

## ДЕРЖАВНІ ПРІОРИТЕТИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

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. Результати дослідження світової практики демонструють існування взаємозв'язку між захистом прав споживачів фінансових послуг та стабільними і ефективними фінансовими ринками [1].

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 [2; 3, с. 53].

Згідно ст. 19 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» (див. [4]) захист прав та інтересів споживачів фінансових послуг визначено у складі багатокомпонентної 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» [4] 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, а саме: інституційної, регламентуючої, соціальної, контрольної, прогнозувальної, інтеграційної, координаційної [5]. Відповідно до політики захисту прав споживачів фінансових послуг найважливіша роль належить регламентуючій, соціальній та контрольній функціям.

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 [6, 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 [6, 7].

Світовий банк розробив рекомендації, які викладено у Діагностичному огляді банку та структуровано за 7-ма ключовими пріоритетними напрямками для України [7]: (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.

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. [8]). 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.

Державні пріоритети політики захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні базуються на [9, с. 12]: вивченні взаємозв'язків між надавачами і споживачами фінансових послуг, формуванні комплексного бачення об'єднаної відповідальності на ринку фінансових послуг, 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.

#### Список літератури

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

2. Виговська Н.Г., Стебляно 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).

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

4. 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 05.04.2023).

5. 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).

6. 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 30.09.2023).

7. 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).

8. 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).

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