

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

На правах рукопису

ПРИЙМАК СОФІЯ АНДРІЇВНА

УДК 336.717.012.23:[366:330.123.6](477)

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

08.00.03 – економіка та управління національним господарством

Дисертація на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Науковий керівник:

доктор економічних наук, професор

Лобозинська Софія Миколаївна

Львів 2017

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	4
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	13
1.1. Сутність та необхідність захисту прав споживачів на ринку банківських послуг	13
1.2. Принципи та економічний механізм захисту прав споживачів	29
1.3. Нормативно-правове регулювання захисту прав споживачів в Україні.....	52
Висновки до розділу 1	69
РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ВІТЧИЗНЯНОМУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	71
2.1. Захист економічних інтересів фізичних осіб при здійсненні операцій з платіжними картками та грошових переказів.....	71
2.2. Економічний інструментарій захисту прав споживачів депозитного ринку	95
2.3. Оцінка захисту економічних прав споживачів на вітчизняному кредитному ринку.....	119
Висновки до розділу 2.....	139
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ..	142
3.1. Імплементация законодавства у сфері захисту прав споживачів банківських послуг з урахуванням стандартів ЄС	142
3.2.Зарубіжний досвід використання альтернативних (досудових) механізмів захисту прав споживачів на ринку банківських послуг	156

3.3. Підвищення рівня фінансової грамотності споживачів на ринку банківських послуг	174
Висновки до розділу 3	191
ВИСНОВКИ	193
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	199
ДОДАТКИ	223
Додаток А	224
Додаток Б.....	225
Додаток В.....	231
Додаток Г	233
Додаток Д	235
Додаток Е.....	239

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

Держспоживпродслужба - Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів і захисту споживачів

ЕМ - економічний механізм

ЕМЗПСРБП - економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг

ЄС – Європейський Союз

МСГП - Міжнародна система грошових переказів

НБУ - Національний банк України

НСМЕП - Національна система масових електронних платежів

СЕП - Система електронних платежів

СПЗПСФГ - Стратегія покращення захисту прав споживачів та фінансової грамотності

УПС - Угода про партнерство і співробітництво

ФГВФО - Фонд гарантування вкладів фізичних осіб

ВСТУП

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 еконо-мічний 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. Зверєва, 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 та 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 Copernicus 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.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ
ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА
РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність та необхідність захисту прав споживачів на ринку
банківських послуг

Захист прав споживачів на ринках різноманітних послуг кожна країна вирішує по-своєму. До недавнього часу в одних країнах цим питанням займалися громадські організації, в інших – до вирішення цих питань долучалися державні органи, однак, ефективність їх вирішення в переважній більшості випадків не цілком чи зовсім не влаштовувала споживачів цих послуг. Підприємці, користуючись своїми фінансовими та іншими перевагами, в багатьох випадках вигравали суди у своїх клієнтів, яким вони надавали неякісні послуги. Часто самі споживачі не звертались до надавачів послуг, щоб усунути виявлені недоліки, оскільки не мали надії на позитивне вирішення проблем.

Аналогічна ситуація мала місце і на ринку фінансових, зокрема банківських послуг. Банкіри більшою мірою цікавились питанням збільшення своїх прибутків, яким чином ефективно вкласти наявні грошові кошти і менше звертали увагу на задоволення потреб своїх клієнтів. Проте, стосунки між банками і їх клієнтами останнім часом змінюються. Споживачі банківських послуг все більше уваги звертають на рівень захисту, а банки розробляють заходи захисту клієнтів від фінансових втрат. Конкурентоспроможність банківської установи на сьогоднішній день залежить від рівня довіри громадян.

На необхідність прийняття більш ефективних заходів фінансового захисту споживачів банківських послуг вказала фінансово-економічна криза 2008-2009 рр., в період якої ця проблема проявилася особливо гостро.

Мільйони банківських вкладників у всьому світі шукали способи повернення із банків своїх заощаджень, нагнітаючи цим самим паніку і доводячи багатьох з цих банків до банкрутства. В результаті рівень довіри до всієї світової банківської системи різко зменшився, що ще більше позначилося на фінансовому стані окремих банків [134].

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 її потрібно захищати. Тому, незважаючи на свободу підприємництва, зокрема і банківського підприємництва, та юридичною рівністю банків і їхніх клієнтів, судді все частіше виносять рішення на користь споживачів банківських послуг, а не банкірів. Цим вони компенсують слабкість клієнтів банків у судових справах. Найчастіше така ситуація виникає у спорах між банками і позичальниками їхніх коштів, особливо іпотечних.

Деякі економісти вважають причиною складної ситуації, яка виникла у взаємовідносинах певних клієнтів з банками, низький рівень їхньої фінансової грамотності. Немає сумніву у необхідності поліпшення загальної освіченості, зокрема фінансової обізнаності населення. Однак, вважати її причиною всіх негараздів у відносинах між банками і їхніми клієнтами є неправильно, навіть високо компетентний у фінансових питаннях громадянин не застрахований від попадання у скрутну ситуацію.

Криза і громадська думка змусили високорозвинені країни невідкладно приступити до вирішення проблеми захисту прав споживачів банківських послуг. У результаті, в США у 2011 р. було створено спеціальне «Бюро захисту прав споживачів у фінансовій сфері», прийнято різні документи, дія яких спрямована на ефективне вирішення вказаної проблеми. Подібні заходи було вжито і іншими економічно розвинутими країнами, зокрема країнами ЄС, нові Директиви якого ураховують уроки останньої світової фінансово-економічної кризи у питанні взаємовідносин між банками і їхніми клієнтами.

Для України додатковим чинником у цих процесах стало різке скорочення кількості банків протягом 2014 - 2016 рр., що було наслідком удосконаленої регуляторної політики НБУ, яку він почав запроваджувати для ліквідації наслідків цієї кризи. Крім цього, до негативних чинників у вирішенні вказаної проблеми у нашій країні необхідно віднести неадаптованість до нових умов нормативно-правової бази, слабкість фінансових знань її громадян та небажання деяких банків її вирішувати.

Якщо говорити про рекомендації науковців щодо ефективності функціонування банківської системи в сучасних умовах, то варто зазначити, що до 70-х років ХХ ст. діяльність банків розглядалася у межах портфельної теорії Г. Марковіца та інших вчених. Згідно цієї теорії, банк виходячи з допустимого рівня ризику і підтримуючи відповідний рівень коефіцієнту ліквідності має вибрати таке співвідношення активів, яке б дало змогу отримати максимальний прибуток. Та починаючи з 1970-х років, у зв'язку зі зміною економічних умов існування перевагу отримала теорія функціонування банківської установи, відповідно до якої центр управління банком перемістився з інвестиційного портфелю на досягнення високої конкурентоспроможності на основі маркетингової концепції. Тобто відбулася трансформація ринку банківських послуг з ринку виробника (банку) у ринок споживача (клієнта). Обґрунтуванням такої трансформації є значний ріст споживчого ринку банківських послуг, наслідком чого стало те, що в організаційній структурі банку особливого і суттєвого значення набули відділи маркетингу та стратегічного розвитку [112].

Теоретичним аспектам захисту прав споживачів присвячена значна кількість наукових праць. Їх досліджували такі закордонні та вітчизняні вчені: О. Анциферова [7], І. Безклубий [11], О. Брегеда [19], О. Дзюблук [41], О. Зверєва [51], С. Лобозинська [86], А. Мещеряков [95], Н. Перепечай [113], В. Перехожев [114], Н. Салухіна [171], М. Телінгер [188], Г. Тосунян [191].

Однак, проблема захисту прав споживачів на ринку банківських послуг на даний час є мало дослідженою.

На рівні законодавства споживачі в Україні мають значний обсяг прав та можливостей для захисту. Проблемою в даній сфері є не законодавство, а не вміння споживачів користуватися даним законодавством. Основним законом держави є Конституція України в якій визначаються основні права всіх громадян і базуючись на якій повинні будуватися всі закони та підзаконні акти. Конституція має найвищу юридичну силу це означає, що жоден із законів не може їй суперечити. Навіть якщо положення нормативного акту суперечить Конституції, вони є не конституційними та його застосування потрібно оскаржити. Крім Конституції в Україні діє спеціальний Закон, який присвячений правам споживачів і порядку їх захисту. Це Закон України "Про захист прав споживачів" [150], який був прийнятий у 1991 році і в який з того часу неодноразово вносилися зміни. Також окремі положення, що захищають права споживачів містяться у Цивільному та Господарському Кодексах України, які діють на рівні законів, та у положеннях і підзаконних актах.

Відповідно до Закону України "Про захист прав споживачів" споживачем є:

- по-перше, фізична особа, тобто на юридичну особу дія закону не розповсюджується;
- по-друге, фізична особа яка купує, або має намір придбати товар;
- по-третє, фізична особа, яка хоче придбати товар для особистого домашнього користування, тобто фізична особа, яка є приватним підприємцем та хоче придбати товар для здійснення підприємницької діяльності, також не є споживачем [150].

Згідно з Законом "Про захист прав споживачів" споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції чи послуги, що реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на [150]:

- 1) захист своїх прав державою;

- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- 5) відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
- 6) звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- 7) об'єднання в громадські організації споживачів.

Споживачі зобов'язані [150]:

- 1) перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар;
- 2) у разі необхідності роз'яснення умов та правил використання товару - до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця (виробника, виконавця) або до іншої вказаної в експлуатаційній документації особи, що виконує їх функції;
- 3) користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації;
- 4) з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару - застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації – дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки.

Держава зобов'язана проявляти активність у забезпеченні прав людини, у створенні матеріальних, організаційних, соціальних, політичних та інших умов для найповнішого використання людиною своїх прав і свобод.

Для забезпечення реалізації та захисту прав і свобод людини і громадянина, Конституція і законодавство України передбачають можливість здійснення громадянами певних дій, а також утворення системи органів держави, призначенням якої є допомога громадянам у реалізації і захисті їх прав. Можливості здійснення громадянами певних вчинків щодо захисту власних прав і свобод і система органів, які захищають і забезпечують ці права та свободи утворюють механізм захисту прав людини.

В науковій літературі існують різні визначення «захисту прав людини» наведемо декілька з них, так, В. Бутилін під захистом прав людини розуміє примусовий спосіб здійснення права, що застосовується у встановленому законом порядку компетентними органами з метою відновлення порушеного права [20]. На думку А. Бондаренка захист прав і свобод людини й громадянина – це конституційний обов'язок держави, цілком логічним є його зв'язок із функціями держави, у яких проявляється та роль, яку держава відіграє у вирішенні основних питань суспільного розвитку, у задоволенні різноманітних інтересів населення країни [16].

Відповідно до законодавства держава повинна забезпечувати споживачам захист їх прав, надавати можливість вільного вибору продукції та послуг, здобуття знань та кваліфікації, необхідного для прийняття самостійних рішень.

Захист прав споживачів здійснюють уповноважений центральний орган виконавчої влади у даній сфері та територіальні органи, місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування.

Система захисту прав споживачів пережила декілька масштабних за формою та змістом перетворень. Етапів реорганізації центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів було декілька: Державний

комітет стандартизації, метрології та сертифікації України (2000 р.), Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (2003 р.), Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів (2012 р.).

Постановою Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 р. № 442 "Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади" [151] утворено Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів і захисту споживачів (Держспоживпродслужба). Шляхом перетворення реорганізували Державну ветеринарну та фіто - санітарну службу й приєднали до служби Державну інспекцію з питань захисту прав споживачів і Державну санітарно-епідеміологічну службу, поклавши на новостворену службу функції з реалізації державної політики, які виконували органи, що припинили діяльність [141].

Останніми рішеннями Уряду, зокрема, Постановою КМУ від 18.11.2015 р. № 942 [145] Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів підпорядковано Міністерству аграрної політики та продовольства України (аналогічна практика в країнах Євросоюзу відсутня). Це вводить в колапс систему захисту прав споживачів в Україні, позбавить багатомільйонну спільноту громадян державних гарантій, передбачених ст. 42 Конституції України, та стане перешкодою для виконання глави 20 "Захист прав споживачів" Плану імплементації Угоди про асоціацію "Україна – ЄС" [141].

Система захисту прав споживачів по своїй суті значно ширше, ніж питання безпечності харчових продуктів, яке є лише одним з усього кола питань, притаманних цій системі та охоплює всі види товарів, робіт і послуг відповідно до всесвітньо визнаних восьми головних прав споживачів, закріплених також в європейському законодавстві та міжнародних договорах України. Саме тому, підпорядковувати нову службу, Міністерству, яке можливо й здатне кваліфіковано забезпечити лише інтереси з точки зору безпечності харчових продуктів – хибно та невиправдано. Мінагрополітики не має достатнього рівня

компетенції та ресурсів для того, аби забезпечити координацію роботи Держпродспоживслужби, особливо у сфері захисту прав споживачів [59].

Науковці по різному підходять до трактування поняття «захист прав споживачів». Наприклад, В. Кондратьєв вважає захист прав споживачів складовою частиною захисту прав людини. В державах з розвинутою економікою споживач здійснює керівну функцію на споживчому ринку. А це можливо лише за активної життєвої позиції кожного громадянина країни та державної підтримки [7, с. 23]. Н. Салухіна під захистом споживачів розуміє гарантований законом контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт з боку держави та громадсько-суспільний рух на його підтримку [171, с. 36]. У тлумачному словнику подано таке визначення цього поняття: захист прав споживачів – офіційно встановлені законом та іншими нормативними документами правила, норми, що охороняють споживача від продажу йому неякісного товару і компенсують витрати споживача, завдані нечесною торгівлею [190, с. 29]. В Законі України «Про захист прав споживачів» сказано, що держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції чи послуги відповідно до їх потреб [150].

На нашу думку, захист прав споживачів – комплекс заходів, спрямованих на врегулювання суспільних відносин, що виникають між споживачами (фізичними особами, які придбали товари чи отримали послуги для власних потреб) та суб'єктами господарювання (виробниками, виконавцями та продавцями), які регулюються та реалізуються державою і стосуються якості продукції та послуг.

На думку І. Аванесової захист прав споживачів фінансових послуг - це системна діяльність, до якої належить нагляд за дотриманням фінансовими установами положень законодавства про захист прав споживачів, моніторинг дотримання добровільних Кодексів поведінки учасників фінансових ринків,

обізнаність споживачів щодо споживчих властивостей фінансових послуг, вирішення спорів між надавачами та споживачами фінансових послуг [3].

Захист прав споживачів на ринку банківських послуг має свої особливості, які полягають у тому, що всі послуги банків пов'язані з грошовими операціями. Згідно із Законом України "Про банки та банківську діяльність" [142] банк є юридичною особою, яка має виключне право на підставі ліцензії Національного банку України здійснювати відповідні операції, що пов'язані з наданням банками різноманітних послуг. У вітчизняному законодавстві відсутнє конкретне поняття "банківська послуга", хоча в текстах нормативних актів воно зустрічається.

Вчені досить широко висвітлюють різноманітні підходи визначення сутності поняття "банківська послуга", проте у науковій літературі немає єдиного підходу до визначення даного поняття. Закордонні вчені вважають приймання вкладів і надання кредитів основою банківської діяльності та зазначають, що сьогодні діяльність банків характеризується різноманіттям послуг, винагорода за надання яких забезпечує постійно зростаючу частину ресурсів банківських установ [188].

У науковій літературі існує концепція згідно з якою банківська послуга включає в себе лише вузький сегмент діяльності банку. В даній концепції йдеться про те, що послугою вважається діяльність банку, яка не пов'язана безпосередньо з пасивними та активними операціями. О. Брегеда трактує поняття "банківська послуга" як набір упорядкованих дій банку, які безпосередньо не є пов'язаними із формуванням та використанням ресурсів банку і не несуть ризику їх втрати [19].

В. Трохименко вважає, що банківські послуги – це посередницькі операції банків, головною ознакою яких є отримання банком доходу у вигляді комісійних за обслуговування [194]. І. Безклубий визначає банківську послугу як набір упорядкованих дій банку, пов'язаних з обслуговуванням клієнтів, у процесі яких працівники банку створюють, а клієнти банку споживають додану

вартість без додаткового накопичення наявної вартості та без посилення ризику втрати активів [11]. На відміну від розглянутих підходів до визначення банківської послуги, більшість авторів розглядають банківську послугу у складі основної діяльності банку як форму задоволення фінансової потреби клієнта банку (у кредиті, розрахунково-касовому обслуговуванні, гарантіях, купівлі, продажу і зберіганні цінних паперів, іноземної валюти тощо) [194].

О. Вовчак, Н. Руцишин, Т. Андрейків. вважають, що банківські послуги – це дії банку, спрямовані на зростання його прибутковості, або це надані клієнтам різноманітні види банківської діяльності, які супроводжують і оптимізують банківські операції [28].

На думку І. Скоморович, поняття «банківська операція» варто розглядати з боку банку, а поняття «банківська послуга» з боку користувача цієї послуги оскільки вона виникає під час взаємодії банку зі своїм клієнтом. Для пояснення першого з цих понять вона використовує нормативні акти НБУ, у яких вказано, що «операція банку – це дія або подія, внаслідок якої відбуваються зміни у фінансовому стані банку та яка відображається за балансовими або позабалансовими рахунками банку». Щодо другого з цих понять, то вона вважає, що послуга банку – це дія банківського працівника, яка спрямована на задоволення потреб клієнта [176, с. 10].

Наведені вище підходи до визначення поняття банківська послуга підкреслюють відношення до основної діяльності банку та характеризують її роль у формуванні фінансових потоків банку.

Проаналізувавши наведені визначення можна зробити висновок, що існують два підходи до визначення даного поняття. Перший базується на тому, що банківська послуга є близькою за змістом до банківської операції. Представники іншої точки розмежовують поняття "операція" та "послуга". Хоча у науковій літературі більшість понять "банківська послуга" сформовані на основі поняття "банківська операція". Визначення деякими науковцями поняття "банківська послуга" подано в Додатку А, табл. А.1.

Крім вказаних двох понять "банківська послуга" і "банківська операція", деякі науковці оперують третім поняттям – "банківський продукт". На нашу думку ці поняття необхідно розмежовувати.

На думку О. Дзюблюка, поняття банківського продукту відображає більш широке розуміння кінцевого результату банківської діяльності, спрямованого на задоволення потреб різних груп клієнтів у різних послугах. А емісія безготівкових платіжних засобів власне є результатом тих же операцій, оскільки в процесі залучення депозитів, надання кредитів і здійснення розрахунків банки можуть збільшувати грошову масу в обігу завдяки ефекту мультиплікації [41, с. 42].

Існує багато інших підходів до трактування сутності категорій "банківська послуга", "банківська операція" і "банківський продукт". Ось до прикладу на думку Р. Павленко "банківська послуга" - діяльність банку, спрямована на задоволення потреби клієнтів у прирості та отриманні додаткових ресурсів, проведенні розрахунків, зберіганні та інформаційному забезпеченні. Разом з цим банківський продукт, – на думку дослідника, це те, що клієнт дійсно набуває в банку. З цієї позиції банківська послуга виступає як абстрактна категорія, а банківський продукт - як більш конкретна категорія. Йдеться, наприклад, про те, що кредитна послуга знаходить своє вираження в таких банківських продуктах, як кредитна лінія, іпотечний кредит [112].

Е. Маєвський є прихильником ієрархічного підходу до трактувань понять "послуга", "операція" та "продукт" шляхом встановлення ієрархії понять. Згідно з даним підходом банківський продукт є способом надання послуг клієнту банком; регламентом взаємодії службовців банку з клієнтом при наданні послуги, тобто комплексом взаємопов'язаних організаційних, інформаційних, фінансових та юридичних заходів, об'єднаних єдиною технологією обслуговування клієнта. Відповідно банківська операція - це система узгоджених за місцем та часом дій, які спрямовані на вирішення конкретного завдання з обслуговування клієнтів. Разом з тим банківська послуга трактується

як форма задоволення потреби (у кредиті, розрахунково-касовому обслуговуванні, купівлі, продажу іноземної валюти) клієнта банку [88, с. 527].

Подібної думки притримується Н. С. Меда. Цей науковець вважає, що банківський продукт – це результат діяльності банку на ринку, який втілюється у формі послуг. Банківська послуга, в свою чергу, – технологічно взаємозв'язана сукупність банківських операцій, які реалізуються банком клієнтові на договірній основі та направлені на задоволення потреб клієнта в банківському обслуговуванні [91, с. 202].

Науковцями запропоновано досить багато класифікацій банківських послуг. Однією з найбільш поширених є традиційна класифікація запропонована О. Лаврушиним, який пропонує їх поділ на три класифікаційні групи:

- пасивні операції (залучення коштів);
- активні операції (розміщення засобів);
- активно-пасивні (посередницькі, трастові та інші) операції [81].

Найчастіше саме таке групування банківських послуг наводиться при визначенні банківських операцій у фінансових словниках. У чистому вигляді ті чи інші розглянуті послуги не надаються клієнтам банків. Варто зауважити, що О. Лаврушин також наводить класифікацію і банківських продуктів, в основі якої лежить ознака спрямованості діяльності кредитної організації – традиційна, додаткова і нетрадиційна.

До традиційних продуктів відносяться найбільш поширені і найбільш споживані послуги банку: кредитні, депозитні, розрахункові, інвестиційні, випуск та обслуговування пластикових карт. Додаткові послуги супроводжують процес надання традиційних послуг. Такими послугами є інкасація, перевезення документів і цінностей, конвертація валюти, розрахунок і керування ризиками, хеджування ризиків. І остання група у цій класифікації – це нетрадиційні продукти. До них відносяться факторингові, лізингові продукти, консультаційні та інформаційні продукти, видача гарантій,

депозитарні продукти, виконання довірчих операцій, зберігання цінностей клієнта.

Схожу класифікацію подають А. Череп, О. Андросова [200], які поділяють банківські послуги на специфічні й неспецифічні. Специфічними послугами є всі ті, що впливають зі специфіки діяльності банку як особливого підприємства. До специфічних послуг ці науковці відносять:

- депозитні операції;
- кредитні операції;
- розрахунково-касові операції.

Ці типи банківських операцій вказані науковці ще називають традиційними банківськими операціями. Всі інші операції відносяться до неспецифічних послуг. Між традиційними і нетрадиційними ще є додаткові операції до складу яких входять валютні операції, операції з цінними паперами, операції з золотом, дорогоцінними металами і злитками.

До складу нетрадиційних банківських послуг ці автори відносять всі інші послуги, яких є досить багато. Серед них можна назвати такі: посередницькі послуги; послуги, спрямовані на розвиток підприємства; надання гарантій і поручительства; довірчі операції; бухгалтерська допомога підприємствам; представлення клієнтських інтересів у судових органах.

