

7. Shubravs'ka, O. (2012). Innovatsijnyj rozvytok ahrarnoho sektora ekonomiky Ukrainy: teoretyko-metodolohichnyj aspekt [Innovative development of the agricultural sector of Ukraine: Theoretical aspects]. *Ekonomika Ukrainy*, 1, 27–35.

8. Shubravs'ka, O. V. (2010). Innovatsijni transformatsii ahroprodoval'choho sektora ekonomiky: svitovi tendentsii ta vitchyzniani realii [Innovative transformation of agri-

food sector: global trends and local realities]. *Ekonomika i prohnozuvannia*, 3, 90–102.

9. Monastyr's'kyj, H. L. (2010). Modernizatsijna paradymha upravlinnia ekonomichnym rozvytkom terytorial'nykh spil'not bazovoho rivnia [Management's modernization paradigm of economic development of local communities baseline]. Ternopil': *Ekonomichna dumka*, 464.

*Рекомендовано до публікації д-р екон. наук, професор Морозов Р. В.
Дата надходження рукопису 25.02.2015*

Кирилов Юрій Євгенович, кандидат економічних наук, доцент, кафедра менеджменту організацій, ДВНЗ «Херсонський державний аграрний університет», вул. Р. Люксембург, 23, м. Херсон, Україна, 73006
E-mail: kirilov_je@ukr.net

УДК 336.1+336.7

DOI: 10.15587/2313-8416.2015.39752

ОКРЕМІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

© К. П. Проскура

У статті досліджені умови і проблеми захисту прав споживачів в розрізі окремих видів фінансових послуг та визначено напрями удосконалення системи захисту справ споживачів фінансових послуг шляхом перегляду повноважень і відповідальності державних контролюючих органів, фінансових установ, а також підвищення рівня інформатизації та фінансової освіти користувачів фінансових послуг

Ключові слова: фінансова установа, захист прав споживачів, фінансова послуга, депозит, кредит, відсотки

The paper studies the conditions and problems of consumer protection in the context of certain types of financial services and directions of improving the system of consumer protection of financial services by reviewing the powers and responsibilities of government control bodies, financial institutions, and by improving the level of informatization and financial education of financial services users

Keywords: financial institution, consumer protection, financial service, deposit, credit, interest

1. Вступ

Система захисту прав споживачів фінансових послуг має охоплювати декілька аспектів: забезпечувати контроль за дотриманням фінансовими установами положень законодавства про захист прав споживачів та етичних принципів, що визначаються виходячи зі специфіки їх діяльності; створювати інформаційне поле для споживачів щодо видів, умов надання та споживчих властивостей фінансових послуг; підтримка споживачів фінансових послуг у вирішенні спорів з фінансовими установами. Як показують дослідження, дана система в Україні є недосконалою і не дозволяє споживачам фінансових послуг відчувати себе захищеними від недобросовісної поведінки у сфері фінансових послуг, що, у свою чергу, негативно впливає на стан та розвиток фінансово-кредитної системи в цілому та на обсяги і вартість фінансових послуг зокрема. На сьогодні діяльність щодо захисту прав споживачів фінансових послуг потребує удосконалення на рівні державного регулювання, посилення ролі і відповідальності державних контролюючих органів в цій галузі, стимулювання і сприяння розвитку діяльності громадських об'єднань, що покликані сприяти підвищенню рівня захищеності клієнтів фінансових уста-

нов; посилення відповідальності самих фінансових установ та формування кодексів етики їх роботи зі своїми клієнтами; підвищення фінансової грамотності та поінформованості споживачів фінансових послуг – як юридичних, так і фізичних осіб.

2. Постановка проблеми

З врахуванням глибокої кризи фінансової кредитної системи, яка нині має місце в Україні, питання захисту прав споживачів стоять надзвичайно гостро. Це зумовлено незадовільним фінансовим становищем багатьох фінансових установ, неможливістю виконати ними свої договірні зобов'язання перед споживачами їх послуг, недобросовісною поведінкою під час складання та підписання договорів щодо надання фінансових послуг користувачам, часто необгрунтованою вартістю фінансових послуг, неправомірним переглядом вартості послуг після укладання договору, а також слабкою системою державного контролю за фактами порушення фінансовими установами прав та інтересів їх клієнтів.

