

Економічні науки

УДК 336.76

**Шиндирук Іван Петрович**

*кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування  
Київський кооперативний інститут бізнесу і права*

**Шиндирук Иван Петрович**

*кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры финансов, банковского дела и страхования  
Киевский кооперативный институт бизнеса и права*

**Shyndyruk Ivan**

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Finance, Banking and Insurance  
Kyiv Cooperative Institute of Business and Law*

**Шатковська Аліна Миколаївна**

*студентка магістерської програми  
Київського кооперативного інституту бізнесу і права*

**Шатковская Алина Николаевна**

*студентка магистерской программы  
Киевского кооперативного института бизнеса и права*

**Shatkovskaya Alina**

*Master's Program Student of the  
Kyiv Cooperative Institute of Business and Law*

**УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ**

**ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

## IMPROVEMENT OF THE FINANCIAL SERVICE CONSUMER PROTECTION SYSTEM

**Анотація.** Досліджено основні проблеми надання фінансовими установами послуг та тенденції розвитку системи захисту споживачів їх послуг. Запропоновано заходи із удосконалення захисту споживачів фінансових послуг.

**Ключові слова:** фінансові послуги, захист споживачів фінансових послуг, споживче кредитування, банки, небанківські фінансові установи.

**Аннотация.** Исследованы основные проблемы предоставления финансовыми учреждениями услуг и тенденции развития системы защиты потребителей их услуг. Предложены меры по совершенствованию защиты потребителей финансовых услуг.

**Ключевые слова:** финансовые услуги, защита потребителей финансовых услуг, потребительское кредитование, банки, небанковские финансовые учреждения.

**Summary.** Are investigated the main problems of providing financial institutions with services and tendencies of development of the system protection consumers of their services. Measures to improve the protection of consumers of financial services are proposed.

**Key words:** financial services, protection of consumers of financial services, consumer lending, banks, non-bank financial institutions.

**Постановка проблема.** Разом із формуванням та розвитком національної фінансової системи, ринку фінансових послуг, зростали та потребували ефективного вирішення ті чи інші аспекти їх функціонування. Серед багатьох таких аспектів окремо виділяється система захисту прав клієнтів фінансових установ на отримання ними якісних продуктів та послуг.

У сучасних умовах в Україні сформувалась така модель надання банками та небанківськими фінансовими установами послуг при якій досить часто спостерігаються порушення прав споживачів від порушення нарахувань платежів за послугою (наприклад приховані збори та комісії) до приховування важливої інформації, прямого обману з боку фінустанови. Тому фінансовий сектор потребує ефективного механізму захисту прав клієнтів фінансових установ. Це дозволить зробити фінансові послуги ще привабливішими і заохотить громадян до ширшого їх використання.

**Мета статті.** Дослідити найбільш поширенні порушення прав споживачів фінансових послуг. Проаналізувати теперішній стан та дії регуляторів щодо виконання ними відповідних функцій та запропонувати систематизовані методи та інструменти захисту прав споживачів фінансових послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Наразі в Україні на низькому рівні ефективності та дієвості знаходяться механізми захисту прав споживачів фінансових послуг. Це пов'язано, перш за все, з тим, що Закон України "Про захист прав споживачів" приділяє недостатньо уваги сфері фінансових послуг, а центральний орган виконавчої влади, який займається питаннями захисту прав споживачів також не досить ефективно вирішує дані питання.

У свою чергу, законодавство, що визначає компетенцію регуляторів ринків фінансових послуг (Національного банку України, Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг та Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку), не наділяє їх повноваженнями захисту прав споживачів фінансових послуг, а тому на практиці права та інтереси споживачів даної сфери фактично лишаються поза межами захисту з боку держави.

Більш того, більшість споживачів фінансових послуг взагалі не розуміють та не знають своїх законних прав через вкрай низький рівень їх фінансової грамотності. Такі поняття як кредит, іпотека, страхування,

змінювані процентні ставки, інвестиційні фонди, акції або облигації залишаються для значної частини населення невідомими, страшними та складними для розуміння словами.

Багато користувачів фінансових послуг повідомляє про негативний досвід цих операцій - це має наслідком не довіру до сектору (рис.1 )



Рис. 1. Показники виконання Нацкомфінпослуг контролюючих функцій [3]

Як показують дані, ситуація з якістю надання фінансових послуг установами небанківського сектора погіршується – так кількість звернень постійно зростає упродовж останніх чотирьох років з 5539 до 7781. У письмових зверненнях громадян (індивідуальних та колективних) скарги становили – 57% або 3 958 звернень; заяви і клопотання – 42,9%, або 2 978; пропозицій – 0,1%, або 9 звернень.

