

ПРОБЛЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Державне регулювання на ринках фінансових послуг здійснюється відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 № 2664-III, що спрямований на створення правових основ для захисту інтересів споживачів фінансових послуг, правове забезпечення діяльності і розвитку конкурентоспроможного ринку фінансових послуг в Україні, правове забезпечення єдиної державної політики у фінансовому секторі України. Оскільки даний Закон застарілий, то наразі він перебуває на етапі перетворення: вносяться правки і трансформується ринок фінансових послуг [1].

Необхідність забезпечення даного захисту в Україні є досить високою, через декілька факторів: відсутність спеціального інституту захисту прав споживачів фінансових послуг, недовіра населення до надавачів фінансових послуг, слабка нормативно-правова база захисту прав споживачів, фінансова некультурність населення, збільшення шахрайських випадків у фінансовій сфері тощо.

Наразі в Україні повноваження щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, регулювання поведінки банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів має здійснювати Національний банк України (НБУ), а саме спеціальний підрозділ, що має назву «Управління захисту прав споживачів фінансових послуг». Проте, на нашу думку, доречніше було б створити спеціалізований інститут, який розгрузив би роботу регулятора фінансових послуг НБУ та судову гілку, тим самим забезпечивши якісні послуги споживачам та спрощену систему отримання фінансового захисту. Мова йде про інститут фінансового омбудсмена, який, зважаючи на закордонний досвід, зможе надавати високий ступінь компетентності, прозорості та незалежності в прийнятті рішень, знизити відсоток неправомірності адміністративних питань фінансових установ по відношенню до споживачів фінансових послуг, оперативно розглядати скарги споживачів у чітко встановлені строки та вирішувати спори між надавачами фінансових послуг та їх споживачами.

На сьогодні, суперечки між споживачами та фінансовими установами розглядаються виключно судами, які по-перше, мають складну процедуру вирішення фінансових спорів, а по-друге, продовжують демонструвати свою неефективність та упередженість, а тому користуються низькою довірою як банків, так і їхніх клієнтів. За даними USAID, судочинству не довіряє понад 90 % українців, і це є реальною проблемою, адже найважливіший орган захисту прав людей, інколи працює не на їхню користь. З цього випливає ще одне підтвердження того, що впровадження інституту фінансового омбудсмена є необхідною умовою для забезпечення високоякісного захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні [2].

Однак слід також зазначити, що система законодавчого-правового забезпечення досконалого функціонування ринків фінансових послуг в Україні тільки на стадії розвитку, адже Закон "Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг" був прийнятий ще у 2001 році й з того часу комплексно не переглядався. Це означає, що його положення не відповідають реаліям сьогодення, а також не враховують останні тенденції розвитку світової фінансової інфраструктури. Новий закон виділяє досить важливу складову – нагляд за ринковою поведінкою, який передбачає введення ризик-орієнтованого підходу [3].

Зважаючи на пострадянське виховання нашого населення, на жаль, більшість споживачів фінансових послуг не мають поняття про елементарну фінансову культуру. Це виражається і в захисті їх прав: незнання правильного алгоритму надання фінансових послуг, необізнаність в процесі подання скарги на фінансову установу в разі неякісної послуги чи її нав'язування. На превеликий жаль, поширення інформації щодо звичайної послідовності дій при неналежному наданні фінансових послуг є мінімальним. Ми вважаємо, що для мінімізації скарг в Національний банк України, потрібно більше пропагувати дану інформацію, для укріплення знань споживачів фінансових послуг у сфері їх надання – в результаті чого захист прав споживачів буде не таким затребуваним, а підрозділ НБУ буде менше часу витрачати на елементарні скарги, звертаючи більше уваги на глобальні питання споживачів фінансових послуг.

В умовах цифровізації економіки та фінансових послуг, випадки щодо шахрайських операцій зростають, і часто вони бувають від імені банківських працівників, на яких пізніше сипляться купа скарг такого роду. На жаль, таких звернень Управління захисту прав споживачів фінансових послуг отримує сотні щодня, відповідно часу на детальний їх розгляд може і не бути, якщо сума шахрайства є невеликою. Виходячи з вищезазначеного, в Україні відсутня будь-який дієвий механізм захисту від ризиків і тому, пропагування фінансової культури населення є критично необхідним для зменшення такого типу скарг до регулятора фінансових послуг та усунення проблеми шахрайства назавжди.

В підсумку, можна сказати, що проблем захисту прав споживачів фінансових послуг є більше, ніж здається на перший погляд. Проте, на нашу думку, почати можна з найбільш дієвих пунктів, що підвладні державі, а саме: внесення правок до законодавчої бази України щодо захисту прав споживачів

фінансових послуг та створення спеціалізованого інституту фінансового омбудсмена, який своєю професійною діяльністю зможе збільшити/повернути довіру населення в сферу фінансових послуг та вивести фінансовий ринок нашої держави на новий рівень.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 № 2664-III. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>.
2. Фінансовий омбудсмен не повинен бути кратурою політиків. URL: <https://nabu.ua/ua/roman-shpek-7.html>.
3. Небанківський фінсектор отримає нові закони: у парламенті зареєстровано законопроект про фінансові послуги та фінансові компанії. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nebankivskiy-finsektor-otrimaye-novi-zakoni-u-parlamenti-zareyestrovano-zakonoprojekt-pro-finansovi-poslugi-ta-finansovi-kompaniyi>.