

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА**

ПРИЙМАК СОФІЯ АНДРІЇВНА

УДК 336.717.012.23:[366:330.123.6](477)

**ЕКОНОМІЧНИЙ МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА
РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

Спеціальність 08.00.03 – економіка та управління
національним господарством

АВТОРЕФЕРАТ
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Львів – 2017

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана у Львівському національному університеті імені Івана Франка Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник: доктор економічних наук, професор
Лобозинська Софія Миколаївна,
Львівський національний університет
імені Івана Франка
професор кафедри банківського і страхового бізнесу.

Офіційні опоненти: доктор економічних наук, професор
Вовчак Ольга Дмитрівна,
ДВНЗ «Університет банківської справи»
завідувач кафедри банківської справи;

кандидат економічних наук, доцент
Борщук Ірина Володимирівна,
Національний університет «Львівська політехніка»
доцент кафедри обліку та аналізу.

Захист дисертації відбудеться «10» травня 2017 р. о 14⁰⁰ год. на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 35.051.01 у Львівському національному університеті імені Івана Франка за адресою: 79008, м. Львів, проспект Свободи, 18, ауд. 115.

Із дисертацією можна ознайомитись у Науковій бібліотеці Львівського національного університету імені Івана Франка за адресою: 79601, м. Львів, вул. М. Драгоманова, 5.

Автореферат розісланий «6» квітня 2017 р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

проф. Майовець Є. Й.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Проблема захисту прав споживачів банківських послуг особливо гостро постала під час світової фінансової кризи (2008-2009 рр.). Велика кількість незадоволених банківських вкладників, яким не повертали депозити, підірвала довіру до банків у всьому світі, що проявилось на їх фінансовому стані. В Україні ускладнило цю ситуацію банкрутство упродовж 2014-2016 рр. більше 80 вітчизняних банків. Нині для вітчизняних банківських установ важливішою є їх репутація перед клієнтами, ніж зростання активів. Банкіри усвідомили, що зниження рівня довіри населення країни до банківської системи може не тільки вплинути на зменшення прибутків банків, а навіть привести до їхнього банкрутства. Вказане зумовлює необхідність турбуватись про споживачів банківських послуг і не допускати порушення їхніх прав.

Сьогодні в суспільстві визріла думка про те, що у відносинах між банками і їхніми клієнтами, незважаючи на юридичну рівність, фактичної рівності немає, споживачі банківських послуг тут є слабшою стороною правовідносин і їхні права потрібно захищати. Водночас, важливо також використовувати для цього економічний механізм захисту прав клієнтів банків. З огляду на це, актуальним в сучасних умовах є розроблення теоретичних положень і практична реалізація економічного механізму захисту прав споживачів на ринку вітчизняних банківських послуг.

Дослідженню проблем, які виникають у споживачів на ринку банківських послуг, вивченню теоретичних і практичних аспектів захисту прав споживачів, зокрема споживачів фінансових послуг присвятили свої наукові праці такі зарубіжні та вітчизняні вчені: І. Аванесова, О. Анциферова, І. Безклубий, О. Брегеда, І. Борщук, О. Вовчак, О. Дзюблюк, О. Зверева, А. Іванов, В. Кондратьєв, М. Крупка, С. Лобозинська, А. Мещеряков, О. Мірошніченко, Н. Перепечай, В. Перехожев, С. Реверчук, Т. Садвакасов, Н. Салухіна, О. Слободян, М. Телінгер, Г. Тосунян, О. Язвінська та ін. Вагомий внесок у дослідження економічного механізму внесли такі науковці як О. Галич, М. Грещак, В. Гуменюк, Й. Завадський, Г. Ільницька, О. Ковалюк, О. Наумов, В. Поленчук, М. Саєнко, А. Семенова, І. Цигилик та ін.

Однак, проблема захисту прав споживачів на ринку банківських послуг у цих роботах досліджена частково або опосередковано. Якщо питанням захисту прав усіх споживачів присвячено значна кількість публікацій, то захисту прав споживачів на ринку фінансових, а особливо банківських послуг – досить невелика. У відкритих літературних джерелах відсутні публікації за результатами наукових досліджень економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг (ЕМЗПСРБП).

Актуальність і необхідність вдосконалення економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, недостатня теоретична і практична розробленість цієї проблеми зумовили вибір теми дисертаційної роботи, її мету, завдання та структуру.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційну роботу виконано відповідно до плану наукових досліджень кафедри банківського і страхового бізнесу Львівського національного університету імені Івана Франка,

зокрема в межах наукової теми “Управління відтворенням банківського і страхового бізнесу в Україні” (державна реєстрація № 0116U001643).

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є розроблення теоретико-методологічних основ і практичних рекомендацій, спрямованих на поліпшення захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні і удосконалення економічного механізму цього захисту.

Досягнення поставленої мети зумовило необхідність вирішення таких **завдань**:

- систематизувати погляди науковців на тлумачення понять, пов’язаних з досліджуваною проблематикою і надати власні рекомендації щодо удосконалення їх дефініції;
- сформулювати принципи та розробити економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні;
- дати оцінку стану правового регулювання захисту прав споживачів в Україні, з’ясувати його недоліки та проблеми, розробити напрямки їхнього вирішення;
- проаналізувати стан і динаміку вітчизняного ринку банківських послуг та спрогнозувати тенденції його розвитку;
- виявити та обґрунтувати взаємозв’язки між чинниками на ринку депозитних послуг;
- провести емпіричне дослідження захисту прав споживачів на ринку банківських послуг України з використанням методу письмового анкетування;
- оцінити ступінь порушень прав споживачів вітчизняного ринку банківських послуг та розробити рекомендації щодо підвищення рівня захищеності економічних інтересів споживачів банківських послуг та їхньої фінансової грамотності;
- узагальнити зарубіжний досвід використання альтернативних судовому механізмів захисту прав споживачів на ринку банківських послуг і окреслити можливості та шляхи його адаптації до українських умов.

Об’єктом дослідження є процеси захисту економічних інтересів та прав споживачів на ринку банківських послуг.

Предметом дослідження є теоретико-методологічні положення та організаційно-економічні засади функціонування економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг.

Методи дослідження. Методологічною основою виконаного дослідження стали загальнонаукові та спеціальні методи пізнання, а саме: інформаційно-логічний та наукового абстрагування (для розкриття сутності понять та систематизації наукових поглядів на розглянуту проблему); системний (для аналізу ЕМЗПСРБП); статистичний (для оцінювання розвитку ринку банківських послуг); аналізу й синтезу, індукції та дедукції (для дослідження особливостей ЕМЗПСРБП); емпіричний метод письмового анкетування (для виявлення рівня захисту прав споживачів банківських послуг в Україні та фінансової грамотності населення); кореляційного аналізу й економетричного моделювання (для визначення взаємозв’язків між чинниками на ринку депозитних послуг); графічний і табличний (для наочного відображення виявлених тенденцій, залежностей і закономірностей на

ринку банківських послуг України); прогнозування (для прогнозування зміни основних показників на ринку банківських послуг).

Інформаційною базою дисертаційного дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти України і зарубіжних країн, директиви ЄС, інформаційні та статистичні матеріали Національного банку України (НБУ), Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (ФГВФО), Державної служби статистики України, офіційна звітність банків та статистичні дані показників їх діяльності, а також періодичні видання, публікації у відкритій пресі та загальнодоступні ресурси всесвітньої мережі Інтернет.

