

УДК 336.76.009.6

Н. М. Сушко,

к. е. н., доцент, доцент кафедри Київський національний торговельно-економічний університет, м. Київ

## ФОРМУВАННЯ ПРЕВЕНТИВНОЇ СИСТЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

N. M. Sushko,

an associate professor, associate professor of department, is the Kyiv national trade and economic university, Kyiv

### FORMING OF THE PREVENTIVE SYSTEM OF PROTECTION OF CONSUMERS OF FINANCIAL SERVICES

*У статті викладено загальні напрями формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні. Виявлено об'єктивні передумови необхідності побудови систем захисту прав споживачів фінансових послуг. Здійснено оцінку проблем розвитку ринку фінансових послуг в Україні. Здійснено аналіз зарубіжного досвіду побудови систем захисту прав споживачів фінансових послуг, зокрема структури прав споживачів фінансових послуг в ЄС. Запропоновано модель формування превентивної системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні, основними елементами якої є: адекватна законодавча база, в якій повинна бути закладено механізм недопущення ризиків як для фінансових установ, так і для споживачів фінансових послуг; забезпечення зростання рівня фінансової грамотності споживачів фінансових послуг; формування доступної та достовірної інформаційної бази про параметри фінансових послуг, що надаються; механізм управління ризиками споживачів фінансових послуг.*

*In the article general directions of forming of the system of protection of consumers of financial services are expounded in Ukraine. Objective preconditions of necessity of construction of the systems of protection of consumers of financial services are educed. The estimation of problems of market of financial services development is carried out in Ukraine. The analysis of foreign experience of construction of the systems of protection of consumers of financial services is carried out, in particular structures of rights for the consumers of financial services in EC. The model of forming of the preventive system of protection of consumers of financial services is offered in Ukraine the basic elements of that are: adequate legislative base, in that must be the mechanism of nonadmission of risks is stopped up both for financial institutions and for the consumers of financial services; providing of increase of level of financial literacy of consumers of financial services; forming of accessible and reliable informative base is about the parameters of financial services that is given; mechanism of management the risks of consumers financial.*

**Ключові слова:** захист, послуги, права, превентивна система, споживач, фінанси.

**Keywords:** security, services, rights, preventive system, the consumer, finance.

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.** У сучасних умовах у більшості країн питання захисту прав споживачів фінансових послуг отримало гостре звучання у зв'язку із проблемами ускладнення як загального ринкового механізму, так і механізму функціонування фінансового ринку. У результаті посилилася незахищеність споживачів фінансових послуг, які виявилися не обізнаними із закономірностями розвитку сучасних процесів, що відбуваються на фінансових ринках, і практично не готовими управляти та захищати власні фінансові ресурси. Саме тому проблема захисту прав споживачів фінансових послуг стала вкрай важливою для всього суспільства. Дана проблема ускладнена відсутністю спеціалістів, які б володіли адекватними знаннями, навичками та уміннями захищати права споживачів фінансових послуг, в тому числі і спеціалістів, які здійснюють державне регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг. Динаміка сучасних процесів, пов'язаних із розширенням інструментів фінансового ринку, підходами та методиками управління ресурсними потоками фінансового ринку його правовими та інституційними параметрами потребує розробки системного превентивного підходу, здатного не лише констатувати фінансово-правову проблему, але і попередити та мінімізувати її для споживачів фінансових послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** Проблеми захисту прав споживачів фінансових послуг активно досліджуються такими науковцями: І. А. Аванесова [1], Б. Конарівська [2], Р. Ханік-Посполітак [3], А. Новик [4], Н. М. Внукова [5] та ін. Все ж, вагомим цілісним науковим доробком з цього питання, як і превентивної (попереджувальної) складової системи захисту прав споживачів фінансових послуг, в Україні практично не існує. Саме тому обґрунтування теоретичних і методологічних основ формування превентивної системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні має стати початковою базою майбутніх практичних зрушень в даній сфері.

**Метою дослідження** є обґрунтування загального алгоритму формування превентивної системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Діяльність з формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг охопила весь світ. Фінансова криза в Україні дала зрозуміти, що існує потреба у кращих стандартах розкриття інформації та реалізації фінансових послуг для споживачів. Дуже важливо забезпечити належну законодавчу та регуляторну базу, яка б підтримувала споживачів, коли вони прийматимуть фінансові рішення, спираючись на нові знання. Проект USAID FINREP першим розпочав діяльність по формуванню превентивної системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні через запровадження збалансованої стратегії, яка поєднує між собою концепцію фінансової освіти, розвиток необхідних навичок та захист прав споживачів фінансових послуг [6].