Відповідно дещо зросли кількість перевірок і заходів впливу. Проте динаміка останніх у 2016 змінилась, почавши скорочуватись. Це зовсім не засвідчує про ефективну роботу Нацкомфінпослуг, швидше може означати брак відповідних кадрів та не зовсім добросовісне виконання відповідних функцій. Такою побічною ознакою цього є наприклад якість відповідного розділу у річному звіті за 2018 рік, який є менш інформативний у порівняння

із минулими звітами. Найбільше звернень було щодо діяльності страхових компаній – майже 75%, або кожні три з чотирьох – рис. 2

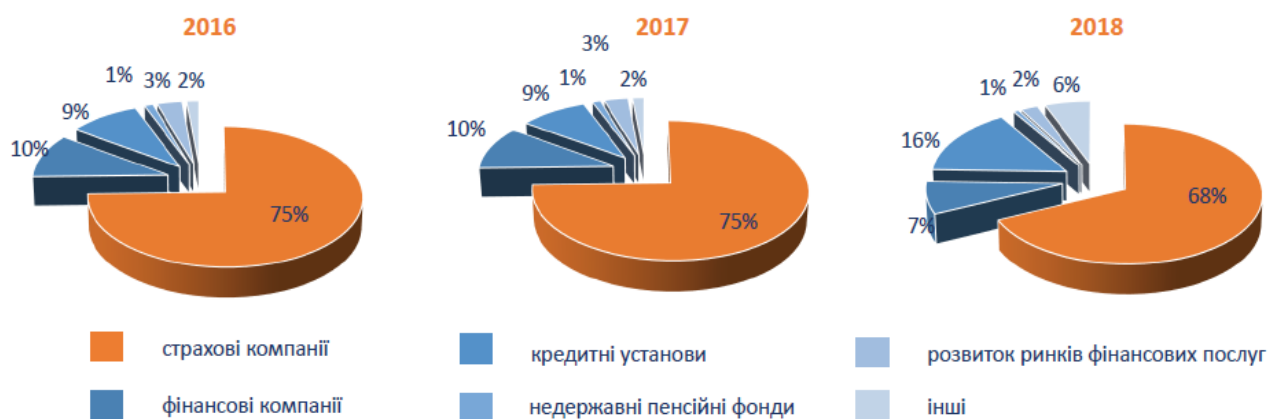


Рис. 2. Розподіл звернень громадян за ринками, % [3]

Зокрема, більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшла з таких питань: порушення строків виплати або зменшення суми страхового відшкодування; відмови у виплаті пені за несвоєчасне страхове відшкодування страховиками; безпідставної відмови у виплаті страхового відшкодування; незгоди щодо визначення розміру відшкодування, пов'язаних із ремонтом транспортного засобу, тощо. Вирішуються ці питання шляхом донарахування коштів клієнтам страхових компаній – так за період 2016-2018 р. донараховано 290 млн. грн. страхових відшкодувань.

Серед інших питань актуальними залишаються питання врегулювання відносин з фінансовими компаніями та ломбардами (492 звернення, або 7%). Більшість споживачів скаржилася на порушення або невиконання договірних зобов'язань фінансовими установами. Актуальними також залишаються звернення з питань надання послуг кредитними установами – 10,4% (720 звернень), у яких споживачами порушувались питання повернення депозитних вкладів кредитними спілками, більшість з яких не знаходяться в Державному реєстрі фінансових установ, але мають невиконані зобов'язання перед вкладниками (понад 200 звернень).

Нижче представленні данні дають змогу додатково проаналізувати показники правопорушень небанківських фінансових компаній, частина з

яких є такими, що безпосередньо стосуються якості надання відповідних послуг та опосередковано і прямо захисту інтересів споживачів – табл. 1.

