



УДК 346.9

## ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ: ДОСВІД УКРАЇНИ ТА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

Шевчук О.Р., к. ю. н.,  
доцент кафедри конституційного, адміністративного та фінансового права  
Тернопільський національний економічний університет

Ментух Н.Ф., к. ю. н.,  
завідувач кафедри конституційного, адміністративного та фінансового права  
Тернопільський національний економічний університет

У статті проаналізовано основні ризики споживачів фінансових послуг. На основі аналізу законодавства Європейського Союзу визначено основні види гарантій захисту прав клієнтів фінансових установ. Висловлені пропозиції щодо внесення змін до законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг.

**Ключові слова:** ринок фінансових послуг, споживач фінансових послуг, гарантії захисту прав, Європейський Союз, Директива ЄС.

В статье проанализированы основные риски потребителей финансовых услуг. На основе анализа законодательства Европейского Союза определены основные виды гарантий защиты прав клиентов финансовых учреждений. Высказаны предложения о внесении изменений в законодательство Украины о защите прав потребителей финансовых услуг.

**Ключевые слова:** рынок финансовых услуг, потребитель финансовых услуг, гарантии защиты прав, Европейский Союз, Директива ЕС.

Shevchuk O.R., Mentuh N.F. PROTECTION OF CONSUMERS OF FINANCIAL SERVICES: THE EXPERIENCE OF UKRAINE AND THE EUROPEAN UNION

The article analyzes the main risks of consumer financial services. The analysis of EU legislation defines the main types of guarantees protecting the rights of clients of financial institutions. Made proposals to amend the laws of Ukraine on protection of consumers of financial services.

**Key words:** market of financial services, consumer financial services, guarantees protection of rights, the European Union, the EU.

**Постановка проблеми.** Ринок фінансових послуг в Україні динамічно розвивається – росте кількість споживачів, фінансові продукти стають більш різноманітними і складними, поглиблюється інтеграція в світові ринки. Одночасно споживачі фінансових послуг зазвичай не мають достатньої інформації та знань і при виборі послуги не завжди можуть оцінити рівень ризиків і/або свої майбутні фінансові зобов'язання та порівняти умови, що пропонуються різними компаніями на ринку.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Проблематика правового регулювання захисту прав споживачів широко обговорюється у зарубіжній науковій літературі, зокрема, у працях К. Цвайгерта, Дж. Гольда, Ф. Вуда, Ф. Канна, Г. Бермана, Дж. Фридланда, Р. Циммерманна, І. Шихата та ін. На жаль, питання захисту прав споживачів фінансових послуг не розкривалися належним чином у працях вітчизняних юристів. Проте наслідки фінансової кризи спричинили підвищену увагу вітчизняних дослідників до проблематики захисту прав споживачів фінансових послуг.

**Метою статті** є виокремлення основних видів державних гарантій захисту прав споживачів фінансових послуг та встановлення їх загальних ознак на підставі аналізу норм фінансового законодавства України та Європейського Союзу.

**Виклад основного матеріалу.** За висновком Організації економічного співробітництва та розвитку, посилення уваги до захисту прав споживачів фінансових послуг у всьому світі пояснюється особливостями сучасних фінансових продуктів та послуг, які передбачають можливість істотного переключення ризиків, що виникають, саме на споживачів. Нездатність споживачів належним чином зрозуміти та оці-

нити ризики на фоні недостатнього правового регулювання та агресивних методів просування фінансових послуг, які до того ж можуть супроводжуватися зловживаннями, шахрайством та іншими неправомірними діями з боку надавачів послуг, створюють загрозу для економічної безпеки населення та підривають його довіру до фінансових ринків, що має негативний вплив на рівень добробуту громадян та стримує економічний розвиток.

Водночас освіченого та фінансово грамотного споживача набагато складніше примусити до необдуманих дій, що опосередковано сприяє фінансовій та макроекономічній стабільності. При цьому належний захист прав споживачів фінансових послуг повинен сприяти усвідомленню такими споживачами всіх умов надання фінансових послуг, рішення про отримання яких вони приймають, а також зниженню ризиків діяльності фінансових установ, поведінка яких на ринку є виваженою та економічно обґрунтованою. Удосконалення системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг позитивно вплине на загальну економічну ситуацію у державі, оскільки відновлення довіри до фінансових установ сприятиме залученню до фінансового сектору заощаджень населення, а належне використання його можливостей для задоволення соціальних потреб громадян (насамперед, шляхом застосування механізмів страхової медицини та недержавного пенсійного забезпечення) – зменшенню навантаження на державні фінанси, що дасть можливість спрямовувати вивільнені ресурси на виконання завдань економічного розвитку.

