домогосподарств, які призначені для задоволення індивідуальних потреб та отримання додаткового доходу у майбутньому. В сучасних умовах заощадження населення розглядають як частину ресурсів домогосподарства, яка не використана на споживання, оплату першочергових платежів та зборів. З огляду на це, стратегія заощадження обумовлюється рівнем доходів домогосподарства, а також метою створення резерву або накопичення задля подальшого споживання та розвитку.

Враховуючи значення заощаджень населення для економіки країни перед державою стоїть завдання максимально залучити їх у економічний оборот, використовуючи як додаткове джерело інвестиційних ресурсів. На

рис. 2.2 представлено основні напрями інвестування вільних коштів населення (заощаджень), які узагальнено в праці [2, с. 76].



**Рис. 2.2. Основні напрями інвестування вільних коштів населення** (побудовано за даними [2])

В той же час, слід враховувати і те, що вільні грошові кошти населення можуть також бути використані для таких цілей [1, с. 76]:

- купівлі валюти з метою хеджування ризиків від девальвації національної грошової одиниці;
- купівлі цінних металів;
- купівлі антикваріату, картин, дорогоцінного каміння;
- участі у фондах фінансування будівництва та фондах операцій з нерухомістю;
- купівля нерухомості та інше.

## **2.2. Чинники схильності населення до заощаджень, основні форми та типи економічної поведінки населення, ризики і переваги заощаджень**

Сучасна ситуація в більшості країн, зокрема і в Україні, свідчить про те, що населення не готове інвестувати або здійснювати заощадження внаслідок дії низки чинників (рис. 2.3). Наслідком цього є те, що значна кількість вільних грошових коштів залишається у населення, наслідком чого є виникнення дефіциту таких коштів в фінансовій системі та зростання потреби



у фінансових ресурсах в реальній економіці. Для вирішення такої ситуації необхідно створити ефективну систему залучення заощаджень населення в реальний сектор з метою формування потужного інвестиційного ресурсу економічного зростання в країні.

Необхідно відзначити, що рівень заощаджень залежить від великої кількості чинників та соціально-економічних і політичних умов їх формування у різних верств населення та домогосподарств, які проявляються як певні мотиви.



**Рис. 2.3. Чинники схильності населення до заощаджень** (побудовано за даними [3])

Наявність або відсутність мотивів дозволяє класифікувати заощадження на мотивовані і немотивовані, а власне ці мотиви і слугують джерелом формування заощаджень. Виходячи з цього, можна визначити такі цільові фонди заощаджень домогосподарств (табл.2.1).

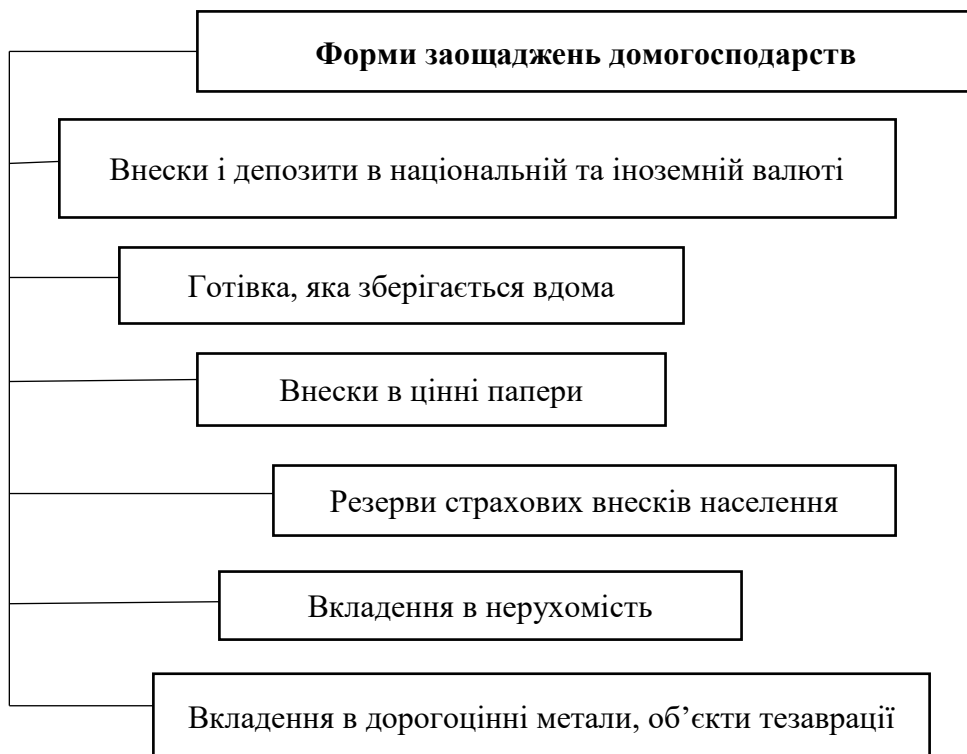
**Цільові фонди нагромадження заощаджень домогосподарств**

Назва	Цільове призначення –
<i>Поточні фонди</i>	на придбання товарів тривалого використання. Утворюються в силу поступового витрачання поточного доходу. З кожним регулярним отримання доходу вони поповнюються, а з поступовим використанням доходу на поточне споживання – скорочуються
<i>Фонди накопичення</i>	передбачають акумулювання коштів на непередбачувані випадки та старість
<i>Фонди інвестиційних заощаджень</i>	утворюються з метою подальшого інвестування

Досліджуючи природу заощаджень населення доцільно відзначити існування зв'язку між інтересами домогосподарств, держави та фінансових установ, що надають фінансові послуги населенню. Це пояснюється тим, що заощадження населення є цінним ресурсом, джерелом інвестування економіки шляхом переміщення грошових коштів зі сфери споживчого ринку у сферу обігу грошових коштів. Характерною для України ситуацією є те, що заощадження населення мають часто неорганізований характер, тобто в більшості зберігаються вдома, або використовуються такі інвестиційні інститути як комерційні банки, інвестиційні, страхові або недержавні пенсійні фонди.

Основними формами заощаджень населення є такі, як наведено на рис. 2.4. При цьому необхідно враховувати, що наявність великої кількості форм заощаджень є не лише джерелом доходу, але і страховкою від непередбачуваних ситуацій та ризиків. До основних критеріїв оцінювання форми вкладення заощаджень слід віднести:

- *ліквідність*, під якою розуміють здатність заощаджень легко і швидко перетворюватися на гроші;
- *безпечність* – імовірність повернення вкладених коштів;
- *норма доходу* – отримання додаткового доходу;
- *час*, який потрібно витратити на формування портфеля, термін вкладень.



**Рис. 2.4. Основні форми заощаджень населення [3, с. 30]**

Між зазначеними критеріями існують закономірності, які проявляються в наступному [4]:

- чим вищий ступінь ризику, тим вищою буде норма доходу, оскільки це дозволяє залучити (привабити) гроші;
- чим вищою є норма доходу, тим нижча ліквідність;
- збільшення терміну вкладення збільшує норму доходу, оскільки призводить до зменшення ліквідності заощаджень.

Дослідження показують, що для кожного домогосподарства характерний певний тип (модель) економічної поведінки, який визначається потребами домогосподарства та спроможністю формувати (зміцнювати) матеріальну базу, в тому числі вдаючись до заощаджень (рис. 2.5-2.6).

Розрізняють такі типи поведінки домогосподарств з позицій формування заощаджень [3]:

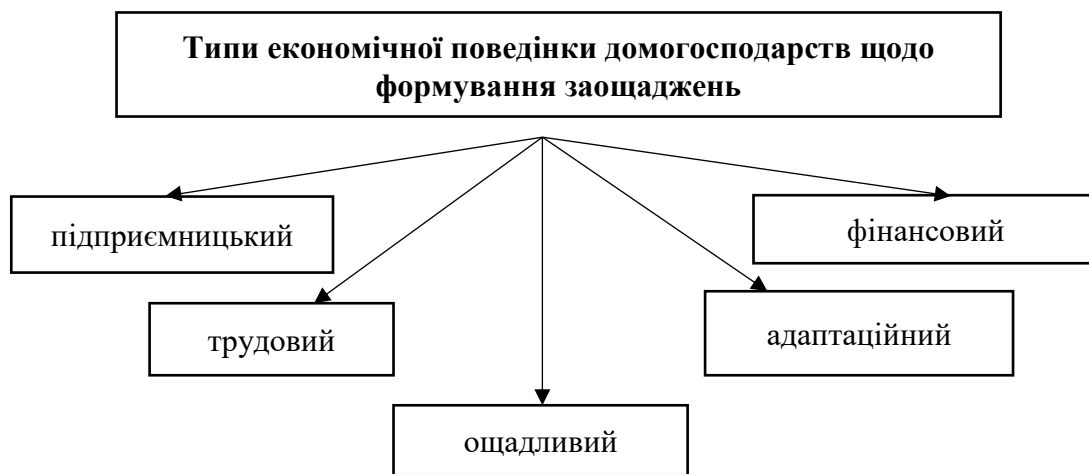
- *підприємницький* полягає в здатності заробити кошти шляхом здійснення підприємницької діяльності, створення і реалізації бізнес-проекту;
- *трудовий* полягає в реалізації трудової функції людини як робочої

одиниці (працюючи за заробітну платню);

- *ощадливий* проявляється, коли ощадливість призводить до створення заощаджень;

- *фінансовий* проявляється в більш активному використанні ресурсів, наприклад, шляхом їх інвестування;

- *адаптаційний* (в кризових ситуаціях) полягає в пристосуванні до тих чи інших кризових умов, які можуть бути зумовлені як внутрішніми чинниками всередині власне домогосподарства, так і кризовою ситуацією в економіці.



**Рис. 2.5. Типи (моделі) економічної поведінки населення щодо формування заощаджень (узагальнено за даними [3])**

Для ознайомлення з динамікою: доходів та витрат домогосподарств в Україні за 2017-2019 рр. доцільно використати ресурс [5] або за QR.



Інформацію про поведінку населення України у сфері заощаджень представлено на с. 37-39 (див. за посиланням [6] або за QR).



Порівняння структури доходів населення України у 2020 та 2021 рр. наведено в [7] або за QR. Слід відзначити, що в умовах економічної та політичної нестабільності, доходи значної частини населення суттєво скоротилися і продовжують знижуватися. Це призвело до скорочення населенням витрат на товари, які не належать до товарів першої необхідності, створення продуктових запасів та придбання товарів тривалого використання. Як наслідок цих процесів – зменшення кількості домогосподарств, які готові ризикувати, вкладаючи свої кошти в різні фінансові та інвестиційні проекти. Причинами цього є:

- нехватка грошових коштів;
- страх перед втратою заощаджень;
- недовіра до інвестиційних фондів та інших організацій;
- фінансова та економічна неграмотність;
- існуючі стереотипи поведінки;
- психологічні чинники.

Залежно від рівня схильності домогосподарств до ризику при здійсненні інвестицій вони можуть дотримуватись наступних стратегій [8]:

- мінімізація ризиків;
- максимізація доходів від використання коштів;
- поєднання надійних та ризикових форм заощаджень.

Чинники, які впливають на інвестиційну активність населення, наведено на рис. 2.6.



**Рис. 2.6. Чинники зниження інвестиційної активності населення**

### **2.3. Основні стратегії економічної поведінки домогосподарств**

На розмір заощаджень впливає *схильність домогосподарств до споживання та заощадження*, відповідно до якої можна виділити [2, 3, 8, 9]:

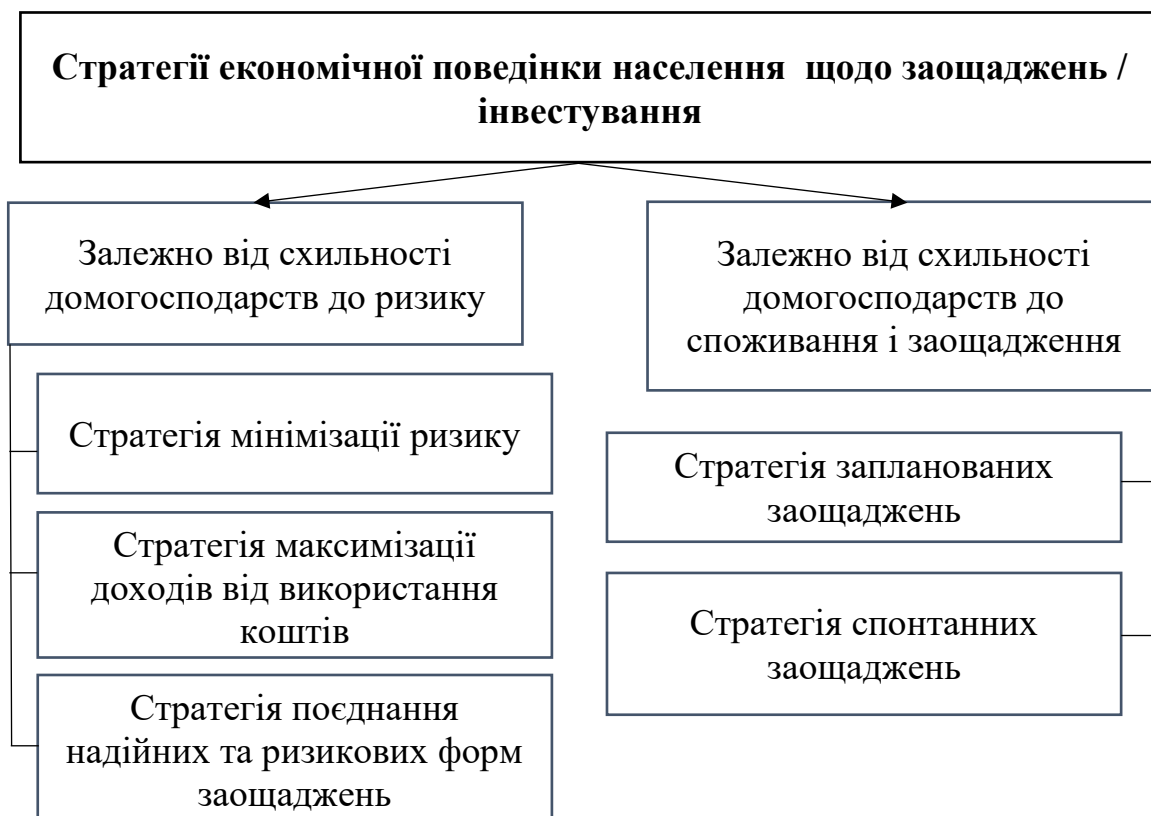
- *стратегію «запланованих заощаджень»* (схильність до споживання є постійною і заощадження мають регулярний характер);

- *стратегію спонтанних заощаджень* (схильність до споживання періодично змінюється, заощадження здійснюються нерегулярно).

Зазначені типи стратегій узагальнено на рис. 2.7.

Незважаючи на значну кількість досліджень факторів формування заощаджень населення та шляхів їх перетворення на інвестиційний ресурс, недостатньо вивченими залишаються питання залучення неорганізованих заощаджень в економіку України, особливо враховуючи психологічні особливості населення та мотиви поведінки людей в умовах економічної та політичної кризи. Відсутнє комплексне дослідження способів трансформації

заощаджень у фінансові та капітальні інвестиції через інститути фінансового ринку та вкладання коштів в реальну економіку [2].



**Рис. 2.7. Стратегії економічної поведінки домогосподарств в процесі формування заощаджень або інвестування**

Як показує аналіз [9], на формування заощаджень впливають як економічні, так і неекономічні фактори. До економічних факторів належить рівень доходів домогосподарства, наявність у них товарів тривалого користування та мотиви заощаджень. До психологічних та соціальних факторів – схильність членів домогосподарства до заощадження та ризику, рівень довіри до держави і фінансових інститутів, досвід фінансової поведінки у минулому і його суб'єктивна оцінка, оцінка поточної ситуації в країні та її перспектив, знання основних фінансових інструментів і поінформованість про можливості вкладення коштів, інформаційні джерела, що використовуються при прийнятті рішень.

При прийнятті рішення щодо перетворення заощаджень на інвестиції необхідно визначитись з їх доцільністю та нормою доходу, обрати інвестиційний інструмент, враховуючи його ризикованість та доходність, а

також визначити термін вкладення коштів [2].

Виходячи з важливості заощаджень населення для економіки країни перед державою стоїть завдання максимально залучити їх у економічний оборот. Сучасна фінансова система має в розпорядженні велику кількість напрямів інвестування вільних грошових коштів населення, а саме у формі [2]:

- внесення коштів на депозит у банку;
- придбання цінних паперів (акцій, корпоративних облігацій, облігацій внутрішньої державної позики тощо);
- внесення коштів до статутного капіталу підприємств;
- участь у кредитній спілці;
- внесення коштів до інститутів спільного інвестування тощо.

Крім того, вільні грошові кошти можуть використовуватись для:

- купівлі валюти з метою хеджування ризиків від девальвації національної грошової одиниці;
- купівлі цінних металів (див. [10] або за QR);
- купівлі антикваріату, картин, дорогоцінного каміння;
- участі у фондах фінансування будівництва та фондах операцій з нерухомістю;
- купівлі нерухомості тощо.



Необхідно зазначити, що такі інвестиції є мало ліквідними та не передбачають вкладання коштів в фінансову систему країни. Всі перелічені способи призначені скоріше для збереження купівельної спроможності заощаджень, але за певних обставин дозволяють і отримати дохід.

При виборі між альтернативними варіантами інвестування враховуються такі критерії як доходність, ризик і доступність, а також термін, на який здійснюється інвестиція. Визначення найбільш ефективної форми інвестування є дуже складним завданням, але від правильності вибору такої форми буде залежати можливість отримання доходу та збереження основної суми інвестиції [2].



Найбільш популярними напрямками інвестування коштів серед домогосподарств в Україні є їх розміщення на депозитах у банках, а також переведення у такі іноземні валюти як євро та долари. Також за умови наявності значного розміру заощаджень населення вкладає кошти у нерухоме майно шляхом купівлі його на вторинному або первинному ринку, в тому числі виступаючи учасником фондів фінансування будівництва і фондів операцій з нерухомістю [2].

Банківський депозит користується серед населення попитом, оскільки він є менш ризикованим інструментом порівняно з іншими способами інвестування [2]. Це пов'язано, перш за все, з існуванням Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, учасниками якого є переважна більшість українських банків.

На сьогоднішній день Фонд гарантування вкладів компенсує вкладникам кошти за вкладами за умови визнання банку неплатоспроможним. Детальну інформацію про відшкодування коштів банки розміщують на своїх сайтах. Приклад можна розглянути за посиланням [11] або за QR.



При здійсненні вкладів в державні банки повернення всієї суми гарантується державою. Крім того, такий спосіб вкладання коштів не вимагає володіння особливими знаннями у фінансовій сфері, оскільки для отримання відсотків достатньо відкрити рахунок в банку, але при цьому також потрібно зважати на надійність банку, щоб не наражати себе на небезпеку втрати коштів.

Проте останнім часом спостерігається відтік депозитів з банків, який спричинений збільшенням недовіри до банківських установ України, що підкріплюється зростанням кількості банків, в яких була введена тимчасова адміністрація та тих, що перебувають на стадії ліквідації.

*Інститути спільного інвестування* (далі – ІСІ) є ще одним варіантом розміщення коштів (корпоративних (далі КІФ) або пайових інвестиційних фондів (далі – ПІФ)) [2]. Інвестиції фізичних осіб у ІСІ з кожним роком мають

тенденцію до зростання, хоча у абсолютному вираженні залишаються незначними порівняно з банківськими депозитами. Перевагами такого інвестування є те, що воно не вимагає володіння професійними навичками, оскільки зібрані у інвесторів кошти компанії з управління активами інвестують у фінансові та нефінансові активи, а отримані доходи потім пропорційно розподіляються між власниками акцій КІФ або інвестиційних сертифікатів ПФФ пропорційно придбаній кількості цінних паперів. Але при цьому виникає великий ризик, оскільки можливість отримання доходу та збереження початково інвестованого капіталу буде залежати від якості менеджменту та сформованого інвестиційного портфеля цієї установи.

Саме тому для того, щоб правильно обрати об'єкт інвестування необхідно досліджувати вимоги, що висуваються до якості управління активами. Крім того, інвестиції в ІСІ не завжди є ліквідними, особливо це стосується цінних паперів ІСІ закритого типу. Додаткові витрати учасників ІСІ полягають у тому, що вони мають сплачувати за послуги компаній з управління активами, хоча сума цих витрат і не може перевищувати 10 % від середньорічної вартості чистих активів. Також індивідуальний інвестор може розміщувати кошти на валютному ринку або на ринку цінних паперів, але за умови здійснення таких інвестицій без участі фінансових посередників такі інвестиції вимагають спеціальних знань та практичного досвіду. Доходність таких інвестицій буде безпосередньо залежати від кваліфікації, схильності до ризику та здатності інвестора його адекватно оцінити.

*До переваг такого інвестування слід віднести:*

- можливість керувати ризиками, швидко реагувати на ринкові умови, враховувати ліквідність фінансових інструментів;
- можливість відволікати кошти з інвестиційної сфери за умови виникнення потреби в цьому;
- за умови правильного визначення складу та структури портфеля можна досягти досить високої прибутковості.

*До ризиків та недоліків, що пов'язані з використанням ІСІ належать:*

- за умови погіршення фінансового стану підприємства чи визнання його банкрутом інвестор не тільки не отримає доходу, але й втратить весь вкладений капітал;

- здійснення інвестиції в цінні папери без залучення фінансових посередників вимагає постійного контролю за ситуацією на фінансовому ринку з метою оперативного управління портфелем цінних паперів, а також проведення технічного та функціонального аналізу, що вимагає володіння спеціальними знаннями та практичними навичками, великих витрат часу;

- виникнення додаткових витрат, що пов'язані з обслуговуванням торгового рахунку, обліком операцій, доступом до торгового терміналу, оплатою послуг брокера, витратами на отримання та аналіз інформації.

Розвитку ІСІ та здійсненню інвестицій на індивідуальній основі також заважає недостатній рівень розвитку фондового ринку в Україні. Крім того, переважна більшість підприємств або не виплачують дивіденди, або розмір дивідендів є дуже низьким, що робить їх непривабливими для здійснення фінансових інвестицій. Особливо незахищеними є міноритарні акціонери, які не можуть впливати на інвестиційну та дивідендну політику підприємств.

Кредитні спілки. Відповідно до Закону України «Про кредитні спілки», *кредитна спілка* – це неприбуткова організація (фінансова установа), заснована фізичними особами, професійними спілками, їх об'єднаннями на кооперативних засадах з метою задоволення потреб її членів у взаємному кредитуванні та наданні фінансових послуг за рахунок об'єднаних грошових внесків членів кредитної спілки [12].

Офіційна статистика свідчить [2], що популярність такого напрямку з кожним роком зменшується, про що свідчить зменшення їх кількості, починаючи з 2009 року. Частка членів кредитних спілок, які мають внески на депозитних рахунках, складає в середньому 4% від їх загальної кількості, що яскраво демонструє непопулярність такого напрямку інвестування коштів, незважаючи на більшу доходність таких вкладів порівняно з депозитами у банках. За результатами аналізу [2], на сьогоднішній день для населення

України не існує надійних інструментів, які були б достойною альтернативою банківському депозиту або заощадженням населення у іноземній валюті. Саме тому за умови наявності відкладеного попиту під час кризових явищ в економіці та фінансовій сфері вільні кошти вкладаються у нерухомість, транспортні засоби та побутову техніку. Але останніми роками (починаючи з вересня 2014 року) спостерігається занепад і на цих ринках, а у населення все ще залишаються значні суми, які без адекватних дій Кабінету міністрів України та Національного банку України неможливо перетворити у інвестиційний ресурс економіки.

Оцінити обсяг неорганізованих заощаджень населення надзвичайно важко через відсутність достовірних статистичних даних щодо вкладення населенням коштів у іноземну валюту, золото, цінні папери та за іншими напрямками інвестування. Крім того, цьому процесу заважає існування тіньової економіки. Якщо порівняти депозити домогосподарств у банківській системі України з кумулятивними заощадженнями у формі фінансових активів, які накопичені починаючи з 2001 року і визначаються за результатами вибіркового обстеження домогосподарств, то можна зробити висновок, що заощадження у неорганізованій формі складають більше 50% і цей показник має тенденцію до зростання [2].

Важливим завданням, яке постало сьогодні перед державним керівництвом України, є перетворення неорганізованих заощаджень в інвестиції. Домогосподарства України, здійснюючи заощадження, переважно орієнтовані на забезпечення відкладеного споживання у майбутньому, а не отримання доходів, що обумовлюється недовірою до банківських та небанківських фінансових установ, а також відсутністю реальних інструментів для здійснення інвестицій у капітальні та боргові цінні папери господарюючих суб'єктів. Перетворення неорганізованих заощаджень в активні вигідно всім суб'єктам економічних відносин.

Існування значних обсягів пасивних заощаджень заважає державі здійснювати регулювання економіки, в тому числі ускладнює процес

регулювання грошової маси в обігу. Трансформація заощаджень в інвестиції – це перетворення тимчасово вільних коштів домогосподарств у фінансові та нефінансові активи з метою отримання доходу від цих вкладень [2].

### ***Перелік контрольних питань***

1. Поняття заощаджень населення та природа їх утворення. Роль заощаджень домогосподарств в економіці країни.
2. Чинники впливу на готовність населення до інвестування у фінансову систему. Основні форми заощаджень населення, які характерні для України; для зарубіжних країн.
3. Особливості, притаманні процесу формування заощаджень населення в Україні (в країнах ЄС).
4. Основні критерії оцінювання форми вкладення заощаджень.
5. Особливості різних типів (моделей) економічної поведінки домогосподарств з позицій спроможності формувати (зміцнювати) матеріальну базу, в тому числі вдаючись до заощаджень.
6. Основні причини зниження інвестиційної активності домогосподарств.
7. Основні стратегії економічної поведінки населення щодо заощаджень/інвестування.
8. Найбільш поширені напрями інвестування вільних коштів населення.
9. Переваги і недоліки різних напрямів інвестування (банківських депозитів, інститутів спільного інвестування, кредитних спілок).
10. Права та обов'язки споживачів фінансових послуг.

### ***Практичні завдання та проблемні питання***

1. Чи вплинула пандемія COVID-19 та війна, розв'язана РФ проти України у 2022 році, на процеси формування заощаджень та інвестиційну активність населення?
2. Які заходи країни ЄС вживають для підтримки населення в умовах пандемії?

3. Дати оцінку найбільш критичних чинників формування попиту на фінансові послуги.

### **Рекомендована і використана література:**

1. Доходи та заощадження в перехідній економіці України / [В. Бандера, В. Буняк, З. Ватаманюк та ін.]; За ред. С. Панчишина, М. Савлука. Львів: Видавничий центр Львівського національного університету імені Івана Франка, 2003. 406 с.

2. Носова Є. Заощадження домогосподарств як джерело інвестиційних ресурсів в Україні // Bulletin of Taras Shevchenko National University of Kyiv. Economics, 2015. № 2 (167). С. 73-80. URL: [http://bulletin-econom.univ.kiev.ua/wp-content/uploads/2015/10/167\\_12.pdf](http://bulletin-econom.univ.kiev.ua/wp-content/uploads/2015/10/167_12.pdf) (дата звернення 05.04.2023).

3. Копилов А.А. Заощадження у системі фінансів домашніх господарств // Вісник Хмельницького національного університету. 2011. № 3, Т. 3. С. 157-161.

4. Кинів Б.Ю. Банківські системи країн Європи: порівняльно-правовий аналіз цілей та організації // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Право. Випуск 17. С. 147-149.

5. Бойда С.В., Колосінська М.І. Особливості функціонування домогосподарств та їх роль в соціально-економічному розвитку України // Ефективна економіка. 2020. № 7. URL: [http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/7\\_2020/69.pdf](http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/7_2020/69.pdf) (дата звернення 23.03.2023).

6. Фінансова грамотність, обізнаність та інклюзія в Україні: звіт про дослідження (Додатковий проект IP-FSS в Україні. Проект регіонального економічного розвитку). URL: [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PA00STQQ.pdf?msclkid=43bf4a9ecfa211ec8c896d1618bbef04](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00STQQ.pdf?msclkid=43bf4a9ecfa211ec8c896d1618bbef04) (дата звернення 25.12.2022).

7. Ройко А. З чого складаються і чи зростають доходи Українців. Держстат. URL: <https://money.comments.ua/ua/news/economy/z-chogo-skladayutsya-i-chi-zrostayut-dohodi-ukrainciv-derzhstat-679818.html> (дата звернення 25.12.2022).

8. Люткевич О.М. Ідентифікація фінансового потенціалу домашніх господарств регіону. Регіональна економіка 2011, №1. С. 72-78.

9. Ватаманюк О.З. Заощадження в економіці України: макроекономічний аналіз: [монографія] / О.З. Ватаманюк. – Львів: Видавничий центр Львівського національного університету імені Івана Франка, 2007. – 536 с.

10. МінФін. Інвестиції в золото: як це працює. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2020/09/21/52547502/?msclkid=7a100303d16111ec9c85350da6a095d0> (дата звернення 25.12.2022).

11. Офіційний сайт Приватбанку. Фонд гарантування вкладів фізичних осіб. URL: <https://privatbank.ua/depozit/fond-garantirovaniya-vkladov> (дата звернення 25.12.2022).

12. Про кредитні спілки: Закон України від 20.12.2001 № 2908-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2908-14#Text> (дата звернення 03.04.2022).

## **ТЕМА 3. ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В ЄС ТА УКРАЇНІ**

### *План*

- 3.1. Форми та механізми захисту прав споживачів в ЄС. Основні принципи формування та акти правового забезпечення споживчої політики ЄС
- 3.2. Основні принципи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні
- 3.3. Порядок нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг в Україні

### **3.1. Форми та механізми захисту прав споживачів в ЄС. Основні принципи формування та акти правового забезпечення споживчої політики ЄС**

Правовою основою забезпечення співпраці країн Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів є ст. 169 Договору про функціонування ЄС, якою передбачено, що з метою сприяння інтересам споживачів і забезпечення високого рівня їхнього захисту Європейський Союз робить свій внесок у охорону здоров'я, безпеки й економічних інтересів споживачів, а також у розвиток їхнього права на інформацію, освіту й самоорганізацію для захисту своїх інтересів [1]. Споживча політика ЄС, яка до недавнього часу була визначена однією з ключових цілей Європейського Союзу, спрямована на створення внутрішнього ринку товарів і послуг. Початковим етапом розвитку процесу захисту прав споживачів слід вважати середину 1970-х років, зокрема Паризький саміт (1971 р.). Далі цей процес знайшов продовження в Єдиному Європейському Акті, що набув чинності 1 липня 1987 року, коли було введено поняття «споживач», а у ст. 100 а було визначено заходи, спрямовані на захист прав споживачів, беручи за основу «високий рівень захисту». Зазначені позитивні зміни було сприйнято та підтримано Маастрихтським договором, відповідно до якого захист прав споживачів став повноцінною політикою ЄС.



Також захисту прав споживачів присвячено ст. 38 Хартії основних прав Європейського Союзу, згідно якої «захист прав споживачів» визнано як один із законних інтересів усього населення країн Європейського Союзу, що повинно було гарантовано забезпечити один з найвищих рівнів захисту. Хартія ЄС про основні права є частиною Договору про функціонування ЄС та, відповідно, передбачає гарантії захисту прав громадян ЄС як споживачів послуг. Основним засобом регулювання захисту прав споживачів як і в інших сферах, в яких повинно бути гармонізовано право держав-членів Європейського Союзу, є директиви. Держави-члени вправі встановлювати більш суворі вимоги щодо тих, які передбачено директивами у сфері захисту прав споживачів. Вони містять мінімальні стандарти захисту. У деяких випадках зазначені відмінності перешкоджають функціонуванню внутрішнього ринку. Установчі договори визначають сфери, регулювання в яких здійснюється за допомогою директив [2].

Протягом декількох років споживча політика Європейського Союзу переглядалася з метою удосконалення процедур реагування на зростання конкуренції в глобальній економіці, а також з огляду на потреби громадян щодо поліпшення захисту їхніх споживчих інтересів, особливо у транскордонній торгівлі. З цією метою Рада ЄС та Парламент ЄС ухвалили Споживчі програми, спрямовані на досягнення таких цілей: (1) забезпечення високого рівня захисту прав споживачів, головним чином через вдосконалення процедур надання інформації з питань, що стосуються споживачів, поліпшення консультування та краще представництво інтересів споживачів; (2) забезпечення ефективного застосування правил захисту прав споживачів, особливо через розвиток співробітництва між органами влади та організаціями, відповідальними за практичне виконання законодавства про захист прав споживачів, інформування, освіту та вирішення спорів, пов'язаних зі скаргами споживачів.

Зазначені та інші акти сприяли як утвердженню, так і розширенню прав, гарантованих громадянам ЄС як споживачам. При цьому слід відзначити

тенденцію до більш дієвого та ефективного забезпечення прав споживачів в рамках ЄС. Таким чином, можна зробити висновок, що політика ЄС щодо захисту прав споживачів передбачає не лише відновлення порушеного права, але й інформування споживачів, створення освітніх програм, організацій по захисту їхніх прав.

До першочергових актів ЄС «нового» покоління у сфері забезпечення дієвих механізмів захисту прав споживачів, які представлено на ресурсі Міністерства юстиції України (див. [3] або QR), доцільно віднести:



- Директиву «Про захист споживачів стосовно певних аспектів контрактів з таймшер (право володіння майном протягом відведеного часу), довгостроковими продуктами, пов'язаного з реалізацією, повторним продажем та обміном» [4];

- Директиву «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема електронної комерції на внутрішньому ринку» [5];

- Директиву «Про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС» [6];

- Директиву «Про універсальну послугу та права користувачів стосовно електронних мереж зв'язку і послуг» (Директива про універсальну послугу [7]).

Існує ще низка директив з питань захисту прав споживачів, зокрема з використанням механізмів судових заборон. Прикладом такої директиви є:

- Директива Ради 87/102/ЄЕС від 22 грудня 1986 року «Про наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів стосовно споживчого кредиту» (ОВ L 42, 12.2.1987, с. 48) [8].

Досить розвинутим є й інституційний механізм захисту прав споживачів в ЄС. Так, зокрема, існує позасудова мережа [9]: European Extra Judicial Network – «EEJ –Net»; «ICPEN-Європа» – підгрупа, створена Європейською

Комісією; Європейська асоціація координації споживчого представництва у процесах стандартизації (АНЕС, Брюссель); Європейська мережа споживчих центрів.

При цьому з метою захисту прав споживачів на різних етапах широко застосовуються: практика консультування споживачів; позасудові механізми вирішення спорів; заповнення споживачем спеціальних форм, які надаються з метою вирішення спору з постачальником будь-якої країни-члена.

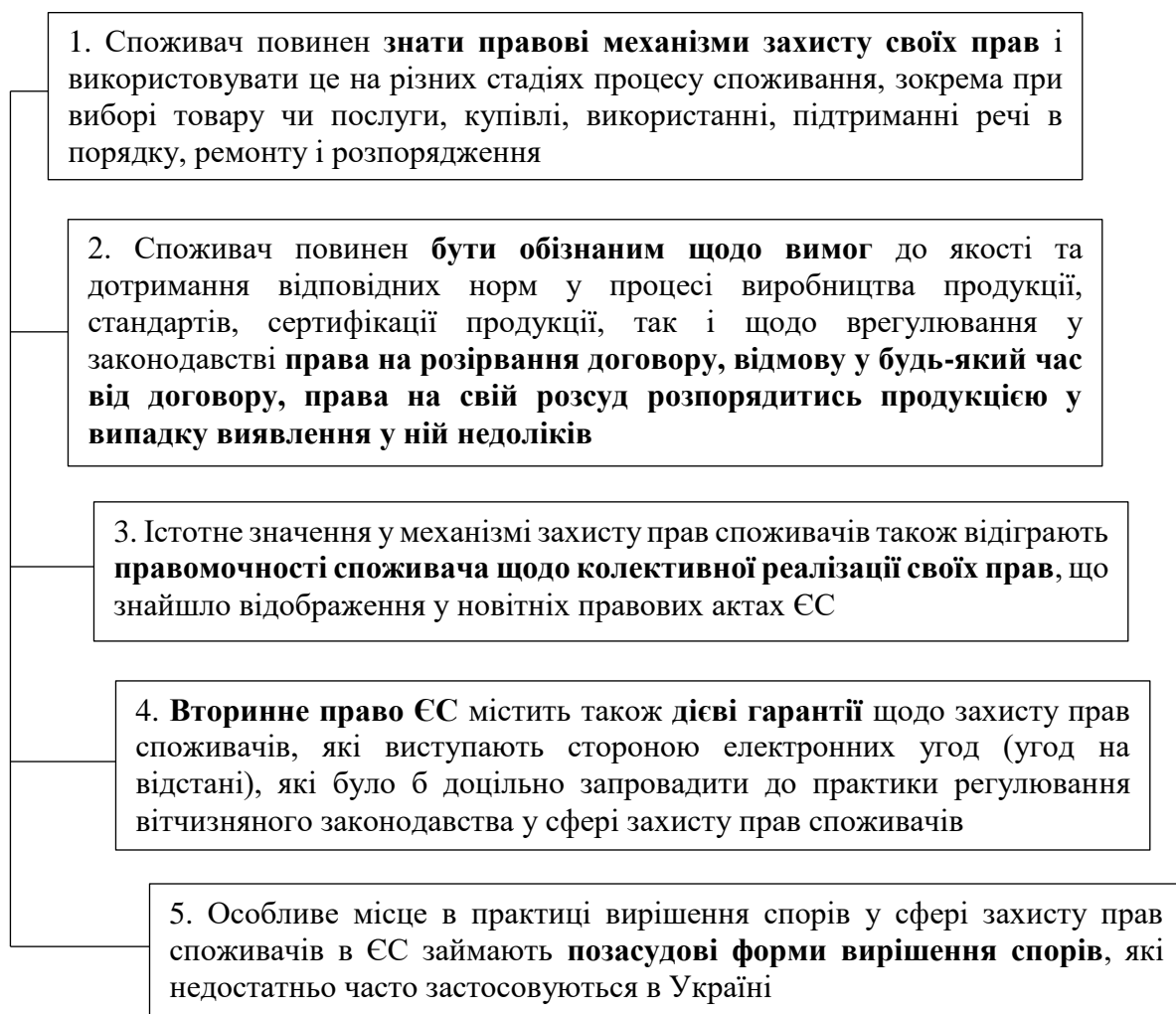
До укладення угоди споживачу повинна бути надана інформація про основні характеристики товару чи послуги. Відповідно до Директиви про дистанційні договори інформація може бути надана у необхідний строк у процесі виконання чи в момент передачі товару, а у Директиві про споживчий»Пкредит – тільки у момент укладення договору.