Ми погоджуємось з думкою С. Реверчука про те, що банк в деякій мірі є підприємством і для того, щоб задовольнити потреби своїх клієнтів він виробляє певні продукти. Проте, банківські продукти відрізняються від промислових і мають свої особливості. Хоча первинним у процесі вироблення цих продуктів є банківські операції, які є трансакціями банку [162].

Тобто ми вважаємо, що *банківська операція* – це технологічно проста дія працівників банку з обслуговування його клієнтів та одержання прибутку. Прикладом банківської операції може бути видача клієнтові нової платіжної картки замість тієї, термін дії якої вже закінчився.

На нашу думку, *банківська послуга* – це одна чи кілька взаємопов'язаних банківських операцій, завдяки виконанню яких буде задоволена визначена потреба клієнта. Якщо банківська операція стосується виробничого процесу і не всі ці операції мають безпосереднє відношення до клієнтів банку, то банківська послуга стосується саме клієнта і виникає під час його взаємодії з банком. Наприклад, для надання клієнтові кредитної послуги треба виконати операції з перевірки кредитоспроможності позичальника, нарахування процентів, заключення кредитного договору, надання клієнтові суми кредиту, отримання від позичальника процентів, після закінчення терміну дії договору отримання від позичальника всієї суми кредиту та ін.

На практиці формою прояву послуги банківської установи є банківський продукт. Узагальнивши підходи науковців до цього поняття, ми пропонуємо дати таке його визначення: *банківський продукт* – це розрахована на конкретного клієнта банківська послуга, яка є чітко сформульована і строго структурована. Наприклад, кредитна послуга може включати в себе такі види продуктів: кредитна лінія, іпотечний кредит, револьверний кредит, овердрафт.

На основі виконаного нами огляду літературних джерел можна зробити висновок, що відсутнє єдине визначення поняття ринку банківських послуг. Багато науковців розглядають «ринок банківських послуг» та «банківський ринок» як тотожні поняття.

Так, В. Ткачук ринок банківських продуктів і послуг визначає як «специфічну сферу економічних відносин, функцією яких є балансування попиту і пропозиції на банківські продукти» [189, с. 220]. На нашу думку дане визначення є не досить повним, так як визначено не всі функції даних економічних відносин. Схоже поняття ринку банківських послуг надає Т. Ніколаєва, визначивши його як «особливе економічний простір, на якому зіштовхуються попит і пропозиція послуг банків для клієнтів» [103]. Досить вузько трактують ринок банківських продуктів І. Лютий [87, с.716] і А. Нікітін [104, с.11], трактуючи його як сукупність існуючих і потенційних клієнтів

банку. Дане визначення не розкриває сутності поняття, оскільки ринок не може складатися лише з клієнтів. О. Дзюблюк визначає ринок банківських продуктів і послуг, як особливе соціально-економічне середовище, систему економічних відносин з продукування та обміну специфічного товару – банківської послуги [41]. На думку Ф. Котлера, ринок банківських послуг складається з ринку грошей і ринку капіталу [75].

А. Головач, В. Захожай, Н. Головач визначають ринок банківських послуг як сукупність економічних відносин, що забезпечують реалізацію попиту на різні послуги з боку клієнтів, їх пропозицію банківськими установами та формування ціни [32]. Це визначення, на нашу думку, є найбільш повним та таким, що розкриває суть поняття ринку банківських послуг.

Щодо поняття захист прав споживачів на ринку банківських послуг, то, на нашу думку, це 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.

Захист прав споживача залежить від виду банківської послуги, яку обрає цей споживач. Від виду обраної споживачем послуги залежить і особливість регулювання їхнього захисту. Найвагоміші банківські послуги за обсягами грошових коштів це:

- операції з платіжними картками та грошові перекази фізичних осіб;
- зберігання банками депозитних вкладів клієнтів;
- надання фізичним особам кредитів.

Тому у дослідженні ми розглянемо три напрями захисту прав споживачів відповідно для кожного з вказаних видів банківських послуг.

Таким чином, платіжні картки у нашій країні ще не набули такого широкого розповсюдження як за кордоном, можливість використання платіжної картки залежить від території, торгівельної мережі і наявності

потрібного типу банкомата. Не всі банки дотримуються букви закону щодо інформування власника платіжних карток про випадки підвищеного ризику збитків для нього. Потреба у захисті держателів платіжних карток від шахраїв змушує банки впроваджувати більш складніші методи такого захисту, зокрема нові технології, різноманітні додаткові коди і т. п.

Певні проблеми виникають і при організації захисту клієнтів банку, які здійснюють грошові перекази. Ураховуючи велику кількість українських мігрантів, які переказують грошові кошти до України із-за кордону, особливо актуальним для іміджу української банківської системи є виконання цих операцій без будь-яких збоїв і втрат для клієнтів. Різні варіанти виконання таких переказів мають свої недоліки. Необхідність відкриття банківського рахунку для деяких з них, обмеженість сум, які пересилаються – для інших, висока комісія і слабка надійність – для третіх знижує рівень довіри населення до виконання таких операцій.

Для України в сучасних умовах банкрутства великої кількості банків, збільшеного навантаження на Фонд гарантування вкладів фізичних осіб і суттєвого зниження рівня його фінансової стійкості особливо актуальним є захист прав споживачів на депозитному ринку нашої країни. Ці негативні процеси призвели до зниження рівня довіри населення країни до її банківських установ і, відповідно, відтоку депозитів з банківської системи, що ще більше ускладнило ситуацію з захистом прав споживачів - вкладників банків.

Ускладнила ситуацію на ринку банківських послуг нашої країни валютна криза. Знецінення гривні майже у три рази за короткий проміжок часу поставив у дуже скрутне становище позичальників валютних кредитів. Не застраховані від таких ризиків вони зараз не в змозі погасити свої кредити і шукають способи виходу з ситуації, що склалася. Все це впливає на імідж банківської системи України і погіршує її фінансовий стан. Тому завдання дослідження проблеми захисту прав позичальників – фізичних осіб в сьогоденних умовах є актуальним для сучасної науки.

1.2. Принципи та економічний механізм захисту прав споживачів

Розвиток та інтенсивне використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, глобалізаційні та інші процеси приводять до швидкого переміщення капіталу між країнами, і як наслідок, посилення конкуренції у світі. Крім цього, глобалізаційні процеси підвищують чутливість фінансового ринку країни до зовнішніх впливів та змін, які відбуваються в інших країнах. Дещо перешкодити цим впливам і пом'якшити дію глобальних шоків дає можливість правильна фінансова політика держави. Однак, як засвідчила світова фінансово-економічна криза, державна політика України у фінансовій сфері, як і аналогічна політика більшості інших країн світу, не є настільки досконалою, щоб ефективно протидіяти тим глобалізаційним процесам, які негативно відбиваються на її фінансовій, зокрема банківській діяльності.

Варто зазначити, що одним з позитивних наслідків вказаної кризи є збільшена увага багатьох держав до проблеми захисту прав споживачів банківських послуг. Адже статистичні дані показують, що упущення теоретико-концептуального характеру супроводжуються поглибленням негативних ефектів суспільного розвитку, в першу чергу нерезультативністю регулювання ринкових дій. Мова йде про надмірне захоплення на макрорівні проблемами економічного зростання й фінансової стабільності за недостатньої уваги до соціальної функції ринків і соціальної відповідальності ринкових інститутів [37]. Гостра реакція української банківської системи на зовнішні негативні впливи не тільки зменшує прибутки банків чи може привести до їхнього банкрутства, а й знижує рівень захисту прав їхніх клієнтів. Наслідком цього є втрата населенням довіри до банків і зниження іміджу української банківської системи загалом. Звідси виникає необхідність у наукових дослідженнях державної політики України на ринку банківських послуг і розробці удосконаленого механізму захисту їхніх споживачів.

Можливість настання глобальної світової кризи і необхідність у зв'язку з цим підвищити рівень економічної безпеки кожної країни змушує їх звертати особливу увагу на функціонування національних ринків банківських послуг і зокрема на систему захисту прав споживачів цих послуг. Тенденції останніх років засвідчують потребу в активній ролі держави у регулюванні взаємовідносин на банківському ринку. Лібералізація державного регулювання у багатьох країнах з розвинутою економікою призвела до швидкого зростання обсягів спекулятивних операцій на фондових ринках, які згодом спричинили банкрутства значної кількості банків [86, с. 5]. Тобто однією з визначальних тенденцій розвитку сучасних ринків банківських послуг, поряд із загальною лібералізацією економічних процесів, є тенденція до посилення їхнього державного регулювання. При цьому держава має балансувати між необхідністю гарантування безпеки і стабільності господарського розвитку з одного боку, та економічного зростання і ринкової ефективності – з іншого.

Цілями банківського регулювання і нагляду в Україні є підтримання стабільності й надійності банківської системи, захисту інтересів вкладників і кредиторів, боротьба з криміналізацією банківської сфери й різного роду відхиленнями від норми, недобросовісною рекламою, обмеженням конкуренції, несвоєчасністю зарахування коштів на рахунки клієнтів тощо [195]. Це вказує на актуальність наукових досліджень ефективності регулювання захисту прав споживачів банківських послуг в Україні.

Аналіз розвитку світового господарства засвідчує, що регулювання ринку банківських послуг у різних країнах ґрунтується на таких двох підходах:

- регулювання, яке в основному здійснюється державними органами, і лише невелика частина повноважень з нагляду, контролю, встановлення правил проведення операцій передається об'єднанням професійних учасників ринку – саморегульованим організаціям;

- передача цим саморегульованим організаціям максимально можливого обсягу повноважень за виконання державою основних контрольних функцій і можливостей у будь-який момент втрутитися у процес саморегулювання [204].

Як в Україні, так і в більшості інших країн ступінь централізації регулювання ринку банківських послуг та його жорсткість певною мірою ураховує обидва з цих крайніх підходів, коливаючись між ними.

Що стосується моделей захисту прав споживачів банківських послуг, то теорія банківництва налічує дві основні такі моделі. Одна модель не надає жодного захисту ні вкладникам, ні кредиторам. Всі клієнти банків перебувають під загрозою ризику. У другій моделі кошти кредиторів та вкладників є захищеними. Цей захист відбувається через послуги з дисконтом, що надаються центральним банком; страхування депозитів; надання певних видів гарантій закладами фізичних осіб тощо [175, с. 21-22]. Хоча як перша, так і друга з цих моделей мають свої позитивні і негативні сторони.

Перевагами першої з цих моделей є розподіл збитків між кредиторами і вкладниками та необхідність у більш відповідальній політиці банків щодо ризикової діяльності і нарощення капіталу, другої – ліпша захищеність платіжної системи та менша ймовірність масового вилучення коштів вкладниками з банків. Недоліками першої з цих моделей є можливість втрати своїх заощаджень недосвідченими вкладниками, а другої – є нівелювання дії ринкового процесу залучення депозитних вкладень у банки, оскільки вкладник у пошуках банку зважає на величину його процентних ставок, а не на рівень фінансової стійкості [86, с. 84]. Як було вже частково вказано вище, країни з розвинутою економікою використовують другу з цих моделей. Сприяла поширенню цієї моделі, зокрема, остання світова фінансово-економічна криза.

Особливістю захисту прав споживачів банківських послуг є те, що державне втручання у вказану сферу виправдовується наявністю інформаційної асиметрії і дисбалансу на ринках, коли постачальники володіють більшою інформацією про продукт чи послугу, ніж споживачі [169]. Захист слабшого

партнера правовідносин між банками і їхніми клієнтами повинні гарантувати закони і правові норми, які мають бути спрямовані на дотримання інтересів споживачів банківських послуг.

Одним з видів нормативно-правового регулювання є непруденційне регулювання захисту прав банківських клієнтів, яке орієнтується передусім на наданих продуктах і послугах. Варто відзначити, що пруденційне регулювання, метою якого є збереження фінансової стійкості банківських установ, також вносить відчутний внесок у захист прав споживачів банківських послуг, запобігаючи збиткам вкладників і заохочуючи стійких банків, здатних надавати надійний доступ до фінансових продуктів протягом тривалого часу. Деякі положення про захист прав споживачів банківських послуг служать цілям як пруденційного, так і непруденційного регулювання. Це стосується зокрема положень про «нерозумне» (надмірне) кредитування, які спрямовані на запобігання негативних наслідків для кредиторів і позичальників [206].

Для досягнення визначених макроекономічних цілей державне регулювання банківської системи повинне здійснюватися із взяттям до уваги певних принципів [86, с. 22]. Принципи ефективного банківського нагляду були розроблені Базельським комітетом з банківського нагляду та міжнародними організаціями і опубліковані у серпні 1997 р. [174, с. 19]. С. Лобозинська пропонує розрізняти два типи принципів державного регулювання банківської системи: принципи організації системи державного регулювання банківського сектора, які поділяє на загальні та спеціальні, та принципи реалізації регуляторної діяльності органів влади [86, с. 25].

Ми вважаємо, що захист прав споживачів банківських послуг має ґрунтуватись на відповідних принципах. До сьогодні людством нагромаджено певний досвід у питанні захисту прав споживачів, гарантом якого є ООН. Вказане питання уперше у рамках цієї організації було поставлене у 1977 р., а у 1985 р. Генеральною Асамблеєю цієї організації була прийнята резолюція під номером 248 з назвою «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів»,

яка складається з чотирьох частин: цілі, загальні і керівні принципи та міжнародне співробітництво. Хоча цей документ не є обов'язковим до виконання, він визнаний переважною більшістю країн і став методологічною основою для розроблення політики конс'юмеризму в цих країнах.

Стосовно захисту прав споживачів банківських послуг, то недостатність висвітлення цього питання у літературних джерелах через обмаль наукових досліджень з цієї проблематики спонукає до необхідності розроблення основних принципів цього захисту. На відміну від вивчення питання захисту прав клієнтів банків науковці і практики свою увагу в основному зосередили на дослідженнях проблеми захисту прав споживачів фінансових послуг, а деякі – небанківських фінансових послуг. Основним чинником таких їхніх дій стала світова фінансово-економічна криза, яка засвідчила важливість для стабільності фінансових ринків довіри населення до фінансових, у тому числі банківських установ, що значною мірою визначається рівнем захисту загальних прав їхніх споживачів.

Відповідно до заклику країн „Великої двадцятки” у лютому 2011 р., Організацією економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), спільно з Радою фінансової стабільності (РФС) та деякими іншими міжнародними організаціями до наради міністрів фінансів цих країн 14-15 жовтня цього року було розроблено десять спільних принципів високого рівня захисту прав споживачів фінансових послуг, які мають такі назви [214]:

1. Законодавча, нормативна та наглядова база.
2. Роль органів нагляду.
3. Неупереджене та справедливе ставлення до споживачів.
4. Розкриття інформації та прозорість.
5. Фінансова грамотність та обізнаність.
6. Відповідальна ділова поведінка фінансових установ та їхніх уповноважених представників.
7. Захист активів споживачів від шахрайських дій і зловживань.

8. Захист і конфіденційність даних про споживачів.

9. Розгляд та задоволення скарг.

10. Конкуренція.

Згідно першого з указаних принципів, у країнах-членах „Великої двадцятки”, а також інших країнах, які зацікавлені у вказаному захисті своїх громадян, має бути розроблена і впроваджена нормативно-законодавча база цього захисту. Повинні бути створені спеціальні чи загальні органи нагляду за порушеннями у цій сфері з ресурсами, повноваженнями і правами щодо виявлення і усунення таких порушень. Установи, які надають фінансові послуги та їхні уповноважені мають ставитися до всіх своїх клієнтів чесно, неупереджено і справедливо, надавати їм потрібну інформацію про умови, вигоди і ризики щодо наданих їм послуг. П'ятий принцип означає, що як постачальники, так і споживачі фінансових послуг мають спрямовувати свої зусилля на підвищення рівня фінансової грамотності та обізнаності. Причому метою фінансових установ у процесі надання послуг має бути захист прав своїх клієнтів, вони повинні нести відповідальність за неправомірні дії своїх уповноважених представників, що передбачає шостий з цих принципів. Захисні механізми повинні бути такими, щоб належним чином захистити всі активи клієнтів (вклади, заощадження і т. п.) і їхню особисту інформацію від шахрайських та інших незаконних дій зловмисників. Споживачі мають бути забезпечені вільним доступом до відповідних процедур розгляду та задоволення скарг. І останній принцип означає, що на міжнародному і національному рівнях формування фінансових ринків має заохочуватись конкуренція для утримання конкурентоспроможних цін на вказані послуги (Детальний зміст розглянутих принципів подано в Табл. Б.1, Додатка Б).

В Україні захист споживачів фінансових послуг здійснюється у відповідності до цих принципів. Саме на цих принципах ґрунтується Стратегія реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 рр., яка схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України

№ 867 від 31 жовтня 2012 р. [158]. Розпорядження втратило чинність на підставі Розпорядження КМ № 871-р від 23.11.2016 р. Вказана Стратегія містить загальні положення, мету і принципи реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг, основні завдання цієї Стратегії та заходи щодо їх виконання, фінансове забезпечення, очікувані результати та шляхи її реалізації. Згадана Стратегія не позбавлена деяких недоліків. Наприклад, серед основних її завдань вказано розроблення ефективного і доступного механізму врегулювання спорів між надавачами та споживачами фінансових послуг [158]. Хоча серед запропонованих у цій Стратегії заходів щодо її реалізації немає таких, які б стосувалися виконання цього механізму.

Варто зазначити, що захист прав споживачів на ринках фінансових послуг є одним з основних завдань Національної комісії, яка виконує державне регулювання у цій сфері (Нацкомфінпослуг). Згідно положення про вказану комісію, вона є ініціатором формування системи цього захисту застосовуючи у визначених межах заходи впливу для запобігання і припинення порушень законодавства на ринку фінансових послуг [118]. Хоча 7 липня 2016 р. Верховна Рада України прийняла у першому читанні законопроект № 2413-а «Про внесення змін у деякі законодавчі акти України відносно консолідації функцій державного регулювання ринків фінансових послуг», згідно якого вказана комісія Нацкомфінпослуг ліквідується, а її функції передаються Національному банку України і Національній комісії з цінних паперів і фондового ринку.

Досліджуючи ринок фінансових послуг, зокрема захист прав споживачів на цьому ринку, часом доцільно розрізняти ринок банківських і ринок небанківських послуг. Захист прав споживачів на другому з цих ринків у нашій країні здійснюється на основі Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових установ в Україні [157]. Згідно цієї Концепції, в основі захисту прав споживачів лежать чотири принципи, які Іванесова І. А. запропнувала уточнити (табл. 1.1).

Таблиця 1.1.

Принципи захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг

За Концепцією	Сформульовані автором	Тлумачення
1	2	3
Ефективність державного регулювання	Пріоритетність	Повноваження державних органів щодо здійснення регулювання захисту прав споживачів фінансових послуг
	Уніфікованість	Відповідність законодавства України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг законодавству Європейської спільноти
Прозорість діяльності небанківських фінансових установ (та інших суб'єктів господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами,)	Доступність	Розкриття інформації фінансовими установами
	Інформованість	Вільний вибір споживача при укладанні угод щодо фінансових послуг
	Лояльність	Дієвий механізм досудового розв'язання конфліктів у сфері надання фінансових послуг
Дотримання гарантованих законом прав споживачів на захист	Забезпеченість	Компенсаційні механізми на ринку фінансових послуг
	Інформованість	Поінформованість та знання споживачів фінансових послуг
	Конфіденційність	Норми захисту персональних даних споживачів фінансових послуг
Збалансованість інтересів надавачів та споживачів фінансових послуг	Незалежність	Самостійні підрозділи захисту прав споживачів фінансових послуг у державних установах

Джерело: побудовано автором на основі [2]

На нашу думку, принципи захисту прав споживачів банківських послуг повинні узгоджуватись з відповідними принципами захисту прав споживачів фінансових послуг. На основі аналізу різних підходів до організації захисту прав споживачів банківських послуг нами запропоновано принципи цього захисту, які, на нашу думку, доцільно поділити на загальні і спеціальні (рис. 1.1). Запропонований нами поділ принципів захисту прав споживачів банківських послуг на загальні і спеціальні дещо умовний. Загальні принципи

визначають найважливіші особливості цього захисту, які стосуються банківської системи загалом, а спеціальні – окремого банку чи споживача.



Рис. 1.1. Принципи захисту прав споживачів банківських послуг

Примітка: розроблено автором на основі [86, с. 26; 214; 2]

Розглянемо коротко суть цих принципів. Принцип законності полягає у необхідності чіткої регламентації діяльності з захисту прав споживачів на ринку банківських послуг відповідним нормативно-правовим актам нашої країни. Законів України мають притримуватись не тільки банки, а й їх клієнти. Причому згідно цього принципу прийняті в країні закони мають верховенство у порівнянні з підзаконними актами.

Принцип незалежності передбачає, що система управління кожного із спеціально створених органів нагляду, які відповідальні за захист прав клієнтів банків, має бути незалежною, про що повинно бути зафіксовано у національному законодавстві, обов'язки цих органів мають бути чітко визначені, а головну роль у розглянутому процесі має відігравати центральний банк країни.

Наступний принцип об'єктивності. Він означає рівність суб'єктів взаємовідносин на ринку банківських послуг, держава повинна подбати про заборону будь-якої дискримінації чи якихось обмежень.

У процесі захисту прав споживачів на ринку банківських послуг державні органи, які відповідальні за цей захист повинні діяти відкрито, про що стверджує принцип прозорості. Заходи з виявлення і усунення порушень повинні бути прозорими і загальнодоступними, а результати їх застосування мають оприлюднюватися і безперешкодно надаватися за першою вимогою зацікавлених осіб. Серед загальних принципів, принцип лояльності означає, що у сфері надання банківських послуг крім судового механізму вирішення спорів повинні існувати інші механізми, принцип доступності – що на ринку банківських послуг споживач може вільно вибирати банк і послугу, тим самим добиватися кращого обслуговування і утримувати ціни за надані йому послуги на конкурентоспроможному рівні, а принцип забезпеченості – що на цьому ринку мають існувати компенсаційні механізми, з огляду на які, споживач має бути впевнений у стовідсотковій гарантії повернення заощаджень.

Останній з загальних принципів – це принцип розгляду та задоволення скарг споживачів. Він стосується як банківської системи загалом, так і окремих банків. Сутність цього принципу впливає з його назви – у країні і кожному банку повинні бути відповідні юрисдикції, які б забезпечили кожному споживачу швидкий розгляд та справедливе вирішення його скарг. Причому як на вся, то хоча б узагальнена інформація про ці процеси повинна бути винесена на всезагальний огляд.

Спеціальний принцип справедливого ставлення до споживача стосується окремих банківських установ. Він виявляється у необхідності чесного і неупередженого ставлення банків і їхніх уповноважених представників до споживачів, особливо до потреб соціально незахищених груп населення. Щодо принципу відповідальності, то він означає, що банки повинні ставитися відповідально до проблеми захисту прав своїх споживачів, їхні уповноважені представники (працівники) мають бути кваліфікованими у потрібній сфері, і за необхідності докладати всіх потрібних зусиль для унеможливлення виникнення конфліктних ситуацій, оперативного вирішення таких ситуацій, якщо вони вже виникли, або не надавати послугу в іншому випадку.