Наукова новизна одержаних результатів. полягає у формулюванні, систематизації, теоретико-методичному обґрунтуванні та практичному вирішенні завдань щодо удосконалення економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні. Наукову новизну містять такі положення:

вперше:

- розроблено економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, який розглядається як спосіб взаємодії і взаємозв'язку форм, методів та інструментів, за допомогою яких реалізуються об'єктивні економічні закони ефективного захисту прав фізичних осіб – клієнтів банків. Це дало змогу виробити ефективні заходи державної політики для підвищення довіри населення до її банківської системи, що стимулюватиме відродження економіки України;

удосконалено:

- понятійний апарат і наукову термінологію економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, зокрема подано власні визначення понять: «банківська операція», «банківська послуга», «банківський продукт», «захист прав споживачів на ринку банківських послуг», «економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг», що поглиблює теоретико-методологічні основи розуміння сутності досліджуваної теми;

- теоретичні положення щодо правового регулювання захисту прав споживачів в Україні, особливістю яких є запропонована структура проекту Закону України «Про захист прав споживачів на ринку фінансових послуг», який гарантуватиме споживачу отримання достовірної та повної інформації про банківські продукти та забезпечуватиме доступ до швидкого і ефективного механізму розв'язання конфліктів, що виникають між споживачами та банками. Впровадження цього закону допоможе у зближенні українського законодавства з сучасною європейською системою права та створенні відповідної правової бази для вступу нашої країни в ЄС;

- організаційно-управлінські підходи до реформування системи захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, що дало змогу розробити рекомендації щодо поліпшення цього захисту і запропонувати структуру Стратегії покращення захисту прав споживачів та фінансової грамотності (СПЗПСФГ) населення України, реалізація якої сприятиме зростанню рівня фінансової грамотності населення та впевненості банківських клієнтів у їхній захищеності, збільшенню обсягів купівлі фінансових послуг, а також підвищенню темпів економічного зростання й покращенню добробуту населення країни;

отримали подальший розвиток:

- емпіричні оцінки стану і динаміки ринку банківських послуг України та системи захисту прав споживачів на цьому ринку, що дало змогу на основі застосування трендових моделей спрогнозувати тенденції розвитку цього ринку і зробити висновки щодо напрямів його регулювання;
- методичні прийоми застосування методів кореляційно-регресійного аналізу, що проявилось у розробці економетричних моделей для взаємозв'язків між чинниками на ринку депозитних послуг. Це дало змогу виявити чинники, які найістотніше впливають на обсяги заощаджень населення в Україні;
- теоретико-методологічні підходи до оцінювання рівня захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, що на відміну від інших використовують результати проведеного емпіричного дослідження населення України, яке було спрямоване на виявлення рівня поінформованості клієнтів банку про їхні права, рівня фінансової грамотності населення, а також порушень прав споживачів депозитних і кредитних послуг та при розрахункових операціях і грошових переказах. На основі результатів анкетування виявлено види порушень прав клієнтів банків, які найчастіше зустрічаються на практиці, що стало основою рекомендацій щодо недопущення цих порушень;
- науково-практичні рекомендації щодо можливостей та форм застосування зарубіжного досвіду захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, які на відміну від інших використовують альтернативні судовому механізми цього захисту, зокрема, запровадження інституту фінансового чи банківського омбудсмена, третейського суду, процедури медіації, що дасть змогу поліпшити цей захист та підвищити рівень довіри населення до банківської системи України.

Практичне значення отриманих результатів. Наукові положення, висновки та рекомендації можуть бути використані: Національним банком України – для вдосконалення захисту прав споживачів банківських послуг; органами державної влади, економічними інститутами чи громадськими організаціями – для підвищення рівня фінансової грамотності населення; вченими – для проведення подальших теоретичних досліджень для вирішення проблем захисту прав споживачів на ринку банківських послуг.

Науково-методичні положення дисертації використані у навчальному процесі на економічному факультеті Львівського національного університету імені Івана Франка під час викладання дисциплін: «Управління фінансово-економічною безпекою», «Банківські продукти», «Платіжні системи», «Банківське регулювання і нагляд», «Державне регулювання банківської системи» (довідка № 96-Н від 11.01.2017 р.).

Авторські розробки знайшли практичне застосування у діяльності департаменту фінансів Львівської обласної державної адміністрації (довідка № 10-16/90 від 17.01.2017 р.), публічного акціонерного товариства «Універсал Банк» у м. Львові (довідка № 011/258 від 28.12.2016 р.) та публічного акціонерного товариства «КРЕДОБАНК» у м. Львові (довідка № 153-53730/16 від 27.12.2016 р.).

Особистий внесок здобувача. Дисертація є самостійним науковим дослідженням, яке здобувач виконав відповідно до поставленої мети і завдань на

підставі опрацьованих наукових публікацій, офіційних статистичних даних та інших джерел. Із наукових праць виконаних у співавторстві, у дисертації використано лише ті положення та ідеї, які автор отримав особисто.

Апробація результатів дисертації. Основні теоретичні положення дисертаційної роботи доповідались, обговорювались та отримали позитивну оцінку на міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференціях: «Проблеми становлення інформаційної економіки в Україні» (Львів, жовтень 2015 р.), «Антикризове управління економікою України: нові виклики» (Київ, грудень 2015 р.), «Філософсько-психологічні аспекти духовності: довіра як основа змін в економіці та суспільстві» (Львів, лютий 2016 р.), «Фінансові аспекти розвитку держави, регіонів та суб'єктів господарювання: сучасний стан та перспективи» (Одеса, травень 2016 р.), «Транскордонне співробітництво: ключові ідеї та перспективи» (Чернівці, травень 2016 р.), «Перспективи розвитку економіки в контексті євроінтеграційних процесів» (Одеса, травень 2016 р.), «Стабільність національної економіки: основні загрози та шляхи забезпечення» (Дніпро, червень 2016 р.), «Стан та перспективи розвитку, фінансів, обліку та підприємництва в умова трансформації економіки» (Київ, липень 2016 р.), на науково-методичних семінарах кафедри банківського і страхового бізнесу Львівського національного університету імені Івана Франка.

Публікації. Результати дисертаційної роботи опубліковані автором у 18 наукових працях (у тому числі 4 – у співавторстві), з яких 1 стаття в закордонному періодичному виданні «East European Scientific Journal», 8 статей – у фахових виданнях, у тому числі 1 стаття в науковому журналі «Економіка: реалії часу», який включено у міжнародні каталоги науко-метричних баз даних (зокрема, Index Scopus та ін.), та 8 тез доповідей у матеріалах міжнародних та всеукраїнських наукових конференцій. Загальний обсяг публікацій 9,12 друк. арк., з яких особисто автору належить 7,7 друк. арк.

Структура та обсяг дисертації. Дисертація складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг дисертаційної роботи становить 242 сторінки, з яких основний зміст викладено на 198 сторінках та містить 11 таблиць, і 30 рисунків. До її структури входить 6 додатків на 19 сторінках. Список використаних джерел налічує 223 найменувань на 24 сторінках.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дисертаційної роботи, визначено мету та завдання, конкретизовано об'єкт, предмет, методи дослідження, сформульовано практичне й теоретичне значення головних положень, її наукову новизну та наведено дані щодо публікацій результатів дослідження і їх апробації.

У **першому розділі** «Теоретико-методичні основи дослідження економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг» визначено сутність та необхідність захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, сформовано принципи та розроблено економічний механізм

цього захисту, проаналізовано нормативно-правове регулювання захисту прав споживачів в Україні.