Таблиця 1

**Структура прийнятих рішень за складеними актами про правопорушення за результатами пруденційного нагляду**

Вид рішення	Рік	Страховики	Кредитні спілки	Фінансові компанії	Ломбарди	Лізингодавці	Адміністратори НПФ та управителі ФФБ та ФОН	Разом
Розпорядження про усунення порушення	2015	138	158	57	24	0	0	377
	2016	99	191	77	17	0	0	384
	2017	62	80	76	17	0	0	235
Розпорядження про виключення з реєстрів та анулювання ліцензій	2015	52	6	0	10	0	0	68
	2016	0	0	55	48	79	16	198
	2017	3	63	59	18	24	3	170
Постанови про накладення штрафів	2015	105	157	183	99	98	11	653
	2016	189	440	383	155	172	14	1353
	2017	171	135	238	99	101	20	764
Накладено штрафів, тис. грн.	2015	631,6	788,8	1150,9	873,8	759,9	27,2	4232,2
	2016	3619,8	5893,9	3864,6	1853	2484,9	66,3	17789,3
	2017	4316,3	1989,0	2649,4	1621,4	1344,1	574,6	12503,3

Джерело: розраховано за даними Нацкомфінпослуг [3]

Як звітує Нацкомфінпослуг за результатами розгляду справ про правопорушення, за напрямком пруденційного нагляду у 2017 році, застосовано 1177 заходів впливу (що на 39,2% менше, ніж у 2016 році), з них:

- щодо страхових компаній – 236, що на 18,3% менше, ніж у 2016 році;
- щодо кредитних спілок – 278, що на 55,9% менше, ніж у 2016 році;
- щодо фінансових компаній – 373, що на 142,0% менше, ніж у 2016 році;
- щодо лізингодавців – 125, що на 50,2% менше, ніж у 2016 році;
- щодо ломбардів – 134, що на 39,1% менше, ніж у 2016 році;
- щодо управителів ФФБ та ФОН – 8, що на 66,7% менше, ніж у 2016 році;
- щодо суб'єктів недержавного пенсійного забезпечення – 23, що у 3,8 рази більше, ніж у 2016 році.

Протягом 2017 року регулятором застосовано штрафних санкцій на суму

12503,3 тис. грн. У порівнянні з 2016 роком, загальна сума застосованих штрафних санкцій до фінансових установ зменшилась на 29,7%.

Іншим механізмом опосередкованого захисту споживачів є контроль дотримання фінустановами нормативів платоспроможності, капіталізації. У Нацкомфінпослуг на постійній основі забезпечується щоквартальний аналіз звітних даних суб’єктів нагляду на предмет загального фінансового стану фінансової установи, дотримання ними вимог до платоспроможності та інших обов’язкових фінансових нормативів. У останні роки приймається та опрацьовується понад 12 тис пакетів звітних даних.

За результатами здійснення пруденційного нагляду, у тому числі за недотримання встановлених нормативів, ненадання, несвоєчасне надання або надання недостовірної інформації, невиконання раніше застосованих заходів впливу, протягом звітного року складено 1256 актів про правопорушення, що на 39,6% менше, ніж у попередній період, у зв’язку з покращенням виконання небанківськими фінансовими установами та лізингодавцями вимог законодавства з питань регулювання.

Відповідно до статті 41 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Нацкомфінпослуг застосовує до учасників ринків фінансових послуг (крім споживачів фінансових послуг) штрафні санкції за: [1]

- провадження діяльності на ринках фінансових послуг, для якої законом встановлені вимоги щодо одержання ліцензії та/або реєстрації, без відповідної ліцензії та/або реєстрації;
- неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації (звітності);
- ухилення від виконання або несвоєчасне виконання розпорядження.

Серед проблемних питань застосування та стягнення штрафних санкцій, що потребують вирішення у 2019 році, слід відмітити необхідність внесення

змін до законодавства в частині надання постановам про накладення штрафних санкцій статусу виконавчого документа.

Інший невирішений аспект застосування штрафів до порушників на даному ринку є прив'язка розмірів штрафів до прожиткового мінімуму чи мінімальних зарплат, які в разі стягнення штрафів оновлять надто малі суми наприклад 12-17 млн. грн. проти ринку з місткість понад 200 млрд. грн. відповідно такі суми штрафів та низьким рівнем сплати менше 30% не спонукають фінансові компанії до відповідної якісної роботи. При цьому останні можуть у судовому порядку оскаржувати такі рішення. Можна рекомендувати змінити підхід до нарахування та стягнення штрафів – закріпивши додаткову базу нарахування цих штрафів на рівні завданої шкоди споживачам, як це передбачено у закордонній практиці. Одночасно потрібно посилити особисту відповідальність власників та топ-посадовців власним майном та коштами за завданні збитки клієнтам.

