

6. Єрохін С.А. Політика модернізації і механізми зміни секторальної структури економіки / С.А. Єрохін // Економічний простір. – 2014. – № 87. – С. 50–60.
7. Porter M.E., The Competitive Advantage of Nations (New York: Free Press, 1990).
8. Grant R.M. Porter's Competitive Advantage of Nations: An Assessment. Strategic Management Journal 12 (1991). – P. 535–548.
9. Гіл, Ч. Міжнародний бізнес: конкуренція на глобальному ринку / Ч. Гіл ; пер. з англ. А. Олійник, Р. Ткачук. – К. : Основи, 2001. – 856 с.
10. Осипов Ю. Надвигающаяся технореволюция и экономический социум / Ю. Осипов // Экономический науки. – 1988. – № 2. – С. 3–14.
11. Економіка міст України. Експертна оцінка GfK Ukraine, Липень, 2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.gfk.com>.
12. Ігнатюк А.І. Теоретико-методологічні підходи до визначення пріоритетних галузей економіки / А.І. Ігнатюк // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.nbuv.gov.ua/old\\_jrn/Soc\\_Gum/Ekpr/2010\\_33/Zmist/6PDF.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/old_jrn/Soc_Gum/Ekpr/2010_33/Zmist/6PDF.pdf).

УДК 346.548

**Скорупка Д.**, д.е.н. (dr hab.), професор  
*Вроцлавська вища офіцерська школа Сухопутних військ Польщі*  
**Приймак С.А.**, аспірант  
*Львівський національний університету імені І. Франка*

## ВДОСКОНАЛЕННЯ УКРАЇНСЬКОГО ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ З УРАХУВАННЯМ СТАНДАРТІВ ЄС

**Скорупка Д., Приймак С.А. Вдосконалення українського законодавства у сфері захисту прав споживачів банківських послуг з урахуванням стандартів ЄС.** У статті проведено аналіз системи реформування законодавства України відповідно до вимог Європейського Союзу. Розглянуто умови Угоди про партнерство і співробітництво між Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами, з одного боку, та Україною, з іншого боку. Проаналізовано європейське та українське законодавства у сфері захисту прав споживачів на ринку банківських послуг та виявлено прогалини у вітчизняному законодавстві. Наведено шляхи адаптації українського законодавства у сфері захисту прав споживачів банківських послуг до стандартів ЄС. Запропоновано альтернативні судовому методи вирішення спорів на ринку банківських послуг.

**Ключові слова:** банківська послуга, врегулювання спорів, омбудсмен, третейський суд, захист прав споживачів ринку банківських послуг.

**Скорупка Д., Приймак С.А. Усовершенствование украинского законодательства в сфере защиты прав потребителей банковских услуг с учетом стандартов ЕС.** В статье проведен анализ системы реформирования законодательства Украины в соответствии с требованиями Европейского Союза. Рассмотрены условия Соглашения о партнерстве и сотрудничестве между Европейским Сообществом и их государствами-членами, с одной стороны, и Украиной, с другой стороны. Проанализированы европейское и украинское законодательства в сфере защиты прав потребителей на рынке банковских услуг и выявлены пробелы в отечественном законодательстве. Приведены пути адаптации украинского законодательства в сфере защиты прав потребителей банковских услуг к стандартам ЕС. Предложены альтернативные судебному методы разрешения споров на рынке банковских услуг.

**Ключевые слова:** банковская услуга, урегулирование споров, омбудсмен, третейский суд, защита прав потребителей рынка банковских услуг.

**Skorupka D., Pryimak S.A. Perfection Ukrainian legislation on protection of consumers of banking services tailored to EU standards.** Analyzed the system of law reform Ukraine in accordance with European Union requirements Examined the conditions of the Partnership and Cooperation Agreement between the European Communities and their Member States, on the one hand, and Ukraine, on the other. The analyzed Ukrainian and European legislation on consumer protection in the banking market and identified gaps in national legislation. Showed the ways to adapt Ukrainian legislation on consumer protection in the banking market to EU standards. Proposed an alternative judicial methods of dispute resolution in the banking market.

**Keywords:** banking services, settlement of disputes, the ombudsman, the arbitral tribunal, consumer protection banking market.

