

ЗАКОНОДАВЧЕ ВИКОНАННЯ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Чкан І.О.

Постановка проблеми. Динамічність розвитку ринку фінансових послуг в Україні вимагає вчасного адаптування не тільки уповноважених державних структур, а й кожного громадянина зокрема. Це в першу чергу пов'язане з інтеграцією внутрішнього національного ринку у світовий економічний простір. По-друге, розвиток та удосконалення надання фінансових послуг, робить їх якіснішими та доступнішими для користувачів. Але споживачі не завжди можуть повноцінно скористатися цими послугами, за відсутністю досвіду, знань або технічних можливостей. Тому актуальність питання щодо захисту прав споживачів саме ринку фінансових послуг має на сьогодні неабияке значення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питаннями розвитку сфери послуг фінансового ринку, в тому числі і дослідження питання захисту прав споживачів фінансових послуг, присвячено багато наукових праць як вітчизняних, так і зарубіжних вчених: Л.О. Бакаєв, Н.В. Зачосова, О.І. Костюкевич, О.А. Лятамбор, А.П. Пінчук, Є.М. Сич, Е.О. Соколова, В.П. Унинець-Ходаківська та ін.

Мета і завдання дослідження. Метою статті є дослідження стану законодавчого виконання питання захисту прав споживачів ринку фінансових послуг в Україні. Завдання яке ставиться в результаті дослідження – виявлення стану та результатів проведених заходів державних структур та установ щодо цього питання.

Виклад основного матеріалу. В Україні із захистом прав споживачів пов'язано багато суперечливих та проблематичних питань, які стосуються кожної сфери. Якщо у випадку спірних питань щодо споживання товарів та

продуктів, захищає права споживачів Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, то в разі отримання «неякісного» кредиту, звернутися зі скаргою можна тільки до керівництва самої фінансової установи.

Сферу банківських послуг захищає Національний банк України (НБУ) [1]. Але цей захист проявляється саме в забезпеченні стабільності банківської системи та захист інтересів вкладників і кредиторів банку щодо безпеки зберігання коштів клієнтів на банківських рахунках. У разі протизаконних дій банку (наприклад, зміна умов договору в односторонньому порядку без попереднього повідомлення та згоди клієнта), врегулювання можливе тільки згідно Цивільного кодексу України.

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг) [2] є державним колегіальним органом, який був створений для забезпечення функціонування суб'єктів ринку небанківських фінансових послуг, а також контролю за їх діяльністю, і її функцій, в частині захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг, мають тільки інформаційний та консультаційний характер.

Такі ж регулятивні та інформаційні функції на ринку фінансових послуг виконує Національна комісія з цінних паперів і фондового ринку (НКЦПФР), яка регулює частину фінансового ринку, пов'язану з емісією, обігом, купівлею-продажем та виключенням з обігу цінних паперів [3].

Таким чином, вище зазначені спеціальні державні органи реальних важелів впливу на надавачів-порушників фінансових послуг не мають.

Вже декілька років в Україні точиться дискусії щодо питання захисту прав споживачів саме фінансових послуг. Адже Законом України «Про захист прав споживачів» не передбачено виділення цього особливого споживчого продукту, як фінансова послуга. В Законі, навіть визначення терміна «послуга» віддалено розкриває це поняття: «послуга – діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням

споживача для задоволення його особистих потреб» [4]. Крім того, деякі статті Закону (ст. 12, 13) зазначено, що права, які мають споживачі, не розповсюджуються на фінансові послуги.

Споживачів послуг фінансової сфери захищає тільки Закон України «Про споживче кредитування» [5], який регулює відносини між кредитором, кредитними посередниками та споживачами під час надання послуг споживчого кредитування (стаття 3), а стаття 2 цього Закону визначає наступне: «метою є захист прав та законних інтересів споживачів і кредиторів, створення належного конкурентного середовища на ринках фінансових послуг та підвищення довіри до нього, забезпечення сприятливих умов для розвитку економіки України, гармонізація законодавства України із законодавством Європейського Союзу та міжнародними стандартами».