Дана проблема знаходиться в полі зору міжнародних фінансових організацій, законодавчих та виконавчих органів влади, громадських організацій, науковців та кваліфікованих фахівців – практиків у

галузі ринку фінансових послуг. Зокрема регулярно проводяться дослідження і громадські опитування щодо переліку фінансових установ, які зарекомендували себе як ненадійні, оприлюднюється інформація про показники діяльності фінансових установ, розміри їх активів, зобов'язань, власного капіталу, розміри створюваних резервів, склад власників тощо. Але все одно система захисту прав саме споживачів фінансових послуг в Україні є надто слабкою і не в змозі забезпечити інтереси користувачів таких послуг в умовах фактично руйнування фінансової інфраструктури в Україні.

Ситуація ускладнюється тим, що відбувається процес масового припинення діяльності та банкрутства багатьох банківських установ, страхових компаній, інвестиційних фондів та інститутів спільного інвестування, вкладники яких досить часто виявляються незахищеними з боку держави і втрачають свої вклади при банкрутстві фінансової установи. Катастрофічно негативний вплив на стан ринку фінансових послуг має падіння курсу гривні відносно іноземних валют. Об'єктивно негативний вплив на стан фінансових ринків має ситуація на сході країни, закриття ряду фінансових установ, що знаходяться на окупованих територіях, необхідністю підтримки населення окупованих та постраждалих від військових дій територій, фінансування армії, а також в цілому послаблення економіки держави, що неминуче відбувається в умовах військових дій, відтоку іноземних інвестицій з України, виведення вітчизняного капіталу за кордон.

Необхідністю посилення захисту прав споживачів та адаптації системи захисту прав споживачів фінансових послуг до умов кризи фінансово-кредитної системи зумовлена актуальність даного дослідження.

Метою статті є дослідження умов і проблем захисту прав споживачів в розрізі окремих видів фінансових послуг в Україні та визначення напрямів удосконалення системи захисту прав споживачів фінансових послуг.

3. Аналіз літературних даних

Питання захисту прав споживачів фінансових послуг на досить глибоко досліджувались вітчизняними науковцями. З даної проблеми опубліковані статті І. Аванесової І., Ю. Вітки, Т. Жайворонок, Б. Криволапова та інших. Традиційно більш детально вітчизняні науковці досліджують окремі види та особливості надання фінансових послуг, зокрема: дослідження щодо становлення та розвитку фінансового посередництва викладені в роботах В. Корнеєва, І. Школьник досліджує стратегію розвитку фінансового ринку України, в роботах Є. Бойко викрадено напрямки щодо стабілізації, євроінтеграції та глобалізації фінансового ринку України, стан розвитку ринків фінансових послуг висвітлюється в працях С. Науменкової, в дослідженнях Н. Внукової здійснено дослідження структури управління розвитком фінансових послуг. При цьому, не применшуючи ґрунтовність і наукову цінність наведених вище праць, слід відмітити, що питання захисту прав споживачів

фінансових послуг ними розкрито недостатньо [1–4]. Тому, виникає потреба в дослідженні особливостей і проблем функціонування системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні, а також пошуку шляхів підвищення її ефективності.

4. Дослідження особливостей та проблем функціонування системи захисту прав споживачів, пошук напрямків її удосконалення

В цілому система захисту прав споживачів фінансових послуг повинна забезпечуватись відповідними повноважними державними органами і бути спрямованою на недопущення порушення законних інтересів та прав споживачів таких послуг – фізичних та юридичних осіб, а також бути направлена на сприяння підвищенню рівня публічності фінансової інформації, в тому числі інформації щодо можливих порушень прав користувачів фінансових послуг, підвищення рівня фінансової освіти всіх верств населення України. Система захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг має носити комплексний характер, бути доступною та зрозумілою для всіх категорій користувачів таких послуг та забезпечувати належну якість їх надання, бути спрямованою на недопущення застосування дискримінаційної по відношенню до споживачів практики роботи фінансових установ, в тому числі угод та засобів їх виконання, а також на недопущення надання фінансових послуг установами, що не мають на це прав та надання послуг, що не регулюються з боку відповідних державних регуляторів.

