

ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В ЦИФРОВУ ЕПОХУ

У 1991 році Україна першою з колишніх радянських республік прийняла Закон «Про захист прав споживачів» [1], як основу реалізації національної політики у сфері захисту прав споживачів.

З метою забезпечення функціонування ринків фінансових послуг в Україні було розроблено та впроваджено закони України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [2], «Про цінні папери та фондові ринки» [3], «Про банки і банківську діяльність» [4], «Про кредитні спілки» [5] та ін.

Як відомо, в Україні правові механізми захисту прав споживачів фінансових послуг недосконалі. Крім того, низький рівень фінансових знань споживачів стимулює надавачів фінансових послуг вдаватися до незаконної діяльності. Соціальний напрямок бізнесу не лише зосереджується на виконанні зобов'язань через продаж продукції (наданні послуг), але також враховує соціальні потреби, включаючи відповідальність за дії здійснені добровільно (які не є настільки законними, як соціальні).

В епоху діджиталізації та розвитку інформаційних технологій інформація набуває все більшого значення, оскільки потрібні швидкі та точні дані про різні сфери життя.

Швидкий розвиток інформаційних технологій є одним з основних факторів, що безпосередньо впливає на появу нових правовідносин, і часто не містить основних норм та норм відповідних законів. З появою Інтернету виникло багато проблем із цивільним законодавством. Це пояснюється зручністю та факторами ефективності, оскільки більшість підприємств працюють через глобальну інформаційну мережу.

Цифрові технології все більше інтегруються в економіку і роблять значний вплив у галузі фінансових послуг, представляючи нові продукти, послуги, моделі розподілу та постачальників. Цифровізація впливає на приватних осіб та бізнес у всьому світі, оскільки мобільні грошові послуги зараз доступні в 64% країн, що розвиваються, і їх розповсюдження, ймовірно, зростатиме паралельно зі зростаючим рівнем мобільних з'єднань.

Таким чином, соціальне забезпечення економіки та її основний елемент, підприємництво (бізнес), нерозривно пов'язані із соціальною відповідальністю. В Україні це явище досить широко поширене, ключову роль відіграє традиційна юридична

відповідальність, включаючи економічне та цивільне право. Однак у цифровій економіці застосування цих обов'язків стає предметом «цифрового» явища, особливо щодо використання віртуальних підприємств та/або використання бізнес-сайтів (Інтернет-магазини, Інтернет платформи тощо) [3].

Іншими словами, Інтернет є своєрідною платформою, яка не лише дозволяє ініціювати транзакцію, але й надає всю інформацію зацікавленим сторонам, яка може надалі задовольняти їх потреби шляхом укладення або завершення транзакції.

Віртуальні стосунки можуть бути класифіковані за предметним критерієм так само, як і реальні відносини. Тому в цифровому середовищі, коли встановлюються правові норми, існують правові відносини різних галузей, таких як громадяни, адміністрація та фінанси. Крім того, правовідносини, цивільна, адміністративна та кримінальна відповідальність, що настає у разі порушення прав та обов'язків суб'єкта, є зовнішніми.

Купівля та продаж товарів в Інтернеті, п. 8 ст. Стаття 1 Закону Про захист прав споживачів стосується контрактів, укладених на відстані. Це угода, укладена зі споживачем продавцем через телекомунікаційну мережу, включаючи Інтернет, поштову послугу, «віддалений засіб зв'язку», що включає телевізійні та інформаційні мережі. Покупці інтернет-магазинів часто є приватними особами в розрізі Цивільного кодексу України та Закону про захист прав споживачів [6, с. 222–225].

Захист прав споживачів здійснює і Національний банк, зокрема одними з головних його вимог є обов'язкове розголошення інформації про реальну вартість фінансових продуктів та послуг; введення адміністративної відповідальності за ненадання (несвоєчасне надання) товарів чи послуг; неповну, неточну або недостовірну інформацію (дані) у вигляді штрафу проти державних службовців, фізичних осіб та підприємців. Відповідальність передбачена відповідним Законом України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" [8].

Інформація, що надається клієнту, повинна забезпечувати точне розуміння сутності фінансових послуг, не змушуючи їх купувати. Фінансові установи зобов'язані дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів, надаючи інформацію клієнтам.

Забороняється накладати штрафи на споживачів фінансових послуг за платежі, відшкодування витрат, а також дострокове дотримання умов договору за умови надання фінансових послуг, а стягнення таких платежів, відшкодування та штрафів забороняється.