У 2017 році була схвалена Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року [6], метою якої є створення та впровадження ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах Європейського Союзу (ЄС) з урахуванням кращих практик країн ЄС. В Законі зазначено, що «Система захисту прав споживачів у європейських країнах посідає одне із провідних місць у процесі формування економічної та соціальної політики. Європейські підходи до стимулювання громадянської активності споживачів та залучення незалежних споживчих організацій постійно перебувають у центрі уваги Європейської Комісії та урядів країн ЄС. Обізнані, поінформовані і наділені реальними правами споживачі є двигуном економічних змін, їх вибір стимулює впровадження інновацій та розвиток економіки».

Серед завдань в процесі реалізації цієї Концепції, щодо захисту прав споживачів ринку фінансових послуг можна виділити тільки два: 1) забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що здійснюється суб'єктами господарювання за допомогою інформаційно-телекомунікаційних мереж, у тому числі Інтернету; 2) забезпечення державної підтримки громадських об'єднань споживачів, їх активної участі у процесах

прийняття державних рішень, важливих для споживачів, створення чітких і прозорих механізмів публічного обговорення підготовки та прийняття таких рішень.

Трансформація та посилення інституційної спроможності регуляторів ринків фінансових послуг є складовою частиною Меморандуму про економічну та фінансову політику в рамках діючої програми з Міжнародним валютним фондом, а також одним із ключових заходів Комплексної програми розвитку фінансового сектору України до 2020 року [7]. Згідно цієї Програми в частині захисту прав споживачів та кредиторів передбачається до 2020 року реалізувати наступне:

- створити кредитний реєстр Національного банку та налагодити співпрацю між Національним банком та Фондом гарантування вкладів фізичних осіб (ФГВФО) щодо ведення кредитного реєстру;

- забезпечення можливості компенсації втрат за кредитними операціями за рахунок швидкої реалізації застав;

- запровадити гарантії компенсації втрат інвесторів, вкладників та позичальників у разі порушення законодавства банками та небанківськими фінансовими установами;

- посилити захист прав споживачів послуги зі страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів за рахунок підвищення лімітів відповідальності страховиків;

- забезпечити отримання гарантованої суми відшкодування вкладів у строки, передбачені acquis ЄС, завдяки дієвій системі гарантування вкладів;

- забезпечити захист прав споживачів фінансових послуг та створити інститут фінансового омбудсмена з метою позасудового врегулювання спорів між учасниками фінансового сектору та споживачами фінансових послуг;

- запровадити систему гарантування виплат за договорами довгострокового страхування життя та пенсійного забезпечення;

- розробити Національну стратегію з підвищення фінансової грамотності населення та розпочати її впровадження;

– удосконалити порядок участі ФГВФО у процедурах позасудового врегулювання спорів між ФГВФО (банками, що виводяться з ринку або ліквідуються) та споживачами фінансових послуг.

Так, 6 лютого 2018 року Верховна Рада України ухвалила закон № 2277-VIII «Про внесення змін до деяких законів України щодо створення та ведення Кредитного реєстру Національного банку України та вдосконалення процесів управління кредитними ризиками банків» [8] у другому читанні та в цілому. Кредитний реєстр Національного банку – додатковий інструмент банківського нагляду для зменшення рівня кредитного ризику, забезпечення безпеки банківських операцій, захисту інтересів вкладників та інших кредиторів банку, а, отже, підвищення стабільності банківської системи в цілому та відновлення кредитування. Створення та ведення державного кредитного реєстру центральним банком забезпечить ефективне функціонування системи обміну інформацією, яка є необхідною під час здійснення кредитування. Саме така система потрібна для здійснення ефективного банківського регулювання та нагляду, а також для належної оцінки банками ризиків під час здійснення кредитування та зниження частки проблемних кредитів. У ході ведення кредитного реєстру Національний банк зможе здійснювати моніторинг концентрації кредитного ризику, що відповідно посилить захист інтересів вкладників та інших кредиторів банків. В свою чергу, клієнти відповідного банку будуть мати доступ до інформації, яка міститься про нього в кредитному реєстрі та у разі незгоди з інформацією може вимагати внести зміни до такої інформації.