У випадку електронної торгівлі на внутрішньому ринку повинна бути надана інформація щодо дій, яких необхідно вжити до укладення договору, та відносно існуючого кодексу поведінки. Відповідно до законодавства ЄС, зокрема щодо захисту персональних даних, під час збору даних повинна надаватися інформація щодо мети їх наступної обробки і прав осіб, про яких збирають інформацію, на доступ до неї та її коректування. Це знайшло відображення в Законі України «Про захист персональних даних» [10].

Щодо мови інформування, то на рівні Європейського Союзу закріплено підхід, відповідно до якого відповідні нормативні приписи спрямовані на належне інформування споживачів щодо якості товарів і послуг, які існують на ринку, шляхом маркування, інструкцій по застосуванню і використанню з урахуванням принципу та гарантування свободи мови. Особливо гостро питання інформування споживачів на багатьох мовах Європейського Союзу постало у зв'язку із розширенням Європейського Союзу, збільшенням його членів до 28 (не враховуючи виходу Великобританії з ЄС).

Особливістю сучасного етапу розвитку світової економіки слід визнати те, що розвиток виробництва, посилення конкуренції призвели до перевиробництва товарів (виробництва у значно більшій кількості, ніж їх

можна спожити). Наслідком цього стало те, що заради продажу виробленої продукції та послуг і з метою отримання надприбутків з боку товаровиробників (виробників послуг) ведеться «справжнє полювання» за споживачами, яке у випадку позитивного завершення з боку виробника чи продавця також повинно призводити до задоволення потреб споживача як отримувача товару чи послуги. При цьому споживач повинен володіти достатніми і дієвими механізмами по захисту своїх прав, у зв'язку з чим виникає постійна необхідність удосконалення правових механізмів захисту таких прав. Споживачі послуг з огляду на це повинні керуватися такими основними правилами та механізмами захисту своїх прав (рис. 3.1).



**Рис. 3.1. Основні правила та механізми захисту прав споживачів у ЄС (побудовано за даними [1])**

### 3.2. Основні принципи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні

Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» визначає [10]: захист прав споживачів небанківських фінансових послуг має реалізовуватись з допомогою вживання відповідних заходів НБУ та Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку, зокрема з метою запобігання та припинення порушень законодавства на ринку фінансових послуг.

Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [11] передбачає, що фінансова установа до укладення з клієнтом договору про надання фінансової послуги надає йому інформацію про механізм захисту його прав та порядок урегулювання спірних питань із фінансовою установою, що виникають у процесі надання фінансової послуги, реквізити НБУ та Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (адресу, номер телефону тощо), а також реквізити органів із питань захисту прав споживачів.

Найважливішим джерелом інформації про порушення і неприйнятні практики діяльності фінансових організацій є звернення громадян.

За результатами досліджень USAID «ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРА» (див. [12] або QR):



- 50% людей не знають, куди звертатись у разі, коли їхні права та інтереси як споживачів фінансових послуг порушуються;

- 80% людей взагалі нікуди не бажають звертатися, щоб вирішити свої фінансові спори, оскільки не довіряють наявним каналам або вважають їх малоефективними.

В Україні для вирішення завдань захисту прав споживачів, з метою підвищення рівня фінансової грамотності, а також впровадження сучасних механізмів захисту прав споживачів було прийнято та реалізуються Закон

України «Про захист прав споживачів» [13] та Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» [14]. Відповідно до законодавства України права споживачів фінансових послуг реалізуються через права:

- на захист через державні органи;
- на належну якість обслуговування;
- на потрібну, достовірну та своєчасну інформацію про фінансову послугу;
- вільного вибору фінансової послуги та компанії, яка її надає;
- знати свої права споживача фінансових послуг;
- на відмову від фінансової послуги та розірвання договору про таку послугу в разі, якщо виконавець такої послуги своєчасно не приступив до виконання обов'язків за договором;
- на відшкодування збитків, завданих невиконанням або неналежним виконанням договору про фінансові послуги;
- на об'єднання у громадські організації споживачів фінансових послуг;
- інші права, передбачені законодавством України.

Органи, які здійснюють державне регулювання фінансових послуг і забезпечують захист прав споживачів цих послуг в Україні:

- Національний банк України здійснює регулювання і нагляд за банківською діяльністю;
- Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку регулює і контролює діяльність на фондовому ринку;
- Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, забезпечувала нагляд і контроль за діяльністю небанківського сектору на фінансовому ринку (нині її функції перерозподілено між НБУ та Національною комісією з цінних паперів і фондового ринку).
- Державна споживча інспекція, яка у сфері фінансових послуг здійснює захист прав споживачів послуг у частині контролю договорів споживчого

кредитування, є в Україні спеціальним уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів.

Захист прав споживачів фінансових послуг здійснюють суди.

До основних принципів захисту прав споживачів фінансових послуг, визначених Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» [14], віднесено:

1) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг;

2) забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, та про їх фінансовий стан;

3) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових послуг, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;

4) забезпечення відповідальної ділової поведінки осіб, які надають фінансові послуги, та їх уповноважених представників (осіб, що надають посередницькі послуги на ринках фінансових послуг);

5) забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;

6) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;

7) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг;

8) сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

### **3.3. Порядок нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг в Україні**

Відповідно до ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» [13] споживачам повинна надаватись об'єктивна, правдива, достатня для використання товару інформація про придбаний товар або такий, який планується придбати, що повинна містити такі відомості:

- інформацію про походження товару, якість, кількість, юридичні та економічні умови придбання та використання;
- дату виготовлення товару чи надання послуги;
- рекомендований строк використання чи строк придатності;
- інструкцію щодо правильного використання товару.

Розглянемо особливості українського законодавства щодо нагляду за додержанням прав споживачів у банківській системі.

Аналіз основних положень Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [11] показує, що органи, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та їх посадові особи здійснюють нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, забезпечують реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів фінансових послуг у межах своєї компетенції, визначеної статтею 21 цього Закону, у порядку, встановленому нормативно-правовими актами таких органів, зокрема:

1) розглядають звернення споживачів фінансових послуг (у тому числі щодо наявності в договорах умов, які обмежують права споживачів фінансових послуг), роз'яснюють їм законодавство з питань захисту прав споживачів фінансових послуг;

2) здійснюють контроль за дотриманням законодавства України про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг);

3) за результатами розгляду справ про порушення прав споживачів фінансових послуг застосовують до фінансових установ, інших суб'єктів



господарювання, що надають фінансові послуги, та осіб, що надають посередницькі послуги на ринках фінансових послуг, у тому числі кредитних посередників, заходи впливу та накладають на посадових осіб юридичної особи або фізичних осіб-підприємців, які надають фінансові послуги, адміністративні стягнення;

4) перевіряють яким чином фінансовими установами та іншими суб'єктами господарювання, що надають фінансові послуги, забезпечується додержання правил надання фінансових послуг та законодавства про захист прав споживачів;

5) одержують безоплатно від фінансових установ та інших суб'єктів господарювання, що надають фінансові послуги, діяльність яких перевіряється, інформацію, документи та їх копії (на паперових носіях або в електронній формі), письмові пояснення з питань діяльності, які характеризують фінансові послуги, які надаються цією установою, та щодо дотримання ними законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

6) узагальнюють практику застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг та публікують на своїх веб-сайтах щоквартальні огляди;

7) розробляють пропозиції щодо удосконалення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

8) забезпечують проведення роз'яснювальної роботи щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;

9) видають методичні рекомендації щодо підвищення рівня фінансової обізнаності споживачів фінансових послуг, враховуючи необхідність охоплення фінансовими послугами якомога ширших верств населення.

Національний банк України (НБУ) визначив порядок нагляду за додержанням банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг. Для цього НБУ затвердив відповідне положення. Зазначені підходи передбачені постановою правління НБУ №15, яка набрала чинності з 13 лютого 2021 року. Документом визначено, що нагляд здійснюватиметься у

формі безвиїзного нагляду та інспекційних перевірок. Відповідальним буде профільний підрозділ Нацбанку – управління захисту прав споживачів фінансових послуг [15-18]. НБУ насамперед перевірятиме ті банки, які мають більший ризик порушення прав споживачів фінансових послуг, а основними джерелами про можливі порушення будуть:

- звернення споживачів фінансових послуг до НБУ;
- договори банків з клієнтами та інші документи;
- інформація на веб-сайтах банків та в рекламі;
- дані з відкритих джерел;
- звітність банківських установ.

Фахівці НБУ під час здійснення нагляду мають право запитувати у банків додаткову інформацію, документи чи письмові пояснення. Після цього регулятор оформлюватиме результати безвиїзного нагляду. У разі виявлення порушень фахівці НБУ складатимуть довідку про це, а також надаватимуть рекомендації для їх усунення.

За порушення законодавства щодо захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ передбачено:

- ✓ накладання на посадових осіб банку адміністративних стягнень;
- ✓ застосування до банку штрафних санкцій;
- ✓ застосування інших заходів впливу.

Такий нагляд дозволить забезпечити розкриття банками повної та достовірної інформації про фінансові послуги своїм клієнтам для того, щоб вони ухвалювали зважені та обгрунтовані рішення. Це також забезпечить дотримання банками єдиних правил та вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг і законодавства про рекламу [19-22].

У підсумку це стимулюватиме банки до відповідальнішої поведінки стосовно споживачів, а також сприятиме захисту прав та інтересів споживачів.

З метою удосконалення процедур захисту прав споживачів фінансових послуг розробляються заходи щодо підвищення ролі НБУ як регулятора ринку фінансових послуг.

Ще однією новацією в цьому аспекті стала платформа «Фінансова скарга». Українська асоціація фінтех та інноваційних компаній (Ukrainian Association of Fintech and Innovation Companies – UAFIC) отримала грант від Проекту USAID «Трансформація фінансового сектору» розміром \$100 тис. на створення національної платформи медіації «ФінСкарга» для роботи зі скаргами споживачів фінансових послуг (див. [23] або QR).



Мета такого кроку – створення добровільного онлайн-механізму врегулювання скарг на фінансовому ринку. Це дозволить споживачам реєструвати у цій системі скарги, які потім передаватимуться підключеним до системи фінансовим установам, а відповіді на скарги будуть відстежуватися та контролюватися до врегулювання. Ця платформа – перший в Україні незалежний майданчик, який дозволить фізичним особам вирішувати суперечки із надавачами фінансових послуг швидко, безоплатно та без звернення до регулятора чи суду.

### ***Перелік контрольних питань***

1. Правова основа забезпечення співпраці країн Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів.
2. Документи першочергових актів ЄС «нового» покоління у сфері забезпечення дієвих механізмів захисту прав споживачів.
3. Вимоги, які ставляться в ЄС щодо мови інформування про якість товарів та послуг.
4. Основні правила та механізми захисту прав споживачів у ЄС.
5. Правові основи для захисту інтересів українських споживачів страхових послуг в Україні.
6. Характеристика основних положень Закону України про фінансові послуги.

7. Які органи в Україні здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг? Яким чином здійснюється нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг?

8. Які функції покладаються на Національний банк України в процесі нагляду за додержанням банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг?

9. Яким чином інформують споживачів фінансових послуг фінансові установи?

10. Якими документами регулюються позасудові заходи щодо захисту прав споживачів фінансових послуг в країнах ЄС?

### ***Практичні завдання та проблемні питання***

1. Інституційна структура фінансового нагляду
2. Фінансова грамотність та посилення захисту прав споживачів фінансових послуг
3. Принципи захисту прав споживачів фінансових послуг в ЄС.
4. Загальні правові питання та характеристика системи захисту прав споживачів фінансових послуг в ЄС.

### **Рекомендована і використана література**

1. Микієвич М.М., Яворська І.М. Правові форми та механізми захисту прав споживачів в рамках Європейського Союзу. Journal «ScienceRise: Juridical Science». №1 (1). 2017. Р. 42-46.
2. Муравйов, В. І. Проблеми гармонізації законодавства держав-членів та третіх країн в контексті європейської інтеграції [Текст] / В. І. Муравйов // Український щорічник міжнародного права. К.: Видавничий дім «Промінь», 2010. С. 286–319.
3. Захист прав споживачів. Офіційний сайт Міністерства юстиції України (minjust.gov.ua). URL: [https://minjust.gov.ua/m/str\\_45878](https://minjust.gov.ua/m/str_45878) (дата звернення 05.04.2023).

4. Директива 2008/122/ЄС Європейського парламенту та ради від 14 січня 2009 року «Про захист споживачів стосовно певних аспектів контрактів з таймшер (право володіння майном протягом відведеного часу), довгостроковими продуктами, пов'язаного з відпусткою, повторного продажу та обміну». Міністерство юстиції, 2009. № 2008/122/ЄС. URL: [https://minjust.gov.ua/m/str\\_45878](https://minjust.gov.ua/m/str_45878) (дата звернення 03.04.2023).

5. Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та ради від 8 червня 2000 року «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема електронної комерції на внутрішньому ринку». Міністерство юстиції, 2000. № 2000/31/ЄС. URL: <http://old.minjust.gov.ua/45878> (дата звернення 06.04.2023).

6. Директива 2002/65/ЄС Європейського парламенту та ради від 23 вересня 2002 року «Про дистанційний маркетинг споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС». Міністерство юстиції, 2009. № 2008/122/ЄС. URL: <http://old.minjust.gov.ua/45878> (дата звернення 05.04.2023).

7. Директива 2002/22/ЄС Європейського парламенту та ради від 7 березня 2002 року «Про універсальну послугу та права користувачів стосовно електронних мереж зв'язку і послуг (Директива про універсальну послугу)». Міністерство юстиції, 2002. № 2002/65/ЄС. URL: <http://old.minjust.gov.ua/45878> (дата звернення 05.04.2023).

8. Директива Ради 87/102/ЄС «Про наближення законів, постанов та адміністративних положень держав-членів щодо споживчого кредиту» від 22 грудня 1986 року. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_350#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_350#Text) (дата звернення 02.04.2023).

9. Іваненко, Л. М. Захист прав споживачів [Текст]: підручник / Л. М. Іваненко, О. М. Язвінська. К.: Юрінком Інтер, 2014. 496 с.

10. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення 03.04.2023).

10. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 № 2664-III. Редакція від 01.01.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text> (дата звернення 05.04.2023).

11. Аналіз практик урегулювання скарг споживачів страхових послуг та передумов створення механізмів альтернативного вирішення спорів. Звіт за результатами дослідження з питань урегулювання скарг споживачів страхових послуг (період дослідження березень-травень 2019 року). ПРОЕКТ USAID «ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ». Київ, січень 2020 р. URL: [http://www.fst-ua.info/wp-content/uploads/2020/01/Insurance-Report\\_Jan2020.pdf](http://www.fst-ua.info/wp-content/uploads/2020/01/Insurance-Report_Jan2020.pdf) (дата звернення 02.04.2023).

12. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. Редакція від 19.11.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення 05.04.2023).

13. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг: Закон України від 20.09.2019 № 122-IX. Редакція від 20.09.2019 р. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text> (дата звернення 03.04.2023).

14. Про Національний банк України : Закон України від 20.05.1999 № 679-XIV. Редакція від 16.09.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text> (дата звернення 21.03.2023).

15. Департамент банківського нагляду. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/structure/department/department-of-banks-supervision> (дата звернення 06.04.2023).

16. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. Редакція від 01.01.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення 07.04.2023).

17. Про затвердження Положення про порядок здійснення банками операцій за гарантіями в національній та іноземній валютах (Постанова

Правління Національного банку України від 15.12.2004, № 639). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0041-05#Text> (дата звернення 05.03.2023).

18. Васюренко О.О., Сидоренко О.М. Банківський нагляд : [підручник] / О.О. Васюренко, О.М. Сидоренко. К. : Знання, 2011. 502 с.

19. Грушко В.І. Банківський нагляд : [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.] / В.І. Грушко, С.М. Лаптев, О.С. Любунь, К.Є. Раєвський. К. : Центр навч. л-ри, 2004. 264 с.

20. Щеглюк М.С. Розвиток банківського регулювання та нагляду в умовах європейської інтеграції. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. URL: <http://www.vestnik-ecnom.mgu.od.ua/journal/2015/13-2015/53.pdf> (дата звернення 05.04.2023).

21. Банківський нагляд : [навч. посіб.] / В.І. Міщенко, А.П. Яценюк, В.В. Коваленко, О.Г. Коренева. Київ : Знання, 2004.

22. FinSkarga. <https://www.finskarga.com.ua/#/finskarga/home> (дата звернення 05.04.2023).

## **ТЕМА 4. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В ЄС ТА УКРАЇНІ**

### *План*

- 4.1. Форми і методи організації процесу роботи зі скаргами як інструментом допомоги конкретному споживачу
- 4.2. Напрями удосконалення процесу розгляду звернень щодо порушення прав споживачів фінансових послуг в Україні з урахуванням досвіду ЄС
- 4.3. Методи захисту прав споживачів у сфері електронної комерції: досвід ЄС та українська практика

#### **4.1. Форми і методи організації процесу роботи зі скаргами як інструментом допомоги конкретному споживачу**

Значну роль у захисті прав споживачів фінансових послуг у більшості країн світу відіграє держава, яка реалізує цю функцію або через органи, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, або через спеціалізовані урядові агентства й відомства, наділені широким спектром нормативних, контрольних і правозастосовних повноважень для захисту інтересів споживачів. Відповідно до статті 19 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [1] метою державного регулювання ринків фінансових послуг, серед множини цілей, є:

- 1) захист прав та інтересів споживачів фінансових послуг;
- 3) забезпечення рівних можливостей для доступу до ринків фінансових послуг та захисту прав їх учасників;
- 3) додержання учасниками ринків фінансових послуг вимог законодавства;
- 4) сприяння інтеграції в європейський та світовий ринки фінансових послуг.

Окрім зазначених повноважень, такі органи/урядові агентства



виконують функції розгляду звернень та скарг споживачів. Світ рухається у напрямі збільшення повноважень таких державних органів, а також посилення ролі інститутів, які працюють над альтернативним вирішенням спорів між споживачами та фінансовими установами.

Правові основи для захисту інтересів українських споживачів страхових послуг визначено в Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [1], який передбачає, що захист прав споживачів небанківських фінансових послуг має реалізовуватись Національним банком України [2] та Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку [3], зокрема заходів впливу з метою запобігання та припинення порушень законодавства на ринку фінансових послуг [4].

Найважливішим джерелом інформації про порушення і неприйнятні практики діяльності фінансових організацій є звернення громадян.

Закон про фінансові послуги передбачає, що фінансова установа до укладення з клієнтом договору про надання фінансової послуги надає йому інформацію про механізм захисту його прав та порядок врегулювання спірних питань із фінансовою установою, що виникають в процесі надання фінансової послуги, реквізити НБУ та Національної комісії з цінних паперів та фондового



ринку (адресу, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів. Приклади розміщення такої інформації фінансовими установами за посиланнями

[5] або за QR, а також за посиланням [6] або за QR.



Дослідження USAID [4] показали, що майже 50% людей не знають, куди звертатись у разі, коли їхні права та інтереси як споживачів фінансових послуг порушуються, а 80% людей взагалі нікуди не бажають звертатися для вирішення своїх фінансових спорів, оскільки не довіряють наявним каналам або вважають їх малоефективними. Однією з причин такої ситуації за

результати дослідження [4] визнали те, що Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [1] не містить настанов щодо процедури розгляду скарг у фінансових установах, а стосується розкриття ними інформації про:

- наявність механізму розгляду скарг;
- ПІБ працівника фінансової установи, уповноваженого розглядати скарги;
- стан розгляду фінансовою установою протягом року скарг щодо надання фінансових послуг (характер, кількість скарг, що надійшли, та кількість задоволених скарг);
- наявність позовів до суду стосовно надання фінансових послуг фінансовою установою та результати їхнього розгляду.

З аналізом статистичних даних по групі страхових компаній України, які досліджувалися в процесі реалізації проекту USAID, а також даних про найбільш поширені види скарг від споживачів послуг страхових компаній, можна ознайомитися за посиланням [4] або QR.



Наведені в [4] результати аналізу свідчать, що зазвичай українські страховики розглядають як скаргу будь-яке звернення, що містить негативну оцінку або незадоволеність клієнта роботою компанії. В окремих випадках як скарги розглядаються звернення навіть не від клієнтів, а від потенційних споживачів чи широкого кола осіб, ігнорування яких може зашкодити репутації компанії.

У досліджуваних страхових компаніях експерти вдавалися до максимально простих визначень, трактуючи скаргу як:

- 1) аргументоване або обґрунтоване невдоволення споживача – так зване широке визначення (у 27 з 33 досліджених компаній);
- 2) звернення щодо повного чи часткового невиконання зобов'язань компанії, передбачених страховою угодою – так зване звужене визначення,

використовується лише у 6 страхових компаніях.

Що стосується класифікації скарг споживачів, то українські страхові компанії демонструють дуже різнопланові підходи до її побудови, виокремлюючи шість основних практик щодо класифікації та категоризації скарг у страхуванні:

1) у більшості із досліджуваних компаній використовується предметна класифікація скарг за такими критеріями: скарги, пов'язані із сумами виплат, термінами, порядком розрахунку тощо; скарги, пов'язані з обслуговуванням клієнтів у точках продажу; скарги, пов'язані з порушенням бізнес-процесів або стандартів надання послуг.

2) у 1/3 компаній *немає класифікації споживчих скарг* як такої;

3) у 1/3 компаній *використовується формальна класифікація скарг* – наприклад, за каналами надходження скарги в компанію або формою подання скарги;

4) у кожній п'ятій компанії використовується *продуктова класифікація скарг*, тобто за видами страхування;

5) деякі українські страховики додатково використовують *класифікацію скарг за рівнями ризику або можливими наслідками для компанії*;

6) у двох досліджуваних компаніях використовуються *нетрадиційні для ринку страхування підходи до класифікації скарг* – за регіональним принципом або за каналом продажів.

Дослідження продемонструвало позитивне сприйняття ідеї створення офісу фінансового омбудсмена як альтернативного (позасудового) механізму врегулювання спорів між споживачами страхових послуг та страховими компаніями.

Аналіз практики щодо процедур розгляду скарг дозволив виділити 3 основні підходи до формалізації процесу роботи зі скаргами, які знайшли поширення в страхових компаніях України [4]:

1) розроблено окремий документ, який набув чинності та регламентує процес роботи компанії саме зі скаргами – наказ, положення, політика тощо;

2) роботу зі скаргами задокументовано як окрему частину загального бізнес-процесу роботи зі зверненнями клієнтів або як окремий розділ у загальному документі про корпоративні стандарти взаємодії з клієнтами;

3) процедура роботи зі скаргами не формалізована і не задокументована в жодному документі компанії.

Особливості організації процесу роботи зі скаргами в страхових компаніях України, які досліджувалися в межах проєкту USAID, узагальнено в табл. 4.1.

Таблиця 4.1

**Організація процесу роботи зі скаргами в українських страхових компаніях [4]**

Форма організації роботи зі скаргами в страхових компаніях	Кількість страхових компаній
Централізована, є основним функціоналом підрозділу або фахівця, що спеціалізуються на цих питаннях	7
Централізована, але входить до функціоналу іншого підрозділу	9
Децентралізована, але є координатор процесу	9
Розпорошена між різними підрозділами та фахівцями	8

Аналіз в межах проєкту USAID «Трансформація фінансового сектора» показав, що у страхових компаніях України немає усталеної чи універсальної моделі ухвалення остаточних рішень щодо задоволення чи відхилення вимог у скаргах споживачів. Так, існують приклади, коли компанія має спеціалізований підрозділ або відповідальну особу за роботу зі скаргами, але її повноваження зводяться лише до організації процесу опрацювання скарг та надання зворотного зв'язку клієнтам. Крім того, наявні відмінності і у підходах страхових компаній до організації процесу роботи зі скаргами в структурі компанії [4].

При цьому в окремих компаніях, навіть за умов децентралізації функції роботи зі скаргами, координатор процесу або інші його учасники цілком можуть мати широкі права щодо ухвалення компромісного рішення на користь клієнта у спірних ситуаціях. В табл. 4.2 наведено розподіл страхових компаній, що досліджувалися, за повноваженнями структурних підрозділів по роботі зі скаргами.

**Повноваження структурних підрозділів по роботі зі скаргами [4]**

Повноваження структурних підрозділів по роботі зі скаргами	Частка страхових компаній, %
Самостійне прийняття рішення щодо задоволення скарги	9
Можливість впливу на рішення щодо задоволення скарги, у т.ч. компромісна виплата	55
Лише комунікація з клієнтом та інформування про прийняте рішення	36

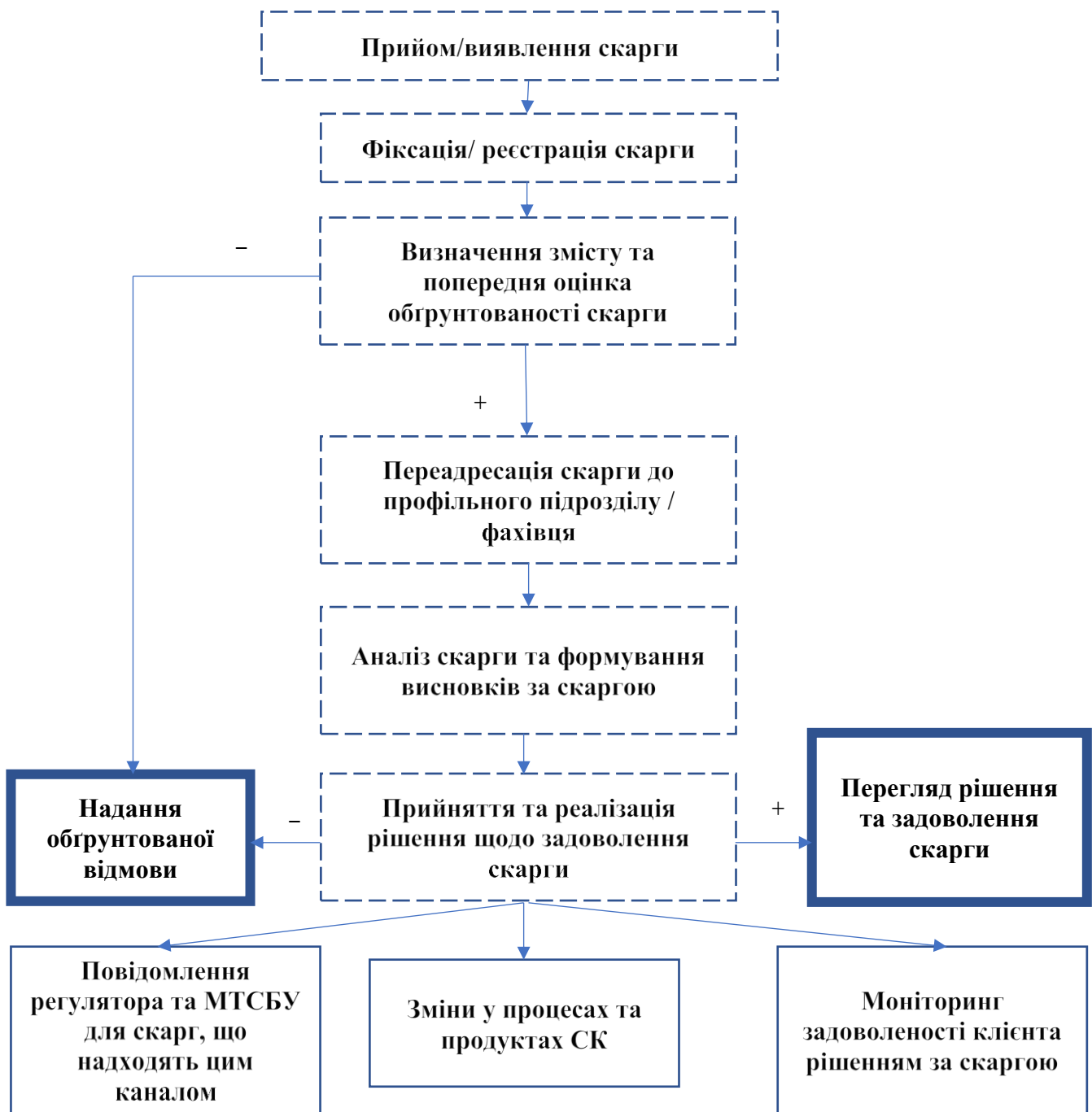
Необхідно відзначити, що процедури роботи зі скаргами на ринку страхування не є ідентичними і відрізняються в різних компаніях, проте загальний бізнес-процес опрацювання скарг споживачів може вважатися типовим для більшості страхових компаній (рис. 4.1).

Специфіку кожного з етапів роботи зі скаргами в різних страхових компаніях представлено за посиланням (с. 21-26) [4] або QR.



#### **4.2. Напрями удосконалення процесу розгляду звернень щодо порушення прав споживачів фінансових послуг в Україні з урахуванням досвіду ЄС**

Рекомендації страховим компаніям щодо удосконалення процедур урегулювання скарг споживачів та вирішення спорів зі споживачами, які стали результатом реалізації Проекту USAID «Трансформація фінансового сектора» [4] на підставі аналізу міжнародного досвіду та з урахуванням вимог законодавства та які дозволять страховим компаніям покращити взаємодію з клієнтами, полягають в наступному. Страховим компаніям доцільно врегулювати свою роботу зі скаргами споживачів окремим нормативним



**Рис. 4.1. Загальний бізнес-процес роботи зі скаргами в українських СК [4]**

Примітка:   - обов'язковий етап роботи;   - можливий, але не обов'язковий етап роботи;   - фінальний етап роботи з клієнтами.

документом (Положенням, Порядком, Процедурою, Наказом тощо), в якому визначити: порядок реєстрації та обробки звернень клієнтів у компанії;

відповідальну особу/підрозділ за ведення загального реєстру скарг компанії; підрозділ, який здійснює первинний розгляд скарг; класифікацію скарг; порядок урегулювання скарг, зокрема механізм ескалації питань та ухвалення рішень; відповідальну особу/орган за розгляд скарг у компанії, що ухвалює рішення за результатами розгляду скарг; систему оцінки роботи компанії зі скаргами та порядок складання і ведення звітності щодо роботи зі скаргами.

Якщо найвищий орган із розгляду скарги у компанії (відповідальна особа чи комітет) відмовляє клієнту в задоволенні його скарги, доцільно передбачити у відповідному документі правило щодо необхідності інформування клієнта про можливість оскарження відповідного рішення компанії до суду або, у разі наявності на страховому ринку альтернативного механізму вирішення спорів, про можливість звернення до такого органу.

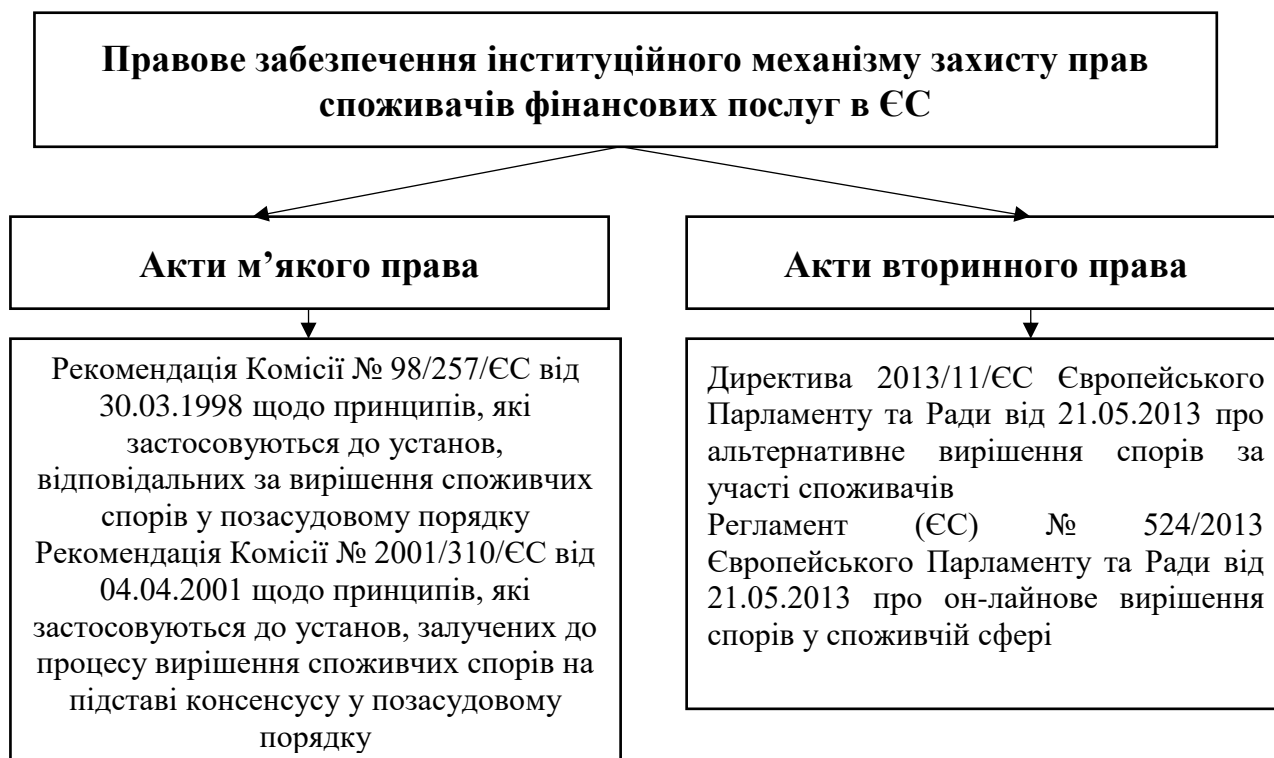
Позасудова мережа захисту прав споживачів фінансових послуг в ЄС, до компетенцій якої належить завдання вирішення споживчих спорів, розпочала своє існування з таких *актів м'якого права ЄС* [9]: Рекомендація Комісії № 98/257/ЄС від 30.03.1998 щодо принципів, які застосовуються до установ, відповідальних за вирішення споживчих спорів у позасудовому порядку; Рекомендація Комісії № 2001/310/ЄС від 04.04.2001 щодо принципів, які застосовуються до установ, залучених до процесу вирішення споживчих спорів на підставі консенсусу у позасудовому порядку.

Слід зазначити, що поняття «м'якого права» відображає дві основні тенденції у процесі глобалізації права: мультиплікацію суб'єктів правотворчості та, як результат, галузей права, а також роздержавлення правових режимів» [10, с. 124]

*Актами вторинного законодавства ЄС*, які регулюють питання досудового вирішення споживчих спорів в ЄС, є [9]: Директива 2013/11/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 про альтернативне вирішення спорів за участі споживачів та Регламент (ЄС) № 524/2013 Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 про он-лайнове вирішення спорів у споживчій сфері.

Важливо знати, що право Європейського Союзу складається з основоположних договорів (первинне законодавство) та нормативних положень, розроблених інституціями Європейського Союзу на їх основі (вторинне законодавство).