Принцип інформованості споживачів означає, що банк має надати споживачеві повну і достовірну інформацію про затребуваний продукт чи послугу, а також усі ризики, що з ними пов'язані; принцип фінансової грамотності – що споживачі банківських послуг повинні постійно підвищувати рівень своєї фінансової освіти і обізнаності, у чому мають сприяти усі зацікавлені у таких їхніх діях сторони; принцип конфіденційності – що всі персональні дані клієнтів банків мають бути надійно захищеними; принцип захисту активів споживачів від зловживань – що депозити клієнтів та інші заощадження мають бути захищені від незаконного присвоєння, шахрайства та інших зловживань.

Як показує досвід країн з розвинутою економікою, забезпечити соціально-економічний розвиток нашої країни можна як за допомогою адміністративних, так і економічних механізмів та інструментів. На практиці всі країни використовують і адміністративні, і економічні методи управління, проте, з перевагою перших, або других. Якщо в авторитарних державах перевага надається адміністративним важелям примусу, то у демократичних – економічним стимулам та обмеженням. В останньому випадку держава реалізує свої функції переважно через економічні механізми [97, с. 13].

Тобто захистити права споживачів на ринку банківських послуг за допомогою одного лише ринкового механізму саморегулювання неможливо. Орієнтація банкірів на отримання максимального прибутку відсуває проблему захисту прав їхніх клієнтів на задній план, що відбивається на рівні довіри населення країни до банківської системи, величина якого постійно зменшувалася.

З оглянутого, при дослідженні цієї проблематики вивчення принципів захисту прав споживачів банківських послуг недостатньо. Потрібно дослідити інші питання цього захисту.

Щодо самого поняття «механізм», то воно у перекладі з грецької означає знаряддя, машина [178, с. 361]. Економічний словник трактує це поняття як «система, пристрій, що визначає порядок будь-якого виду діяльності», або ж «послідовність станів, процесів, що визначають собою будь-яку дію, явище» [43]. У Великому тлумачному словнику сучасної української мови це поняття окреслене у трьох аспектах: пристрій, що передає або перетворює рух; внутрішня будова, система чого-небудь; сукупність станів та процесів, з яких складається певне фізичне, хімічне та інше явище [26, с. 523].

Ґрунтуючись на тому чи іншому трактуванні поняття «механізм», вітчизняні та зарубіжні науковці поглиблювали його, наповнюючи економічним змістом, що сприяло збагаченню науково-категоріального апарату [86, с. 63]. Виходячи з поставлених завдань, науковці використовують поняття «економічний механізм», «господарський механізм», «організаційно економічний механізм», «фінансовий механізм», «фінансово-кредитний механізм» та ін. Хоча не всі з них розмежовують сфери, до яких вони застосовують розглянуті поняття. Крім цього, одні з дослідників розрізняють ці поняття, а інші ототожнюють деякі з них. Зокрема, О. Ковалюк ототожнює поняття «економічний механізм» і поняття «господарський механізм» [67, с.12]. На його думку, найбільш конструктивним у розумінні суті господарського механізму є підхід запропонований В. Федосовим, Л. Буряком, Д. Бутаковим,

які виокремили у цьому механізмі чотири елементи: фінансовий механізм, індикативне планування, ціноутворення та юриспруденцію [33, с. 68].

Варто зазначити, що крім О. Ковалюка поняття «економічний механізм» і «господарський механізм» ототожнюють деякі інші науковці, зокрема, В. Гуменюк [94], Л. Абалкін [1] та ін. Разом з тим, Й. Завадський [46, с. 81], Г. Ільницька [56, с. 292], У. Маєвський [88], А. Семенова [173, с. 188] та деякі інші дослідники вважають, що економічний механізм є складовим елементом господарського механізму (Табл. Б.2, Додатка Б).

Наприклад, Л. Абалкін ототожнюючи поняття «господарський механізм» і «економічний механізм», під цим механізмом розуміє сукупність економічних, структурних інструментів, форм і методів господарювання, за допомогою котрих здійснюється ув'язування і узгодження суспільних, групових і приватних інтересів, забезпечується функціонування і розвиток економіки [1].

Узагальнивши погляди вчених [33, с. 68; 18 с. 58; 201, с. 17-18], С. Лобозинська доходить висновку, що у вітчизняній економічній науці господарський механізм розглядають як систему форм, методів та інструментів управління функціонування господарства, а фінансовий та фінансово-кредитний механізм – як складові господарського механізму [86, с. 63].

Немає однозначності і у співвідношенні розглянутих понять з поняттям організаційно-економічний механізм. Наприклад, Т. Полозова і О. Овсюченко вважають, що організаційно-економічний механізм є складовою економічного та визначають його як частину господарського механізму, яка відбиває сукупність організаційних, фінансових і економічних методів, способів, форм, інструментів і важелів, за допомогою яких здійснюється регулювання організаційно-технічних, виробничо-технологічних, фінансово-економічних процесів та відносин з метою ефективного впливу на кінцеві результати діяльності підприємства [120].

На думку І. Чукіна організаційно-економічний, соціальний та правовий механізми, які взаємопов'язують і взаємодоповнюють один одного, є

складовими частинами господарського механізму підприємства. Соціальний механізм функціонування підприємства містить сукупність методів та прийомів, за допомогою яких підвищуються професійні та особистісні відносини працівників. Щодо правового механізму, то він перебуває в тісній взаємодії з організаційно-економічним та соціальним механізмом, визначає правила діяльності суб'єктів господарювання, їх обов'язки, права та відповідальність перед суб'єктами економічної системи. Саме рушій розвитку й удосконалення господарського механізму підприємства загалом та його складових зокрема полягає у взаємодії усіх трьох механізмів [201, с. 68].

Аналіз підходів науковців до їхнього розуміння організаційно-економічного механізму показав, що їх можна поділити на дві групи. До першої з цих груп можна віднести вчених, які трактують цей механізм як сукупність різноманітних методів та інструментів управління, наголошуючи на уявленні цього механізму як множині частин певної системи, послідовностей її стану та різноманітних процесів.

Наприклад, Г. Козаченко під цим механізмом розуміє інструмент управління, що являє собою сукупність управлінських елементів і способів їхньої організаційної, інформаційної, мотиваційної та правової підтримки, шляхом використання яких з урахуванням особливостей діяльності підприємства забезпечується досягнення певної мети [68].

Більш ширше визначення цього механізму дає Є. Ануфрієва, на її думку, організаційно-економічний механізм – це «комплекс методів, засобів та прийомів, взаємоузгоджених та взаємопов'язаних між собою, які слугують інструментом реалізації управлінської діяльності в системі підприємств, на основі законодавчих актів, що регулюють підприємницьку діяльність, планових документів, орієнтованих на довгострокову перспективу, а також тактичних та оперативних планів, програм, проектів, нормативів та нормативних актів, затверджених вищим керівництвом, які спрямовують та координують діяльність всіх функціональних підрозділів вищезазначеної системи і

допомагають забезпечити прийнятний рівень її ефективності, а також система процесів, в основу якої покладено принципи, процедури, заходи та дії, визначені та затверджені, з метою реалізації стратегічних установок» [6, с. 18].

Друга група науковців трактує організаційно-економічний механізм як систему управління, Так, О. Василик та О. Грішнова вважають, що цей механізм – це система елементів організаційного та економічного впливу на управлінський процес, в якій відбувається цілеспрямоване перетворення впливу елементів управління на об'єкт управління і яка має вхідні посилки та результуючу реакцію. До неї входять підсистеми управління, стимулювання, координації, мотивації тощо [36, с. 22]. Хоча, на нашу думку, визначення цього механізму тільки як систему елементів, які впливають на процес управління дещо звужує це поняття.

Як було сказано вище, деякі науковці вважають економічний механізм (ЕМ) частиною господарського механізму, а деякі ототожнюють ці поняття. Зокрема, Г. Ільницька визначає економічний механізм підприємства як основну частину його господарського механізму, що включає: економічні методи, способи, форми та інструменти впливу на економічні відносини і процеси [56, с. 292]. На думку Й. Завадського, ЕМ – це складовий елемент господарського механізму, що включає: економічні стимули (державні економічні 23 стимули виробництва й матеріальні стимули праці) та важелі (планування, госпрозрахунок, фінансування, умови реалізації продукції, виробничо-технічне обслуговування, умови господарювання, різні ліміти, собівартість продукції, тощо) [46, с. 81].

Значна частина дослідників економічного механізму розглядають це поняття безвідносно до інших. Наприклад, І. Цигилик трактує ЕМ як сукупність економічних методів і важелів, які діють на всіх рівнях управління й дають змогу, відповідно до об'єктивних законів розвитку суспільства, активно впливати на виробничу діяльність колективу з метою досягнення економічних і соціальних завдань [198, с. 5].

О. Галич, М. Грещак, О. Наумов, В. Поленчук, М. Саєнко. та ін. визначають економічний механізм підприємства (див. Табл. Б 2, додатка Б). Найбільш широке з них дає М. Саєнко: ЕМ підприємства – це система економічних важелів і методів їх застосування та забезпечення, що впливає на інтереси та взаємовідносини суб'єктів господарства, активізуючи зростання результативності використання ресурсів, можливостей і сильних сторін підприємства, сприяючи подоланню загроз і слабких сторін задля високої конкурентоздатності, прибутковості і, в результаті, для максимально можливого задоволення потреб всіх суб'єктів господарювання [170, с. 7-8]. Виділяє дві основні підсистеми економічного механізму: підсистему важелів і забезпечення. Наприклад, М. Грещак, О. Гребешкова, О. Коцюба вважають, що ЕМ – це комплекс економічних способів, методів, важелів, нормативів, показників, за допомогою яких реалізуються об'єктивні економічні закони. Він має таку структуру: організаційно-технічна система; система планування діяльності підрозділів; система контролю й оцінки діяльності підрозділів; установлення матеріальної відповідальності підрозділів; мотиваційний механізм функціонування [34, с. 26-27].

Опрацювавши літературні джерела за розглянутою проблематикою, нами запропоновано визначення поняття «економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг» (ЕМЗПСРБП), під яким розуміємо спосіб взаємодії і взаємозв'язку форм, методів та інструментів, за допомогою яких реалізуються об'єктивні економічні закони ефективного захисту прав фізичних осіб – клієнтів банків. 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.

Поняття «форма» науковцями трактується по-різному. Наприклад, М. Крупка вважає, що фінансово-кредитні форми – це конкретні прояви

категорій фінансово-кредитної сфери [78, с. 59]. Натомість С. Лобозинська виділяє форми державного регулювання банківської системи за класифікаційною ознакою «цільове спрямування регулювання». На її думку, у регулюванні, спрямованому на формування інституційного середовища існування банків, необхідно виокремити такі його форми: законодавче, нормативно-правове; грошово-кредитне; організацію та регламентацію банківської діяльності: вступне регулювання, регулювання діяльності на кредитному, валютному, фондовому ринках, ліквідація та реорганізація банків; забезпечення контролю за банківською системою та застосування заходів впливу до банків: банківський нагляд, антимонопольне та податкове регулювання, фінансовий моніторинг, державний соціальний контроль, державний господарський контроль, державний контроль силових структур [86, с. 75]. Т. Савелко пропонує розрізняти форми фінансово-правового регулювання відносин, які виникають із банківської діяльності: нормотворчість; реєстрація конкретних кредитних організацій, надання дозволів на залучення іноземного капіталу, відкриття філій і представництв іноземних банків, кредитних організацій; виконання грошово-кредитного регулювання; проведення державного контролю та нагляду за банківською діяльністю; прийняття судами рішень з питань банківської діяльності [168].

Банківське законодавство України дещо по-іншому визначає форми регулювання банківської діяльності. Зокрема, у ст. 20 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» вказано такі форми державного регулювання ринків фінансових, і зокрема банківських послуг: ведення державних реєстрів фінансових установ і ліцензування діяльності з надання фінансових послуг; нормативно-правове регулювання діяльності фінансових установ; нагляд за діяльністю фінансових установ; застосування уповноваженими державними органами заходів впливу; проведення інших заходів з державного регулювання ринків фінансових послуг [160]. У ст. 66 Закону України «Про банки і банківську діяльність» зазначено

такі форми регулювання банківської діяльності, яке здійснюється Національним банком України: адміністративне регулювання та індикативне регулювання [142].

На нашу думку, при дослідженні ЕМЗПСРБП слід розглядати такі його форми: інституційно-правове, організаційно-функціональне, конкурентне регулювання, фінансовий моніторинг, регулювання та нагляд, контроль якості банківських послуг, судове та досудове врегулювання спорів (рис. 1.2).

Оскільки кожній формі цього механізму притаманні конкретні методи та інструменти, за допомогою яких можливе досягнення поставлених цілей і завдань, то деталізуємо ці форми разом з відповідними їм методами та інструментами. Ураховуючи дискусійність понять «метод» та «інструмент» будемо підходити до них так, як їх розуміє С. Лобозинська, що метод – це спосіб досягнення цілей, а інструмент – це знаряддя досягнення цілей [86]. Розглянемо тепер форми, методи і інструменти досліджуваного нами механізму більш детально. Структурно-логічна схема ЕМЗПСРБП подана на рис.1.2.

Всі суб'єкти і об'єкти розглянутого механізму мають у своїх діях дотримуватись Конституції і Законів України, нормативно-правових актів, а також інших вказівок і документів керівних органів, які стосуються захисту прав споживачів банківських послуг.

Оскільки застосування на практиці будь-якого з вказаних на рис. 1.2 методів та інструментів має відбуватись тільки з дотриманням українського законодавства, тому, на нашу думку, інституційно - правове регулювання є головною формою досліджуваного економічного механізму. Разом з тим, більш вираженим є організаційно-функціональне регулювання, оскільки воно чітко визначає механізм побудови взаємовідносин між регуляторами фінансового ринку і його учасниками.

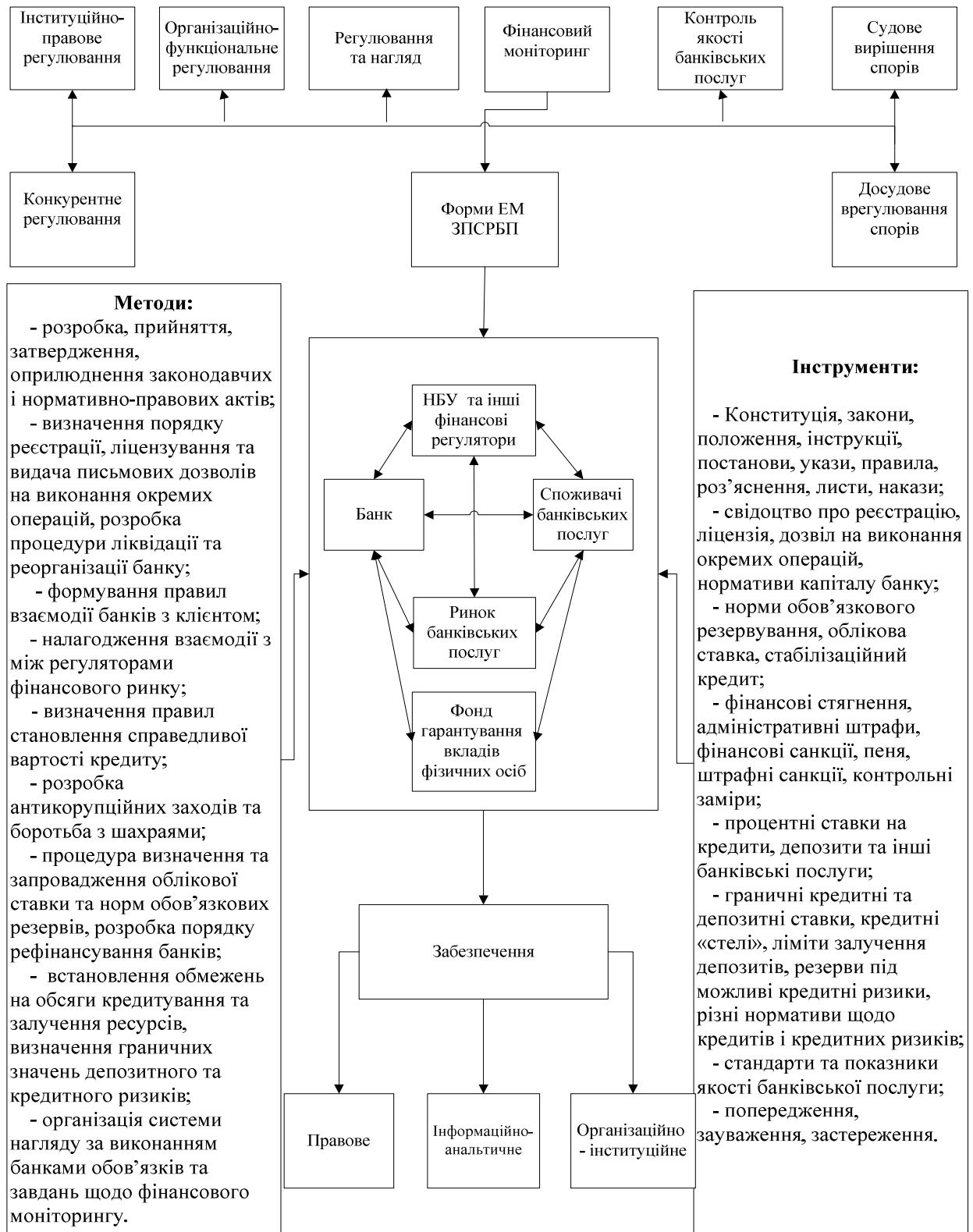


Рис. 1.2. Структурно-логічна схема економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг

Примітка: Розроблено автором

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.

Як і кожний інший механізм, ЕМЗПСРБП має мати різноманітне забезпечення. На нашу думку, в цьому механізмі потрібно виділити правове, інформаційно-аналітичне, організаційно-інституційне забезпечення.

Безумовно, що нормативно-правове забезпечення досліджуваного економічного механізму включає закони і постанови, які прийняті Верховною Радою України, про що більш детально буде описано в наступному параграфі нашої роботи. Крім цього, це забезпечення включає: укази Президента України; постанови, декрети та розпорядження Кабінету Міністрів України; накази та листи міністерств і відомств; рішення, інструкції, нормативи, положення, методичні вказівки Національного банку України та виконавчої дирекції Фонду гарантування вкладів фізичних осіб; статuti банків. Хоча варто зауважити, що базове законодавство нашої країни з розглянутого питання є розпорошеним і

неузгодженим та потребує для забезпечення його більшої дієвості внесення змін. Зокрема, є потреба у чіткіших визначеннях відповідних розглянутій проблематиці деяких понять і норм, прийнятті інших законодавчих актів тощо.

Інформаційно-аналітичне забезпечення включає: документи регулюючих органів банків і звітну інформацію цих банків; результати соціологічних і маркетингових обстежень, аналітичних досліджень і узагальнень ринку банківських послуг, зокрема ситуації з захистом прав споживачів на цьому ринку; інформацію про фінансовий стан Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, його доходи і видатки.

Говорячи про інформаційно-аналітичне забезпечення ЕМЗПСРБП, слід звернути увагу на інформацію, яка повинна надаватись споживачеві банківської послуги та інформацію про клієнтів банків. Банківська інформація має бути достовірною, своєчасною і повною. Вона складається з інформації, що розміщується в приміщенні банку у місці, яке є зручним для ознайомлення споживачем послуги, інформації, що надається клієнту на його вимогу, і інформації, що надається споживачеві завжди до укладення договору. Останній вид банківської інформації повинна містити: дані про самий банк, реквізити як регулюючого органу, так і органу, який захищає права банківських клієнтів; суть і умови самого договору про надання банківської послуги; процедуру захисту банком прав його клієнтів.

Регулюючі органи мають слідкувати за дотриманням банками чинного законодавства щодо надання їхнім клієнтам повної інформації про власні зобов'язання перед ними, використання правдивої інформації в рекламі банківських послуг, сприяння забезпеченню цими банками внутрішнього контролю власних працівників стосовно добросовісного їхнього ставлення до своїх клієнтів.

Окремого обговорення потребує інформація про споживачів і надавачів кредитних банківських послуг. Банк, який надає кредит, має попередньо перевірити фінансовий стан позичальника, його кредитоспроможність і

потенційну можливість забезпечення кредиту. Разом з тим, банк у письмовій формі повинен надати споживачеві інформацію про сукупну вартість кредиту (всі фінансові зобов'язання позичальника, які йому прийдеться виплатити при від моменту отримання до погашення кредиту) і отримати від нього письмове підтвердження про ознайомлення з цією інформацією.

Із побудовою української незалежної держави інституційна модель захисту прав споживачів банківських послуг формується під впливом дії ринкових інституцій, які стимулюють розвиток саморегуляційних процесів у фінансовому секторі країни, та механізми регуляції, який реалізується державними органами влади. С. Лобозинська вважає, що з метою вивчення впливу ринкових інституцій на процес регуляції банківської системи України їх доцільно поділити на дві категорії: базові інститути відкритої ринкової економіки, державні, приватні, громадські організації, установи, об'єднання, асоціації, які обслуговують інтереси учасників ринку банківських послуг та забезпечують їх належне функціонування, сприяючи підвищенню ефективності банківського сектора [86, с. 89]. Інститути відкритої ринкової економіки представлені у формі обмежень, які визначають заборону на здійснення певних видів діяльності, і як умови, згідно з якими необхідно функціонувати на ринку, тобто «як правила гри» [105].

Інституційна структура державних органів захисту прав споживачів банківських послуг включає: Верховну Раду України, Президента України, Кабінет Міністрів України, Міністерство фінансів, Національний банк України, Державну контрольно-ревізійну службу, Фонд гарантування вкладів фізичних осіб, Держпродспоживслужбою, Антимонопольний комітет України, Державну податкову адміністрацію України та ін. Незважаючи на це, в прямих обов'язках жодного з цих органів не входить захист прав споживачів банківських послуг. Обов'язки цих органів щодо вказаного захисту також чітко між ними не розподілені, а контрольні функції деякими з них дублюються.

Наприклад, Держпродспоживслужба має дуже обмежені повноваження щодо надавачів банківських послуг. Застосувати будь-які санкції до порушників законодавства про захист прав споживачів на ринку банківських послуг Держпродспоживслужба не може [50, с. 21].

Існуюча в нашій країні система захисту прав споживачів орієнтована, в основному, на фіскальний напрям подальшого контролю, а не на напрями профілактичного попереднього та поточного контролю [83, с. 91]. Треба не тільки реагувати на скоєні банками порушення прав споживачів їхніх послуг, а впроваджувати заходи попередження таких порушень.