З боку держави захист прав споживачів мають забезпечувати наступні державні органи: Національний банк України – для ринку банківських послуг, Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку – у сфері послуг на ринках капіталу та Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг – для більшості інших фінансових послуг. Державне регулювання на ринках фінансових послуг спрямовано на забезпечення контролю за дотриманням фінансовими установами встановлених норм та правил, в тому числі щодо реєстрації та ліцензування, наявності необхідних фінансових ресурсів (капіталу, ліквідності тощо), кваліфікації персоналу, обмеження ризиків в діяльності, розкриття інформації тощо.

Крім того існує спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів – Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів, що покликана забезпечувати захист прав споживачів всіх видів продуктів та послуг, в тому числі фінансових. Однак даний орган не має належних для цього фінансових, інституційних та операційних ресурсів, зокрема інфраструктури та належним чином підготовлених співробітників. Негативним чинником також є те, що контроль Держспоживчинспекції поширюється тільки на ті послуги, які передбачені Законом «Про захист прав споживачів» [1], а це наразі лише споживче кредитування.

Крім того, контроль та нагляд за дотриманням фінансовими установами вимог щодо захисту прав та

інтересів споживачів здійснюють громадські організації та об'єднання, зокрема: Всеукраїнська громадська організація «Захисту прав споживачів фінансових послуг», Всеукраїнська громадська організація «Фінансова грамота України» та інші. Такого роду організації вносять неоціненний внесок у посилення контролю за порушенням прав споживачів фінансових послуг і допомагають користувачам відстоювати свої інтереси і в разі порушення фінансовими установами їх законних прав.

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг) щодо захисту прав споживачів приймає офіційні звернення користувачів фінансових послуг у разі порушення фінансовою установою своїх зобов'язань. Крім того, в Нацкомфінпослуг відкрито Сервісний Центр обслуговування учасників ринків фінансових послуг з метою:

- спрощення процедури отримання заявниками адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
- забезпечення інформування заявників про вимоги та порядок надання адміністративних послуг;
- організації прийому споживачів фінансових послуг з питань захисту їхніх прав та інтересів;
- надання споживачам фінансових послуг консультацій та роз'яснень з питань, що належать до повноважень Нацкомфінпослуг;
- акумулювання громадської думки про діяльність Нацкомфінпослуг, якість виконання покладених на неї завдань та функцій, в тому числі адміністративних послуг.

В рамках Сервісного Центру Нацкомфінпослуг також було відкрито Громадську приймальню, основними завданнями якої є:

- надання інформаційної допомоги, в тому числі про права та способи захисту інтересів споживачів фінансових послуг;
- систематизація пропозицій стосовно покращення функціонування ринків небанківських фінансових послуг для їхнього врахування у регуляторній та нормотворчій діяльності Нацкомфінпослуг;
- розгляд та розв'язання проблем громадян; особлива увага приділяється громадянам, які потребують соціального захисту та підтримки.

Щодо специфіки провадження та захисту прав споживачів фінансових послуг слід зупинитися на особливостях такого продукту. Відповідно до пункту 5 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг» [2], фінансові послуги – це операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, – і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів. Перелік фінансових послуг наведений у частині першій статті 4 коментованого Закону. Фінансові послуги надаються на підставі договору про надання фінансової послуги. Частиною першою ст. 6 Закону «Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг» [2]

встановлені обов'язкові умови договору про надання фінансової послуги.

Користувачам фінансових послуг рекомендується перед укладенням договору про надання фінансової послуги перевірити наявність у юридичної особи, яка пропонує фінансову послугу, статусу фінансової установи, а також ознайомитися з усіма умовами договору. Особам, які планують укласти договір про надання фінансової послуги, також необхідно звернути увагу на права клієнта на інформацію, визначену статтею 12 Закону про фінансові послуги. Так, зокрема, фінансова установа повинна забезпечити розміщення для безперешкодного ознайомлення у приміщенні фінансової установи в місці надання послуг споживачам свідоцтва про реєстрацію фінансової установи, ліцензій на здійснення діяльності з надання фінансових послуг, положень про надання окремих видів фінансових послуг. Крім того, фінансові установи зобов'язані на вимогу клієнта, в порядку, передбаченому Законом України «Про доступ до публічної інформації» [3], надати таку інформацію (інформація надається клієнту перед укладенням договору і повинна забезпечувати правильне розуміння суті фінансової послуги):

- відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників фінансової установи та її відокремлених підрозділів;
- перелік послуг, що надаються фінансовою установою;
- ціни/тарифи фінансових послуг;
- кількість акцій фінансової установи, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, та перелік осіб, частки яких у статутному капіталі фінансової установи перевищують п'ять відсотків;
- іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право на отримання якої закріплено в законах України.