У своєму дослідженні дисертант виходить з того, що незважаючи на юридичну рівність банків і їхніх клієнтів, фактичної рівності між ними немає. Серед цих двох учасників правовідносин споживачі банківських послуг є слабшою стороною і їй потрібно захищати. Проте цей захист має бути не добродійним, а ґрунтуватись на певних законних обмеженнях для банків.

Узагальнюючи теоретичні підходи науковців щодо тлумачення понять «банківська операція», «банківська послуга», «банківський продукт», «захист прав споживачів» і «захист прав споживачів на ринку банківських послуг», дисертантом запропоновано власні їх визначення. Зокрема, під захистом прав споживачів на ринку банківських послуг автор розуміє комплекс заходів органів державної влади щодо забезпечення прав клієнтів банків на належну якість придбаних ними банківських продуктів, одержання споживачами своєчасної, повної і достовірної інформації про банківські послуги та відшкодування клієнтам банку шкоди, заподіяної внаслідок некваліфікованої чи незаконної діяльності менеджменту банку.

Обґрунтовано, що захист прав споживача залежить від виду банківської послуги, яку обрав цей споживач. У своєму дослідженні дисертант розглядає три найвагоміші за обсягами грошових коштів банківські послуги: операції з платіжними картками та грошові перекази фізичних осіб; зберігання банками депозитних вкладів клієнтів; надання фізичним особам кредитів.

Виконаний дисертантом аналіз різних підходів до організації захисту прав споживачів змогу запропонувати принципи захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, які, на думку автора, доцільно поділити на загальні та спеціальні, що стосуються, відповідно, банківської системи загалом і окремого банку чи споживача. До загальних він відносить принципи законності, незалежності, об'єктивності, прозорості, лояльності, доступності, забезпеченості активів споживачів і розгляду та задоволення скарг, а до спеціальних – справедливого ставлення до споживача, відповідальності, інформованості споживачів, фінансової грамотності, конфіденційності і захисту активів споживачів від зловживань.

У роботі економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг автор розглядає як спосіб взаємодії і взаємозв'язку форм, методів та інструментів, за допомогою яких реалізуються об'єктивні економічні закони ефективного захисту прав фізичних осіб – клієнтів банків (рис. 1). Дослідження ЕМЗПСРБП потребує виявлення та вивчення взаємозалежних компонентів (форм, методів та інструментів) цього механізму, впливом яких на банки та споживачів їхніх послуг досягається мета із захисту прав цих споживачів і підвищення довіри населення країни до її банківської системи в цілому. Автор вважає, що при дослідженні ЕМЗПСРБП необхідно розглядати такі його форми: інституційно-правове, організаційно-функціональне, конкурентне регулювання, фінансовий моніторинг, регулювання та нагляд, контроль якості банківських послуг, судове та досудове врегулювання спорів. Кожна форма налічує свої методи та інструменти, що формують інструментарій регулювання взаємовідносин між споживачами та банками.



Рис. 1. Структурно-логічна схема економічного механізму захисту права споживачів на ринку банківських послуг

Примітка: Розроблено автором

Дисертантом обґрунтовано, що інституційно-правове регулювання є однією з головних форм досліджуваного механізму. Разом з тим, більш вираженим є організаційно-функціональне регулювання, оскільки воно чітко визначає механізм побудови взаємовідносин між регуляторами фінансового ринку і його учасниками. Довершує макроекономічний блок ЕМЗПСРБП конкурентне регулювання, яке безпосередньо впливає на ціноутворення на банківському ринку та формування політики справедливого процента.

Важливе місце у структурі ЕМЗПСРБП посідає контролюючий блок, який включає такі форми: регулювання та нагляд, фінансовий моніторинг, контроль якості банківських послуг. Зазначені форми налічують методи та інструменти превентивного та пруденційного регулювання, які сприяють уникненню можливих економічних втрат споживачів банківських послуг та дозволяють суттєво зменшити ризики фінансових втрат від зловживання зі сторони банківських установ.

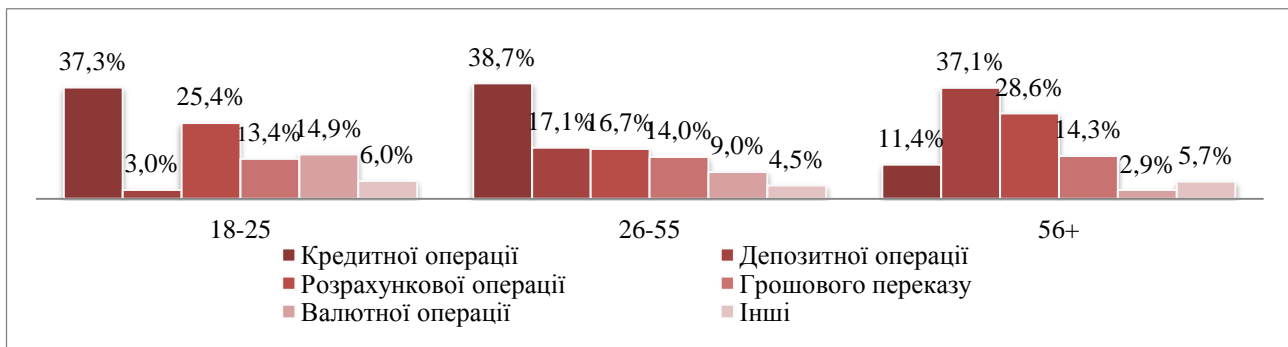
Завершальним елементом у ЕМЗПСРБП є блок врегулювання спорів між учасниками ринку фінансових послуг. Це блок складається із двох форм: досудового та судового вирішення спорів. Адекватність застосування інструментарію цього блоку сприятиме захисту економічних інтересів споживачів та стимулюватиме їх до подальшої глибшої інтеграції у ринок банківських послуг, що в кінцевому результаті приведе до підвищення добробуту нації.

Аналізуючи українське законодавство у сфері захисту прав споживачів, автор доходить висновку, що воно формувалося з урахуванням Директив ЄС і загалом відповідає міжнародним стандартам. Однак, у ньому відсутня цілісна система правових заходів захисту інтересів споживачів банківських послуг, є ще багато невідповідностей з європейським законодавством, що найбільше спостерігається у правовому регулюванні сфери споживчого кредитування. Зокрема, мова йде про невизначеність питань пов'язаних з застосуванням банками неповного розкриття інформації, складністю, що виникає під час оцінювання кредитоспроможності позичальника, статусу кредитного посередника, встановленням несправедливих умов договорів споживчого кредиту, нав'язування банками та іншими установами додаткових і супутніх послуг, відсутності однакових вимог до кредиторів тощо.

Низький рівень правового регулювання захисту прав споживачів в Україні потребує його удосконалення. Причому поліпшення вітчизняного законодавства треба проводити з урахуванням не тільки особливостей національного ринку, зокрема ринку банківських послуг, а й міжнародних директив, норм і стандартів. Правове регулювання, як і будь-яке інше регулювання повинно враховувати інформаційну асиметрію на банківському ринку. Основою ідеології цього регулювання має бути захист прав споживачів вітчизняних банківських послуг.

У другому розділі «Особливості економічного механізму захисту прав споживачів на вітчизняному ринку банківських послуг» розкрито особливості захисту економічних інтересів та прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні. Проведено аналіз стану вітчизняного ринку платіжних карток, депозитного та кредитного ринків в Україні, вивчено тенденції розвитку цих ринків. Визначено взаємозв'язки між чинниками на ринку депозитних послуг та побудовано економетричні моделі залежностей на цьому ринку.