В рамках Концепції був затверджений Проект Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг» [9], який ставить за мету створення системи захисту прав споживачів фінансових послуг без прогалин, які ведуть до неоднакового застосування правових норм в судовій системі. Передбачається, що органами захисту прав споживачів фінансових послуг можуть бути:

– Комплексні структури з кількома агентствами, такими як регулятор фінансового сектору або агентства, що відповідають за питання економіки й торгівлі, або поєднання цих двох підходів;

– Єдина установа – спеціалізована, регулятор фінансового сектору, загальне агентство з питань захисту прав споживачів або центральний банк;

– Спеціалізований фінансовий омбудсмен, однією з функцій якого є створення механізму позасудового врегулювання індивідуальних спорів між споживачами та фінансовими установами.

Законопроект запроваджує однакові правила для банків та небанківських установ, зокрема щодо реклами послуг, розкриття інформації та передбачає однакову відповідальність за порушення прав споживачів фінансових послуг. Подібні умови мають дозволити споживачам краще порівнювати різні фінансові продукти, а також забезпечать однакові конкурентні умови для фінансових установ. Також запроваджується відповідальність фінансових установ за порушення прав споживачів фінансових послуг та дозволяє уповноваженим органам застосовувати фінансові санкції [9].

Проект закону стосується сфери фінансових послуг, фінансової грамотності, функціонування ринків капіталу та перспектив зростання української економіки в цілому і є частиною реалізації Дорожньої карти законодавчого забезпечення виконання Угоди на 2018-2019 рр. Наразі законопроект переданий на повторне друге читання у Верховній Раді України.

Базовий закон про захист прав споживачів приділяє недостатньо уваги сфері фінансових послуг, а повноваження державних регуляторів не є чітко визначеними.

07 липня 2016 року Верховна Рада прийняла в першому читанні проект Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо консолідації функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг» [10], який запроваджує в Україні частково консолідовану (інтегровану) модель регулювання фінансового ринку, за якої весь фінансовий сектор буде регулюватися двома регуляторами: НБУ та НКЦПФР, яким будуть передані

функцій Нацкомфінпослуг. Нове регулювання пропонується для страхових компаній, кредитних спілок, ломбардів, лізингових та факторингових компаній та інших фінансових компаній, які здійснюють діяльність з обміну валют, переказу коштів, надання коштів у позику, надання гарантій тощо.

Згідно з Законопроектом № 2413-а до сфери регулювання та нагляду Національного банку входитимуть, окрім банків, також страхові компанії та страхові посередники; лізингові компанії та юридичні особи-суб'єкти господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають право надавати послугу з фінансового лізингу; факторингові компанії; кредитні спілки; бюро кредитних історій; ломбарди; інші фінансові компанії (які здійснюють діяльність з обміну валют, переказу коштів, надання коштів у позику, надання гарантій тощо). НКЦПФР в свою чергу буде здійснювати регулювання та нагляд не лише за учасниками ринків цінних паперів та похідних цінних паперів (деривативів), а й за недержавними пенсійними фондами, фондами фінансування будівництва, фондами операцій з нерухомістю та їхніми адміністраторами/управителями.

У жовтні 2018 року НБУ підготував проект Білої книги «Майбутнє у регулюванні небанківського фінансового сектору» [11]. Одним з елементів моделі є чесна ринкова поведінка та ефективний і системний захист прав споживачів фінансових послуг. Це буде проводитись у формі постійних перевірок фінансових установ на предмет дотримання ними правил надання фінансових послуг, контролю додержання законодавства про рекламу, розгляду звернень споживачів. У разі порушення, НБУ буде застосовувати до установ штрафи, що буде стимулювати їх переглянути наявні практики та утриматися надалі від повторних порушень.