Говорячи про структуру організаційно-інституційне забезпечення ЕМЗПСРБП в нашій країні слід зазначити, що вона є невизначеною і слабкою та вимагає раціоналізації і зміцнення. Базовий закон про захист прав споживачів приділяє недостатньо уваги сфері банківських послуг, і тому повноваження державних регуляторів є нечітко визначеними. Видається, що діяльність державних органів є неузгодженою, формулювання норм законів та їх застосування до банків непослідовним, а повноваження щодо правозастосування – слабким. Спроможність судової системи щодо швидкого та справедливого вирішення спорів, що впливають із правовідносин з надання фінансових послуг, є обмеженою, існує нагальна потреба у створенні альтернативних механізмів вирішення спорів між кредиторами та споживачами (позасудове вирішення спорів) [50, с. 19].

Таким чином, принципи захисту прав споживачів на ринку банківських послуг доцільно поділити на загальні та спеціальні, що стосуються, відповідно, банківської системи загалом і окремого банку чи споживача. До загальних варта віднести 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.

Дослідження ЕМЗПСРБП потребує виявлення та вивчення взаємозалежних компонентів (форм, методів та інструментів) цього механізму. До його форм слід віднести: 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. При характеристиці цього механізму потрібно виділити правове, інформаційно-аналітичне, організаційно-інституційне його забезпечення.

1.3. Нормативно - правове регулювання захисту прав споживачів в Україні

Основою економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг є його правове регулювання. Воно є одним із найважливіших забезпечень у цьому механізмі. Треба сказати, що з проголошенням незалежності в Україні разом з іншими проблемами потрібно було вирішувати проблему захисту прав споживачів, зокрема його правового регулювання. Адже у колишній Українській РСР, як і в усьому Радянському Союзі, не було єдиної державної політики, а також спеціалізованих відомств захисту прав споживачів. Не існувало також єдиного споживчого законодавства, а відповідні рішення і стандарти щодо якості товарів і послуг були розкидані по багатьох законодавчих актах. Проте були сформовані норми, які визначали особливості роздрібної торгівлі, правове становище продавців і покупців, встановлено умови повернення товарів неналежної якості придбаних у роздрібних торговельних мережах. Так, громадянські відносини, пов'язані з торговельним, побутовим, житлово-комунальним, транспортним обслуговуванням громадян, регулювалися нормами громадянського права.

Основоположними у правовому регулюванні відносин у сфері задоволення потреб громадян були нормативні акти, що мали найвищу

юридичну силу, а саме: “Основи громадянського законодавства” СРСР та союзних республік, які були загальним кодифікованим законодавчим актом, в яких було закріплено основні положення громадянського права. Правові норми у сфері обслуговування містилися також у постановах і розпорядженнях Ради Міністрів СРСР і відповідних актах урядів союзних республік. Основна маса правових норм містилася у численних наказах та інструкціях міністерств і відомств. Основне місце серед правових норм займали акти союзного та республіканських міністерств торгівлі, які оприлюднювались у вигляді типових правил, що видавалися у різні роки і пошук їх для споживачів був справою нелегкою. У 1963 р. був ухвалений Цивільний кодекс УРСР, де у ст. 234 містилася норма про те, що покупець якому був проданий неякісний товар, якщо про недоліки не було попереджено продавцем, мав право на заміну товару, або співрозмірне зменшення ціни [61].

Що стосується національного механізму правового регулювання банківської системи теперішньої української незалежної держави, то він, як і аналогічні механізми в інших державах, має свої особливості. Йому притаманні ознаки як міжнародного правового регулювання, так і особливості вітчизняного, яке відображає багатовікову традицію врегулювання суспільних відносин на грошово-кредитному ринку України. Верховна Рада як найвищий законодавчий орган ухвалює загальні та спеціальні закони, що регулюють банківський бізнес в Україні. З метою розробки та опрацювання відповідних законопроектів функціонує Комітет Верховної Ради з питань фінансової та банківської діяльності [86].

Процес формування законодавства у сфері захисту прав споживачів в Україні після проголошення незалежності умовно можна поділити на три етапи. Першим етапом було прийняття Верховною Радою УРСР “Декларації про державний суверенітет України” 16 липня 1990 р., Закону України “Про захист прав споживачів” 12 травня 1991 р., інших законодавчих актів. Другим етапом було прийняття 28 червня 1996 р. Конституції України. Третій етап

характеризується посиленням державного захисту прав споживачів, гармонізацією законодавства України із законодавством ЄС. Зокрема одним із значних кроків у вдосконаленні правового регулювання захисту прав споживачів було прийняття Цивільного кодексу України у 2003 році.

На сьогоднішній день українське законодавство захисту прав споживачів налічує понад 200 законів та підзаконних актів, які регулюють відносини як за участі, так і без участі споживачів. Умовно дані закони та підзаконні акти можна розділити на три групи. Кожна з цих груп регулює різні сфери відносин. Перша група регулює відносини, в яких споживач бере безпосередню участь. В даних законодавчих актах визначаються основні права та обов'язки споживачів. Також ці нормативні акти регулюють відносини засновані на цивільних договорах. В даних законах та актах визначається порядок укладання договорів, права та обов'язки сторін, порядок виконання та правові наслідки у разі невиконання цих договорів. До таких договорів належать: надання послуг, купівля-продаж та прокат [132].

Другу групу споживчого законодавства складають нормативні акти, що регулюють відносини, в яких споживач не бере безпосередньої участі. Дана група нормативних актів забезпечує суспільний та державний захист прав споживачів за допомогою органів виконавчої влади. В цю групу входять акти, які регламентують діяльність державних органів і передбачають основні вимоги стосовно продукції (товарів, робіт, послуг) та спрямовані на забезпечення безпеки життя, здоров'я споживачів, охорони навколишнього середовища.

Третя група споживчого законодавства складається з законів та нормативних актів, у яких висвітлюються проблеми пов'язані з підвищенням якості життя та добробуту в країні, регламентуються норми якості та безпеки товарів (робіт, послуг). Також у даній групі є закони, що спрямовані на активізацію ринкових реформ, приватизацію, комерціалізацію та демократизацію суспільних процесів. У даних законах та нормативних актах

визначено мету, завдання, об'єкти державного контролю та нагляду, посадових осіб, що здійснюють нагляд, їх права та обов'язки.

Всі закони споживчого регулювання можна поділити на основні нормативні акти, спеціальні закони ринку банківських послуг і підзаконні акти та інші документи (рис.1.3).



Рис.1.3. Правове регулювання банківського сектору України*

Примітка: розроблено автором

Важливу роль у системі законодавства України з захисту прав споживачів відіграє Конституція України та норми Цивільного, Кримінального, Господарського кодексів України, Кодексу України про адміністративні

правопорушення та інші нормативно-правові акти, що містять положення про захист прав споживачів.

Основним законодавчим актом у сфері захисту прав споживачів є Закон України “Про захист прав споживачів”, який регулює відносини між споживачами продукції (товарів, робіт і послуг) та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і суб’єктами, що надають послуги різних форм власності, встановлює права та обов’язки споживачів, а також визначає механізм їх захисту й основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів [149]. Прийняття Закону України “Про захист прав споживачів” стало підставою для появи в Україні нового концептуального поняття “право споживання”. У цьому понятті міститься одночасно і результат, і інструмент здійснення нової охоронної функції держави і права.

Закон України “Про захист прав споживачів” у редакції 2015 р. складається з п’яти розділів: “Загальні положення”, “Права споживачів та їх захист”, “Громадські організації споживачів (об’єднання споживачів)”, “Діяльність органів влади у сфері захисту прав споживачів”, “Прикінцеві положення” і містить 32 статті [149].

Даний Закон є спеціальним комплексним законодавчим актом, який містить особливі методи і способи захисту прав споживачів. Ці особливості полягають у встановленні крім звичайних, ще й додаткових гарантій реалізації споживачами своїх прав та додаткових обов’язків і підвищеної відповідальності зобов’язаних щодо споживачів осіб.

Також важливим є те, що цей Закон та інші нормативні акти з питань захисту прав споживачів поширюються на всі підприємства, які обслуговують населення: сфери послуг, торговельні, побутового обслуговування. Тобто законодавством врегульовано всі випадки, де громадянин є споживачем. Закон поширюється на всіх споживачів, які знаходяться на території України, під час придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення власних побутових потреб.

Відповідно до його положень споживач має право вимагати від продавця (виробника, виконавця), щоб якість придбаного ним товару (виконаної роботи, наданої послуги) відповідала вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товари (роботи, послуги), яку надає продавець (виробник, виконавець). Придбаний товар (робота, послуга) повинен бути якісний і безпечний для життя і здоров'я кожної людини [182].

Правові норми, з яких складається Закон України “Про захист прав споживачів”, є далеко неоднорідними за своїм праворегулюючим значенням. Усі його норми умовно можна поділити на групи:

- організаційно-правові, які визначають повноваження спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів і його територіальних органів та інших органів державної виконавчої влади, обов'язки і відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів (ст. 5-7, 9, 10);

- правовстановлюючі норми, які визначають права споживачів – що виникають до моменту укладання договору (переддоговірні), які передбачені договором, та права у разі порушення умов договору(ст.3, 11-16, 18-20);

- правозобов'язуючі норми, які зобов'язують продавців, виконавців, виробників забезпечити дотримання певних вимог щодо якості продукції (товарів, послуг, робіт), їх безпеки, гарантійних термінів до моменту вступу в договірні відносини із споживачами (ст. 12, 13);

- праворегулюючі норми, які регулюють відносини, що виникли між продавцями, виробниками і виконавцями, з одного боку та споживачами (покупцями, замовниками), з іншого, як сторонами договору та визначають правові наслідки порушення прав споживачів (ст. 14, 15, 17, 20, 23);

- правозахисні норми, які встановлюють організаційно-процесуальні способи захисту порушених прав споживачів (ст. 8, 9, 24).

Даний поділ сприяє зручному застосуванню правових норм, а також подальшому структурному вдосконаленню законодавства з захисту прав

споживачів. Хоча, на нашу думку, цей закон потребує удосконалення. У ньому не названо ці державні органи, які зможуть сприяти захисту прав споживача, у разі його звертання до них. Дію цього закону треба поширити на банківську і деякі інші сфери економічної діяльності. Треба розширити можливості органів влади на місцях щодо захисту прав клієнтів банків, а також тих громадських організацій та їх об'єднань, які займаються цими питаннями [137].

Крім вказаного закону для правового регулювання захисту прав споживачів на ринку банківських послуг Верховною Радою України розроблено і прийнято інші закони.

Основним законом, що регулює захист прав споживачів на депозитному ринку є Закон «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» [155]. В Україні Фонд гарантування вкладів почав діяти з 1998 року з підписання Президентом України Указу «Про заходи щодо захисту прав фізичних осіб – вкладників комерційних банків», яким було затверджене Положення про порядок створення Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (ФГВФО), формування та використання його коштів.

Також цим Указом було встановлено, що в разі недоступності вкладу в комерційному банку фізичній особі гарантується відшкодування за вкладом, включаючи проценти, у розмірі вкладу, але не більше 500 гривень [196]. Основним завданням даного Фонду являється забезпечення функціонування системи гарантування вкладів фізичних осіб та виведення з ринку неплатоспроможних банків.

Верховною Радою України в 2001 році було прийнято Закон «Про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб», який набув чинності 24 жовтня 2001 року. Цим Законом передбачалося, що ФГВФО (далі Фонд) гарантує кожному вкладнику учасника Фонду відшкодування коштів у разі банкрутства банку, але сума гарантування на повинна була перевищувати 1200 гривень включаючи проценти. З часу існування Фонду до тепер адміністративна рада збільшувала

розмір граничної суми 11 разів. На сьогоднішній день сума граничного відшкодування за вкладом становить 200 000 грн [196].

Для розширення повноважень Фонду з питань виведення неплатоспроможних банків з ринку та введення в них тимчасової адміністрації було прийнято Закон України від 23 лютого 2012 року N 4452-VI «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб». Згідно з даним Законом участь у Фонді є обов'язковою, при отриманні банківської ліцензії банк автоматично стає учасником Фонду. В Україні всі банки є учасниками Фонду гарантування вкладів, окрім АТ «Ощадбанк».

До Закону було внесено декілька поправок, зокрема [155]:

- мінімальний розмір граничної суми відшкодування закріплено на рівні 200 тисяч грн, без можливості її зменшення;
- розширено перелік здійснення операцій під час тимчасової адміністрації кредиторами неплатоспроможного банку, у тому числі, щодо проведення соціальних виплат;
- визначено дату початку виплат коштів вкладникам за рахунок цільової позики Фонду гарантування під час дії тимчасової адміністрації;
- встановлено спрощений порядок проведення процедур, пов'язаних з придбанням інвестором неплатоспроможного або перехідного банку;
- визначено порядок виведення неплатоспроможного банку з ринку за участі держави в особі Міністерства фінансів України або державного банку;
- розширено напрямки використання коштів Фонду гарантування, у тому числі надання приймаючому або перехідному банку позики на умовах субординованого боргу тощо.

12 серпня 2015 року набув чинності Закон України від 16 липня 2015 року № 629-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення системи гарантування вкладів фізичних осіб та виведення неплатоспроможних банків з ринку». Законом передбачено що деякі норми набуватимуть чинності в три етапи.

З першого дня дії Закону передбачено [143]:

- посилення повноважень Фонду гарантування як тимчасового адміністратора та ліквідатора, і підвищення його ролі у підготовці до виведення неплатоспроможного банку з ринку;
- скорочення термінів виведення банку з ринку за участі держави;
- здійснення продажу активів банку лише на відкритому конкурсі, а основних засобів, оціночна вартість яких не перевищує 10 мінімальних заробітних плат на дату продажу, та малоцінні й швидкозношувані предмети, необоротні активи, балансова вартість яких за відповідною групою становить менше 10 мінімальних заробітних плат, – безпосередньо юридичній або фізичній особі.

Передбачені Законом норми встановлюють реальну відповідальність пов'язаних осіб у випадку недостатності майна для розрахунків за вкладрами фізичних осіб, які перевищують гарантовану суму, та іншими кредиторами банку.

Згідно вказаного закону, першого січня 2016 року розпочався другий етап вдосконалення системи гарантування вкладів. На цьому етапі передбачається:

- скорочення строків для затвердження виконавчою дирекцією Фонду гарантування плану врегулювання до 30 днів з дня початку процедури виведення банку з ринку;
- скорочення строків тимчасової адміністрації з 3 місяців до 1 місяця з можливістю її продовження на 1 місяць виключно з метою реалізації плану врегулювання, який передбачає інший спосіб виведення банку з ринку, окрім ліквідації банку;
- прискорену ліквідацію неплатоспроможного банку, у разі його відповідності критеріям, встановленим нормативно-правовими актами Фонду гарантування [143].

Крім того, Закон України № 629-VIII передбачає концентрацію всіх процедур з продажу активів банків, що ліквідуються на рівні Фонду

гарантування. З цією метою буде створений та почне функціонувати «консолідований офіс» з реалізації такого майна.

З 1 липня 2016 року почався третій етап змін, яким передбачено скоротити строки виплат відшкодування коштів всім вкладникам за рахунок Фонду гарантування вкладів на протязі 20 робочих днів з дня виведення неплатоспроможного банку з ринку.

З 1 січня 2017 року вказаним Законом передбачено розширення дії Фонду гарантування, тобто гарантії поширюватимуться і на фізичних осіб-підприємців.

Щодо джерел фінансування Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, то вони поділяються на основні та додаткові. Основні кошти Фонду формуються з таких джерел як: початковий збір з учасників Фонду, регулярний збір з учасників Фонду та коштів з Державного бюджету України. Всі інші джерела фінансування Фонду є додатковими. Джерела фінансування Фонду гарантування вкладів подано в Додатку В табл. В.1.

Основні положення щодо договору банківського вкладу містяться в статтях 1058-1065 ЦК України. Договір банківського вкладу, у якому вкладником є фізична особа, є публічним договором, укладається в письмовій формі з видачею ощадної книжки або сертифіката чи іншого документа, що відповідає вимогам, встановленим законом, іншими нормаивно-правовими актами у сфері банківської діяльності. Важливими умовами договору, які захищають інтереси вкладників, є обов'язок банку видати вклад або його частину на першу вимогу вкладника, крім вкладів, зроблених юридичними особами на інших умовах повернення, які встановлені договором, та заборона односторонньо зменшувати банком встановлений договором розмір процентів на строковий вклад, внесений на умовах його повернення у разі настання визначених договором обставин, якщо інше не встановлено законом. Умови договору про відмову від права на одержання вкладу на першу вимогу та щодо

права банку змінювати розмір процентів на строковий вклад в односторонньому порядку є нікчемними [48].

У законодавстві України значна увага приділяється захисту прав споживачів кредитних послуг. Особливо це стосується споживчого кредитування. Слід зауважити, що вітчизняне законодавство у сфері споживчого кредитування, порівняно з іншими країнами пострадянського простору, характеризується наявністю та розвитком спеціального регулювання відповідного правового середовища. Умови надання споживчого кредиту передбачаються насамперед положеннями Закону «Про захист прав споживачів» [149], де у ст. 11 подається визначення договору споживчого кредитування, встановлюються його істотні умови, права та обов'язки сторін тощо. Також у сфері регулювання відносин споживчого кредитування застосовуються такі нормативно-правові акти, як Цивільний Кодекс України, Закони України «Про банки і банківську діяльність» [142], «Про кредитні спілки», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [159], Постанова Національного банку України «Про затвердження Правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту» [148], та інші законодавчі акти.

В Україні є досить велика кількість нормативних актів, які містять положення про споживче кредитування, але не зважаючи на те в нашому законодавстві є значні прогалини у регулюванні цих питань.

Зокрема йдеться про невизначеність питань, пов'язаних з неповним розкриттям інформації, застосуванням банками оманливої реклами умов кредитування, перевіркою платоспроможності позичальника, нав'язування банками додаткових і супутніх послуг, встановленням несправедливих умов договорів споживчого кредиту, відсутності однакових вимог до кредиторів.

Варто зауважити, що вимоги законодавства України у частині розкриття інформації перед укладанням договору про споживчий кредит є доволі детальними, проте відомостей про застосування заходів впливу за їх порушення

органами, що здійснюють регулювання ринків фінансових послуг, немає. Відсутні також реальні компенсаційні механізми для споживачів [27].

Дещо ближче до сфери банківських послуг та захисту їхніх споживачів є Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [159]. У ст. 6 «Договір про надання фінансових послуг» цього закону вказано вимоги до договору, який укладає позичальник. Цією статтею встановлено, що «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, вимагати дострокового погашення несплаченої частини боргу за кредитом та розривати в односторонньому порядку укладені кредитні договори у разі незгоди позичальника із пропозицією фінансової установи збільшити процентну ставку або інший платіж, передбачений кредитним договором або графіком погашення боргу» [86]. Хоча в цьому законі дуже коротко сказано про заборону поширення недостовірної інформації щодо фінансових послуг. У ст. 12 визначено всі дані, які фінансова установа повинна надавати клієнту до укладання договору про споживче кредитування.

Відповідно до ст. 56 Закону України «Про банки і банківську діяльність» [142] банки зобов'язані на вимогу клієнта надати інформацію про ціну банківських послуг та надавати консультації з питань надання банківських послуг.

Закон України «Про захист прав споживачів», який є основним законодавчим актом поширюється на багато сфер, але є недосконалим по відношенню до сфери банківських послуг, зокрема кредитних послуг, оскільки він стосується винятково споживчого кредитування. В ньому відсутні прямі вказівки, які б відносились до банківських послуг. Наприклад, ст. 23 «Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів»

цього закону не поширюється на сферу банківських послуг, а стосується тільки сфери побутового обслуговування.

Згідно з ч. 2 ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів» перед укладанням договору про надання споживчого кредиту кредитор зобов'язаний повідомити споживача в письмовій формі про умови кредитування, орієнтовну сукупну вартість кредиту з урахуванням процентної ставки за кредитом та вартості всіх послуг, пов'язаних із одержанням кредиту та укладанням договору про надання споживчого кредиту, варіанти повернення кредиту, включаючи кількість платежів, їх частоту та обсяги, переваги та недоліки пропонованих схем кредитування [149].

В Україні робляться спроби привести національне законодавство, що стосується регулювання відносин кредитування, у відповідність з положеннями європейського законодавства. З метою покращення правового регулювання у сфері споживчого кредитування також потрібно привести законодавство України до міжнародних стандартів. Для реалізації цієї мети сьогодні відбувається впровадження Закону України «Про споживче кредитування» [156], основною метою якого є створення такого механізму споживчого кредитування, який забезпечить захист прав та законних інтересів як споживачів, так і кредиторів у цій сфері, створить належне конкурентне середовище на фінансовому ринку, підвищить рівень довіри населення до нього, забезпечить сприятливі умови для розвитку економіки України. Даний Закон був прийнятий Верховною Радою України 15.11.2016 р. та набере чинності 10.06.2017р.

На сьогоднішній день платіжні системи та переказ коштів в Україні є дуже популярними, тому захист прав споживачів з боку держави є важливими. Загальні засади функціонування платіжних систем в Україні, відносини у сфері переказу коштів регулюються Конституцією України, законами України «Про банки і банківську діяльність», «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні». Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні»

[153] визначає загальні засади функціонування платіжних систем в нашій країні, поняття та загальний порядок проведення переказу коштів в її межах, а також встановлює відповідальність суб'єктів переказу.

У статті 11 цього Закону зазначено, що система електронних платежів Національного банку України (СЕП НБУ) – це державна система міжбанківських розрахунків. Необхідною умовою для проведення переказу через СЕП НБУ є встановлення банком кореспондентських відносин з Національним банком України шляхом відкриття кореспондентського рахунка в Національному банку України [153]. Порядок функціонування СЕП НБУ, прийняття і виключення з її членів, проведення переказу за допомогою цієї системи та інші питання, пов'язані з діяльністю СЕП НБУ, визначаються Національним банком України. Національний банк України регламентує та забезпечує функціонування СЕП НБУ, гарантує її надійність і безпеку, організовує та бере участь у проведенні через неї міжбанківського переказу.

Відповідно до ст. 12 Закону України “Про платіжні системи та переказ коштів в Україні” банки, а також небанківські фінансові установи, які мають ліцензію Національної комісії з питань регулювання ринків фінансових послуг України на здійснення переказу коштів, мають право укладати договори з платіжними організаціями міжнародних платіжних систем. Банки, а також небанківські фінансові установи, які мають ліцензію Національної комісії з питань регулювання ринків фінансових послуг України на здійснення переказу коштів, зобов'язані зареєструвати укладені договори у порядку, встановленому Національним банком України [154].