На підставі результатів проведеного в листопаді 2016 р. емпіричного дослідження з використанням методу письмового анкетування (1500 респондентів, віком від 18 років) дисертант доходить висновку про те, що в Україні існує проблема порушення прав споживачів банківських послуг (22 % опитаних вважають, що під час користування банківськими послугами їхні права були порушені). Групування отриманої інформації у розрізі трьох вікових категорій респондентів (18-25, 26-55, 56 і більше років) виявило, що у віковій категорії 18-25 найчастіше відбувалися порушення прав під час здійснення кредитних та розрахункових операцій, у віковій групі 26-55 – кредитних та депозитних операцій і групі 56+ найбільше порушень спостерігалось під час здійснення депозитних та розрахункових операцій (рис. 2). Особливо гостро стоїть проблема захисту прав споживачів віком від 18 до 55 років у площині користування кредитними операціями (35,1 % від всіх порушень, що відбулися з респондентами).



Побудовано автором на основі результатів проведеного опитування

Рис. 2. Частки порушень, які траплялися при отриманні відповідних фінансових операцій

Узагальнення результатів письмового анкетування виявило вагому частку порушень при користуванні розрахунковими послугами, які у більшості випадків стосуються власників платіжних карток. Дослідженням встановлено основні типи і причини таких порушень. Зокрема, це встановлення ліміту на зняття грошей у банкоматах, денне обмеження на проведення трансакцій, відсутність у договорі певних обмежень, а включення в нього, так званої, оферти, тобто оформлення, так званого, «динамічного договору».

Для оцінювання масштабів таких порушень у роботі виконаний аналіз стану та динаміки вітчизняного ринку платіжних карток, який показав стрімкий розвиток цього ринку. За період з початку 2009 до початку 2015 року загальна кількість держателів платіжних карток в Україні збільшилася від 37,232 до 51,649 мільйона осіб. Сума готівкових платежів у 2015 р. зросла у порівнянні з 2009 р. трохи більше як у 2,5 рази, а сума безготівкових – у близько 21 раз, що вказує на ефективне використання українськими банками сучасних інформаційних технологій.

Дослідженням встановлено значні обсяги порушень при користуванні депозитними послугами банків. Найбільш уразливою категорією населення, що відчула зловживання з боку фінансових інституцій за результатами опитування є особи віком від 56 років (37,1 % частка порушень при користуванні депозитними операціями від загального обсягу порушень), для вікової категорії 25-55 ця частка

становить – 17,1 %. За результатами аналізу суми депозитів фізичних осіб збільшувалися до початку 2014 р., а далі дещо зменшилися (табл. 1). Причому до 1.01.2014 р. гривневі депозити переважали валютні. Далі ситуація змінилась на протилежну – суми валютних депозитів стали більшими за гривневі.

Обґрунтовано, що найчастіше права банківських вкладників порушувалися, коли банки відмовлялися споживачам у достроковому вилученні коштів із рахунку строкового депозиту, хоча таке право було зазначене у договорі банківського вкладу. Банки в умовах валютної кризи відмовлялися клієнтам повертати валютний депозит у іноземній валюті, натомість виплачували суму в еквіваленті національної грошової одиниці.

Таблиця 1

Динаміка депозитів і кредитів банків України (на початок 2008 – 2016 рр.)

Показник\Рік	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Активи банків, млрд. грн.	599,3	926,1	880,3	942,1	1054,2	1127,1	1278,1	1316,8	1254,3
Обсяги всіх кредитів комерційних банків, млрд. грн.	485,3	792,2	747,3	755,1	825,3	815,1	911,4	1006,3	965,1
Обсяги банківських кредитів наданих фізичним особам, млрд. грн.	153,6	268,9	222,5	186,5	174,6	161,8	167,7	179,0	152,3
в т. ч. – споживчі кредити, млрд. грн.	115,0	186,1	137,1	122,9	126,2	125,0	137,3	135,1	114,9
Частка простроченої заборгованості за кредитами у загальній сумі кредитів, %	1,3	2,3	9,4	11,2	9,6	8,9	7,7	13,5	22,1
Процентні ставки за кредитами фізичних осіб, %	18,7	22,3	25,3	26,5	27,4	27,3	26,8	28,1	30,6
Обсяги депозитів фізичним особам, млрд. грн.	167,2	217,8	214,4	275,1	310,3	369,2	441,9	418,1	410,8
Процентні ставки за депозитами фізичних осіб, %	14,9	14,8	10,9	12,8	14,9	13,6	14,1	13,4	16,4

Джерело: розраховано автором за даними НБУ

На основі проведено аналізу дисертантом було знайдено прогнозні значення на 2016-2020 рр. загальних сум всіх операцій з використанням платіжних карток та депозитних вкладів у банки України з використанням лінійної і поліноміальної моделей тренду. З виконаних розрахунків видно, що незважаючи на складну ситуацію на ринку банківських послуг обсяги операцій з платіжними картками та депозитів мають тенденцію до зростання (рис. 3). Тому, проблема захисту прав клієнтів банків стає ще більш актуальною для всіх зацікавлених сторін.

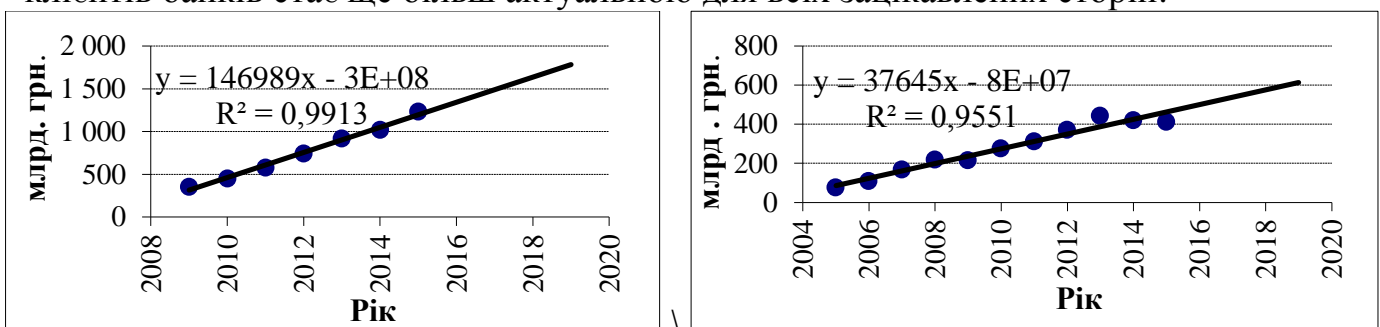


Рис. 3. Лінійний тренд та прогноз суми всіх операцій з використанням платіжних карток (а) і загальної суми депозитних вкладів (б) у 2009-2015 рр.

Джерело: побудовано автором на основі даних НБУ

Дисертант виходить з того, що для вироблення ефективної політики поліпшення захисту прав споживачів банківських послуг необхідно знати існуючі залежності між певними економічними показниками. На основі статистичних даних за кожний квартал 2010-2015 рр. автором виявлено дуже тісний зворотний кореляційний зв'язок між показниками «обсяги кредитів наданих фізичним особам» і «процентна ставка за кредитами» (коефіцієнт парної кореляції між цими показниками становив -0,9802).

