

## ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Фінансовий ринок становить невід'ємну та вагомую частину державної економіки. Саме тому один із найважливіших напрямів державної політики спрямований на його загальне регулювання. На відміну від більш розвинених країн сучасної Європи, де проблематика правових засобів захисту споживачів у фінансовій сфері знаходиться постійно в полі зору, в Україні вона залишається актуальним питанням на протязі багатьох років, адже чинне законодавство має багато недоліків. Зокрема слабка інформативна база, що приділяє замало уваги фінансовій сфері, залишаючи багато питань не врегульованими відповідно до закону, та нечітке визначення повноважень державних регуляторів [1]. Ці прогалини у законодавчих актах дозволяють нечесним виробникам порушувати права споживачів та чинити протизаконні дії щодо фінансового ринку держави, наприклад, відмивання коштів.

Окрім цього, громадяни України, порівняно з громадянами інших держав Європейського Союзу, мають низький рівень обізнаності у сфері фінансів, що спричиняє недовіру людей до фінансових послуг та погіршує становище грошового мікроклімату в державі. Недостатнє розуміння механізму основних банківських операцій, наприклад, кредит, іпотека або страхування; та недостовірна інформація про надання різних видів фінансових послуг створюють для споживача багато проблем [4]. Він не має змогу об'єктивно оцінити та проаналізувати можливі ризики, порівняти перелік запропонованих умов від різних компаній та правильно обрати вигідну послугу. Саме тому, 25% громадян України [1] мають досвід невадалих фінансових операцій.

Основні недоліки чинного законодавства в Україні – це відсутність чітких понять та норм, які б регулювали правовідносини у фінансовому секторі та неефективна судова система для вирішення спорів, котрі не дають змогу щодня користуватися фінансовими послугами на вигідних умовах.

Також повноваження державних регуляторів у сфері фінансових послуг є обмеженими та неоднозначними. Центральний орган захисту прав споживачів в Україні (Держспоживінспекція) чітко регулює лише деякі аспекти споживчого кредитування. Антимонопольний комітет України вирішує правові питання, що пов'язані з захистом прав споживачів у випадку можливого впливу на рівень економічної конкуренції [7]. НБУ та Нацфінпослуг відповідно до своїх повноважень не регулюють правовий аспект захисту прав

споживачів, а лише надають відповіді на запити громадян.

З огляду на критичний стан чинних Законів України для споживачів фінансового ринку, потрібно якнайшвидше створити чітку та ефективну систему захисту їх прав, в котрій будуть визначені відповідальні державні органи та встановлена адміністративна відповідальність за правопорушення.

До речі, аналізуючи судову практику з питань захисту прав споживачів у сфері фінансових послуг, вбачається той факт, що суди приймають рішення діаметрально протилежні, хоча ця категорія справ стосується подібних позовних вимог. Все це свідчить про неузгодженість нормативно-правових актів.

У 2018 році Україна розпочала перші кроки на шляху вдосконалення механізму захисту прав споживачів. До Верховної Ради України було подано законопроект, в якому пропонується внести зміни до ряду законодавчих нормативно-правових актів, зокрема, до чинного Закону України «Про захист прав споживачів» та інших актів, які в цілому регулюють фінансовий сектор держави.

У проекті зазначаються усі аспекти сфери фінансових послуг, зокрема, проблематика фінансової неосвіченості, функціонування грошового ринку в державі та перспектива розвитку економіки України. На даний момент законопроект пройшов перше читання у Верховній Раді.

У законопроекті «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг» [2] були структурно доповнені більшість із відсутніх правових норм. Народні депутати доопрацювали проект, постановивши доповнити базові законодавчі документи відповідними статтями та удосконалити існуючі.

Ст. 1 базового Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [7] була доповнена двома основними поняттями – «клієнт» та «споживач фінансових послуг». Зміст Ст. 3 запровадив нові принципи захисту прав споживачів фінансових послуг та їх спрямування [7], наприклад, забезпечити відповідальне та справедливе ставлення до кожної особи-споживача, що користується фінансовими послугами.

Ст. 6 доповнили декількома пунктами в кожній частині, які забороняють на особистий розсуд фінансової компанії змінювати істотні умови чи обмежувати права фізичної особи у договорі, а

також тлумачать неоднозначні формулювання прописані в договорі на користь сторони споживача [7]. Також були доповнені окремі статті, котрі будуть регулювати правдивість реклами та будь-якої представленої інформації у фінансовій сфері.