Закон "Про споживче кредитування", що два роки працює в Україні, виявився нездатним покращити ситуацію із захистом прав споживачів під час отримання фінансованих послуг. Навіть з точки зору надання клієнтам достовірної інформації про вартість послуг, хоча це було його основним завданням. Пропонуються зміни до Закону "Про споживче кредитування", якими передбачається розширити поняття загальних витрат за споживчим кредитом шляхом включення до нього усіх витрат споживача, включаючи додаткові та супутні послуги третіх осіб. Крім того, пропонується уточнити норми Закону щодо укладення договору про споживчий кредит у вигляді електронного документа та використання електронного підпису до та під час підписання такого договору, а також у разі внесення змін до нього.

На даний час основні зусилля регуляторів – НБУ, Нацкомфінпослуг, НКЦПФР спрямовані на виділення напрямку захисту прав споживачів фінансових послуг на розвиток та створення нормативної бази. Щодо напрямів нормативно-правового регулювання протягом 2017-2018 років



Нацкомфінпослуг розроблено ряд нормативно-правових актів, спрямованих на забезпечення захисту прав споживачів – табл. 2.

Таблиця 2

**Актуальні зміни нормативних актів регулятора щодо захисту споживачів**

Вид рішення	Зміст
Розпорядження від 01.06.2017 № 2172	Про затвердження додаткових вимог до договорів страхування життя», яким запроваджено додаткові вимоги до договорів страхування життя, що забезпечить захист прав споживачів при укладанні нових договорів страхування життя та сприятиме виконанню страховиками зобов'язань за договорами страхування життя в повному обсязі
Розпорядження від 14.03.2017 № 537	Про внесення змін до Положення про забезпечення права осіб на доступ до публічної інформації у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг
Розпорядження від 20.07.2017 № 3238	Про затвердження Методики розрахунку загальної вартості кредиту для споживача, реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит
Розпорядження від 14.11.2017 № 4258	Про затвердження Вимог до методики розрахунку викупної суми за договором страхування життя
Проект розпорядження від 28.12.2017 № 4657	Про затвердження Переліку відомостей про стан індивідуального пенсійного рахунку застрахованої особи в недержавному пенсійному фонді - суб'єкті другого рівня системи пенсійного забезпечення, які є складовою персональної електронної облікової картки застрахованої особи, та Порядку обміну інформацією між Пенсійним фондом і адміністраторами недержавних пенсійних фондів

*Джерело:* за даними Нацкомфінпослуг [3]

Ситуацію мало змінити ухвалення Верховною Радою законопроекту про захист прав споживачів фінансових послуг (№2456д), на яке українські громадяни очікують майже два роки. Але на сьогодні документ розглянуто лише у першому читанні. 11 вересня, Верховна Рада в першому читанні схвалила законопроект «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» (проект № 1085-1), метою якого є створення належної системи захисту прав споживачів фінансових послуг, усунення прогалин та неузгодженостей в чинній системі нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів [2].

Законопроект передбачає:

1) встановлення повноважень державних органів щодо захисту прав споживачів фінансових послуг.

2) доповнення відповідних законодавчих актів нормами, які надають органам, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, чіткий перелік повноважень для реалізації завдання захисту прав споживачів фінансових послуг.

3) запровадження відповідальності фінустанов за порушення прав споживачів фінансових послуг. Законопроект пропонує надати уповноваженим органам право застосовувати до фінансових установ заходи впливу та накладати на посадових осіб юридичної особи або фізичних осіб – підприємців, які надають фінансові послуги, адміністративні стягнення.

4) запровадження однакових правил для банків та небанківських установ у сфері реклами фінансових послуг та надання інформації про них.

5) запровадження однакових вимог до реклами послуг, до договорів про надання фінансових послуг, щодо розкриття інформації банками та не банками та однакову відповідальність за порушення прав споживачів послуг. Це дозволить споживачам краще порівнювати різні фінансові продукти, а також створить однакові конкурентні умови для самих фінансових установ.

Проте і самі споживачі мають бути більш уважні, підготовлені та раціональні при використанні послуг фінустанов. Зокрема їм потрібно перед укладенням договору про надання фінансової послуги перевірити наявність статусу фінансової установи у юридичної особи, а також уважно ознайомитися з усіма умовами договору (перед укладенням договору надати для аналізу примірник договору особі, яка має відповідні знання в сфері).

