

ПОСТУЛАТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Розглянуто стан захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні. Наведено приклади цієї діяльності як системної. Теоретично обґрунтовано два постулати "об'єднана відповідальність" та "формалізація" як засновків формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг.

Ключові слова: постулати, захист прав споживачів фінансових послуг, система захисту прав споживачів, фінансові послуги.

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 спожи-

вачами фінансових послуг. Світовий досвід захисту прав споживачів фінансових послуг дає підстави для чіткого розуміння цієї діяльності як системної. Наприклад, існуючий у Канаді захист прав споживачів фінансових послуг можливо представити у дворівневій системі, яка поділяється на державний та приватний рівні. Державний рівень представлений Агентством із захисту прав споживачів фінансових послуг (далі: Агентство), створеним федеральним урядом Канади у 2002 р. Агентство працює за двома напрямками. Перший – нагляд за дотриманням фінансовими установами положень законодавства про захист прав споживачів та моніторинг дотримання добровільних Кодексів поведінки учасників фінансових ринків. Другий – інформування клієнтів щодо споживчих властивостей фінансових послуг, а саме: про реальну вартість запозичень, про суму комісійних та інших непроцентних платежів, про чіткий графік погашення, про наслідки для поручителя за кредитним договором, про складання договорів фінансових послуг та ін. Агентство підключається до захисту прав споживачів фінансових послуг переважно тоді, коли необхідно вирішувати питання ринкової поведінки надавачів фінансових послуг. Приватний рівень представлений мережею фінансових омбудсменів, які розглядають конкретні випадки порушення прав споживачів, вирішують спори між надавачами та споживачами фінансових послуг. Отже, захист прав споживачів фінансових послуг потребує системної урегульованості, оскільки при її відсутності виникає недовіра до фінансового сектору і, як наслідок, – стримування його розвитку.

Вітчизняні науковці досліджують різноманітні аспекти фінансових послуг: В. Корнеєв – становлення та розвиток фінансового посередництва [1], І. Школьник – стратегію розвитку фінансового ринку України [2], Є. Бойко – стабілізацію, євроінтеграцію та глобалізацію фінансового ринку України [3], С. Науменкова – розвиток ринків фінансових послуг [4], Н. Внукова – управління розвитком фінансових послуг [5]. На жаль, питання захисту прав споживачів фінансових послуг у роботах названих вчених досліджено частково або опосередковано. Отже, виникає потреба окреслення напряму дослідження формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні.

Метою статті є теоретичне обґрунтування сприйняття постулатів як засновків формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг.

У 2009 р. схвалено "Концепцію захисту прав споживачів небанківських фінансових установ в Україні" [6] (далі – Концепція), що має на меті "удосконалення системи" захисту прав споживачів фінансових послуг через їх убезпечення від ризиків та можливих наслідків набуття ними додаткових фінансових зобов'язань. У Концепції визначено принципи системи захисту прав споживачів фінансових послуг: ефек-

тивність державного регулювання, дотримання гарантованих законом прав споживачів на захист, прозорість діяльності небанківських фінансових установ (та інших суб'єктів господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають передбачену законом можливість надання окремих видів фінансових послуг), збалансованість інтересів надавачів та споживачів фінансових послуг. У цілому можна погодитись із наведеними принципами формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг, але важливим є засновок, на якому ґрунтується формування та подальше вдосконалення цієї системи.

Постулати (від лат. *postulatum* – вимога) як засновки захисту прав споживачів фінансових послуг, тобто твердження, що приймаються без доведення, взаємопов'язані та нероздільні. Доцільно обґрунтувати два постулати захисту прав споживачів фінансових послуг: об'єднана відповідальність та формалізація.

Постулат "об'єднана відповідальність". Фінансова послуга є видом діяльності, у процесі якої не створюються нові фінансові активи, але змінюється їх якісний та кількісний склад. Тобто, саме надання фінансових послуг створює бажаний результат: отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів. Це означає, що всі суб'єкти фінансових послуг (надавачі та споживачі) мають свій ступінь відповідальності. Внаслідок цього захист прав споживачів фінансових послуг у сукупності з регулюванням забезпечує впорядкування та налагодження надання фінансової послуги відповідно до встановлених зовнішніх та внутрішніх норм і правил, дотримання яких забезпечить функціонування безперервного обігу фінансових активів з урахуванням досягнення прийняттого рівня прибутковості та дотримання граничного рівня ризику суб'єктами таких послуг. Сутністю цього постулату є відповідальність за наслідки неналежного стану захисту прав споживачів у цій сфері. Він передбачає об'єднання відповідальності всіх суб'єктів для забезпечення сприятливого середовища надання та споживання фінансових послуг. У тому числі: уряду – за формування нормативної бази надання та споживання фінансових послуг; регулюючих установ (Національний банк України, Державна комісія з регулювання ринків фінансових послуг, Державна комісія з цінних паперів та фондового ринку) – за забезпечення прозорості, надійності, конкурентоспроможності надавачів фінансових послуг; фінансових посередників – за ефективне використання фінансових активів з урахуванням прибутковості та ризику. Відповідно до ст. 29 Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" від 12 липня 2001 р. № 2664-III [7], одним із основних напрямів нагляду Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг визначено додержання встановлених критеріїв та нормативів якості активів, якості систем управління та управлінського

