УДК 346.2:336.6

РУМИК І.І.
к.е.н., доцент, ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК»

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Рівень проникнення фінансових послуг в сучасне життя українців значно нижчий за світові норми. Споживачі володіють лише базовими знаннями та навичками і, як наслідок, користуються здебільшого найпростішими послугами, такими як платежі та розрахунки. Інші послуги використовуються або у разі крайньої потреби (кредитні картки), або за традицією (депозити менше 10% населення), або навіть без усвідомлення сутності послуги (користуються інтуїтивно).

Тому підвищення комфорту при користуванні фінансовими послугами або взаємодії з фінансовими установами є надзвичайно актуальним питанням.

Метою роботи є дослідження стану забезпечення прав споживачів фінансових послуг на сучасному етапі розвитку України.

Протягом останніх років питання проникнення фінансових послуг у життя населення набуло значної ваги. Перш за все, це пов’язано з тим, що просування шляхом до фінансової грамотності та захисту прав споживачів в Україні знаходиться в початковій стадії і на кінець 2019 року.

На законодавчому рівні питання захисту прав споживачів фінансових послуг врегульовано лише статтею 11 Закону України «Про захист прав споживачів», прийнятому ще в 1991 році [1]. Однак, цей закон стосується більше продукції, ніж послуг, тим паче фінансових. Державний орган, який мав би захищати фінансові права споживачів, а саме: Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів, була трансформована в Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Відтак фінансова сфера залишилась поза увагою, – акцент зроблений на безпеку харчових продуктів, Тому не дивно, що редакція вищезгаданого Закону має відбутися 19.01.2020 р. на підставі внесення змін до Закону України «Про безпечність та гігієну кормів» (2264-VIII) [2]. Захищаються тільки права споживачів в разі придбання продукції у кредит відповідно до норм Закону України «Про споживче кредитування», прийнятому у 2016 році [3], у частині відносин споживчого кредитування. Даним видом фінансових послуг користується лише кожен третій українець, тоді як про інші фінансові послуги взагалі нічого не згадується.

На сьогодні лише Фонд гарантування вкладів фізичних осіб має законодавчо визначений статус фінансової установи, здатної здійснювати захист прав та охоронюваних законом інтересів споживачів фінансових послуг. Але, як відомо, мандат Фонду поширюється лише на вкладників банків. До того ж слід зазначити, що виплати з повернення депозитів відбуваються лише у тому випадку, коли банк буде визнаний банкрутом.

Всі інші регулятори ринків фінансових послуг не мають відповідних законних повноважень чи зобов’язань щодо захисту прав споживачів. Так,

Національний банк України, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг та Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку переважно працюють зі зверненнями-скаргами на фінансові установи.

Слід зазначити, що спроби створити правове середовище збалансування прав і обов'язків споживачів фінансових послуг та фінансових установ були. В 2012 році Кабінет Міністрів України затвердив «Стратегію реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 роки» [4]. Цей документ передбачав виділення серед існуючих державних органів та регуляторів тих, які будуть займатися захистом фінансових прав споживачів, а також підвищенням рівня фінансової грамотності населення. Однак, наприкінці 2016 року Стратегія була скасована, так і не будучи виконаною.

Заслуговує на увагу Стратегія сталого розвитку «Україна-2020», прийнята Указом Президента в січні 2015 року [5]. Вона містить окремий блок «Реформа фінансового сектору», основними індикаторами успішності якої у сфері фінансових послуг є:

- підвищення рівня фінансової грамотності,
- відповідність національного законодавства щодо захисту прав споживачів фінансових послуг стандартам ЄС;
- створення нових інструментів захисту прав споживачів та інвесторів фінансового сектору.

Крім того, підвищення рівня фінансової обізнаності та захисту фінансових прав споживачів визначені у Комплексній програмі розвитку фінансового сектору України до 2020 року [6].

Вони виділені в окремий напрям С «Захист прав споживачів та інвесторів фінансового сектору» та передбачають виконання наступних заходів:

1) покращення рівня фінансової грамотності та рівня культури заощаджень населення;

2) підвищення стандартів розкриття інформації в інтересах споживачів та інвесторів фінансового сектору;

3) модернізацію законодавства в частині захисту прав споживачів та інвесторів;

4) створення нових інструментів захисту прав споживачів та інвесторів фінансового сектору.

На міжнародному рівні цими питаннями займаються Організація Економічного Співробітництва та Розвитку (OECD) та Міжнародна Мережа Фінансової Освіти (INFE). У 2015 вони провели дослідження рівня компетенцій з фінансової грамотності дорослого населення 30 країн світу, в тому числі 17 країн OECD. Перед цим була розроблена та узгоджена відповідна анкета й спеціальна скорингова модель зіставлення результатів різних країн та виявлення сфер, що потребують особливої уваги.

Україна в дослідженнях за форматом OECD/INFE у 2015 році участі не приймала. Але важливо співставити дані власних досліджень з результатами OECD/INFE з метою виявлення своїх проблемних зон і реалізації заходів щодо

їх усунення. Так, для абсолютної більшості населення України серед величезного різноманіття фінансових послуг єдиною точкою дотику із фінансовою системою є платежі та розрахунки (оплата комунальних платежів та карткові продукти, окрім кредитних).

Таким чином, необхідні фундаментальні зрушення у рівні фінансових знань і навичок, в поведінці чи ставленні до фінансів. Зміна фінансової поведінки населення зумовить позитивні зміни у фінансовій системі та українському суспільстві в цілому.

Список використаних джерел:

1. Закон України «Про захист прав споживачів». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12.

2 Закон України «Про безпечність та гігієну кормів». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2264-19

3. Закон України «Про споживче кредитування». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19.

4. Розпорядження КМУ від 31.10.2012 р. №867-р «Про схвалення Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 роки». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-%D1%80.

5. Указ Президента України «Про Стратегію сталого розвитку «Україна-2020» від 12 січня 2015 року. URL: https://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/5/2015.

6. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року: Постанова Правління НБУ від 18 червня 2015 року №391. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0391500-15.