

Побережець В.С., бакалавр
Київський національний
університет технологій та дизайну
Вергун А.М., к.е.н. доц.
Київський національний
університет технологій та дизайну

ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ ТА ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Захист прав споживачів фінансових послуг – це системна діяльність, до якої належить нагляд за дотриманням фінансовими установами положень законодавства про захист прав споживачів, моніторинг дотримання добровільних Кодексів поведінки учасників фінансових ринків, обізнаність споживачів щодо споживчих властивостей 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.

Урядом України прийняті акти, які забезпечують поступовий розвиток системи державного управління у частині захисту прав споживачів фінансових послуг, а також продовжується реалізація Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні. Важливим кроком приведення українського законодавства до кращих світових практик у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг стало прийняття у 2017 р. Закону України «Про споживче кредитування», розробленого в рамках проекту «Трансформація фінансового сектору» за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), завдяки якому, власне, й вдалося заповнити юридичні прогалини. До моменту його прийняття в Україні діяла Постанова НБУ №168 від 10.05.2007 р. «Про затвердження Правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту». Вона розкривала лише окремі питання ціни споживчих кредитів і втратила чинність із ухваленням закону.

Закон розроблений, у першу чергу, орієнтуючись на такий нормативний документ, як Директива № 2008/48/ЄС Європейського Парламенту і Ради ЄС

«Про договори споживчого кредитування». Дія Закону розповсюджується на всі споживчі кредити, строком більше одного місяця та сумою більше, ніж одна мінімальна заробітна плата станом на 2021 р. Підхід ЄС до ефективного режиму захисту прав споживачів фінансових послуг базується на трьох основних принципах, які передбачають наявність у споживачів доступу до: достатньої інформації для прийняття поінформованих рішень при купівлі фінансових послуг; недорогих механізмів захисту від порушень договору про надання фінпослуг; програм фінансової освіти [1].

Як відомо, в Україні правові механізми захисту прав споживачів фінансових послуг знаходяться на доволі низькому рівні, що провокує надавачів фінансових послуг вдаватися до недобросовісної діяльності. виправити таку ситуацію покликаний Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» від 20.09.2019 № 122-IX, що *передбачає*: установлення повноважень державних органів щодо захисту прав споживачів фінансових послуг і визначення принципів захисту прав споживачів; надання регуляторам ринків чіткого переліку повноважень із захисту прав споживачів фінансових послуг; запровадження відповідальності фінансових установ за порушення прав споживачів фінансових послуг; однакові правила для банків та небанківських установ у сфері реклами фінансових послуг і надання інформації про них; єдиний для всіх кредиторів підхід до визначення розрахунку загальної вартості кредиту для споживача.

З метою підвищення рівня інформаційної прозорості, фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг і виконання вимог щодо розкриття інформації на ринках фінансових послуг необхідно вжити заходів в частині забезпечення дотримання прав споживачів на повну та достовірну інформацію щодо послуги; удосконалення механізму здійснення контролю державними регуляторними органами за рекламою та наданням іншої публічної інформації, що розповсюджується фінансовими установами, з метою недопущення введення в оману споживачів та нав'язливого пропонування фінансових послуг; вивчення передового світового досвіду та обов'язкового

залучення представників служб фінансових уповноважених чи медіаторів до здійснення спроб урегулювання конфліктів; забезпечення підвищення рівня фінансової грамотності всіх вікових груп та соціальних верств населення з урахуванням їх особливостей щодо сприйняття інформації та психологічної готовності до навчання; визначення кола осіб за професією чи родом занять, які сприятимуть підвищенню рівня фінансової грамотності населення, підготовка та проведення спеціальних просвітницьких акцій і програм; створення комплексної системи забезпечення доступу до фінансової освіти населення протягом усього життя, що сприятиме формуванню належних навичок фінансової поведінки та забезпечить отримання фінансових послуг на належному рівні; вивчення передового світового досвіду щодо механізмів забезпечення розроблення, постійної актуалізації та поширення інформаційних матеріалів для фізичних осіб про зміст фінансових послуг, основні ризики, права та обов'язки споживача, що виникають у результаті отримання такої послуги, індикативних цін на них, переліку фінансових установ, що мають права надавати такі послуги; та ін.

Виконаний огляд правового регулювання захисту прав споживачів в Україні виявив низку особливостей, серед яких відсутність цілісної системи правових заходів захисту інтересів споживачів фінансових послуг, що вказує на необхідність поліпшення цього регулювання. Проблема захисту прав споживачів на ринку банківських послуг постійно стоїть на порядку денному керівництва держави, зокрема, сформована ґрунтовна нормативно-законодавча база цього захисту, яка постійно оновлюється.

Література

1. В Украине учреждена общественная организация по защите потребителей страховых услуг «Страховая защита». URL: <https://forinsurer.com/news/13/06/26/29494>.
2. Гребеник В.І. Гарантії захисту прав споживачів банківських послуг у праві Європейського Союзу. *Молодіжний науковий вісник УАБС НБУ: Серія: «Юридичні науки»*. 2013. № 1 (3). С. 48-58.