

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОГДАНА
ХМЕЛЬНИЦЬКОГО,
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МЕЛІТОПОЛЬСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЛЬВІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ВП. НУБІП «БЕРЕЖАНСЬКИЙ АГРОТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ А.С. МАКАРЕНКА
ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «КОМ'ЮНІТІ ПЛЮС»

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИМ РОЗВИТКОМ УКРАЇНИ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНИХ ВИКЛИКІВ СЬОГОДЕННЯ

**Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції
22-23 грудня 2022 року**

**Присвячено 100-річчю Мелітопольського державного
педагогічного університету імені Богдана Хмельницького**

**м. Мелітополь
2022**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО,
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МЕЛІТОПОЛЬСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЛЬВІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ВП. НУБІП «БЕРЕЖАНСЬКИЙ АГРОТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ А.С. МАКАРЕНКА
ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «КОМ'ЮНІТІ ПЛЮС»

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНО- ЕКОНОМІЧНИМ РОЗВИТКОМ УКРАЇНИ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНИХ ВИКЛИКІВ СЬОГОДЕННЯ

**Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної
конференції**

(22-23 грудня 2022, Мелітополь)

*Присвячено 100-річчю Мелітопольського державного педагогічного університету
імені Богдана Хмельницького*

м. Мелітополь, Україна

2022

УДК 330.34(477):316.3:005.21(062.552)

Рекомендовано до друку та поширення через мережу Інтернет Вченою радою
Мелітопольського державного педагогічного університету
імені Богдана Хмельницького (протокол № 10 від 16 березня 2023 року).

Сучасні технології управління соціально-економічним розвитком України в умовах глобальних викликів сьогодення: Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції, 22-23 грудня 2022 року, м. Мелітополь. 2022. – 162 с.

Збірник містить матеріали учасників II Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні технології управління соціально-економічним розвитком України в умовах глобальних викликів сьогодення», що спрямовані на розвиток наукових ідей та формування ефективних механізмів управління на державному, регіональному рівнях та у бізнес-середовищі в умовах інноваційних змін в економіці.

УДК 330.34(477):316.3:005.21(062.552)
© МДПУ, 2022

*Чкан І.О.
к.е.н., доцент кафедри фінансів, обліку і оподаткування
Таврійський державний агротехнологічний університет
імені Дмитра Моторного*

НАЧАСНІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Темпи цифровізації економік країн світу, швидкість оновлення інформаційних технологій розмиває межі понять товарів та послуг, спектр яких стає ширшим та доступнішим. Сучасні послуги стають невід’ємним щоденним раціоном. Міжнародна та європейська інтеграція створює консенсус єднання фінансової системи, що в свою чергу посилює вимоги до фінансових інститутів та споживачів фінансових послуг, де кожному відводиться право захисту й гідних умов надання та отримання таких послуг. Наявність розгалуженого і ефективного інституційного механізму захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг є однією з ознак нормального функціонування ринкової економіки.

Російська агресія суттєво змінила потреби населення України, приховані проблеми надання фінансових послуг стали наявними, що призвело до зміни механізму захисту прав споживачів фінансових послуг, прийнятті відповідних рішень. За звітними даними НБУ у другому кварталі 2022 року щодо роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків стали: кредитні канікули на час воєнного стану – 614 звернень, блокування та арешти рахунків – 510 звернень, проблеми з переказом – 287 звернень, шахрайство з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів – 143 звернення та обмеження, пов’язані з мораторієм на транскордонні перекази – 104 звернення. Інші питання склали 908 звернень. Як видно, найчастіше звертаються з питанням кредитних канікул, часто не розуміючи суть, яка полягає в тому, що борги не списуються, а лише відтермінуються виплати по тілу кредиту та відсотків під час дії воєнного стану в країні.

Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ, стали: врегулювання прострочених боргів – 738 звернень,

кредитні канікули на час воєнного стану – 584 звернення, невиплата страхового відшкодування – 557 звернень, незгода з розміром страхового відшкодування – 64 звернення, шахрайство з використанням персональних даних громадян – 61 звернення [1].

Як звітано Національним банком України питання врегулювання простроченої заборгованості у відносинах з небанківськими фінансовими установами є найпоширенішим з-поміж звернень клієнтів. Тому для державного регулятора нагальним питанням, яке потребувало врегулювання, стало встановлення додаткових вимог щодо етичної поведінки з боку кредитодавця, нового кредитора чи колектора.

Постановою Національного банку України, затвердженою в серпні 2022 р., деталізуються окремі процедурні питання етичної поведінки з метою забезпечення відповідального ставлення та підсилення окремих норм «колекторського закону», вводиться заборона отримувати згоду споживача на обробку даних його телефонного довідника та журналу дзвінків з метою врегулювання простроченої заборгованості. Водночас споживачі чи інші особи мають право фіксувати неправомірну взаємодію, що може бути передана до Національного банку й використана під час перевірки дотримання вимог щодо етичної поведінки. Також уточнено норми щодо особистих зустрічей зі споживачем чи іншими особами. Такі зустрічі мають відбуватися добровільно після отримання окремої згоди на проведення кожної такої зустрічі. Зустрічатися за місцем роботи – заборонено [2]. Зміна норм та умов фінансових відносин має основи стандартів Європейського союзу.

Регулятором вжиті заходи щодо врегулювання простроченої заборгованості споживачів-військовослужбовців та їхніх родичів на період дії воєнного стану. Так, на період дії воєнного стану та упродовж трьох місяців після його припинення або скасування банки, небанківські фінансові установи та колекторські компанії під час врегулювання простроченої заборгованості зобов'язані дотримуватися додаткових вимог щодо етичної поведінки, зокрема протягом 90 днів не турбувати споживачів-військовослужбовців, що належить до захищеної категорії та його близьких осіб.

Крім того, за складних умов проведення перевірок надавачів фінансових послуг на місцях, посилено безвиїзний нагляд: перевіряються сайти банків та небанківських фінустанов, правила та умови надання фінансових послуг, договори, реклама, аналізуються факти недотримання вимог щодо етичної поведінки тощо. Переглядаються вимоги до вирішення конфліктів надавача фінансових послуг з клієнтами.

Населення України почало більше здійснювати безготівкові розрахунки з використанням платіжних карток, тому регулятором особлива увага приділяється грошовим транзакціям в частині забезпечити безперервності й недопущення порушень у роботі банків та небанківських фінансових установ.

Потреби споживачів фінансових послуг зводяться до простіших та доступніших засобів отримання інформації. Для цього НБУ запустив в дію низку інформаційних ресурсів (чат-ботів на актуальні теми, онлайн-сервіси, Контакт-центри, корисні посилання), запровадив інформаційну кампанію з підвищення фінансової грамотності.

Список використаних джерел:

1. Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями і запитам на публічну інформацію у 2 кварталі 2022 року. Національний банк України. URL : https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2022-Q2.pdf?v=4

2. Постанова Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)» від 04.08.2022, № 170. URL : https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_04082022_170