

Круглий стіл/

# Захист прав споживачів фінансових послуг: виклики для України

*У рамках відзначення Всесвітнього дня прав споживачів 13 березня 2013 року в Києві відбулося засідання Міжнародного круглого столу на тему “Захист прав споживачів фінансових послуг: виклики для України”. Його організували Київський національний торговельно-економічний університет, Всеукраїнська федерація споживачів “Пульс” та Міжнародний фонд “Відродження”. Участь у засіданні взяли представники Кабінету Міністрів України та зацікавлених міністерств і відомств, громадських організацій, провідні спеціалісти й експерти з питань розвитку фінансових ринків, банків, науковці, а також фахівці Світового банку та Агентства США з міжнародного розвитку.*

Особливо гостро проблема захисту прав споживачів фінансових послуг проявилася в період останньої світової економічної кризи. Мільйони громадян різних країн, не маючи навіть елементарних знань із фінансово-банківської сфери, а також позбавлені належного захисту своїх заощаджень, всіляко намагалися повернути їх із банків, породжуючи паніку й банкрутства окремих фінустанов та підриваючи довіру до всієї світової фінансової системи. Така ситуація змусила економічно розвинуті держави, включаючи країни – члени ЄС та США, терміново і серйозно зайнятися проблемами захисту прав споживачів (ЗПС) фінансових послуг, зокрема у відносинах із банками. Про це свідчить, наприклад, створення у 2011 році в США спеціального “Бюро захисту прав споживачів у фінансовій сфері”, а також численні документи, зокрема Директиви ЄС, у яких намічено нові підходи до ЗПС з урахуванням уроків фінансової кризи 2008–2009 років, у тому числі щодо недопущення несправедливої комерційної практики у ставленні до споживачів. Всесвітня федерація груп споживачів (Consumers International), яка налічує більше 220 організацій – членів у 115 країнах і відіграє роль єдиного незалежного всесвітнього голосу споживачів, оголосила девіз 2013 року: “Справедливість для споживачів без зволікань”.

В Україні теж дуже гостро відчувуються проблеми, пов’язані з захистом прав споживачів фінансових послуг, особливо зважаючи на низький рівень фінансової грамотності населення, недосконалу законодавчу базу, слабку зацікавленість держави та банків у вирішенні цих питань. Поки що їх вирішенням, як зазначали учасники засідання за круглим столом, займаються в основному громадські

організації за підтримки різних зарубіжних партнерів. Так, Всеукраїнська федерація споживачів “Пульс” разом із Європейською програмою Міжнародного фонду “Відродження” ініціювали проведення широкої публічної дискусії з ряду важливих питань. Чи готові вітчизняні фінансові установи (банки, страхові компанії тощо) дослухатися до споживачів і враховувати очікування мільйонів громадян, сприяти збереженню їхньої довіри до фінансового сектору? Чи зроблено висновки з уроків кризи 2008–2009 років, коли численні банки, кредитні спілки, страхові організації України знехтували законними правами споживачів, посягли зневіру до своєї політики серед клієнтів, у тому числі внаслідок зміни в односторонньому порядку умов договорів та обмеження доступу громадян до їхніх коштів? Чи вдасться Україні продемонструвати міжнародній спільноті, що держава здатна захистити своїх громадян відповідно до гарантій Конституції та Закону України “Про захист прав споживачів”?

Як розповіла у своєму виступі віцепрезидент Всеукраїнської федерації спо-

живачів “Пульс” **Наталія Бородачова**, наші громадяни, особливо ті, хто постраждав унаслідок фінансової кризи, поки що не відновили докризисний рівень довіри до банківської системи, а її уроки досі майже не враховуються. Зокрема, нині знову зростає кількість так званих швидких кредитів на побутові потреби, які становлять небезпеку для малозабезпечених громадян, котрі спокушаються на рекламу послуг банків. Водночас деякі банки продовжують практику зміни договорів в односторонньому порядку. Немає уніфікованих договорів щодо залучення депозитів і споживчого кредитування між банками і споживачами фінансових послуг, як це практикується в економічно розвинутих країнах. Мало враховуються директиви ЄС щодо подолання наслідків фінансової кризи, а також повільно проводиться адаптація вітчизняного законодавства до європейського у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг. Наталія Бородачова зазначила, що в нашій країні все ж намітилися позитивні зрушення на державному рівні. Так, Кабінет Міністрів України затвер-



*Відкриття засідання Міжнародного круглого столу “Захист прав споживачів фінансових послуг: виклики для України”.*

див 31 жовтня 2012 року “Стратегію реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 роки” (надалі – Стратегія), але поки що вона не реалізовується.