З огляду на дедалі більш цифрове середовище для фінансових продуктів та послуг, а також потенціал діджиталізації для підтримки більшого фінансового зростання, потреба в ефективному захисті фінансових споживачів є як ніколи важлива. Не менш важливо, що політика та підходи, розроблені та прийняті фінансовими органами захисту споживачів, повинні розвиватися та адаптуватися відповідно до умов ринку.

Ці суттєві зміни підкреслюють необхідність ефективного захисту фінансових споживачів, фінансування освіти та політики фінансового залучення, які адаптуються до цього мінливого середовища. Споживачі можуть отримати вигоду від оцифровки фінансів з точки зору посилення конкуренції та виграшу у виборі, сервісі та цінності, який буде слідувати та збільшуватися доступ до фінансових послуг для груп споживачів, для яких такі послуги раніше були недоступні.

Цифрові фінансові послуги можна визначити як фінансові операції з використанням цифрових технологій, включаючи електронні гроші, мобільні фінансові послуги, фінансові послуги в Інтернеті, каси та безфіліальні банківські операції через банківські чи небанківські установи. Цифрові фінансові послуги можуть охоплювати різні грошові операції, такі як: депонування, зняття, відправлення та отримання грошей, а також інші фінансові продукти та послуги, включаючи оплату, кредитування, заощадження, пенсії та страхування. Також можуть включати послуги, що не стосуються транзакцій, наприклад, перегляд особистої фінансової інформації через цифрові пристрої.

Існує низка загальних міркувань, які розробники політики повинні брати до уваги при впровадженні або застосуванні підходів до захисту фінансових споживачів у цифровому середовищі:

- забезпечення нейтральних реакцій регуляторних органів щодо способу розподілу товару або послуги;

- забезпечення відповідності регуляторних реакцій бізнес-моделі, розміру, системної значущості, а також складності та транскордонної активності регульованих суб'єктів (тобто пропорційності). аналіз для забезпечення підходу, що базується на фактичних даних, для розуміння ринкових проблем, прийняття політики та прийняття рішень та розуміння поведінки споживачів, включаючи споживачів, які можуть бути вразливими, та учасників ринку. споживачі при розгляді нових моделей бізнесу чи розподілу та підтримання належного ступеня захисту фінансових споживачів;

- збереження гнучкості, адаптивності та постійного навчання у швидко динамічному середовищі, що швидко розвивається.

Слід зазначити, що в сучасній ситуації правове регулювання Інтернет-операцій забезпечується низкою нормативних актів. Водночас захист споживачів у цій сфері здійснюється відповідно до Закону [7] "Про електронну комерцію", який визначає організаційно-правову базу електронної комерції в Україні. Він визначає права та обов'язки сторін у галузі телекомунікацій та систем електронної комерції. Крім того, Інтернет-торгівля регулюється Цивільним кодексом України та «Законом про захист прав споживачів» [1].

Проте вказані прогресивні нормативно-правові акти фактично не встановлюють на належному рівні роль застосування інтернет-технологій з метою захисту інтересів споживачів шляхом діджиталізації процесів. Проте, на виконання вимог Регламенту (ЄС) № 910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23.07.2014 р. Національним банком України разом з іншими органами державної влади планується реалізувати низку заходів (кінець 2020-кінець 2024 рр.), що надасть змогу підвищити рівень захисту прав та законних інтересів споживачів ринку небанківських фінансових послуг.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Про захист прав споживачів: Закон України № 3161-IV від 01.12.2005р. (Електронний ресурс). – Режим доступу: <http://www.gov.ua>.

2. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001р. № 2664-III (Електронний ресурс). – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>

3. Про цінні папери та фондовий ринок: Закон України від 23.02.2006р. № 3480-IV (Електронний ресурс). – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>

4. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000р. № 2121-III (Електронний ресурс). – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>

5. Про кредитні спілки: Закон України від 20.12.2001р. № 2908-III (Електронний ресурс). – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>

6. Михалев А.С. Права споживачів при купівлі товарів через інтернет-магазин / А.С. Михалев, В.В. Мельник. Сучасні інформаційні системи і технології: матеріали Першої міжнародної науко-во-практичної конференції, м. Суми, 15–18 травня 2012 р. Суми : СумДУ, 2012. С. 222–225.

7. Про електронну комерцію: Закон від 03.09.2015 № 675-VIII. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 45, ст. 410

8. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг (Електронний ресурс). – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text>