персоналу, а головним завданням щодо захисту прав споживачів фінансових послуг – дієвий контроль діяльності фінансових компаній [8]. Отже, об'єднану відповідальність можна визначити через його базисну основу, що ґрунтується на високій моральності всіх суб'єктів фінансових послуг [9]. Постулат "об'єднана відповідальність" можна представити у вигляді ієрархічної структури цілей захисту прав споживачів фінансових послуг, що проявляється через три рівні: найнижчий (оперативний), середній (тактичний) та найвищий (стратегічний).

Елементи захисту прав споживачів фінансових послуг у межах ієрархічної структури цілей кореспондуються між собою [10]. Найнижчий рівень цілей захисту прав споживачів фінансових послуг визначає дії суб'єктів фінансових послуг щодо прав при купівлі такої послуги. В основі цих дій набір логічних, визначених, встановлених і нормативно закріплених правил у рамках певних обмежень (заданих параметрів). Захист на цьому рівні базується на затверджених внутрішніх положеннях фінансового посередника щодо надання фінансових послуг, а також на якісному консультуванні потенційних споживачів. На оперативному рівні має відстежуватись дотримання чинних правил і положень, контролюватися процедура надання фінансових послуг. Середній рівень цілей захисту прав споживачів фінансових послуг визначає дії суб'єктів ринку фінансових послуг щодо права відмови від фінансової послуги. Інформація, що отримується від нижчого рівня, має відповідати заданим параметрам і використовуватись з метою захисту прав споживачів фінансових послуг на основі тенденцій, що існують. Найвищий рівень цілей захисту прав споживачів фінансових послуг визначає дії суб'єктів ринку фінансових послуг щодо права оскарження умов надання фінансової послуги. Найбільш збалансована та повна інформаційна підтримка нижчих рівнів суттєво знижує непевність споживачів фінансових послуг, забезпечує прозорість і безпеку надання та споживання фінансових послуг. Взаємозв'язок і взаємозалежність усіх цілей захисту прав споживачів фінансових послуг стають цілісними тільки завдяки цементуючій основі першого постулату – об'єднаній відповідальності суб'єктів ринку фінансових послуг.

Постулат "формалізація". Фінансові послуги – це діяльність з фінансовими активами, спрямована на задоволення потреб споживачів цих послуг. Їх надають фінансові установи в інтересах третіх осіб за свій власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а також за рахунок активів, залучених від інших осіб. Потреба споживачів фінансових послуг розуміється як формалізований попит на фінансовому ринку, що задовольняється адекватною пропозицією надавачами цих послуг – фінансовими установами. Постулат "формалізація" передбачає встановлення рівнонапружених умов надання та споживання фінансових послуг суб'єктами цього ринку; уніфікацію надання фінансових пос-

луг, систем оцінки стану захисту прав споживачів фінансових послуг. Однак це не означає відмову від використання індивідуального підходу до кожного споживача. Формалізація має за мету захист прав споживачів фінансових послуг з урахуванням їхніх потреб, тобто безперервний обіг фінансових активів. Мета реалізується через добросовісну конкуренцію на ринках фінансових послуг, координацію та оптимізацію взаємодії суб'єктів ринку фінансових послуг.

Важливим чинником формалізації є наявність єдиної класифікації послуг у сфері фінансового посередництва. За Класифікацією видів економічної діяльності Держспоживстандарту України (ДК 009:2005) [11] (далі – КВЕД) послуги у сфері фінансового посередництва поділяються на: "грошове та фінансове посередництво", "страхування", "допоміжні послуги у сфері фінансового посередництва та страхування". Перший розділ – грошове та фінансове посередництво (розділ КВЕД 65), містить діяльність з отримання та перерозподілу фінансових коштів (крім тих, які призначені для цілей страхування, пенсійного забезпечення або обов'язкового соціального страхування), складається з двох груп: грошове та фінансове посередництво. Грошове посередництво розуміється як отримання фінансових коштів у формі депозитів (зокрема перевідних – депозитів до запитання), та включає діяльність, пов'язану з виконанням доручень споживачів щодо поштових переказів, банківських операцій (у т.ч. розрахунково-касове обслуговування населення, виплата державних пенсій та грошової допомоги) [11].