Згідно статті 14 вказаного Закону, під час видачі платіжної картки банк та її користувач укладають договір щодо порядку та умов використання електронного платіжного засобу. Перед укладенням договору банк в доступній формі зобов'язаний ознайомити користувача з умовами договору про використання платіжної картки, тарифами на обслуговування електронного платіжного засобу та правилами користування ним. За необхідності банк може

вносити зміни до правил користування платіжними картками або тарифів на їх обслуговування повідомивши про це користувача не пізніше ніж за 30 днів до дати, з якої застосовуватимуться такі зміни. Якщо користувача не влаштовують такі зміни, він може розірвати укладений договір до дати їх введення [154]. Тобто банк не має права самовільно без інформування користувача щось міняти в правилах, які стосуються використання платіжних карток.

Згідно з указаним Законом, банк зобов'язаний інформувати користувача електронної платіжної картки про випадки підвищеного ризику збитків для нього та здійснення ним операцій з використанням електронного платіжного засобу, забезпечити користувачу можливість інформувати банк про втрату електронного платіжного засобу, зберігати протягом певного строку інформацію, що підтверджує факт інформування банком користувача та користувачем банку. У разі невиконання банком обов'язку з інформування користувача про здійснення операції з використанням електронного платіжного засобу ризик збитків від здійснення таких операцій несе банк [154]. Це є суттєвим твердженням у питанні захисту прав споживачів банківських послуг.

Також банк несе ризик збитків та відповідальність від здійснення операцій за втраченою електронною платіжною картою, якщо користувач вчасно повідомив банк про її втрату. До моменту повідомлення користувачем банку про втрату ним електронного платіжного засобу ризик збитків від здійснення таких операцій несе держатель платіжної картки [153]. Тому для захисту своїх грошових коштів власник платіжної картки при її втраті повинен якнайскоріше повідомити про це банк. Треба наголосити, що відносини у сфері міжнародних переказів не регулюються Законом України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», оскільки даним законом визначається лише порядок проведення коштів в межах України.

Якщо говорити про Закон України «Про банки і банківську діяльність», то він вивів вітчизняне фінансове законодавство на якісно новий рівень, який зважає на інтеграційні тенденції на міжнародному ринку капіталів. Зокрема, у

цьому законі є низка положень, які узгоджуються з європейськими стандартами регулювання банківських систем, а саме: врегульовано основні засади адекватності капіталу банку та його співвідношення з порядком формування статутного фонду; здійснено лібералізацію банківського законодавства щодо порядку входження та діяльності філій іноземних банків на території України; обмежено банківські операції з інсайдерами; визначено вимоги щодо публічного розкриття фінансової звітності комерційними банками з метою підвищення їхньої транспарентності; висвітлено принципи банківського нагляду на консолідованій основі [86].

Одним із спеціальних законів у сфері захисту споживачів на ринку банківських послуг є Законом України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" [159]. В даному Законі висвітлені загальні правові засади у сфері фінансових послуг, здійснення наглядових та регулятивних функцій з надання фінансових послуг. Метою Закону є правове забезпечення діяльності ринку фінансових послуг в Україні, створення правових основ захисту інтересів споживачів фінансових послуг та забезпечення єдиної політики у фінансовому секторі. Даний Закон регулює відносини, що виникають між учасниками ринків фінансових послуг під час здійснення операцій з надання фінансових послуг. Фінансові установи в Україні діють відповідно до цього Закону з урахуванням норм законів України, які встановлюють особливості їх діяльності. Положення цього Закону не поширюються на фінансові установи, що мають статус міжнародних організацій, Державне казначейство України та державні цільові фонди.

На сьогодні у вітчизняному законодавстві діють нормативно-правові акти, які регулюють відносини захисту прав споживачів на ринку банківських послуг і порівняно з актами інших країн пострадянського простору є більш досконаліми у даній сфері. У той же час в країнах Європейського Союзу розроблені більш жорсткіші Директиви, які регулюють захист прав споживачів. У зв'язку з чим практика використання відповідного інституту там позбавлена

тих прогалін, що існують у вітчизняній правовій системі. Українське законодавство у сфері захисту прав споживачів безперечно формувалося з урахуванням Директив ЄС, однак у ньому є ще багато невідповідностей з європейським, найбільше це 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. З метою усунення вказаних проблем правового регулювання споживчого кредитування необхідно привести законодавство України у відповідність до міжнародної практики.

Тобто в нашій країні проводиться активна державна політика у сфері правового регулювання захисту прав споживачів, зокрема споживачів на ринку банківських послуг. Однак, відсутня цілісна система правових заходів захисту інтересів споживачів банківських послуг в сучасних умовах розвитку соціально-орієнтованої ринкової економіки. Тому правове регулювання цього захисту потребує 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, як і будь-яке інше регулювання повинно урахувати інформаційну асиметрію на банківському ринку. Основою ідеології цього регулювання має бути соціальний захист споживачів банківських послуг, сприйняття банків і їхніх клієнтів як рівних контрагентів у правідносинах між ними.

Висновки до розділу 1

У розділі розкрито понятійно-категоріальний апарат, а саме вивчено такі поняття як "операція", "послуга", "продукт", "банківська операція", "банківська послуга", "банківський продукт", "захист прав споживачів", "захист прав споживачів на ринку банківських послуг", «економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг». З'ясовано, що незважаючи на юридичну рівність у взаємовідносинах між банками і їхніми клієнтами, фактичної рівності між ними немає, споживачі на ринку банківських послуг є слабшою стороною правовідносин і їхні права потрібно захищати.

На основі дослідження наукової літератури та нормативно-правового регулювання ми вважаємо, що захист прав споживачів на ринку банківських послуг – це 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. Цей захист і особливості його регулювання залежить від виду банківської послуги, яку обрав цей споживач.

Регулювання захисту прав споживачів банківських послуг має ґрунтуватись на відповідних принципах, які визначають головні особливості та риси цього регулювання. Їх доцільно поділити на загальна і спеціальні. До загальних, які стосуються банківської системи загалом, варто віднести принципи законності, незалежності, об'єктивності, прозорості, лояльності, доступності, забезпеченості і розгляду та задоволеності скарг, а до спеціальних, що відносяться до окремого банку чи споживача, – справедливого ставлення до споживача, відповідальності, інформованості споживачів, фінансової грамотності, конфіденційності та захисту активів споживачів від зловживань.

На основі опрацьованих літературних джерел за розглянутою проблематикою, запропоновано власне визначення поняття «економічний механізм захисту прав споживачів на ринку 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. 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. Доцільно в цьому механізмі виділяти правове, інформаційно-аналітичне, організаційно-інституційне забезпечення.

Аналіз правового регулювання захисту прав споживачів в нашій країні показав відсутність цілісної системи правових заходів захисту інтересів споживачів банківських послуг в сучасних умовах розвитку соціально-орієнтованої ринкової економіки. Тому правове регулювання цього захисту потребує 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, як і будь-яке інше регулювання повинно урахувати інформаційну асиметрію на банківському ринку. Основою ідеології цього регулювання має бути соціальний захист споживачів банківських послуг, а не сприйняття банків і їхніх клієнтів як рівних контрагентів у правідносинах між ними.

Основні результати розділу опубліковані у працях [130; 132; 134; 137].

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ВІТЧИЗНЯНОМУ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

2.1. Захист економічних інтересів фізичних осіб при здійсненні операцій з платіжними картками та грошових переказів

Ринок банківських послуг останнім часом розвивається під значним впливом сучасних провідних технологій. Швидкими темпами зростають обсяги безготівкових розрахунків між банком і його клієнтами. Безготівкові розрахунки дійсно є зручними та ефективними. Їх використання призводить до економії витрат на їх виконання, а також до прискорення здійснення розрахункових операцій та руху грошових коштів.

Розширення безготівкових банківських операцій породжує певні проблеми, які необхідно оперативно вирішувати, що потребує їх детального вивчення. Актуальність вказаних наукових досліджень полягає ще й у тому, що прагнення України до вступу в Європейське співтовариство вимагає удосконалення її банківської системи і культури виконуваних платежів, захисту прав споживачів банківських послуг. Зокрема це стосується розширення розрахунків за допомогою банківських платіжних карток і захисту прав їхніх держателів. Адже на сьогодні банки завойовують ринок банківських послуг здебільшого за рахунок запровадження у практику їхньої роботи карткових зарплатних, пенсійних та інших проектів. Банківський сектор України досить швидко впроваджує картки міжнародних платіжних систем, що дає змогу використати могутню світову банківську інфраструктуру для здійснення розрахунків у глобальних масштабах, підняти імідж банку, завоювати ринок та залучити додаткових клієнтів. Однак, це ще більше ускладнює захист прав

держателів банківських платіжних карток, що вказує на необхідність розширення наукових досліджень цих проблем [122].

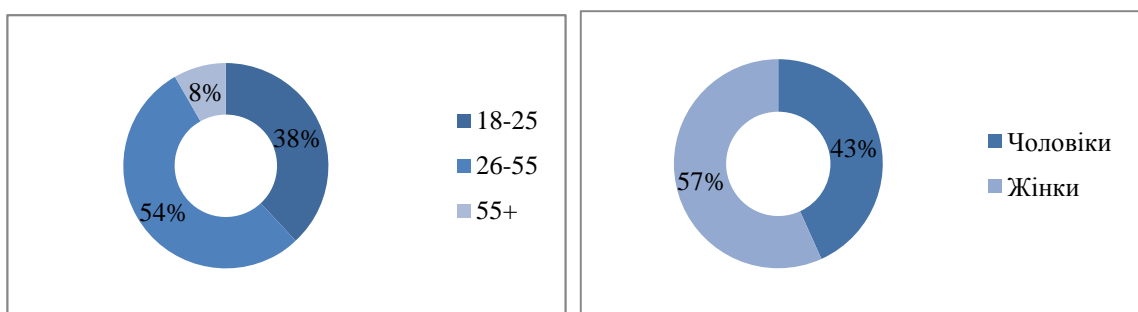
У 2015 році спостерігалася велика конкуренція між банками щодо боротьби за нові сегменти ринку карткового бізнесу. Зацікавленість клієнтів у надійному і зручному способі розрахунку стимулює діяльність банків у наданні різноманітних якісних послуг і продуктів. За допомогою картки можна отримати заробітну плату, пенсію, оплатити через інтернет за товар чи послугу, розрахуватися у торгівельній мережі та виконати деякі інші грошові операції. Банківські картки є ключовим елементом електронних банківських систем, вони активно витісняють з ринку готівку і чекові книжки [76].

Слід зауважити, що за допомогою операцій з банківськими картками розширюється спектр банківських послуг, ці операції є потужним джерелом ресурсів іноземної та національної валюти. Власник банківської платіжної картки має цілу низку переваг перед готівкою: надійність збереження коштів при втраті платіжної картки, достатньо тільки повідомити банк про втрату картки; можливість оперативного контролю своїх витрат та зручність при розрахунку за певні товари чи послуги, як у нашій країні, так і за кордоном, оскільки автоматична конвертація здійснюється за більш вигідним курсом, ніж в обмінних пунктах. Також у власників платіжних карток є можливість оплачувати рахунки, не виходячи із дому.

Стрімкий розвиток карткового ринку в Україні відбувається за рахунок нових держателів карток, емітентів, а також точок обслуговування. Сьогодні багато дорослих людей мають по кілька пластикових карток, які значною мірою задовольняють клієнтів українських банків. Хоча розвиток цього виду банківських послуг має не тільки свої позитивні сторони, але й веде до певних проблем. Породжує свої проблеми в економіці країни залежність грошово-кредитної системи країни від організації та розвитку банківських платіжних документів, зокрема платіжних карток, вплив негативних чинників на які відбивається на загальному стані національного господарства.

До таких чинників можна віднести: низький рівень купівельної спроможності населення; незацікавленість населення у користуванні платіжними картками; недостатній розвиток інфраструктури обслуговування платіжних карток; значні капіталовкладення для впровадження карткових розрахунків; додаткові витрати торговців на придбання та обслуговування обладнання, навчання персоналу тощо [166].

З метою визначення рівня захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, зокрема, на ринку розрахункових операцій нами було проведено емпіричне дослідження населення України, яке було спрямоване на виявлення поінформованості клієнтів банку про їхні права, рівня фінансової грамотності населення, а також частки порушень прав споживачів депозитних і кредитних послуг та при розрахункових операціях і грошових переказах. Для опитування нами була розроблена анкета, яка складалася з 12 запитань (Додаток Г), об'єднаних у три тематичні блоки. До першого блоку відносяться питання, що ідентифікували респондента (визначення віку, статі, рівня освіти); другий блок містить питання за допомогою, яких можна було встановити масштаби та категорії порушень, а також поведінку респондента за умови порушень його прав; питання третього блоку спрямовані на виявлення рівня фінансової грамотності населення та розробку дієвих засобів захисту прав споживачів. Опитування було проведено у листопаді 2016 року. У проведеному дослідженні взяло участь 1500 респондентів. Статеві та вікові структури респондентів представлена на рис 2.1.

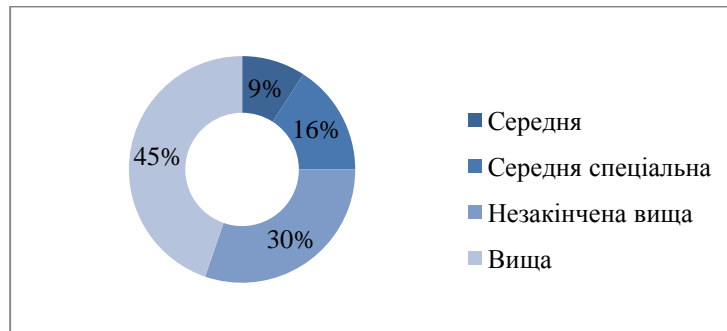


Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження.

Рис. 2.1. Частки відповідей на запитання «Вік та стать респондентів»

Як видно з рис. 2.1 більша половина опитаних відноситься до вікової групи 26-55 років. Найменшу частку серед опитаних займає вікова група 56+. В опитуванні взяло участь більше жінок ніж чоловіків 57% та 43% відповідно.

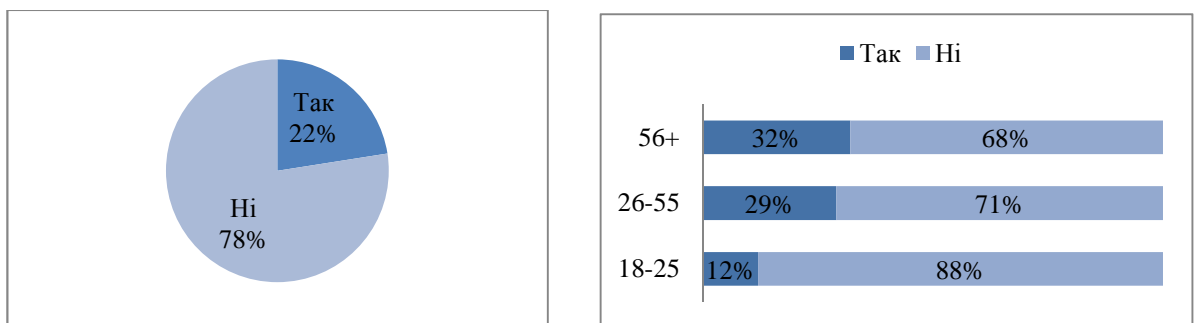
На рис. 2.2 предствнено поділ опитаних респондентів за рівнем освіти. Як видно з рисунку вищу освіту мають 45 % опитаних, також досить велика частка опитаних, а саме 30% має незакінчену вищу освіту, 9% - середню освіту.



Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження.

Рис.2.2. Частки відповідей на запитання «Рівень освіти респондентів»

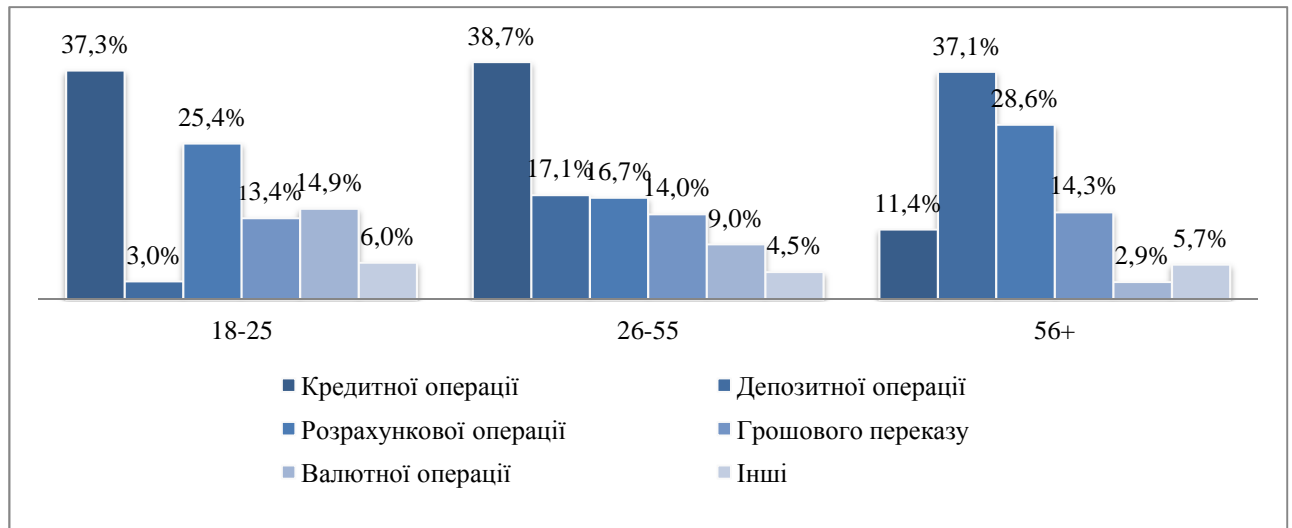
Проводячи дослідження захисту прав споживачів фінансових послуг важливо було з'ясувати чи взагалі існує проблема порушення таких прав і як часто споживачі стикаються з проблемами при отриманні фінансових продуктів. З цією метою респондентам було запропоновано відповісти на запитання з анкети «Чи порушувалися Ваші права при отриманні фінансових послуг». На рис. 2.3 представлено відповіді всіх респондентів, 22% з яких вважають, що під час користування фінансовими послугами їхні права були порушені.



Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження.

Рис. 2.3. Частки відповідей на запитання «Чи порушувалися ваші права при отриманні банківських послуг?»

За допомогою проведеного анкетування нами було виявлено, що найчастіше права споживачів порушувалися при отриманні кредитних, депозитних та розрахункових послуг. На рис. 2.4 відображено частки порушень, які траплялися при користуванні конкретними фінансовими операціями. Інформація подана у розрізі вікових категорій споживачів.



Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження.

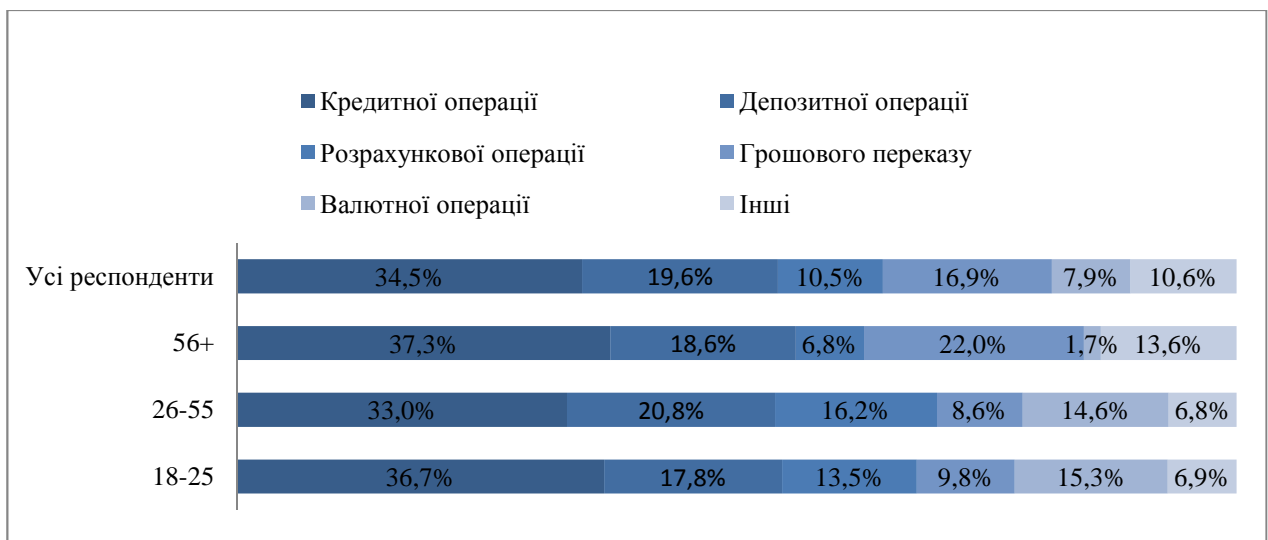
Рис. 2.4 Частки порушень, які траплялися при отриманні відповідних фінансових операцій

У віковій категорії 18-25 найчастіше відбувалося порушення прав під час здійснення кредитних та розрахункових операцій. Найменше порушень відбувалося під час здійснення депозитних операцій. У віковій групі 26-55 найбільше порушень спостерігалось під час здійснення кредитних та депозитних операцій, а найменше під час здійснення валютних. У віковій групі 56+ найчастіше відбувалося порушення прав при здійсненні депозитних та розрахункових операцій. У категорії 56+ вважають, що найменше права споживачів порушуються при здійсненні валютних операцій.

Аналізуючи отримані дані анкетування ми виявили, що особливо гостро стоїть проблема захисту прав споживачів віком від 18 до 55 років у площині користування кредитними операціями -37,3% від всіх порушень, що відбулися з респондентами.

Оцінка результатів емпіричного дослідження виявила, що вагома частка порушень трапляється при користуванні розрахунковими послугами. Зокрема, у віковій групі 18-25 ця частка становить 25,4%, у групі 26-55 – 16,7%, у групі 56+ - 28,6%. У більшості випадків такі порушення прав споживачів відбувається при користуванні платіжними картками.

Найбільший відсоток респондентів, права яких не були порушені, вважають, що на ринку банківських послуг найчастіше порушуються права позичальників і вкладників грошових коштів (рис. 2.5). Досить велика частка таких респондентів з вікової групи 56+ (22%) вважають, що найбільше порушень відбувається при здійсненні грошових переказів.



