



ФІНАНСИ ТА БАНКІВСЬКА СПРАВА

УДК 336.54.009.6

АВАНЕСОВА Ірина, к. е. н., доцент кафедри банківської справи КНТЕУ

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Розглянуто принципи захисту прав споживачів фінансових послуг; аспекти державного пріоритету забезпечення цього захисту через можливість вільного вибору фінансової послуги споживачем, здобуття ним знань і кваліфікації для прийняття самостійного рішення про споживання такої послуги відповідно до його потреби, здобуття споживачем знань з питань реалізації своїх прав.

Ключові слова: принципи, захист прав споживачів фінансових послуг, аспекти державного пріоритету, фінансові послуги.

Оскільки захист прав споживачів фінансових послуг є системною діяльністю, яка має засновками два постулати – "Об'єднану відповідальність" (ґрунтується на високій моральності всіх суб'єктів фінансових послуг) та "Формалізацію" (ґрунтується на розумінні мети захисту прав споживачів фінансових послуг як безперервному обігу фінансових активів у цілому з урахуванням задоволення потреб споживачів цих послуг) [1], – державний пріоритет у формуванні цієї системи визначає актуальність дослідження.

Українські вчені досліджують різноманітні аспекти захисту прав споживачів фінансових послуг, зокрема пріоритети стратегії забезпечення безпеки фінансово-кредитної сфери України обґрунтовує М. Єрмошенко [2], систему органів захисту прав споживачів в Україні – А. Мазаракі [3], особливості формування системи забезпечення фінансової безпеки в Україні – О. Барановський [4], корпоративне управління та корпоративну соціальну відповідальність фінансових установ – А. Єрмошенко [5], питання необхідності врахування моральних ризиків і асиметрії інформації у процесі забезпечення фінансової безпеки банків – С. Побережний [6], діяльність громадських організацій споживачів та органів влади у сфері захисту прав споживачів – Г. Антуха [7], оцінку досвіду захисту прав споживачів фінансових послуг республіки

Польща наводить Т. Белялов [8]. Отже, розглянуті українськими вченими питання окреслюють науково-практичну сферу щодо формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг, але державний пріоритет у формуванні цієї системи потребує подальшого дослідження.

Метою статті є наукове обґрунтування державного пріоритету у формуванні системи захисту прав споживачів фінансових послуг. Для досягнення мети визначено такі завдання дослідження: *по-перше*, розкриття сутності принципів формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні; *по-друге*, окреслення напрямів реалізації державного пріоритету при формуванні системи захисту прав споживачів фінансових послуг. Об'єктом дослідження є процес формування і реалізації системи захисту прав споживачів фінансових послуг на основі державного пріоритету, предметом – методичні підходи до реалізації державного пріоритету при формуванні системи захисту прав споживачів фінансових послуг.

Захист прав споживачів фінансових послуг належить до основних завдань Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг). Відповідно до нормативного визначення, Національна комісія є рушієм формування системи захисту прав споживачів в Україні шляхом "застосування у межах своїх повноважень заходів впливу для запобігання і припинення порушень законодавства на ринку фінансових послуг" [9].

Методичні підходи до реалізації державного пріоритету при формуванні системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні мають два аспекти: дотримання принципів формування цієї системи; реалізація державного пріоритету при її формуванні.

Захист прав споживачів фінансових послуг, за Концепцією захисту прав споживачів небанківських фінансових установ в Україні [10], формується на основі чотирьох принципів, які автор статті пропонує уточнити (*таблиця*).

Важливо, що принцип "пріоритетність" або державний пріоритет визначено підґрунтям для формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг, адже ефективність державного регулювання проявляється у повноваженнях державних органів при здійсненні регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг.

Другим аспектом державного пріоритету при формуванні системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні є його реалізація. Відомо, що діяльність із надання фінансових послуг пов'язана з ймовірністю отримання найбільшого прибутку та виникнення найбільших втрат внаслідок настання несприятливих подій. Держава та фінансові установи за допомогою регулювання надання фінансових послуг можуть впливати не тільки на прибутковість та ступінь ризику самих фінансових установ, а й на ділову активність суб'єктів госпо-

дарювання та споживання фізичних осіб, забезпечуючи захист їх прав. Відповідно до ст. 5 Закону України "Про захист прав споживачів" [11], обов'язком держави є реалізація цього захисту. Також Законом визначені напрями реалізації державного пріоритету в забезпеченні захисту прав споживачів фінансових послуг через: *по-перше*, можливість вільного вибору фінансової послуги споживачем; *по-друге*, здобуття ним знань і кваліфікації для прийняття самостійного рішення про споживання такої послуги згідно з його потребами; *по-третє*, здобуття споживачем знань із питань реалізації своїх прав.