Грошове посередництво складається із таких типів послуг для центрального банку: регулювання грошового обігу, забезпечення грошово-кредитного регулювання економіки, організація розрахунків і касового обслуговування, контроль діяльності комерційних банків та грошово-кредитних установ та ін., управління резервом центрального банку, підтримка курсу національної валюти на міжнародних ринках; а також таких типів послуг для комерційних банків: послуги з розрахунково-касового обслуговування, відкриття розрахункового рахунку, видавання дубліката платіжного документа та виписки з особового рахунку, плата за залишками на рахунках клієнтів, переказ коштів до іншої кредитної установи, видавання грошових та лімітованих чекових книжок, готівки з рахунку у вигляді заробітної плати та прирівняних до неї платежів, готівки з рахунку на господарські витрати, оброблення телеграфного платіжного доручення, послуги з вкладами, термінові депозитні вклади, депозитні вклади з графіком витрачання, видавання депозитних сертифікатів, заощаджувальних сертифікатів, випуск банківських перевідних векселів, послуги з вкладами юридичних і приватних осіб, здійснення факторингових операцій та аудитів, іпотечні банківські операції, трастове обслуговування, послуги з валютного обслуговування, проведення банківських валютних розрахунків з

експортно-імпортних операцій, кредитування в іноземній валюті, забезпечення доходів на кошти клієнтів у вільноконвертованій валюті, трастові операції у вільноконвертованій валюті, купівля-продаж вільноконвертованої валюти, зберігання валютних коштовностей, ведення валютних рахунків, послуги з інкасових валютних операцій, валютні операції за документарними акредитивами, переказові валютні операції, гарантійні операції з валютними рахунками, валютні операції з дорожніми та банківськими чеками, послуги з ведення поточних балансових валютних рахунків клієнтів, послуги з операцій з готівковою іноземною валютою, послуги, пов'язані з дозволеними банкам видами діяльності та ін., консультаційні послуги із зовнішньоторговельних операцій, надання довідок щодо проведених операцій, надання консультацій та інших довідок за запитаннями клієнта, операції з товарно-матеріальними цінностями, проектне фінансування, здійснення спільних із банками інвестиційних проектів, консультаційні послуги з підготовки техніко-економічних обґрунтувань інвестиційних проектів, залучення іноземних інвесторів, акціонування підприємств із залученням банківських структур, проведення оцінювань фондів підприємств, розроблення та виготовлення макетів та бланків цінних паперів, захист цінних паперів, розповсюдження випущених цінних паперів, здійснення їх котирування на фондових біржах та підтримка їхнього курсу, трансфер-агенційне та реєстраційне обслуговування, зберігання цінних паперів у сейфах, реєстрація та перереєстрація цінних паперів під час продажу та перепродажу, виплачування щорічного доходу з цінних паперів, погашення облігаційних випусків, консультації клієнтам з питань ринкової кон'юнктури та інвестицій цінних паперів, грошове посередництво та ін., послуги з оптових вкладів, послуги з вкладами в інших банках, послуги вексельних контор [12]. У свою чергу, фінансове посередництво включає: фінансовий лізинг; надання кредитів небанківськими фінансовими установами, які не здійснюють діяльність з грошового посередництва (надання споживчого кредиту, довгострокове фінансування промисловості, іпотечне кредитування, факторингові послуги, послуги лихварів) та інші фінансові посередницькі послуги [11]. Категорія послуг із надання кредиту містить такі підкатегорії: кредити клієнтам з іпотечною гарантією, призначені, головним чином, для фінансування звичайних купівель; кредити клієнтам без конкретної гарантії, призначені, головним чином, для фінансування звичайних купівель; кредити, пов'язані з банківськими картками; з відкладеного платежу, пов'язані з використанням банківської картки; послуги з надання карток на право купівлі в конкретній комерційній установі; кредити, надавані, головним чином, під негрошові ресурси спеціалізованими фінансовими установами (експортний кредит, кредит інвесторам тощо); кредити на житло без іпотечної га-

рантії; позики гарантовані чи під заставу та іпотечні позики; лінії постійного кредитування з вільним поверненням; та інші типи послуг з надання кредиту. До інших фінансових посередницьких послуг належать: послуги з забезпечення кредитних карток; послуги з позичок приватним особам зі сплачуванням у розстрочку; послуги з організації інвестиційних трестів; послуги з організації траст-фондів; послуги з надання довгострокових фінансових позик промисловості, грошових позичок та здійснення фінансового лізингу поза банківською системою; послуги з операцій з цінними паперами від власного імені; послуги з формування фінансових активів та зобов'язань [11].