До Закону України «Про захист прав споживачів» [4] також були внесені ґрунтовні зміни. Основним впровадженням стало посилення у ст. 5 п. 2 на розробку та проведення відповідних освітніх програм, за допомогою котрих держава має створити умови для здобуття споживачами відповідних знань [4], щоб реалізувати свої права на практиці.

Невеликих змін зазнали Закон України «Про рекламу» [5], Закон України «Про державне регулювання ринку цінних паперів в Україні» [3] та Закон України «Про страхування» [6], в яких були уточнені основні ознаки реклами у фінансовій сфері, деяких понять у сфері страхування та існуючих формулювань з урахуванням споживачів фінансового сектору.

Головним доповненням до багатьох законів стало впровадження адміністративної відповідальності та санкцій за відповідні правопорушення, а також можливість розглядати правові спори у різних фінансових сферах відповідно до законодавства. Окрім цього, передбачається створення нового регуляторного органу, яким можуть бути:

Комплексні організації, до складу яких увійдуть декілька агентств, такі як, департамент з питань національної економіки й торгівлі та один з регуляторів фінансового ринку;

Спеціалізована установа, наприклад, Центральний банк, що стане загальною організацією з питань захисту прав споживачів та буде виконувати регулятивні функції;

Посадова особа (омбудсмен), котра буде слідкувати аби фінансові фірми не порушували права громадян [2];

Таким чином, народні депутати запевняють, що затвердження поданого законопроекту, як чинного Закону України не лише впровадить стійкий та справедливий правовий механізм захисту у сфері фінансових послуг, а також посприє залученню більшості населення до фінансового ринку та покращить рівень інвестицій у цілому.

Отже, основними завданнями побудови ефективної системи захисту прав споживачів фінансових послуг є: законодавче забезпечення повноважень державного регулятора здійснювати захист прав споживачів, а також посилення норм до розкриття інформації для фінансових установ, підвищення рівня інформаційної прозорості, фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг і виконання вимог щодо розкриття інформації на ринках фінансових послуг, розширення можливостей споживачів фінансових послуг щодо отримання таких послуг з метою забезпечення можливості вільного та належного їх вибору. Держава повинна ввести заборону на законодавчому рівні щодо практики нав'язування

послуг чи їх провайдерів та здійснювати нагляд за дотриманням такої норми відповідними органами нагляду.

Проаналізувавши зміст документу та його перспективи на майбутнє, можна з впевненістю сказати, що більшість недоліків системи українського законодавства з боку захисту прав споживачів фінансових послуг будуть вирішені. Завдяки цьому, громадяни України зможуть вільно користуватися фінансовими послугами на кращих умовах, що стане основою для нового рівня державної економіки та надасть Україні багато нових можливостей у майбутньому.

Однак, для отримання високих результатів, даний законопроект має бути успішно затвердженом, з урахуванням зауважень, а виконавча гілка влади має пильно спостерігати за його чітким виконанням. Також питання щодо впровадження освітніх програм й досі залишається відкритим. Для активного покращення рівня фінансової обізнаності потрібно негайно розробити та розпочати впровадження освітніх програм в робочі плани вищих навчальних закладів, щоб українська молодь як найшвидше належним чином підвищила рівень знань у сфері фінансових послуг.

## Список літератури

1. В Україні запровадять європейську систему захисту прав споживачів фінансових послуг // Офіційний портал Євроінтеграції в Україні. – [Електронний ресурс]. Доступно: <https://eu-ua.org/analityka/v-ukrayini-zaprovadyat-yevropeysku-systemu-zahystu-prav-spozhyvachiv-finansovyh-poslug>. Дата звернення: 27.03.2019.
2. Верховна Рада України 2015, № 2456-д) проект Закону України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг”. [Електронний ресурс]. Доступно: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=57617](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57617). Дата звернення: 27.03.2019.
3. Верховна Рада України 1996, № 51, ст.292) Закон України “Про державне регулювання цінних паперів в Україні”. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/448/96-%D0%B2%D1%80>. Дата звернення: 27.03.2019.
4. Верховна Рада України 1991, № 30, ст.379) Закон України “Про захист прав споживачів”. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>. Дата звернення: 27.03.2019.
5. Верховна Рада України 1996, № 39, ст.181) Закон України “Про рекламу”. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80>. Дата звернення: 27.03.2019.
6. Верховна Рада України 1996, № 18, ст.78) Закон України “Про страхування”. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80>. Дата звернення: 27.03.2019.

7. Верховна Рада України 2002, № 1, ст.1)  
Закон України “Про фінансові послуги та державне  
регулювання ринків фінансових послуг”.  
[Електронний ресурс]. Доступно:  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>. Дата  
звернення: 27.03.2019.