Слід зазначити, що рівень розвитку ринку фінансових послуг залежить від багатьох чинників і обумовлений наявністю багатьох проблем. За результатами здійсненого анкетного обстеження осіб, що споживають фінансові послуги в Україні, найбільш значимими проблемами є: недовіра до установ, що надають фінансові послуги; недовіра до судової гілки влади; непрозора діяльність установ, що надають фінансові послуги; складна система здійснення операцій в установах, що надають фінансові послуги (рис. 1).

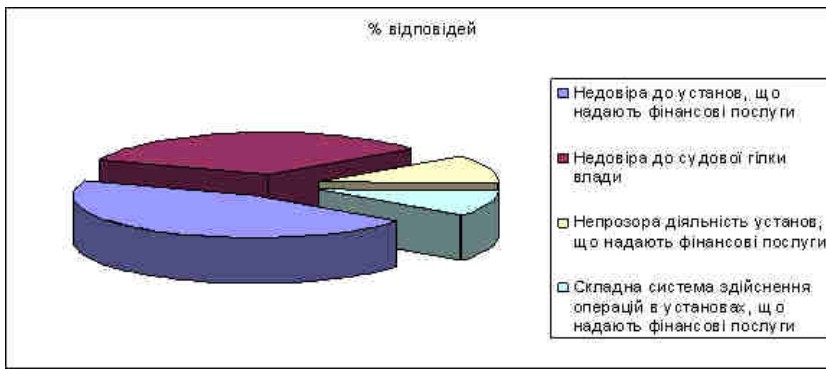


Рис. 1. Розподіл відповідей респондентів (споживачів фінансових послуг) щодо оцінки проблем розвитку ринку фінансових послуг в Україні\*

\*Примітка: складено автором

Рівень довіри до установ, що надають фінансові послуги в Україні є низьким, це підтвердило і перше національне дослідження з питань фінансової грамотності та захисту прав споживачів фінансових послуг, проведене агентством США з міжнародного розвитку (USAID) у 2010 році [6]. Виходячи з результатів цього дослідження переважна більшість громадян України не мають уявлення про те, як вирішувати суперечку з фінансовою компанією. Це підтверджує актуальність побудови вітчизняної системи захисту прав споживачів фінансових послуг.

В Україні права споживачів належать до найголовніших соціальних прав громадян, захист яких покладено на державу. Для побудови вітчизняної системи захисту прав споживачів фінансових послуг велике значення має зарубіжний досвід побудови таких систем. Перелік прав споживачів залежно від сфери їх реалізації в ЄС, дотримання яких гарантовано чинним законодавством представлено у табл. 1.

Таблиця 1.  
Структура прав споживачів фінансових послуг в ЄС\*

Права, що реалізуються у взаємовідносинах з державними органами	Права, що реалізуються у взаємовідносинах з підприємствами сфери послуг
Державний захист прав споживачів	Належна якість послуг та обслуговування
Гарантований рівень споживання	Безпека послуг
Об'єднання споживачів у громадські організації	Необхідна, доступна, достовірна та своєчасна інформація про послуги
Звернення до суду та до інших уповноважених органів	Відшкодування збитків, завданих послугами неналежної якості

\*Примітка: складено автором за матеріалом [7]

Нагадаємо, що превентивна система (лат. praeventivus) – це система заходів, які спрямовані на забезпечення зниження ймовірності виникнення окремих видів ризиків [8]. Ефективність і масштаб превентивних заходів залежать від рівня, на якому вони приймаються. Превентивна дія здійснена впритул до небажаної події може швидше зробити прямий і швидкий вплив, але ефект від нього може бути обмеженим. З іншого боку, заходи превентивної дії можуть виявити типи ризиків та небезпек, які будуть спільними для численних ризиків в майбутньому.

Попри відсутність наукових досліджень у площині обґрунтування попереджувальних дій щодо мінімізації ризиків споживачів фінансових послуг по аналогії з вищезазначеним під превентивною системою захисту прав споживачів фінансових послуг доцільно розуміти систему, що спрямована на забезпечення уникнення чи зниження ймовірності виникнення окремих видів ризиків споживачів фінансових послуг, що надаються банківськими та небанківськими фінансовими установами. Здійснення превентивних заходів має розпочатися набагато раніше від настання проблеми, коли буде зафіксовано шкоду споживачу фінансових послуг, а до фактичного виникнення шкідливого впливу. Будь-яка фінансова послуга, як потенційно можлива до надання, чи вже надана повинна перебувати під постійним наглядом споживача, тоді ризики і фактори можна виявити і видалити або проконтролювати їх виникнення і поширення.

Модель формування превентивної системи захисту прав споживачів фінансових послуг представлена на рис 2.