**Постановка проблеми.** Для стандартів ЄС у споживчій сфері характерним є високий рівень захисту прав споживачів. Для забезпечення цього захисту було створено єдиний для всіх держав – членів ЄС мінімальний комплекс правил споживчого законодавства. Запровадження таких правил сприяло не лише кращому функціонуванню внутрішнього ринку ЄС, але й зміцненню довіри споживачів до виробників товарів і надавачів відповідних послуг.

Захист прав споживачів є однією з важливих сфер секторальної співпраці ЄС та України, що передбачена Угодою про асоціацію. Метою такого співробітництва є забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності між українською та європейською системами такого захисту, зокрема системами захисту прав споживачів банківських послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Упродовж останніх років у науковій літературі приділяється багато уваги аналізу законодавства Європейського Союзу та України, шляхам адаптації норм європейського права в законодавство України, зокрема це спостерігається в працях Т. Вовк, Р. Байко, М. Буроменського, Т. Бургуані, Л. Єромоліна, Л. Іваненко, С. Кашкіна, А. Рабинович, О. Язвінської та ін. Разом із тим деякі з питань захисту прав споживачів банківських послуг в Україні та ЄС залишилися не дослідженими, потребують подальшого дослідження шляхи та можливості адаптації європейського законодавства у цій сфері до українських реалій.

**Постановка завдання.** Мета статті – дослідити, наскільки Україна наблизилась у виконанні своїх міжнародно-правових зобов'язань згідно з Угодою про асоціацію щодо вдосконалення українського законодавства у сфері захисту прав споживачів до стандартів ЄС та запропонувати конкретні напрями цього вдосконалення.

**Виклад основних результатів.** Після розпаду Радянського Союзу перед усіма його колишніми державами постала проблема реформування законодавства, адже нова економічна та політична ситуація диктувала свої правила. Законодавство України також потребувало значних реформ. Упродовж 1992–1994 рр. уряд України прагнув стати членом Ради Європи, але для цього потрібно було відповідати певним критеріям. Однією з головних вимог було закріплення в українському законодавстві відповідного підходу до регулювання тих чи інших суспільних відносин. Так почався перший етап реформування українського законодавства, пов'язаний із виконанням вимог Ради Європи. Як наслідок, були внесені суттєві зміни до кримінального, кримінально-процесуального законодавства та законодавства, що регулює відносини у соціальній сфері. На сьогоднішній день видно позитивні прояви реформування українського законодавства та наближення його до європейських стандартів.

14 червня 1994 р. Україна стала першою серед нових незалежних держав – правонаступниць СРСР, хто уклав Угоду про партнерство і співробітництво (далі – УПС) з Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами. Після підписання Угоди про партнерство і співробітництво з Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами Україні потрібно було створити:

- Раду з питань співробітництва, яка б стежила за виконанням розпоряджень, урегулюванням спорів щодо застосування та тлумачень положень Угоди;

- Комітет із питань співробітництва, який би допомагав Раді з питань співробітництва і якому остання може передати будь-яке зі своїх повноважень;

- Комітет із парламентського співробітництва, який має повноваження запитувати про виконання умов Угоди від Ради з питань співробітництва та давати певні рекомендації.

До складу кожного із цих органів повинні були входити як представники від Європейського Союзу, так і від України. 28 лютого 1998 р. було створено Українську частину Ради з питань співробітництва між Україною та ЄС. Дана Рада повинна була розробити стратегічний курс України на інтеграцію з ЄС та забезпечити входження України в європейський економічний, правовий та політичний простір. Після затвердження Стратегії інтеграції України до ЄС були визначені основні напрями співробітництва. Основною метою Концепції адаптації є приведення українського законодавства до європейських норм та створення відповідної правової бази для вступу України в ЄС [1].

Серед нагальних проблем адаптації національного законодавства до європейських норм є проблема захисту прав усіх українських споживачів, зокрема споживачів банківських послуг.

Слід зауважити, що в країнах ЄС розроблено і впроваджено значну кількість нормативно-правових актів, дія яких спрямована на захист прав споживачів банківських послуг. Причому ці документи і директиви постійно оновлюються і вдосконалюються. Наприклад, директива 2008/48/ЄС захищає права фізичних осіб у сфері споживчого кредитування та стосується кредитів на суму від 200 до 75 000 євро [2]. Причому чотири статті в указаному документі стосуються проблеми необхідності розкриття інформації для позичальників, якій приділяється велика увага в ЄС. Окрім цього, у ст. 14 прописано право споживача на відмову від кредитного договору протягом 14 календарних днів без жодного пояснення такої дії, а ст. 16 містить норми про можливість дострокового погашення кредиту.