Для удосконалення системи захисту прав споживачів фінансових послуг Кабінетом Міні-

стрів України схвалено Стратегію реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 роки, котра найбільш повною мірою окреслює ризики пересічних споживачів фінансових послуг. Зокрема, наявні механізми вирішення конфліктів, які виникають між споживачами та надавачами фінансових послуг, є неефективними та потребують додаткових витрат.

Баланс прав та обов'язків фінансових установ і споживачів фінансових послуг постійно порушується внаслідок законодавчих ініціатив, які посилюють позиції однієї сторони за рахунок іншої, практики реалізації фінансових послуг, що формується без урахування необхідності поважати інших учасників ринків, дотримання їх прав та інтересів.

Практика прийняття судових рішень у сфері надання фінансових послуг є непослідовною, оскільки існують факти винесення судами діаметрально протилежних рішень за аналогічними позовами.

На ринках фінансових послуг в Україні спостерігається низький рівень інформаційної прозорості.

Результати проведених в Україні соціологічних досліджень свідчать про низький рівень фінансової грамотності та обізнаності громадян, які змушені самостійно здобувати знання щодо фінансових установ та послуг, що ними надаються.

Населення недостатньою мірою володіє базовими основами фінансових знань і загальною інформацією про свої права та обов'язки як споживачів фінансових послуг. Найменш обізнаними є соціально незахищені категорії населення, зокрема пенсіонери.

Населення не має доступу до інформаційних матеріалів про фінансові послуги, які містять достовірні відомості про зміст таких послуг, їх орієнтовну вартість, пов'язані з ними ризики та юридичні наслідки.

Сьогодні інформація щодо фінансових послуг пропонується переважно у вигляді різноманітних рекламних та інших подібних продуктів, контроль за об'єктивністю і достовірністю яких недостатній, а механізм спростування наведеної в них інформації відсутній.

Ділова практика установ, що надають фінансові послуги, не завжди базується на високих стандартах надання таких послуг.

В Україні недостатньо застосовуються такі механізми регулювання стандартів надання фінансових послуг, як добровільні кодекси (кодекси етики), що зумовлює зниження рівня довіри до фінансового сектору.

Допоміжна діяльність на ринках фінансових послуг, що пов'язана з інтересами фізичних осіб, також потребує вдосконалення, оскільки на сьогодні залишаються невирішеними на законодавчому рівні питання правового статусу та забезпечення діяльності колекторських агентств/установ із реструктуризації боргів і відступлення (відчуження) банками небанківським установам права вимоги за кредитами, наданими фізичним особам.

Також потребують удосконалення питання діяльності фінансових посередників як необхідного елемента інфраструктури ринків фінансових послуг.

В Україні зафіксовані факти надання фінансових послуг особами, що не мали на те законних прав, при цьому наявний механізм вияв-

лення фактів такої діяльності та її припинення є неефективним.

Законодавство про захист персональних даних, яке поширюється і на сферу надання фінансових послуг, забезпечує захист персональної інформації споживача.

Водночас неврегульованим є питання щодо передачі персональних даних споживачів фінансових послуг установам, які провадять допоміжну діяльність на ринках фінансових послуг, колекторським компаніям, а також дотримання такими компаніями вимог щодо таємниці приватного життя. Розв'язання зазначеної проблеми можливе в рамках нормативно-правового врегулювання такої діяльності.

Права споживача фінансових послуг у частині відмови від подальшого отримання послуги не є аналогічними правам споживача інших послуг. Так, для споживачів фінансових послуг, крім послуги кредитування, такого права не передбачено, а щодо зазначеної послуги його реалізація забезпечується неефективно.

Єдиною можливістю відмовитися від подальшого отримання фінансової послуги є дострокове припинення договору про надання такої послуги. При цьому споживач несе втрати, оскільки в разі відмови від послуги, надання якої передбачається протягом певного періоду, він, як правило, сплачує повну вартість такої послуги на момент відмови, що фактично є штрафною санкцією. Крім того, для фінансових установ усталеною практикою є формулювання правочинів про надання фінансових послуг у спосіб, який дає їм змогу змінювати формат надання послуг без згоди споживача та позбавляє його можливості достроково відмовитися від такого формату надання послуги без застосування штрафних санкцій.

Конкуренція на ринках фінансових послуг є недостатньою внаслідок відсутності гарантування справедливого ставлення до споживача, що призводить до маніпулювання на таких ринках [1].