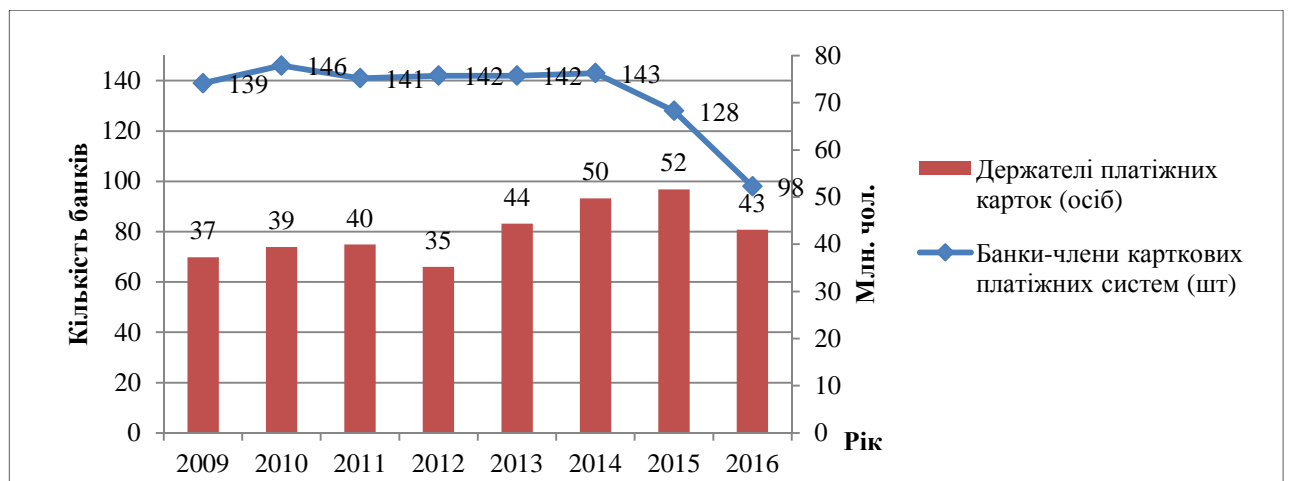
Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження.

Рис. 2.5. Припущення респондентів щодо найчастіших порушень, які траплялися при отриманні відповідних фінансових операцій

Щоб досконало оцінити рівень захисту прав користувачів платіжних карток потрібно вивчити стан та динаміку ринку. Для виявлення основних тенденцій розвитку ринку платіжних карток в Україні нами було проаналізовано зміни величин тих показників, які характеризують активність роботи українських банків за останні роки. Протягом 2009 - 2016 років спостерігалось стійке збільшення обсягів безготівкових платежів з

використанням платіжних карток, зростання кількості платіжних карток та термінального обладнання.

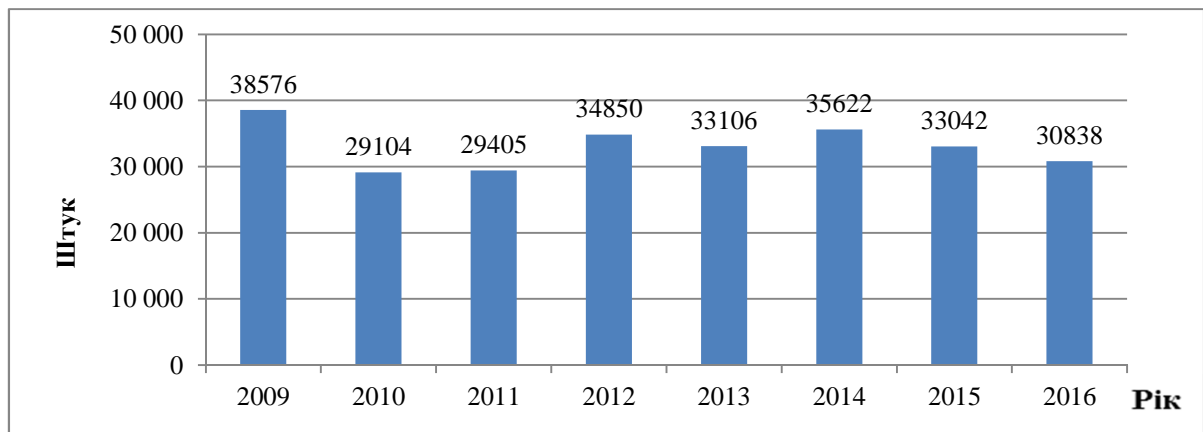
Протягом 2015 року кількість банків – членів карткових платіжних систем зменшилася на 30 одиниць і станом на 01.01.2016 р. становила 98 банків. Зменшення пояснюється ініціюванням процедури ліквідації окремих банків. За період з початку 2009 до початку 2015 року загальна кількість держателів платіжних карток в Україні збільшилася від 37,232 до 51,649 мільйона штук. Однак, за останній рік цей процес загальмувався. Кількість держателів платіжних карток за цей рік скоротилася на 8,591 мільйона – до 43,058 мільйона осіб (рис.2.6) [109].



Джерело: побудовано автором на основі [109].

Рис. 2.6. Кількість держателів платіжних карток і банків – членів карткових платіжних систем

На 1 січня 2016 року загальна кількість платіжних карток, термін дії яких не закінчився, становила 59 307 тис. шт., із них кількість платіжних карток, за якими була здійснена хоча б одна операція протягом року, дорівнювала 30 838 тис. шт. Як свідчить аналіз звітності, кількість активних платіжних карток зменшилася на 2204 тис. шт. або на 6,67% [109]. (рис.2.7)



Джерело: побудовано автором на основі [109].

Рис.2.7. Кількість активних платіжних карток

Платіжні картки можна класифікувати за видами носіїв інформації, платіжною схемою і видами фінансових операцій (табл. 2.1).

Таблиця 2.1.

Види активних платіжних карток станом на 01.01.2016р.

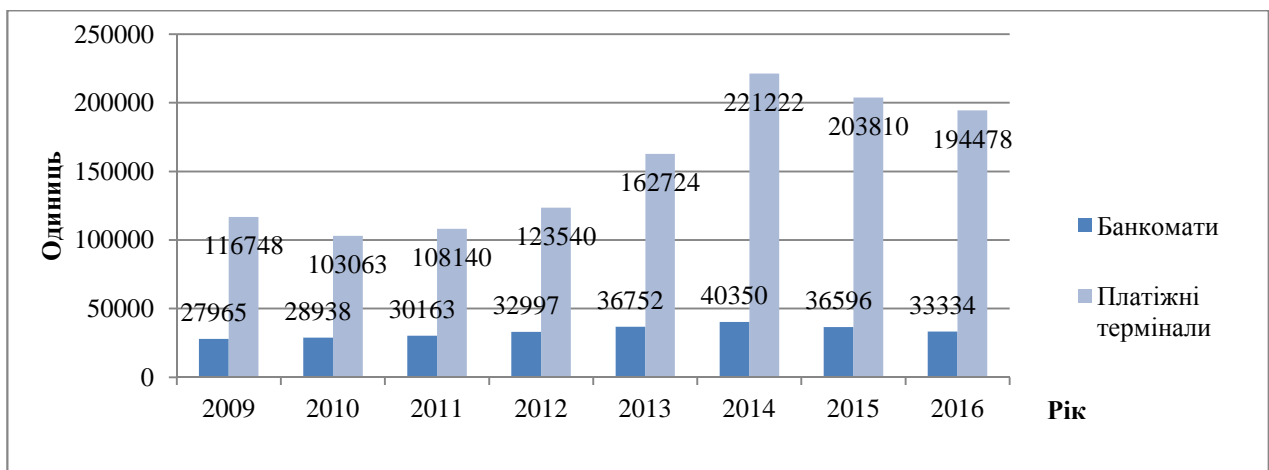
Показник	Усього (тис. шт.)	%
Загальна кількість платіжних карток, із них:	30838	
за видами носіїв інформації:		
з магнітною смугою	27586	89,4
з магнітною смугою та чіпом	2766	9
з чіпом	194	0,6
для розрахунків в мережі Інтернет	291	1
за платіжною схемою:		
з дебетовою функцією	24794	80,4
з кредитною функцією	6044	19,6
за видами фінансових операцій:		
з функцією видачі готівки	123	0,4
з функцією платежів та видачі готівки	30430	98,7
з функцією платежів без видачі готівки	285	0,9

Джерело: побудовано автором на основі [109].

З таблиці 2.1 можна зробити висновок, що загальна кількість платіжних карток в Україні на 01.01.2016 р. становила 30838 тис. шт. За видами носіїв інформації у загальному обсязі емітованих банками платіжних карток домінували картки з магнітною смугою – 89,4% (27586 тис. шт.). На картки з магнітною смугою і чіпом припадало 9% (2766 тис. шт.) і 1% (291 тис. шт.) на

картки для розрахунку в мережі Інтернет. Найменший процент припав на картки лише з чіпом 0,6 % (129 тис. шт.). За платіжною схемою переважали картки з дебетовою функцією – 80,4% (24794 тис. шт.), картки з кредитною функцією становили 19,6% (6044 тис. шт.). За видами фінансових операцій лідером залишаються картки з функцією платежів та видачі готівки - 98,7% (30430 тис. шт.) і 0,4% (123 тис. шт.) та 0,9% (285 тис. шт.) відповідно припадає на картки з функцією видачі готівки та картки з функцією платежів без видачі готівки [109].

Аналіз показує, що кількість банкоматів в Україні впродовж 2009 – 2014 рр. зростала. А станом на 01.01.2016 р. зменшилася на 17,4%, тобто на 7016 шт. з платіжними терміналами спостерігалася така сама тенденція: до 2014 р. їх кількість безперервно зростала, а з 2014 р. до 2016 р. зменшилася їх кількість на 12,1%, тобто на 26744 шт. (див. рис.2.8).



Джерело: побудовано автором на основі [109].

Рис.2.8. Кількість встановлених банкоматів та платіжних терміналів

Як показують дані табл. 2.2, з року в рік у нашій країні спостерігається тенденція значного збільшення безготівкових платежів. У той же час майже не змінюється кількість операцій з отримання готівки. У порівнянні з 2009 р. кількість безготівкових операцій у 2015 р. збільшилася на 1210 млн. шт., а отримання готівки – на 165 млн. шт. Якщо ж говорити про грошові суми

операцій, то вони збільшуються з року в рік як у безготівкових, так і в готівкових платежах. Однак, темп зростання готівкових платежів набагато менший за безготівкові. Так, якщо сума перших у 2015 р. зросла у порівнянні з 2009 р. трохи більше як у 2,5 рази, то сума других – у близько 21 раз, що вказує на ефективне використання банками нашої країни сучасних інноваційних, зокрема інформаційних технологій.

Таблиця 2.2.

**Сума та кількість операцій з використанням платіжних карток,
емітованих українськими банками, у 2009-2015 рр.**

Рік	Сума операцій (млн. грн.)			Кількість операцій (млн. шт.)		
	Безготівкові платежі	Отримання готівки	Усього	Безготівкові платежі	Отримання готівки	Усього
2009	18 375	334 791	353 166	77	513	590
2010	29 463	421 189	450 652	121	571	692
2011	46 346	529 633	575 979	214	661	875
2012	91 583	649 897	741 480	348	725	1 073
2013	159 138	756 889	916 027	584	755	1 339
2014	255 194	763 841	1 019 035	879	693	1 573
2015	384 795	848 001	1 232 796	1 287	678	1 965

Джерело: побудовано автором на основі [109].

Нами обчислено прогноз суми всіх операцій з використанням платіжних карток з використанням лінійної і поліноміальної моделей тренду, а також прогнози сум операцій для безготівкових платежів і отримання готівки за такими ж моделями (див. рис.2.9, табл. Д.1 додатка Д, рис. Д.1-Д.4 додатка Д). Як видно з розрахунків, прогнозні значення сум цих операцій збільшуються з часом. Це вказує на прогресивний розвиток ринку платіжних карток. У зв'язку з цим, банкіри повинні збільшити свою увагу до проблеми захисту прав споживачів на цьому ринку.

Дані таблиці 2.3 свідчать, що згідно розповсюджених банківських платіжних карток цей ринок практично монополізований декількома банками України. Найбільший з них ПАТ КБ «Приватбанк». Станом на початок 2016 р. даний банк також був першим за кількістю випущених та активованих карток. Серед всіх платіжних банківських карток, які знаходяться в обігу в нашій країні, частка цього банку становила 49,9 %, а серед активних – 47,1 %. Майже третина всіх працюючих банкоматів належали даній компанії [109].



Джерело: побудовано автором на основі табл. 2.2.

Рис.2.9. Лінійний тренд суми всіх операцій з використанням платіжних карток у 2009-2015 рр.

АТ "Ощадбанк" є Державним банком України, проте має значно меншу кількість банкоматів та терміналів порівняно з ПАТ КБ «Приватбанк». Хоча це не погіршує його привабливість для користувачів. Серед всіх емітованих карток, що знаходилися на той час в обігу, частка тих, які належали цьому банку становила 15,1 %, а серед всіх активних карток – 14,27 %. Для АТ "Райффайзен Банк Аваль" величини останніх показників відповідно дорівнювали – 7,32 % і 6,8 %. Ще двома активними учасниками ринку платіжних карток на той час були АТ "УкрСиббанк" та ПАТ "ПУМБ". Інші 89 банків розділяли між собою близько 20% емітованих карток, які знаходилися на початок 2016 р. в обігу.

Щодо територіального розподілу, то лідерами по обсягу платіжних карток в розрізі областей України станом на 01.01.2016р. були такі регіони: Київська область та м. Київ – 20,9% від загальної кількості; Дніпропетровська область – 11,7%; Донецька – 8,4%; Харківська – 7%; Одеська – 5,6%; Львівська – 5,9% (Табл. Д.2, Додатка Д).

Лідерами розвитку інфраструктури банкоматів були такі регіони: Київська область та м. Київ – 16,6% від загальної кількості; Дніпропетровська область – 11,2%; Харківська – 6,8%; Львівська – 5,2%; Запорізька – 4,9% [109].

Таблиця 2.3.

Кількість платіжних карток та інфраструктура їх обслуговування у розрізі банків-членів платіжних систем станом на 01.01.2016р.

Назва банку	Кількість (штук, одиниць)					
	платіжних карток (в обігу)	платіжних карток (активні)	банкоматів	платіжних терміналів		
				загальна	Торгівельних	Банківських
Усього	59 306 608	30 837 750	33 334	194 478	174 293	20 185
ПАТ КБ "Приватбанк"	29 577 952	16 311 053	19 778	112 617	109 977	2 640
АТ "Ощадбанк"	8 922 833	4 404 560	2 080	24 172	17 563	6 609
АТ "Райффайзен Банк Аваль"	4 342 121	2 105 468	2 851	18 769	16 023	2 746
АТ "УкрСиббанк"	2 071 497	1 083 895	1 165	3 879	2 796	1 083
ПАТ "ПУМБ"	1 979 949	684 526	651	4 515	4 214	301
ПАТ "УКРСОЦБАНК"	1 419 778	815 487	910	7 204	6 569	635
ПАТ "АЛЬФА-БАНК"	1 028 526	988 398	202	318	4	314
АБ "УКРГАЗБАНК"	802 961	684 761	531	1003	698	305
АТ "Укрексімбанк"	743 486	450 734	699	5 789	5 507	282

Джерело: побудовано автором на основі [109].

Найбільша кількість платіжних терміналів зосереджена в таких областях: Київська область та м. Київ – 22,8% від загальної кількості; Дніпропетровська область – 12,2%; Донецька – 8,4%; Харківська – 6,9%; Одеська – 6,1%; Львівська – 5,5% [109]. Найбільша кількість підприємств торгівлі та сфери послуг зосереджена в таких областях: Київська область та м. Київ – 22,9 % від загальної кількості; Дніпропетровська область – 11,5%; Одеська 10%; Харківська – 6,1%; Львівська – 5,3%.

Слід зауважити, що в першому півріччі 2016 р. тенденція розвитку платіжних систем в нашій країні вказує на активний перехід українського населення на безготівкові розрахунки. Незважаючи на зменшення за цих півроку до 41,3 млн держателів платіжних карток і до 57,5 млн карток в обігу, кількість активних карток збільшилася до 30,9 млн штук (53,7 %). Виросла кількість банкоматів і терміналів. На 1.07.2016 р. в Україні нараховувалось 33 628 банкоматів і 198 381 терміналів (більше 179 тис. торгових і майже 19 тис. банківських). За другий квартал 2016 р. частка безготівкових розрахунків у загальному обсязі операцій з використанням платіжних карток складає 34,95 %, зокрема, здійснено 427 млн безготівкових операцій по платіжних картках на загальну суму 132,9 млрд грн, що на 17,6 млрд грн більше у порівнянні з першим кварталом 2016 р. Причому найпопулярнішими серед безготівкових операцій з платіжними картками в другому кварталі 2016 р. були переводи з картки на картку – 50,17 %. На розрахунки у роздрібній торговельно-сервісній мережі припадало 35,97 % всіх безготівкових операцій [63].

Відкриття, ведення та закриття карткових рахунків здійснюється відповідно до Інструкції про порядок відкриття та використання рахунків у національній та іноземних валютах, що затверджена постановою Правління Національного банку від 06 червня 2013 року України, № 212 [147].

Якщо в банку відкрито поточний рахунок клієнта, то картковий рахунок йому можна відкривати на підставі заяви про відкриття карткового рахунку та отримання платіжної картки і укладення відповідної угоди. У разі потреби в заяві зазначають також додаткові реквізити, установлені банком або платіжною системою, потрібні для ідентифікації держателя картки, визначення її параметрів тощо. Безготівкові розрахунки фізичних осіб загалом підкріплені законодавчими та нормативними документами від загальних правил, форм та стандартів розрахунків фізичних осіб, інформаційного захисту конфіденційної банківської інформації до договірної бази, що регламентує обслуговування клієнтів банків щодо конкретних банківських карткових операцій. Нормативно-

правове регулювання випуску та обігу платіжних карток здійснює Верховна Рада України та Національний банк України. Особливості застосування платіжних карток внутрішньодержавних і міжнародних платіжних систем урегульовано окремими спеціальними нормативно-правовими актами Національного банку України та правилами платіжних систем [185].

Згідно ст. 14 Закону "Про платіжні системи та переказ коштів в Україні" під час видачі платіжної картки банк та її користувач укладають договір щодо порядку та умов використання електронного платіжного засобу. Перед укладенням договору банк в доступній формі зобов'язаний ознайомити користувача з умовами договору про використання платіжної картки, тарифами на обслуговування електронного платіжного засобу та правилами користування ним. За необхідності банк може вносити зміни до правил користування платіжними картками або тарифів на їх обслуговування повідомивши про це користувача не пізніше ніж за 30 днів до дати, з якої застосовуватимуться такі зміни. Якщо користувача не влаштовують такі зміни, він може розірвати укладений договір до дати їх введення [154].

Згідно з указаним Законом, банк зобов'язаний інформувати користувача електронної платіжної картки про випадки підвищеного ризику збитків для нього та здійснення ним операцій з використанням електронного платіжного засобу, забезпечити користувачу можливість інформувати банк про втрату електронного платіжного засобу, зберігати протягом певного строку інформацію, що підтверджує факт інформування банком користувача та користувачем банку. У разі невиконання банком обов'язку з інформування користувача про здійснення операції з використанням електронного платіжного засобу ризик збитків від здійснення таких операцій несе банк. Також банк несе ризик збитків та відповідальність від здійснення операцій за втраченою електронною платіжною картою, якщо користувач вчасно повідомив банк про її втрату. До моменту повідомлення користувачем банку про втрату ним

електронного платіжного засобу ризик збитків від здійснення таких операцій несе держатель платіжної картки [154].

Для порівняння тарифів нами було обрано два великих українських банки. А саме, Ощадбанк, так як він є державним банком та Кредобанк з польським капіталом. Дані для порівняння наведено в табл. 2.4.

З таблиці 2.4 можна зробити висновок, що тарифи на оформлення та обслуговування платіжних карток в цих банках є однаковими. Щодо видачі готівки, то в Ощадбанку зняття готівки в банкоматах банків-партнерів становить 0,5% + 1 грн., а у Кредобанку це 1,5% від суми операції. У мережі інших українських банкоматів власнику картки Ощадбанку потрібно буде заплатити 1,5% від суми операції + 5 грн., а власнику картки Кредобанку 1,5%. В мережі закордонних банків та банкоматів власнику картки Ощадбанку обійдеться дешевше зняття коштів, так як вартість такої операції складає 1,5% + 30 грн, а в Кредобанку 2% + 30 грн. Переказ коштів з рахунку з використанням банківської платіжної картки в мережі банкоматів Ощадбанку є безкоштовним, а у Кредобанку дана послуга коштує 0,5% від суми переказу + 1,00 грн. Вартість конвертації валюти в обох банках є однаковою. Надання інформації про залишок коштів на банківській платіжній карті на екрані банкомату Ощадбанку перші два рази за добу є безкоштовними, кожний наступний раз 1 грн. Якщо дивитися залишок в банкоматі іншого банку то така послуга коштує 3 грн. В Кредобанку інформація на екрані банкомату банку є безкоштовною, а в банкоматах інших банків становить 5 грн.

Таблиця 2.4.

Тарифи на обслуговування платіжних карток для фізичних осіб

Зміст операції	Ощадбанк	Кредобанк
1. Оформлення та обслуговування платіжної картки		
1.1 Оформлення та обслуговування основної платіжної картки	Безкоштовно	Безкоштовно
1.2 Оформлення та обслуговування додаткової платіжної картки	15 грн	15 грн
1.3 Переоформлення за ініціативою клієнта основної або додаткової карти і пін-коду	15 грн	15 грн

2. Операції з платіжними картками		
2.1 Зарахування на рахунок коштів у валюті рахунку:		
Поповнення готівкою:		
- з використанням картки через POS-термінал, банкомати	Не тарифікується	Не тарифікується
- готівкою в установі банку, де відкрито рахунок (по номеру рахунку)	Не тарифікується	Не тарифікується
Видача готівки:		
- в мережі установ банку та банкоматів банку	Безкоштовно	Безкоштовно
- в мережі банкоматів банків-партнерів	0,5 % +1 грн	1,5% від суми
- готівкою в установі банку, де відкрито рахунок (по номеру рахунку)	Не тарифікується	Не тарифікується
Видача готівки:		
- в мережі установ банку та банкоматів банку	Безкоштовно	Безкоштовно
- в мережі банкоматів банків-партнерів	0,5 % +1 грн	1,5% від суми
- в мережі інших українських банкоматів	1,5%+5грн	1,5% від суми операції (min. 5 грн.)
- в мережі закордонних банків та банкоматів	1,5% + 30 грн	2,0% від суми операції + 30 UAH/2,00 USD/2,00 EUR/5,00 PLN
2.2 Переказ коштів з рахунку з використанням БПК в мережі банкоматів Банку	Безкоштовно	0,5% від суми переказу + 1,00 грн
2.3 Плата за конвертацію валюти	1%	1%
2.4 Надання інформації по рахунку відкритому в Банку:		
-про стан рахунку на екрані банкомату	2 (два) перших запити на добу-безкоштовно, 1 грн. кожний наступний	Безкоштовно
- банкоматі іншого банку	3,00 грн	5 грн

Джерело: побудовано автором на основі: [186, 187]

Використання платіжних карток, ще не є рівномірно розповсюджено по всій території нашої країни, оскільки не у всіх населених пунктах є термінали та банкомати. Ще однією незручністю є те, що певні види платіжних карток можуть обслуговуватися лише в тих банках до яких вони належать. Також не у

всіх торгівельних мережах встановлені банкомати та платіжні термінали, що в свою чергу викликає певні незручності.