На рис. 4.2 наведено елементи правового забезпечення механізму захисту прав споживачів фінансових послуг в ЄС.



**Рис. 4.2. Правове забезпечення інституційного механізму захисту прав споживачів фінансових послуг в ЄС [9]**

На відміну від Рекомендацій Єврокомісії Директива 2013/11/ЄС та Регламент 524/2013/ЄС мають обов'язковий характер для держав-членів Європейського Союзу. Крім того, Європейська комісія оприлюднила Зелену книгу щодо колективних позовів у справах про захист прав споживачів фінансових послуг. Можливості альтернативного вирішення спорів існують в Європі вже доволі тривалий час, проте зазнали особливого розвитку за останнє десятиліття.



Згідно законодавства ЄС держави-члени повинні забезпечити споживачам можливість звертатися на добровільних засадах зі скаргами щодо дій чи бездіяльності надавачів послуг до установ/організацій, які здійснюють незалежне, неупереджене, прозоре, ефективне, швидке та справедливе альтернативне вирішення спорів.

До органів позасудового вирішення споживчих спорів в країнах ЄС належать [9]: установи альтернативного вирішення спорів – це будь-яка установа незалежно від її назви (третейський суддя, комісія з розгляду спорів, омбудсмен тощо), що діє на постійній основі та пропонує вирішення спорів шляхом процедури альтернативного вирішення спорів.

З механізмом вирішення спорів з використанням процедур позасудового врегулювання в країнах ЄС, який наведено на офіційному сайті ЄС, можна ознайомитися за посиланням [9] або за QR.



При цьому держави-члени ЄС повинні забезпечити через мережу установ альтернативного вирішення спорів виконання таких завдань [9]: забезпечення підтримки та постійного оновлення сайту, який надає сторонам легкий доступ до інформації про процедуру альтернативного вирішення спорів та дозволяє споживачам подати скаргу і необхідні документи онлайн; надання сторонам на вимогу інформацію щодо процедури альтернативного вирішення спорів на довговічних носіях; надання споживачу можливості подавати скаргу офлайн; забезпечення сторонам можливості обмінюватися інформацією через засоби електронного зв'язку або, якщо можливо, поштою; прийняття до розгляду як внутрішніх, так і транскордонних спорів; при розгляді спорів вжиття необхідних заходів щодо опрацювання персональної інформації відповідно до вимог європейського законодавства.

Регламент (ЄС) № 524/2013 [11] про вирішення спорів онлайн (Online Dispute Resolution) призначений шляхом досягнення високого рівня захисту прав споживачів зробити свій внесок у належне функціонування внутрішнього

ринку ЄС, запровадивши європейську платформу для онлайнowego вирішення спорів (*Online Dispute Resolution Platform*).

Платформа розпочала свою роботу в січні 2016 року. Вона має вигляд інтерактивного сайту та слугує відправною точкою (координаційним пунктом) для споживачів і продавців при позасудовому вирішенні спорів онлайн [9].

Функціями *європейської платформи для он-лайнowego вирішення спорів* згідно з ч. 4 ст. 5 Регламенту [11] є: надання електронного бланку скарги для заповнення заявником; інформування відповідача про скаргу; визначення компетентної установи та направлення скарги до установи, до якої сторони погодились звернутися; безкоштовне надання інструменту електронного управління справою, яке дозволить сторонам та установі альтернативного вирішення спорів провести процедуру вирішення спору онлайн через платформу; забезпечення сторін та установи перекладом інформації, яка є необхідною для вирішення спору; можливість обміну інформацією здійснюється через платформу; створення електронної форми, за допомогою якої сторони направляють інформацію установі; забезпечення системи зворотного зв'язку з тим, щоб сторони мали можливість висловити свою думку про функціонування платформи, тощо.

*Консультавання споживачів фінансових послуг в ЄС в процесі вирішення спорів* виходячи з того, що краща інформація та підвищення рівня знань про права споживачів можуть призвести до підвищення довіри споживачів до фінансових установ. У ЄС створено європейські споживчі центри (ЕСС-Network) для надання інформації та консультацій щодо транскордонних покупок і розгляду скарг споживачів [9], зокрема:

- Європейські споживчі центри (ЕСС) надають інформацію, безкоштовні консультації та допомогу щодо транскордонних покупок в ЄС, Норвегії й Ісландії.

- Центри виступають у ролі мережі ЕСС-Net, щоб надавати інформацію та поради щодо здійснення безпроблемних покупок та щодо доступних прав, якщо споживачі стикаються з проблемами або під час транзакції, або згодом.

- Паралельна з ЕСС-Net мережа FIN-NET виконує ту саму роль для скарг на транскордонні фінансові послуги.

- Проведення Комісією інформаційних кампаній для споживачів у державах-членах ЄС та оприлюднення практичних посібників для споживачів. Це послуга призначена для вирішення суперечок, спричинених порушенням законодавства ЄС.

- FIN-NET - це мережа національних організацій, відповідальних за судовий розгляд скарг споживачів у сфері фінансових послуг.

Мережа охоплює країни Європейського економічного простору, а саме: Європейський Союз та такі країни як Ісландія, Ліхтенштейн і Норвегія.

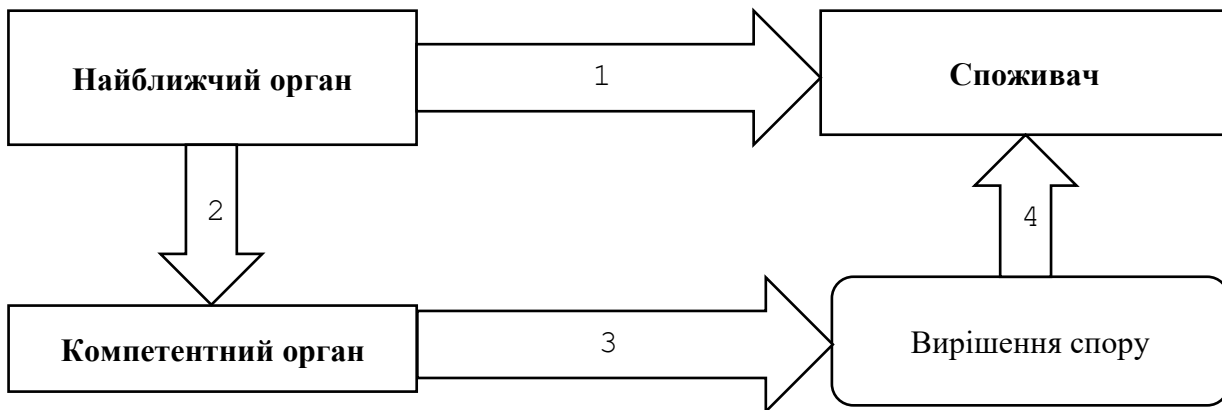
FIN-NET було створено Європейською Комісією у 2001 році з метою: сприяння співпраці національних омбудсменів у сфері фінансових послуг; забезпечення споживачам легкого доступу до процедур альтернативного вирішення спорів (ADR) у транскордонних суперечках з питань надання фінансових послуг.

В даний час FIN-NET налічує 60 членів у 27 країнах (держави-члени FIN-NET). Будь-який орган Європейського економічного простору може приєднатися до FIN-NET за умови, якщо він: відповідає за позасудове врегулювання фінансових спорів, відповідає принципам, викладеним у Директиві 2013/11/ЄС про альтернативне вирішення спорів (ADR) [9].

Порядок організації співпраці у випадках транскордонних скарг передбачає, що найближчий орган проводить первинну оцінку та надає споживачеві інформацію: про мережу розгляду скарг, про компетентну схему та про платформу ODR; про доцільність і необхідність безпосереднього звернення зі скаргами до надавача фінансових послуг, оскільки це часто є передумовою для прийняття скарги.

Згідно встановленого порядку розгляду транскордонних скарг *найближчий орган повинен*: передати скаргу до компетентного органу або порадити споживачеві звернутися безпосередньо до компетентного органу. Отримавши транскордонну скаргу *компетентний орган намагається*

вирішити спір згідно з правилами, викладеними в технічному завданні та / або згідно юридичних зобов'язань, а також відповідно до Директиви ADR або, за необхідності, Рекомендації Комісії № 98/257, включаючи чинне законодавство. Схематично це представлено на рис. 4.3.



**Рис. 4.3. Взаємодія між суб'єктами в процесі вирішення спорів споживачів фінансових послуг з урахуванням практики ЄС (побудовано за даними [9])**

Якщо учасник FIN-NET не може розглянути скаргу безпосередньо, він спрямовує споживача до: платформи ODR або до іншого органу, відповідального за позасудове врегулювання споживчих спорів; до тимчасових членів FIN-NET або філій, які охоплюють відповідну область скарги споживача.

До важливих завдань Стратегії захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової грамотності в Україні [12] слід віднести:

1. *Створення ефективного механізму вирішення спорів*, що передбачає: заснування незалежного інституту фінансового омбудсмена; створення в усіх фінансових установах внутрішніх департаментів з розгляду скарг; посилення ролі і дозвіл на використання альтернативних механізмів вирішення спорів у судах загальної юрисдикції та у третейських судах.

2. *Обов'язкова консолідація, аналіз та оприлюднення даних* про скарги споживачів фінансових послуг та реакція з боку регуляторних органів та ринку.

3. *Удосконалення механізму розв'язання спорів* споживачів фінансових послуг на засадах дотримання таких основних принципів: врегулювання спорів має бути доступним для споживачів фінансових послуг (домогосподарств, фізичних осіб); недорогим для споживача або безкоштовним; справедливим; обмеженим певною сумою (встановлюється верхня межа); швидким та ефективним в плані реагування на скарги споживачів.

4. *Розвиток інституту фінансового омбудсмена* – юридичної або фізичної особи, яка незалежно розглядає ті скарги споживачів на відносини з постачальниками фінансових послуг, які не були задоволені цими постачальниками.

Дієвим інструментом розв'язання конфліктних ситуацій між споживачами фінансових послуг і фінансовими установами має стати вирішення спорів через установу фінансового омбудсмена. З цією метою до Верховної Ради України було подано для розгляду проєкт Закону України «Про установу фінансового омбудсмена» [13]. Прийняття цього Закону було б важливим кроком для відновлення довіри до фінансового ринку і його подальшого зростання. Проєктом пропонується визначити правові засади створення і організації діяльності установи фінансового омбудсмена, принципи її діяльності, компетенції установи, повноваження та вимоги до фінансового омбудсмена і уповноважених осіб, порядок вирішення спорів між споживачами і надавачами фінансових послуг та виконання рішень за результатами розгляду, порядок фінансування установи, а також основні засади співпраці установи з державними органами та органами місцевого самоврядування [13-15].

На інститут фінансового омбудсмена, у першу чергу, покладатиметься завдання примирення сторін спору (у країнах ЄС ця процедура є успішною в 60-70% випадків). У разі неможливості досягти примирення, фінансовий омбудсмен буде приймати скарги громадян, розглядати спірні питання і приймати відповідне незалежне справедливе рішення. Звертатись до

фінансового омбудсмена зможуть виключно фізичні особи, але жоден споживач не буде обмежений у конституційному праві звернутися до суду на будь-якому з етапів вирішення спору. Передбачається, що рішення омбудсмена будуть прийматися неупереджено, компетентно та досить швидко – в строк до 60 днів. Для порівняння українські суди можуть розглядати такі справи 1-2 роки.

У законопроекті № 8055 закладено такий алгоритм призначення фінансового омбудсмена, який дозволить йому бути максимально незалежним [13]. Як показує світовий досвід, така неупереджена та професійна інституція, як фінансовий омбудсмен, буде користуватися довірою громадян. Інститут фінансового омбудсмена та механізм позасудового вирішення спорів не є українським винаходом. Така практика успішно реалізується у більшості країн ЄС. Тому законопроект 8055 є спробою побудувати і в Україні нову, чесну, неупереджену та ефективну систему вирішення спорів на фінансовому ринку.

Принципи діяльності фінансового омбудсмена: незалежність; неупередженість; безкоштовність надання послуг для споживачів; розгляд скарг тільки фізичних осіб; розгляд скарг до певної суми – при її перевищенні передбачено розгляд через суд або арбітраж.

Завданням для України на сучасному етапі є вибір найбільш оптимальної моделі фінансового омбудсмена з множини існуючих. До таких моделей слід віднести: (1) незалежна державна установа; (2) незалежна установа, яка виконує функції омбудсмена та захисту прав споживачів; (3) декілька фінансових омбудсменів; (4) омбудсмени, створені при професійних галузевих асоціаціях; (5) один фінансовий омбудсмен для всіх фінансових ринків, який фінансується за рахунок професійних асоціацій, що входять до складу наглядової ради омбудсмена; (6) один фінансовий омбудсмен при одному з регуляторів.

Досвід функціонування інституту фінансового омбудсмена в різних країнах узагальнено в табл. 4.1.

**Узагальнення досвіду функціонування інституту фінансового  
омбудсмена в країнах Європи**

<b>Незалежна державна установа</b>	<b>Омбудсмени при галузевих асоціаціях</b>	<b>Установа із захисту прав споживачів</b>	<b>При державній установі, яка здійснює регулювання фінансового ринку</b>
Великобританія – служба фінансового омбудсмена	Словаччина та Польща – банківський сектор	Латвія – Центр захисту прав споживачів	Угорщина – Рада фінансового арбітражу
Чехія – фінансовий арбітр	Франція та Естонія – страхування	Естонія – Рада захисту прав споживачів	Боснія та Герцеговина – банківські установи
Польща – омбудсмен зі страхування	Австралія – фінансовий омбудсмен, кредитний омбудсмен	Литва – Установа для захисту прав споживачів	Азербайджан – Центральний Банк
Вірменія – медіатор для фінансових систем	Латвія – банківський сектор та страхування		Сербія – Національний банк
Ірландія – омбудсмен для фінансових послуг			

Прикладом реалізації принципів позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг є практика, що використовується ТОВ «ІНСТАФІНАНС» [5] або за QR.

З метою удосконалення процедур захисту прав споживачів фінансових послуг ще однією новацією в даному аспекті має стати платформа «Фінансова скарга», яка є онлайн-механізмом добровільного врегулювання скарг на фінансовому ринку.

Передбачається, що споживачі зможуть реєструвати у цій системі скарги, які потім передаватимуться фінансовим установам, а відповіді на



скарги будуть відстежуватися та контролюватися до врегулювання. Це буде перший в Україні незалежний майданчик, який дозволить фізичним особам вирішувати суперечки із надавачами фінансових послуг швидко, безоплатно та без звернення до регулятора чи суду [16] або QR.



#### **4.3. Методи захисту прав споживачів у сфері електронної комерції: досвід ЄС та українська практика**

Основні поняття у сфері електронної комерції визначається Законом України «Про електронну комерцію» [17].

В ЄС захист прав споживачів у сфері електронної комерції регламентується Директивою 2002/65/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23 вересня 2002 року щодо дистанційного маркетингу споживчих фінансових послуг та внесення змін до Директиви Ради 90/619/ЄЕС та Директив 97/7/ЄС та 98/27/ЄС [9]. Дана Директива підтверджує заходи, спрямовані на захист прав споживачів, які містяться в інших директивах, зокрема, фінансових послуг стосуються такі заходи: про недобросовісні умови у споживчих контрактах; про оманливу та порівняльну рекламу; про споживчі кредити; про встановлення ціни; про судові заборони; про дистанційне розповсюдження споживчих фінансових послуг на ринку.

Метою цієї Директиви є наближення законів, підзаконних та адміністративних положень держав-членів щодо дистанційного маркетингу споживчих фінансових послуг (банківських, кредитних, страхових, персонального пенсійного страхування, інвестиційних або послуг платіжного характеру). Дистанційним контрактом є будь-який контракт щодо фінансових послуг, укладений між постачальником та споживачем за системою організованих дистанційних продажів або надання послуг, що управляється



постачальником, який для цілей цього контракту використовує виключно один або більше засобів дистанційного спілкування до моменту укладення контракту включно. Директива містить вимоги про інформування споживача до укладення дистанційного контракту, що є запорукою захисту прав споживачів фінансових послуг [9]. Директивою передбачено надання обсягу: переддоговірної інформації про постачальника фінансових послуг, інформації про фінансову послугу; інформації, що стосується умов дистанційного контракту, яку повинен надати постачальник послуги; інформації щодо можливості відшкодування. Детально з основними положеннями Директиви 2002/65/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23 вересня 2002 року щодо дистанційного маркетингу споживчих фінансових послуг можна ознайомитися за посиланням [9].

В Україні вирішення спорів та відповідальність у сфері електронної комерції визначається чинним Законом України «Про електронну комерцію» [17], що визначено статтями:

*Стаття 17.* Відповідальність учасників відносин у сфері електронної комерції.

1. Сторони електронних правочинів відповідають за невиконання своїх зобов'язань у порядку, визначеному законом або договором.

2. Постачальник послуг проміжного характеру в інформаційній сфері несе відповідальність за невиконання своїх зобов'язань у порядку, визначеному законом або відповідним договором про надання таких послуг.

3. Постачальник послуг проміжного характеру несе відповідальність за забезпечення технічного захисту інформації та здійснення контролю за ним у порядку, визначеному законодавством або відповідним договором про надання таких послуг.

4. Постачальник послуг проміжного характеру несе відповідальність за зміст переданої та отриманої інформації та за шкоду, завдану внаслідок використання результатів таких послуг, за умови відсутності в його діях будь-

якої з обставин, що звільняють його від відповідальності, встановлених статтею 9 цього Закону.

*Стаття 18.* Вирішення спорів між учасниками відносин у сфері електронної комерції.

1. Вирішення спорів між учасниками відносин у сфері електронної комерції здійснюється в порядку, визначеному законодавством.

*Стаття 19.* Відповідальність за порушення законодавства у сфері електронної комерції. Порушення законодавства у сфері електронної комерції тягне за собою відповідальність, встановлену законом.

Слід зазначити, що в Україні відбувається постійний процес удосконалення законодавчої бази для забезпечення захисту прав споживачів послуг у сфері електронної комерції. Так, зокрема, Міністерство економіки України розробило проект Закону України «Про захист прав споживачів» [18] (у новій редакції) з метою запровадження дієвих механізмів з регулювання електронної комерції. Розробники зазначеного проекту Закону України «Про захист прав споживачів» (у новій редакції) виходили з того, «регулювання електронної комерції – вимоги сьогодення. Адже неможливість ідентифікувати онлайн-продавця спричиняє незахищеність прав споживача та бюджетні втрати через нересстрацію продавців як підприємців» [19]. Зазначений Проект Закону України «Про захист прав споживачів» (у новій редакції), містить норми, якими передбачено, що підприємці, які здійснюють електронні продажі, обов'язково повинні будуть розміщувати інформацію про себе, як суб'єкта господарювання та перелік інформації про продукцію. В законопроекті надається визначення «електронний торговельний майданчик (маркетплейс)» та «електронний сервіс порівняння продукції (прайс-агрегатор)»; встановлюється відповідальність за ненадання повної інформації суб'єктом господарювання щодо його ідентифікації. Також Держпродспоживслужба отримує право звертатися до провайдера інтернет-послуг щодо обмеження доступу до веб-сайту суб'єктів господарювання, які використовують нечесну підприємницьку практику, порушують

законодавство про захист прав споживачів та яких неможливо ідентифікувати. Встановлюється відповідальність за надання недостовірних даних. Паралельно з цим Міністерство економіки спільно з Міністерством цифрової трансформації України працюють над створенням платформи «Е-покупець» для продавців, які здійснюють господарську діяльність в інтернет-магазинах, зокрема маркетплейсах, прайс-агрегаторах, класифайдах [20]. Цей електронний сервіс дозволить ідентифікувати продавця шляхом надання йому статусу Держпродспоживслужбою «Перевірений продавець».

Міністерство цифрової трансформації України також розроблено проект Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про електронну комерцію» щодо внесення інформації продавцями до центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів». Проектом Закону передбачено створення «Єдиного державного веб-порталу для споживачів у сфері електронної комерції», запровадження механізму перевірки достовірності даних продавців шляхом введення ідентифікації та верифікації для продавців та встановлення відповідальності за надання недостовірних даних [19].

Детальніше з проектами цифрової трансформації в різних сферах можна ознайомитися на сайті «Дія» за посиланням [21].

### ***Перелік контрольних питань***

1. Які основні органи позасудового вирішення споживчих спорів діють в ЄС? Що належить до основних завдань альтернативного вирішення спорів?
2. Охарактеризуйте основні функції європейської платформи для вирішення спорів в режимі он-лайн.
3. Яким чином організовано процес консультування споживачів фінансових послуг в ЄС в процесі вирішення спорів?

4. Якою є організація роботи зі скаргами споживачів у страхових компаніях України? Як класифікуються скарги споживачів страхових послуг?

5. Які завдання у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової грамотності в Україні визначено у відповідній Стратегії?

6. Які основні функції покладаються на установу фінансового омбудсмена? Якими принципами має керуватися у своїй діяльності фінансовий омбудсмен?

7. Яким є досвід функціонування інституту фінансового омбудсмена в країнах Європи?

8. Яким чином в країнах ЄС забезпечується дотримання прав споживачів у сфері електронної комерції?

9. Яким чином передбачено вирішення спорів та відповідальність у сфері електронної комерції в Україні?

10. Які додаткові стимули для ефективного опрацювання скарг дозволили б підвищити якість фінансових послуг для населення.

### ***Практичні завдання та проблемні питання***

1. Напрями удосконалення процедур урегулювання скарг споживачів фінансових послуг у сфері страхування та вирішення спорів зі споживачами в страхових компаніях України.

2. Українська та Європейська практика захисту прав споживачів фінансових послуг у сфері електронної комерції.

3. Кращі практики роботи зі скаргами в страхових компаніях України та ЄС.

### **Рекомендована і використана література**

1. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 № 2664-III. Редакція від 01.01.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text> (дата звернення 05.04.2023).

2. Національний банк України (bank.gov.ua). URL: <https://bank.gov.ua/>
3. Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку – НКЦПФР. URL: <https://www.nssmc.gov.ua/>
4. Аналіз практик урегулювання скарг споживачів страхових послуг та передумов створення механізмів альтернативного вирішення спорів. Звіт за результатами дослідження з питань урегулювання скарг споживачів страхових послуг (період дослідження березень-травень 2019 року). ПРОЕКТ USAID «ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ». Київ, січень 2020 р. URL: [http://www.fst-ua.info/wp-content/uploads/2020/01/Insurance-Report\\_Jan2020.pdf](http://www.fst-ua.info/wp-content/uploads/2020/01/Insurance-Report_Jan2020.pdf) (дата звернення 02.04.2023).
5. Механізми захисту прав споживачів (dinero.ua). URL: <https://www.dinero.ua/ua/storinka/zahyst-spozhyvachiv> (дата звернення 02.04.2023).
6. Механізми захисту прав споживачів. Фінансова компанія АМППР КАПІТАЛ (ampircapital.com). URL: <https://www.ampircapital.com/ua/zakhyst-prav-spozhyvachiv> (дата звернення 02.04.2023).
7. Споживачів фінансових послуг в Україні невдовзі захищатимуть по-новому. Житомирський прес-клуб. URL: <https://ztpress.novimedia.pro/spozhyvachiv-finansovyh-posluh-v-ukrajini-zahyschatymut-po-novomu/> (дата звернення 10.04.2023).
8. Захист споживачів фінансових послуг: як покращити становище українців. Кіровоградський прес-клуб. Кіровоград, 27 вересня 2018 р. URL: [https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=http%3A%2F%2Fztpress-club.org.ua%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F09%2FPrezentatsiya\\_zakonoproekt\\_2456-d\\_Demchak.ppt&wdOrigin=BROWSELINK](https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=http%3A%2F%2Fztpress-club.org.ua%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F09%2FPrezentatsiya_zakonoproekt_2456-d_Demchak.ppt&wdOrigin=BROWSELINK) (дата звернення 11.04.2023).
9. Методи захисту прав споживачів фінансових послуг в ЄС. Презентація PowerPoint (sumdu.edu.ua). URL:

[https://kmeep.law.sumdu.edu.ua/sites/default/files/files/tema\\_4.pdf](https://kmeep.law.sumdu.edu.ua/sites/default/files/files/tema_4.pdf) (дата звернення 11.04.2023).

10. Кирилюк О.В. М'яке право як нормативна основа глобального інформаційного суспільства. *Актуальні проблеми міжнародних відносин*. Випуск 125 (частина I). 2015. С. 106-117.

11. Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR. Document 32013R0524. Official Journal of the European Union (europa.eu). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013R0524> (дата звернення 30.01.2023).

12. Стратегія захисту прав споживачів і фінансової грамотності в Україні. Департамент фінансового та приватного сектору у регіоні Центральної та Східної Європи. Глобальна програма Світового банку з питань захисту прав споживачів та фінансової грамотності. Презентація ключових рекомендацій. Березень 2012 р. URL: [https://vaks.org.ua/images/news\\_inform/UA\\_CPFL\\_Master\\_Presentation\\_Roundtable\\_Mar21\\_2012\\_ukr.pdf](https://vaks.org.ua/images/news_inform/UA_CPFL_Master_Presentation_Roundtable_Mar21_2012_ukr.pdf) (дата звернення 31.03.2023).

13. Проект Закону про установу фінансового омбудсмена (№ 8055 від 22.02.2018). Верховна рада України. Офіційний веб-портал. URL: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=63512](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=63512) (дата звернення 31.01.2023).

14. Законопроект про установу фінансового омбудсмена. URL: <https://uteka.ua/ua/publication/news-14-novosti-zakonodatelstva-1-zakonoproekt-ob-uchrezhdenii-finansovogo-ombudsmena> (дата звернення 15.01.2023).

15. В Україні запровадять європейську систему захисту прав споживачів фінансових послуг. Євроінтеграційний портал Україна – Європа. URL: <https://eu-ua.kmu.gov.ua/analitika/v-ukrayini-zaprovadyat-yevropeysku-systemu-zahystu-prav-spozhyvachiv-finansovyh-poslug> (дата звернення 31.12.2022).

16. FinSkarga. URL: <https://www.finskarga.com.ua/#/finskarga/home>
17. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015 № 675-VIII (rada.gov.ua). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text> (дата звернення 19.03.2023).
18. Проект Закону про захист прав споживачів. Офіційний веб-портал Верховної ради України. URL: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=72932](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=72932) (дата звернення 21.03.2023).
19. Мінекономіки ініціює регулювання електронної комерції для захисту прав споживачів (chp.com.ua). Приватний підприємець. URL: <http://chp.com.ua/ua/all-news/item/75226-minekonomiki-initsiyue-regulyuvannya-elektronnoji-komertsiji-dlya-zakhistu-prav-spozhivachiv#:~:text> (дата звернення 19.02.2022).
20. Цифрова трансформація Держпродспоживслужби: проекти Е-споживач та Е-продукти. ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБА (dpss.gov.ua). URL: <https://dpss.gov.ua/news/cifrova-transformaciya-derzhprodspozhivsluzhbi-proyekti-e-spozhivach-ta-e-produkti#:~:text> (дата звернення 19.02.2022).
21. Проекти цифрової трансформації (diia.gov.ua). URL: <https://plan2.diia.gov.ua/projects> (дата звернення 20.02.2022).

## **ТЕМА 5. БАНКІВСЬКЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТА БАНКІВСЬКИЙ НАГЛЯД В КОНТЕКСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

### *План*

- 5.1. Поняття, форми і особливості банківського нагляду і регулювання
- 5.2. Досвід банківського регулювання і банківського нагляду в Україні
- 5.3. Практика організації банківського нагляду в країнах ЄС
- 5.4. Основні принципи банківського нагляду, визначені Базельським комітетом

### **5.1. Поняття, форми і особливості банківського нагляду і регулювання**

Банки відіграють важливу роль в реальній економіці, сприяють забезпеченню стабільності всієї фінансової системи як в глобальному вимірі, так і у вимірі національних економік різних країн. Це пов'язано з тим, що при виконанні функції забезпечення стабільності фінансової системи банки приймають на себе ризики, внаслідок яких можуть втратити свою платоспроможність та стати банкрутами. Наслідком банкрутства банків є втрата заощаджень вкладників, що має руйнівні наслідки як для окремих домогосподарств, так і економіки країни в цілому. Наявність таких ситуацій знижує довіру до банківського сектора з боку вкладників і призводить до осідання значних обсягів готівки поза межами фінансової, зокрема банківської системи.

Тому однією з основних причин, що обумовлює необхідність регулювання діяльності банківських установ, є підтримка довіри до банківської системи шляхом розробки та встановлення мінімальних стандартів, які забезпечують безпеку та надійність діяльності банків.

Стандарти у сфері безпеки та забезпечення надійності банківської системи розробляються на міжнародному рівні, а потім трансформуються в національне законодавство більшості країн. Ці стандарти в основному мають



форму принципів та рекомендацій і не є обов'язковими для впровадження. Прикладом такої діяльності є Базельський комітет з банківського нагляду.

Відповідно до встановленої практики, наглядові органи концентрують свої зусилля на питаннях перевірки відповідності діяльності банку встановленим вимогам, у тому числі за критерієм достатності мінімального капіталу на покриття банківських ризиків (достатності капіталу). Поступово, у зв'язку з ускладненням банківської діяльності, увага значною мірою змістилася в площину ефективного управління банківськими ризиками та визначення потенційних загроз для життєздатності банку в майбутньому. У зв'язку з цим банки мають чотири основні напрями, що дозволяють забезпечити покриття збитків, які вони можуть понести в результаті своєї діяльності, а саме: А) підвищення професійного рівня керівництва; Б) забезпечення високої прибутковості як запоруки покриття можливих збитків; В) достатній рівень резервування коштів, тобто створення резервів в розмірах, достатніх для покриття очікуваних збитків; С) достатній розмір капіталу для покриття непередбачених збитків.

Ці напрями реалізації першочергових заходів вказують на те, що наглядові органи повинні бути зацікавлені, перш за все, в здатності керівництва банку забезпечити його діяльність в безпечному і стабільному режимі. Зазначене виходить за рамки чисто технічного відповідності існуючим законодавчим нормам і вимогам на окремо взятому проміжку часу, не скасовуючи при цьому необхідності такої відповідності.

## **5.2. Досвід банківського регулювання і банківського нагляду в Україні**

В Стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 року визначено, що реалізація «Стратегії 2025 створить умови для сталого зростання фінансового сектору України, його конкурентоспроможності в умовах інтеграції у світовий фінансовий простір, забезпечить: задоволення потреб споживачів у якісних та доступних фінансових послугах; зменшення

вартості та продовження строковості фінансового ресурсу для держави та підприємств; підвищення конкурентоспроможності економіки України» [1]. Стратегією визначено п'ять стратегічних напрямів: фінансова стабільність, макроекономічний розвиток, фінансова інклюзія, розвиток фінансових ринків та інноваційний розвиток. Питання захисту прав споживачів фінансових послуг знайшли відображення в напрямі «Фінансова інклюзія», зокрема шляхом: підвищення доступності та рівня користування фінансовими послугами; посилення захисту прав споживачів фінансових послуг; підвищення рівня фінансової грамотності населення.

Сучасний стан відносин між різними категоріями учасників ринків фінансових послуг в Україні не забезпечує повноцінного функціонування таких ринків, що перешкоджає реалізації завдань у сфері сталого розвитку. Не повною мірою забезпечується дотримання загальних принципів захисту прав споживачів, визначених відповідно до основних настанов Організації економічного співробітництва і розвитку (ОЕСР). Так, система законодавчого забезпечення функціонування ринків фінансових послуг в Україні створена без урахування потреби захисту прав споживачів фінансових послуг. Базове законодавство щодо захисту прав споживачів на належному рівні не враховує основних особливостей процесу надання фінансових послуг, а нормативно-правові акти органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, містять лише окремі елементи захисту прав споживачів, і їх застосування є неефективним.

В Україні визначено такі органи, що здійснюють державне регулювання та нагляд за діяльністю: Національний банк України (НБУ) – банків, суб'єктів ринку страхування, кредитних установ, лізингових та факторингових компаній, ломбардів, інших фінансових установ; Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку (НКЦПФР) здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю учасників ринків цінних паперів та похідних цінних паперів (деривативів), недержавних пенсійних фондів, фондів фінансування будівництва та операцій з нерухомістю, інших.

Важливе значення у вирішенні питань захисту прав споживачів фінансових послуг відіграє НБУ, до функцій якого належить здійснення банківського регулювання і банківського нагляду. Основні завдання цього процесу регламентуються Законом України «Про Національний банк України» (розділ X – Банківське регулювання і банківський нагляд. Державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг) [2]. Відповідно до Закону України «Про Національний банк України» [2], банківське регулювання є однією з функцій НБУ, що полягає у створенні системи норм, які регулюють діяльність банків та визначають загальні принципи банківської діяльності, порядок здійснення банківського нагляду і відповідальність за порушення банківського законодавства. Головною метою банківського регулювання і нагляду визначено безпеку та фінансову стабільність банківської системи, захист інтересів вкладників і кредиторів. НБУ здійснює функції банківського регулювання і нагляду на індивідуальній та консолідованій основі за діяльністю банків та банківських груп у межах та порядку, передбачених законодавством України. На рис. 5.1 представлено форми регулювання банківської діяльності в Україні.



**Рис. 5.1. Форми регулювання банківської діяльності** (побудовано за даними [3-6])

Як зазначено в [5] відповідно до ст. 66 Закону України «Про банки та банківську діяльність» існує дві форми регулювання банківської діяльності: адміністративне та індикативне (рис. 5.1, рис. 5.2). В основу адміністративного регулювання покладено використання засобів впливу переважно організаційно-владного характеру, які утворюють цілісну систему та забезпечують нормальне функціонування банківської системи України.



**Рис. 5.2. Індикативне регулювання банківської діяльності** (побудовано за даними [3-6])

Індикативне регулювання передбачає за допомогою інструментів грошово-кредитної політики здійснювати регулювання грошового обігу та кредитування економіки.

До засобів прямого впливу слід віднести [5] встановлення: обов'язкових економічних нормативів; норм обов'язкових резервів банків; норм відрахувань до резервів на покриття ризиків від активних банківських операцій.

До засобів опосередкованого (непрямого) впливу відносяться: процентна політика; рефінансування банків; кореспондентські відносини; управління золотовалютними резервами; операції з цінними паперами на відкритому ринку; імпорт та експорт капіталу.

Адміністративне регулювання полягає в такому: встановленні вимог і обмежень; реєстрації банків і ліцензуванні їх діяльності; нагляді за діяльністю банків; наданні рекомендацій щодо діяльності банків; застосуванні санкцій адміністративного чи фінансового характеру.

НБУ здійснює постійний нагляд за дотриманням банками, їх підрозділами, афілійованими та спорідненими особами банків на території України та за кордоном, банківськими групами, представництвами та філіями іноземних банків в Україні, а також іншими юридичними та фізичними особами банківського законодавства, нормативно-правових актів Національного банку і економічних нормативів. Національний банк не здійснює перевірки і ревізії фінансово-господарської діяльності осіб, зазначених у цій статті, крім випадків, передбачених статтею 33 Закону України «Про Національний банк України» [2].

Необхідно зазначити, що банківський нагляд є достатньо новим напрямом діяльності, яке останнім часом стало пріоритетним для Національного банку України. Це пов'язано з такими основними тенденціями у сфері розвитку банківського сектора:

- поява нових продуктів та впровадження нових форматів їх надання;
- розширення географічної присутності фінансових організацій;
- стиранням національних кордонів при придбанні та наданні фінансових послуг;

- розвиток каналів продажу фінансових продуктів та послуг, у тому числі – дистанційних, з використанням сучасних інформаційних технологій.

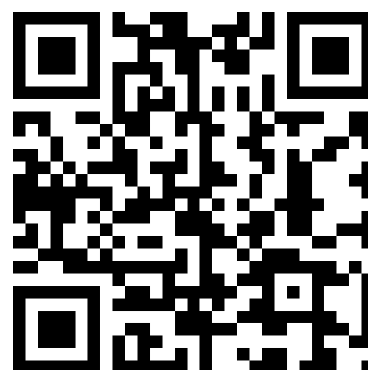
Існує необхідність постійного удосконалення НБУ інструментів нагляду, що включають як аналіз внутрішніх процесів в банківських установах, так і систему їх взаємовідносин зі споживачами. При цьому все більше зміщується увага з реактивного нагляду до превентивного.

*Реактивний нагляд* полягає у здійсненні аналізу існуючих фактів порушень прав споживачів фінансових послуг та їх відновленні за результатами звернень громадян.

*Превентивний нагляд* спрямований не на посилення навантаження на учасників фінансового ринку, а на попередження недоброчесних дій та стимулювання підвищення якості взаємодії постачальників фінансових послуг та їх споживачів.