Щодо вирішення подібних проблем українським законодавством, то основним документом, який регулює права та обов'язки споживачів у сфері споживчих кредитів, є Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р. зі змінами і допо-

вненнями у наступних роках [3]. Відмінність його положень від положень нормативно-правових актів ЄС та потреба покращання правового регулювання у сфері споживчого кредитування нашої країни спонукали законодавців до розроблення проекту Закону України «Про споживче кредитування» [4], який більш точно відповідає нормам указаної Директиви ЄС. Хоча в новому Законі, на жаль, немає деяких бажаних положень, наприклад норм щодо запровадження позасудових механізмів вирішення спорів та деяких інших.

В Європейському Союзі велика увага приділяється гарантуванню та поверненню вкладів. Захист депозитів є важливим елементом цілісності внутрішнього ринку та однією з головних складових частин системи нагляду за кредитно-фінансовими установами. Першу Директиву (94/19/ЄС) щодо схеми гарантування вкладів було розроблено в 1994 р. У зв'язку із кризовою ситуацією на ринку банківських послуг у 2014 р. було прийнято Директиву 2014/49/ЄС про внесення поправок до Директиви 94/19/ЄС, згідно з якими суму гарантування вкладу було збільшено з 20 000 до 100 000 євро [5]. Кредитні установи повинні інформувати своїх депонентів про схему гарантування, яка діє у них. Вкладники повинні бути проінформовані в чіткій та зрозумілій формі про такі положення даної схеми, як рівень та масштаб захисту.

В Україні також упроваджена система гарантування вкладів, яка є державною. Вона діє на основі Указу Президента «Про заходи щодо захисту прав фізичних осіб – вкладників комерційних банків України», законів України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» [6] та «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення системи гарантування вкладів фізичних осіб та виведення неплатоспроможних банків з ринку», а також «Положення про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб», затверджене Кабінетом Міністрів і Національним банком України. Хоча виконаний нами аналіз української системи гарантування вкладів показує деяку невідповідність її з європейським законодавством [9], що потрібно виправляти.

Директива 2007/64/ЄС Європейського парламенту «Про платіжні послуги на внутрішньому ринку» від 13 листопада 2007 р. [7] визначає загальні засади надання банками платіжних послуг. У даній Директиві йдеться про те, що споживачі та компанії знаходяться у різних умовах, отже, рівень їх захисту повинен також відрізнитися. Зокрема, у ній визначаються обов'язки банків надавати повну і достовірну інформацію споживачу щодо питань контракту для формування усвідомленого вибору послуг в масштабах Союзу, тобто обов'язкове ознайомлення споживача з попередньою інформацією про послугу. Щодо України, то загальні засади проведення банківських операцій та надання банками платіжних

послуг тут здійснюються згідно із Законом України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 05 квітня 2001 р. [8].

Після проведення аналізу даного Закону та Директиви 2007/64/ЄС можна зробити висновок, що цей Закон потребує доопрацювання. Зокрема, у сфері захисту прав споживачів банківських послуг потрібно вдосконалити порядок укладання договорів під час здійснення банківських операцій для відповідності його законодавству ЄС; споживачу повинна надаватися достовірна та повна інформація про здійснення банківської операції без застосування непрозорих методів тарифікації; треба ввести інші поправки, які більш детально описано нами в роботі [9].

Оскільки українське законодавство не містить положень про використання альтернативних механізмів урегулювання спорів між надавачами і споживачами банківських послуг, то більшість таких спорів у нашій країні вирішується саме за допомогою судів. Однак світова практика виробила вже кілька альтернативних механізмів, за допомогою яких вирішуються такі спори. Тому в Україні бажане також використання досудових механізмів вирішення спорів у сфері банківських послуг.

На сьогодні у багатьох країнах світу для врегулювання спорів у сфері банківських послуг використовують такі альтернативні судовому механізми їх вирішення, як: переговори, фінансовий чи банківський омбудсмен, медіація, консіліація, третейський суд [10, с. 12].