Крім того, для побудови ефективної системи захисту прав споживачів фінансових послуг та підвищення ролі споживача в Україні, НБУ планує продовжувати свою діяльність, зокрема, в таких напрямках:

– гармонізація регуляторних вимог відповідно до найкращих світових практик та законодавства ЄС у цій сфері;

- розвиток системи опитувань (населення, фінансових установ, експертної спільноти тощо) та порівняльних досліджень;
- надання інформаційно-консультаційних роз'яснень для споживачів;
- робота із фінансовими установами з метою підвищення кваліфікації їх персоналу (система навчання та періодичного тестування тощо);
- робота із фінансовими установами з метою підвищення якості надання фінансових послуг, в тому числі запровадження додаткових механізмів контролю якості;
- взаємодія з громадськими об'єднаннями із захисту прав споживачів фінансових послуг, зокрема, із метою підвищення обізнаності населення.

Таким чином, сьогодні загальні права та обов'язки споживачів фінансових послуг в Україні визначені Конституцією України, Цивільним кодексом України (загальні права та обов'язки сторін у зобов'язанні), Законом України «Про захист прав споживачів», Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», а також спеціальними законами, які регулюють надання окремих видів фінансових послуг.

Висновки. Законодавче забезпечення функціонування ринку фінансових послуг в Україні за часів існування незалежності держави створювалось без урахування такого особливого та невід'ємного елемента, як захист прав споживачів фінансових послуг. Тому реформування сучасного вітчизняного фінансового ринку України неможливе без урахування міжнародних стандартів та вимог. Це проявляється у тому, що нові правові аспекти врівноважують фінансові установи та споживачів фінансових послуг в обсягах, якості та результативності цих послуг.

Але, але нажаль, поки що правовий статус споживачів фінансових послуг характеризується низьким ступенем їх правового статусу та відсутністю механізмів регулювання спорів між учасниками.

Список використаних джерел

1. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://www.bank.gov.ua/control/uk/index> (дата звернення 03.01.2019 р.).

2. Офіційний сайт Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг. URL: <https://www.nfp.gov.ua/> (дата звернення 03.01.2019 р.).

3. Офіційний сайт Національної комісії з цінних паперів і фондового ринку. URL: <https://www.nssmc.gov.ua/> (дата звернення 03.01.2019 р.).

4. Закон України «Про захист прав споживачів» № 1023-ХІІ від 12.05.1991. Дата оновлення: 01.01.2019 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення 03.01.2019 р.).

5. Закон України «Про споживче кредитування» № 1734-VIII від 15.11.2016. Дата оновлення: 10.06.2017 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19> (дата звернення 03.01.2019 р.).

6. Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року. Розпорядженням Кабінету Міністрів України № 217-р від 29.03.2017 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80#n9> (дата звернення 04.01.2019 р.).

7. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року: Постанова Правління Національного банку України № 391 від 18.06.2015 р. URL: <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id=18563297> (дата звернення: 04.01.2019 р.).

8. Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо створення та ведення Кредитного реєстру Національного банку України та вдосконалення процесів управління кредитними ризиками банків» № 2277-VIII, від 06.02.2018. Дата оновлення: 04.05.2018 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2277-viii> (дата звернення: 04.01.2019 р.).

9. Проект Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг» № 2456 від 23.05.2015. Дата оновлення: 05.09.2017 р. URL:

http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=54522 (дата звернення 05.01.2019 р.).

10. Проект Закону «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо консолідації функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг» № 2413а від 20.07.2015. Дата оновлення: 20.11.2018 р. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=56124 (дата звернення 05.01.2019 р.).

11. Проект «Майбутнє у регулюванні небанківського фінансового сектору». URL: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=80189428> (дата звернення 04.01.2019 р.).

Чкан І.О.

Законодавче виконання питання захисту прав споживачів ринку фінансових послуг.