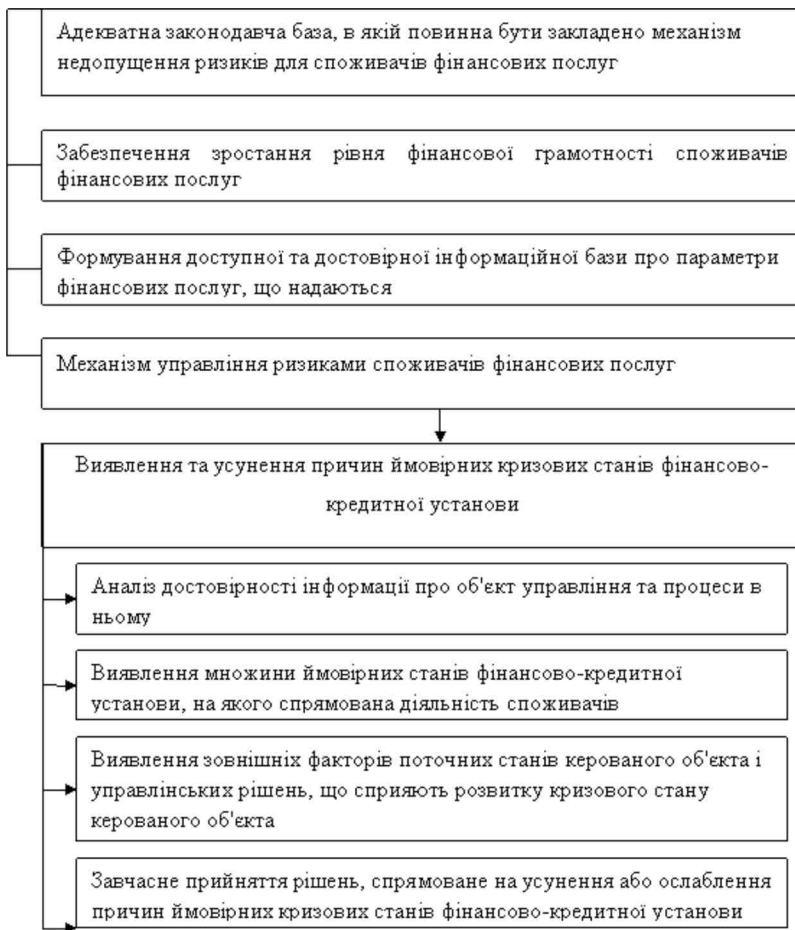


Рис. 2. Модель формування превентивної системи захисту прав споживачів фінансових послуг\*

\*Примітка: складено автором

На наш погляд, превентивна система захисту прав споживачів фінансових послуг повинна містити такі елементи: адекватна законодавча база, в якій повинна бути закладено механізм недопущення ризиків як для фінансових установ, так і для споживачів фінансових послуг, забезпечення зростання рівня фінансової грамотності споживачів фінансових послуг, формування доступної та достовірної інформаційної бази про параметри фінансових послуг, що надаються, механізм управління ризиками споживачів фінансових послуг.

Важливим елементом формування превентивної системи захисту прав споживачів фінансових послуг є розроблення загальних програм просвіти та інформування споживачів з урахуванням культурних традицій населення. Мета – забезпечення можливості для населення діяти як розбірливі споживачі, здатні компетентно вибирати послуги і бути обізнаними зі своїми правами та обов'язками. У процесі вибору послуги вони не завжди можуть оцінити рівень ризиків і можливі наслідки набуття додаткових фінансових зобов'язань та порівняти умови їх надання, що пропонуються небанківськими фінансовими установами. Саме тому, просвіта споживачів повинна стати невіддільною частиною основної програми навчання у системі освіти, переважно як один з розділів навчальних дисциплін. Уряд повинен заохочувати організації та інші зацікавлені групи, зокрема засоби масової інформації, створювати просвітні та інформаційні програми, особливо для груп споживачів з низьким рівнем доходів споживачів фінансових послуг.

У межах формування механізму управління ризиками споживачів фінансових послуг основною метою цього процесу є виявлення та усунення причин ймовірних кризових станів фінансово-кредитної установи. Така система виконується у кілька етапів. Перш за все, здійснюється аналіз достовірності інформації про об'єкт управління та процеси в ньому, розробка протоколів, що гарантують цілісність інформації, тобто відповідність інформації про об'єкт його реальному стану. Наступним етапом є виявлення множини ймовірних станів об'єкта, на якого спрямована діяльність споживачів. Особливої уваги потребують ті стани об'єкта, які є несприятливими для досягнення цільової функції превентивного управління. Своєчасне виявлення зовнішніх факторів поточних станів керованого об'єкта і управлінських рішень, що сприяють розвитку кризового стану керованого об'єкта – це є третій етап. Цей етап полягає у розкритті тих явищ, які у майбутньому можуть значно зашкодити споживачам, особливо, якщо це стосується невірних управлінських рішень.