У роботі виконано кореляційно-регресійний аналіз залежності показника «депозити фізичних осіб» (y) від інших незалежних чинників. Враховуючи величини парних коефіцієнтів кореляції між екзогенними чинниками, а також між екзогенними і ендогенним чинником та після усунення мультиколінеарності дисертантом отримано кілька двофакторних лінійних регресійних моделей з різними екзогенними чинниками, які можна використовувати для вироблення певних висновків. Однак, для виконання прогнозування можна використати тільки одну з них, яка виражається рівнянням:

$$y = -7,6 \cdot 10^7 + 918,9 \cdot x_1 + 11332154 \cdot x_2, \quad (1)$$

де x_1 і x_2 – відповідно, наявний дохід і процентні ставки за залученими депозитами домашніх господарств у національній валюті.

Автор доходить такого висновку виходячи з того, що рівняння множинної регресії (1), його параметри та коефіцієнти кореляції і детермінації є істотними (коефіцієнт детермінації $R^2 = 0,682$, розраховане і критичне значення F -критерію Фішера для рівня істотності $\alpha = 0,05$ – $F_p = 22,54$ і $F_T = 3,47$), а сама модель успішно проходить усі тести, включаючи t -статистики коефіцієнтів регресії при рівні значущості $p = 0,95$. На основі моделі (1) обґрунтовано, що збільшення наявного доходу на 1 млн грн збільшує депозити фізичних осіб на 918,9 тис. грн, а зростання процентної ставки на 1 % збільшує депозити в країні на 11 332 154 тис. грн.

Виконаний дисертантом аналіз системи захисту прав вкладників банків засвідчив, що зважаючи на значні банкрутства банків у 2014-2016 рр. Фонд гарантування вкладів фізичних осіб соєчасно здійснював компенсійні виплати вкладникам збанкрутілих банків, проте траплялися випадки, коли вкладники отримували свої кошти значно пізніше законодавчо встановленого терміну без нарахування процентів на протерміновані до виплати депозити, зазнаючи додаткових фінансових втрат. Права вкладників валютних депозитів та депозитів понад гарантійну суму (200 000 грн) є незахищеними із двох причин: значне знецінення національної валюти щодо іноземних валют та недостатність надходжень до ФГВФО від продажу активів ліквідованих банків. Автор наголошує, що потребує удосконалення діяльність правоохоронних органів в частині співпраці з Фонд гарантування вкладів фізичних осіб щодо розкриття корупційних та шахрайських дій власників та керівників банків, що визнані неплатоспроможними, а також контролюючих органів (службовців НБУ та уповноважених осіб ФГВФО).

На підставі аналізу вітчизняного кредитного ринку та захисту прав споживачів на ньому дисертантом були зроблені висновки, що за період від початку 2008 р. до початку 2016 р. обсяги кредитів комерційних банків зросли, однак фізичним особам

– майже не змінилися (табл. 1). Досить великою є частка споживчого кредитування у структурі кредитів банків, які надані фізичним особам. Різко зросла частка простроченої заборгованості за кредитами у загальній сумі кредитів.

Дослідженням встановлено, що найчастіше порушення прав споживачів кредитних послуг трапляється під час укладання кредитних договорів через неухважність позичальника і його небажання ретельно ознайомитись з умовами договору. В українській банківській практиці були зафіксовані випадки, коли у договорі споживчого кредитування банки залишали за собою право в односторонньому порядку підвищувати кредитну ставку. При кредитуванні фізичних осіб банки не інформували про сукупну вартість кредиту, а лише про зобов'язання сплати проценту за користування кредитом. З огляду на це, автор вважає за необхідне розроблення типових договорів споживчого кредитування, пропонує інші заходи поліпшення захисту прав споживачів кредитних послуг.

У третьому розділі «**Напрями вдосконалення економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг**» проаналізовано європейське законодавство у даній сфері та надано рекомендації щодо вдосконалення вітчизняного законодавства відповідно до Директив ЄС, обґрунтовано необхідність впровадження альтернативних (досудових) механізмів вирішення спорів, досліджено можливості поліпшення фінансової грамотності споживачів ринку банківських послуг, розроблено структуру Стратегії для покращення захисту прав споживачів та фінансової грамотності населення України.

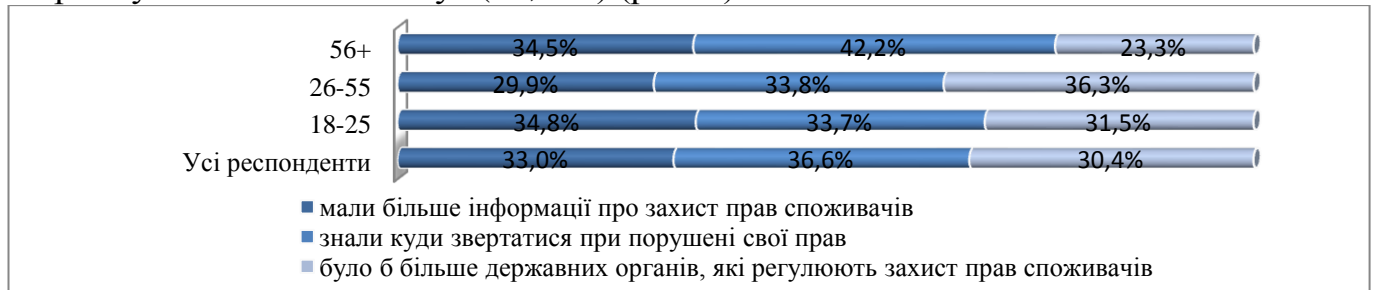
Обґрунтовано, що наявне в Україні нормативно-правове забезпечення не дає змоги ефективно та комплексно регулювати ринок банківських послуг і захист прав споживачів на ньому, немає чіткого розподілу обов'язків між відповідними органами держави у цій сфері, відсутні реальні механізми їх співпраці та взаємодії. Дисертант вважає за необхідність розробити та ухвалити Закон України “Про захист прав споживачів на ринку фінансових послуг”, структура проекту якого запропоновано у роботі. Даний Закон має визначати права споживачів саме ринку банківських послуг, методи впливу та штрафні санкції у разі порушення банком умов діяльності, порядок державного регулювання тощо.

Дисертантом узагальнено світовий досвід використання альтернативних (досудових) механізмів захисту прав споживачів на ринку банківських послуг. Автор доходить висновку про те, що в Україні такі механізми вирішення спорів між банками і їх клієнтами практично нерозвинені. На підставі цього автор вважає за необхідне створити в Україні інститут фінансового омбудсмена, який доцільно зробити за німецькою моделлю, узаконити запровадження інституту медіації, що розвантажить суди від справ, які можна вирішити силами учасників спору, а також вдосконалити законодавство у сфері третейського судочинства та налагодити взаємодію третейських і державних судів.

У реферованому розділі узагальнено результати виконаного автором емпіричного дослідження фінансової грамотності респондентів. Дослідженням доведено, що існує надзвичайно висока частка споживачів фінансових послуг (69 %), які усвідомлюють потребу в поглибленні своїх знань, щодо захисту їхніх прав і незначний процент (12,2 %) опитаних вважає, що має достатньо інформації

про захист прав споживачів. У роботі зроблено висновок про необхідність покращення фінансової грамотності українських громадян.

Споживач почуватиме себе більш захищеним якщо буде: підвищення рівня фінансової грамотності (32,3 %); чіткий механізм вирішення спорів (34,5 %); зростання кількості органів державної влади, які б забезпечували захист споживачів на ринку банківських послуг (33,3 %) (рис. 4).



Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження

Рис. 4. Частки відповідей на запитання «Чи вважали Ви б себе більш захищеним, якби...?»