Переговори між надавачами і споживачами банківських послуг регулюються етичними правилами. Їх ефективність залежить від бажання сторін йти одна одній на поступки. Це позасудове вирішення спорів переважно використовують тоді, коли існує якась причина, через яку сторони конфлікту не хочуть звертатись до суду, наприклад великі судові витрати.

В Україні функціонує Інспекція по захисту прав споживачів, яка займається захистом прав споживачів не тільки банківських чи фінансових, а й усіх інших послуг. Однак інституту, який би займався захистом прав споживачів тільки банківських чи фінансових послуг, немає. Хоча у більш ніж 100 країнах світу діє інститут фінансового омбудсмена, який є деяким різновидом громадського захисника споживачів фінансових послуг.

Наприклад, у США створено Об'єднання федеральних омбудсменів і Асоціацію омбудсменів об'єднаних штатів, відділ омбудсмена і Бюро захисту споживачів фінансових послуг; у Німеччині діють омбудсмени при банківських асоціаціях, Служба омбудсмена у сфері страхування від нещасних випадків та медичного страхування, Служба страхового омбудсмена тощо [10, с. 13]. У Польщі крім мережі районних і муніципальних омбудсменів (приблизно 370 омбудсменів) та Банківського омбуд-

смена, який запроваджений 1 березня 2002 р. за ініціативою Асоціації польських банків (фінансується її членами), суб'єктами захисту прав споживачів фінансових послуг є Комісія фінансового нагляду, Суд замирення та Страховий омбудсмен [11, с. 201].

В Україні була запроваджена комплексна програма розвитку фінансового сектору впродовж 2015–2020 рр., в якій передбачено створення інституту фінансового омбудсмена. Але станом на 2016 р. відсутні нормативно-правові підстави його формування та конкретні механізми роботи у сфері забезпечення захисту інтересів споживачів. Основною метою створення інституту фінансового омбудсмена є врегулювання суперечок, що виникають між споживачами фінансових послуг та фінансовими установами, які їх надають. Звертатися до даного інституту можуть лише фізичні особи, тому створення цього органу потрібне передусім для того, щоб захистити споживачів, які не мають достатньо коштів для захисту своїх прав у судовому порядку. Ще однією особливістю фінансового омбудсмена є вирішення питань, в яких фігурують невеликі суми коштів. Запровадження даного інституту дасть змогу уникнути тривалої та бюрократичної процедури вирішення спору між клієнтом та фінансовою установою. Зважаючи на наведені обставини, запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні є своєчасним та необхідним.

Щодо медіації, то це процедура неформального врегулювання спорів між сторонами третім незалежним учасником – посередником (медіатором) за чітко визначеною процедурою. Переговори проводить посередник (незацікавлена особа), який використовує власний досвід, спеціальні знання, певну методику та психологічні прийоми для якнайкращого результату [12]. Відмінність медіації від діяльності банківського омбудсмена полягає в тому, що результатом першого процесу є медіативне погодження, а другого – рішення омбудсмена. Хоча інститут медіації в Україні тільки зароджується. Оскільки не існує ще ніякого закону про медіацію, то й рішення медіаторів не мають юридичної сили і їх не обов'язково притримуватись сторонами спору.

Подібною до медіації є процедура консіліації. Як і медіація, консіліація є добровільною, конфіденційною та зорієнтованою на інтереси сторін. На відміну від медіації, за результатами котрої не передбачається внесення на розгляд сторін конфлікту декількох варіантів вирішення спору, під час консіліації примиритель на прохання сторін пропонує такі варіанти. Процедура консіліації є конфіденційною, а запропонований варіант рішення – не обов'язковим для сторін [10, с. 16].

Відповідно до Закону України «Про третейські суди», третейський суд – це недержавний незалежний орган, що утворюється за угодою або відпо-

відним рішенням зацікавлених фізичних або юридичних осіб у порядку, встановленому законом, для вирішення спорів, що виникають із цивільних та господарських правовідносин [13]. Звертатися до третейського суду мають право фізичні та юридичні особи за наявності між сторонами угоди про передачу спору на вирішення третейського суду, що відповідає вимогам законодавства. Розгляд справи у третейському суді має низку переваг: по-перше, це економія часу, оскільки прийняття позовної заяви до розгляду здійснюється у п'ятиденний термін зі дня її отримання; по-друге, рішення суду є обов'язковим до виконання.