Особам, які планують укласти договір про надання фінансової послуги, також необхідно звернути увагу на права клієнта на інформацію, визначену статтею 12 Закону „Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг”. Так, зокрема, фінансова установа повинна забезпечити розміщення для безперешкодного ознайомлення у приміщенні установи в

місці надання послуг споживачам свідоцтва про реєстрацію, ліцензій на здійснення діяльності з надання фінансових послуг (у разі, якщо фінансова установа займається діяльністю, яка потребує отримання ліцензії), положень про надання окремих видів фінансових послуг. [1]

Фінансові установи зобов'язані на вимогу споживача фінансової послуги – клієнта надати таку інформацію:

- відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників фінансової установи та її відокремлених підрозділів;
- перелік послуг, що надаються фінансовою установою;
- ціну/тарифи фінансових послуг;
- кількість акцій фінансової установи, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, та перелік осіб, частки яких у статутному капіталі фінансової установи перевищують п'ять відсотків;
- іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право на отримання якої закріплено в законах України.

При укладенні договору про надання фінансової послуги споживачі фінансової послуги – мають право вимагати у фінансової установи надання балансу або довідки про фінансове становище, підтверджені аудитором (аудиторською фірмою).

Національний банк України також працює у такому напрямку як захист прав споживачів банківських послуг<sup>1</sup>. З цією метою НБУ підготував Концепцію захисту прав споживачів фінансових послуг, якою змінює підходи до розкриття банками та небанківськими фінансовими установами інформації про вартість послуг та правил їх спілкування з клієнтами. Крім того, у структурі Національного банку створюється окреме управління, що опікуватиметься захистом прав клієнтів фінансових установ.

---

<sup>1</sup> Національний банк планує впровадити нові підходи до захисту прав споживачів фінансових послуг. Прес-резілі НБУ від 12.06.2019, розміщений на сайті НБУ.

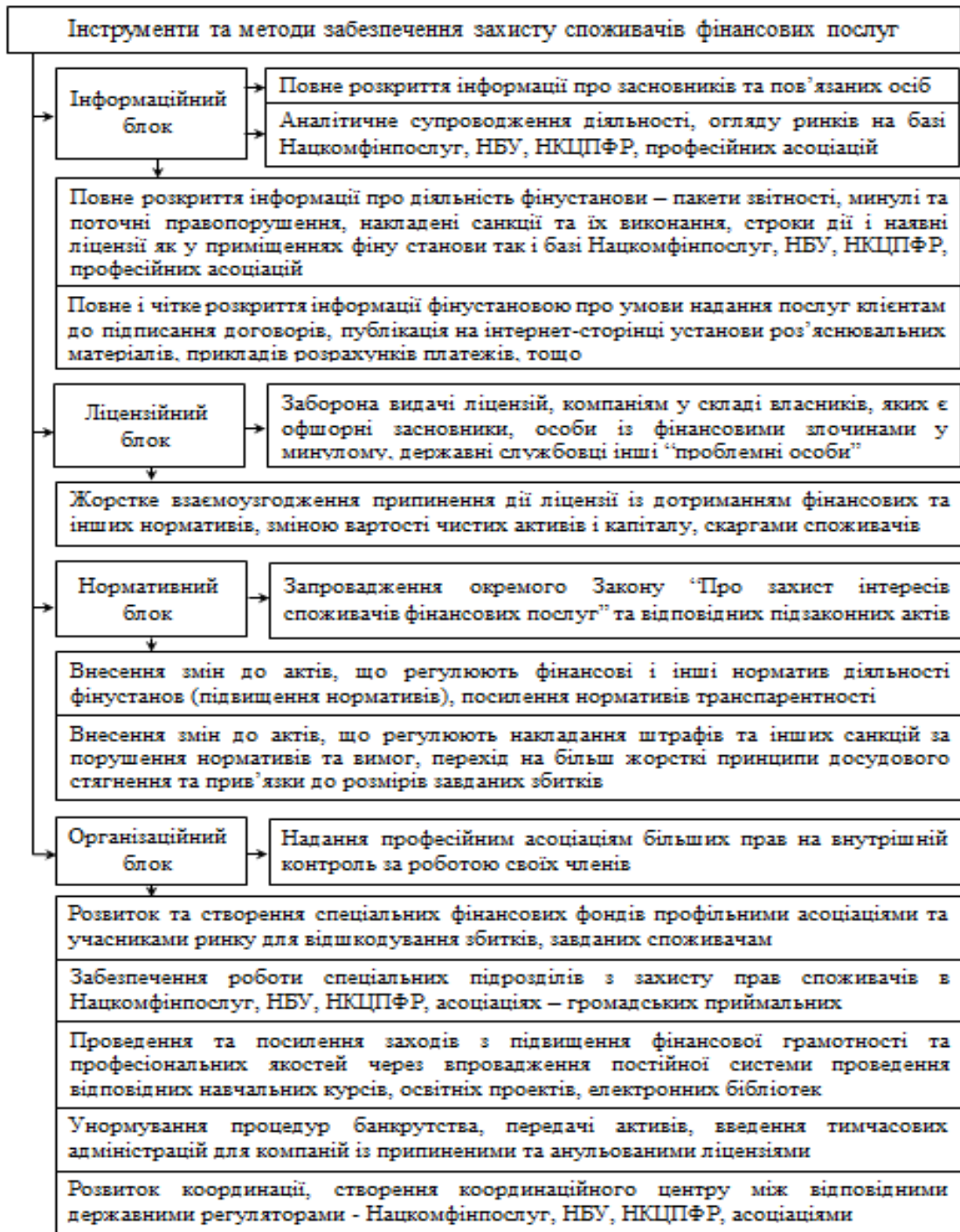
По-перше, будуть уніфіковані підходи до розкриття інформації про вартість та інші параметри фінансових продуктів та послуг. На сьогодні на ринку фінансових послуг панує інформаційна асиметрія, коли різні фінустанови подають інформацію про свої послуги в різних, іноді умисно – оманливих форматах. Це спотворює конкуренцію (адже чесно описані продукти зазвичай виглядають менш вигідними) та не дозволяє клієнту зробити усвідомлений вибір.