Принципи захисту прав споживачів фінансових послуг

За Концепцією [10]	Сформульовані автором	Тлумачення
Ефективність державного регулювання	Пріоритетність	Повноваження державних органів щодо здійснення регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг, закріплені законодавчо
	Уніфікованість	Відповідність законодавства України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг законодавству Європейської спільноти
Прозорість діяльності небанківських фінансових установ (та інших суб'єктів господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають передбачену законом можливість надання окремих видів фінансових послуг)	Доступність	Розкриття інформації фінансовими установами
	Інформованість	Вільний вибір споживача при укладанні угод щодо фінансових послуг
	Лояльність	Дієвий механізм досудового розв'язання конфліктів у сфері надання фінансових послуг
Дотримання гарантованих законом прав споживачів на захист	Забезпеченість	Компенсаційні механізми на ринку фінансових послуг
	Інформованість	Поінформованість та знання споживачів фінансових послуг
	Конфіденційність	Норми захисту персональних даних споживачів фінансових послуг
Збалансованість інтересів надавачів та споживачів фінансових послуг	Незалежність	Самостійні підрозділи захисту прав споживачів фінансових послуг у державних регулівних установах
	Удосконаленість	Оцінка існуючого стану, публікація звітів та вдосконалення законодавчих норм щодо захисту прав споживачів фінансових послуг

Перший напрям реалізації державного пріоритету щодо формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні передбачає можливість вільного вибору фінансової послуги споживачем. Відповідно до Класифікатора видів економічної діяльності (далі

– КВЕД) [12], послуги у сфері фінансового посередництва поділяються на три групи: "грошове та фінансове посередництво", "страхування", "допоміжні послуги у сфері фінансового посередництва та страхування" (рис. 1). Чіткий розподіл фінансових послуг у сфері фінансового посередництва на групи за видом фінансових активів, з якими працюють фінансові установи, надає можливість споживачу правильно орієнтуватися на досить складному для початкового сприйняття фінансовому ринку та вільно обирати фінансову послугу відповідно до потреби.



Рис. 1. Класифікація послуг у сфері фінансового посередництва
(Складено на основі Класифікації видів економічної діяльності
Держспоживстандарту України: ДК 009:2005, секція J)

Ринок фінансових послуг формується на основі законів ринку. Одним із основних є Закон попиту та пропозиції, його дія проявляється через формування попиту на фінансові послуги фізичними та юридичними особами, а також зворотним формуванням пропозиції цих послуг фінансовими установами. Вільний вибір фінансової послуги споживачем обумовлює розвиток та ускладнення економічних зв'язків потенційних споживачів цих послуг як в окремій країні, так і в цілому світі. Отже фінансові посередники відповідають на збільшення попиту на фінансові послуги їх адекватною пропозицією.

У 2008–2011 роках автором проведено анкетування з метою виявлення сприйняття можливості вільного вибору фінансової послуги споживачем. Респондентами були студенти КНТЕУ освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр", спеціальності "Фінанси", спеціалізації "Фінансове посередництво", що вивчали професійно-орієнтовану дисципліну "Фінансові послуги" [13]. Загалом у анкетуванні взяли участь 163 студенти; у т.ч. у травні 2008 р. – 45 осіб, у травні 2009 р. – 45 осіб, у листопаді 2010 р. – 48 осіб, у листопаді 2011 р. – 25 осіб. Також ці

питання були запропоновані працівникам Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг¹ у січні-лютому 2011 р. Респондентам було запропоновано відповісти на три анкетні запитання, перші два стосувалися виявлення пріоритетності сприйняття факторів формування попиту на фінансові послуги фізичними та юридичними особами. Третє запитання передбачало визначення пріоритетності факторів формування пропозиції фінансових послуг фінансовими установами. Кожне запитання містило дев'ять сформульованих факторів і можливість формулювання свого фактору. Було виокремлено дві групи факторів: соціологічні та ринкові. До соціологічних віднесено: гідність людини, цінність життя, національну єдність, соціальну справедливість, моральні цінності, репутацію. До ринкових віднесено такі фактори: перший – захист родини (для фізичної особи) або інноваційний розвиток (для юридичної особи), або допомога в розвитку (для фінансової установи), другий – збереження активів, третій – прибуток.