Проблеми, пов'язані з діяльністю третейських судів в Україні, є об'єктом численних дискусій, в яких обговорюються питання як теоретичного, так і практичного характеру. З одного боку, інститут третейського розгляду спорів, як і наявність інших альтернативних способів вирішення правових суперечок, – ознака розвиненого демократичного суспільства та є досить ефективним і прогресивним, оскільки дає змогу особам уникнути деяких недоліків, притаманних державному судочинству. Цей інститут має багатовікову історію і поширений практично в усіх країнах світу. Основна причина виникнення проблем у зазначеній сфері є недосконалість законодавства, що регламентує діяльність третейських судів та їх взаємодію із судами та іншими державними органами, насамперед Закону України від 11 травня 2004 р. № 1701-IV «Про третейські суди». Справа в тому, що низка положень цього Закону внаслідок їх юридично-технічної недосконалості не узгоджується з положеннями інших законодавчих актів, зокрема з положеннями Цивільного процесуального кодексу України та Господарського процесуального кодексу України [14].

**Висновки.** Таким чином, сформована в Європейському Союзі система захисту прав споживачів постійно розвивається, оскільки повинна максимально відповідати потребам на ринку банківських послуг, забезпечувати стабільність банківської системи та довіру до неї з боку населення. Для утвердження подібної системи захисту прав споживачів банківських послуг в Україні до вітчизняного законодавства потрібно ввести певні поправки. Більш ефективному захисту прав споживачів у сфері банківських послуг допоможе введення в нашій країні альтернативних судовому механізмів врегулювання спорів у цій сфері, зокрема переговорів, фінансових чи банківських омбудсменів, медіації, консіліації та третейських судів. Це не тільки підвищить рівень захисту прав таких споживачів, а й сприятиме поліпшенню довіри українського населення до фінансових установ, розширенню наданих цьому населенню банківських послуг та зростанню економіки нашої країни в цілому.

**Список літератури:**

1. Вовк Т. Регулювання сфери фінансових послуг в праві Європейського Союзу та перспективи адаптації законодавства України / Т. Вовк, Г. Друзенюк, Г. Зугравий, Т. Качка ; за ред. С. Шевчука ; Центр порівняльного права при Міністерстві юстиції України. – Київ, 2016.
2. Directive 2008/48 / EC of the European Parliament of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:133:0066:0092:EN:PDF>.
3. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991р. № 1023-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/102>.
4. Проект Закону «Про споживче кредитування» від 23.03.2015 № 2455 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=54521](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=54521).
5. Directive 2014/49/ EC of the European Parliament and of the Council of 16 April 2014 on deposit-guarantee schemes [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32014L0049>.
6. Закон України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» від 23 лютого 2012 р. № 4452-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4452>.
7. Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:319:0001:0036>.
8. Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 05 квітня 2001 р. № 2346-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2346>.
9. Приймак С.А. Захист прав споживачів банківських послуг у Європейському Союзі та Україні / С.А. Приймак // Стратегія економічного розвитку України. – 2015. – № 37. – С. 118–125.
10. Соркін І.В. Альтернативні механізми врегулювання спорів у сфері фінансових послуг: світовий досвід та реалії України / І.В. Соркін // Фінанси України. – 2012. – № 10. – С. 7.
11. Белялов Т.Е. Досвід захисту прав споживачів фінансових послуг республіки Польща / Т.Е. Белялов, А.М. Єрмошенко // Актуальні проблеми економіки. – 2010. – № 7(109). – С. 196–205.
12. Медиация как новый институт разрешения споров / Учеб. центр «Финансовый дом» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://ucfd.ru/article/articles/mediatciya\\_kak\\_novij\\_institut\\_razresheniya\\_sporv](http://ucfd.ru/article/articles/mediatciya_kak_novij_institut_razresheniya_sporv).
13. Закон України «Третейські суди» від 11.05.2004 № 1701-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1701-15>.
14. Охрімчук Л.І. Практика застосування судами Закону України «Про третейські суди» / Л.І. Охрімчук, О.С. Бурлай [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.scourt.gov.ua/clients/vs.nsf/81b1cba59140111fc2256bf7004f9cd3/bb0f2d6e20458292c225766a004c0fa4?OpenDocument>.