Превентивний нагляд вимагає залучення різноманітних джерел інформації – як внутрішніх джерел банку, так і даних з відкритих джерел, зокрема мережі Інтернет, формування та удосконалення відповідної методології.

При цьому методологія поведінкового нагляду повинна розроблятися з урахуванням специфіки українського фінансового ринку та кращих зарубіжних практик у цій сфері. До кращих прикладів зарубіжних практик, які впроваджено і в Україні, слід віднести реалізацію ризик-орієнтованого підходу. Це представлено в структурі НБУ Департаментом ризик-менеджменту (див. [7] або QR).



Банківський нагляд повинен сприяти ефективній та конкурентоспроможній діяльності банківської системи країни, яка б була здатна реагувати на потреби населення щодо надання якісних фінансових послуг [5].

В Україні банківський нагляд здійснює Департамент банківського нагляду в структурі Національного банку України, який створено для сприяння безпеці та фінансовій стабільності банківської системи України. Банківський нагляд надає клієнтам, вкладникам, кредиторам і позичальникам упевненість у тому, що банки стабільно працюють, своєчасно та повністю виконують зобов'язання. Нагляд і регулювання діяльності усіх банків України та їхніх підрозділів за кордоном, іноземних банків в Україні та інших організацій і громадян здійснюється у частині дотримання Закону України «Про банки і банківську діяльність» [8].

В структурі НБУ виокремлено Управління захисту прав споживачів фінансових послуг, на яке покладається виконання таких основних функцій:

- розроблення та вдосконалення методологічної бази з питань захисту прав споживачів фінансових послуг, які надаються банками, іншими фінансовими установами та особами, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги; особами, які проводять діяльність з надання посередницьких послуг на ринках фінансових послуг, включаючи кредитних посередників; державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює НБУ (далі – учасники ринку фінансових послуг), а також з питань організації розгляду звернень та особистого прийому громадян у НБУ, організації доступу до публічної інформації НБУ та організації роботи з публічною інформацією в НБУ;
- здійснення нагляду за дотриманням учасниками ринку фінансових послуг вимог законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг та контролю за дотриманням законодавства про рекламу (у частині реклами фінансових послуг);
- розгляд та надання відповідей на звернення та запити щодо доступу до публічної інформації громадян та юридичних осіб/об'єднань громадян без статусу юридичної особи з питань діяльності учасників ринку фінансових послуг; організовує доступ до публічної інформації НБУ.

До основних функцій, що виконуються Департаментом банківського нагляду НБУ, слід віднести [9]:

*здійснення ефективного безвізного банківського нагляду на індивідуальній та консолідованій основі за дотриманням банками України, філіями іноземних банків в Україні (далі – банки), банківськими групами, іншими особами, які охоплюються наглядовою діяльністю Національного банку України відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність» [9], банківського законодавства, нормативно-правових актів НБУ, установлених економічних нормативів з метою забезпечення стабільності банківської системи та захисту інтересів вкладників і кредиторів банку;*

*оперативне реагування на факти порушення банками, банківськими групами або іншими особами, які можуть бути об'єктами перевірки НБУ відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність» [9], банківського законодавства, вимог нормативно-правових актів НБУ, здійснення ризикової діяльності, яка загрожує інтересам вкладників чи інших кредиторів банків, та застосування адекватних заходів впливу відповідно до законодавства України з метою недопущення погіршення фінансового стану банків та зменшення наявних ризиків, захисту інтересів вкладників та інших кредиторів банків;*

*здійснення поточного моніторингу фінансового стану банків та показників банківських груп з метою визначення подальших наглядових дій за банками, спрямованих на забезпечення дотримання банками та іншими особами, стосовно яких НБУ здійснює наглядову діяльність, банківського законодавства, нормативно-правових актів НБУ, встановлених економічних нормативів та сприяння захисту інтересів вкладників і кредиторів банків на підставі спостереження за змінами у фінансовому стані банків;*

*виявлення під час здійснення банківського нагляду ознак пов'язаності осіб з банками, підготовка пропозицій щодо визначення осіб пов'язаними з банками шляхом внесення таких питань для розгляду Комітетом з питань*



нагляду за банками, здійснення контролю за операціями банків із пов'язаними з банком особами;

здійснення контролю за дотриманням банками вимог законодавства України з питань проведення внутрішнього та зовнішнього аудиту;

методологічна підтримка АІС «Досьє банків»;

створення та підтримка наглядової звітності, управління наглядовими даними, аналітичне забезпечення пруденційних функцій НБУ в частині питань щодо банківської системи.

Найважливішим документом, який визначає правові основи та напрями діяльності банків в Україні, є Закон України «Про банки і банківську діяльність», який було прийнято у 2001 році [9]. Цим законом визначено відносини банку з клієнтами (глава 9), зокрема цим питанням присвячено такі статті:

*Стаття 55. Регулювання відносин банку з клієнтом*, в якій зазначається, що банк зобов'язаний докладати максимальних зусиль для уникнення конфлікту інтересів працівників банку і клієнтів, а також конфлікту інтересів клієнтів банку. При цьому банкам забороняється: вимагати від клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від банку або від спорідненої чи пов'язаної особи банку як обов'язкову умову надання банківських послуг; в односторонньому порядку змінювати умови укладених з клієнтами договорів, зокрема, збільшувати розмір процентної ставки за кредитними договорами або зменшувати її розмір за договорами банківського вкладу (крім вкладу на вимогу), за винятком випадків, встановлених законом.

*Стаття 56. Право клієнта на інформацію* передбачає, що клієнт має право доступу до інформації щодо діяльності банку. Банки зобов'язані на вимогу клієнта надати таку інформацію: відомості, які підлягають обов'язковій публікації, про фінансові показники діяльності банку та його економічний стан; перелік керівників банку та його відокремлених підрозділів, а також фізичних та юридичних осіб, які мають істотну участь у банку; перелік послуг, що надаються банком; ціну банківських послуг; іншу інформацію та

консультації з питань надання банківських послуг; щодо кількості акцій (паїв) банку, які знаходяться у власності членів виконавчого органу банку, та інформацію в обсязі, визначеному Національним банком України, про осіб, частки яких у статутному капіталі банку перевищують 5 відсотків; інформацію, обов'язковість надання якої передбачена законом.

Банк зобов'язаний мати власний веб-сайт та розміщувати на ньому інформацію, визначену законами, нормативно-правовими актами Національного банку України, а також нормативно-правовими актами Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку. Банк несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, розміщеної на його веб-сайті.

*Стаття 57. Гарантування вкладів фізичних осіб* передбачає, що вклади фізичних осіб банків гарантуються в порядку і розмірах, передбачених законодавством України.

*Стаття 58. Відповідальність банку за своїми зобов'язаннями* полягає в тому, що банк відповідає за своїми зобов'язаннями всім своїм майном відповідно до законодавства. Банк не відповідає за невиконання або несвоєчасне виконання зобов'язань у разі прийняття Національним банком України рішення про запровадження обмежень на діяльність банків, зупинення операцій по рахунках, арешту власних коштів банку на його рахунках уповноваженими органами державної влади. Учасники банку відповідають за зобов'язаннями банку згідно із законами України та статутом банку.

*Стаття 59. Арешт, стягнення та зупинення операцій по рахунках.* Дана стаття передбачає порядок накладання арешту на майно або кошти банку, що знаходяться на його рахунках, арешту на кошти та інші цінності юридичних або фізичних осіб, які знаходяться в банку, що здійснюються виключно за постановою державного виконавця, приватного виконавця чи рішенням суду про стягнення коштів або про накладення арешту в порядку, встановленому

законом. Зняття арешту з майна та коштів здійснюється за постановою державного виконавця, приватного виконавця або за рішенням суду.

Зупинення власних видаткових операцій банку за його рахунками, а також видаткових операцій за рахунками юридичних або фізичних осіб здійснюється в разі накладення арешту відповідно до частини першої цієї статті, а також в інших випадках, передбачених договором, Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» [10], іншими законами та/або умовами обтяження, предметом якого є майнові права на грошові кошти, що знаходяться на банківському та/або кореспондентському рахунках. Зупинення видаткових операцій здійснюється в межах суми, на яку накладено арешт, крім випадків, коли арешт накладено без встановлення такої суми або коли інше передбачено договором, законом чи умовами такого обтяження.

У випадках, встановлених законом, майно або кошти банку, а також кошти та інші цінності юридичних або фізичних осіб, що знаходяться в банку, на які накладено арешт, передаються в управління (перераховуються на рахунки) Національного агентства України з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів, не пізніше наступного робочого дня після надходження до банку вимоги Національного агентства України з питань виявлення, розшуку та управління активами, здобутими злочинним шляхом, та доданих до неї копій звернення прокурора та ухвали слідчого судді, суду про накладення арешту.

Стягнення коштів з кореспондентських рахунків банку здійснюється Національним банком України на вимогу Фонду гарантування вкладів фізичних осіб виключно у випадках, передбачених Законом України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» [11].

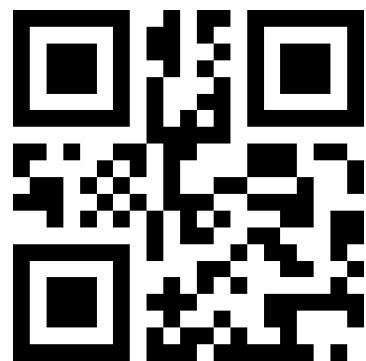
Клієнтам фінансових установ у випадку порушення їхніх прав насамперед варто звертатися з письмовою скаргою на ім'я керівника відповідної фінансової установи. Якщо фінустанова не реагує навіть після

скарги, варто звертатися до Національного банку України. На сайті Національного банку України є розділ «Звернення громадян», у якому описано процедури взаємодії зі сплживачами в процесі їх звернень стосовно роботи фінансових, страхових, лізингових, факторингових компаній, ломбардів та кредитних спілок (див. [12] або QR).



### **5.3. Практика організації банківського нагляду в країнах ЄС**

В даний час в рамках ЄС існують різні моделі ведення нагляду за фінансовим сектором. Одна з них передбачає зосередження наглядових повноважень в центральному банку, інша – існування спеціального єдиного державного наглядового органу, третя являє собою поєднання елементів першої та другої моделей. Проте, жодна з моделей не може розглядатися як теоретично краща або оптимальна. Кожна країна повинна обрати модель, яка буде здійснена з політичної точки зору, ефективна і дієва, і яка буде відповідати фінансовій структурі цієї країни. Більш детальну інформацію про організацію нагляду в країнах ЄС можна знайти на інтернет сайті Європейського Центрального банку (див. [13] або QR), в документі, опублікованому починаючи з червня 2003 року під назвою «Зміни, що відбуваються в національних структурах банківського нагляду».



Аналіз існуючого європейського досвіду у сфері банківського регулювання і нагляду свідчить, що в країнах ЄС використовуються 4 основні моделі здійснення банківського нагляду:

*УФП* – Управління фінансових послуг або Управління з нагляду за сектором фінансових послуг, означає наявність єдиного наглядового органу за усіма фінансовими секторами;

*НЦБ* – Національний центральний банк, означає організацію та здійснення нагляду в конкретному фінансовому секторі з боку Центрального банку;

*БС, СС і СЦП* – банківський сектор, сектор страхування і сектор цінних паперів, така модель означає, що за здійснення нагляду в даному конкретному фінансовому секторі відповідає спеціальний орган. Можливий варіант, коли всі ці функції належать до компетенцій єдиного органу.

*У (Уряд)* означає, що за здійснення нагляду в певному фінансовому секторі відповідає урядова організація.

В табл. 5.1 наведено інформацію про регулюючі органи за секторами фінансових послуг в країнах ЄС. Термін «регулювання» і «нагляд» часто використовуються як взаємозамінні, оскільки разом вони створюють основу процесу нагляду і контролю в банківському секторі. *Орган банківського регулювання* розробляє норми і положення, яких зобов'язані дотримуватися банки. Спираючись на національний банківський кодекс або закон про банківську діяльність, міжнародні принципи і нормативні акти, регулюючий орган визначає законодавчі та нормативні вимоги до банків, включаючи форми звітності.

*Функції регулювання банківської діяльності* зазвичай розділені між парламентом, урядом і власне регулюючим органом. При цьому *парламент* розробляє загальні законодавчі рамки (наприклад, приймає кодекс про банківську діяльність), а уряд видає додаткові постанови або нормативні акти, які зазвичай поширюються на всі сектори економіки. Власне регулюючий орган (в ролі якого може виступати центральний банк, інтегрована або спеціалізована організація) видає спеціальні положення, які застосовуються тільки до тих організацій, за діяльністю яких здійснюється нагляд (в даному випадку, до банківського сектора).

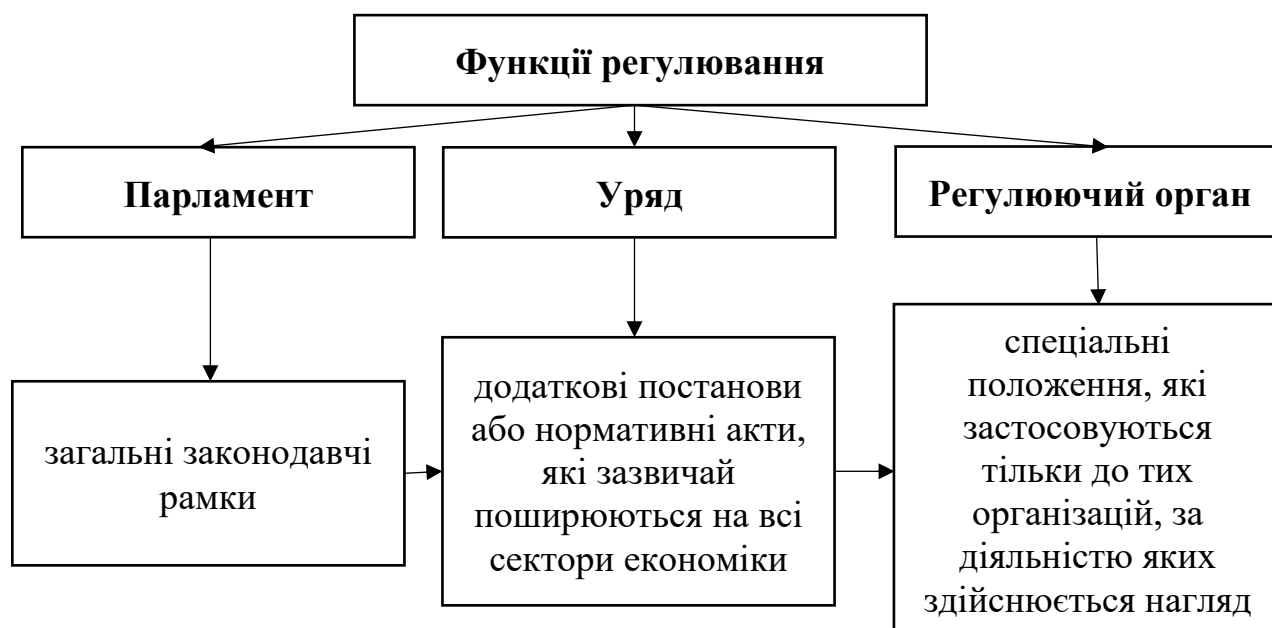
Таблиця 5. 1

**Національні організаційні структури, які забезпечують банківський нагляд в країнах ЄС**

Країна	Банківський сектор	Сектор страхування	Сектор цінних паперів	Участь Центрального банку
Австрія	УФП	УФП	УФП	Так
Бельгія	БС, СЦП	СС	БС, СЦП	Так
Великобританія	УФП	УФП	УФП	Так
Угорщина	УФП	УФП	УФП	Так
Німеччина	УФП	УФП	УФП	Так
Греція	НЦБ	СС	СЦП	Так
Данія	УФП	УФП	УФП	Ні
Ірландія	НЦБ	У	НЦБ	Так
Іспанія	НЦБ	СС	СЦП	Так
Італія	НЦБ	СС	СЦП	Так
Кіпр	НЦБ	У	СЦП	Так
Латвія	УФП	УФП	УФП	Так
Литва	НЦБ	СС	СЦП	Так
Люксембург	БС, СЦП	СС	БС, СЦП	Ні
Мальта	УФП	УФП	УФП	Так
Нідерланди	НЦБ	НЦБ	НЦБ	Так
Польща	НЦБ	СС	СЦП	Так
Португалія	НЦБ	СС	СЦП	Так
Словаччина	НЦБ	СС, СЦП	СС, СЦП	Так
Словенія	НЦБ	У	СЦП	Так
Фінляндія	БС, СЦП	СС	СЦП	Так
Франція	БС, НЦБ	СС	СЦП	Так
Чехія	НЦБ	СС, СЦП	СС, СЦП	Так
Швеція	УФП	УФП	УФП	Так

В рамках ЄС кодекси про банківську діяльність кожної країни-члена ЄС є транспозицією в національне законодавство Консолідованої Директиви 2000/12/ЄС Європейського парламенту та Ради «Щодо започаткування діяльності кредитних установ та її ведення» [14], основним завданням якої було забезпечення мінімального, але не повного, впорядкування банківського законодавства на всій території ЄС.

При цьому слід відзначити, що нормативні акти, які видаються національними регулюючими органами, не підлягають уніфікації, і це є причиною національних відмінностей в банківському законодавстві країн-членів ЄС.



**Рис. 5.3. Реалізація функції регулювання у сфері фінансових послуг в країнах ЄС**

Співробітники органу банківського нагляду – це контролери, основне завдання яких полягає в тому, щоб здійснювати перевірку відповідності банків та інших контрольованих кредитних установ нормам і вимогам, розробленим регулюючим органом, а також застосовувати заходи впливу в разі виявлення недоліків в діяльності банку.

Право застосовувати заходи впливу є одним з ключових елементів, що сприяють підтриманню довіри населення до банківського сектора. Таким чином, функція банківського регулювання зазвичай забезпечується кількома інститутами, тоді як функція нагляду за будь-яким конкретним фінансовим сектором, як правило, закріплена за одним державним органом.

**Контроль над банківською сферою** передбачає два рівні відповідальності: по-перше, перед населенням в цілому з метою забезпечення фінансової стабільності і надійності всієї банківської системи, що сприяє підтримці національної економіки; по-друге, перед окремими фізичними особами, вкладниками і кредиторами, що забезпечує, таким чином, захист їх прав. Однак цей контроль має ряд обмежень. наглядовий орган не може

впливати на виконання окремих договорів між банками та їх контрагентами та (або) припиняти їх дію.

#### **5.4. Основні принципи банківського нагляду, визначені Базельським комітетом**

Оскільки діяльність банків з кожним роком все більше виходить за рамки окремо взятої країни і приймає глобальний характер, виникає необхідність в *конвергенції (упорядкуванні)* національних норм, положень та нормативних актів з метою створення і підтримки єдиних правил для всіх суб'єктів ринку фінансових послуг в країнах ЄС.

Ухвалення євро як єдиної валюти на території 12 з 25 країн Європейського Союзу і створення єдиного ринку фінансових послуг стимулювало інтеграцію фінансових ринків, що, в свою чергу, позитивно позначилося на споживачах фінансових послуг, оскільки посилило конкуренцію серед банків.

Важливу роль в забезпеченні дотримання єдиних правил для таких суб'єктів відіграють міжнародні професійні організації, які беруть участь в розробці загальних принципів діяльності банків. Необхідність дотримуватися таких принципів впливає не лише з того, що вони роблять банківську систему окремих країн сумісною і конкурентоспроможною, але також і з того, що ці принципи слугують основою при оцінці стабільності фінансового сектора окремо взятої країни міжнародними фінансовими організаціями, такими як Міжнародний валютний фонд або Всесвітній банк. Так, окремий Банк, нагляд за яким здійснюється неналежним чином, може відчувати значні труднощі при виході на міжнародний рівень або при отриманні кредитів від іноземних банків на розширення своєї діяльності, незважаючи на те, що при індивідуальному аналізі цей же банк може демонструвати хороші показники якості управління та фінансової стійкості.



Міжнародне визнання необхідності банківського нагляду. Досвід показує, що слабка банківська система або фінансова нестабільність однієї країни може негативно вплинути на фінансовий стан інших країн.

Протягом останніх десятиліть система банківського нагляду поступово набувала міжнародного характеру, що було пов'язано з інтернаціоналізацією банківської справи. У цей період був сформований Базельський комітет з питань банківського нагляду (далі – Базельський комітет) або «Комітет Кука», названий так за ім'ям директора Банку Англії Пітера Кука, основоположника ідеї організованого міжнародного банківського нагляду. Базельський комітет наглядових органів був створений керівниками центральних банків у 1975 р. До нього входять керівні представники банківських наглядових органів і центральних банків Бельгії, Канади, Франції, Німеччини, Італії, Японії, Люксембургу, Нідерландів, Швеції, Швейцарії, Великої Британії і Сполучених Штатів Америки. Він проводить свої зустрічі у Банку міжнародних розрахунків у Базелі, де розташований його постійний Секретаріат. Базельський комітет займається виробленням і координацією основних принципів банківського нагляду і регулювання [15].

Країни-учасниці угоди доручають Базельському комітету підготовку директив, виконання яких обов'язкове для банківських установ у всіх країнах-членах. Такі директиви регулюють різні сторони діяльності банків і, як правило, стають частиною банківського законодавства в цих країнах. Із середини 80-х років великий інтерес до діяльності Базельського комітету стали виявляти інші країни. Це стосується насамперед держав Центральної і Східної Європи, які утворили в той час свою регіональну групу в межах Базельського комітету. У червні 1996 р. Національний банк України став членом Групи банківського нагляду країн Центральної та Східної Європи [15].

*Чим обумовлена була необхідність розробки таких основоположних принципів ефективного банківського нагляду?*

Необхідність підвищення стійкості фінансових систем стала предметом зростаючого міжнародного занепокоєння цією проблемою. *Комюніке,*

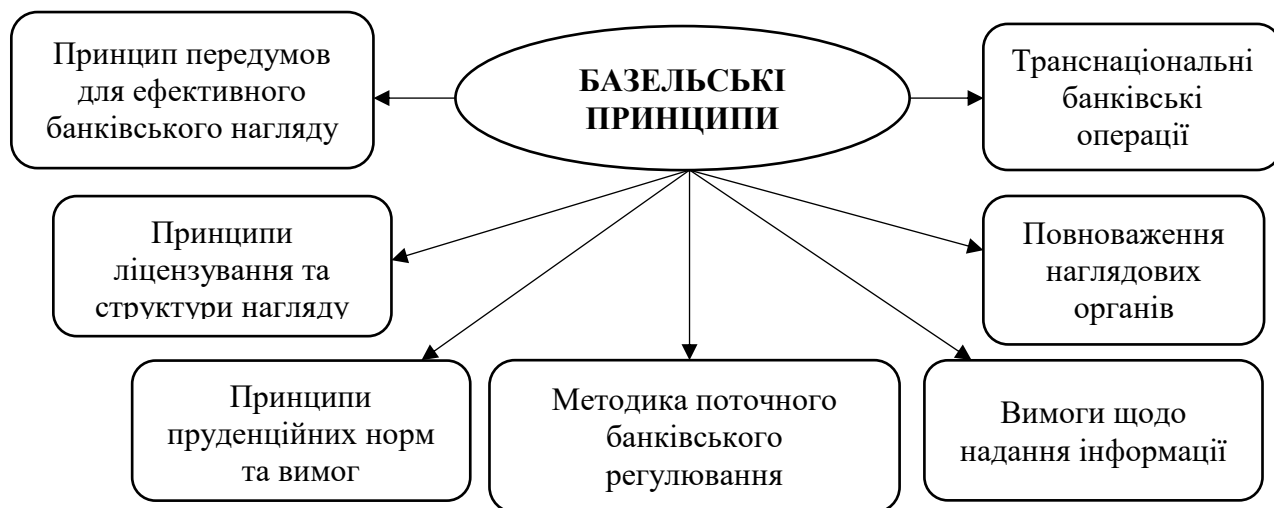
поширене по завершенні Ліонської зустрічі у верхах Великої сімки в червні 1996 року, містило заклик до дій в цій галузі. Різні офіційні організації, включаючи Базельський комітет з банківського нагляду, Банк міжнародних розрахунків, Міжнародний валютний фонд і Світовий банк, останнім часом вивчали способи посилення фінансової стабільності у всьому світі.

Базельський комітет з банківського нагляду, який працює в цій області протягом багатьох років як безпосередньо, так і використовуючи багаточисельні контакти з органами банківського нагляду по всьому світу, займався пошуком найкращих способів розширення своєї діяльності, спрямованої на зміцнення пруденційного нагляду в усіх країнах, спираючись як на відносини з країнами, що не належали до Групи десяти (G-10), так і на результати виконаної раніше роботи по поліпшенню пруденційного нагляду в країнах-членах. Посилання на сайт Базельського комітету (див. [15] або за QR).



У квітні 1997 р. Базельський комітет оприлюднив Основні принципи банківського нагляду (далі – Принципи), які слід розглядати як мінімальні вимоги. Усі 25 принципів за змістом можна поділити на 7 груп (рис. 5.4).

«Основні принципи ефективного банківського нагляду» (далі – «Основоположні принципи») є документом, підготовленим Базельським комітетом з банківського нагляду (БКБН, далі – «Базельський комітет»), у співпраці з центральними банками і наглядовими органами країн Базельського комітету (відомими як «Група десяти», G-10). Ці принципи доповнюють так званий *Базельський конкордат* (Угода), який регулює міжнародне співробітництво у сфері банківського нагляду. Незважаючи на те, що Основоположні принципи розроблялися для банків, які ведуть активну діяльність на міжнародному рівні, вони, як це зазначалося в попередніх розділах, заклали основу для оцінки ефективності банківського нагляду, що здійснюється міжнародними фінансовими інститутами [15].



**Рис. 5.4. Основоположні принципи банківського нагляду, визначені Базельським комітетом [15]**

Зокрема, Комітет підготував для поширення два документа: повне зведення основоположних принципів ефективного банківського нагляду - Базельські основоположні принципи; Компендіум (періодично підлягає доповненню і оновленню) існуючих рекомендацій, інструкцій і стандартів Базельського комітету, на більшість з яких робляться посилання в документі про основоположні принципи. Обидва документи були схвалені керівниками центральних банків країн G-10. Вони були представлені на розгляд міністрам фінансів країн Великої сімки і G-10 в ході підготовки до зустрічі в верхах в Денвері в надії на те, що вони забезпечать відповідний механізм для зміцнення фінансової стабільності в усіх країнах.

У жовтні 1998 р. органам банківського нагляду в усіх країнах було запропоновано приєднатися до сформульованих базових принципів і одночасно проаналізувати свою діючу систему з тим, щоб скласти програму усунення можливих недоліків. Дотримання цих основних принципів, на думку Базельського комітету, може стати важливим кроком у справі зміцнення стабільності як національних, так і міжнародних фінансових систем [13].

Першим кроком на шляху до міжнародної гармонізації банківського регулювання стало прийняте у 1988 р. Міжнародне наближення розрахунку

капіталу та стандартів капіталу (International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards), відоме також як Угода про капітал (Capital Accord), або просто Базельська угода (Basle Accord). Цей документ отримав назву Базель-І.

Таблиця 5.2

**Основна характеристика Базель-І та Базель-ІІ [14]**

<b>Документи</b>	<b>Основні положення</b>
<b>Базель І</b>	Регулятивний капітал є ключовим елементом у Базель І. В рамках банківського регулювання його основна частина полягає у захисті коштів вкладників та кредиторів у разі виникнення непередбачених негативних ситуацій. Таким чином забезпечується безперервна діяльність банку
<b>Базель ІІ</b>	В Базель І визнавалося дуже обмежене коло інструментів пом'якшення ризиків. В Базель ІІ коло таких інструментів розширилося. Стали охоплюватися гарантії та кредитні деривативи. Почав застосовуватися балансовий нетінг, який до цього можна було застосовувати тільки до новітніх позабалансових інструментів

**Сфера застосування базельських основоположних принципів на момент їх прийняття охоплювала такі напрями:**

1) для національних органів, які здійснюють нагляд за банківськими установами – як перелік мінімальних вимог (правил), яким повинні слідувати регулятори;

2) як базовий стандарт для наглядових та інших державних органів у всіх країнах і в міжнародному масштабі;

3) як інструмент допомоги окремим країнам в посиленні їх заходів нагляду у зв'язку з діяльністю, спрямованою на укріплення загальної макроекономічної та фінансової стабільності;

4) як механізм зміцнення фінансової стабільності як на національному, так і на міжнародному рівнях;

5) як інструмент скорочення ризиків.

Слід відзначити, що система основоположних принципів переглядається з урахуванням тих змін, які відбуваються в глобалізованому світі, фінансових криз, інших потрясінь, які впливають на тенденції розвитку світової

економіки. Перший перегляд Основних принципів було здійснено Базельським комітетом в жовтні 2006 року за співпраці зі спеціалістами у сфері нагляду з усього світу. Другий перегляд відбувся у 2011 році, коли Група з розробки Основних принципів отримала від Комітету повноваження переглянути та оновити Основні принципи (див. [16]).

Перегляд Основних принципів сприяв посиленню вимог до органів нагляду, підходів до нагляду та очікувань органів нагляду щодо банків. Ця мета досягається шляхом зосередження уваги на ефективному нагляді на основі ризиків та враховуючи необхідність втручання на ранньому етапі та вчасного застосування наглядових заходів. Органи нагляду повинні оцінювати профіль ризику банків, зважаючи на ризики, притаманні їхній діяльності, ефективність управління ризиками, а також ризики, на які вони наражають банківську та фінансову системи. Процес нагляду на основі оцінки ризиків дозволяє найбільш ефективно розподіляти ресурси, зосереджуючи увагу як на результатах, так і на процесах, та виходячи за рамки пасивної оцінки дотримання правил [15, с. 4].

Основні принципи окреслюють повноваження, які повинні мати органи нагляду, щоб вирішувати проблеми, пов'язані з безпекою та надійністю.

Після перегляду Основних принципів, необхідних для забезпечення ефективності наглядової системи, їх склад налічує 29 принципів. Ці принципи поділяються на дві групи: *1 група* (з 1 по 13 принцип) зосереджується на повноваженнях, обов'язках та функціях органів нагляду; *2 група* (з 14 по 29 принцип) – на пруденційному регулюванні та вимогах до банків.

Попередній 1-й Принцип було розділено на три окремі Принципи та було додано нові Принципи, які стосуються корпоративного управління, розкриття інформації та прозорості. Цим пояснюється збільшення кількості принципів з 25 до 29.

В табл. 5.3 розкрито зміст основоположних принципів банківського нагляду, визначених Базельським комітетом.

**Основоположні принципи банківського нагляду, визначені  
Базельським комітетом [15]**

Принцип	Зміст
1	2
<b>1 група – Повноваження, обв'язки та функції нагляду</b>	
<b>1 - Обов'язки, цілі та повноваження</b>	В ефективній системі банківського нагляду визначено чіткі обов'язки та цілі для кожного органу влади, який бере участь в процесі нагляду за банками та банківськими групами. Існує відповідна правова база для банківського нагляду, щоб забезпечити кожен відповідальний орган влади необхідними законними повноваженнями надавати банкам дозволи, здійснювати поточний нагляд, вирішувати питання відповідності законодавству та своєчасно вживати коригувальних заходів з метою подолання занепокоєння щодо безпеки та надійності
<b>2 – Незалежність, підзвітність, ресурси та правовий захист органів нагляду</b>	Наглядовий орган має операційну незалежність, прозорі процедури, надійне управління, бюджетні процеси, які забезпечують йому автономію та достатні ресурси, і є підзвітним щодо виконання своїх функцій та використання ресурсів. Правова база банківського нагляду передбачає правовий захист наглядового органу
<b>3 – Співпраця та спільна робота</b>	Закони, положення або інші механізми забезпечують основу для співпраці та спільної роботи з відповідними внутрішніми органами влади та іноземними органами нагляду. Ці механізми відображають потребу в захисті конфіденційної інформації
<b>4 – Дозволені види діяльності</b>	Дозволені види діяльності установ, які отримали ліцензію та підлягають нагляду як банки, чітко визначені, а використання слова «банк» в назвах контролюється
<b>5 – Критерії ліцензування</b>	Орган ліцензування має повноваження встановлювати критерії ліцензування та відхиляти заявки установ, які не відповідають цим критеріям. Процедура ліцензування включає, як мінімум, оцінку структури власності та управління (в тому числі професійної придатності та ділової репутації членів Ради та Правління) банку та його ширшої групи, а також його стратегічного та операційного плану, внутрішніх процедур контролю, управління ризиками та прогнозованого фінансового стану (включно з капітальною базою). Якщо запропонований власник або материнська компанія є іноземним банком, отримується попередня згода органу нагляду країни походження

1	2
<b>6 – Передача істотної власності</b>	Орган нагляду уповноважений розглядати, відхиляти та накладати пруденційні умови на будь-яку пропозицію щодо передачі істотної участі або контрольного пакету в існуючому банку прямо або опосередковано іншим особам. <b>Пруденційне регулювання</b> – система норм накладання спеціальних обмежень на кредитні установи, спрямованих на зменшення банківського ризику, та система норм, які регулюють відносини контролю центрального банку за дотриманням цих обмежень кредитними установами. <b>Пруденційний нагляд</b> – система банківського нагляду, за якої головна увага органів нагляду зосереджується на регулярному проведенні оцінювання загального фінансового стану
<b>7 – Крупні придбання (поглинання)</b>	Орган нагляду має повноваження на основі визначених критеріїв погоджувати або відхиляти (або надавати рекомендації відповідальному органу погоджувати чи відхиляти) крупні придбання або інвестиції банку, в тому числі транскордонні, а також застосовувати до них пруденційні умови. Він також уповноважений визначати, чи корпоративні зв'язки або структури не наражають банк на зайві ризики, і чи не перешкоджають вони ефективному нагляду
<b>8 – Наглядовий підхід</b>	Ефективна система банківського нагляду вимагає від органу нагляду розробки та підтримки перспективної оцінки профілю ризику окремих банків та банківських груп пропорційно до їхньої важливості для системи; визначення, оцінки та контролю ризиків, які генеруються банками і банківською системою в цілому; наявності механізмів раннього втручання та розробки спільно з іншими відповідальними установами плану дій щодо впорядкованого виведення з ринку банків у випадку втрати ними життєздатності
<b>9 – Методи та інструменти нагляду</b>	Орган нагляду застосовує відповідний набір методів та інструментів для впровадження наглядового підходу й використовує наглядові ресурси на пропорційній основі з урахуванням профіля ризиків і системної важливості банку
<b>10 – Наглядова звітність</b>	Орган нагляду збирає, переглядає та аналізує пруденційну звітність та статистичні дані, що подаються банками як на індивідуальній, так і на консолідованій основі, а також здійснює незалежну перевірку цих звітів за допомогою виїзних перевірок або залучення зовнішніх експертів
<b>11 – Повноваження органу нагляду щодо застосування санкцій та заходів впливу</b>	Орган нагляду на ранньому етапі втручається з метою вирішення питань щодо небезпечної та неефективної практики або дій, які можуть наражати на ризик банки або банківську систему. Орган нагляду має у своєму розпорядженні відповідне коло наглядових інструментів, щоб вчасно вжити заходів для виправлення ситуації. Це включає можливість відкликати банківську ліцензію або рекомендувати її відкликання
<b>12 – Консолідований нагляд</b>	Обов'язковим елементом банківського нагляду є те, що орган нагляду здійснює нагляд за банківською групою на консолідованій основі, належним чином здійснює моніторинг і, де це необхідно, застосовує пруденційні стандарти до усіх аспектів діяльності, яка здійснюється банківською групою в цілому