При укладенні договору зі споживачем фінансової послуги фінансова установа додатково, на його вимогу, має надавати інформацію про:

- зміст фінансової послуги, її вартість;
- умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість;
- за необхідності – про порядок сплати податків і зборів в результаті отримання фінансової послуги;
- правові наслідки та порядок здійснення розрахунків внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги;
- механізм захисту фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги;
- реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів.

Фінансовим установам забороняється в односторонньому порядку збільшувати розмір процентної ставки або інших платежів, передбачених кредитним договором або графіком погашення боргу, за винятком випадків, встановлених законом.

Крім того, фінансова установа під час надання інформації клієнту зобов'язана дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів. Відповідно до частини першої статті 4 Закону України „Про захист прав споживачів” [1] «споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- захист своїх прав державою;
- належну якість продукції та обслуговування;
- безпеку продукції;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);

- відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;

- звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;

- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

У разі виявлення недоліків у виконанні роботи (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати:

- безоплатного усунення недоліків у виконанні роботи (наданій послугі) у розумний строк;

- відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги);

- безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;

- відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами або із залученням третьої особи;

- реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору».

На сучасному етапі розвитку ринку фінансових послуг виникла необхідність формування узгодженої системи захисту прав споживачів фінансових послуг, яка б поєднала в собі окремі елементи законодавства, державного нагляду, контролю, посилення відповідальності фінансових установ, інформаційну підтримку та консультування споживачів фінансових послуг тощо. Дана необхідність також обумовлена потребою врахування досвіду світової фінансової кризи та її прояву в економіці України, з метою формування належних механізмів захисту від її наслідків. За твердженням ОЕСР, посилення уваги до захисту прав споживачів фінансових послуг по всьому світу пояснюється особливостями сучасних фінансових продуктів та послуг, які передбачають можливість суттєвого переключення ризиків, що виникають, саме споживачам. Нездатність споживачів належним чином зрозуміти та кількісно оцінити ризики, на фоні недостатнього правового регулювання та агресивних методів просування фінансових послуг, які до того ж можуть супроводжуватися шахрайством, зловживаннями та неправомірними діями з боку постачальників послуг, створюють загрозу для економічної безпеки населення та підривають його довіру до фінансових

ринків, що зрештою має негативний вплив на добробут громадян та стримує економічний розвиток

Як нам представляється систему прав споживачів фінансових послуг можна зобразити наступним чином (рис. 1).

Враховуючи структуру запропонованої системи захисту прав споживачів фінансових послуг, можна виділити наступні функції, яка вона повинна забезпечувати:

- сприяння забезпеченню фінансової стабільності та зростанню добробуту громадян через зменшення ризиків неналежного використання фінансових послуг;

- забезпечення балансу та рівноваги прав та обов'язків як фінансових установ, так і споживачів фінансових послуг, таким чином забезпечуючи дотримання прав споживача та виконання фінансовою установою встановлених норм та правил пруденційного, фінансового чи операційного характеру;

- забезпечення споживачам фінансових послуг належного рівня комфортності використання та споживання таких послуг та впевненості в тому, що їх права є гарантованими та недоторканими.

Далі зупинимось на більш детальному аналізі найбільш поширених груп фінансових послуг, щодо яких фінансові установи допускають порушення прав своїх клієнтів, а також розглянемо шляхи мінімізації таких ризиків для споживачів фінансових послуг. Серед найбільш поширених порушень прав споживачів фінансових послуг, наприклад, можна виділити наступні:

1) банківські установи:

- повернення депозитів, розміщених в «проблемних» банках;

- відмова в поверненні депозиту банком, який не декларує фінансових труднощів;

- зниження відсотків за депозитними вкладками;

- зміна валюти депозиту при видачі вкладу і відсотків;

- обмін депозиту на кредит;

2) страхові компанії:

- відмова в виплаті страхового відшкодування;

- збільшення розмірів страхових внесків;

- виплата страхового відшкодування не в повному обсязі;

- затягування термінів виплати страхового відшкодування.