По-друге, будуть уніфіковані формати спілкування власне банків з клієнтами під час отримання скарг, визначені строки та зміст звернень та відповідей. Це дозволить банкам отримувати належну інформацію про порушення, а клієнтам обґрунтовану, а не абстрактну відповідь.

По-третє, буде розширено функцію захисту прав споживачів у самому Національному банку. Зокрема, збільшення кількості співробітників, що відповідають за це завдання, дозволить покращити інформованість клієнтів про свої права та надасть НБУ можливість перевіряти дотримання банками правил ринкової поведінки. Фактично НБУ стане "захисником останньої інстанції" для споживачів фінансових послуг у випадках, коли фінансові установи не в змозі забезпечити захист їх прав

Через наявну ситуацію виникає нагальна необхідність створення чіткої системи захисту прав споживачів фінансових послуг, визначення відповідальних державних органів, встановлення відповідальності за правопорушення.

Ми пропонуємо наступні інструменти та методи забезпечення захисту споживачів, які включатимуть відповідно зміни регулювання, посилення відповідальності фінустанов за свої дії та їх засновників за вчиненні порушення і завдані збитки створення додаткових фондів, структур для захисту споживачів та інші – рис. 3. Обов'язковою умовою вирішення даних проблем є очищення господарських і апеляційних судів.



**Рис. 3. Рекомендована авторська система захисту прав споживачів прозорість – підвищення ефективності та прозорості підходів до аналізу документів, що надаються фінкомпаніями компаніями Нацкомфінпослуг**

а) відкритості – швидке оприлюднення та максимальна інформаційна прозорість та відкритість матеріалів щодо діяльності регулятора, самих фінустанов;

b) комплексність – поєднання різних методів, інструментів різних регуляторів та саморегулювальних організацій в єдину систему запобігання та вирішення відповідних задач захисту споживачів;

c) уніфікація – запровадження єдиних, уніфікованих підходів до фіксації та виявлених порушень, накладання санкцій, проведення контролюючих заходів;

d) інформатизація процедур та послуг – розширення можливостей дистанційних заходів інформування, навчання, перевірки потрібних даних.

**Висновки.** Така ситуація з дотриманням прав українців під час користування фінпослугами знижує довіру громадян до фінансового сектору, гальмує його розвиток та віддаляє від стандартів ЄС. Система захисту прав споживачів фінансових послуг у країнах Євросоюзу посідає одне з провідних місць у політиці, адже це – основа довіри до фінансового сектору та запорука підвищення добробуту громадян завдяки використанню фінансових інструментів, а не навпаки. Серед керівних принципів захисту прав споживачів – принцип відповідального та справедливого ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг, створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг та забезпечення вичерпного розкриття інформації при наданні фінансових послуг і розвитку систем спеціальних гарантійних фондів.

### **Література**

1. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг». URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>.
2. Проект Закону України Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг (№ 1085-1). URL: <http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2>.
3. Публічний звіт Нацкомфінпослуг за 2018 рік. URL: <https://www.nfp.gov.ua/files/ZVIT/2018.pdf>.

4. Фінансовий сектор України до 2020 року. Комплексна програма розвитку розроблена Нацкомфінпослуг. URL: <https://nfp.gov.ua/content/konserciya-rozvitku.html>.