1	2
<b>13 – Відносини між органами нагляду країни походження та країни перебування</b>	Органи нагляду країни походження і країни перебування транскордонної банківської групи здійснюють обмін інформацією та співпрацюють для забезпечення ефективного нагляду за групою і членами групи та ефективного врегулювання кризових ситуацій. Органи нагляду вимагають, щоб місцеві операції іноземних банків здійснювались у відповідності до тих же стандартів, які застосовуються до вітчизняних банків
<b>2 група – Пруденційні положення та вимоги</b>	
<b>14 – Корпоративне управління</b>	Наглядовий орган визначає наявність в банках та банківських групах належної політики і процедур корпоративного управління, які охоплюють, наприклад, стратегічне спрямування, структуру групи та організаційну структуру, механізми контролю, відповідальність Ради та Правління банків, а також компенсації. Ця політика та процедури відповідають профілю ризиків і системній важливості банку
<b>15 – Процес управління ризиками</b>	Наглядовий орган визначає, чи мають банки комплексні процедури оцінки ризиків (у тому числі здійснення ефективного моніторингу з боку Ради та Правління) з метою вчасного визначення, вимірювання, оцінки, моніторингу, звітування та контролю або зменшення усіх суттєвих ризиків, а також оцінки адекватності їхнього капіталу та ліквідності по відношенню до їхнього профілю ризиків, ринкових і макроекономічних умов. Це поширюється на розробку та перегляд заходів на випадок настання непередбачуваних подій (у тому числі чітко сформульованих та надійних планів виходу із кризової ситуації, де це є необхідним) з урахуванням стану конкретного банку. Процес управління ризиками відповідає профілю ризиків та системній важливості банку
<b>16 – Адекватність капіталу</b>	Наглядовий орган встановлює розумні та належні вимоги до капіталу банків, що відображають взяті на себе банком ризики в контексті ринкових і макроекономічних умов. Наглядовий орган визначає складові капіталу з урахуванням їхньої здатності поглинати збитки. Вимоги до капіталу принаймні для міжнародно активних банків мають бути не меншими, ніж стандарти Базеля, які наразі застосовуються
<b>17 – Кредитний ризик</b>	Наглядовий орган визначає, чи здійснюється банками належне управління кредитним ризиком, з урахуванням їхньої готовності взяти на себе ризик («апетит до ризику»), профілю ризиків, а також ринкових і макроекономічних умов. Це включає також наявність належних політики та процедур своєчасного виявлення, вимірювання, оцінки, моніторингу, звітування, контролю або зменшення кредитного ризику (у тому числі ризику контрагента). Має бути охоплений весь цикл кредитування, включаючи надання кредиту, оцінку кредиту, а також постійне управління кредитним та інвестиційним портфелем банку
<b>18 – Проблемні активи та резерви</b>	Наглядовий орган пересвідчується, що банки мають належну політику та процедури раннього виявлення і управління проблемними активами, а також підтримують достатній обсяг резервів



1	2
<b>19 – Ризик концентрації та ліміти максимального ризику</b>	Орган нагляду визначає наявність у банків належних політики та процедур своєчасного виявлення, вимірювання, оцінки, моніторингу, звітування, контролю або зменшення ризику концентрації. Орган нагляду встановлює пруденційні ліміти для обмеження операцій з окремими контрагентами або групою пов'язаних контрагентів
<b>20 – Операції з пов'язаними особами</b>	З метою запобігання зловживанням, що виникають при здійсненні операцій з пов'язаними особами, та усунення ризику конфлікту інтересів органи нагляду вимагають від банків здійснювати операції з пов'язаними особами на стандартних ринкових умовах, здійснювати моніторинг цих трансакцій, вживати заходів для забезпечення контролю або зниження ризиків та здійснювати списання заборгованості пов'язаних осіб згідно зі стандартними політикою та процедурами
<b>21 – Ризик країни та ризик обмеження переказу коштів (трансфертний ризик)</b>	Наглядовий орган визначає, чи мають банки адекватну політику та процедури для забезпечення вчасного виявлення, вимірювання, оцінки, моніторингу, звітування, контролю або зменшення ризику країни і ризику обмеження переказу коштів (трансферного ризику) в своїй міжнародній кредитній та інвестиційній діяльності
<b>22 – Ринковий ризик</b>	Наглядовий орган визначає, чи здійснюється банками належне управління ринковим ризиком з урахуванням їхньої готовності взяти на себе ризик («апетиту до ризику»), профілю ризиків, ринкових і макроекономічних умов, а також ризику значного погіршення ліквідності ринку. Це включає наявність належної політики та процедур вчасного виявлення, вимірювання, оцінки, моніторингу, звітування, контролю або зменшення ринкового ризику
<b>23 – Ризик відсоткової ставки у банківському портфелі</b>	Наглядовий орган визначає, чи мають банки належні системи вчасного виявлення, вимірювання, оцінки, моніторингу, звітування, контролю або зменшення ризику відсоткової ставки у банківському портфелі. Ці системи мають враховувати готовність банків взяти на себе ризик («апетит до ризику»), їхній профіль ризиків, а також ринкові та макроекономічні умови
<b>24 – Ризик ліквідності</b>	Наглядовий орган встановлює доцільні та відповідні (кількісні та/або якісні) вимоги до ліквідності банків, які мають відображати потреби банку у ліквідних коштах. Наглядовий орган пересвідчується, що банки впровадили стратегію, яка дозволяє здійснювати належне управління ризиком ліквідності та дотримуватися вимог щодо ліквідності. Стратегія має враховувати профіль ризику банку і ринкові та макроекономічні умови, а також включати належну політику та процедури, які узгоджуються з готовністю банку взяти на себе ризик, з метою виявлення, вимірювання, оцінки, моніторингу, звітування, контролю або зменшення ризиків ліквідності протягом відповідної низки часових горизонтів. Вимоги щодо ліквідності принаймні міжнародно активних банків мають бути не нижчими, ніж передбачені чинними стандартами Базельського комітету

1	2
<b>25 – Операційний ризик</b>	Наглядний орган визначає, чи мають банки належну систему управління операційним ризиком з урахуванням їхньої готовності взяти на себе ризик («апетит до ризику»), профілю ризиків, а також ринкових і макроекономічних умов. Це включає належну політику та процедури вчасного виявлення, вимірювання, оцінки, моніторингу, звітування, контролю або зменшення операційного ризику
<b>26 – Внутрішній контроль та аудит</b>	Наглядний орган пересвідчується, що банки мають належні системи внутрішнього контролю з метою створення та підтримання належним чином контрольованого робочого середовища для здійснення діяльності з урахуванням профілю ризиків банку. Такі системи повинні включати чіткі положення щодо передачі повноважень та відповідальності, розмежування функцій, які стосуються прийняття банком зобов'язань, виплати грошових коштів, обліку активів і зобов'язань, узгодження цих процесів, забезпечення схоронності активів банку, а також здійснення належних функцій незалежного внутрішнього аудиту та забезпечення дотримання вимог (комплаєнс) з метою проведення перевірок дотримання цих положень, чинного законодавства та регуляторних документів
<b>27 – Фінансова звітність та зовнішній аудит</b>	Наглядний орган пересвідчується, що банки та банківські групи ведуть належний та достовірний облік, здійснюють підготовку фінансової звітності відповідно до облікової політики і практики, широко прийнятих на міжнародному рівні, та щорічно оприлюднюють інформацію, яка справедливо відображає їхній фінансовий стан і діяльність та містить висновок незалежного зовнішнього аудитора. Наглядний орган також визначає, чи мають банки та материнські установи банківських груп механізми належного корпоративного управління і контролю за здійсненням функції зовнішнього аудиту
<b>28 – Розкриття інформації та прозорість</b>	Наглядний орган пересвідчується, що банки та банківські групи регулярно оприлюднюють інформацію на консолідованій і, де прийнятно, індивідуальній основі, та що така інформація є легкодоступною та справедливо відображає їхній фінансовий стан, діяльність, вразливість до ризиків, стратегії управління ризиками, політику і процедури корпоративного управління
<b>29 – Зловживання фінансовими послугами</b>	Наглядний орган визначає, чи мають банки належну політику та процедури, включаючи чіткі правила належної перевірки клієнтів, з метою сприяння дотриманню високих етичних та професійних стандартів у фінансовому секторі і запобігання навмисному чи ненавмисному використанню банку для здійснення злочинної діяльності

Високий ступінь відповідності Основним принципам повинен сприяти загальній стабільності фінансової системи; однак, дотримання принципів не гарантує цього, як і не може запобігти банкрутству банків. Банківський нагляд не може, і не повинен, гарантувати, що банки не зазнаватимуть банкрутства. В

умовах ринкової економіки банкрутство є одним з ризиків, які беруть на себе банківські установи.

Ефективна система банківського нагляду повинна бути здатна ефективно розробляти, впроваджувати, здійснювати моніторинг та контролювати виконання наглядової політики за нормальних та стресових економічних і фінансових умов.

Органи нагляду мають бути здатні реагувати на зовнішні умови, які можуть негативно вплинути на банки та банківську систему. Існує ряд елементів або передумов, які чинять безпосередній вплив на ефективність нагляду на практиці.

До передумов забезпечення ефективності нагляду в практичному аспекті належать [15, с. 16]: надійна та стійка макроекономічна політика; належним чином розвинута система формування політики фінансової стабільності; добре розвинута державна інфраструктура; чіткі принципи управління кризою, відновлення та роботи з проблемними установами; належний рівень системного захисту (або система державного захисту); ефективна ринкова дисципліна.

### ***Перелік контрольних питань***

1. Обґрунтуйте необхідність банківського регулювання та банківського нагляду. Дайте характеристику ролі банків в реальній економіці.
2. Яку функцію виконують наглядові органи за сферою банківської діяльності?
3. Якими документами регулюється в Україні сфера банківського регулювання і банківського нагляду? Які органи в Україні здійснюють банківський нагляд?
4. Охарактеризуйте основні форми регулювання банківської діяльності. В чому різниця між адміністративним та індикативним банківським регулюванням?

5. Як здійснює нагляд за банківською діяльністю Національний банк України?
6. Що розуміється під ризик-орієнтованим підходом у здійсненні банківського нагляду? Які функції покладаються на департамент банківського нагляду НБУ?
7. Які функції покладаються на органи регулювання та нагляду? В чому полягає контроль над банківською сферою?
8. Поясніть необхідність банківського нагляду на міжнародному рівні. Чим обумовлена необхідність розробки основоположних принципів ефективного банківського нагляду?
9. Які функції і завдання виконує Базельський комітет?
10. Сфера застосування базельських основоположних принципів на момент їх прийняття. Які групи основоположних принципів передбачено в новій їх редакції?

### ***Практичні завдання та проблемні питання***

1. Онлайн кредитування та основні проблеми, які можуть виникати в його процесі.
2. Моделі нагляду за банківським сектором в країнах ЄС.

### **Рекомендована і використана література**

1. Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/Strategy\\_FS\\_2025.pdf](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_FS_2025.pdf) (дата звернення 25.12.2022).
2. Про Національний банк України : Закон України від 20.05.1999 № 679-XIV. Редакція від 16.09.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text> (дата звернення 20.12.2022).
3. Васюренко О.О., Сидоренко О.М. Банківський нагляд: [підручник]. К.: Знання, 2011. 502 с.
4. Грушко В.І. Банківський нагляд : [навч. посіб. для студ. вищ. навч.

закл.] // В.І. Грушко, С.М. Лаптев, О.С. Любунь, К.Є. Раєвський. *К. : Центр навч. л-ри*, 2004. 264 с.

5. Щеглюк М.С. Розвиток банківського регулювання та нагляду в умовах європейської інтеграції. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. URL: <http://www.vestnik-ecnom.mgu.od.ua/journal/2015/13-2015/53.pdf> (дата звернення 25.12.2022).

6. Банківський нагляд : [навч. посіб.] // В.І. Міщенко, А.П. Яценюк, В.В. Коваленко, О.Г. Коренева. *Київ : Знання*, 2004.

7. Організаційна структура. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/structure> (дата звернення 25.01.2023).

8. Нагляд. Показники банківської системи. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/supervision> (дата звернення 23.02.2023).

9. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. Редакція від 01.01.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення 25.01.2023).

10. Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення: Закон України від 06.12.2019 № 361-IX. Поточна редакція від 29.12.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361-20#Text> (дата звернення 31.12.2022).

11. Про систему гарантування вкладів фізичних осіб: Закон України від 23.02.2012 № 4452-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4452-17#Text> (дата звернення 15.12.2022).

12. Звернення громадян. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> (дата звернення 20.02.2023).

13. European Central Bank (europa.eu). URL: <https://www.ecb.europa.eu/home/html/index.en.html> (дата звернення 05.12.2022).

14. Директива 2000/12/ЄС Європейського Парламенту та Ради «Щодо започаткування діяльності кредитних установ та її ведення» від 20 березня 2000 року. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_277#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_277#Text) (дата звернення 27.01.2023).

15. Основна інформація. Базельський комітет. URL: <https://bazelwordpresscom.wordpress.com/%D0%B4%D0%B5%D1%82%D0%B0%D0%BB%D0%B8/> (дата звернення 25.12.2022).

16. Core Principles for Effective Banking Supervision (The Basel Core Principles). URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/Basel\\_Core\\_principles\\_2012.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Basel_Core_principles_2012.pdf?v=4) (дата звернення 29.12.2022).

## **ТЕМА 6. ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА ЄС**

### *План*

- 6.1. Особливості сегментації небанківських фінансових установ у новій системі регулювання та нагляду
- 6.2. Форми залучення коштів небанківськими фінансовими установами
- 6.3. Сутність концепції ліцензування небанківських фінансових установ, що реалізується Національним банком України

### **6.1. Особливості сегментації небанківських фінансових установ у новій системі регулювання та нагляду**

Фінансова система є ключовою для ефективного функціонування економіки країни та її економічного розвитку. Як передбачає Комплексна програма розвитку фінансового сектору України [1], Україна орієнтована на створення фінансової системи, здатної забезпечувати сталий економічний розвиток за рахунок ефективного перерозподілу фінансових ресурсів в економіці на основі розбудови повноцінного ринкового конкурентоспроможного середовища. При цьому, реформи українського фінансового сектору мають відбуватися згідно з міжнародними стандартами. Цих цілей можна досягнути лише за наявності належного нормативного середовища з регулювання та нагляду [2]. Важливим елементом будь-якого такого середовища є інституційна регуляторна модель, яка може передбачати одного або декількох регуляторів, що відповідають за нагляд за фінансовим сектором, а також визначено та розподілено їхні повноваження і функції, порядок їхньої взаємодії між собою в разі функціонування декількох регуляторів.

Наразі в Україні запроваджено частково консолідовану (інтегровану) модель регулювання фінансового ринку, за якої весь фінансовий сектор регулюється двома регуляторами.

Так, до сфери регулювання і нагляду Національного банку України, окрім банків, також належать [2]:

- страхові компанії та страхові посередники;
- лізингові компанії та юридичні особи – суб'єкти господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають право надавати послугу з фінансового лізингу (далі – юридичні особи-лізингодавці);
- факторингові компанії;
- кредитні спілки;
- бюро кредитних історій;
- ломбарди;
- інші фінансові компанії (які здійснюють діяльність з обміну валют, переказу коштів, надання коштів у позику, надання гарантій тощо).

НКЦПФР здійснює регулювання та нагляд за [2]:

1. учасниками ринків цінних паперів та похідних цінних паперів (деривативів);
2. недержавними пенсійними фондами;
3. фондами фінансування будівництва;
4. фондами операцій з нерухомістю та їхніми адміністраторами / управителями.

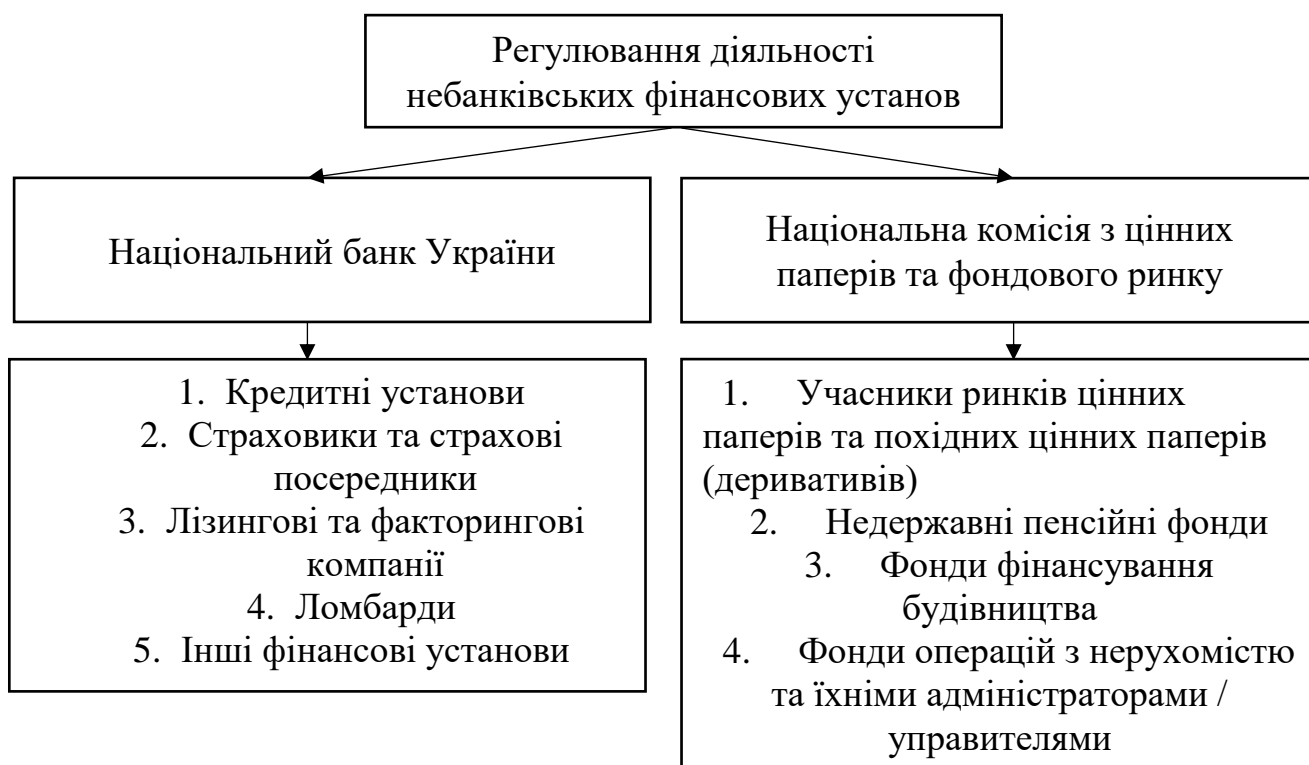
Значення небанківських фінансових установ полягає в тому, що вони, *по-перше*, повинні стати ефективним елементом фінансової системи держави, зростаючи за обсягами та рівнем проникнення фінансових послуг і, одночасно, сприяючи макроекономічній стабільності в країні.

*По-друге*, небанківський сектор повинен дотримуватись високих стандартів корпоративного управління та прозорості, що позитивно вплине на рівень довіри до ринку та буде додатковим імпульсом для його розвитку.



*По-третє*, система регулювання і нагляду повинна бути побудована за міжнародними стандартами, що включає запровадження вимог законодавства ЄС. За Угодою про асоціацію з ЄС Україна зобов'язалась суттєво змінити законодавство про фінансові послуги, щоб наблизити українське регулювання фінансових послуг до регулювання, прийнятого в ЄС. Це першочергово стосується страховиків, кредитних установ, надавачів платіжних послуг, а також банківських, страхових й інших фінансових груп. У тих сегментах ринку, де не існує відповідних загальноєвропейських стандартів, планується запровадити національні стандарти з урахуванням міжнародного досвіду. В обох випадках Національним банком буде здійснюватися обговорення зазначених питань з учасниками фінансового ринку.

В Україні регулювання діяльності небанківських фінансових установ здійснюється Національним банком України та Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку (рис. 6.1).



**Рис. 6.1. Регулювання діяльності небанківських фінансових установ [2]**

## **6.2. Форми залучення коштів небанківськими фінансовими установами**

Відносини, що виникають на ринку фінансових послуг, регулюються Конституцією України [3], Цивільним кодексом України [4], Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» [5], Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» [6], іншими спеціальними законами та нормативно-правовими актами регуляторів.

Залучення фінансовими установами коштів від широкого загалу для надання фінансових послуг, що реалізується НБУ та відповідає законодавству ЄС, повинно відбуватися лише за умови належного регулювання і контролю з боку НБУ як регулятора. Законодавство ЄС при цьому забороняє будь-яким особам, які не відповідають встановленим регуляторним вимогам, залучати від широкого загалу кошти з зобов'язанням щодо їх повернення (див. [2] або QR).



В [2] зазначається, що Україна вже зробила перші кроки для імплементації таких вимог, зокрема це було започатковано включенням до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [7] заборони фінансовим установам (окрім банків та кредитних спілок) залучати кошти фізичних осіб із зобов'язанням щодо їх повернення. Поясненням запровадження таких обмежень став досвід шахрайської діяльності ПАТ «Банк «Михайлівський».

Такий підхід щодо залучення фінансовими установами коштів на поворотній основі може застосовуватись як до фізичних, так і до юридичних осіб. Це пояснюється тим, що за багатьма критеріями процедури для значної кількості юридичних осіб (серед яких значну кількість складають малі

підприємства) досить схожі до процедур залучення коштів від клієнтів фінансових установ – фізичних осіб. При цьому характерним є те, що як показує аналіз досить часто власники та керівники підприємств не мають достатніх знань про фінансову систему, яких було б достатньо для розуміння та ефективного управління фінансовими ризиками. Деталізації потребують форми залучення таких коштів через: депозити; позики; поворотну фінансову допомогу; інші подібні інструменти, що передбачають обов'язок фінансової установи повернути грошові кошти на вимогу або у встановлений термін, як зі сплатою винагороди у будь-якій формі за користування коштами, так і без такої [2].

Відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» (стаття 14) фінансові установи мають право залучати кошти від [6]:

1) учасників, акціонерів, власників істотної участі та афілійованих осіб фінансової установи – у будь-якій формі;

2) інших надавачів фінансових послуг – у формі позики та/або кредиту. Кошти на умовах кредиту залучаються за наявності у надавача фінансових послуг – кредитодавця права на надання фінансової послуги, передбаченої пунктом 2 частини першої статті 4 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;

3) міжнародних фінансових організацій – у будь-якій формі;

4) фізичних осіб (крім учасників фінансової установи), вимоги до яких встановлюються Регулятором, та юридичних осіб – у формі безпроцентної позики (поворотної фінансової допомоги) або субординованого боргу;

5) будь-яких осіб – шляхом проведення операцій з фінансовими інструментами (крім ощадних сертифікатів банку) відповідно до Закону України «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки» [8];

6) будь-яких осіб – шляхом емісії акцій при збільшенні (зменшенні) розміру статутного капіталу акціонерного товариства;

7) регулятора – у випадках, передбачених законом;

8) будь-яких осіб (у тому числі нерезидентів) – у формі благодійного внеску, пожертви, гранту, фінансової допомоги, технічної допомоги виключно на безповоротній основі та у визначеному законодавством України порядку;

9) в інших випадках – у порядку та спосіб, які визначено спеціальним законом.

Також статтею 14 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» [6] встановлено наступне:

– способи залучення коштів фінансовими установами не вважаються наданням фінансової послуги, а особливості і порядок залучення коштів фінансовими установами встановлюються цим Законом та спеціальними законами;

– регулятор має право встановлювати додаткові вимоги до фінансових установ, які здійснюють емісію боргових цінних паперів;

– перед залученням коштів від фізичних осіб фінансова установа зобов'язана перевірити відповідність такої фізичної особи ознакам, встановленим нормативно-правовими актами Регулятора, а в разі порушення цієї вимоги Регулятор має право на застосування заходів впливу;

– фінансова установа зобов'язана ознайомити особу, яка надає фінансування на умовах субординованого боргу, з інформацією про ризики інвестування на умовах субординованого боргу;

– спеціальними законами та нормативно-правовими актами Регулятора можуть визначатися особливості залучення коштів на умовах субординованого боргу та особливості його включення до капіталу фінансової установи.

Класифікація джерел та форм залучення коштів повинна доцільно враховуватися при формуванні підходу до регулювання і нагляду за небанківськими фінансовими установами. Дотримання цієї умови дозволить Національному банку правильно розподіляти ресурси і підвищити ефективність у сфері управління ризиками на ринку. Для цього планується

запровадити підхід до регулювання, який базуватиметься на розподілі фінансових установ на три сегменти [2], що візуалізовано на рис. 6.2.



**Рис. 6.2. Сегментація фінансових установ для визначення підходу до регулювання і нагляду за небанківськими фінансовими установами (побудовано за даними [2])**

*Перший сегмент* включає кредитні установи, яким дозволено залучати кошти від широкого загалу для кредитування та надання інших фінансових послуг. До них застосуватимуться вимоги до капіталу та інші фінансові нормативи на рівні європейських вимог/нормативів, встановлених

Директивою 2013/36/ЄС [9] щодо діяльності кредитних установ та Регламентом №575/2013 [10] про пруденційні вимоги до кредитних установ та інвестиційних компаній. Ці акти ЄС мають бути імплементовані в Україні відповідно до Угоди про асоціацію з ЄС.

Національним банком планується розробити графіки приведення діяльності кредитних установ у відповідність до нових вимог лише після детального дослідження стану ринку, враховуючи об'єктивні строки та можливості установ, які відносяться до першого сегменту, щодо виконання встановлених для них вимог.

Передбачено, що серед кредитних установ особливий статус будуть мати кредитні спілки, зокрема стосовноціє права надавати фінансові послуги за рахунок поворотних коштів без дотримання вимог до капіталу і пруденційних нормативів, встановлених у законодавстві ЄС [2]. Ця умова, яка стосується вимог до капіталу для кредитних спілок, в цілому відповідає положенням Директиви 2013/36/ЄС щодо діяльності кредитних установ [9]. Проте, оскільки такого винятку для українських кредитних спілок немає в Угоді про асоціацію з ЄС, то НБУ планує ініціювати запровадження відповідних змін до цієї Угоди. Відповідно до підходу Національного банку України, кредитні спілки є єдиними небанківськими фінансовими установами, які зможуть залучати поворотні кошти як від юридичних, так і від фізичних осіб. Інші кредитні установи обмежені залученням коштів лише юридичних осіб (окрім випадків залучення поворотних коштів від фізичних осіб-акціонерів та субординованого боргу від фізичних осіб).

*Другий сегмент* включає всі страхові компанії та страхові посередники [2]. Регулювання у страховому секторі здійснюється з урахуванням стандартів, встановлених європейським законодавством, включаючи вимоги до: капіталу і платоспроможності, технічних резервів, якості системи корпоративного управління та ризик-менеджменту (Директива 2009/138/ЄС про вимоги до діяльності у сфері страхування і перестраховування, далі – Solvency II [11]); розкриття інформації, правил підготовки та складання регуляторної і

фінансової звітності (Solvency II, Директива 91/674/ЕЕС про річні та консолідовані звіти страхових компаній) [12]; ринкової поведінки та продажу страхових продуктів (Директива (ЄС) 2016/97 про розподіл страхових послуг [13] та Директива (ЄС) 2009/103 про страхування цивільної відповідальності (автотранспортні засоби) [14]. Насамперед, це стосується встановлення вимог до мінімального необхідного капіталу для страхових компаній: очікується, що такі вимоги становитимуть 3,2 млн. євро для страховиків, які здійснюють страхування життя, та 2,2 млн. євро для інших страхових компаній [2].

НБУ розроблено графіки приведення діяльності страхових компаній у відповідність до нових вимог лише після детального ознайомлення зі станом страхового ринку і з урахуванням об'єктивних строків та можливостей страховиків виконати такі вимоги. Для страхових посередників НБУ встановлює обов'язок щодо безперервного професійного навчання і підвищує кваліфікаційні вимоги для фахівців. Крім того, для страхових посередників, продаж страхових продуктів для яких не буде основною діяльністю, планується запровадження страхування професійної відповідальності [2].

*Третій сегмент* об'єднує інші фінансові установи (зокрема, фінансові компанії та ломбарди), що не використовують для надання послуг кошти, залучені від широкого загалу. Оскільки такі компанії працюють за рахунок «внутрішніх» фінансових ресурсів (власного капіталу та коштів своїх акціонерів) з можливістю залучати кошти від банків/інших фінансових установ, то у випадку встановлення для цього сегменту вимог до регулятивного капіталу, НБУ розглядає можливість надати таким установам право залучення субординованого боргу від осіб, які не є їх акціонерами. Це не вважатиметься залученням коштів широкого загалу. НБУ передбачає, що такі установи матимуть незначний ризик для фінансової системи, а встановлення для них жорстких пруденційних нормативів буде невиправдано обтяжливим. Крім того передбачається, що вимоги до капіталу та інші пруденційні нормативи, якщо взагалі будуть застосовуватися до цього сегменту, скоріш за все, будуть значно нижчі, ніж для кредитних установ.

Під субординованим боргом розуміють звичайні незабезпечені боргові капітальні інструменти (складові елементи капіталу), які відповідно до договору не можуть бути взяті з банку раніше п'яти років, а у випадку банкрутства чи ліквідації повертаються інвестору після погашення претензій усіх інших кредиторів [16, ст. 30].

**Суміщення фінансових послуг.** НБУ визначає і запроваджує гнучкі правила суміщення фінансових послуг [2] відповідно до яких, фінансові установи зможуть надавати різні фінансові послуги за умови, що вони гармонійно вписуються у бізнес-модель компанії, не вводять в оману, не несуть загроз для споживачів та не мають негативних наслідків для стабільності фінансового ринку і його окремих сегментів. Так, при отриманні ліцензії на певний вид діяльності, який фінансова установа визначає як свій основний, вона зможе отримати додаткові ліцензії на певні додаткові фінансові послуги. Так, кредитні установи (перший сегмент) зможуть суміщати залучення поворотних коштів і надання кредитів (обидва види діяльності становитимуть для них основну діяльність) з: наданням гарантій, переказом коштів, послугами з обміну валют, факторингом, фінансовим лізингом (все це буде можливими додатковими видами діяльності).

Такі ж додаткові види діяльності зможуть обрати і фінансові компанії, які належать до третього сегмента, основним видом діяльності яких є кредитна. У той же час, фінансові установи, які спеціалізуються на послугах з переказу коштів, зможуть отримати додаткову ліцензію лише на здійснення операцій з обміну валют [2]. Фінансові компанії, які працюють у сфері факторингу, зможуть отримати додаткові ліцензії на надання кредитів і гарантій. Для страхових компаній (другий сегмент) додатковим видом діяльності зможе стати надання гарантій, а для страховиків, які здійснюють страхування життя – надання кредитів своїм страхувальникам.

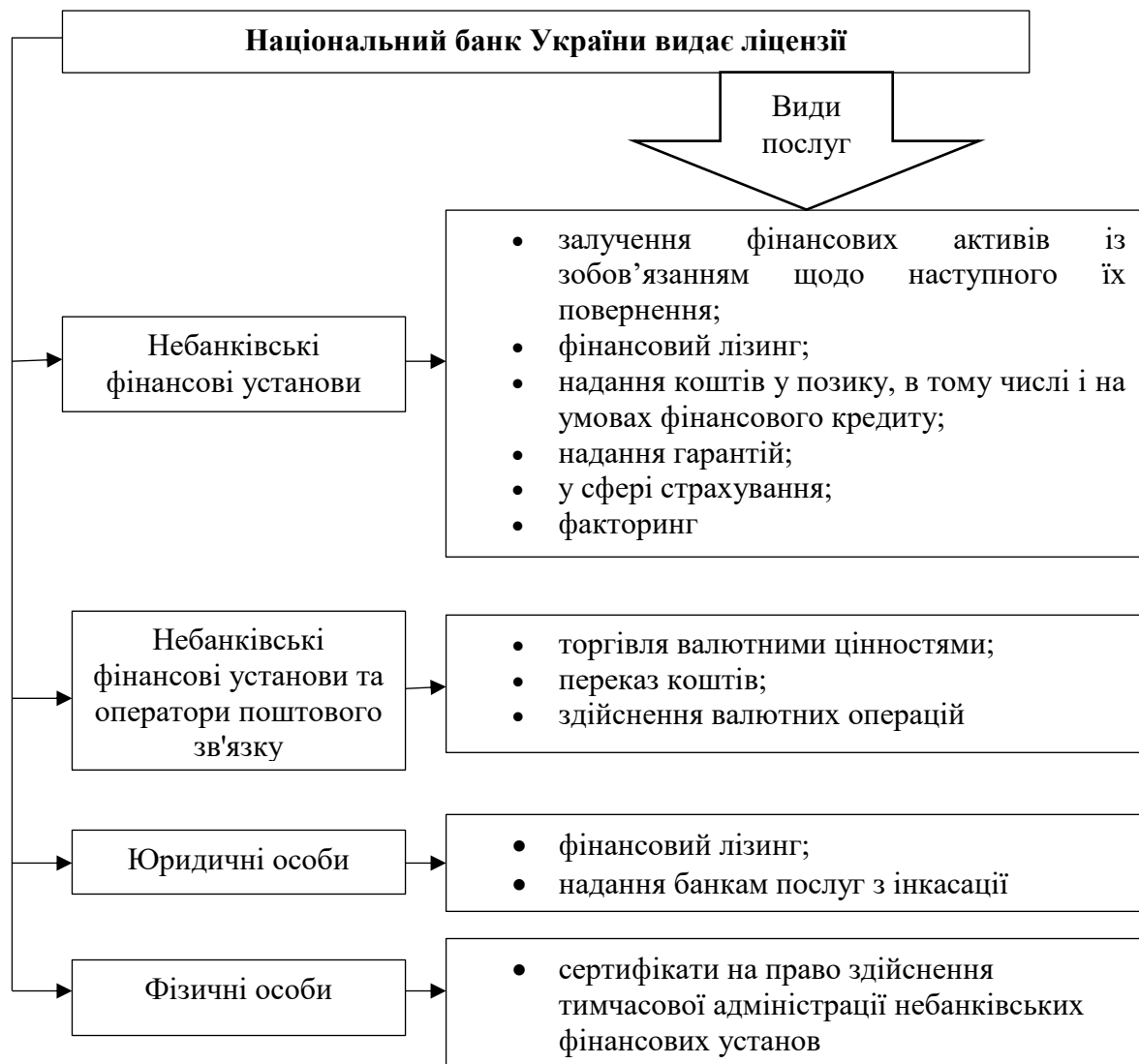


### **6.3. Сутність концепції ліцензування небанківських фінансових установ, що реалізується Національним банком України**

Ліцензування є важливим елементом регулювання діяльності небанківських фінансових установ. Національний банк України видає ліцензії учасникам небанківського фінансового ринку з метою захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг, створення належного конкурентного середовища на ринках фінансових послуг і підвищення довіри до нього [16]. На рис. 6.3 наведено види діяльності небанківських установ, які підлягають ліцензуванню в Україні. При цьому слід зазначити, що Національний банк України здійснює реєстрацію колекторських компаній з метою захисту прав та законних інтересів споживачів і кредиторів. Детальніше з умовами ліцензування та реєстрації видів діяльності у сфері небанківських фінансових послуг можна ознайомитися на сайті Національного банку України за посиланням [16] або QR. Документом, яким керується НБУ в процесі ліцензування діяльності надавачів фінансових послуг, є Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг [17]. До переліку зазначених на рис. 6.3 фінансових послуг також відносять управління майном для фінансування об'єктів будівництва та/або здійснення операцій з нерухомістю (є виключним видом діяльності, а, отже, іншими видами при наявності даної ліцензії займатися заборонено) [18].



До послуг, умови отримання ліцензій щодо надання яких визначено окремими нормативно-правовими документами Національного банку України, відносяться [18]: переказ коштів; здійснення валютних операцій (торгівля валютними цінностями в готівковій формі; здійснення розрахунків у іноземній валюті на території України за договорами страхування життя; факторинг).



**Рис. 6.3. Види діяльності небанківських установ, які підлягають ліцензуванню в Україні (побудовано за даними [16])**

Процес здійснення валютних операцій передбачає виконання таких умов як [18]:

- наявність мінімального власного капіталу для провадження даної фінансової послуги:

- для здійснення валютних операцій, пов'язаних з наданням кредитів (позик) та/або залученням фінансових активів, – у сумі 100 мільйонів гривень;
- для здійснення валютних операцій з переказу коштів, що не передбачають використання готівки в національній та іноземній валютах, – у сумі 10 мільйонів гривень;

- для здійснення торгівлі валютними цінностями в готівковій формі або здійснення інших валютних операцій, що передбачають використання готівки в національній та/або іноземній валютах, якщо:

- *небанківська установа має не більше 50 структурних підрозділів, в яких здійснюються відповідні валютні операції (торгівля валютними цінностями в готівковій формі або здійснення інших валютних операцій, що передбачають використання готівки в національній та/або іноземній валютах),*
- у сумі п'ять мільйонів гривень;

- *небанківська установа має більше ніж 50 структурних підрозділів, в яких здійснюються відповідні валютні операції (торгівля валютними цінностями в готівковій формі або здійснення інших валютних операцій, що передбачають використання готівки в національній та/або іноземній валютах),*
- розмір мінімального власного капіталу визначається з розрахунку п'ять мільйонів гривень плюс п'ять мільйонів гривень на кожні наступні 50 структурних підрозділів, в яких здійснюються зазначені валютні операції.