Автор наголошує, що 30,5 % респондентів займають пасивну позицію, щодо відстоювання своїх прав. Це можна пояснити низьким рівнем довіри до контролюючих органів виконавчої влади та судової системи, а також низьким рівнем ефективності їх роботи. Найбільша частка респондентів (31,1 %) вважає за доцільне подати скаргу до фінансової установи, що надала послугу і врегулювати конфлікт на місці. Лише 8,2 % опитаних знають, що зі скаргами щодо неякісних банківських послуг можна звертатися до Національного банку України, а 27,5 % серед усіх респондентів взагалі не знають куди слід звертатися при порушенні їхніх прав. В Україні відповідальність за захист справ споживачів ринку фінансових послуг покладено на декілька регулюючих органів. За таких умов споживачі повинні затрачати багато часу на з'ясування, куди спрямовувати скаргу і від кого очікувати розв'язання своєї проблеми.

У роботі запропоновано низка заходів, реалізація яких дала б змогу покращити фінансову грамотність українців. Серед таких заходів, зокрема, названо наступні: удосконалити навчальні матеріали з фінансової грамотності для початкової та середньої школи, запровадити програми спеціального навчання для вчителів, журналістів та суддів, посилити роль громадських організацій з захисту прав споживачів фінансових послуг та інші. Сприятиме вирішенню цієї проблеми впровадження в практику запропонованої в роботі Стратегії покращення захисту прав споживачів та фінансової грамотності населення України, основними завданнями якої дисертант вважає приведення нормативно-правової бази у відповідності до Директив ЄС, впровадження альтернативних методів вирішення спорів, посилення ролі громадських організацій з захисту прав споживачів та інші, які розглянуті у дисертації. Запровадження Стратегії допоможе сформулювати розвинену та ефективну банківську систему, яка буде зорієнтована на покращення захисту прав споживачів банківських послуг та підвищення рівня фінансової грамотності населення України.

ВИСНОВКИ

У дисертації запропоновано нове вирішення важливого науково-прикладного завдання – комплексного аналізу системи захисту прав споживачів на ринку банківських послуг України, що сприяло обґрунтуванню теоретико-методологічних засад економічного механізму захисту прав фізичних осіб – клієнтів банків та розроблення напрямів його удосконалення. Результати проведеного дослідження дали змогу сформулювати наступні висновки та рекомендації:

1. Детальний аналіз сутності захисту прав фізичних осіб – клієнтів банків і пов'язаної з ним термінології дав змогу запропонувати власні визначення понять: «банківська операція», «банківська послуга», «банківський продукт», «захист прав споживачів на ринку банківських послуг» та обґрунтувати принципи формування економічного механізму захисту прав споживачів банківських послуг, під яким розуміється спосіб взаємодії і взаємозв'язку форм, методів та інструментів, за допомогою яких реалізуються об'єктивні економічні закони ефективного захисту прав фізичних осіб – клієнтів банків. До структури ЕМЗПСРБП входять такі форми: інституційно-правове, організаційно-функціональне, конкурентне регулювання, фінансовий моніторинг, регулювання та нагляд, контроль якості банківських послуг, судове та досудове врегулювання спорів. Кожна форма налічує свої методи та інструменти, що формують інструментарій регулювання взаємовідносин між споживачами та банками.

2. Виконаний огляд правового регулювання захисту прав споживачів в Україні виявив низку особливостей, серед яких відсутність цілісної системи правових заходів захисту інтересів споживачів банківських послуг, що вказує на необхідність поліпшення цього регулювання. Причому удосконалення вітчизняного законодавства треба починати з прийняття Закону України «Про захист прав споживачів на ринку фінансових послуг», структура проекту якого запропонована в дисертації. Основою ідеології цього Закону є формування фундаментальних засад механізму захисту економічних інтересів споживачів фінансових послуг у взаємовідносинах з банківськими установами.

3. Дослідженням встановлено, що ринок банківських послуг в Україні має тенденцію до оздоровлення. Грошові суми операцій з картками і перекази коштів збільшуються з року в рік. Якщо сума готівкових платежів у 2015 р. зросла у порівнянні з 2009 р. трохи більше як у 2,5 рази, то безготівкових – у близько 21 раз. Суми депозитів фізичних осіб збільшувалися до початку 2014 р., а далі дещо зменшилися. Щодо кредитів, загальні їх обсяги за період від початку 2008 р. до початку 2016 р. зросли, а фізичним особам – майже не змінилися. На прогресивний розвиток ринку платіжних карток і депозитного ринку України та необхідність збільшення уваги банків до проблеми захисту прав споживачів на цих ринках вказують отримані в роботі результати інтерполяційного прогнозування сум операцій з платіжними картками та сум депозитів фізичних осіб за лінійною і поліноміальною моделями тренду.

4. Доведено на основі даних за 2008-2015 рр., що між показниками «обсяги кредитів наданих фізичним особам» і «процентна ставка за кредитами» був дуже тісний зворотний кореляційний зв'язок (коефіцієнт парної кореляції між цими

показниками становив -0,9802). Проведене теоретико-методологічне дослідження з використанням методів економетричного моделювання дало змогу виявити залежність показника «депозити фізичних осіб» від деяких незалежних чинників. Для зростання обсягів депозитів і активізації банківської діяльності потрібно збільшувати величину наявного доходу, ВВП чи процентної ставки за депозитами. З моделі багатофакторної регресії випливає, що збільшення наявного доходу на 1 млн грн збільшує депозити фізичних осіб на 918,9 тис. грн, а збільшення процентної ставки на 1 % збільшує депозити в країні на 11 332 154 тис. грн.

5. Проблема захисту прав споживачів на ринку банківських послуг постійно стоїть на порядку денному керівництва держави. Зокрема, сформована ґрунтовна нормативно-законодавча база цього захисту, яка постійно оновлюється, створений ФГВФО добре виконує свої функції, незважаючи на велику кількість збанкрутілих банків у 2014-2016 рр., створені умови для поліпшення фінансової грамотності українців тощо. Однак, тут ще є багато недоліків, які треба усунути. Потрібно підвищити рівень стійкості ФГВФО, банкам зняти обмеження на проведення трансакцій та денного ліміту на зняття грошей у банкоматах, впроваджувати заходи, які сприятимуть зменшенню кредитної ставки, узаконити положення про комісії, розвивати іпотечне, зокрема іпотечне молодіжне кредитування, разом з страхуванням ризиків неповернення кредиту страхувати майно, яке передане у заставу, до кінця вирішити питання реструктуризації валютних кредитів та ін.

6. Узагальнення результатів емпіричного дослідження показало, що кожен п'ятий споживач фінансових послуг зіштовхується із порушеннями його прав. Найбільше правопорушень трапляється при користуванні кредитними, депозитними та розрахунковими послугами. Особливо гостро стоїть проблема захисту прав споживачів віком від 18 до 55 років у площині користування кредитними операціями (35,1 % від всіх порушень, що відбулися з респондентами). Серед споживачів депозитних послуг найбільш уразливою категорією населення є особи віком від 56 років (37,1 % частка порушень при користуванні депозитними операціями від загального обсягу порушень). Більшість порушень при користуванні розрахунковими послугами стосуються власників платіжних карток.