Проаналізуємо деякі з виділених випадків порушення прав споживачів фінансових послуг більш детально. Почнемо з проблемних аспектів, пов'язаних з **операціями з депозитними вкладками** і виділимо наступні:

1. Повернення депозиту з банку. На сьогоднішній день найактуальнішою і обговорюваною темою є проблема отримання депозиту з «проблемного» банку. Поряд з цим, наразі досить частими є випадки, коли навіть деякі «непроблемні» банки, також відмовляють вкладникам у поверненні їх депозитів. Причому не тільки в разі дострокового розірвання договору, але і після закінчення терміну вкладу.

2. Зниження ставки по депозиту і зміна валюти депозиту при видачі вкладу та відсотків. Відмітимо,

що банк не має права зменшувати ставку по депозиту без узгодження цього питання із вкладником.

3. Обмін депозиту на кредит. Сьогодні деякі банки пропонують своїм вкладникам повернути свої кошти шляхом «купівлі» кредиту інших клієнтів банку. В даному аспекті вважаємо за необхідне відзна-

чити, що серед клієнтів банків це часто користується попитом, при чому дані пропозиції не завжди носять дискримінаційний характер, а можуть розглядатись як нормальний, адекватний спосіб вирішення проблеми, хоча такі операції містять в собі цілий набір фінансових ризиків для клієнта банку.