До недоліків банківських платіжних карток можна віднести вплив на них природних чинників: перепад температури, волога, прямі сонячні промені, механічні навантаження. Для деяких людей похилого віку не дуже зручним є механізм користування платіжними картами. Якщо власник платіжної картки забув або втратив PIN-код, то деякі банки беруть додаткову плату, можливі взломи комп'ютерних мереж банку хакерами, перехоплення даних про банківські платіжні картки і його власників при розрахунках через мережу Internet [180].

Слід наголосити, що далеко не кожен банк зацікавлений на повний перехід населення на платіжні картки. У власній мережі комісія на зняття готівки дорівнює нулю.

Це пояснюється тим що не кожен банк має настільки розвинену інфраструктуру, щоб повністю задовольнити потреби власників платіжних карток. Для вирішення цієї проблеми деяким банкам потрібно об'єднуватися в кооперації. Тому досить значна кількість банків, які не мають власних мереж об'єдналися у мережу під назвою «Атмосфера». Також об'єднану мережу мають Укрсоцбанк та Ощадбанк. Хоча такий вихід з вказаної ситуації призводить до матеріальних втрат власників платіжних карток. У спільних банкоматах за користування знімається комісія, що може коливатися від 0,5 до 1,5% від отриманої суми готівки при її знятті.

Ще однією проблемою власників платіжних карток є те що в банках встановлено ліміт на зняття грошей у банкоматах залежно від банку в межах від 1,5 – 6 тисяч. Також існує обмеження на проведення трансакцій – не більше ніж 3 у день. Дані обмеження є порушенням прав споживачів. Адже згідно з ЗУ «Про захист прав споживачів» за обмеження або відмову в реалізації прав споживачів на вільне використання електронних платіжних засобів з урахуванням режиму роботи та обов'язкових для продавця форм розрахунків –

передбачено штраф у розмірі п'ятсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян [127].

Потрібно сказати, що згідно постанови НБУ № 705 банки можуть обмежувати одноденні суми грошей при знятті їх через банкомати, якщо це описано в договорі. Причому клієнт має бути повідомлений про це у встановленому договором порядку. Однак, часто українські банки не описують таких умов у договорі, а включають в нього, так звану, оферту, тобто оформляють, так званий, «динамічний договір». У цьому договорі зазначаються загальні положення і правила користування платіжною картою, а детальні величини денних лімітів можливого зняття коштів і тарифи на обслуговування вказують на сайті банку, а не в договорі. Інформацію на своєму сайті банк може постійно змінювати, що дає йому можливість обмежувати суми грошей, які власник карткового рахунку може зняти у банкоматі за один день. Таким чином, нічого не порушуючи банки можуть вільно розпоряджатись людськими грошима. Вказані недоліки підривають довіру до банківської системи, негативно впливають на прогресивний розвиток ринку платіжних карток і певною мірою стримують цей розвиток. Тому керівництву банків треба постійно моніторити ситуацію, аналізувати причини проблем, які виникають, та вчасно їх вирішувати.

На сьогоднішній день є досить поширеним переказ коштів як за кордон так і із за кордону. У широкому значенні банківські транзакції - це різні операції з фінансами та рахунками. У більш вузькому розумінні - це операції власників банківських карт з використанням електронного рахунку (одержання готівки, зарплат і стипендій, переказ грошей, оплата рахунків); банківські перекази з рахунку на рахунок без пластикових карток; грошові перекази без відкриття рахунку, просто система ведення рахунків у банках і багато інших варіантів [14].

Характеризуючи організаційну структуру української платіжної системи, можна виділити два основні типи: перший тип – це внутрішні платіжні системи,

та другий – міжнародні платіжні системи. Головним органом в українських платіжних системах є Національний банк України, він також є платіжною організацією та розрахунковим банком для двох створених ним платіжних систем – Системи електронних платежів (СЕП) та Національної системи масових електронних платежів (НСМЕП) [115]. Національний банк України визначає порядок функціонування цих платіжних систем, прийняття і виключення з них учасників процесу, проведення переказу коштів за їх допомогою та інші питання, пов'язані з їх діяльністю.

Міжнародні системи грошових переказів (МСГП) зручні насамперед тим, що більшість з них забезпечують миттєве й безадресне переказування певній особі, без прив'язки до конкретного банку, міста, а іноді навіть країни. Для отримання грошей слід з'явитися в найближчий пункт обслуговування даної системи переказів, показати паспорт і знати, як правило, лише контрольний номер та пароль конкретного переказу, які одержувачу повідомляє відправник телефоном або електронною поштою [172].

За даними НБУ за перше півріччє 2016 року за допомогою систем переказів коштів, створених як резидентами, так і нерезидентами, переведено: в Україну - 1 198 млн дол. США в еквіваленті, за межі України - 172 млн дол. США (в екв.), В межах України - 1 708 млн дол. США (в екв.) [21].

Протягом 2015 р. на території України здійснювали свою діяльність 47 систем переказу коштів, з яких: 28 систем створених резидентами та 19 створених нерезидентами. Загальна кількість переказів, що надійшли в Україну у 2015 р. через системи переказів коштів створених нерезидентами 14,9 млн. переказів, що на 71% більше ніж 2014 р. Загальна кількість переказів відправлених з України склала 1,4 млн. переказів, що на 27% більше ніж у 2014 р. Водночас переказів відправлених з загальна сума переказів, що надійшли в Україну склала 2509,2 млн. дол. США, що на 27% менше ніж у 2014 р. Загальна сума переказів відправлених з України у 2015 р. склала 420 млн. дол. США, що на 16% менше ніж у 2014 р. У 2015 р. середня сума

транскордонного переказу в Україну складала 168,4 дол. США (в екв.) , за межі України - 300 дол. США .По даних двох показників відбулося зменшення 58% та 34% відповідно у порівнянні з 2014 р. [116].

Розподіл ринку транскордонних переказів між його провідними учасниками порівняно з 2014 р. майже не змінився. Найбільші суми коштів надійшли в Україну через такі системи переказу, як: Western Union – 34%, Золота Корона – 28%, MoneyGram – 14%, Юнистрим – 9%. З України через: Western Union – 35%, Золота Корона – 28%, MoneyGram – 9%, Юнистрим - 10%. Більшість переказів в Україну було здійснено у дол. США – 63% від всіх отриманих переказів, у російській рублях – 23%, у Євро – 13% та менше 1% у канадських доларах [116].

Існує багато систем переказу коштів, однак найбільш відомими та дорогими є Western Union і MoneyGram. Обидві ці компанії мають величезні пункти обслуговування клієнтів практично по всьому світі. До прикладу за здійснення переказу в суму 500 дол. США однією з цих компаній доведеться заплатити 6 та 8% відповідно від суми переказу.

Більшість великих вітчизняних банків створили власні системи переказування грошей за кордон, зазвичай використовуючи зв'язки з конкретними закордонними банками. Крім того, поряд із послугами власної системи грошових переказів і провідних МСГП, банкіри пропонують скористатися й іншими, більш дрібними регіональними. У цих випадках комісія за переказування суми в 500 дол. (або євро) становить у більшості випадків 2–3%, залежно від обраної системи та напрямку переказу. Найістотніший недолік МСГП — неможливість здійснювати оплату товарів і послуг за кордоном [172].

Постановою НБУ Про врегулювання ситуації на грошово-кредитному та валютному ринках України №140 від 03.03.2016 р. встановлено обмеження на суми переказу іноземної валюти за межі України без відкриття поточного рахунка або з поточного рахунка без підтвердних документів — не більше ніж еквівалент 15 тис. грн упродовж одного операційного дня. Переказати більшу

суму можна з поточного рахунка в іноземній валюті на підставі підтвердних документів, але не більше ніж еквівалент 150 тис. грн на місяць [146].

Станом на 01.07.2016 р. надходження в іноземній валюті підлягають обов'язковому продажу на міжбанківському валютному ринку України, у тому числі безпосередньо Національному банку України, у розмірі 65 %. Решта надходжень в іноземній валюті залишається в розпорядженні резидентів та нерезидентів і використовується ними відповідно до правил валютного регулювання. Вимога щодо обов'язкового продажу валюти для фізичних осіб діє тільки у разі, коли сума надходження дорівнює або перевищує в еквіваленті 150000 гривень за місяць. Якщо ж сума місячних надходжень не сягає цієї межі, вся валюта залишається в розпорядженні фізособи.

SWIFT-перекази є одним із найдешевших та найзручніших способів оплати закордонних послуг. Для переказу коштів SWIFT потрібно мати відкритий рахунок у вітчизняному банку, паспорт та ідентифікаційний код.

Разом з цим, для переказу потрібно знати точні реквізити одержувача і вміти їх правильно записати англійською мовою, адресу одержувача, дані банку одержувача (найменування, адреса, SWIFT-код і номер кореспондентського рахунка банку), номер рахунка одержувача (або міжнародний номер рахунку – IBAN). Комісія за переказ коштів через цю систему становить лише 0,15–2% [172]. Термін надходження переказу становить в середньому від трьох до п'яти робочих днів, але інколи буває це займає до кількох тижнів, що в свою чергу створює певні незручності. Не зважаючи на певні незручності через тривалість переказу коштів дана система має і певні переваги, а саме відправник має можливість обирати валюту переказу, а одержувач отримує дані кошти на свій рахунок, тобто не затрачає час на одержання переказу. Ще однією досить вагомою перевагою даної системи є те, що кошти можна переказати практично в будь-який банк світу. А ще не мало важливим є те, що SWIFT-перекази є одним із найбезпечніших.

Важлива особливість системи для багатьох відправників — відсутність обмежень на суму переказу, якщо при цьому не порушуються правила валютного законодавства України. Ще одна особливість SWIFT-переказів — це їхня адресність. Якщо МСГП не обмежують одержувача в місці, де він може отримати переказ, то в системі SWIFT переказ виплачують тільки в конкретному відділенні банку відповідно до реквізитів, зазначених у платіжному дорученні. І найнеприємніша особливість SWIFT-переказів — це можливі додаткові витрати під час відправлення або отримання коштів. Тарифи на SWIFT-перекази встановлюються на розсуд банку, залежать від багатьох чинників і здебільшого є унікальними для кожного конкретного банку, а іноді й конкретного переказу. Адже переказ може йти через два-три банки — все залежить від мережі кореспондентських відносин, яку має банк - відправник. Що більше посередників, то вищі тарифи [172].

Банки постійно розвивають сервіс по переказах через систему SWIFT наприклад, Приватбанк розробив можливість здійснювати такі перекази без відвідування відділення: достатньо скористатися системою інтернет-банкінгу. Те ж стосується і отримання SWIFT-переказу з-за кордону на вашу карту в цьому банку. Правда, в тому випадку, якщо ваша карта відкрита в гривні, то ви не уникнете подвійної конвертації [44].

Ще одним зручним і швидким способом переказу коштів є переказ коштів з одного карткового рахунку на інший. Дану операцію можна здійснити через інтернет-банкінг не виходячи з дому, що є досить зручно. Для переказу лише потрібно знати номер картки одержувача та прізвище та ініціали для перевірки правильності введення карткового рахунку. Інтернет-банкінг є не у всіх банках нашої країни, але тоді даним способом можна переказати кошти через платіжний термінал або банкомат. Якщо переказ коштів з гривневої картки, а валютою отримання – долар або євро, то конвертація здійснюється автоматично за внутрішнім курсом банку. При переказі з картки на картковий рахунок

одержувача кошти переважно приходять упродовж одного банківського дня. Але банки страхують себе і часто вказують термін до трьох банківських днів.

Комісія за операцію становить, як правило, 1 – 1,5%. Іноді банки, крім комісії, додатково беруть іще й фіксовану суму – 10 – 20 грн. У підсумку, із втратами на конвертації, витрати можуть сягати 3 – 5% від суми переказу. Проте слід урахувувати, що перекази з картки на картку за межі України здійснюють далеко не всі українські банки у зв'язку зі складністю їх реалізації: необхідна більш складна ідентифікація відправника переказу, перевірка за чорними списками тощо. Крім того, не всі одержувачі коштів погоджуються на пряме переказування грошей на свою картку [44].

Крім вказаних, досить частим способом розрахунків є системи віртуальних електронних гаманців. Окрім надійності за рахунок шифрування та кодування трансакцій, дана система ще й додатково страхує грошовий переказ на повну суму. Найбільш відомі в Україні системи електронних гаманців це PayPal, WebMoney. Однак кожна з них систем має певні незручності. У світі вони є дуже поширеними, але в Україні працюють з великою кількістю обмежень. До прикладу, PayPal в Україні можна використовувати лише для оплати товарів та послуг за кордоном. Переказ коштів іншим користувачам даної системи поки недоступний. Комісія за одну трансакцію складає 3,4% + 0,3 дол. США. Якщо говорити про WebMoney, то даний сервіс дозволяє переказувати кошти у різних валютах, таких як: євро, долар, російські рублі. Комісія за одну трансакцію складає лише - 0,8%, але окремо потрібно заплатити за поповнення гаманця 1-5%. Тобто вартість трансакції за допомогою даного сервісу складає від 1,8%. Ще одним важливим моментом є те, що одержувач обов'язково має бути підключеним до даної системи.

17 жовтня 2016 р. Президентом України було підписано указ про продовження санкції щодо росіян і російських компаній. На найближчий рік в Україні більше не будуть доступні такі платіжні системи: "Золота Корона" (РНКО "Платіжний центр"), "Юністрім" (АТ КБ "Юністрім"), "Колібри"

("Сбербанк Росії"), "Міжнародні грошові перекази Лідер" (НКО АТ "Лідер"), "Anelik" (ТОВ КБ "Анелік РУ") і "Blizko" (АКБ "Св'язь-Банк"). Блокування діяльності платіжних систем зовсім не означає повного припинення грошових переказів між країнами. І на нашому, і на їхньому ринку продовжують працювати такі системи міжнародних переказів грошей, як американські MoneyGramm та Western Union. Але послуги цих систем відчутно дорожчі від інших платіжних систем, що функціонують сьогодні в Україні. Якщо переказ по системі Золота Корона, наприклад, коштує 0,5 - 1% від суми (max \$30), то по Western Union - 1-1,7% від суми, а MoneyGramm – 2,5%.

В першому кварталі 2016 року на російські платіжні системи припадало 42% від загального обсягу переведених в Україну коштів через системи-нерезиденти (56% – США і 2% – інші країни). Якщо врахувати, що за допомогою систем - нерезидентів в Україну надійшло 543 млн доларів, то 228 млн доларів припадає саме на системи, що потрапили під санкції [73].

Таким чином, узагальнення результатів проведеного емпіричного дослідження населення України у виді письмового анкетування виявило, 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.

При користуванні розрахунковими послугами найбільше порушень стосуються власників платіжних карток. 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» тощо. Вказані

недоліки підривають довіру до банківської системи, негативно впливають на прогресивний розвиток ринку платіжних карток і певною мірою стримують цей розвиток.

Для оцінювання масштабів таких порушень у роботі виконаний аналіз стану та динаміки вітчизняного ринку платіжних карток, який показав стрімкий розвиток цього ринку. В українців є широкий діапазон використання карткових рахунків та досить велика кількість способів для переказу коштів по Україні та за кордон. 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. Для усунення недоліків у сфері обслуговування карткових рахунків та закордонних переказів необхідно покращити Національним банком України регулювання комерційних банків та впроваджувати заходи розширення конкуренції між ними.

2.2. Економічний інструментарій захисту прав споживачів депозитного ринку

Низка негативних зовнішніх і внутрішніх чинників, які останнім часом мали суттєвий вплив на економіку України, привели до того, що на сьогодні їй притаманні всі ознаки фінансової кризової ситуації. Разом з усією економікою країни у скрутній ситуації опинилась банківська система України. Різке скорочення протягом 2014-2015 рр. кількості банків в нашій країні, різноманітні зловживання у приватних банках та інші причини призвели до суттєвого підриву довіри населення до їхньої діяльності, наслідком чого стало майже панічне закриття багатьма особами як гривневих, так і валютних

депозитних рахунків, що ще більше ускладнило ситуацію на ринку банківських послуг.

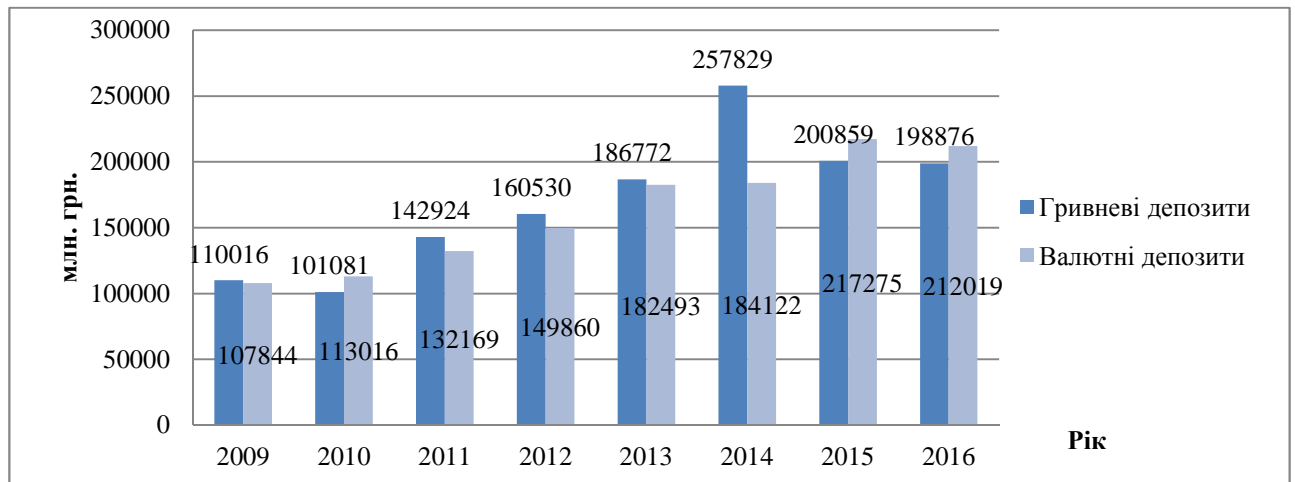
Посиленню цих процесів сприяли боргова і валютна кризи у країні. Щоб захистити свої гривневі заощадження люди старалися вкладати їх у валюту, нерухомість, товари довгострокового користування та ін. В результаті ресурси вітчизняних банків зменшувались, деякі з них банкрутували, а економіка країни втрачала можливість отримання інвестицій на свій розвиток.

Скорочення кількості банків призвело до збільшення навантаження на Фонд гарантування вкладів фізичних осіб, фінансова стійкість якого суттєво знизилася. Для покриття виплат гарантованої суми відшкодування вкладникам збанкрутілих банків страхових внесків цього фонду перестало вистачати. Виникли і деякі інші проблеми в питанні захисту прав споживачів на депозитному ринку України. З оглянутого, політика нашої держави щодо захисту прав власників депозитних вкладів потребує удосконалення, виникає необхідність у детальному аналізі стану цього ринку і виробленні рекомендацій щодо поліпшення ситуації на ньому.

За допомогою проведеного емпіричного дослідження нами було виявлено, що при користуванні депозитними послугами банків досить часто трапляються значні порушення. Так найбільш уразвила категорія населення, що відчула зловживання з боку фінансових інституцій це 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 % (рис. 2.4).

На основі виконаного нами аналізу депозитного ринку, можна зробити висновок, що протягом 2010-2013 рр. гривневі депозити фізичних осіб переважали валютні (див. рис.2.10). За 2009 р. обсяги гривневих депозитів зменшилися на 8,1 %, а протягом 2010-2013 рр. вони постійно збільшувалися. За 2014 р. відбулося зменшення цих обсягів на 22,1 % [109]. Що ж стосується валютних депозитів, то їх обсяги майже кожного року збільшувалися. Лише

протягом 2015 р. вони зменшилися на 2,4 %. Загалом, від початку 2009 р. до 01.01.2016 р. сума валютних депозитів збільшилася більше ніж у 2 рази.



Джерело: побудовано автором на основі [109].

Рис.2.10. Динаміка розподілу депозитів фізичних осіб за видом валюти (на початок року)

Аналіз депозитів за терміном залучення показав, що як у національній, так і в іноземній валюті найбільш популярними є депозити строком залучення до 1 року. Як видно з табл. 2.5, обсяги таких депозитів у національній валюті протягом 2009-2015 рр. збільшилися у 3 рази, а в іноземній – більше як у 3 рази. Депозити від 1 до 2 років є також досить популярними. В аналізований період депозити в національній та іноземній валюті коливалися в різних діапазонах. Найбільша сума вкладів спостерігалася в 2014 р., а найменша в 2010 р. Депозити терміном більше 2 років є найменш популярними [109].

За підсумками першого кварталу 2016 року ставки за депозитами у гривні знизилися на 0,3-0,9 п.п. до 10-19% річних. Вклади у валюті подешевшали на 0,5-0,8 п.п. до 3-7,5% річних. Падіння прибутковості внесків відбулося через зростання ліквідності банків на тлі відсутності кредитування. За даними НБУ, за перший квартал обсяг депозитів в гривні зменшився на 5 млрд грн, до 183,2 млрд грн, а у валюті – на \$ 50 млн, до \$ 8,7 млрд [54].

Таблиця 2.5.