Прийнявши Стратегію, уряд України визнав: баланс прав та обов’язків фінансових установ і споживачів фінансових послуг постійно порушується. То як же відновити цей баланс? Хто має стати рушійною силою реформи та як її прискорити, щоб втілити в життя девіз цього річного Дня прав споживачів? Чи прислужиться світовий досвід – типові договори для наймасовіших фінансових послуг, запровадження інституту фінансового омбудсмена тощо? На ці та інші актуальні питання захисту прав споживачів фінансових послуг шукали відповіді учасники засідання круглого столу.

Заступник керівника робочої групи при Міністерстві соціальної політики України **Олександр Ільчук** ознайомив присутніх із метою, принципами та очікуваними результатами впровадження Стратегії. Він зазначив, що реформування системи захисту прав споживачів фінансових послуг покликане забезпечити баланс прав та обов’язків фінансових установ і споживачів (дотримання прав споживача в умовах виконання фінансовою встановлених норм та правил пруденційного, фінансового чи операційного характеру), належний рівень надання таких послуг, а також гарантії недоторканності прав споживачів фінансових послуг. Реформування проводитиметься на принципах забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів, що виникають у зв’язку з цим; визначення органів державного регулювання та нагляду, на які покладатиметься функція зі здійснення контролю у сфері захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг; неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації фінансовими установами та належної прозорості їх діяльності; сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності й обізнаності споживачів; забезпечення комплексного захисту споживачів від шахрайських та інших незаконних дій; захисту персональних даних споживачів і таємниці їх приватного життя; застосування механізмів оскарження чи відмови від подальшого отримання фінансової послуги та відшкодування збитків.

Від впровадження такої реформи урядовці очікують важливих результатів як у короткостроковій, так і в довготривалій перспективі. Короткострокові (до 2015 р.): набуття Україною членства в

комітеті Організації економічного співробітництва та розвитку; створення сприятливих умов для поліпшення ділового клімату на ринках фінансових послуг у частині надання їх населенню; підвищення рівня впевненості громадян у захищеності своїх інтересів та прав як споживачів фінансових послуг; детінізація економіки в результаті збільшення частки безготівкових платежів та розрахунків, а також заощаджень, що надійшли до фінансової



*Учасники засідання круглого столу заступник голови ради Незалежної асоціації банків України Юрій Блащук та керівник відділу Агентства США з міжнародного розвитку Юлія Вітка.*

системи держави від населення; підвищення рівня довіри до ринків фінансових послуг; створення додаткових робочих місць шляхом формування нових та розширення діючих мереж установ, котрі надають такі послуги. Довгострокові (до 2017 р.) результати: зниження вартості фінансових ресурсів у національній економіці; зростання добробуту громадян завдяки свідомому використанню можливостей, які пропонують ринки фінансових послуг; зниження соціального навантаження на державні фінанси, зокрема у сфері охорони здоров’я (завдяки розвитку страхової медицини) та пенсійного забезпечення (за накопичувальним принципом); ліквідація проявів недобросовісної поведінки на ринках фінансових послуг щодо споживачів – фізичних осіб.

Як же держава може сприяти захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні? На це актуальне питання учасників засідання круглого столу аргументовано відповів заступник директора-розпорядника Фонду гарантування вкладів фізичних осіб **Андрій Оленчик**. Передусім, зазначив доповідач, необхідне досконале законодавство. Оскільки діючі закони мають фрагментарний характер, то потрібен один закон, який закріпив би Національну модель захисту прав споживачів фінансових послуг, затверджену Кабінетом Міністрів, і врегулював усі інші закони. До того ж у нашій країні у фінансовій сфері фактично діє три регулятори – Національний банк України та дві