7. Населення України не володіє достатньою інформацією про функціонує в країні державні інституції і громадські організації, що займаються захистом прав споживачів. Загальний рівень фінансової грамотності споживачів банківських послуг є досить низьким. Хоча, згідно проведеного опитування, 69 % респондентів усвідомлюють потребу у підвищенні рівня своєї фінансової обізнаності. При цьому кожен третій опитаний займає пасивну позицію щодо захисту своїх прав як споживача фінансових послуг. Пояснення цьому є низький рівень довіри громадян до діяльності фінансових регуляторів та судової системи. Для поліпшення освіченості українців потрібно удосконалити навчальні матеріали з фінансової грамотності для школи, запровадити програми спеціального навчання для вчителів, журналістів та суддів, посилити роль громадських організацій з захисту прав споживачів фінансових послуг та інші. Сприятиме вирішенню цієї проблеми впровадження запропонованої в роботі Стратегії покращення захисту прав споживачів та фінансової грамотності населення України.

8. Світовий досвід захисту прав споживачів вказує на необхідність запровадження в Україні альтернативних (досудових) механізмів врегулювання спорів у сфері фінансових послуг. Потрібно регламентувати правила та вимоги щодо формування та забезпечення функціонування інституту фінансового омбудсмена, який доцільно зробити на базі асоціацій чи об'єднань банків за німецькою моделлю (недержавного фінансового омбудсмена). Існує необхідність запровадження інституту медіації, що розвантажить суди від справ, які можна вирішити силами учасників спору, а також вдосконалення законодавства у сфері третейського судочинства та налагодження взаємодії третейських і державних судів.

Результати роботи доцільно використовувати для удосконалення економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг з метою зростання активності учасників ринку, розширення банківської діяльності, поліпшення довіри населення до банківської системи України.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ:

У фахових виданнях:

1. Приймак С. А. Сутність та елементи системи захисту прав споживачів / С. А. Приймак // Вісник Львівського університету. Серія економічна. 2015. Випуск 52. С. 291-296 (0,56 д.а.).
2. Приймак С. А. Захист прав споживачів банківських послуг в Європейському Союзі та Україні / С. А. Приймак // Стратегія економічного розвитку України. – 2015. – № 36. – С.118-123 (0,69 д.а.).
3. Приймак С. А. Захист прав споживачів на депозитному ринку України / С. А. Приймак // Науковий вісник Чернівецького університету. – 2016. № 773-774.- С. 150-154 (0,62 д.а.).
4. Приймак С. А. Фінансово грамотне населення – запорука добробуту країни / С. А. Приймак // Формування ринкової економіки в Україні. 2016. №36. – С.82-87 (0,69 д.а.).
5. Приймак С. А. Захист прав споживачів на кредитному ринку України / С. А. Приймак, В. І. Приймак, І. І. Верба // Формування ринкової економіки в Україні. – 2016. № 35(частина 2). – С. 138-145 (0,69 д.а.; особистий внесок автора: запропоновано напрями підвищення рівня захисту прав позичальників на банківському ринку (0,31 д.а.)).
6. Приймак С. А. Вдосконалення українського законодавства у сфері захисту прав споживачів банківських послуг з урахуванням стандартів ЄС / С. А. Приймак, Д. Скорупка // Економічний вісник запорізької державної інженерної академії. – 2016.- № 4(04). – С. 65-70 (0,62 д.а.; особистий внесок автора: проаналізовано стандарти ЄС у справі захисту прав споживачів банківських послуг (0,35 д.а.)).
7. Приймак С. А. Економетричне моделювання залежностей на ринку депозитних послуг / С. А. Приймак, В. І. Приймак, І. І. Верба, // Вісник Львівського університету. Серія економічна. 2016. Випуск 53. – С. 75-83 (0,75 д.а.; особистий внесок автора: побудовано регресійні моделі залежності показника “депозитів фізичних осіб” від незалежних чинників (0,31 д.а.)).

У фахових виданнях, включених у міжнародні наукометричні бази даних:

8. Приймак С. А. Реформування інституту аудиту – шлях до підвищення рівня захисту прав споживачів ринку банківських послуг в Україні / С. А. Приймак, С. М. Лобозинська // Економіка: реалії часу. – 2015. – № 5(21). – С. 101-105 (0,69 д.а.; особистий внесок автора: проведено аналіз теперішнього стану законодавства у сфері аудиторських послуг та проаналізовано вимоги до зовнішніх аудиторів (0,36 д.а.)). Журнал індексується у наукометричних базах даних Google scholar, EBSCO Publishing, Ulrich's Periodicals Directory, Index Copernicus та ін.

У іноземних періодичних виданнях:

9. Приймак С. А. Захист прав держателів платіжних карток / С. А. Приймак // East European Scientific Journal.- 2016 . – № 6(10). –С. 65-70 (0,81 д.а.)

Публікації в інших виданнях:

10. Приймак С. А. Правове регулювання системи захисту прав споживачів в Україні / С. А. Приймак // Первый независимый научный вестник. – 2015. – № 5. – С.66-69 (0,62 д.а.).

11. Приймак С. А. Інформаційна база аналізу діяльності банківської системи України / С. А. Приймак // Проблеми становлення інформаційної економіки в Україні. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції, Львів 15-17 жовтня, 2015. – Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка. – С. 67-68 (0,31 д.а.).

12. Приймак С. А. Європейський досвід захисту прав споживачів на ринку банківських послуг / С. А. Приймак // Антикризове управління економікою України: нові виклики. Матеріали III Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, Київ, 15-17 грудня, 2015 р.- Київ: Київський національний економічний університет імені Вадими Гетьмана, 2015. – С. 150-153 (0,27 д.а.).

13. Приймак С. А. Напрями покращення фінансової грамотності серед населення України / С. А. Приймак // Філософсько-психологічні аспекти духовності: довіра як основа змін в економіці та суспільстві. Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції, Львів, 19 лютого, 2016 р.- Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2016. – С. 249-25 (0,25 д.а.).

14. Приймак С. А. Оцінка системи захисту прав споживачів на депозитному ринку України / С. А. Приймак // Транскордонне співробітництво: ключові ідеї та перспективи. Матеріали XXIII міжнародної науково-практичної конференції, Чернівці, 20-22 травня 2016 р.- Чернівці: Чернівецький національний університет, 2016. – С. 75-76 (0,31 д.а.).

15. Приймак С. А. Аналіз якості банківських послуг / С. А. Приймак // Фінансові аспекти розвитку держави, регіонів та суб'єктів господарювання: сучасний стан та перспективи. Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції, Одеса 27-28 травня 2016. – Одеса: Одеський національний університет імені І.І. Мечникова. – С. 57-58 (0,31 д.а.).

16. Приймак С. А. Система захисту прав споживачів кредитних послуг / С. А. Приймак // Перспективи розвитку економіки в контексті євроінтеграційних процесів. Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції, Одеса, 27-28 травня 2016 р. – Одеса: Центр економічних досліджень та розвитку, 2016. – С. 26-29 (0,31 д.а.).

17. Приймак С. А. Фінансова грамотність в Україні / С. А. Приймак // Стабільність національної економіки: основні загрози та шляхи забезпечення. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції, Дніпропетровськ, 3-4 червня 2016 р. – Дніпропетровськ: Перспектива, 2016.- С. 54-57 (0,31 д.а.).

18. Приймак С. А. Ринок платіжних карток та захист їх власників / С. А. Приймак // Стан та перспективи розвитку, фінансів, обліку та підприємництва в умова трансформації економіки. Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції, Київ, 8-9 липня 2016 р. – Київ: Київський економічний науковий центр, 2016. – С. 29-32 (0,31 д.а.).

АНОТАЦІЯ

Приймак С. А. Економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним господарством. – Львівський національний університет імені Івана Франка. – Львів, 2017.