Встановлення гарантій захисту прав споживачів фінансових послуг доцільно здійснити на основі аналізу законодавства Європейського Союзу (далі – ЄС). Підхід ЄС до ефективного режиму захисту прав споживачів фінансових послуг базується на трьох основних принципах. Споживачі повинні мати доступ до: достатньої інформації для прийняття поінформованих рішень при купівлі фінансових послуг; недорогих механізмів захисту від порушень договору про надання фінансових послуг; програм фінансової освіти. Ці принципи охоплені у кількох Директивах ЄС, які стосуються захисту прав споживачів, а саме: розкриття інформації та реклами, практики продажів, ведення рахунків клієнтів, компенсаційних та гарантійних схем, а також конкуренції та фінансової стійкості надавачів послуг. Зокрема, Директивою 2006/48/ЄС Європейського Парламенту та Ради про започаткування та здійснення діяльності кредитних установ, Директивою 2006/49/ЄС Європейського Парламенту і Ради про достатність основного капіталу інвестиційних фірм та кредитних установ від 14 червня 2006 року [2], Директивою 94/19/ЄЕС Європейського Парламенту і Ради Європейського Союзу «Щодо схем гарантування депозитів» [3] встановлено основні види гарантій захисту прав споживачів фінансових послуг. Загальними гарантіями захисту прав клієнтів банківських установ у межах ЄС є:



– реалізація національними органами держав-членів повноважень щодо здійснення банківського нагляду та забезпечення стабільності банківської системи;

– створення і діяльність спеціалізованого органу для координації дії наглядових органів на рівні ЄС;

– методологічне забезпечення здійснення контролю за діяльністю банків;

– встановлення обов'язку банків щодо збереження банківської таємниці.

Як спеціальні державні гарантії захисту прав споживачів окремих видів банківських послуг можна виділити такі:

– підтримка функціонування схем гарантування вкладів відповідно до національного законодавства;

– зобов'язання банків перед укладенням споживчої кредитної угоди надавати позичальнику достатню інформацію про істотні умови угоди;

– обов'язок банку прийняти дострокове виконання споживачем кредитної угоди або припинення участі в ній за визначених умов;

– обов'язок банку надавати базову інформацію про проведені платежі та щомісячну інформацію по рахунку споживачеві безоплатно;

– рекомендація банкам не застосовувати непрозорі методи тарифікації, відкритість відомостей про реальні витрати і збори за надання послуг;

– передбачення можливості клієнта у разі своєчасного інформування про випадок неавторизованої або некоректно проведеної платіжної операції відстоювати свої права протягом періоду, визначеного національним законодавством [4, с. 48].

Зазначені гарантії знайшли своє відображення в Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 роки, автори якої пропонують удосконалити законодавство, що регламентує права споживачів та механізм їх захисту, шляхом приведення його у відповідність з європейськими стандартами та рекомендаціями Організації економічного співробітництва та розвитку, в тому числі внести зміни до нормативно-правових актів органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, з метою уніфікації вимог до діяльності фінансових установ, що надають однакові фінансові послуги фізичним особам. Також пропонується: визначити мету державного регулювання ринків фінансових послуг насамперед як забезпечення неухильного дотримання вимог щодо захисту прав споживачів таких послуг; забезпечити координацію дій окремих органів державного регулювання ринків фінансових послуг з метою комплексного урахування можливих наслідків таких дій на весь фінансовий сектор.

Удосконалення інституційної структури захисту прав споживачів фінансових послуг здійснюватиметься шляхом запровадження дієвих механізмів державного регулювання процесів забезпечення та координації здійснення контролю за дотриманням законодавства у сфері захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг, а також координації діяльності державних регуляторних органів у зазначеній сфері.

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 до:

внесення змін до актів законодавства в частині встановлення безумовної вимоги забезпечення дотримання прав споживачів на повну та достовірну інформацію щодо послуги, її повної ціни та складових такої вартості, пов'язаних з такою послугою ризиків і відповідальності, а також права споживача відмовитися від подальшого її отримання; 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, а також негайного спростування недостовірної інформації та інформації, що може завдати шкоди споживачам фінансових послуг; вивчення передового світового досвіду обов'язкового залучення представників служб фінансових уповноважених чи медіаторів до здійснення спроб урегулювання конфліктів насамперед у випадках, що мають істотне значення для особи; 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 зі стислим та простим викладенням інформації про зміст фінансових послуг, основні ризики, права та обов'язки споживача, що виникають у результаті отримання такої послуги, орієнтовних/індикативних цін на них на ринку, переліку фінансових установ, що мають права надавати такі послуги; інвентаризації наявних навчальних програм на рівні початкової та основної школи в частині формування фінансових знань і навичок та приведення їх у відповідність з єдиним стандартом освіти на базі сучасних інформаційних технологій і методів освіти; використання передового світового досвіду щодо підготовки та виконання національної програми освіти споживачів фінансових послуг; запровадження до інваріантної частини програм основної та старшої школи навчального предмета «Фінансова грамотність», вивчення якого забезпечить озайомлення школярів із сучасними фінансовими послугами та сприятиме формуванню в них належних практичних навичок отримання таких послуг для підвищення власного фінансового добробуту; запровадження добровільних освітніх програм для дорослого населення на базі наявних навчальних закладів переважно економічного профілю, на робочих місцях, а також у професійних та інших об'єднаннях, громадських організаціях з метою надання зацікавленим особам доступної та неупередженої інформації, що сприятиме прийняттю свідомих, економічно та фінансово обґрунтованих рішень; створення спеціальних електронних ресурсів та бібліотек з метою забезпечення доступу населення до необхідної інформації щодо фінансових уста-