національні комісії, але вони не займаються захистом прав споживачів, тож інтереси фінансових установ у нас завжди ставляться вище інтересів їхніх клієнтів. Потрібно створити спеціальний орган, який здійснюватиме нагляд за дотриманням правил поведінки на фінансовому ринку та врегульовуватиме проблеми між фінансовими і споживачами. Можливо, для цього необхідно створити цілу систему фінансової безпеки України на зразок тих, що функціонують в економічно розвинутих країнах. Також слід удосконалити і посилити систему гарантування вкладів населення, адже хоча єдиний нині діючий Фонд гарантування вкладів фізичних осіб нещодавно отримав значно розширені повноваження, але він неспроможний сповна забезпечити ці функції, зокрема практично беззахисними залишаються вкладники кредитних спілок, клієнти страхових компаній, інвестиційних фондів. Вони шукають допомоги лише в судах, але не завжди її там знаходять.

Необхідність у захисті прав споживачів фінансових послуг ні в кого з учасників засідання круглого столу не викликала жодних сумнівів, тоді як деякі виступаючі звинувачували в ситуації, що склалася, фінансові установи, яким начебто вона вигідна. Банки та інші структури, мовляв, користуються тим, що більшість їх клієнтів фінансово неосвічена, не орієнтується в розмаїтті послуг та кредитних умовах, тож таких вкладників легше заманити різними обіцянками. На подібні закиди заступник голови ради Незалежної асоціації банків України (НАБУ) **Юрій Блащук** пояснив, що був час, коли основна маса банкірів справді не вважала за необхідне займатися питаннями підвищення фінансової грамотності населення, працювала лише на отримання швидкої вигоди від комерційної діяльності. Але з розвитком фінансового ринку України й особливо у посткризовий період відбулася еволюція поглядів банкірів на цю проблему, чому сприяла і діяльність Незалежної асоціації банків України, фахівці якої брали участь у розробці проекту державної Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг. “Навіщо ж банкам потрібні фінансово обізнані клієнти? – задав риторичне запитання Юрій Блащук і виклав позицію НАБУ. – Такі споживачі допомагають розвитку складних та інноваційних фінансових продуктів, що, в свою чергу, сприяє розвитку фінансових ринків та здоровій конкуренції банків. Вибір “правильного” банку, особливо на депозитному ринку, має значення для посилення надійності банків-



ської системи загалом через конкуренцію на ринку фінансових послуг. Мені приємно було дізнатися, що Україна посідає двадцять третє місце у світі з доступу клієнтів до кредитних послуг. Є перспективи й зростання надійності. Освічений клієнт стимулює впровадження нових продуктів. Крім того, такі споживачі фінансових послуг створюють накопичення, що є основною ресурсною базою для банків України. До того ж підготовлений клієнт потребує менше часу на обслуговування, що підвищує продуктивність праці спеціалістів банку, а отже, і їхню заробітну плату. Банк здійснює більший обсяг продажів, що дає змогу переводити працівників на інші сектори роботи і забезпечувати їм кращі можливості кар'єрного зростання та професійного розвитку. Більше того, економічні знання є передумовою загального інтелектуального розвитку населення. Це зацікавить банківську систему та економіку в цілому від таких потрясінь, як, наприклад, 2004 року, коли необґрунтована інформація створила панічні настрої серед населення та спричинила для них певні фінансові втрати. Рада НАБУ затвердила Стратегію, а дирекція намітила ряд конструктивних рішень та проєктів, спрямованих на розвиток фінансової грамотності населення, й активно працює в цьому напрямі в нинішньому році”.

Тема фінансової грамотності громадян проходила у виступах учасників засідання круглого столу червоною ниткою, адже освічений споживач значно захищеніший від різних викликів на фінансовому ринку і недобросовісної діяльності банків. Зокрема на важливості освіченості споживачів фінансових послуг у захисті своїх прав наголошували й представники іноземних інституцій, які працюють у цій сфері, – керівник програми “Розвиток фінансового ринку” (USAID/FINREP-II) Агентства США з міжнародного розвитку **Роза Кіаппе** і старший міжнародний експерт із питань захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової грамотності з Великобританії **Шон Мунді**. Вони розповіли, як у цих країнах захищають права громадян та навчають їх роботі з фінансовими установами. Доповідачі зазначили, що таке навчання проводиться практично з дитячих років і супроводжує людину протягом усього життя, оскільки її потреби та відносини з фінансовими установами з віком і соціальними умовами змінюються. А керівник юридичного відділу програми “Розвиток фінансового ринку” (USAID/FINREP-II) Агентства США з міжнародного розвитку **Юлія Вітка** зробила порівняльний аналіз систем захисту прав споживачів фінансових