Нові ліцензійні вимоги розроблено з метою, щоб зробити ринок прозорішим, покращити поінформованість регулятора та підвищити стандарти ведення бізнесу. Розроблена Національним банком України концепція ліцензування небанківських фінансових установ передбачає низку ключових нововведень [2]:

*по-перше*, зменшення кількості процедур для доступу на ринок. Об'єднання в єдину процедуру процесів першочергової реєстрації як фінансової установи, так і звернення до регулятора за ліцензією. Ці два процеси об'єднані в єдину процедуру первинного ліцензування;

*по-друге*, запровадження вимог, достатніх аби запобігти доступу недобросовісних надавачів фінансових послуг до фінансової системи. Для цього НБУ повинен повністю розуміти структуру власності фінансової установи, навіть якщо її діяльність не носить системно значущого характеру.

Основним пріоритетом при первинному ліцензуванні повинна бути оцінка: ділової репутації власників істотної участі та керівників; структури

власності та джерел коштів для започаткування фінансового бізнесу; професійної придатності керівників;

*по-третє*, на стадії первинного ліцензування зосередження НБУ на перевірці дотримання вимоги до початкового капіталу, враховуючи неможливість дотримання більшості фінансових нормативів до початку діяльності;

*по-четверте*, на стадії первинного ліцензування запровадження Національним банком України обов'язкової процедури оцінки бізнес-плану фінансової установи і перевірки наявності у неї коштів для його виконання протягом першого року діяльності. Складання установою бізнес-плану підвищує відповідальність її керівників та акціонерів і розуміння ними можливих ризиків. Такий аналіз з боку НБУ необхідний для оцінки життєздатності та стійкості фінансової установи на стадії первинного ліцензування і для більш ефективного нагляду за нею з боку регулятора у подальшому.

Крім того, Національний банк України пропонує проводити на стадії первинного ліцензування базову оцінку стану системи корпоративного управління компанії, що передбачає визначення належного рівня виявлення, моніторингу, контролю та управління ризиками. Це дозволить Національному банку України отримати релевантні порівняння стану корпоративного управління на різних етапах роботи фінансових установ [2].

Національним банком України також передбачається впровадження більш гнучкого підходу для входження на ринок фінансовим компаніям, які ведуть певний нефінансовий бізнес та хочуть розпочати надання фінансових послуг, через систему встановлення особливих вимог для зміни структури активів і пасивів. Істотною перевагою при ліцензуванні таких установ буде наявність позитивного досвіду роботи, прозора фінансова та нефінансова звітність, ефективна система корпоративного управління [2]. Процедуру отримання додаткових ліцензій, за якими можуть звертатися фінансові установи в ході провадження своєї діяльності передбачається спростити, що

вимагатиме подання лише тих документів, які не надавались Національному банку при первинному ліцензуванні, та оновлення раніше поданої інформації, за необхідності.

Ще одним елементом, який тісно пов'язаний із концепцією ліцензування, повинна стати наявність у регулятора інформації про склад власників істотної участі в небанківських фінансових установах. Набуття або збільшення істотної участі у фінансовій установі буде вимагати попередньої оцінки ділової репутації та фінансового стану майбутніх власників істотної участі. У зв'язку з цим, Національний банк України передбачає перейти від формалізованого до сутнісного підходу при аналізі акціонерів фінансових установ. Це сприятиме кращому виявленню та оцінці взаємозв'язків між учасниками ринку з метою запобігання можливим потрясінням на фінансовому ринку [2]. Важливе значення при цьому повинно надаватися оцінці професійних якостей, досвіду і знань новопризначених осіб при зміні керівництва у небанківських фінансових установах.

### ***Перелік контрольних питань***

1. Які органи здійснюють захист прав споживачів небанківських фінансових послуг в ЄС?
2. Яким чином здійснюється розподіл сфер регулювання і нагляду між Національним банком України та НКЦПФР?
3. В чому полягає значення небанківських фінансових установ?
4. Чим обумовлена доцільність банківського регулювання і нагляду за діяльністю фінансових установ?
5. Розкрийте сутність та охарактеризуйте форми залучення коштів небанківськими фінансовими установами.
6. Яка сегментація фінансових установ використовується в Україні для виконання функцій нагляду і регулювання? Що підлягає регулюванню у кожному секторі?
7. Які установи належать до категорії «інші фінансові установи»?

8. Яким чином передбачено можливість суміщення фінансових послуг?

9. Розкрийте сутність концепції ліцензування небанківських фінансових установ, що реалізується Національним банком України. В чому проявляється гнучкість зазначеної концепції?

10. Державне регулювання ринків фінансових послуг: особливості практики ЄС та України.

### ***Практичні завдання та проблемні питання***

1. Регулювання діяльності небанківських фінансових установ: досвід ЄС та України.

2. Ключові нововведення в процесі ліцензування небанківських фінансових установ в Україні.

3. Нормативи діяльності страхових компаній: порівняльний аналіз України і країн ЄС.

### **Рекомендована і використана література**

1. Про затвердження Комплексної програми розвитку фінансового сектора України до 2020 року. Постанова Національного банку України від 18.06.2015 № 391. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0391500-15#Text> (дата звернення: 11.05.2023).

2. Майбутнє у регулюванні небанківського фінансового сектора. К.: НБУ, 2018. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/NBFIs\\_regulation\\_Draft\\_concept\\_2018.pdf](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/NBFIs_regulation_Draft_concept_2018.pdf) (дата звернення: 05.05.2023).

3. Конституція України / від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 05.04.2023).

4. Цивільний Кодекс України / від 16.01.2003 № 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 15.04.2023).

5. Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення: Закон України від 06.12.2019 № 361-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361-20#Text> (дата звернення: 10.05.2023).

6. Про фінансові послуги та фінансові компанії: Закон України від 14.12.2021 № 1953-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text> (дата звернення: 11.05.2023).

7. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 № 2664-III. Редакція від 01.01.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text> (дата звернення: 11.04.2023).

8. Про ринки капіталу та організовані товарні ринки: Закон України від 23.02.2006 № 3480-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3480-15#Text> (дата звернення: 10.05.2023).

9. Про доступ до діяльності кредитних установ і пруденційний нагляд за кредитними установами та інвестиційними фірмами, про внесення змін до Директиви 2002/87/ЄС та про скасування директив 2006/48/ЄС та 2006/49/ЄС: Директива Європейського Парламенту і Ради від 26.06.2013 № 2013/36/ЄС. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_036-13#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_036-13#Text) (дата звернення: 08.05.2023).

10. Regulation (EU) No 575/2013 of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 on prudential requirements for credit institutions and investment firms and amending Regulation (EU) No 648/2012 Text with EEA relevance. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0575> (дата звернення: 04.05.2023).

11. Directive 2009/138/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009 on the taking-up and pursuit of the business of Insurance and Reinsurance (Solvency II) (recast) (Text with EEA relevance). URL: <https://eur->

[lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32009L0138](http://lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32009L0138) (дата звернення: 21.04.2023).

12. Директива Ради 91/674/ЄЕС від 19 грудня 1991 року «Про річну звітність та консолідовану звітність страхових підприємств». URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31991L0674> (дата звернення: 25.04.2023).

13. Директива Європейського Парламенту та Ради (ЄС) 2016/97 від 20 січня 2016 року «Про розподіл страхових послуг (переробка)». URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32016L0097> (дата звернення: 15.04.2023).

14. Директива Європейського Парламенту та Ради 2009/103/ЄС від 16 вересня 2009 року «Про страхування цивільної відповідальності у зв'язку з використанням моторних транспортних засобів та забезпечення виконання обов'язку щодо страхування такої відповідальності». URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_029-09#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_029-09#Text) (дата звернення: 22.04.2023).

15. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. Редакція від 01.01.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення: 22.04.2023).

16. Ліцензування небанківських установ (bank.gov.ua). URL: <https://new.bank.gov.ua/ua/supervision/licensing-nonbanking> (дата звернення: 20.04.2023).

17. Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг (Постанова НБУ від 24.12.2021 № 153). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0153500-21#Text> (дата звернення: 22.04.2023).

18. Ліцензування Небанківських Фінансових Установ. Юридична компанія В&К PARTNESS. URL: <https://bkpartners.com.ua/licenzuvannya-nebankivskyh-finansovyh-ustanov/> (дата звернення: 22.04.2023).



## **ТЕМА 7. РИЗИК-ОРІЄНТОВАНИЙ ПРУДЕНЦІЙНИЙ НАГЛЯД ТА КОНЦЕПЦІЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

### *План*

7.1. Особливості процесу ризик-орієнтованого пруденційного нагляду в ЄС та Україні

7.2. Пруденційний нагляд та пруденційні нормативи для небанківських фінансових установ

7.3. Основні положення концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні

### **7.1. Особливості процесу ризик-орієнтованого пруденційного нагляду в ЄС та Україні**

Фінансова стійкість та платоспроможність небанківських фінансових установ мають досягатися, перш за все, через систему пруденційного нагляду [1]. Відповідно до статті 24 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» [2] пруденційний нагляд здійснюється Регулятором (НБУ або НКЦПФР) з метою забезпечення фінансової стійкості (забезпечення виконання зобов'язань) окремого надавача фінансових послуг та стабільності фінансової системи України загалом, а також захисту законних інтересів клієнтів надавачів фінансових послуг відповідно до цього Закону, спеціальних законів і нормативно-правових актів Регулятора (НБУ або НКЦПФР). Пруденційний нагляд передбачає здійснення таких процесів і процедур:

1) *оцінювання та контролю рівня, характеру та особливостей ризиків* діяльності особи (далі – об'єкт нагляду), що охоплюється наглядовою діяльністю Регулятора (ст. 23 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» [2]), у тому числі тих ризиків, які такий об'єкт нагляду створює для фінансової стабільності;

2) оцінювання та контролю окремих видів діяльності (операцій) об'єкта нагляду, у тому числі визначення рівня безпеки та стабільності операцій, виявлення недоліків і негативних тенденцій в його діяльності;

3) оцінювання якості системи корпоративного управління, системи внутрішнього контролю об'єкта нагляду з урахуванням характеру його діяльності;

4) оцінювання та контролю фінансового стану об'єкта нагляду, стану дотримання ним значень пруденційних нормативів та інших пруденційних вимог;

5) перевірки достовірності звітності об'єкта нагляду, що подається Регулятору (НБУ або НКЦПФР) відповідно до вимог законодавства України;

6) виявлення фактів здійснення ризикової діяльності, ознаки якої визначено спеціальними законами та нормативно-правовими актами Регулятора (НБУ або НКЦПФР), яка становить загрозу виконанню зобов'язань об'єктом нагляду, та запобігання здійсненню такої діяльності;

7) контролю та забезпечення дотримання об'єктом нагляду вимог законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Регулятора (НБУ або НКЦПФР), а також вимог та/або обмежень щодо його діяльності, встановлених з метою забезпечення стійкості окремого надавача фінансових послуг та стабільності фінансової системи загалом;

8) застосування до надавачів фінансових послуг коригувальних заходів, заходів раннього втручання, заходів впливу та/або застосування до посадових осіб юридичної особи, фізичних осіб – підприємців, які надають фінансові послуги, інших осіб адміністративних стягнень.

Статтею 29 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [3] визначено, що в процесі нагляду за діяльністю на ринках небанківських фінансових послуг Національний банк України керується принципами, які наведено в табл. 7.1.

**Принципи нагляду за діяльністю на ринках небанківських  
фінансових послуг (узагальнено за даними [3])**

Принцип	Зміст принципу – передбачає
1	2
1 – законності	нормативно-правові акти та діяльність Національного банку України у сфері нагляду за діяльністю на ринках небанківських фінансових послуг не повинні суперечити положенням цього Закону та законів з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг
2 – співмірності (пропорційності) регуляторних вимог та наглядових дій	регуляторні вимоги Національного банку України до небанківських фінансових установ та осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, підходи Національного банку України до оцінки відповідності таким вимогам, а також здійснювані наглядові дії мають враховувати обставини та умови конкретної ситуації (включаючи розмір юридичної особи, види здійснюваної нею діяльності та притаманні їй ризики, фінансовий стан юридичної особи та власників істотної участі в ній)
3 – рівності прав та законності інтересів	усі небанківські фінансові установи та особи, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, незалежно від їх організаційно-правової форми чи форми власності, за виключенням випадків, встановлених законом, мають рівні права та законні інтереси
4 – обмеження надмірного регуляторного втручання	унікнення в процесі нагляду на основі ризик-орієнтованого підходу необґрунтованих обтяжень чи зайвих адміністративних процедур
5 – гарантування прав та інтересів суб'єктів господарювання	запобігання проявам корупції; встановлення достатнього строку для впровадження змін до нормативно-правових актів Національного банку України у сфері нагляду; забезпечення можливості участі небанківської фінансової установи та особи, яка не є фінансовою установою, але має право надавати окремі фінансові послуги, в процесі прийняття рішення, що може створити для неї негативні наслідки
6 – відкритості та прозорості процесу нагляду	забезпечується шляхом: оприлюднення Національним банком України інформації щодо планування та результатів наглядової діяльності на сторінці Офіційного інтернет-представництва Національного банку України; забезпечення доступності інформації у сфері нагляду відповідно до закону
7 – рівноцінності сутності та форми	оцінювання Національним банком України правочинів, операцій, обставин та подій з точки зору їх економічного, правового та фактичного змісту
8 – об'єктивності та неупередженості	здійснення нагляду, неприпустимості проведення інспекційних перевірок небанківських фінансових установ та осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги за анонімними та іншими безпідставними заявами

1	2
9 – обґрунтованості підстав, законності та порядку нагляду	здійснення виїзного нагляду (інспектування) лише за наявності підстав та в порядку, що визначені законом та нормативно-правовими актами Національного банку України
10 – плановості й системності	плановість й системність нагляду, його орієнтованість на запобігання правопорушенням на ринках небанківських фінансових послуг
11 – недопущення встановлення планових показників	недопущення встановлення планових показників чи будь-якого іншого планування притягнення небанківських фінансових установ та осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги до відповідальності та/або застосування до них заходів впливу
12 – здійснення нагляду на основі ризик-орієнтованого підходу	здійснення нагляду на основі ризик-орієнтованого підходу з урахуванням принципів пропорційності, оцінки ризиків та доцільності

Поняття пруденційного нагляду у вторинному законодавстві ЄС регулюється Директивою 2006/48/ЄС Європейського Парламенту та Ради про започаткування та здійснення діяльності кредитних установ [4], Директивою Ради 92/30/ЄЕС «Про нагляд за кредитними установами на консолідованій основі» [5], Регламентом (ЄС) № 1092/2010 Європейського Парламенту та Ради від 24 листопада 2010 року про макропруденційний нагляд ЄС за фінансовою системою та створення Європейської ради з системних ризиків [6]; Регламентом (ЄС) № 1093/2010 Європейського парламенту та Ради 24 листопада 2010 року про створення Європейського наглядового органу (Європейського банківського органу), внесення змін до Рішення № 716/2009/ЄС та скасування Рішення Комісії 2009/78/ЄС [7]; Регламент (ЄС) № 1094/2010 Європейського парламенту та Ради 24 листопада 2010 року про створення Європейського наглядового органу (Європейського органу страхування та професійних пенсій), внесення змін до Рішення № 716/2009/ЄС та скасування Рішення Комісії 2009/79/ЄС [8]; Регламент (ЄС) № 1095/2010 Європейського парламенту та Ради 24 листопада 2010 року про створення Європейського наглядового органу (Європейський орган з цінних паперів та

ринків), внесення змін до Рішення № 716/2009/ЄС та скасування Рішення Комісії 2009/77/ЄС [9].



В європейських країнах, де досягнутий рівень інтеграції економічних процесів засвідчив потребу в координації національної політики країн-членів ЄС, в тому числі у фінансовій сфері, існують такі моделі організації державного регулювання і нагляду за діяльністю фінансових установ (див. [10] або QR):

- секторальна модель, яка полягає в існуванні у країнах певних органів, що здійснюють нагляд за діяльністю окремих секторів: банківського, страхового ринку, ринку цінних паперів тощо (Греція, Іспанія, Італія, Люксембург, Кіпр, Литва, Португалія, Словенія, Франція);
- модель концентрації всіх наглядових функцій в єдиному наглядовому органі (Німеччина, Фінляндія, Швеція, Швейцарія, Польща, Естонія, Бельгія, Румунія, Болгарія, Австрія тощо);
- модель розподілу повноважень щодо нагляду за ринком та щодо пруденційного нагляду, або функціонально орієнтована модель Twin Peaks (Нідерланди).

Повноваження щодо здійснення пруденційного нагляду покладається на компетентні органи держави-члена походження та приймаючої держави-члена [11]. При цьому передбачається, що компетентні органи повинні забезпечувати один одного інформацією стосовно управління кредитними установами та їх структурними підрозділами. Така інформація подається за умови, якщо це необхідно для здійснення пруденційного нагляду або вимагається в процесі перегляду дотримання кредитною установою умов, за яких їй було видано ліцензію. Крім того, між компетентними органами таких держав передбачається обмін всією інформацією, яка може сприяти моніторингу за такими установами, а саме щодо встановлення:

- ліквідності;
- платоспроможності;

- схем гарантування депозитних вкладів;
- обмеження великих ризиків;
- адміністративних та бухгалтерських процедур;
- механізмів внутрішнього контролю.

В Україні відповідно до статті 29 Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо регулювання ринків фінансових послуг» [12] напрямами пруденційного нагляду є додержання встановлених критеріїв та нормативів щодо:

- 1) ліквідності;
- 2) капіталу та платоспроможності;
- 3) прибутковості;
- 4) якості активів та ризиковості операцій;
- 5) якості систем управління та управлінського персоналу;
- 6) додержання правил надання фінансових послуг.

Європейська система фінансового нагляду – European System of Financial Supervisor (ESFS), яка призначена запобігати ризикам, що негативно впливають на стабільність всієї фінансової системи, складається з таких органів (див. [10] або QR):



- Європейська рада із системних ризиків – European Systemic Risk Board (ESRB);
- трьох секторальних органів, серед яких:
  - Європейський орган з цінних паперів та ринків – European Securities and Markets Authority (ESMA);
  - Європейський банківський орган – European Banking Authority (EBA);
  - Європейський орган із страхування та пенсійних фондів – European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA);
- Об'єднаний комітет органів нагляду в ЄС (the Joint Committee of the European Supervisory Authorities);
- Національні органи з нагляду країн-членів ЄС (the national supervisory authorities of EU member states).

Інституційну основу фінансового регулювання в ЄС візуалізовано в табл. 7.2.

Таблиця 7.2

### Система фінансового регулювання в ЄС [10]

Інституційна основа фінансового регулювання в ЄС				
Європейський рівень			Національний рівень	
ЄС	Європейська рада з системних ризиків	Європейський орган з цінних паперів та ринків	Національні центральні банки  Макропруденційні органи  Дозвільні органи	Органи мікропруденційного нагляду  Нагляд за поведінкою на ринку
		Європейський банківський орган		
		Європейський орган зі страхування та пенсійних фондів		
Єврозона	Європейський центральний банк	Єдиний механізм нагляду		

Зазначені європейські наглядові органи не мають повноважень щодо безпосереднього контролю над окремими фінансовими установами (див. [10] або QR), але ці повноваження залишаються у виключній компетенції національних органів нагляду. Винятком з цього є ситуації: здійснення



розслідувань європейськими наглядовими органами – на запит Єврокомісії, Європарламенту, Європейської Ради, національного наглядового органу, банківської групи або за своєю власною ініціативою – випадків порушень законодавства ЄС національними органами; вжиття обов’язкових до виконання заходів у разі тривалої розбіжності в позиціях між національними органами, якщо не вдалося досягти обопільної згоди; прийняття у надзвичайних ситуаціях рішень, які вимагають певних дій від національних органів, або, якщо останні не виконують таких дій, прийняття рішень стосовно окремих фінансових установ.

Законодавством ЄС передбачено, що компетентні органи ЄС, які здійснюють нагляд за діяльністю кредитних установ, можуть використовувати отриману інформацію тільки під час виконання своїх функцій, зокрема для цілей [11]:

- перевірки виконання умов, які регулюють започаткування діяльності кредитних установ та її ведення;

- сприяння здійсненню моніторингу такої діяльності на консолідованій або неконсолідованій основі, особливо з огляду на моніторинг ліквідності, платоспроможності, великих ризиків, адміністративних і бухгалтерських процедур та механізмів внутрішнього контролю;

- накладення санкцій;

- адміністративного оскарження рішень компетентних органів;

- судового розгляду справи;

- в інших випадках, передбачених директивами, які стосуються діяльності кредитних установ.

Передбачено постійний обмін інформацією в межах держави-члена (коли в одній і тій самій державі-члені існує два або більше компетентних органів) або між державами-членами чи їх компетентними органами та:

- органами, на які покладено державні обов'язки здійснювати нагляд за діяльністю інших фінансових організацій та страхових компаній, та органами, що здійснюють нагляд за фінансовими ринками;

- органами, які беруть участь у процесах ліквідації, банкрутства кредитних установ та інших подібних процедурах;

- особами, які відповідають за проведення обов'язкового аудиту звітності кредитних та інших фінансових установ.

Передбачається можливість обміну інформацією, яка повинна надаватися компетентними органами: центральним банкам; за необхідності – іншим державним органам, відповідальним за здійснення нагляду за платіжними системами; іншим департаментам та органам виконавчої влади, які забезпечують виконання законодавства щодо нагляду за кредитними,



фінансовими установами, компаніями, які надають послуги з інвестування, страхування, та інспекторам, які діють від імені цих департаментів. Це означає, що ніяка конфіденційна інформація, яку можуть отримувати компетентні органи під час виконання своїх обов'язків, не повинна розкриватися будь-якій іншій особі або органу [11].

Для забезпечення більш ефективного здійснення пруденційного нагляду за діяльністю кредитних установ та їх структурних підрозділів співробітництво між державами-членами здійснюється на договірній основі, що передбачає в тому числі обмін інформацією між компетентними органами третіх країн або між органами виконавчої влади третіх країн з метою належного виконання цими органами своїх наглядових завдань. Для виявлення та усунення правопорушень та їх причин передбачається застосування штрафних санкцій та здійснення відповідних превентивних заходів.

## **7.2. Пруденційний нагляд та пруденційні нормативи для небанківських фінансових установ**

Пруденційний нагляд передбачає встановлення певних кількісних та якісних вимог (пруденційних нормативів) до діяльності фінансових установ, контроль за дотриманням яких дозволяє регулятору вчасно виявляти ризикову діяльність та вживати превентивні заходи оперативного втручання, запобігаючи в такий спосіб настанню негативних наслідків.

Національний банк України визначив перелік пруденційних нормативів для небанківських надавачів платіжних послуг та методику їх розрахунку, про що було повідомлено на офіційному сайті НБУ 26.08.2022 р. [13]. Постановою Правління НБУ від 25.08.2022 р. № 190 було затверджено Положення про встановлення пруденційних нормативів, що є обов'язковими для дотримання небанківськими надавачами платіжних послуг, та визначення методики їх розрахунку [14].

Пруденційні нормативи спрямовані на забезпечення належного рівня безпеки і стабільності надання платіжних послуг користувачам і визначені з метою імплементації Закону України «Про платіжні послуги» [15].

Небанківські надавачі платіжних послуг, які отримують ліцензію на надання фінансових платіжних послуг відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» [15], будуть зобов'язані дотримуватись у своїй діяльності визначених нормативів [13]. Зокрема, для небанківських надавачів платіжних послуг встановлено такі пруденційні нормативи:

1) нормативи капіталу:

- мінімального розміру власного капіталу (Н1);
- достатності (адекватності) регулятивного капіталу (Н2);

2) нормативи кредитного ризику:

- максимального розміру кредитного ризику на одну особу (користувача, групу пов'язаних користувачів) (Н3);
- максимального розміру кредитних ризиків на всіх осіб (користувачів) (Н4);

3) норматив короткострокової ліквідності (Н5).

Небанківські надавачі платіжних послуг (крім малих платіжних установ) зобов'язані дотримуватись у своїй діяльності нормативів капіталу (Н1 та Н2).

Надавачі, які на підставі ліцензії на надання фінансових платіжних послуг надаватимуть користувачам на умовах кредиту кошти для виконання платіжних операцій, додатково до нормативів капіталу (Н1 та Н2) зобов'язані дотримуватись нормативів кредитного ризику (Н3 та Н4) та короткострокової ліквідності (Н5). Малі платіжні установи зобов'язані дотримуватись у своїй діяльності нормативу мінімального розміру власного капіталу (Н1).

Недотримання небанківським надавачем платіжних послуг установлених пруденційних нормативів є підставою для розгляду Національним банком України питання щодо застосування заходів впливу.

Порядок їх визначення надається в Положенні про встановлення пруденційних нормативів, що є обов'язковими для дотримання

небанківськими надавачами платіжних послуг, та визначення методики їх розрахунку [14].

Національний банк України виходить з того, що пруденційний нагляд є обов'язковим у страховому сегменті, для кредитних спілок та інших кредитних установ, та фінансових установ, що надають послуги з переказу коштів.

У новій українській моделі регулювання пруденційні нормативи будуть специфічними для кожного сегменту ринку [1]. Так, НБУ передбачає для більшої ефективності нагляду за страховими компаніями та кредитними установами запровадити пропорційне регулювання, розподіливши установи на великі (системні), середні та малі. Це означає застосування до таких установ різних пруденційних нормативів, враховуючи ризики для клієнтів та фінансової системи внаслідок їх неплатоспроможності. До критеріїв пропорційного регулювання планується віднести:

- абсолютну величину залучених поворотних коштів або прийнятих на страхування ризиків;
- види діяльності;
- масштаби та складність бізнесу (географічна присутність, кількість клієнтів тощо).

Це сприятиме зменшенню регуляторного навантаження на фінансові установи та підвищенню рівня конкуренції в середовищі малих і середніх фінансових установ. Зважаючи на потребу у дієвій підтримці та захисті страхувальників усі страхові компанії підлягатимуть пруденційному нагляду з боку регулятора, а до страхових брокерів і страхових агентів-юридичних осіб планується запровадити спеціальні пруденційні нормативи. Такий підхід відповідає загальноприйнятим світовим практикам та є однією з вимог законодавства ЄС [1, с. 13]. Передбачається, що великі страхові компанії будуть зобов'язані повністю виконувати вимоги Solvency II, в той час як середні та малі зможуть використовувати спрощені вимоги Solvency II з урахуванням ризиків їхньої діяльності.

При цьому, стосовно до кредитних установ, які не належать до кредитних спілок, передбачається можливість надавати послуги за рахунок коштів, залучених від юридичних осіб-нефінансових установ. Для інших подібних установ НБУ планує запровадити пруденційні нормативи на рівні європейських стандартів. Вимоги Директиви 2013/36/ЄС «Про доступ до діяльності кредитних установ і пруденційний нагляд за кредитними установами та інвестиційними фірмами» планується не поширювати на кредитні спілки, які зможуть надавати послуги за рахунок коштів, залучених від фізичних осіб та юридичних осіб-нефінансових установ [16]. До них будуть застосовуватися «національні» пруденційні нормативи, що дозволить НБУ забезпечити дієвий нагляд за платоспроможністю і ліквідністю кредитних спілок. Крім того, до новацій НБУ, слід віднести утворення фонду гарантування вкладів у кредитних спілках (або включення кредитних спілок «під парасольку» Фонду гарантування вкладів фізичних осіб), а також утворення фонду гарантування страхових виплат за договорами страхування життя. Передбачається обов'язковість участі у таких фондах усіх кредитних спілок, які залучають депозити від фізичних осіб, та для страховиків життя. До основних передумов створення зазначених фондів гарантування слід віднести формування системи ефективного пруденційного нагляду за ринком, дотримання фінансовими установами нових регуляторних вимог і вихід з ринку тих, які їх не дотримуються.

До фінансових установ, які надають послуги з переказу коштів, з боку НБУ застосовується особливий режим пруденційного регулювання і нагляду, оскільки це прямо передбачено вимогами Директиви Європейського парламенту і Ради (ЄС) 2015/2366 від 25 листопада 2015 року про платіжні послуги на внутрішньому ринку [17]. Національний банк України розглядає можливість запровадження пруденційного нагляду у даному сегменті до тих установ, які впродовж певного періоду проводять перекази на суму, що перевищує визначену граничну суму переказів. У інших сегментах небанківського фінансового ринку планується запровадити пруденційний

нагляд у випадках, визначених Національним банком України (наприклад, для факторингових компаній). Національний банк України не виключає можливості передачі з часом окремих наглядових повноважень саморегульним організаціям учасників ринку, зокрема, наприклад, дрібних кредитних спілок й інших кредитних установ. В той же час передбачається, що таке делегування стане можливим лише за умови, коли такі саморегульні організації будуть відповідати критеріям достатньої інституційної зрілості, незалежності та компетенцій з метою забезпечення належного і ефективного рівня нагляду за учасниками ринку [1, с. 17].

### **7.3. Основні положення концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні**

У 2009 році розпорядженням Кабінету Міністрів України № 1026-р (від 3 вересня 2009 р.), усвідомлюючи важливість проблеми, яка потребує розв'язання, було прийнято Концепцію захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні [18]. Необхідність розроблення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні [18] (далі – Концепція) обумовлювалася такими умовами:

- розвитком та розширенням спектра небанківських фінансових послуг, створенням умов для активного залучення до ринків таких послуг споживачів, які зазвичай не мають достатньої інформації та необхідного обсягу знань про особливості та споживчі характеристики фінансових послуг. У процесі вибору послуги споживачі не завжди мали достатньо знань для того, щоб оцінити рівень ризиків і можливі наслідки набуття додаткових фінансових зобов'язань та порівняння умов їх надання небанківськими фінансовими установами; спостерігалася зростання кількості споживачів небанківських фінансових послуг і установ, що надають такі послуги;

- стрімким розвитком пропозиції на ринку фінансових послуг в умовах недосконалої правової бази та відповідно недостатнього забезпечення захисту

прав споживачів було визначено чинниками зростання недовіри до таких ринків і, як наслідок, зниження попиту на запропоновані фінансовими установами послуги;

- збільшенням кількості та причинами звернень громадян до органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, дозволило зробити висновки, що заходи із забезпечення захисту прав споживачів, здійснювані зазначеними органами, об'єднаннями учасників ринків фінансових послуг та громадськими об'єднаннями, не відповідають вимогам часу і недостатньою мірою впливають на запобігання недобросовісному наданню небанківських фінансових послуг.

Наслідком дії зазначених чинників стало зростання недовіри населення до ринків фінансових послуг, що призвело до скорочення можливості активно використовувати вільні кошти громадян як інвестиційні ресурси та спрямовувати їх на розвиток економіки, запроваджувати ефективний механізм недержавного пенсійного забезпечення і страхування. За результатами проведеного аналізу стану захисту прав споживачів виявлено основні проблеми, які потребують розв'язання консолідованими зусиллями органів державної влади [18], що узагальнено на рис. 7.1.

*Метою Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг* визначено удосконалення системи захисту прав споживачів та забезпечення її ефективності. *Така система повинна базуватися на наступних принципах* [18]:

- 1) ефективності державного регулювання;
- 2) дотримання гарантованих законом прав споживачів на захист;
- 3) прозорості діяльності небанківських фінансових установ та інших суб'єктів господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають передбачену законом можливість надавати окремі види фінансових послуг;

- 4) збалансованості інтересів суб'єктів господарювання, які надають небанківські фінансові послуги, та споживачів.



**Рис. 7.1. Основні проблеми, які потребують розв'язання консолідованими зусиллями органів державної влади (побудовано за даними [18])**

В табл. 7.3 узагальнено основні завдання, концептуальні засади реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів та очікувані результати, на досягнення яких спрямована Концепція захисту прав

**Зміст Концепції захисту прав споживачів небанківських  
фінансових послуг (узагальнено за даними [18])**

Розділи концепції	Зміст (заходи)
1	2
<i>Завдання</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- удосконалення механізму забезпечення захисту прав споживачів;</li> <li>- підвищення рівня:</li> <li>- інституціональної (адміністративної) спроможності органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;</li> <li>- поінформованості та відповідно інформаційної захищеності споживачів;</li> <li>- прозорості діяльності небанківських фінансових установ</li> </ul>
<i>Концептуальні засади реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- розроблення та вдосконалення нормативно-правової бази з питань регулювання ринків фінансових послуг, зокрема щодо захисту прав споживачів;</li> <li>- розроблення та реалізації стратегій, програм розвитку ринків фінансових послуг;</li> <li>- адаптація національного законодавства до законодавства Європейського Союзу, укладення міжнародних договорів про партнерство та співробітництво у сфері надання небанківських фінансових послуг;</li> <li>- регулювання та нагляд за діяльністю небанківських фінансових установ.</li> </ul>
<i>Шляхи і способи розв'язання існуючих проблем</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- удосконалення законодавства з питань захисту прав споживачів, зокрема щодо обсягу та порядку обов'язкового розкриття інформації небанківськими фінансовими установами;</li> <li>- активізація процесів адаптації національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства Європейського Союзу;</li> <li>- координація роботи органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та інших центральних органів виконавчої влади щодо захисту прав споживачів;</li> <li>- запровадження державного регулювання процедури оцінювання рівня дотримання небанківськими фінансовими установами прав споживачів;</li> <li>- розробка сучасної інфраструктури захисту прав споживачів з урахуванням практики країн Європейського Союзу (створення асоціацій захисту прав споживачів, запровадження інституту фінансового омбудсмена, іншого механізму досудового розгляду скарг та розв'язання спорів);</li> <li>- створення правової основи та сприяння запровадженню системи компенсаційного механізму на ринках фінансових послуг, зокрема у секторах страхування життя, фондового ринку та кредитування;</li> </ul>



1	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- удосконалення механізму державного регулювання діяльності фінансових посередників;</li> <li>- виконання державних цільових програм підготовки спеціалістів з питань захисту прав споживачів для органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;</li> <li>- утворення з урахуванням практики країн-членів ЄС у структурі органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, окремих підрозділів у справах захисту прав споживачів;</li> <li>- запровадження освітніх програм для споживачів;</li> <li>- активізація діяльності органів з питань державного регулювання ринків фінансових послуг щодо інформування громадськості;</li> <li>- забезпечення інформування населення через засоби масової інформації про послуги небанківських фінансових установ та про можливі ризики для споживачів;</li> <li>- запровадження сучасних принципів корпоративного управління та міжнародних стандартів бухгалтерського обліку і звітності;</li> <li>- розкриття інформації про реальних кінцевих власників небанківських фінансових установ</li> </ul>
Очікувані результати	<ul style="list-style-type: none"> <li>- реалізація прав споживачів, насамперед на інформацію, безпеку та якість небанківських фінансових послуг, відшкодування заподіяної шкоди, захист своїх інтересів в органах державної влади та громадських організаціях;</li> <li>- відповідність національного законодавства у сфері захисту прав споживачів законодавству Європейського Союзу;</li> <li>- ефективна взаємодія органів державної влади, громадських організацій та об'єднань професійних учасників ринків фінансових послуг у сфері захисту прав споживачів;</li> <li>- дотримання вимог розумності та справедливості у процесі визначення умов договорів про надання небанківських фінансових послуг;</li> <li>- запобігання негативним проявам монополізму, забезпечення споживачеві можливості вільного вибору небанківської фінансової послуги;</li> <li>- підвищення рівня поінформованості населення про надання небанківських фінансових послуг та права споживачів;</li> <li>- створення умов для здобуття споживачами знань, необхідних для прийняття рішень щодо отримання небанківських фінансових послуг;</li> <li>- зменшення кількості порушень небанківськими фінансовими установами прав споживачів та запобігання фактам правового нігілізму в їх діяльності;</li> <li>- формування довіри до небанківських фінансових установ та створення умов для сталого розвитку ринків фінансових послуг;</li> <li>- підвищення частки інвестицій домогосподарств в економіці;</li> <li>- удосконалення процесу розгляду скарг споживачів, розв'язання спорів та зниження навантаження на судову систему держави.</li> </ul>

споживачів небанківських фінансових послуг, які визначено та обґрунтовано з урахуванням сучасного стану ринків фінансових послуг, аналізу законодавства, що регулює відповідні правовідносини, і досвіду країн Європейського Союзу [18].

Передбачалася поетапна (в два етапи) реалізація зазначеної Концепції (див. [18] або QR). Фінансування заходів Концепції планувалося за рахунок коштів державного бюджету в межах наданих головним розпорядникам асигнувань, а також з можливістю залучення для фінансування коштів учасників ринків фінансових послуг, міжнародної технічної допомоги й інших передбачених законодавством джерел.



Зважаючи на обраний Україною курс на інтеграцію до ЄС у 2019 році було прийнято Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» [19], основним завданням якого визначено створення механізму захисту прав споживачів фінансових послуг.

Даний Закон стосується сфери фінансових послуг, фінансової грамотності, функціонування ринків капіталу та перспектив зростання української економіки в цілому [20]. Відповідно до статті 387 Розділу V «Економічне і галузеве співробітництво» Угоди про асоціацію між Україною та ЄС [21] Україна взяла на себе зобов'язання адаптувати законодавство ЄС у сфері заснування та діяльності компаній, корпоративного управління, а також бухгалтерського обліку і аудиту.