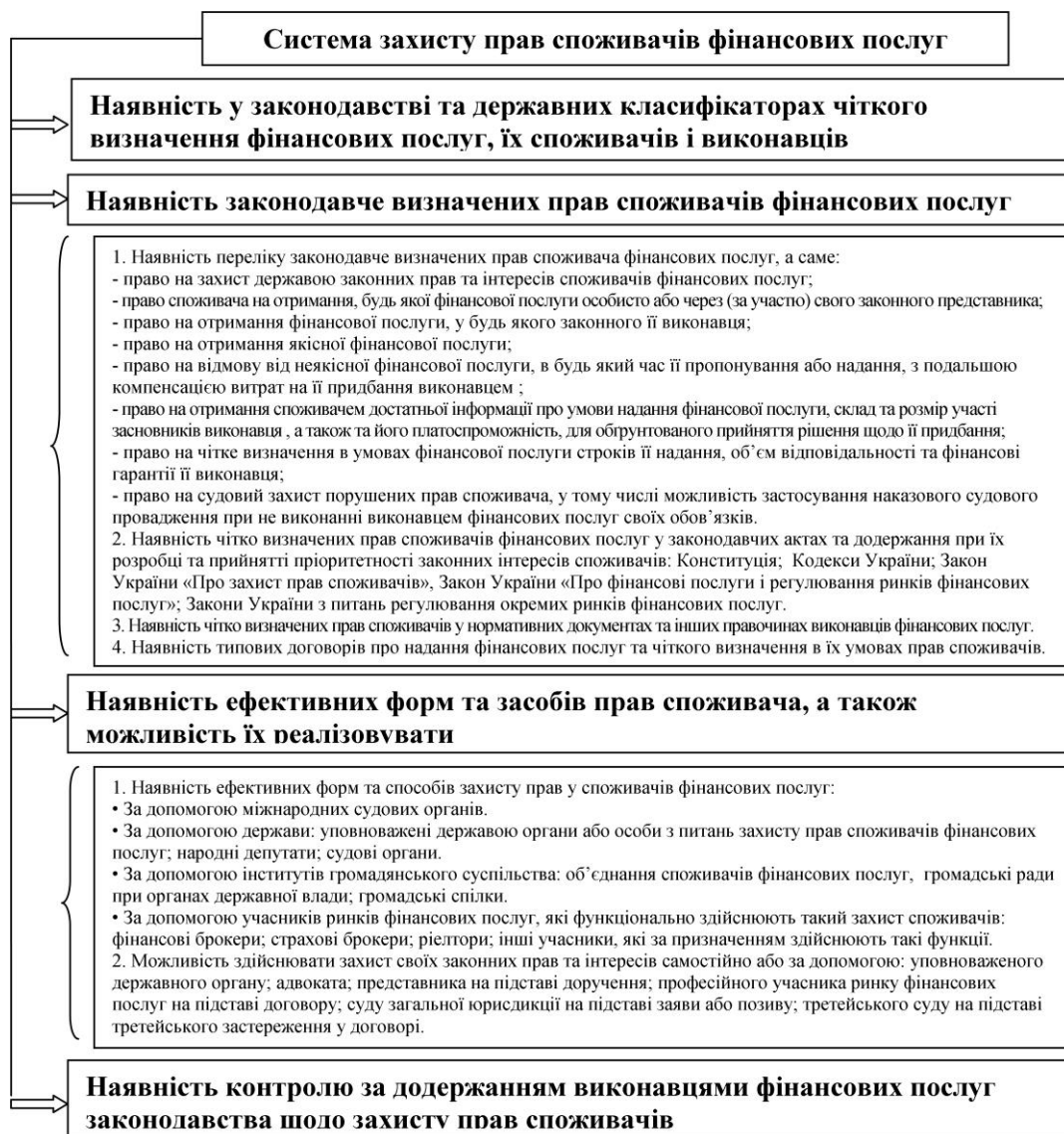


Рис. 1. Система захисту прав споживачів фінансових послуг

Щодо *кредитних операцій банків*, то для споживачів кредитних послуг типовими є наступні проблеми.

1. Підвищення відсоткової ставки по кредиту. Слід відмітити, що банк не має права збільшувати процентну ставку за користування кредитом без погодження з позичальником.

2. Вимоги з боку банку щодо дострокового погашення кредиту. Припинити дію договору (частково або в повному обсязі), а відповідно і достроково погасити кредит банк може вимагати лише на підставах, встановлених договором або законом. При цьому слід відмітити, що згідно постанови НБУ «Про врегулювання ситуації на грошово-кредитному та валютному ринках України» від 03.03.15 р. № 160 заборонено дострокове погашення валютних кредитів, і враху-

ючи падіння курсу гривні дострокове погашення валютного кредиту об'єктивно є не вигідним банку.

3. Можливість погашення валютного кредиту в гривневому еквіваленті. На сьогодні чинне законодавство не передбачає можливості погашення валютного кредиту в національній валюті України.

4. Визнання кредитних договорів недійсними. При цьому наголошуємо, що універсального механізму визнання кредитних договорів недійсними не існує. Однак чинне законодавство України містить підстави, за наявності яких договори можуть бути визнані недійсними.

Щоб розуміти імовірність і ризики визнання кредитного договору недійсним, розглянемо законодавчі вимоги до порядку укладання, змісту і форми кредитного договору. Відповідно до ст. 626, 638, 640

Цивільного кодексу України [5] (далі – ЦКУ) договором є домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків. Договір є укладеним, якщо сторони в належній формі досягли згоди з усіх істотних умов договору. Кредитний договір укладається у письмовій формі і є обов'язковим для виконання сторонами. Кредитний договір, укладений недодержанням письмової форми, є нікчемним.

Відповідно до ст. 1054 ЦКУ, згідно кредитного договору банк або інша фінансова установа (кредитодавець) зобов'язується надати грошові кошти (кредит) позичальникові у розмірі та на умовах, встановлених договором, а позичальник зобов'язується повернути кредит та сплатити відсотки. При цьому розмір відсотків та порядок їх сплати за договором визначаються в договорі залежно від кредитного ризику, наданого забезпечення, попиту і пропозицій, які склалися на кредитному ринку, строку користування кредитом, розміру облікової ставки НБУ та інших факторів.

Згідно Закону України «Про банки і банківську діяльність» (ст. 55) [6] встановлено, що відносини банку з клієнтом регулюються законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та угодами (договорами) між клієнтом та банком. При цьому банк зобов'язаний докладати максимальних зусиль для уникнення конфлікту інтересів працівників банку і клієнтів, а також конфлікту інтересів клієнтів банку. Встановлений договором розмір процентів не може бути збільшений банком, іншою фінансовою установою в односторонньому порядку. Умова договору щодо права банку, іншої фінансової установи змінювати розмір процентів в односторонньому порядку є нікчемною (ст. 1056(1) ЦКУ) [5]. Схожу норму містить також і Закон про банки і банківську діяльність.