послуг в Україні та Європейському Союзі. Вона зазначила, що наше законодавство значно відстає від європейського, зокрема деякі норми взагалі не прописані, інші застаріли, певні категорії споживачів залишаються поза правовим полем, поширена безвідповідальність кредиторів і позичальників. Немає позасудових умов зміни договорів між споживачем і фінансовою установою, які існують у країнах Євросоюзу. Неврегульовані питання реклами фінансових послуг згідно з Директивами ЄС. Водночас іноземні експерти вказували на те, що хоча в Україні рівень фінансової грамотності громадян, особливо молоді, ще недостатній, але крига, як кажуть, скресла – вирішення цієї проблеми вже матеріалізується в освітніх програмах та навчанні дорослих громадян недержавними структурами.

Про запровадження фінансової грамотності в загальноосвітніх навчальних закладах розповів директор Інституту інноваційних технологій та змісту освіти Міністерства освіти і науки **Олександр Удод**. Ректор Університету банківської справи Національного банку України **Тамара Смовженко** розкрила роль недержавних та освітянських установ у фінансовій просвіті населення. Цей ВНЗ не лише дає добрі знання з фінансової грамотності студентам, а й спільно з американським проєктом USAID/FINREP розробив перший в Україні курс із фінансової грамотності для старшокласників, який успішно апробовано в багатьох школах. Він навчає орієнтуватися в сьогодишніх особливостях економіки, вміло розпоряджатися фінансами, вдало їх примножувати. Результатом співпраці американської організації та Університету банківської справи НБУ стали також перший в Україні підручник із фінансової грамотності, розробка матеріалів курсу та проведення тижневого навчання для викладачів із залученням міжнародних експертів.

Питаннями впровадження фінансової грамотності активно займається створений на базі університету Навчально-науковий комплекс “Економосвіта”. Зважаючи на активне зростання кількості бажаних викладати курс “Фінансова грамотність” у своїх навчальних закладах, учасники “Економосвіти” вийшли з ініціативою до Міністерства освіти і науки про формування плану державного замовлення на підготовку фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр” та “магістр” із числа випускників загальноосвітніх шкіл та вчителів. Протягом 2013 року учасники комплексу проведуть зустрічі в регіонах із представниками обласних та міських управлінь

освіти, директорами шкіл щодо впровадження курсу “Фінансова грамотність”. Крім цього, члени комплексу домовилися за підтримки НБУ та агентства USAID організувати робочі групи для створення навчально-методичних комплексів з курсу “Фінансова грамотність”, який включає посібник для вчителя, навчальний посібник та робочі зошити для учнів. Також буде розроблено проєкт програми підготовки тренерів із курсу “Фінансова грамотність”, погоджено його з Міністерством освіти і науки України та спільно з головними управліннями освіти впроваджено в регіонах шляхом проведення тренінгів, семінарів і круглих столів. Ця робота координуватиметься з Національним банком України, Міносвіти, Громадською ініціативою “Національна мережа фінансової просвіти”, USAID, Асоціацією нової економічної освіти. Учасники комплексу візьмуть участь у дослідно-експериментальній роботі “Науково-методичні засади впровадження курсу “Фінансова грамотність” у навчально-виховний процес загальноосвітніх навчальних закладів. Тамара Смовженко переконана, що пілотну програму з підвищення фінансової грамотності в майбутньому буде запроваджено по всій країні, щоб молоде покоління українців отримало доступ до знань і навиків, надзвичайно потрібних їм у дорослому житті.



У залі засідання за круглим столом.

Керівник проєкту “Фінансова грамотність” Незалежної асоціації банків України **Роман Кобець** розповів, як працюють у цьому напрямі фінансові установи зі своїми клієнтами.

Учасники засідання круглого столу зазначили, що лише спільними зусиллями державних органів, громадських організацій, навчальних закладів, фінансових установ і самих громадян можна вирішити проблеми фінансової грамотності й захисту прав споживачів у нашій країні. □

**Микола Пацера,**

“Вісник НБУ”.

Фото **Сергія Міненка**.