УДК 336.7:004.056.5

Козлов А.С., бакалавр
Київський національний
університет технологій та дизайну
Вергун А.М., к.е.н.. доц.
Київський національний
університет технологій та дизайну

АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

За висновком Організації економічного співробітництва та розвитку, посилення уваги до захисту прав споживачів фінансових послуг у всьому світі пояснюється особливостями сучасних фінансових продуктів та послуг, які передбачають можливість істотного перекладення ризиків, що виникають, саме на споживачів. Нездатність споживачів належним чином зрозуміти та оцінити ризики на фоні недостатнього правового регулювання та агресивних методів просування фінансових послуг, які до того ж можуть супроводжуватися зловживаннями, шахрайством та іншими неправомірними діями з боку надавачів послуг, створюють загрозу для економічної безпеки населення та підривають його довіру до фінансових ринків, що має негативний вплив на рівень добробуту громадян та стримує економічний розвиток [1].

Водночас, освіченого та фінансово грамотного споживача набагато складніше примусити до необдуманих дій, що опосередковано сприяє фінансовій та макроекономічній стабільності. При цьому належний захист прав споживачів фінансових послуг повинен сприяти усвідомленню такими споживачами всіх умов надання фінансових послуг, рішення про отримання яких вони приймають, а також зниженню ризиків діяльності фінансових установ, поведінка яких на ринку є виваженою та економічно обґрунтованою. Удосконалення системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг позитивно вплине на загальну економічну ситуацію у державі, оскільки відновлення довіри до фінансових установ сприятиме залученню до фінансового сектору заощаджень населення, а належне використання його можливостей для задоволення соціальних потреб громадян (насамперед шляхом застосування механізмів страхової медицини та недержавного пенсійного забезпечення) –

зменшенню навантаження на державні фінанси, що дасть можливість спрямовувати вивільнені ресурси на виконання завдань економічного розвитку.

Результати проведених в Україні соціологічних досліджень свідчать про низький рівень фінансової грамотності та обізнаності громадян, які змушені самостійно здобувати знання щодо фінансових установ та послуг, що ними надаються. Населення недостатньою мірою володіє базовими основами фінансових знань і загальною інформацією про свої права та обов'язки як споживачів фінансових послуг, а ділова практика установ, що надають фінансові послуги, не завжди базується на високих стандартах надання таких послуг.

В Україні недостатньо застосовуються такі механізми регулювання стандартів надання фінансових послуг, як добровільні кодекси (кодекси етики), що зумовлює зниження рівня довіри до фінансового сектору.

Допоміжна діяльність на ринках фінансових послуг, що пов'язана з інтересами фізичних осіб, також потребує вдосконалення, оскільки на сьогодні залишаються невирішеними на законодавчому рівні питання правового статусу та забезпечення діяльності колекторських агентств/установ із реструктуризації боргів і відступлення (відчуження) банками небанківським установам права вимоги за кредитами, наданими фізичним особам. Також потребують удосконалення питання діяльності фінансових посередників як необхідного елементу інфраструктури ринків фінансових послуг. Разом з тим, неврегульованим є питання щодо передачі персональних даних споживачів фінансових послуг установам, які провадять допоміжну діяльність на ринках фінансових послуг. Розв'язання зазначеної проблеми можливе в рамках нормативно-правового врегулювання такої діяльності.

Права споживача фінансових послуг у частині відмови від подальшого отримання послуги не є аналогічними правам споживача інших послуг. Так, для споживачів фінансових послуг, крім послуги кредитування, такого права не передбачено, а щодо зазначеної послуги його реалізація забезпечується неефективно.

Єдиною можливістю відмовитися від подальшого отримання фінансової послуги є дострокове припинення договору про надання такої послуги. При

цьому споживач несе втрати, оскільки у разі відмови від послуги, надання якої передбачається протягом певного періоду, він, як правило, сплачує повну вартість такої послуги на момент відмови, що фактично є штрафною санкцією. Крім того, для фінансових установ усталеною практикою є формулювання правочинів про надання фінансових послуг у спосіб, який дає їм змогу змінювати формат надання послуг без згоди споживача та позбавляє його можливості достроково відмовитися від такого формату надання послуги без застосування штрафних санкцій.

Конкуренція на ринках фінансових послуг є недостатньою внаслідок відсутності гарантування справедливого ставлення до споживача, що призводить до маніпулювання на таких ринках.[2]

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.

Література

1. Нашинець-Наумова А. Ю. Інформаційна безпека: питання правового регулювання: монографія ; Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка. Київ : Гельветика, 2017. 167 с.

2. Цимбалюк В. С., Бабінська А. В. Правове регулювання інформаційної безпеки в Україні: проблеми теорії та практики. *Адміністративне право і процес*. 2014. № 2(8). С. 22-30.