В практиці Європейського Союзу країни-члени ЄС вживають спільних зусиль для захисту прав споживачів фінансових послуг [20] задля забезпечення сумісності заходів захисту інтересів споживачів фінансових послуг на внутрішньому ринку ЄС як для держав, які є членами, так і для тих, що є партнерами Європейського Союзу. Оскільки сфера фінансових послуг часто використовується для відмивання коштів та фінансування тероризму, то

заходи, вжиті виключно на національному рівні або на рівні тільки країн ЄС без міжнародної координації та співробітництва, матимуть дуже обмежений результат, що зумовлює потребу міжнародної співпраці [20].

Директива ЄС № 2005/60/ «Про запобігання використанню фінансової системи з метою відмивання коштів та фінансування тероризму» [22] вказує, що міцність, цілісність та стабільність кредитних і фінансових установ країни та довіра до фінансової системи в цілому можуть серйозно загрожувати зусиллям злочинців і їх спільників як у маскуванні походження кримінальних доходів, так і у спрямуванні законних або незаконних грошей на терористичні цілі [20].

Необхідність посилення захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні обґрунтовується з огляду на низку обставин, серед яких особливо відзначається низька фінансова грамотність населення. Більшість осіб віком від 20 до 60 років недостатньо розуміють, що таке кредит, іпотека, страхування, змінювані процентні ставки, інвестиційні фонди, акції або облігації. Кожний четвертий українець повідомляє про негативний досвід фінансових операцій, що має наслідком низький рівень довіри до фінансового сектора. В [20] відзначається також недостатній рівень законодавчого забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг, нечіткість визначення повноважень державних регуляторів.

Центральним органом, який відповідає за захист прав споживачів в Україні, є Держспоживінспекція, повноваження якої щодо надавачів фінансових послуг є обмеженими, а регулятори ринку фінансових послуг (Національний банк України, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (функціонування припинено) та Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку) в переліку своїх повноважень не мають завдань у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг.

З огляду на ці та інші проблеми, на вирішення яких спрямовано дію Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України

щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг» [19], важливим результатом його реалізації повинно стати створення в Україні ефективної системи захисту прав споживачів фінансових послуг.

Відповідно до цього Закону передбачається, що органами захисту прав споживачів фінансових послуг можуть бути [19, 20]:

- Комплексні структури з кількома агентствами, такими як регулятор фінансового сектору або агентства, що відповідають за питання економіки й торгівлі, або поєднання цих двох підходів;
- Єдина установа – спеціалізована, регулятор фінансового сектору, загальне агентство з питань захисту прав споживачів або центральний банк;
- Спеціалізований фінансовий омбудсмен.

Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг» [19] передбачено запровадження однакових правил для банків та небанківських установ, зокрема щодо реклами послуг, розкриття інформації та однакової відповідальності за порушення прав споживачів фінансових послуг. Подібні умови повинні забезпечити споживачам можливість кращого порівняння різних фінансових продуктів, що сприятиме створенню однакових конкурентних умов для фінансових установ. Крім того, Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг» [19] передбачено також запровадження відповідальності фінансових установ за порушення прав споживачів фінансових послуг та можливості уповноваженим органам застосовувати фінансові санкції [19, 20]. Цивільний процесуальний кодекс України доповнюється нормами, що запроваджують інститут подання позову в інтересах невизначеного кола осіб (колективні позови). Це створить надійну державну систему захисту прав споживачів фінансових послуг та сприятиме залученню грошових коштів населення до фінансового ринку і покращенню інвестиційного клімату в країні.

### ***Перелік контрольних питань***

1. Що розуміють під пруденційним наглядом?
2. Які нормативи та критерії підлягають моніторингу з боку наглядових органів в ЄС та в Україні? Для чого здійснюється такий нагляд?
3. Для виконання яких функцій може бути використана інформація компетентними органами пруденційного нагляду?
4. В чому особливість нової української моделі пруденційного нагляду?
5. Яким чином планується узгодити українські та європейські стандарти у сфері пруденційного нагляду?
6. Розкрийте сутність концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг, яка реалізується в Україні.
7. Окресліть основні проблеми, що потребують розв'язання консолідованими зусиллями органів державної влади у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні.
8. Які основні принципи побудови в Україні системи захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг вам відомі.
9. Охарактеризуйте концептуальні засади реалізації державної політики України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, визначені відповідною концепцією.

### ***Практичні завдання та проблемні питання***

1. Напрями пруденційного нагляду в Україні та країнах ЄС.
2. Принципи удосконалення системи захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг.
3. Концептуальні засади реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів у сфері фінансових послуг.

## Рекомендована і використана література

1. Майбутнє у регулюванні небанківського фінансового сектора. К.: НБУ, 2018. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/NBFIs\\_regulation\\_Draft\\_concept\\_2018.pdf](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/NBFIs_regulation_Draft_concept_2018.pdf) (дата звернення: 05.05.2023).
2. Про фінансові послуги та фінансові компанії: Закон України від 14.12.2021 № 1953-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text> (дата звернення: 11.05.2023).
3. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 № 2664-III. Редакція від 01.01.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text> (дата звернення: 11.04.2023).
4. Директива 2006/48/ЄС Європейського Парламенту та Ради про започаткування та здійснення діяльності кредитних установ від 14.06.2006 № 2006/48/ЄС. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_862#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_862#Text) (дата звернення: 21.04.2023).
5. Директива Ради 92/30/ЄЕС «Про нагляд за кредитними установами на консолідованій основі». URL: [https://www.zakon.cc/law/document/read/994\\_435](https://www.zakon.cc/law/document/read/994_435) (дата звернення: 11.05.2023).
6. Регламент (ЄС) № 1092/2010 Європейського Парламенту та Ради від 24 листопада 2010 року про макропруденційний нагляд ЄС за фінансовою системою та створення Європейської ради з системних ризиків. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32010R1092> (дата звернення: 08.05.2023).
7. Регламент (ЄС) № 1093/2010 Європейського парламенту та Ради 24 листопада 2010 року про створення Європейського наглядового органу (Європейського банківського органу), внесення змін до Рішення № 716/2009/ЄС та скасування Рішення Комісії 2009/78/ЄС. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32010R1093> (дата звернення: 08.04.2023).

8. Регламент (ЄС) № 1094/2010 Європейського парламенту та Ради 24 листопада 2010 року про створення Європейського наглядового органу (Європейського органу страхування та професійних пенсій), внесення змін до Рішення № 716/2009/ЄС та скасування Рішення Комісії 2009/79/ЄС. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32010R1094> (дата звернення: 15.04.2023).

9. Регламент (ЄС) № 1095/2010 Європейського парламенту та Ради 24 листопада 2010 року про створення Європейського наглядового органу (Європейський орган з цінних паперів та ринків), внесення змін до Рішення № 716/2009/ЄС та скасування Рішення Комісії 2009/77/ЄС. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32010R1095> (дата звернення: 08.03.2023).

10. Регуляторні та наглядові органи на ринку фінансових послуг ЄС. Презентація PowerPoint . URL: [https://kmeep.law.sumdu.edu.ua/sites/default/files/files/tema\\_3.pdf](https://kmeep.law.sumdu.edu.ua/sites/default/files/files/tema_3.pdf) (дата звернення: 18.03.2023).

11. ПРУДЕНЦІЙНИЙ НАГЛЯД. URL: <https://sci.house/zarubejnoe-pravo-scibook/prudentsiyuniy-naglyad-27882.html> (дата звернення: 19.04.2023).

12. Про внесення змін до деяких законів України щодо регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 02.06.2011 № 3462-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3462-17#Text> (дата звернення: 27.04.2023).

13. Визначено пруденційні нормативи для небанківських надавачів платіжних послуг. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/viznachenno-prudentsiyuni-normativi-dlya-nebankivskih-nadavachiv-platijnih-poslug> (дата звернення: 15.04.2023).

14. Постанова Правління Національного банку України від 25 серпня 2022 року № 190 «Про затвердження Положення про встановлення пруденційних нормативів, що є обов'язковими для дотримання небанківськими надавачами платіжних послуг, та визначення методики їх

розрахунку». URL: [https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution\\_25082022\\_190](https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_25082022_190) (дата звернення: 09.04.2023).

15. Про платіжні послуги: Закон України від 30.06.2021 № 1591-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-IX#Text> (дата звернення: 19.03.2023).

16. Про доступ до діяльності кредитних установ і пруденційний нагляд за кредитними установами та інвестиційними фірмами, про внесення змін до Директиви 2002/87/ЄС та про скасування директив 2006/48/ЄС та 2006/49/ЄС: Директива Європейського Парламенту і Ради від 26.06.2013 № 2013/36/ЄС. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_036-13#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_036-13#Text) (дата звернення: 19.04.2023).

17. Директива Європейського парламенту та Ради (ЄС) 2015/2366 від 25 листопада 2015 року про платіжні послуги на внутрішньому ринку, про внесення змін до Директив 2002/65/ЄС, 2009/110/ЄС та 2013/36/ЄС і Регламенту (ЄС) № 1093/2010 та про скасування Директиви 2007/64/ЄС. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_030-15#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_030-15#Text) (дата звернення: 19.04.2023).

18. Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг: Розпорядження Кабінету міністрів України від 03.09.2009 № 1026-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1026-2009-%D1%80#Text> ((дата звернення: 05.04.2023).

19. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг: Закон України від 20.09.2019 № 122-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text> (дата звернення: 09.05.2023).

20. В Україні запровадять європейську систему захисту прав споживачів фінансових послуг. Євроінтеграційний портал. URL: <https://eu-ua.kmu.gov.ua/analitika/v-ukrayini-zaprovadyat-yevropeysku-systemu-zahystu-prav-spozhyvachiv-finansovyh-poslug> (дата звернення: 29.04.2023).



21. Угода про Асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/yevropejska-integraciya/ugoda-pro-asociaciu> (дата звернення: 19.04.2023).

22. Директива 2005/60/ЄС Європейського Парламенту та Ради про запобігання використанню фінансової системи з метою відмивання коштів та фінансування тероризму від 26.10.2005 № 2005/60/ЄС. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_774#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_774#Text) (дата звернення: 15.03.2023).

## ГЛОСАРІЙ

**Адміністративне регулювання банківської діяльності** – використання засобів впливу переважно організаційно-владного характеру, які утворюють цілісну систему та забезпечують нормальне функціонування банківської системи України. *Адміністративне регулювання* полягає в такому: встановленні вимог і обмежень; реєстрації банків і ліцензуванні їх діяльності; нагляді за діяльністю банків; наданні рекомендацій щодо діяльності банків; санкціях адміністративного чи фінансового характеру.

**Альтернативне (позасудове) врегулювання спорів** – позасудове вирішення спорів між споживачем фінансових послуг та надавачем фінансових послуг, шляхом звернення споживачів фінансових послуг до установи фінансового омбудсмена, яка пропонує чи приймає рішення або сприяє мирному врегулюванню таких спорів.

**Арешт, стягнення та зупинення операцій по рахунках.** Дана стаття передбачає порядок накладання арешту на майно або кошти банку, що знаходяться на його рахунках, арешту на кошти та інші цінності юридичних або фізичних осіб, що знаходяться в банку, що здійснюються виключно за постановою державного виконавця, приватного виконавця чи рішенням суду про стягнення коштів або про накладення арешту в порядку, встановленому законом. Зняття арешту з майна та коштів здійснюється за постановою державного виконавця, приватного виконавця або за рішенням суду.

**Афілійована особа** – юридична особа, в статутному (складеному) капіталі якої фінансова установа має істотну участь або яка має істотну участь у статутному (складеному) капіталі фінансової установи.

**Банк державний** – це банк, 100 відсотків статутного капіталу якого належить державі. Державний банк може існувати лише у формі акціонерного товариства.

**Банк системно важливий** – банк, що відповідає критеріям, встановленим Національним банком України, діяльність якого впливає на стабільність банківської системи.

**Банківська діяльність** – залучення у вклади грошових коштів фізичних і юридичних осіб та розміщення зазначених коштів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик, відкриття і ведення банківських рахунків фізичних та юридичних осіб.

**Банківський кредит** – будь-яке зобов'язання банку надати певну суму грошей, будь-яка гарантія, будь-яке зобов'язання придбати право вимоги боргу, будь-яке продовження строку погашення боргу, яке надано в обмін на зобов'язання боржника щодо повернення заборгованої суми, а також на зобов'язання на сплату процентів та інших зборів з такої суми.

**Банківський нагляд** – система контролю та активних впорядкованих дій Національного банку України, спрямованих на забезпечення дотримання банками та іншими особами, стосовно яких Національний банк України здійснює наглядову діяльність законодавства України і встановлених нормативів, з метою забезпечення стабільності банківської системи та захисту інтересів вкладників і кредиторів банку.

**Банківське регулювання** – одна з функцій Національного банку України, яка полягає у створенні системи норм, що регулюють діяльність банків, визначають загальні принципи банківської діяльності, порядок здійснення банківського нагляду, відповідальність за порушення банківського законодавства.

**Відповідальність банку за своїми зобов'язаннями** полягає в тому, що банк відповідає за своїми зобов'язаннями всім своїм майном відповідно до законодавства. Банк не відповідає за невиконання або несвоєчасне виконання зобов'язань у разі прийняття Національним банком України рішення про запровадження обмежень на діяльність банків, зупинення операцій по рахунках, арешту власних коштів банку на його рахунках уповноваженими органами державної влади. Учасники банку відповідають за зобов'язаннями банку згідно із законами України та статутом банку.

**Власний капітал** – власні кошти, залишкова вартість активів банку після вирахування всіх його зобов'язань.

**Вклад (депозит)** – це кошти в готівковій або у безготівковій формі, у валюті України або в іноземній валюті, які розміщені клієнтами на їх іменних рахунках у банку на договірних засадах на визначений строк зберігання або без зазначення такого строку і підлягають виплаті вкладнику відповідно до законодавства України та умов договору.

**Гарантування вкладів фізичних осіб** передбачає, що вклади фізичних осіб банків гарантуються в порядку і розмірах, передбачених законодавством України. Вклади фізичних осіб Державного ощадного банку України гарантуються державою.

**Головна мета банківського регулювання і нагляду** – безпека та фінансова стабільність банківської системи, захист інтересів вкладників і кредиторів.

**Головна мета державного регулювання ринків небанківських фінансових послуг** – безпека та фінансова стабільність фінансової системи, захист інтересів вкладників і кредиторів та інших споживачів небанківських фінансових послуг та запобігання кризовим явищам.

**Державне регулювання ринків фінансових послуг** – здійснення державою комплексу заходів щодо регулювання та нагляду за ринками фінансових послуг з метою захисту прав та інтересів клієнтів фінансових установ, фізичних осіб – підприємців, які надають фінансові послуги, та запобігання кризовим явищам.

**Державний нагляд за страховою діяльністю** здійснюється з метою дотримання вимог законодавства України про страхування, ефективного розвитку страхових послуг, запобігання неплатоспроможності страховиків та захисту інтересів страхувальників.

**Ділова репутація** – відомості, зібрані Національним банком України, про відповідність діяльності юридичної або фізичної особи, у тому числі керівників юридичної особи та власників істотної участі у такій юридичній особі, вимогам закону, діловій практиці та професійній етиці, а також відомості про порядність, професійні та управлінські здібності фізичної

особи; сукупність документально підтвердженої інформації про особу, що дає можливість зробити висновок про відповідність її господарської та/або професійної діяльності вимогам законодавства, а для фізичної особи – також про належний рівень професійних здібностей та управлінського досвіду, відсутність у особи судимості за корисливі кримінальні правопорушення і злочини у сфері господарської діяльності, не знятої або не погашеної у встановленому законом порядку.

**Електронна комерція** – відносини, спрямовані на отримання прибутку, що виникають під час вчинення правочинів щодо набуття, зміни або припинення цивільних прав і обов'язків, здійснені дистанційно з використанням інформаційно-комунікаційних систем, внаслідок чого у учасників таких відносин виникають права та обов'язки майнового характеру.

**Електронна торгівля** – господарська діяльність у сфері електронної купівлі-продажу, реалізації товарів дистанційним способом покупцю шляхом вчинення електронних правочинів із використанням інформаційно-комунікаційних систем.

**Електронна форма представлення інформації** – спосіб документування інформації, що означає створення, запис, передачу або збереження інформації у цифровій чи іншій нематеріальній формі за допомогою електронних, магнітних, електромагнітних, оптичних або інших засобів, здатних до відтворення, передачі чи зберігання інформації. Електронною формою представлення інформації вважається документування інформації, що дає змогу її відтворювати у візуальній формі, придатній для сприйняття людиною.

**Економічні нормативи** – показники, що встановлюються Національним банком України і дотримання яких є обов'язковим для банків.

**Заощадження** являють собою частину фінансових активів домогосподарств, які призначені для задоволення індивідуальних потреб та отримання додаткового доходу у майбутньому. В сучасних умовах заощадження населення розглядають як частину ресурсів домогосподарства, яка не використана на споживання, оплату першочергових платежів і зборів.

**Індикативне регулювання банківських послуг** передбачає за допомогою інструментів грошово-кредитної політики здійснювати регулювання грошового обігу та кредитування економіки.

**Інспекційна перевірка банку** – форма здійснення банківського нагляду уповноваженими Національним банком України особами безпосередньо у банку.

**Інші види кредитування** – фінансова діяльність із наданням позик небанківськими фінансовими установами, при якій надання кредиту може приймати різні форми, такі як позики, іпотечні кредити під заставу, кредитні картки тощо, з наданням: споживчих кредитів; фінансування міжнародної торгівлі; довгострокового фінансування промисловості з боку промислових банків; грошових позик під заставу за межами банківської системи; житлових кредитів спеціалізованими недепозитними установами; діяльність ломбардів і лихварів.

**Інститути спільного інвестування (ІСІ)** є варіантом розміщення коштів (корпоративних або пайових інвестиційних фондів).

**Капітал регулятивний** – сукупність основного та додаткового капіталів, складові яких визначаються нормативно-правовими актами Національного банку України.

**Капітал статутний** – сплачена грошовими внесками учасників банку вартість акцій, паїв банку в розмірі, визначеному статутом.

**Клієнт банку** – будь-яка фізична чи юридична особа, що користується послугами банку.

**Контроль** – можливість здійснювати вирішальний вплив на управління та/або діяльність юридичної особи шляхом прямого та/або опосередкованого володіння однією особою самотійно або спільно з іншими особами часткою в юридичній особі, що відповідає еквіваленту 50 чи більше відсотків статутного капіталу та/або голосів юридичної особи, або незалежно від формального володіння можливість здійснювати такий вплив на основі угоди чи будь-яким іншим чином.

**Кредитна спілка** – це неприбуткова організація (фінансова установа), заснована фізичними особами, професійними спілками, їх об'єднаннями на кооперативних засадах з метою задоволення потреб її членів у взаємному кредитуванні та наданні фінансових послуг за рахунок об'єднаних грошових внесків членів кредитної спілки.

**Кредитна установа** – фінансова установа, яка відповідно до закону про діяльність такої фінансової установи, має право за рахунок залучених коштів надавати фінансові кредити на власний ризик.

**Наглядова діяльність Національного банку України** охоплює всі банки, їх відокремлені підрозділи, афілійованих та споріднених осіб банків, ключових учасників у структурі власності банків, банківські групи, учасників банківських груп на території України та за кордоном, установи іноземних банків в Україні, а також інших юридичних та фізичних осіб у частині дотримання вимог цього Закону.

**Надавач фінансових послуг** – юридична особа, яка відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» віднесена до фінансових установ і має право надавати фінансові послуги споживачам, а також суб'єкти господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають право надавати фінансові послуги споживачам відповідно до законодавства.

**Надання інших фінансових послуг (крім страхування та пенсійного забезпечення)**, н. в. і. у. – інші фінансові послуги, пов'язані насамперед із розміщенням фінансових коштів (крім надання позик): факторингові послуги; оформлення свопів, опціонів та інших хеджінгових операцій; діяльність компаній, які займаються врегулюванням у формі забезпечення; а також інвестиційну діяльність за власний рахунок, наприклад, діяльність венчурних компаній, інвестиційних клубів тощо.

**Національний банк України** є центральним банком, особливим центральним органом державного управління, юридичний статус, завдання, функції, повноваження і принципи організації якого визначаються

Конституцією України, цим Законом та іншими законами України. Відповідно до Конституції України основною функцією Національного банку є забезпечення стабільності грошової одиниці України. При виконанні своєї основної функції Національний банк має виходити із пріоритетності досягнення та підтримки цінової стабільності в державі.

**Небанківська фінансова група** – група юридичних осіб, які мають спільного контролера (крім банку), що складається з двох або більше фінансових установ, у якій небанківська фінансова установа (небанківські фінансові установи) здійснює переважну діяльність. Небанківська фінансова холдингова компанія та компанія з надання допоміжних послуг, яка має спільного контролера з учасниками небанківської фінансової групи, входять до складу небанківської фінансової групи. Переважна діяльність у групі здійснюється небанківською фінансовою установою (небанківськими фінансовими установами), якщо середньоарифметичне значення активів за останні чотири звітних квартали небанківської фінансової установи (небанківських фінансових установ) становить 50 і більше відсотків сукупного розміру середньоарифметичних значень активів усіх фінансових установ, що входять до цієї групи, за цей період.

**Недобросовісна реклама** – це: (1) реклама фінансових послуг без набуття особою, що їх надає, статусу фінансової установи чи без одержання нею відповідного дозволу або ліцензії, якщо законом для провадження діяльності з надання таких послуг передбачено набуття статусу фінансової установи чи одержання відповідного дозволу або ліцензії; (2) реклама фінансових послуг, надання яких на території України заборонено законом; (3) реклама фінансових послуг, у якій інформація про умови надання фінансових послуг відсутня або: зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначена назва фінансової послуги, що рекламується; оголошується більш як на 25 відсотків швидше за оголошення назви фінансової послуги, що рекламується; зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту,



яким зазначене найменування фінансової установи, яка надає фінансову послугу (у разі відсутності в рекламі назви фінансової послуги); зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначений знак для товарів і послуг (торговельна марка), що використовується фінансовою установою, яка надає фінансову послугу (у разі відсутності в рекламі назви фінансової послуги та найменування фінансової установи); зазначається у спосіб, який ускладнює її візуальне сприйняття; (4) інша реклама у сфері фінансових послуг (у тому числі реклама фінансової послуги), яка вважається недобросовісною рекламою відповідно до Закону України «Про рекламу».

**Перестрахові брокери** – юридичні особи, які здійснюють за винагороду посередницьку діяльність у перестрахованні від свого імені на підставі брокерської угоди із страховиком, який має потребу у перестрахованні як перестраховувальник.

**Перестраховання** – страхування одним страховиком (цедентом, перестраховувальником) на визначених договором умовах ризику виконання частини своїх обов'язків перед страхувальником у іншого страховика (перестраховика) резидента або нерезидента, який має статус страховика або перестраховика, згідно з законодавством країни, в якій він зареєстрований.

**Послуга** – діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб.

**Право клієнта на інформацію** передбачає, що клієнт має право доступу до інформації щодо діяльності банку. Банки зобов'язані на вимогу клієнта надати таку інформацію: відомості, які підлягають обов'язковій публікації, про фінансові показники діяльності банку та його економічний стан; перелік керівників банку та його відокремлених підрозділів, а також фізичних та юридичних осіб, які мають істотну участь у банку; перелік послуг, що надаються банком; ціну банківських послуг; іншу інформацію та консультації

з питань надання банківських послуг; щодо кількості акцій (паїв) банку, які знаходяться у власності членів виконавчого органу банку, та інформацію в обсязі, визначеному Національним банком України, про осіб, частки яких у статутному капіталі банку перевищують 5 відсотків; інформацію, обов'язковість надання якої передбачена законом.

**Превентивний нагляд** спрямований не на посилення навантаження на учасників фінансового ринку, а на попередження недоброчесних дій та стимулювання підвищення якості взаємодії постачальників фінансових послуг та їх споживачів. Превентивний нагляд вимагає залучення різноманітних джерел інформації – як внутрішніх джерел банку, так і даних з відкритих джерел, зокрема мережі Інтернет, формування та удосконалення відповідної методології.

**Реактивний нагляд** полягає в аналізі існуючих фактів порушень прав споживачів фінансових послуг та їх відновленні за результатами звернень громадян.

**Реклама у сфері фінансових послуг** – це реклама: фінансової установи або іншої особи, яка відповідно до закону має право надавати фінансові послуги, та її діяльності; фінансових послуг, що надаються або надання яких планується фінансовими установами, іншими особами, які відповідно до закону мають право надавати фінансові послуги.

**Реклама фінансових послуг, пов'язаних із залученням коштів населення**, або осіб, які надають такі послуги, дозволяється, за умови внесення інформації про особу до державного реєстру фінансових установ або державного реєстру банків та наявності відповідного дозволу, виданого згідно із законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг, або ліцензії на провадження діяльності з надання відповідної фінансової послуги. Така реклама повинна містити номер за державним реєстром фінансових установ або державним реєстром банків, номер зазначеного дозволу чи ліцензії, дату видачі та найменування органу, що видав дозвіл або ліцензію.

**Ринки фінансових послуг** – сфера діяльності учасників ринків

фінансових послуг з метою надання та споживання певних фінансових послуг. До ринків фінансових послуг належать професійні послуги на ринках банківських послуг, страхових послуг, інвестиційних послуг, капіталу та інших видах ринків, що забезпечують обіг фінансових активів.

**Розрахункові банківські операції** – рух грошей на банківських рахунках, здійснюваний згідно з розпорядженнями клієнтів або в результаті дій, які в рамках закону призвели до зміни права власності на активи.

**Споживач фінансових послуг** – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

**Сторони спору** – споживач фінансових послуг та надавач фінансових послуг, що є учасниками процесу альтернативного (позасудового) врегулювання спору.

**Страхова виплата** – грошова сума, яка виплачується страховиком відповідно до умов договору страхування при настанні страхового випадку. Страхові виплати за договором страхування життя здійснюються в розмірі страхової суми (її частини) та (або) у вигляді регулярних, послідовних виплат обумовлених у договорі страхування сум (ануїтету).

**Страхове відшкодування** – страхова виплата, яка здійснюється страховиком у межах страхової суми за договорами майнового страхування і страхування відповідальності при настанні страхового випадку. Страхове відшкодування не може перевищувати розміру прямого збитку, якого зазнав страхувальник. Непрямі збитки вважаються застрахованими, якщо це передбачено договором страхування. У разі коли страхова сума становить певну частку вартості застрахованого предмета договору страхування, страхове відшкодування виплачується у такій же частці від визначених по страховій події збитків, якщо інше не передбачено умовами страхування.

**Страховий ризик** – певна подія, на випадок якої проводиться страхування і яка має ознаки ймовірності та випадковості настання.

**Страховий випадок** – подія, передбачена договором страхування або законодавством, яка відбулася і з настанням якої виникає обов'язок страховика здійснити виплату страхової суми (страхового відшкодування) страхувальнику, застрахованій або іншій третій особі.

**Страховий платіж (страховий внесок, страхова премія)** – плата за страхування, яку страхувальник зобов'язаний внести страховику згідно з договором страхування.

**Страховий тариф** – ставка страхового внеску з одиниці страхової суми за визначений період страхування. Страхові тарифи при добровільній формі страхування обчислюються страховиком актуарно (математично) на підставі відповідної статистики настання страхових випадків, а за договорами страхування життя – також з урахуванням величини інвестиційного доходу, яка повинна зазначатися у договорі страхування. Конкретний розмір страхового тарифу визначається в договорі страхування за згодою сторін.

**Страховики – це:** фінансові установи, які створені у формі акціонерних, повних, командитних товариств або товариств з додатковою відповідальністю згідно із Законом України «Про господарські товариства», з урахуванням того, що учасників кожної з таких фінансових установ повинно бути не менше трьох, та інших особливостей, передбачених цим Законом, а також одержали у встановленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності; зареєстровані Уповноваженим органом відповідно до цього Закону та законодавства України постійні представництва у формі філій іноземних страхових компаній, які також одержали у встановленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності.

**Страховики-нерезиденти** – фінансові установи, що створені та мають ліцензію на провадження страхової діяльності відповідно до законодавства тих іноземних держав, у яких вони зареєстровані.

**Страхові агенти** – фізичні особи або юридичні особи, які діють від імені та за дорученням страховика і виконують частину його страхової діяльності, а саме: укладають договори страхування, одержують страхові

платежі, виконують роботи, пов'язані із здійсненням страхових виплат та страхових відшкодувань. Страхові агенти є представниками страховика і діють в його інтересах за винагороду на підставі договору доручення із страховиком.

**Страхові брокери** – юридичні особи або фізичні особи, які зареєстровані у встановленому порядку як суб'єкти підприємницької діяльності та здійснюють за винагороду посередницьку діяльність у страхуванні від свого імені на підставі брокерської угоди з особою, яка має потребу у страхуванні як страхувальник. Страхові брокери – це фізичні особи, які зареєстровані у встановленому порядку як суб'єкти підприємницької діяльності, не мають права отримувати та перераховувати страхові платежі, страхові виплати та виплати страхового відшкодування.

**Страхові резерви** утворюються страховиками з метою забезпечення майбутніх виплат страхових сум і страхового відшкодування залежно від видів страхування (перестраховання).

**Страхування** – це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів фізичних та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати фізичними та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій) і доходів від розміщення коштів цих фондів. Страхування може бути добровільним або обов'язковим.

**Страхування життя** – це вид особистого страхування, який передбачає обов'язок страховика здійснити страхову виплату згідно з договором страхування у разі смерті застрахованої особи, а також, якщо це передбачено договором страхування, у разі дожиття застрахованої особи до закінчення строку дії договору страхування та (або) досягнення застрахованою особою визначеного договором віку. Умови договору страхування життя можуть також передбачати обов'язок страховика здійснити страхову виплату у разі нещасного випадку, що стався із

застрахованою особою, та (або) хвороби застрахованої особи. У разі, якщо при настанні страхового випадку передбачено регулярні послідовні довічні страхові виплати (страхування довічної пенсії), обов'язковим є передбачення у договорі страхування ризику смерті застрахованої особи протягом періоду між початком дії договору страхування та першою страховою виплатою з числа довічних страхових виплат. В інших випадках передбачення ризику смерті застрахованої особи є обов'язковим протягом всього строку дії договору страхування життя.

**Страхувальники** – це юридичні особи, фізичні особи-підприємці та дієздатні фізичні особи, які уклали із страховиками договори страхування або є страхувальниками відповідно до законодавства України.

**Уповноважена особа установи фінансового омбудсмена (уповноважена особа)** – посадова особа установи фінансового омбудсмена, яка підпорядковується безпосередньо фінансовому омбудсмену, статус, функції та повноваження якої визначені цим Законом та статутом установи фінансового омбудсмена.

**Установа фінансового омбудсмена** – незалежна установа альтернативного (позасудового) врегулювання спорів, пов'язаних з наданням фінансових послуг між споживачами та надавачами фінансових послуг, мета діяльності та статус якої визначені цим Законом. Метою діяльності установи фінансового омбудсмена є: альтернативне (позасудове) врегулювання спорів між споживачами та надавачами фінансових послуг; сприяння підвищенню якості надання фінансових послуг; сприяння споживачам фінансових послуг у захисті їх законних прав та інтересів; підвищення довіри між споживачами та надавачами фінансових послуг; підвищення фінансової обізнаності споживачів фінансових послуг. Установа фінансового омбудсмена є юридичною особою публічного права, що діє на підставі статуту, та не має на меті отримання прибутку.

**Учасники ринку фінансових послуг** – особи, які відповідно до закону мають право надавати фінансові послуги на території України; особи, які

провадять діяльність з надання посередницьких послуг на ринках фінансових послуг; об'єднання фінансових установ, включені до реєстру саморегульованих організацій, що ведеться органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг; клієнти. Законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг можуть визначатися інші учасники ринків фінансових послуг.

**Фінансовий омбудсмен** – посадова особа, яка очолює установу фінансового омбудсмена та на яку покладаються функції альтернативного (позасудового) врегулювання спорів, пов'язаних з наданням фінансових послуг між споживачами та надавачами фінансових послуг, статус, функції та повноваження якої визначені цим Законом.

**Фінансова грамотність** – це сукупність знань щодо законів, правил економічної та фінансової діяльності; розуміння ключових фінансових понять, а також здатність приймати на цій основі обґрунтовані рішення, здійснювати ефективні дії для реалізації життєвих цілей і планів в теперішньому та майбутньому, що, в свою чергу, забезпечить зростання добробуту населення; його фінансово-економічної безпеки; розумне споживання, споживчу здатність; незалежність; конкурентоздатність, інвестиційну активність; відповідальність, самооцінку, цілеспрямованість; економічне та соціальне включення.

**Фінансово грамотна людина** – це людина зі сформованим фінансово-економічним мисленням, яка здатна діяти в ситуації фінансового вибору, усвідомлювати власну відповідальність.

**Фінансова дисципліна** – це обов'язкове дотримання правил керування особистими грошовими потоками. Вона необхідна на кожному етапі: від заробляння до розподілу доходів між різними статтями витрат. Дисципліна вимагає відповідального ставлення до виконання грошових зобов'язань перед своєю сім'єю, установами, які надають вам товари і послуги, перед державою, в якій ми живемо, тощо.

**Фінансова культура суспільства** – це сукупність традицій, норм, ідей, які відображають рівень фінансової грамотності, навички й поведінку людей у сфері фінансових відносин, фінансового планування й розподілу грошових коштів при існуючому рівні розвитку інфраструктури ринку, фінансових інститутів та цінностей фінансової сфери.

**Фінансовий лізинг** – лізинг, при якому терміни його надання практично охоплюють передбачуваний термін експлуатації активів і при цьому орендар здобуває значну частку всіх доходів і приймає на себе всі ризики, пов'язані з володінням цим майном. Таким чином, права на володіння активами можуть передаватись або не передаватись іншим особам. Така оренда покриває всі або майже всі витрати, у т.ч. відсотки.

**Фінансова освіта** – це процес, в результаті якого особи покращують свої знання про фінансові продукти та концепції і за рахунок інформації, інструктажу та/або об'єктивних рекомендацій виробляють навички та зміцнюють довіру, щоб розуміти (фінансові) ризики і мати можливість робити усвідомлений вибір, дізнатися про те, куди звертатися за допомогою, а також вміти робити інші ефективні дії, щоб покращувати свій фінансовий добробут і забезпечити захист своїх інтересів.

**Фінансова послуга** – операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, – і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів.

**Фінансова стабільність** – стан фінансової системи, в якому вона здатна належним чином забезпечити можливість ефективно виконувати свої ключові функції, такі як фінансове посередництво та забезпечення здійснення платежів, і таким чином сприяти стійкому економічному зростанню, а також протистояти негативному впливу кризових явищ на економіку.

**Фінансова установа** – юридична особа, яка відповідно до закону надає одну чи декілька фінансових послуг, а також інші послуги (операції), пов'язані



з наданням фінансових послуг, у випадках, прямо визначених законом, та внесена до відповідного реєстру у встановленому законом порядку. До фінансових установ належать банки, кредитні спілки, ломбарди, лізингові компанії, довірчі товариства, страхові компанії, установи накопичувального пенсійного забезпечення, інвестиційні фонди і компанії та інші юридичні особи, виключним видом діяльності яких є надання фінансових послуг, а у випадках, прямо визначених законом, – інші послуги (операції), пов'язані з наданням фінансових послуг.

**Фінансова холдингова компанія** – юридична особа, основним видом діяльності якої є участь у статутному капіталі юридичних осіб, та діяльність фінансових установ, які є її дочірніми та/або асоційованими компаніями, є основною. Діяльність фінансових установ є основною, якщо сукупне середньоарифметичне значення їх активів за останні чотири звітних періоди (квартали) становить 80 і більше відсотків сукупного розміру середньоарифметичних значень активів усіх дочірніх та асоційованих компаній за цей період.

**Франшиза** – частина збитків, що не відшкодовується страховиком згідно з договором страхування.

**Штрафні санкції**, які Національний банк України у межах своїх повноважень у сфері державного регулювання ринків небанківських фінансових послуг застосовує до учасників ринків небанківських фінансових послуг (крім споживачів фінансових послуг): (1) провадження діяльності на ринках фінансових послуг, для якої законом встановлені вимоги щодо одержання ліцензії та/або реєстрації, без відповідної ліцензії та/або реєстрації; (2) неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації; (3) ухилення від виконання або несвоєчасне виконання розпорядження, рішення Національного банку України про усунення порушення щодо надання фінансових послуг.

## ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

### ТЕМА I. ФІНАНСОВА ГРАМОТНІСТЬ ТА ПОСИЛЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

**1. Сукупність традицій, норм, ідей, які відображають рівень фінансової грамотності, навички й поведінку людей у сфері фінансових відносин, фінансового планування й розподілу грошових коштів при існуючому рівні розвитку інфраструктури ринку, фінансових інститутів та цінностей фінансової сфери - це:**

- А) фінансова культура;
- Б) фінансова грамотність;
- В) фінансова поведінка;
- Г) всі відповіді вірні.

**2. Формування фінансової культури населення включає такі елементи:**

- А) формування концепції економічної та фінансової грамотності й освіти;
- Б) визначення учасників програм фінансової грамотності та організаторів-спонсорів;
- В) вибір оптимальних форм, програм фінансової та економічної освіти, відповідних цільових аудиторій, джерел фінансової грамотності;
- Г) всі відповіді вірні.

**3. Фінансова грамотність – це:**

- А) сукупність знань щодо законів, правил економічної та фінансової діяльності;
- Б) розуміння ключових фінансових понять, а також здатність приймати на цій основі обґрунтовані рішення здійснювати ефективні дії для реалізації життєвих цілей і планів в теперішньому та майбутньому, що, в свою чергу, забезпечить зростання добробуту населення;

В) здатність здійснювати ефективні дії для реалізації життєвих цілей і планів в теперішньому та майбутньому, що, в свою чергу, забезпечить зростання добробуту населення;

Г) всі відповіді вірні.

#### **4. Фінансова грамотність відображає:**

А) знання про фінансові інститути та фінансові продукти;

Б) створення суспільної інформаційної інфраструктури;

В) уміння використовувати фінансові послуги, приймати виважені фінансово-економічні рішення у разі потреби, а також розуміння індивідами своїх дій у цій сфері;

Г) відповіді А і В.

#### **5. Людина зі сформованим фінансово-економічним мисленням, яка здатна діяти в ситуації фінансового вибору, усвідомлювати власну відповідальність - це:**

А) фінансово грамотна людина;

Б) людина з фінансовою освітою;

В) кваліфікована людина;

Г) всі відповіді вірні.

#### **6. Процес (характеристика), в результаті якого особи покращують свої знання про фінансові продукти та концепції і за рахунок інформації, інструктажу та/або об'єктивних рекомендацій виробляють навички та зміцнюють довіру, щоб розуміти (фінансові) ризики і мати можливість робити усвідомлений вибір, дізнатися про те, куди звертатися за допомогою, а також вміти робити інші ефективні дії, щоб покращувати свій фінансовий добробут і забезпечити захист своїх інтересів:**

А) фінансова компетентність;

Б) фінансова грамотність;

- В) фінансова освіта;
- Г) всі відповіді вірні.

**7. До правил фінансової дисципліни відносяться:**

- А) облік фінансових витрат, визначення цілей і пріоритетів;
- Б) оцінка власної кредитоспроможності як здатність розраховувати сили при отриманні кредиту;
- В) вчасна сплата рахунків та виключення платежів за послуги, якими не користуєтеся;
- Г) всі відповіді вірні.

**8. Обов'язкове дотримання правил керування особистими грошовими потоками – це:**

- А) фінансова дисципліна;
- Б) фінансова грамотність;
- В) фінансова освіта;
- Г) всі відповіді вірні.

**9. Фінансова грамотність відповідно до функціонального підходу включає:**

- А) установки;
- Б) знання;
- В) навички;
- Г) всі відповіді вірні.

**10. Ознаками фінансової грамотності людини є:**

- А) регулярне ведення обліку витрат і доходів;
- Б) забезпечення своєї життєдіяльності в межах наявних коштів (без зайвих боргів);
- В) здатність планувати фінанси на перспективу;

Г) всі відповіді вірні.

**11. Захист прав та інтересів споживачів фінансових послуг, який визначено у складі багатокomпонентної мети державного регулювання ринків фінансових послуг в Україні, включає:**

А) ведення державних реєстрів фінансових установ і реєстрів осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, та ліцензування діяльності з надання фінансових послуг;

Б) захист прав та інтересів споживачів фінансових послуг;

В) створення сприятливих умов для розвитку та функціонування ринків фінансових послуг;

Г) вірні відповіді Б і В.

**12. Формами державного регулювання ринків фінансових послуг, а значить і формами політики захисту прав споживачів фінансових послуг, є:**

А) ведення державних реєстрів фінансових установ і реєстрів осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, та ліцензування діяльності з надання фінансових послуг;

Б) захист прав та інтересів споживачів фінансових послуг;

В) створення сприятливих умов для розвитку та функціонування ринків фінансових послуг;

Г) забезпечення рівних можливостей для доступу до ринків фінансових послуг і захисту прав їх учасників.

**13. Унеможливлення оманливої та недобросовісної діяльності фінансовими установами з позиції міжнародного досвіду Національний банк України визначає як:**

А) елемент захисту прав споживачів фінансових послуг;

Б) форму політики захисту прав споживачів фінансових послуг;

- В) мету державного регулювання ринків фінансових послуг в Україні;
- Г) об'єкт державного регулювання прав споживачів фінансових послуг.

**14. Функція фінансового регулювання і нагляду за фінансовим сектором, яка полягає у розробці, прийнятті і реалізації законодавчих та нормативно-правових актів щодо державного регулювання фінансового ринку, що забезпечує розвиток конкурентного середовища, рівноправність учасників ринку різних форм власності:**

- А) регламентуюча;
- Б) інституційна;
- В) контрольна;
- Г) соціальна.

**15. Прогнозувальна функція фінансового регулювання і нагляду за фінансовим сектором, здійснювана державою, полягає у:**

- А) формуванні системи захисту прав учасників фінансового ринку, організації та підтримці програм його розвитку, активізації інвестиційної діяльності;
- Б) здійсненні регламентації процесу організації фінансового ринку, регулюванні діяльності складових ринку відповідно до чинного законодавства;
- В) оцінюванні перспектив розвитку, виявленні можливих внутрішніх та зовнішніх загроз фінансовій системі, розробці рекомендацій щодо комплексу оперативних і довгострокових заходів попередження та нейтралізації;
- Г) забезпеченні взаємодії регулюючих державних органів, оптимізації процесу регулювання шляхом налагодження обміну інформацією, спостереженнями, висновками, проведення спільних нарад та зустрічей.

**16. В контексті споживання фінансових послуг права споживачів фінансових послуг в Україні означають:**

- А) право на захист через державні органи;

- Б) право на належну якість обслуговування, що включає в себе повагу до особистості, відсутність дискримінації за статевим, релігійним, майновим станом, расою, національністю тощо;
- В) право вільного вибору фінансової послуги та компанії, яка її надає;
- Г) всі відповіді вірні.

**17. До основних принципів захисту прав споживачів фінансових послуг, визначених Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг», доцільно віднести:**

- А) забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, та про їх фінансовий стан;
- Б) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг;
- В) забезпечення відповідальної ділової поведінки осіб, які надають фінансові послуги, та їх уповноважених представників;
- Г) всі відповіді вірні.

**18. До основних обов'язків споживача фінансових послуг належить обов'язок:**

- А) дотримуватися умов договору при реалізації договору про фінансові послуги;
- Б) перед укладенням договору про фінансові послуги уважно ознайомитися з умовами надання цих послуг;
- В) забезпечувати відповідальне ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг;
- Г) вірні відповіді А і Б.

## **ТЕМА 2. ФІНАНСИ ДОМОГОСПОДАРСТВ: ПЕРЕВАГИ І РИЗИКИ ЗАОЩАДЖЕННЯ ТА ІНВЕСТУВАННЯ**

### **1. Економічний аспект ролі заощаджень домогосподарств в розвитку економіки проявляється через:**

- А) можливість їх створення, надійного збереження і вільного використання, що формує потужні додаткові стимули до праці, зростання її продуктивності та розвитку професійних якостей людини;
- Б) формування пропозиції на фінансовому ринку;
- В) забезпечення інвестиційних потреб економіки та поточних суспільних потреб невиробничого призначення;
- Г) всі відповіді вірні.

### **2. У формуванні пропозиції на фінансовому ринку, а отже забезпеченні інвестиційних потреб економіки та поточних суспільних потреб невиробничого призначення, проявляється:**

- А) економічний аспект ролі заощаджень домогосподарств в розвитку економіки;
- Б) фінансовий аспект ролі заощаджень домогосподарств в розвитку економіки;
- В) соціальний аспект ролі заощаджень домогосподарств в розвитку економіки;
- Г) політичний аспект ролі заощаджень домогосподарств в розвитку економіки.

### **3. До стримуючих чинників формування схильності населення до заощаджень належить:**

- А) Відсутність гарантій високої та стабільної доходності;
- Б) контрактні зобов'язання;
- В) низький рівень довіри до інвестиційних компаній, комерційних банків та інших суб'єктів ринку фінансових послуг (РФП);
- Г) вірні відповіді А та В.



**4. Цільове призначення фондів нагромадження заощаджень домогосподарств:**

- А) на придбання товарів тривалого використання;
- Б) з метою подальшого інвестування;
- В) акумулювання коштів на непередбачувані випадки та старість;
- Г) відповіді А і В.

**5. До основних критеріїв оцінювання форми вкладення заощаджень слід віднести:**

- А) ліквідність, під якою розуміють здатність заощаджень легко і швидко перетворюватися на гроші;
- Б) безпечність – імовірність повернення вкладених коштів;
- В) норма доходу – отримання додаткового доходу;
- Г) всі відповіді вірні.

**6. Підприємницький тип поведінки домогосподарств з позицій формування заощаджень полягає:**

- А) в реалізації трудової функції людини як робочої одиниці (працюючи за заробітну платню);
- Б) в більш активному використанні ресурсів, наприклад шляхом їх інвестування;
- В) в здатності заробити кошти шляхом здійснення підприємницької діяльності, створення і реалізації бізнес-проекту;
- Г) в пристосуванні до тих чи інших кризових умов, які можуть бути зумовлені як внутрішніми чинниками в середині власне домогосподарства, так і кризовою ситуацією в економіці.

**7. До причин зменшення кількості домогосподарств, які готові ризикувати, вкладаючи свої кошти в різні фінансові та інвестиційні проекти, належать:**

- А) нехватка грошових коштів, психологічні чинники та існуючі стереотипи поведінки;
- Б) страх перед втратою заощаджень, фінансова та економічна неграмотність;
- В) недовіра до інвестиційних фондів та інших організацій;
- Г) всі відповіді вірні.

**8. Домогосподарства залежно від рівня схильності до ризику при здійсненні інвестицій можуть дотримуватися стратегії:**

- А) мінімізації ризиків;
- Б) максимізації доходів від використання коштів;
- В) поєднання надійних та ризикових форм заощаджень;
- Г) всі відповіді вірні.

**9. Домогосподарства залежно від схильності домогосподарств до споживання та заощадження можуть дотримуватися стратегії:**

- А) стратегії максимізації доходів від використання коштів;
- Б) стратегії запланованих заощаджень;
- В) стратегії спонтанних заощаджень;
- Г) вірні відповіді Б і В.

**10. До психологічних та соціальних факторів формування заощаджень належить:**

- А) схильність членів домогосподарства до заощадження та до ризику;
- Б) рівень довіри до держави та фінансових інститутів;
- В) досвід фінансової поведінки у минулому та його суб'єктивна оцінка;
- Г) всі відповіді вірні.

**11. Що з наведеного не належить до економічних факторів формування заощаджень:**

- А) ведення державних реєстрів фінансових установ і реєстрів осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, та ліцензування діяльності з надання фінансових послуг;
- Б) рівень доходів домогосподарства;
- В) наявність товарів тривалого користування;
- Г) мотиви заощаджень.

**12. Формами інвестування вільних грошових коштів населення є:**

- А) внесення коштів на депозит у банку;
- Б) придбання цінних паперів;
- В) внесення коштів до статутного капіталу підприємств;
- Г) всі відповіді вірні.

**13. Неприбуткова організація (фінансова установа), заснована фізичними особами, професійними спілками, їх об'єднаннями на кооперативних засадах з метою задоволення потреб її членів у взаємному кредитуванні та наданні фінансових послуг за рахунок об'єднаних грошових внесків – це:**

- А) кредитна спілка;
- Б) інститут спільного інвестування;
- В) банківська установа;
- Г) всі відповіді вірні.

**14. Вільні грошові кошти населення можуть використовуватись для:**

- А) купівлі цінних металів;
- Б) участі у фондах фінансування будівництва та фондах операцій з нерухомістю;
- В) купівлі антикваріату;
- Г) всі відповіді вірні.

**15. При виборі між альтернативними варіантами інвестування враховуються такі критерії:**

А) доходність, ризик і доступність;

Б) термін інвестування;

В) можливі внутрішні та зовнішні загрози фінансовій системі з метою розробки рекомендацій щодо комплексу оперативних і довгострокових заходів попередження та нейтралізації;

Г) вірні відповіді А та Б.

### **ТЕМА 3. ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В ЄС ТА УКРАЇНІ**

**1. Основні правила та механізми захисту прав споживачів у ЄС включають:**

А) споживач повинен знати правові механізми захисту своїх прав і використовувати це на різних стадіях процесу споживання, зокрема при виборі товару чи послуги, купівлі, використанні, підтриманні речі в порядку, ремонті і розпорядженні;

Б) споживач повинен бути обізнаним щодо вимог до якості та дотримання відповідних норм у процесі виробництва продукції, стандартів, сертифікації продукції, так і щодо врегулювання у законодавстві права на розірвання договору, відмову у будь-який час від договору, права на свій розсуд розпорядитись продукцією у випадку виявлення у ній недоліків;

В) особливе місце в практиці вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів в ЄС займають позасудові форми вирішення спорів, які недостатньо часто застосовуються в Україні;

Г) всі відповіді вірні.

**2. Відповідно до законодавства України права споживачів фінансових послуг реалізуються через:**

- А) право на захист через державні органи;
- Б) право на належну якість обслуговування;
- В) право на потрібну, достовірну та своєчасну інформацію про фінансову послугу;
- Г) всі відповіді вірні.

**3. Органом, який здійснює державне регулювання і забезпечує захист прав споживачів послуг у сфері споживчого кредитування, є:**

- А) Національний банк України;
- Б) Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку;
- В) Державна споживча інспекція;
- Г) немає вірної відповіді.

**4. Органом, який здійснює державне регулювання і забезпечує захист прав споживачів послуг небанківського сектору, є:**

- А) Національний банк України;
- Б) Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку;
- В) Державна споживча інспекція;
- Г) вірні відповіді А та Б.

**5. Що із зазначеного належить до принципів захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні:**

- А) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг;
- Б) забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, та про їх фінансовий стан;

В) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових послуг, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;

Г) всі відповіді вірні.

**6. Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» споживачам повинна надаватись об'єктивна, правдива достатня для використання товару інформація про товар, що містить такі відомості (обрати правильний варіант відповіді):**

А) інформацію про походження товару, якість, кількість, юридичні та економічні умови придбання та використання; дату виготовлення товару чи надання послуги;

Б) рекомендований строк використання чи строк придатності; інструкцію щодо правильного використання товару;

В) інформацію про походження товару, дату виготовлення товару; рекомендований строк використання чи строк придатності; інструкцію щодо правильного використання товару;

Г) відповіді А та Б.

**7. За порушення законодавства щодо захисту прав споживачів банківських послуг НБУ передбачено такі санкції:**

А) накладання на посадових осіб банку адміністративних стягнень;

Б) застосування до банку штрафних санкцій;

В) застосування інших заходів впливу;

Г) всі відповіді вірні.

**8. До основних джерел інформації про можливі порушення, за якими Національний банк здійснює перевірки фінансових установ щодо можливих порушень прав споживачів, належать:**

- А) звернення споживачів фінансових послуг до НБУ;
- Б) договори банків з клієнтами та інші документи;
- В) інформація на веб-сайтах банків та в рекламі;
- Г) всі відповіді вірні.

**9. Система контролю та активних впорядкованих дій Національного банку України, спрямованих на забезпечення дотримання банками та іншими особами, стосовно яких Національний банк України здійснює наглядову діяльність за дотриманням законодавства України і встановлених нормативів, з метою забезпечення стабільності банківської системи та захисту інтересів вкладників та кредиторів банку, це:**

- А) банківський нагляд;
- Б) банківське регулювання;
- В) банківський контроль;
- Г) немає вірної відповіді.

**10. Функція Національного банку України, яка полягає у створенні системи норм, що регулюють діяльність банків, визначають загальні принципи банківської діяльності, порядок здійснення банківського нагляду, відповідальність за порушення банківського законодавства, це:**

- А) банківський нагляд;
- Б) банківське регулювання;
- В) банківський контроль;
- Г) немає вірної відповіді.

**ТЕМА 4. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ  
СКАРГАМИ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВОИХ ПОСЛУГ В ЄС ТА  
УКРАЇНІ**

**1. До цілей державного регулювання ринків фінансових послуг належить:**

- А) захист прав та інтересів споживачів фінансових послуг;
- Б) забезпечення рівних можливостей для доступу до ринків фінансових послуг та захисту прав їх учасників;
- В) додержання учасниками ринків фінансових послуг вимог законодавства;
- Г) всі відповіді вірні.

**2. Функціями європейської платформи для он-лайнного вирішення спорів є:**

- А) надання електронного бланку скарги для заповнення заявником;
- Б) інформування відповідача про скаргу;
- В) безкоштовне надання інструменту електронного управління справою, яке дасть можливість сторонам та установі альтернативного вирішення спорів провести процедуру вирішення спору онлайн через платформу;
- Г) всі відповіді вірні.

**3. Мережа національних організацій, відповідальних за судовий розгляд скарг споживачів у сфері фінансових послуг, це:**

- А) ECC-Network;
- Б) ECC-Net;
- В) FIN-NET;
- Г) SOLVIT.



**4. Яких принципів слід дотримуватися в процесі удосконалення механізму розв'язання спорів споживачів фінансових послуг:**

- А) доступність послуг із врегулювання спорів для споживачів фінансових послуг (домогосподарств, фізичних осіб);
- Б) справедливість, доступність для споживача за ціною або безкоштовність;
- В) швидкість та ефективність в плані реагування на скарги споживачів;
- Г) всі відповіді вірні.

**5. До важливих завдань Стратегії захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової грамотності в Україні належать:**

- А) створення ефективного механізму вирішення спорів;
- Б) обов'язкова консолідація, аналіз та оприлюднення даних про скарги споживачів фінансових послуг;
- В) розвиток інституту фінансового омбудсмена;
- Г) всі відповіді вірні.

**6. Створення ефективного механізму вирішення спорів, що передбачає:**

- А) заснування незалежного інституту фінансового омбудсмена;
- Б) створення у фінансових установах внутрішніх департаментів розгляду скарг;
- В) оприлюднення інформації про діяльність фінансової установи;
- Г) вірні відповіді А та Б.

**7. До принципів діяльності фінансового омбудсмена належать:**

- А) науковість, інформативність, безперервність, системність, правова забезпеченість, відповідальність;
- Б) інноваційність, узгодженість, послідовність, періодичність, безперервність;
- В) незалежність; неупередженість; безкоштовність надання послуг для споживачів; розгляд скарг тільки фізичних осіб; розгляд скарг до певної суми – при її перевищенні розгляд через суд або арбітраж;
- Г) всі відповіді вірні.

**8. В чому полягає відповідальність учасників відносин у сфері електронної комерції:**

- А) сторони електронних правочинів відповідають за невиконання своїх зобов'язань у порядку, визначеному законом або договором;
- Б) постачальник послуг проміжного характеру в інформаційній сфері несе відповідальність за невиконання своїх зобов'язань у порядку, визначеному законом або відповідним договором про надання таких послуг;
- В) постачальник послуг проміжного характеру несе відповідальність за забезпечення технічного захисту інформації та здійснення контролю за ним у порядку, визначеному законодавством або відповідним договором про надання таких послуг;
- Г) всі відповіді вірні.

**9. Господарська діяльність у сфері електронної купівлі-продажу, реалізації товарів дистанційним способом покупцю шляхом вчинення електронних правочинів із використанням інформаційно-комунікаційних систем – це:**

- А) електронна комерція;
- Б) електронна торгівля;
- В) електронне представлення інформації;
- Г) вірні відповіді Б і В.

**10. Недобросовісна реклама – це:**

- А) реклама фінансових послуг без набуття особою, що їх надає, статусу фінансової установи чи без одержання нею відповідного дозволу або ліцензії, якщо законом для провадження діяльності з надання таких послуг передбачено набуття статусу фінансової установи чи одержання відповідного дозволу або ліцензії;
- Б) реклама фінансових послуг, надання яких на території України не заборонено законом;

В) реклама фінансових послуг, у якій інформація про умови надання фінансових послуг відсутня або зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначена назва фінансової послуги, що рекламується;

Г) вірні відповіді А і В.

## **ТЕМА 5. БАНКІВСЬКЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТА БАНКІВСЬКИЙ НАГЛЯД В КОНТЕКСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

**1. Залучення у вклади грошових коштів фізичних і юридичних осіб та розміщення зазначених коштів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик, відкриття і ведення банківських рахунків фізичних та юридичних осіб – це:**

А) банківська діяльність;

Б) банківський нагляд;

В) банківське регулювання;

Г) всі відповіді вірні.

**2. Система контролю та активних впорядкованих дій Національного банку України з метою забезпечення стабільності банківської системи та захисту інтересів вкладників та кредиторів банку – це:**

А) банківська діяльність;

Б) банківський нагляд;

В) банківське регулювання;

Г) всі відповіді вірні.

**3. Індикативне регулювання банківських послуг передбачає:**

- А) за допомогою інструментів грошово-кредитної політики здійснювати регулювання грошового обігу та кредитування економіки;
- Б) здійснення банківського нагляду уповноваженими Національним банком України особами безпосередньо у банку;
- В) надання довгострокового фінансування промисловості з боку промислових банків;
- Г) всі відповіді вірні.

**4. Нагляд, спрямований не на посилення навантаження на учасників фінансового ринку, а на попередження недоброчесних дій та стимулювання підвищення якості взаємодії постачальників фінансових послуг та їх споживачів, це:**

- А) реактивний нагляд;
- Б) індикативне регулювання;
- В) превентивний нагляд;
- Г) вірні відповіді А та В.

**5. Нагляд, який полягає в аналізі існуючих фактів порушень прав споживачів фінансових послуг та їх відновленні за результатами звернень громадян, це:**

- А) реактивний нагляд;
- Б) індикативне регулювання;
- В) превентивний нагляд;
- Г) немає вірної відповіді.

**6. Регулювання, яке полягає у забезпеченні стабільності грошової одиниці як монетарної передумови для економічного зростання та підтримки високого рівня життя населення, це:**

- А) адміністративне регулювання;

- Б) індикативне регулювання;
- В) нормативне регулювання;
- Г) всі відповіді вірні.

**7. Адміністративне регулювання забезпечує:**

- А) нормальне функціонування банківської системи відповідно до вимог законодавства та нормативно-правових актів НБУ;
- Б) стабільність грошової одиниці як монетарної передумови для економічного зростання та підтримки високого рівня життя населення;
- В) фінансову стабільність країни;
- Г) фінансово-економічну безпеку країни.

**8. До засобів прямого впливу в системі індикативного регулювання належать:**

- А) обов'язкові економічні нормативи;
- Б) норми відрахувань до резервів на покриття ризиків від активних банківських операцій;
- В) операції з цінними паперами на відкритому ринку, імпорт та експорт капіталу;
- Г) вірні відповіді А та Б.

**9. До засобів опосередкованого впливу в системі індикативного регулювання належать:**

- А) кореспондентські відносини;
- Б) норми відрахувань до резервів на покриття ризиків від активних банківських операцій;
- В) операції з цінними паперами на відкритому ринку, імпорт та експорт капіталу;
- Г) вірні відповіді А та В.

**10. Адміністративне регулювання полягає у:**

- А) встановленні вимог і обмежень; реєстрації банків і ліцензуванні їх діяльності;
- Б) нагляді за діяльністю банків; наданні рекомендацій щодо діяльності банків;
- В) санкціях адміністративного чи фінансового характеру;
- Г) всі відповіді вірні.

**11. До основних функцій, що виконуються Департаментом банківського нагляду НБУ, належить:**

- А) оперативне реагування на факти порушення банками, банківськими групами або іншими особами, які можуть бути об'єктами перевірки НБУ відповідно до законодавства України, вимог нормативно-правових актів НБУ;
- Б) здійснення контролю за дотриманням банками вимог законодавства України з питань проведення внутрішнього та зовнішнього аудиту;
- В) створення та підтримка наглядової звітності, управління наглядовими даними, аналітичне забезпечення пруденційних функцій НБУ в частині питань щодо банківської системи;
- Г) всі відповіді вірні.

**12. Що з переліченого забороняється банкам згідно з Законом України «Про банки і банківську діяльність»:**

- А) надавати консультації юридичним і фізичним особам;
- Б) докладати максимальних зусиль для уникнення конфлікту інтересів працівників банку і клієнтів;
- В) вимагати від клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від банку або від спорідненої чи пов'язаної особи банку як обов'язкову умову надання банківських послуг;
- Г) докладати максимальних зусиль для уникнення конфлікту інтересів клієнтів банку.

**13. Банки зобов'язані на вимогу клієнта надати таку інформацію:**

- А) відомості, які підлягають обов'язковій публікації, про фінансові показники діяльності банку та його економічний стан;
- Б) перелік керівників банку та його відокремлених підрозділів, а також фізичних та юридичних осіб, які мають істотну участь у банку;
- В) перелік послуг, що надаються банком, та ціну банківських послуг;
- Г) всі відповіді вірні.

**ТЕМА 6. ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НЕБАНКІВСЬКИХ  
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА ЄС**

**1. До сфери регулювання і нагляду Національного банку України належить:**

- А) банки;
- Б) страхові компанії та страхові посередники;
- В) лізингові компанії та юридичні особи – суб'єкти господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають право надавати послугу з фінансового лізингу;
- Г) всі відповіді вірні.

**2. Що з переліченого належить до сфери регулювання та нагляду Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку:**

- А) недержавні пенсійні фонди;
- Б) страхові компанії та страхові посередники;
- В) лізингові компанії та юридичні особи – суб'єкти господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають право надавати послугу з фінансового лізингу;
- Г) всі відповіді вірні.

**3. Від яких учасників відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» фінансові установи мають право залучати кошти:**

- А) акціонерів, власників істотної участі та афілійованих осіб фінансової установи – у будь-якій формі;
- Б) інших надавачів фінансових послуг – у формі позики та/або кредиту;
- В) міжнародних фінансових організацій;
- Г) всі відповіді вірні.

**4. Яких вимог слід дотримуватися в процесі регулювання у страховому секторі з урахуванням стандартів, встановлених європейським законодавством:**

- А) до капіталу і платоспроможності, технічних резервів, якості системи корпоративного управління та ризик-менеджменту;
- Б) розкриття інформації, правил підготовки та складання регуляторної і фінансової звітності;
- В) ринкової поведінки та продажу страхових продуктів;
- Г) всі відповіді вірні.

**5. Яка умова повинна доцільно враховуватися при формуванні підходу до регулювання і нагляду за небанківськими фінансовими установами:**

- А) достатність резервного капіталу;
- Б) класифікація джерел та форм залучення коштів;
- В) сегментація фінансових установ;
- Г) способи залучення коштів фінансовими установами.

**6. Страхові компанії та страхові посередники відповідно до сегментації фінансових установ відносяться до сегмента:**

- А) першого;
- Б) другого;



- В) третього;
- Г) немає вірної відповіді.

**7. Національний банк України видає ліцензії учасникам небанківського фінансового ринку з метою:**

- А) підвищення конкурентного статусу фінансових установ;
- Б) захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг;
- В) створення належного конкурентного середовища на ринках фінансових послуг та підвищення довіри до нього;
- Г) вірні відповіді Б та В.

**8. До послуг, умови отримання ліцензій щодо надання яких визначено окремими нормативно-правовими документами Національного банку України, відносяться:**

- А) переказ коштів;
- Б) здійснення валютних операцій;
- В) здійснення розрахунків у іноземній валюті на території України за договорами страхування життя;
- Г) всі відповіді вірні.

**9. До послуг небанківських фінансових установ та операторів поштового зв'язку належить (обрати найбільш повний варіант відповіді):**

- А) залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення; фінансовий лізинг; надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту; надання гарантій; у сфері страхування; факторинг;
- Б) торгівля валютними цінностями; переказ коштів; здійснення валютних операцій;
- В) фінансовий лізинг; надання банкам послуг з інкасації;
- Г) вірні відповіді Б і В.

**10. До основних пріоритетів при первинному ліцензуванні повинна бути віднесена оцінка:**

- А) ділової репутації власників істотної участі та керівників;
- Б) структури власності та джерел коштів для започаткування фінансового бізнесу;
- В) професійної придатності керівників;
- Г) всі відповіді вірні.

**11. Діяльність Національного банку України, яка охоплює всі банки, їх відокремлені підрозділи, афілійованих та споріднених осіб банків, банківські групи та їх учасників на території України та за кордоном, установи іноземних банків в Україні, а також інших юридичних та фізичних осіб у частині дотримання вимог цього Закону, є:**

- А) наглядовою діяльністю;
- Б) регулятивною діяльністю;
- В) контролюючою діяльністю;
- Г) ліцензійною діяльністю.

**12. Юридична особа, яка має право надавати фінансові послуги споживачам, а також суб'єкти господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають право надавати фінансові послуги споживачам відповідно до законодавства, є:**

- А) споживачем послуг;
- Б) надавачем послуг;
- В) регулятором ринку;
- Г) наглядовим органом.

**13. Умовами визначення реклами як недобросовісної є:**

- А) реклама фінансових послуг, надання яких на території України заборонено законом;

- Б) реклама фінансових послуг без набуття особою, що їх надає, статусу фінансової установи чи без одержання нею відповідного дозволу або ліцензії;
- В) реклама фінансових послуг, у якій інформація про умови надання фінансових послуг відсутня або: зазначається шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначена назва фінансової послуги, що рекламується;
- Г) всі відповіді вірні.

**14. Юридичні особи, які здійснюють за винагороду посередницьку діяльність у перестрахованні від свого імені на підставі брокерської угоди із страховиком, який має потребу у перестрахованні як перестраховувальник – це:**

- А) страховики;
- Б) страхові брокери;
- В) перестрахові брокери;
- Г) страхові агенти.

**15. Юридичні особи, фізичні особи-підприємці та дієздатні фізичні особи, які уклали із страховиками договори страхування або є страхувальниками відповідно до законодавства України:**

- А) страховики;
- Б) страхові брокери;
- В) страхувальники;
- Г) страхові агенти.

## **ТЕМА 7. РИЗИК-ОРІЄНТОВАНИЙ ПРУДЕНЦІЙНИЙ НАГЛЯД ТА КОНЦЕПЦІЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

### **1. Пруденційний нагляд здійснюється шляхом:**

- А) оцінювання та контролю рівня, характеру та особливостей ризиків діяльності особи, що охоплюється наглядовою діяльністю Регулятора;
- Б) оцінювання та контролю окремих видів діяльності (операцій) об'єкта нагляду, у тому числі визначення рівня безпеки та стабільності операцій, виявлення недоліків та негативних тенденцій в його діяльності;
- В) оцінювання якості системи корпоративного управління, системи внутрішнього контролю об'єкта нагляду з урахуванням характеру його діяльності;
- Г) всі відповіді вірні.

### **2. Сутність принципу рівності прав та законності інтересів як принципу нагляду за діяльністю на ринках небанківських фінансових послуг полягає в тому, що:**

- А) нормативно-правові акти та діяльність Національного банку України у сфері нагляду за діяльністю на ринках небанківських фінансових послуг не повинні суперечити положенням законів з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг;
- Б) усі небанківські фінансові установи та особи, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, незалежно від їх організаційно-правової форми чи форми власності, за виключенням випадків, встановлених законом, мають рівні права та законні інтереси;
- В) здійснення виїзного нагляду (інспектування) лише за наявності підстав та в порядку, що визначені законом та нормативно-правовими актами Національного банку України;
- Г) всі відповіді вірні.

**3. Відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо регулювання ринків фінансових послуг» напрямами пруденційного нагляду є додержання встановлених критеріїв та нормативів щодо:**

- А) ліквідності, капіталу та платоспроможності;
- Б) прибутковості, якості активів та ризиковості операцій;
- В) якості систем управління та управлінського персоналу, додержання правил надання фінансових послуг;
- Г) всі відповіді вірні.

**4. Компетентні органи ЄС, які здійснюють нагляд за діяльністю кредитних установ, можуть використовувати отриману інформацію тільки під час виконання своїх функцій, зокрема для цілей:**

- А) перевірки виконання умов, які регулюють започаткування діяльності кредитних установ та її ведення;
- Б) сприяння здійсненню моніторингу такої діяльності на консолідованій або неконсолідованій основі, особливо з огляду на моніторинг ліквідності, платоспроможності, великих ризиків, адміністративних і бухгалтерських процедур та механізмів внутрішнього контролю;
- В) накладання санкцій, адміністративного оскарження рішень компетентних органів;
- Г) всі відповіді вірні.

**5. Для небанківських надавачів платіжних послуг встановлено такі пруденційні нормативи:**

- А) нормативи капіталу;
- Б) нормативи кредитного ризику;
- В) норматив короткострокової ліквідності;
- Г) всі відповіді вірні.

**6. До критеріїв пропорційного регулювання НБУ для більшої ефективності нагляду за страховими компаніями та кредитними установами включено (обрати найбільш повний варіант відповіді):**

- А) абсолютну величину залучених поворотних коштів або прийнятих на страхування ризиків, види діяльності, масштаби та складність бізнесу;
- Б) абсолютну величину залучених поворотних коштів або прийнятих на страхування ризиків, види діяльності;
- В) види діяльності, масштаби та складність бізнесу (географічна присутність, кількість клієнтів тощо);
- Г) всі відповіді вірні.

**7. До основних завдань Концепції захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні доцільно віднести:**

- А) удосконалення законодавства з питань захисту прав споживачів, зокрема щодо обсягу та порядку обов'язкового розкриття інформації небанківськими фінансовими установами; активізація процесів адаптації національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства Європейського Союзу;
- Б) розроблення та вдосконалення нормативно-правової бази з питань регулювання ринків фінансових послуг, зокрема щодо захисту прав споживачів; розроблення та реалізації стратегій, програм розвитку ринків фінансових послуг;
- В) удосконалення механізму забезпечення захисту прав споживачів; підвищення рівня: інституціональної (адміністративної) спроможності органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг; поінформованості та відповідно інформаційної захищеності споживачів; прозорості діяльності небанківських фінансових установ;
- Г) всі відповіді вірні.

**8. До основних принципів побудови ефективної системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні доцільно віднести:**

- А) ефективне державне регулювання, дотримання гарантованих законом прав споживачів на захист, збалансованості інтересів суб'єктів господарювання, що надають небанківські фінансові послуги, і споживачів;
- Б) удосконалення законодавства з питань захисту прав споживачів, зокрема щодо обсягу та порядку обов'язкового розкриття інформації небанківськими фінансовими установами;
- В) розроблення та вдосконалення нормативно-правової бази з питань регулювання ринків фінансових послуг, зокрема щодо захисту прав споживачів;
- Г) всі відповіді вірні.

**9. Що із зазначеного належить до нормативів кредитного ризику:**

- А) достатності (адекватності) регулятивного капіталу;
- Б) максимального розміру кредитного ризику на одну особу;
- В) максимального розміру кредитних ризиків на усіх осіб;
- Г) вірні відповіді Б і В.

**10. Передбачено постійний обмін інформацією в межах держави-члена (коли в одній і тій самій державі-члені існує два або більше компетентних органів) або між державами-членами чи їх компетентними органами та:**

- А) органами, на які покладено державні обов'язки здійснювати нагляд за діяльністю інших фінансових організацій та страхових компаній, і органами, що здійснюють нагляд за фінансовими ринками;
- Б) органами, які беруть участь у процесах ліквідації, банкрутства кредитних установ та інших подібних процедурах;
- В) особами, які відповідають за проведення обов'язкового аудиту звітності кредитних та інших фінансових установ;
- Г) всі відповіді вірні.

*Навчальне видання*

*Тарасенко Ірина Олексіївна*

**Європейська та українська практика  
захисту прав споживачів  
фінансових послуг**

Навчальний посібник

*Редактор І. О. Тарасенко*

*Відповідальний за поліграфічне виконання Л. Л. Овечкіна*

Підп. до друку 31.05.2023 р. Формат 60x84 1/16.

Ум. друк. арк. 12,08. Облік. вид. арк. 9,46. Наклад 16 пр. Зам. 1909.

Видавець і виготовлювач Київський національний університет технологій та дизайну.  
вул. Мала Шияновська, 2, м. Київ-11, 01011.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 993 від 24.07.2002.