Відносини, що виникають згідно договорів про надання фінансово-кредитних послуг для задоволення власних побутових потреб громадян, регулюються і Законом України "Про захист прав споживачів" [1]. Відповідно до даного закону, перед укладенням договору про надання споживчого кредиту кредитодавець зобов'язаний повідомляти позичальника у письмовій формі наступну інформацію:

- про особу та місцезнаходження кредитодавця;
- основні кредитні умови, зокрема:

а) мету, для якої споживчий кредит може бути витрачений;

б) форми його забезпечення;

в) наявні форми кредитування з коротким описом відмінностей між ними, в тому числі між зобов'язаннями споживача;

г) тип відсоткової ставки;

г) суму, на яку кредит може бути виданий;

д) орієнтовну сукупну вартість кредиту та вартість послуги з оформлення договору про надання кредиту (перелік усіх витрат, пов'язаних з одержанням кредиту, його обслуговуванням та поверненням, зокрема таких, як адміністративні витрати, витрати на страхування, юридичне оформлення тощо);

е) строк, на який кредит може бути одержаний;

є) варіанти повернення кредиту, включаючи кількість платежів, їх частоту та обсяги;

ж) можливість дострокового повернення кредиту та його умови;

з) необхідність здійснення оцінки майна та, якщо така оцінка є необхідною, ким вона здійснюється;

и) податковий режим сплати відсотків та про державні субсидії, на які споживач має право, або відомості про те, від кого споживач може одержати докладнішу інформацію;

і) переваги та недоліки пропонованих схем кредитування.

У випадку ненадання вказаної інформації кредитодавець, який повинен її надати, несе юридичну відповідальність. Позичальник не зобов'язаний сплачувати кредитодавцеві будь-які збори, відсотки або інші вартісні елементи кредиту, що не були зазначені у договорі. Крім того, у договорі про надання споживчого кредиту може зазначитися, що відсоткова ставка за кредитом може змінюватися залежно від зміни облікової ставки НБУ або в інших випадках. Про зміну відсоткової ставки за споживчим кредитом кредитодавець повинен повідомити позичальника письмово протягом 7 календарних днів з дати її зміни. Без такого повідомлення будь-яка зміна відсоткової ставки є недійсною.

Окремої уваги заслуговують відносини банку і його клієнтів в рамках процедури ліквідації та банкрутства банку. Отже, якщо тимчасова адміністрація, яка була введена в проблемний банк, не змогла відновити нормальну роботу банку або знайти інвестора, то НБУ приступає до процедури ліквідації банку, попередньо відкликавши у нього ліцензію і призначивши ліквідатора банку. У випадках, передбачених Законом України «Про відновлення платоспроможності боржника або визнання його банкрутом», господарський суд приймає постанову про визнання боржника банкрутом і відкриває ліквідаційну процедуру. Публікація відомостей про визнання банку банкрутом і відкриття ліквідаційної процедури здійснюється ліквідатором в офіційному друкованому органі Верховної Ради України чи Кабінету Міністрів України (газети "Голос України" або "Урядовий кур'єр") за рахунок банкрута у п'ятиденний строк з дня прийняття постанови про визнання боржника банкрутом. У процедурі ліквідації банку існує певний порядок пред'явлення вкладником банку кредиторських вимог (визнання кредитором). Важливим є те, що вкладник банку (кредитор банку) повинен протягом 30-ти днів з дати публікації оголошення про банкрутство банку, звернутися до ліквідатора банку, який зобов'язаний внести його в список кредиторів банку. В процесі процедури ліквідації банку, кошти, отримані від продажу його майна, спрямовуються на задоволення вимог кредиторів, у порядку, встановленому Законом України «Про відновлення платоспроможності боржника або визнання його банкрутом» згідно певних черг. Вимоги, заявлені після закінчення строку, встановленого для їх надання, не розглядаються і вважаються погашеними; вимоги, не задоволені через недостатність майна боржника, також вважаються погашеними.

При банкрутстві банку, порядок визнання кредиторських вимог дещо інший. Перший крок для визнання вкладника кредитором – подача заяви до господарського суду про визнання кредиторських вимог. Стаття 14 Закону України «Про відновлення плато-

спроможності боржника або визнання його банкрутом» встановлює, що конкурсні кредитори за вимогами, які виникли до дня порушення провадження у справі про банкрутство, протягом 30 днів з дня публікації в офіційному друкованому органі Верховної Ради України чи Кабінету Міністрів України (газети "Голос України" або "Урядовий кур'єр") оголошення про порушення провадження у справі про банкрутство, зобов'язані подати до господарського суду письмові заяви з вимогами до боржника, а також документи, які це підтверджують. Копії заяв та додані до них документи кредитори надсилають боржнику та розпоряднику майном.