Уряди повинні д повинен визначити свої власні першочергові завдання в галузі захисту інтересів споживачів, відповідно до економічних і соціальних умов країни та потреб свого населення, а також з урахуванням витрат і переваг намічених цілей.

**Висновки.** В Україні існують об'єктивні передумови необхідності побудови систем захисту прав споживачів фінансових послуг. Здійснений аналіз зарубіжного досвіду побудови систем захисту прав споживачів фінансових послуг дозволив запропонувати модель формування превентивної системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні, основними елементами якої є: адекватна законодавча база, в якій повинна бути закладено механізм недопущення ризиків як для фінансових установ, так і для споживачів фінансових послуг; забезпечення зростання рівня фінансової грамотності споживачів фінансових послуг; формування доступної та достовірної інформаційної бази про параметри фінансових послуг, що надаються; механізм управління ризиками споживачів фінансових послуг. Закріплення чітких механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні та підвищення рівня грамотності населення сприятиме покращенню фінансової ситуації в країні в цілому: відновлення довіри до фінансового сектору.

#### Література.

1. Аванесова І. А. Постулати захисту прав споживачів фінансових послуг / І. Аванесова // Вісн. Київ. нац. торг.-екон. ун-ту. — 2012. — № 1. — С. 56-65.
2. Конарівська О.Б. Фінансові послуги: порядок їх надання та захист прав споживачів// [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.nbuv.gov.ua/portal/Chem\\_Biol/Vnuvnp/ekon/2009\\_1/v45ek22.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/Chem_Biol/Vnuvnp/ekon/2009_1/v45ek22.pdf)
3. Роксолана Ханік-Посполітак. Захист прав споживачів фінансових послуг в Україні: правовий аналіз// [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.finrep.kiev.ua/download/consumer\\_protection\\_sep2011\\_ua.pdf](http://www.finrep.kiev.ua/download/consumer_protection_sep2011_ua.pdf)
4. Новик А. Фінансовий портрет українця – впізнай себе [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://postup.brama.com/usual.php?what=69793>
5. Внукова Н. М. Формування системи довіри та захисту прав споживачів фінансових послуг. – Харків: АдВА, 2010. – 188 с.
6. Програма розвитку фінансового сектору (USAID/ FINREP-11) [Електронний ресурс]: Режим доступу: [http://finrep.kiev.ua/images/finrep2\\_title\\_ua.jpg](http://finrep.kiev.ua/images/finrep2_title_ua.jpg)
7. Директива 94/19/ЄС Європейського Парламенту і Ради "Щодо схем гарантування депозитів" від 30.05.1994 № 94/19/ЄС [Електронний ресурс]: Режим

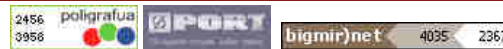
доступу: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994\\_275](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_275)

8. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. – К.: Перун, 2003. – 1440 с.

#### References.

1. [Avanesova, I. A.](#) (2012), "Postulates of protection of consumers of financial services", *Visn. Kyiv. nats. torh.-ekon. un-tu*, vol. 1, pp. 56-65.
2. [Konarivs'ka, O.B.](#) (2009), "Financial services: order of their grant and protection of consumers", available at: [http://www.nbu.gov.ua/portal/Chem\\_Biol/Vnuvgp/ekon/1/v45ek22.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Chem_Biol/Vnuvgp/ekon/1/v45ek22.pdf) (Accessed 4 January 2013).
3. [Khanyk-Pospolitat, R.](#) (2011), "Protection of consumers of financial services in Ukraine: legal analysis", available at: [http://www.finrep.kiev.ua/download/consumer\\_protection\\_ua.pdf](http://www.finrep.kiev.ua/download/consumer_protection_ua.pdf) (Accessed sep 2011)
4. [Novyk, A.](#) (2014), "Financial portrait of Ukrainian - know itself", available at: <http://postup.brama.com/usual.php?what=69793> (Accessed 24 January 2014).
5. [Vnukova, N. M.](#) (2010). *Formuvannia systemy doviry ta zakhystu prav spozhyvachiv finansovykh posluh* [Forming of the system of trust and protection of consumers of financial services], AdvA, Kharkiv, Ukraine.
6. Program of development financial to the sector (USAID/ FINREP-11)", available at: [http://finrep.kiev.ua/images/finrep2\\_title\\_ua.jpg](http://finrep.kiev.ua/images/finrep2_title_ua.jpg) (Accessed 2 January 2013).
7. The official site of EU (1994) "Directive 94/19/EU", available at: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994\\_275](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_275) (Accessed sep 2014).
8. [Busel, V.T.](#) (2003). *Velykyj tлумachnyj slovnyk suchasnoi ukrains'koi movy* [Large explanatory dictionary of modern Ukrainian], Perun, Kyiv, Ukraine.

*Стаття надійшла до редакції 29.09.2014 р.*



ТОВ "ДКС Центр"