Другий розділ – страхування (розділ КВЕД 66) включає довгострокове та короткострокове покриття страхових ризиків з елементом заощаджень або без нього (страхування життя та накопичення, недержавне пенсійне забезпечення та інші послуги в сфері страхування) [11]. Третій розділ – це допоміжні послуги у сфері фінансового посередництва, страхування та пенсійного забезпечення (розділ КВЕД 67) включає надання послуг, що належать до фінансового посередництва або тісно пов'язані з ним, крім надання самих послуг фінансового посередництва (управління фінансовими ринками – функціонування фінансових ринків та контроль за їх діяльністю (крім контролю державними органами): діяльність фондових бірж, товарних бірж тощо; біржові операції з фондовими цінностями: управління власністю, здійснення операцій на ринках фінансових послуг за дорученням інших осіб (наприклад, брокерські операції на фондовій біржі) та пов'язану з цим діяльність, здійснення депозитарної діяльності зі зберігання та обслуговування обігу цінних паперів, зокрема ведення реєстрів власників іменних цінних паперів; інша допоміжна діяльність у сфері фінансового посередництва всі види діяльності, які є допоміжними по відношенню до фінансового посередництва та не входять до інших групувань, такі як діяльність брокерів по іпотечних операціях, діяльність пунктів обміну валют тощо [11].

Крім того, постулат "формалізація" можна пояснити через систему "трьох правил".

Правило 1. Наукові принципи та уніфікація прийняття рішень. Науковий підхід до захисту прав споживачів фінансових послуг полягає у визначенні співвідношення між розміщенням фінансових активів у різні галузі та сфери діяльності фінансовими посередниками; підвищенні ефективності надання фінансових послуг через стимулювання добросовісної конкуренції між надавачами фінансових послуг; налагодженні системи обліку та звітності, завдяки яким забезпечується розкриття інформації та нагляд за наданням фінансових послуг; забезпеченні гнучкості регулятивних заходів з боку відповідних уста-

нов. Дотримання вимоги забезпечення інформованості споживачів фінансових послуг ґрунтується на інформаційних завданнях фінансових посередників – забезпеченні певності, повноти, своєчасності фінансової та управлінської інформації щодо надання фінансових послуг; належному розумінні та ретельній оцінці ризику фінансового посередника, особливо при впровадженні нових послуг; належному забезпеченні передачі повної та чіткої інформації споживачам фінансових послуг.

Правило 2. Збалансованість вимог до захисту прав споживачів фінансових послуг. Дотримання цих вимог передбачає: проведення широкомасштабних реформ для створення прозорого, справедливого і надійного ринку фінансових послуг через об'єднану відповідальність установ державного регулювання та нагляду, а також цих органів із правоохоронними службами та саморегульованими організаціями; створення рівних можливостей для суб'єктів ринку фінансових послуг.

Правило 3. Формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг. Дотримання вимог справедливості потребує від установ державного регулювання забезпечення добросовісної конкуренції на ринках фінансових послуг з урахуванням інтересів потенційних споживачів; створення механізмів надійного захисту прав споживачів фінансових послуг; розроблення нормативної бази для формування справедливого та прозорого середовища на ринку фінансових послуг.

Надання фінансових послуг є обіговою діяльністю, оскільки фінансові активи сприяють більш загальному та дійовому обігу виробничих сил, праці, що сприяє покращанню добробуту кожної конкретної людини.

На сьогодні в Україні захист прав споживачів фінансових послуг не має ознак системності. Окремими його питаннями займаються лише державні установи: захист прав споживачів первинних фінансових послуг (у банківській системі) нормує Національний банк України, вторинних (у парабанківській системі) – Державна комісія з регулювання ринків фінансових послуг, а захист прав споживачів фінансових послуг з цінними паперами – Державна комісія з цінних паперів та фондового ринку.

Отже, можна запропонувати такі напрями формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні: удосконалення законодавства щодо обсягу та порядку обов'язкового оприлюднення інформації надавачами фінансових послуг; координація дій установ державного регулювання надання фінансових послуг; створення асоціацій захисту прав споживачів фінансових послуг; запровадження мережі фінансових омбудсменів; запровадження системи компенсаційного механізму надання фінансових послуг; запровадження освітніх

програм для споживачів.