Перше анкетне запитання було сформульовано таким чином: *"Визначте, на вашу думку, номер фактору за важливістю виявлення попиту фізичною особою на фінансові послуги (↓ від одного до десяти по зменшенню важливості)"*. Думка респондентів щодо оцінки формування попиту фізичними особами на фінансові послуги представлена на рис. 2. Найважливішими факторами респонденти визначили: прибуток, цінність життя, збереження активів, захист родини, а такі фактори, як соціальна справедливість та моральні цінності, не віднесені ними до першого ступеня важливості. Респонденти зазначили і свій варіант фактору формування попиту на фінансові послуги фізичною особою, зокрема: рівень фінансової культури; освіту та спрощення діяльності; захист; спрощення розрахунків та гарантії; перспективи; збільшення фінансових послуг та потребу в самореалізації; довіру; назву компанії; потребу; зручність; державні фінанси; допомогу; ліквідність активів; політичну ситуацію в країні; інформованість; стабільність у країні, що взагалі можна віднести як до соціологічних, так і до економічних груп факторів.

Друге анкетне запитання мало таке формулювання: *"Визначте, на вашу думку, номер фактору за важливістю виявлення попиту юридичною особою на фінансові послуги (↓ від одного до десяти по зменшенню важливості)"*. Найважливішими факторами, що впливають на формування корпоративного попиту на фінансові послуги, респондентами визначено: прибуток, збереження активів, репутацію, цінність життя та соціальну справедливість (рис. 3). Також респонденти сформулювали свої фактори: освіту; ефективність; простоту використання; репутацію компанії, престиж компанії; спрощення розрахунків.

¹ Ліквідована (Указ Президента України від 23 листопада 2011 р. № 1069/2011); утворена Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Указ Президента України від 23 листопада 2011 р. № 1070/2011).

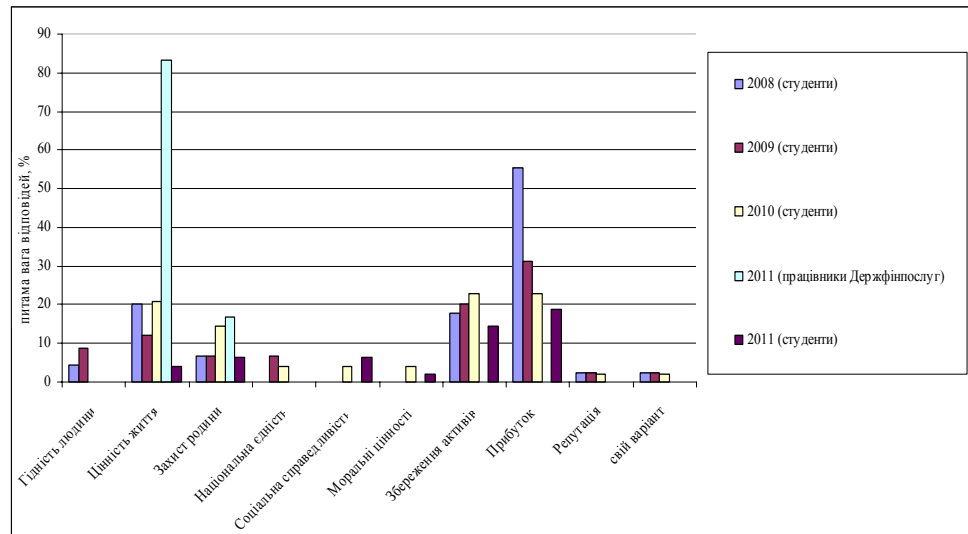


Рис. 2. Найважливіші ознаки формування попиту фізичних осіб на фінансові послуги (за результатами анкетування у 2008–2011 рр.)