нов та послуг; залучення теле- і радіокомпаній, операторів мобільного зв'язку і забезпечення висвітлення у засобах масової інформації програм фінансової просвіти; підтримання ініціатив громадськості щодо розроблення програм, виконання яких спрямоване на підвищення рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг.

Розширення можливостей споживачів фінансових послуг щодо отримання таких послуг з метою забезпечення можливості вільного та належного їх вибору необхідно здійснювати шляхом: вивчення передового світового досвіду щодо застосування ефективного механізму відмови споживача від подальшого отримання фінансової послуги та запровадження такого механізму щодо окремих фінансових послуг; недопущення монополізації та маніпулювання ринком і запровадження дієвих заходів впливу у разі виявлення порушень; сприяння саморегулюючим організаціям професійних учасників ринків фінансових послуг у розробленні за участю органів державної влади, громадськості та інших заінтересованих сторін стандартів (кодексів) поведінки на ринках фінансових послуг для добровільного застосування фінансовими установами; сприяння таким організаціям у вжитті належних заходів до установ, які не дотримуються етичних стандартів роботи з населенням; проведення серед населення роз'яснювальної роботи щодо переваг використання безготівкових розрахунків, у тому числі з використанням сучасних технологій доступу до рахунків, а також щодо виявлення ознак шахрайських схем роботи з коштами на ринках фінансових послуг та небезпеки участі в таких схемах; вивчення передового світового досвіду щодо включення до договорів про надання фінансових послуг окремих істотних умов та у разі використання такого досвіду – проведення серед населення масової роз'яснювальної роботи щодо змісту істотних умов, а також ризиків, прав і обов'язків, що впливають з таких договорів; встановлення заборони щодо використання некоректних методів роботи зі споживачами фінансових

послуг, порушення права приватного життя та здійснення інших заходів, що принижують людську гідність.

**Висновки.** Отже, основними завданнями побудови ефективної системи захисту прав споживачів фінансових послуг є: законодавче забезпечення повноважень державного регулятора здійснювати захист прав споживачів, а також посилення норм до розкриття інформації для фінансових установ, підвищення рівня інформаційної прозорості, фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг і виконання вимог щодо розкриття інформації на ринках фінансових послуг, розширення можливостей споживачів фінансових послуг щодо отримання таких послуг з метою забезпечення можливості вільного та належного їх вибору. Держава повинна ввести заборону на законодавчому рівні щодо практики нав'язування послуг чи їх провайдерів та здійснювати нагляд за дотриманням такої норми відповідними органами нагляду.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Про схвалення Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 31 жовтня 2012 року № 867-р //Офіційний вісник України. – 2012. – № 85. – С. 265
2. Директива 2008/48/ЄС Європейського Парламенту від 23 квітня 2008 року про кредитні угоди для споживачів та про скасування Директиви Ради 87/102/ЄС // Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.dfp.gov.ua/fileadmin/downloads/euro/ukr\\_2008\\_48\\_ua.pdf](http://www.dfp.gov.ua/fileadmin/downloads/euro/ukr_2008_48_ua.pdf).
3. «Щодо схем гарантування депозитів» : Директива 94/19/ЄС Європейського Парламенту і Ради Європейського Союзу від 30 травня 1994 року // Верховна Рада України. Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994\\_275](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_275).
4. Гребеник В. Гарантії захисту прав споживачів банківських послуг у праві Європейського Союзу / В. Гребенюк // Молодіжний науковий вісник Української академії банківської справи НБУ. Серія: «Юридичні науки» : збірник наукових праць студентів, магістрантів та молодих вчених. – № 1 (3). – Суми : УАБСНБУ, 2013. – С. 48–58.