Система захисту прав споживачів фінансових послуг складається з таких елементів: законодавчо зафіксовані повноваження державних органів щодо здійснення регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг; відповідність законодавства України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг європейському законодавству; розкриття інформації фінансовими установами; вільний вибір споживача при укладанні угоди щодо фінансових послуг; дієвий механізм досудового розв'язання конфліктів у сфері надання фінансових послуг; компенсаційні механізми на ринку фінансових послуг; поінформованість та знання споживачів фінансових послуг; норми захисту персональних даних споживачів фінансових послуг; самостійні підрозділи захисту прав споживачів фінансових послуг у державних регулівних установах.

Два постулати – "об'єднана відповідальність" та "формалізація" є засновками системи захисту прав споживачів фінансових послуг, яка потребує подальшої деталізації. Стан і розвиток системи захисту прав споживачів знаходяться у прямій залежності від позитивної динаміки доходів, витрат і заощаджень населення; фінансових результатів діяльності підприємств та організацій. У свою чергу, стан захисту прав споживачів фінансових послуг виступає вагомим фактором розвитку ринкової економіки, що поєднує найрізноманітніші інтереси та прагнення суб'єктів господарювання, а також дозволяє безперервно здійснювати обмін товарами та послугами. Ознаками успішного захисту прав споживачів фінансових послуг є можливість їх вільного доступу до фінансових активів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Корнєєв В. В.* Фінансові посередники як інститути розвитку : монографія / В. В. Корнєєв ; Ін-т економіки та прогнозування НАН України. — К. : Основа, 2007. — 192 с.
2. *Школьник І. О.* Фінансовий ринок України: сучасний стан і стратегія розвитку : монографія / І. О. Школьник. — Суми : Мрія, 2008. — 348 с.
3. *Бойко Є. І.* Фінансовий ринок України: глобалізація та євроінтеграція / Є. І. Бойко ; Ін-т регіон. дослідж. НАН України. — Л., 2008. — 575 с.; *Бойко Є. І.* Фінансовий ринок України: стабілізація та євроінтеграція / Є. І. Бойко ; Ін-т регіон. дослідж. НАН України. — Л., 2009. — 534 с.
4. *Науменкова С. В.* Розвиток фінансового сектору України в умовах формування нової фінансової архітектури : монографія / С. В. Науменкова, С. В. Міщенко. — К. : Ун-т банківської справи : Центр наук. дослідж. НБУ, 2009. — 384 с.

5. Внукова Н. М. Управління розвитком ринків фінансових послуг : монографія / Н. М. Внукова, Ж. О. Андрійченко, С. А. Ачкасова та ін. ; Харк. нац. екон. ун-т. — Х. : АдВА, 2009. — 195 с.
6. Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових установ в Україні // Кабінет Міністрів України : розпорядження від 3 верес. 2009 р. № 1026-р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1026-2009-%F0>.
7. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 12 лип. 2001 р. № 2664-III. — Уряд. кур'єр. — 2001. — 29 серп. — № 154 [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2664-14>.
8. Діяльність Держфінпослуг щодо захисту прав споживачів [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.dfp.gov.ua/1157.html>.
9. Формування фінансової культури як підґрунтя викладання дисципліни "Фінансові послуги" / І. А. Аванесова // Бюджетно-податкові чинники активізації розвитку фінансових ринків та фінансового посередництва: Нац. ун-т ДПС України. — 2008. — С. 519–521.
10. Customer protection: Consumer credit and financial services [Електронний ресурс]. — Way of access : <http://www.businesslink.gov.uk/bdotg/action>.
11. Класифікація видів економічної діяльності: ДК 009:2005 [Електронний ресурс] // Держспоживстандарт України. — Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/klasf/klasif/kved.rar>.
12. Державний класифікатор продукції та послуг: ДК 016-97 [Електронний ресурс] // Держстандарт України. — Режим доступу: <http://www.legal.com.ua/document/kodeks/0CH562822217-97.html>.

Стаття надійшла до редакції 17.06.2011.

Аванесова И. Постулаты защиты прав потребителей финансовых услуг.

Рассмотрено состояние защиты прав потребителей финансовых услуг в Украине. Приведены примеры этой деятельности как системной. Теоретически обоснованы два постулата "объединенная ответственность" и "формализация" как предпосылки формирования системы защиты прав потребителей финансовых услуг.

Avanesova I. Postulates of rights protection of financial services consumers.

The state of rights protection of financial services consumers in Ukraine has been considered. Examples of these activities as a system have been given. Two postulates "Combined responsibility" and "Formalisation" as formation founders of rights protection of financial services consumers