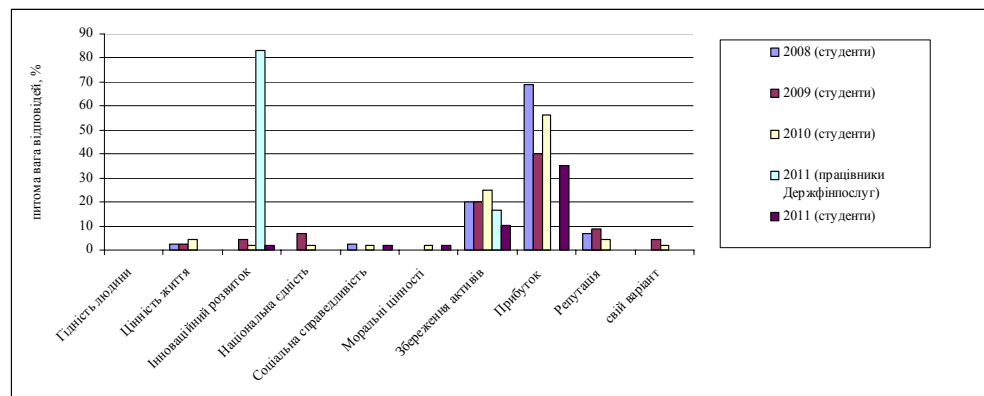


Рис. 3. Найважливіші ознаки формування попиту юридичних осіб на фінансові послуги (за результатами анкетування у 2008–2011 рр.)

Результати відповідей на третє анкетне запитання, яке мало формулювання: *"Визначте, на вашу думку, номер фактору за важливістю формування пропозиції фінансових послуг фінансовою установою (↓ від одного до десяти по зменшенню важливості)"*, представлено на рис. 4. Власний варіант фактору формування пропозиції фінансових послуг фінансовими установами респонденти сформулювали таким чином: справедливість, задоволення реального попиту, доступність, легкість у використанні, захоплення ринку, освіта. До основних факторів респонденти віднесли прибуток, репутацію, допомогу в розвитку та збереження активів.

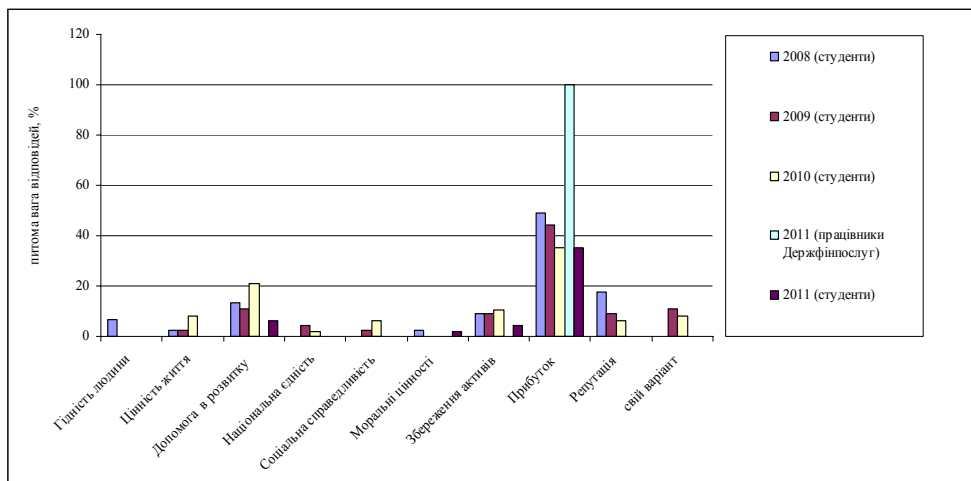


Рис. 4. Найважливіші ознаки формування пропозиції фінансових послуг фінансовою установою (за результатами анкетування у 2008–2011 рр.)

Отже, результати анкетування майбутніх надавачів фінансових послуг і регуляторів цієї діяльності свідчать, що можливість вільного вибору фінансової послуги споживачем залежить від певних факторів, які сприймаються на рівні економічної вигоди та спектру потреб захисту прав споживачів фінансових послуг і мають бути враховані при реалізації державного пріоритету у формуванні системи захисту прав споживачів фінансових послуг.

Другим і третім напрямками реалізації державного пріоритету при формуванні системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні, що входить до обов'язків держави за законодавством [11], є забезпечення отримання споживачами знань і кваліфікації для прийняття самостійного рішення про споживання такої послуги відповідно до його потреби та здобуття споживачем знань з питань реалізації їх прав. Безперечно, здобуття відповідної кваліфікації службовців державних установ, що забезпечують реалізацію державного пріоритету при формуванні системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні, є першочерговим завданням. У грудні 2011 р. автором статті на виконання листа Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 8 лютого 2010 р. № 14/18-447 розроблено навчальну програму "Захист прав споживачів небанківських фінансових послуг" для підвищення кваліфікації спеціалістів органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг з питань захисту прав споживачів. Навчальна програма, загальним обсягом 72 аудиторні години (ауд. год.), передбачає вивчення чотирьох тем: "Сутність категорії "Права споживачів фінансових послуг" (12 ауд. год.), "Огляд

законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг: міжнародний досвід" (8 ауд. год.), "Нормативно-правове регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні" (16 ауд. год.), "Інформативне середовище споживачів фінансових послуг" (36 ауд. год.). Реалізація цієї навчальної програми дозволить опанувати інструментарій для використання захисту прав споживачів фінансових послуг як одного із засобів збереження вартості та/або одержання доходу юридичними та фізичними особами – споживачами фінансових послуг; а також сформувати навички відповіді на потреби захисту прав споживачів фінансових послуг через формування відповідної системи.