Стаття розкриває актуальні питання, пов'язані з законодавчим врегулюванням захисту прав споживачів ринку фінансових послуг. В результаті дослідження було виявлено, що реформи, які відбуваються на фінансовому ринку України мають певні результати: створено кредитний реєстр Національного банку, метою якого є зменшення рівня кредитного ризику, забезпечення безпеки банківських операцій, захисту інтересів вкладників та інших кредиторів банку; оновлено систему гарантування вкладів фізичних осіб; закладені законодавчі основи щодо створення інституту фінансового омбудсмена з метою позасудового врегулювання спорів між учасниками фінансового сектору та споживачами фінансових послуг. Визначені основні інституційні зміни на фінансовому ринку України та повноваження і функції, які будуть перенесені на державні фінансові установи у зв'язку з реформуванням. Так, зміни в законодавстві передбачає впровадження частково консолідовану (інтегровану) модель регулювання фінансового ринку, за якої весь фінансовий сектор буде регулюватися двома регуляторами: Національним банком України та Національною комісією з цінних паперів і фондового ринку, яким будуть

передані функції Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг. Нове регулювання пропонується для страхових компаній, кредитних спілок, ломбардів, лізингових та факторингових компаній та інших фінансових компаній, які здійснюють діяльність з обміну валют, переказу коштів, надання коштів у позику, надання гарантій тощо. В Україні спеціальні державні органи на сьогодні не мають реальних важелів впливу на надавачів-порушників фінансових послуг. Тому впровадження ефективної системи захисту прав споживачів в Україні повинно формуватися з урахуванням кращих практик країн Європейського Союзу.

Ключові слова: фінансові послуги, фінансові установи, захист прав споживачів фінансових послуг.

Чкан И.А.

Законодательное исполнение вопроса защиты прав потребителей рынка финансовых услуг.

Статья раскрывает актуальные вопросы, которые связаны с законодательным урегулированием защиты прав потребителей рынка финансовых услуг. В результате исследования было выявлено, что реформы, которые происходят на финансовом рынке Украины имеют определенные результаты: создан кредитный реестр Национального банка, целью которого есть уменьшение кредитного риска, обеспечение безопасности банковских операций, защита интересов вкладчиков и других кредиторов банка; обновлена система гарантирования вкладов физических лиц; заложены законодательные основы создания института финансового омбудсмена с целью внесудового урегулирования споров между участниками финансового сектора и потребителями финансовых услуг. Определены основные институционные изменения на финансовом рынке Украины, полномочия и функции, которые будут переданы на государственные финансовые учреждения в связи с реформированием. Так, изменения в законодательстве предполагают внедрение частично консолидированной (интегрированной) модели регулирования

финансового рынка, согласно которой весь финансовый сектор будет регулироваться двумя регуляторами: Национальным банком Украины и Национальной комиссией по ценным бумагам и фондовому рынку, которым будут переданы функции Национальной комиссии, которая совершает государственное регулирование сферы рынков финансовых услуг. Новое регулирование будет касаться страховых компаний, кредитных сообществ, ломбардов, лизинговых и факторинговых компаний и других финансовых компаний, которые совершают деятельность по обмену валют, перевода денег, выдача займов, предоставление гарантий и другое. В Украине специальные государственные органы сегодня не имеют реальных рычагов влияния на поставителей-нарушителей финансовых услуг. Поэтому внедрение эффективной системы защиты прав потребителей в Украине должно формироваться на основе лучших практик стран Европейского Союза.

Ключевые слова: финансовые услуги, финансовые учреждения, защита прав потребителей финансовых услуг.

Відомості про автора

Чкан Ирина Александрівна – кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування, Таврійський державний агротехнологічний університет, м. Мелітополь

Контактна інформація: 068-628-91-78, iryna.chkan@tsatu.edu.ua

Чкан Ирина Александровна – кандидат экономических наук, доцент кафедры финансов, банковского дела и страхования, Таврический государственный агротехнологический университет, г. Мелитополь

Офіційне написання англійською мовою:

Chkan Iryna A.

Поштова адреса для відправлення примірника журналу:

Чкан І.О. пр-т Б. Хмельницького 29, кв. 28, м. Мелітополь, Запорізька обл.,
72319

Наданий матеріал раніше не публікувався та в інші видання не надсилався.