Вимоги конкурсних кредиторів, заявлені після закінчення строку, встановленого для їх подання, або не заявлені взагалі, не розглядаються і вважаються погашеними, про що господарський суд зазначає в ухвалі, якою затверджує реєстр вимог кредиторів. Зазначений строк є граничним і поновленню не підлягає. При пропуску відведеного Законом строку, кредитори втрачають право вимоги до боржника, а боржник позбавляється обов'язку виконати зобов'язання.

Після подачі заяв, суд повинен розглянути вимоги кредиторів, і затвердити їх реєстр шляхом винесення відповідної постанови.

5. Висновки

В зв'язку з кризовими явищами в фінансово-кредитній системі України, суттєво погіршується фінансовий стан більшості фінансових установ, звужується ринок фінансових послуг і падає попит на них з боку споживачів. В такій ситуації посилюються ризики щодо порушення фінансовими установами інтересів і законних прав споживачів їх послуг, що може бути спричинено як неможливістю виконати свою частину договірних відносин фінансовою установою, так і недобросовісною поведінкою ряду фінансових установ. Нами розглянуто ряд ситуацій, що можуть виникати між фінансовими установами та споживачами їх послуг і супроводжуватись порушенням прав споживачів фінансових послуг. Підсумовуючи розглянуте, можна зробити ряд узагальнень і розробити практичні рекомендації щодо підвищення якості захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні. Перш за все дані зміни мають знаходитись в площині змін у законодавстві і реформуванні контролюючих органів, що є відповідальними за захист прав споживачів фінансових послуг.

Слід забезпечити відповідність української системи захисту прав споживачів фінансових послуг ряду вимог ОЕСР, зокрема:

- норми, що передбачають забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг мають бути невід'ємною частиною законодавчої та нормативної бази регулювання ринків фінансових послуг;
- вдосконалення інституційної структури щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;
- підвищення рівня інформаційної прозорості та вимог щодо розкриття інформації на ринках фінансових послуг;

– підвищення рівня фінансової грамотності споживачів фінансових послуг;

– створення ефективного та доступного механізму врегулювання спорів між постачальниками та споживачами фінансових послуг щодо захисту прав останніх;

– розширення доступу споживачів до фінансових послуг через забезпечення можливості вільного та належного вибору;

– забезпечення належних механізмів захисту споживачів від ризиків, що пов'язані із використанням фінансових послуг.

Література

1. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс] / Закон України Закон від 12.05.1991 № 1023-ХІІ. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
2. Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг [Електронний ресурс] / Закон України від 12.07.2001 № 2664-ІІІ. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>
3. Про доступ до публічної інформації [Електронний ресурс] / Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>
4. Про врегулювання ситуації на грошово-кредитному та валютному ринках України [Електронний ресурс] / Постанова Правління НБУ від 03.03.15 р. № 160. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v0160500-15>
5. Цивільний кодекс України [Електронний ресурс] / Кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
6. Про Національний банк [Електронний ресурс] / Закон України від 20.05.1999 № 679-XIV. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/679-14>
7. Про банки та банківську діяльність [Електронний ресурс] / Закон України від 07.12.2000 № 2121-ІІІ. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>

References

1. The Verkhovna Rada of Ukraine (1991). On Consumer Rights Protection (Law of Ukraine). Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
2. The Verkhovna Rada of Ukraine (2001). On Financial Services and State Regulation of Financial Services Market (Law of Ukraine). Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>
3. The Verkhovna Rada of Ukraine (2011). On Access to Public Information (Law of Ukraine). Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>
4. National Bank of Ukraine (2015). On the settlement of the situation in the monetary and foreign exchange markets of Ukraine (Resolution of the Board of the National Bank of Ukraine). Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v0160500-15>
5. The Verkhovna Rada of Ukraine (2003). Civil Code of Ukraine (Code of Ukraine). Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
6. The Verkhovna Rada of Ukraine (1999). On National Bank (Law of Ukraine). Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/679-14>
7. The Verkhovna Rada of Ukraine (2000). On Banks and Banking Activity (Law of Ukraine). Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>

Дата надходження рукопису 25.02.2015

Проскура Катерина Петрівна, доктор економічних наук, доцент, кафедра аудиту, Київський національний економічний університет ім. Гетьмана, пр. Перемоги, 54/1, м. Київ, Україна, 03680

E-mail: katarinam@ukr.net