Отже, державний пріоритет захисту прав споживачів фінансових послуг базується: *по-перше*, на вивченні взаємозв'язків між надавачами і споживачами фінансових послуг; *по-друге*, на формуванні комплексного бачення об'єднаної відповідальності на ринку фінансових послуг; *по-третє*, на дотриманні захисту прав споживачів фінансових послуг з огляду на споживчу вартість фінансових послуг, яка належить до сфери нематеріального виробництва та призначена для задоволення потреб споживачів таких послуг. Це визначає подальші напрями дослідження наукового обґрунтування державного пріоритету у формуванні системи захисту прав споживачів фінансових послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Постулати* захисту прав споживачів фінансових послуг / І. А. Аванесова // Вісник Київ. нац. торг.-екон. ун-ту. — 2012. — № 1. — 2012. — С. 56–65.
2. *Фінансова безпека держави: національні інтереси, реальні загрози, стратегія забезпечення* / М. М. Єрмошенко. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. — 308 с.
3. *Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект* / А. А. Мазаракі, О. М. Язвінська, Л. В. Ніколаєва, Н. В. Притульська, Л. М. Іваненко. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2002. — 311 с.
4. *Барановський О. І.* Фінансова безпека в Україні (методологія оцінки та механізми забезпечення) : монографія / О. І. Барановський. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2004. — 759 с.
5. *Єрмошенко А. М.* Параметри успіху взаємодії страхового сектору і банківської сфери / А. М. Єрмошенко // Актуал. пробл. економіки. — 2010. — № 4. — С. 204–211.
6. *Фінансова безпека банківської діяльності* : навч. посіб. / уклад. : С. М. Побережний; О. Л. Пластун; Т. М. Болгар ; Укр. акад. банк. справи Нац. банку України. — Суми, 2010. — 112 с.
7. *Науково-практичний коментар Закону України "Про захист прав споживачів"*: станом на 5 верес. 2011 р. / Г. Г. Антуха, Д. І. Афанасьєв, В. О. Дяков, В. В. Денисюк, В. М. Зубар. — К. : Професіонал, 2011. — 388 с.

8. Досвід захисту прав споживачів фінансових послуг Республіки Польща / Т. Е. Беялов, А. М. Єрмошенко // Актуал. пробл. економіки. — 2010. — № 7. — С. 196–205.
9. Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг : Указ Президента України від 23 листоп. 2011 р. № 1070/2011 (п. 3.5) [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1070/2011>.
10. Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових установ в Україні // Кабінет Міністрів України : Розпорядження від 3 верес. 2009 р. № 1026-р [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1026-2009-%F0>.
11. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 трав. 1991 р. № 1023-ХІІ [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/print1335019270779855>.
12. Класифікації видів економічної діяльності Держспоживстандарту України (ДК 009:2005) [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/klasf/klasif/kved.rar>.
13. Аванесова І. А. Фінансові послуги : навч. посіб / І. А. Аванесова. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. — 365 с.

Стаття надійшла до редакції 18.05.2012.

Аванесова И. Защита прав потребителей финансовых услуг. Рассмотрены принципы защиты прав потребителей финансовых услуг, аспекты государственного приоритета обеспечения этой защиты благодаря возможность свободного выбора финансовой услуги потребителем, получения им знаний и квалификации для принятия самостоятельного решения о потреблении такой услуги в соответствии с его потребностью, получения потребителем знаний по вопросу реализации своих прав.

Ключевые слова: принципы, защита прав потребителей финансовых услуг, аспекты государственного приоритета, финансовые услуги.

Avanesova I. Rights protection of consumers of financial services. Principles of rights protection of consumers of financial services, aspects of government priority of ensuring this protection through a free choice of financial services by consumers, giving them the knowledge and skills to make independent decisions of consumption of such services in accordance with their needs and obtaining by consumers knowledge of their rights are considered in the article.

Key words: principles, rights protection of consumers of financial services, aspects of governments priority, financial services.