У дисертаційній роботі розкрито сутність, принципи та економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, систематизовано погляди науковців на тлумачення понять, пов'язаних з досліджуваною проблематикою і надано рекомендації щодо удосконалення дефініції цих понять, розроблено структурно-логічну схему вказаного механізму, розглянуто стан правового регулювання захисту прав споживачів в Україні та виявлено його недоліки і проблеми. Проаналізовано динаміку кількості операцій з платіжними картками і обсягів грошових переказів фізичних осіб, стану ринків кредитних і депозитних послуг та спрогнозовано тенденції їхнього розвитку на 2017-2020 рр. Виконано емпіричне дослідження і статистичне оцінювання стану захисту прав споживачів банківських послуг та фінансової грамотності населення України, виявлено кореляційно-регресійні залежності на ринку депозитних послуг. Подано рекомендації щодо удосконалення економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг. Визначено шляхи поліпшення українського законодавства у сфері захисту прав споживачів банківських послуг з урахуванням стандартів ЄС та підвищення рівня фінансової грамотності українських громадян, запропоновано структуру проекту Закону України “Про захист прав споживачів на ринку фінансових послуг”, обґрунтовано можливості використання альтернативних (досудових) механізмів захисту прав споживачів банківських послуг з використанням досвіду зарубіжних країн, запропоновано структуру Стратегії покращення захисту прав споживачів та фінансової грамотності населення України.

Ключові слова: захист прав споживачів, ринок банківських послуг, операції з платіжними картками, банківська система, депозити, кредити, економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, альтернативні судовому механізми вирішення спорів, фінансова грамотність.

АННОТАЦИЯ

Приймак С. А. Экономический механизм защиты прав потребителей на рынке банковских услуг в Украине. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.03 – экономика и управление национальным хозяйством. – Львовский национальный университет имени Ивана Франко. – Львов, 2017.

В диссертационной работе раскрыта сущность, принципы и экономический механизм защиты прав потребителей на рынке банковских услуг, систематизированы взгляды ученых на толкование понятий, связанных с исследуемой проблематикой и даны рекомендации по совершенствованию дефиниции этих понятий, разработана структурно-логическая схема указанного механизма, рассмотрено состояние правового регулирования защиты прав потребителей в Украине и выявлены его недостатки и проблемы. Проанализирована динамика количества операций с платежными карточками и объемов денежных переводов физических лиц, состояния рынков кредитных и депозитных услуг спрогнозировано тенденции их развития на 2017-2020 гг. Выполнено эмпирическое исследование и статистическое оценивание состояния защиты прав потребителей банковских услуг и финансовой грамотности населения Украины, выявлено корреляционно-регрессионные зависимости на рынке депозитных услуг. Даны рекомендации по совершенствованию экономического механизма защиты прав потребителей на рынке банковских услуг. Определены пути улучшения украинского законодательства в сфере защиты прав потребителей банковских услуг с учетом стандартов ЕС и уровня финансовой грамотности украинских граждан, предложена структура проекта Закона Украины "О защите прав потребителей на рынке финансовых услуг", обоснованно возможности использования альтернативных (досудебных) механизмов защиты прав потребителей с использованием опыта зарубежных стран, предложена структура Стратегии улучшения защиты прав потребителей и финансовой грамотности населения Украины.

Ключевые слова: защита прав потребителей, рынок банковских услуг, операции с платежными карточками, банковская система, депозиты, кредиты, экономический механизм защиты прав потребителей на рынке банковских услуг, альтернативные судебном механизмы разрешения споров, финансовая грамотность.

ANNOTATION

Pryimak S. A. Economic mechanism of consumer protection in the banking market in Ukraine. – Manuscript.

Thesis for the degree of candidate of economic sciences, specialty 08.00.03 – Economics and Management of National Economy. – Lviv National Ivan Franko University. – Lviv, 2017.

The thesis reveals the essence consumer protection in the banking market, systematized views of scientists on the interpretation of terms "banking operations", "banking services", "banking product", "consumer protection in the banking market", "economic mechanisms for protecting consumer banking market "and recommendations for improving their definition.

Formed developed principles and economic mechanism of consumer protection in the banking market (EMCPBM), considered legal, informational, analytical, organizational and institutional framework of the mechanism described forms, methods and tools by which the objective economic laws are implemented effectively protect the rights of individuals – bank customers. The structure EMCPBM include the following forms: institutional, legal, organizational, functional, competition regulation, financial monitoring, regulation and supervision, quality control, banking, litigation and court settlement of disputes. Each form has its own methods and tools, forming tools to regulate the relationship between consumers and banks.

Reviewed by state regulation of consumer protection in Ukraine and identified its short comings and problems. The necessity of improvement of the regulation and development of an integrated system feasibility legal measures for consumer protection banking services. Formed ways of improving Ukrainian legislation on protection of the rights of bank customers with the standards of the EU, proposed structure of the draft Law of Ukraine "On consumer protection in financial services" and consider other measures to improve the legal policy of consumerism.

An empirical study of consumer protection in the banking market Ukraine using the method of written questionnaires. The survey was completed in November 2016, which was involved 1500 respondents. The questionnaire included question, which could determine the age, sex and education level of the respondent, to establish the extent and categories of violations and respondent behavior provided violations of their rights, identify the level of financial literacy and develop effective means of consumer protection. Based on the results of the study proved concluded that one in five consumers of financial services faced with violations of their rights, most violations occur when you use credit, deposit and settlement services.

The changes that occurred in the banking market over the last nine years. The dynamics particular number of transactions with payment cards and the volume of money transfers of individuals, the state of domestic markets credit and deposit services. Calculated predictive values of "the number of transactions with payment cards" and "retail deposits" in the years 2017-2020. Using linear and polynomial trend models. Determined that despite the difficult situation in the banking market volume of transactions with payment cards and retail deposits tend to increase. Found correlation relationships that exist between the factors in the banking market of Ukraine and built regression models dependence of "retail deposits" of these exogenous factors "disposable income", "gross national product at current prices," "consumer price index" and "interest rates on deposits attracted from households in the national currency."

The world experience of alternative judicial dispute resolution mechanisms in the financial services and examined the prospects for its use in Ukraine. The necessity of implementing the country's financial institution or bank ombudsman is expedient to do based on associations or associations of banks on the German model (non-state financial ombudsman) mediation procedure to relieve the courts of cases that can be resolved by parties to the dispute, and improving legislation on arbitration and establishing interaction arbitration and state courts.

Soundly conclusion about the low level of financial literacy Ukraine. To improve the education of Ukrainian in Finance proposed to implement in practice strategies to improve consumer protection and financial literacy Ukraine, the structure of which is considered in the work to improve educational materials on financial literacy for primary and secondary schools to implement the program of special education teachers, journalists and judges , strengthen the role of civil society organizations for the protection of consumers of financial services.

Key words: consumer protection, market banking services, operations with payment cards, banking, money transfers of individuals, deposits, loans, economic mechanism of consumer protection in the banking market, legal regulation of consumer protection, alternative judicial mechanisms to resolve disputes financial literacy

Підписано до друку 04.04.2017 р. Папір офсетний. Гарнітура Times.
Формат 60 x 84/16. Ум. друк. арк. 0,9. Наклад 100 прим. Зам. №80
Друк СПДФО Марусич М. М. Свідоцтво № 1252 від 30.12.1996
м. Львів, пл. Осмомисла, 5/11
тел./факс: (032) 261-51-31.
e-mail: interprint-m@ukr.net