Суми депозитів фізичних осіб за строком залучення на початок

2009-2016 рр., млн. грн

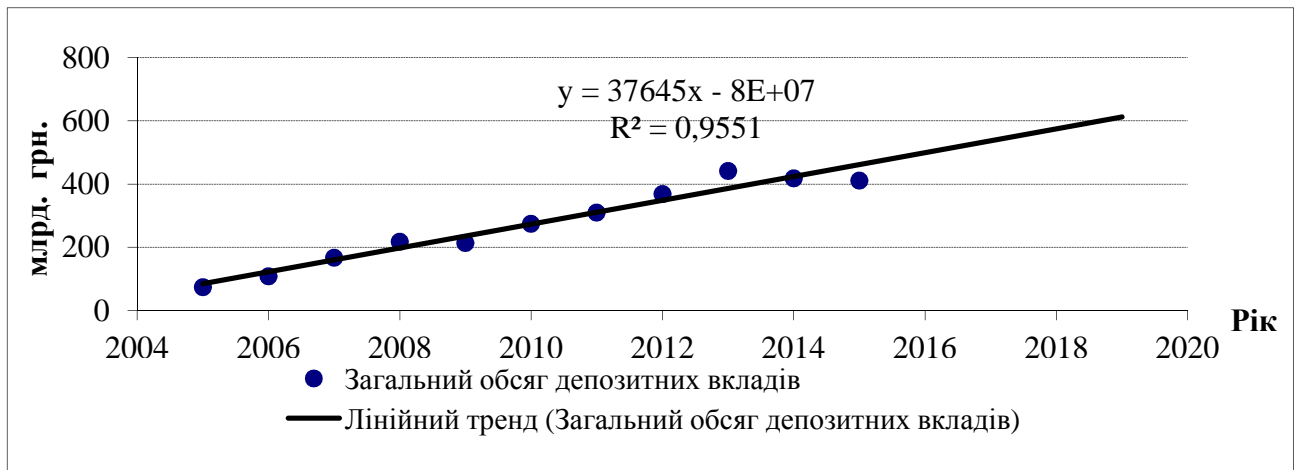
Рік	У національній валюті			В іноземній валюті		
	До 1 року	Від 1 до 2 років	Більше 2 років	До 1 року	Від 1 до 2 років	Більше 2 років
2009	23 870	46 687	11 488	32 008	51 939	11 290
2010	38 292	21 753	5 711	59 865	24 885	6 328
2011	43 308	46 402	8 169	56 658	45 536	8 856
2012	45 926	56 196	10 318	58 514	57 628	10 888
2013	65 393	57 355	10 089	60 167	82 135	16 973
2014	81 375	100 550	9 128	39 968	117 758	5 452
2015	72 424	59 216	7 404	63 211	108 536	7 173
2016	76 372	32 974	11 876	100 036	73 188	3 925

Джерело: побудовано автором на основі [109]

Лідерами за падінням прибутковості серед гривневих заощаджень стали вклади строком до 1 місяця. Вони подешевшали в середньому на 0,93 п. п. (до 15,50% річних). Трохи менше знизилася прибутковість вкладів від 3 до 6 місяців, на 0,80 п. п. (до 18,25% річних). Ставки по внесках на півроку-рік знизилися на 0,35 п. п. (до 18,64-19,1% річних). Прибутковість депозитів терміном від 1 до 3 місяців опустилася на 0,54 п.п. (до 16,24% річних). Темпи здешевлення депозитів у валюті можна було порівняти з гривневими. Вклади у доларах США строком до 1 місяця подешевшали на 0,84 п. п. (до 4,30% річних). Ставки за доларовими депозитами від 3 до 6 місяців знизилися на 0,69 п. п. (до 6,16% річних), від 6 до 12 місяців – на 0,63 п. п. (до 6,90%). А прибутковість вкладів строком від 1 до 3 місяців впала на 0,58 п. п. (до 5,41% річних) [54].

Нами було обчислено прогноз загальної суми депозитних вкладів і прогнози обсягів гривневих і валютних депозитних вкладів у банки України на 2016-2020 рр. з використанням лінійної і поліноміальної моделей тренду (див.

рис. 2.11, табл. Е. 1 додатка Е, рис. Е.1-Е.3 додатка Е). Як видно з виконаних розрахунків, незважаючи на складну ситуацію на ринку банківських послуг обсяги депозитів населення у банках нашої країни мають тенденцію до зростання.



Джерело: побудовано автором на основі даних [109].

Рис.2.11. Лінійний тренд загальної суми депозитних вкладів у 2005-2015 рр.

Подальша зміна процентних ставок в першу чергу залежить від курсових різниць, які досить важко передбачити. Більшість банкірів припускають, що збережеться тенденція до зниження депозитних ставок як у гривневому та і валютному еквіваленті впродовж 2016 року.

Ураховуючи те, що внутрішні заощадження позитивно впливають на нагромадження капіталу та економічне зростання, науковці багатьох країн вивчали вплив різних чинників на обсяги цих заощаджень. Зокрема, в роботах [205; 219] обґрунтована залежність обсягів заощаджень від доходів, віку та деяких інших чинників членів домогосподарств. Люди в молодому віці більше схильні до страхування власного життя, а у старшому – до ощадних депозитів. В роботі [223] доведено, що на збільшення заощаджень значно впливало зниження чистих активів домогосподарств, а на зменшення – зниження процентних ставок.

З досліджень єгипетської економіки випливає, що рівень національних заощаджень позитивно пов'язаний з темпом зростання реального ВВП і

негативно – з ростом державного боргу та інфляції [213], а індійської, – що статистично значимий вплив на заощаджень домашніх господарств здійснюють ВВП, процентна ставка, інфляція та стабільність цін [222]. В Намібії позитивно впливають на заощадження інфляція та доходи і негативно – темп зростання населення, а ставка по депозитах і поглиблення фінансового ринку не роблять істотного впливу на заощадження [220]. В роботі [207] на основі статистичних даних за період 1972-2010 рр. подано результати досліджень залежності обсягів заощаджень у Пакистані від таких чинників: грошового агрегату M2, депозитної ставки, рівня інфляції, дефіциту бюджету, державних витрат, державних заощаджень і ін.

На основі вищерозглянутих та інших [215; 217] джерел можна зробити висновок про вплив на обсяги заощаджень таких чинників: всього доходів, наявний доход, середньомісячний наявний доход на одну особу, валовий внутрішній продукт, зміна валового внутрішнього продукту, кількість вищих навчальних закладів за рівнем акредитації та кількість студентів у них, всього населення та кількість осіб у різних вікових групах і за статтю, рівень зареєстрованого безробіття населення працездатного віку, індекси споживчих цін на товари і послуги, грошовий агрегат M2, грошова база, облікова ставка НБУ, процентні ставки за залученими депозитами та наданими кредитами для нефінансових корпорацій і домашніх господарств в національній та іноземній валюті, кредитна заборгованість фізичних осіб, рівень інфляції та ін.

Для визначення кореляційно-регресійних залежностей на депозитному ринку України нами було використано дані вищевказаних показників за кожний квартал 2010-2015 рр., тобто розрахунки проводились на основі 24 спостережень за допомогою табличного процесора Excel.

Метою цього аналізу була побудова регресійних моделей залежності показника «депозити фізичних осіб» (y) від інших незалежних чинників. На основі попереднього логіко-кореляційного аналізу для розрахунків було залишено 6 екзогенних чинників: наявний доход (x_1); ВВП у фактичних цінах

(x_2); рівень зареєстрованого безробіття (x_3); індекс споживчих цін (x_4); облікова ставка НБУ (x_5); процентні ставки за залученими депозитами домашніх господарств у національній валюті (x_6) [139]. В даний перелік не було включено деякі показники, коефіцієнт кореляції яких з показником «депозити фізичних осіб» досить малий або лінійний кореляційний зв'язок яких з вказаними показниками досить тісний (між ними існує мультиколінеарність).

У результаті для залишених для аналізу чинників було отриману матрицю парних лінійних коефіцієнтів кореляції (див.табл. 2.6)

Таблиця 2.6

Матриця парних лінійних коефіцієнтів кореляції

	Y	x_1	x_2	x_3	x_4	x_5	x_6
Y	1	0,76	0,66	0,23	0,54	0,38	0,67
x_1	0,76	1	0,93	-0,11	0,63	0,40	0,52
x_2	0,66	0,93	1	0,07	0,81	0,56	0,41
x_3	0,23	-0,11	0,07	1	0,47	0,50	-0,04
x_4	0,54	0,63	0,81	0,47	1	0,90	0,37
x_5	0,38	0,40	0,56	0,50	0,90	1	0,33
x_6	0,67	0,52	0,41	-0,04	0,37	0,33	1

Джерело: розраховано автором на основі даних [109; 39]

Як видно з табл. 2.6, найбільш тісний додатний зв'язок показник «депозити фізичних осіб» має з такими екзогенними чинниками: «наявний доход», «ВВП у фактичних цінах», «індекс споживчих цін» і «процентні ставки за залученими депозитами домашніх господарств у національній валюті». Тобто, для зростання обсягів депозитів і активізації банківської діяльності потрібно збільшувати величину наявного доходу, ВВП чи процентної ставки за депозитами. Однак, між чинниками «наявний доход» і «ВВП у фактичних цінах» існує мультиколінеарність (коефіцієнт кореляції між ними дорівнює 0,93), яку треба усунути. Також досить тісний кореляційний зв'язок показника «індекс споживчих цін» з чинниками «наявний доход» і «ВВП у фактичних цінах».

Тому нами було побудовано двофакторні лінійні моделі регресійної залежності. Для того, щоб зробити відповідні економічні висновки нами були виконані розрахункові експерименти і побудовані двофакторні лінійні регресійні моделі з різними екзогенними чинниками. Виходячи з максимізації коефіцієнта кореляції, для ілюстрації нами було відібрано три моделі лінійної кореляційної залежності показника «депозити фізичних осіб» від двох екзогенних чинників (див. табл. Е.1 додатка Е):

$$y = -7,6 \cdot 10^7 + 918,9 \cdot x_1 + 11332154 \cdot x_6, \quad (2.1)$$

$$y = -2,6 \cdot 10^7 + 399,2 \cdot x_2 + 14431716 \cdot x_6, \quad (2.2)$$

$$y = -1,5 \cdot 10^7 + 875981,7 \cdot x_4 + 16487458 \cdot x_6. \quad (2.3)$$

Оскільки для кожної моделі розрахований рівень значущості $\alpha_p < 0,05$ (див. значення показника «Значущість F » в табл. Е.2 додатка Е) [89], то з ймовірністю 95 % можна стверджувати, що їх коефіцієнти детермінації R^2 є статистично значущими. Це ж підтверджує попадання фактичного значення критерію Фішера F_ϕ (див. значення показника « F » в табл. Е.2 додатка Е) в критичну область (критичне значення критерію Фішера для всіх цих двофакторних моделей $F_{кр}$ при рівні значущості $\alpha=0,05$ дорівнює 3,47).

Однак, незважаючи на досить великі коефіцієнти множинної кореляції і статистичну значущість коефіцієнтів детермінації, друга і третя з цих моделей мають певні недоліки. Не всі їхні коефіцієнти проходять перевірку за t -критерієм Стьюдента. Для цих двофакторних моделей критичне значення цього критерію $t_{кр}$ дорівнює 2,0796. Його фактичне значення t_ϕ для коефіцієнта a_0 моделей (2.2) і (2.3) відповідно становить $t_\phi^{a_0} = -0,382$ і $t_\phi^{a_0} = -0,206$. Оскільки фактичне значення t -критерієм Стьюдента за абсолютною величиною менше його критичного значення, то стверджувати, що всі коефіцієнти цих моделей значущі ми не можемо. Тому моделі (2.2) і (2.3) можна використовувати тільки для вироблення деяких висновків, але не для виконання прогнозування.

Стосовно моделі (2.1) можна стверджувати, що всі її коефіцієнти проходять перевірку за t -критерієм Стьюдента і вони є статистично значущими. Тобто цю модель можна використовувати не тільки для вироблення певних висновків, а й для знаходження прогнозів. З цієї моделі 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.

Крім двофакторних регресійних моделей нами було побудовано рівняння парної регресії залежності показника «депозити фізичних осіб» від розглянутих вище чотирьох екзогенних чинників:

$$y = 1994 \cdot 10^4 + 1237 \cdot x_1, \quad (2.4)$$

$$y = 14360 \cdot 10^4 + 568,3 \cdot x_2, \quad (2.5)$$

$$y = 187 \cdot 10^6 + 1397906 \cdot x_4, \quad (2.6)$$

$$y = 2828 \cdot 10^4 + 2022 \cdot 10^4 \cdot x_6. \quad (2.7)$$

В табл. Е.3 додатку Е подано статистичні оцінки розглянутих чотирьох моделей і їхніх параметрів. З таблиці видно, що з ймовірністю 95 % можна стверджувати статистичну значущість коефіцієнтів детермінації R^2 . Однак, стверджувати, що всі коефіцієнти в цих моделях є значущими не можна, оскільки для моделі (2.4) $t_{\phi}^{a_0} = 0,326 < t_{кр} = 2,0739$, і для моделі (2,7) $t_{\phi}^{a_0} = 0,365 < t_{кр} = 2,0739$. Вказане твердження стосовно значущості параметрів моделей справедливе тільки стосовно рівнянь (2,5) і (2,6). Хоча для моделі (2.6) надто малим є коефіцієнт детермінації $R^2 = 0,289$. Тому залишається модель (2.5), яка вказує на те, що збільшення ВВП на 1 млн грн збільшує депозити фізичних осіб на 568,3 тис. грн.

Для усунення вказаного недоліку в моделі (2.7) нами було її перераховано без вільного члена. В результаті, було отримано таке регресійне рівняння:

$$y = 2194 \cdot 10^4 \cdot x_6. \quad (2.8)$$

Коефіцієнт детермінації рівняння (2.8) дорівнює 0,977. Він є статистично значущим і статистично значущим є коефіцієнт біля екзогенної змінної.

Розрахункові експерименти було виконано для побудови регресійних моделей з трьома екзогенними змінними, хоча вони добрих результатів не дали. Для прикладу, в табл. Е.4 додатка Е наведено значення параметрів і статистичні оцінки трьохфакторної моделі залежності цього ж ендogenous чинника від x_1 , x_4 і x_6 . Як видно з цієї таблиці, вільний член цієї моделі і коефіцієнт біля змінної x_4 не є значущими оскільки вони не проходять перевірку за t -критерієм Стьюдента. Тобто, таку модель можна використовувати для отримання окремих висновків і ні в якому разі не можна використовувати для прогнозування.

Стосовно дослідження науковцями проблематики захисту прав споживачів депозитних послуг, то слід вказати на недостатність її вивчення вітчизняними і зарубіжними дослідниками. Якщо проблемам захисту прав всіх споживачів присвячено значна кількість публікацій, то захисту прав споживачів на ринку фінансових, а особливо банківських чи депозитних послуг – досить невелика кількість. Серед таких наукових праць можна вказати на результати дослідження І. Аванесової, яка вивчає елементи, постулати та напрями формування системи захисту прав споживачів фінансових послуг [3]. В роботі [169] проаналізовано характерні особливості впровадження і використання механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг. Вивченню правових засад захисту прав споживачів фінансових послуг присвячені наукові дослідження О. Слободян. [177]. Нова ідеологія соціального захисту клієнтів банків, яку розуміють вже не в дусі добродійності, а на рівні технологічних основ бізнесу розглянута в науковій праці [98]. З огляду на це, потрібні наукові дослідження, які стосуються вивчення системи захисту прав споживачів депозитних послуг, її діагностики і вироблення рішень щодо її удосконалення.

Необхідно зауважити, що з розвитком світової банківської системи змінюється ідеологія її регулювання. Якщо раніше науковці і практики сприймали банки і їхніх клієнтів як рівні контрагенти, то з часом, почала збільшуватися кількість прихильників нової ідеї – соціального захисту споживачів банківських послуг.

Вважалося, що для вирішення багатьох проблем, які виникають в процесі функціонування банківської системи потрібно покращувати фінансову грамотність споживачів на ринку банківських послуг. Грамотний громадянин, який обізнаний з законодавством у сфері банківництва, зможе при потребі за себе постояти і при виникненні будь-яких екстрених ситуацій не дасть себе скривдити. Однак, практика показує інше. По-перше, практично неможливо ідеально оволодіти всіма потрібними знаннями всім клієнтам банків.

По-друге, можливі ситуації, коли навіть компетентному банківському клієнту не вдасться вийти з неї без фінансових втрат, він нічим не зможе зарадити для її вирішення на свою користь. До таких ситуацій відносяться, наприклад, кризи, банкрутство банків тощо. Банки мають дбати про соціальний захист своїх вкладників, щоб клієнти не втратили довіри до них у будь-якій ситуації.

Треба сказати, що в багатьох країнах вирішенню цього питання приділяється значна увага. Україна теж не стоїть осторонь цих процесів. Як було вже сказано, основну роль в системі соціального захисту споживачів на ринку депозитних послуг нашої країни відіграє ФГВФО (далі Фонд), який також опікується виведенням з ринку неплатоспроможних банків.

Цей фонд виконує функцію страхування на ринку депозитних послуг. Для того, що Фонд нормально функціонував необхідні кошти для його наповнення. Найбільше коштів у цей фонд поступає від сплати банками – учасниками ФГВФО регулярного збору та від доходів, які отримані від інвестицій у державні цінні папери. Для прикладу, станом на 01.01.2015 р. такі доходи склали відповідно 3268,2 млрд грн. та 871,8 млрд грн. [164]. Крім вказаних джерел, згідно Статті 19 Закону «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб», наповнення ФГВФО фінансовими ресурсами відбувається за рахунок початкових зборів та неустойки, що стягується з учасників цього фонду, доходів від нарахованих процентів за залишками коштів на відкритих у НБУ розрахункових рахунках Фонду та ін.

Найболючіше питання для виконавчої дирекції ФГВФО було наповнення Фонду фінансовими ресурсами протягом 2014-2015 рр. У 2016 р. ці ресурси зменшилися у порівнянні з 2015 р. ще на 2788,6 млн грн. і на початок 2016 р становили 14084,4 млн грн. [183].

Необхідність максимізації фінансових ресурсів Фонду, урахування можливих ризиків при використанні цих ресурсів, рівня фінансової стійкості банків – учасників ФГВФО, їх ощадливості, спонукає виконавчу дирекцію цього фонду здійснювати моніторинг стану української банківської системи і періодично корегувати порядок розрахунку регулярного збору банками – учасникам ФГВФО.

Наприклад, 02.07.2012 р. рішенням виконавчої дирекції ФГВФО було затверджено Положення про порядок розрахунку, нарахування і сплати зборів до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. Згідно цього Положення, розрахунок і нарахування щоквартального збору учасники Фонду повинні диференціювати за валютою вкладу. Базова річна ставка за вкладами в національній валюті встановлена у розмірі 0,5 проценту бази нарахування та за вкладами в іноземній валюті – 0,8 процента. Ступінь ризику виконуваної депозитної політики кожен банк ураховує через використання у розрахунковій формулі коефіцієнтів диверсифікації для: розміру середньозваженої процентної ставки за залученими вкладами фізичних осіб; співвідношення середньоарифметичних залишків за вкладами фізичних осіб до середньоарифметичних залишків пасивів (ощадність банку); співвідношення вкладів фізичних осіб в іноземній валюті до вкладів фізичних осіб у національній валюті [119].

Розглянемо детальніше алгоритм розрахунку суми регулярного збору за звітний квартал з урахуванням ризику, який подано у вказаному Положенні [119]. Величину цього показника розраховують за формулою:

$$СРЗ = \frac{Бг \times C_1 \times СРг + Бв \times C_2 \times СРв}{КДр} \times КДк, \quad (2.9)$$

де $CPЗ$ – сума регулярного збору;

$Bг$ і $Bв$ – відповідно гривнева і валютна база нарахування для розрахунку регулярного збору (далі - база нарахування);

C_1 і C_2 – річна ставка нарахування за вкладами, відповідно, у національній та іноземній валюті (на даний час $C_1 = 0,5$ і $C_2 = 0,8$);

$CPг$ і $CPв$ – ступінь ризику, на який зважується базова річна ставка, відповідно, у національній та іноземній валюті;

$KДк$ і $KДр$ – кількість календарних днів, відповідно, у звітному кварталі і поточному році.

Причому бази нарахування $Bг$ і $Bв$ визначаються як середньоарифметичне за розрахунковий період сум щоденних балансових залишків на рахунках з обліку вкладів та процентів за ними згідно таких формул:

$$Bг = (\sum_{i=1}^n S_i)/n, \quad Bв = (\sum_{i=1}^n L_i)/n, \quad (2.10)$$

де S_i і L_i – сума щоденних балансових залишків на рахунках з обліку вкладів та процентів за ними, відповідно, в національній і іноземній валюті станом на кінець i -ого дня у розрахунковому періоді;

i – номер дня у розрахунковому періоді;

n – кількість календарних днів у розрахунковому періоді.

Ступені ризику $CPг$ і $CPв$, на які зважуються базові річні ставки розраховуються за формулами:

$$CPг = K1 \times K2, \quad CPв = K1 \times K2 \times K3, \quad (2.11)$$

де $K1$ – коефіцієнт диверсифікації перевищення середньозваженої процентної ставки по системі банків при розрахунку, відповідно, для $CPг$ в національній валюті і $CPв$ – в іноземній валюті;

$K2$ – коефіцієнт диверсифікації співвідношення вкладів фізичних осіб до пасивів банку;

$K3$ – коефіцієнт диверсифікації співвідношення вкладів в іноземній та національній валютах.

Для визначення величин коефіцієнтів $K1$, $K2$ і $K3$ користуються табл. 2.7

Таблиця 2.7.

Значення коефіцієнтів диверсифікації для розрахунку регуляторного збору у формі диференційованого збору

Величина відповідного коефіцієнта у випадку, коли		
перевищення середньозваженої процентної ставки над середньозваженою процентною ставкою по системі банків ($K1$)**	співвідношення вкладів фізичних осіб до пасивів банку ($K2$)	співвідношення вкладів в іноземній національній валюті ($K3$)
до 1 пункту – 1,0	менше 35 % – 1,0	менше 100 % – 1,0
1 ÷ 2 пункти – 1,1	35 % ÷ 40 % – 1,1	100 % ÷ 150 % – 1,1
2 ÷ 3 пункти – 1,2	40 % ÷ 45 % – 1,2	150 % ÷ 200 % – 1,2
3 ÷ 4 пункти – 1,3	45 % ÷ 50 % – 1,3	200 % ÷ 250 % – 1,3
більше 4 пунктів – 1,4	більше 50 % – 1,4	більше 250 % – 1,4

Джерело: побудовано автором на основі [119];

**У разі якщо середньозважена процентна ставка банку менше або дорівнює середньозваженій процентній ставці по системі банку, коефіцієнт диверсифікації встановлюється на рівні 1,0.

Для підвищення рівня фінансової стійкості ФГВФО, який різко знизився протягом 2014-2015 рр. держава вживала різноманітні заходи правової, фінансової та інформаційної політики для підтримки цього фонду. Зокрема, на основі прийнятого 04.07.2014 р. Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо запобігання негативному впливу на стабільність банківської системи», було спрощено процедуру надання з бюджету фінансової допомоги ФГВФО для виплати компенсацій вкладникам банків, які стали неплатоспроможними.

Якщо протягом 2013 р. загальні витрати Фонду становили 2 144,0 млн грн., з яких виплати компенсацій вкладникам неплатоспроможних банків склали 1 185,5 млн грн, то у 2014 році ці суми збільшилися відповідно на 12 977,3 та 7 274,0 млн грн. Основною причиною зростання видатків і зниження рівня фінансової стійкості ФГВФО було виведення з ринку впродовж 2014 року 33 банки. У результаті, в цьому році виник дефіцит ліквідності Фонду. Тому для здійснення виплат гарантованої суми відшкодування вкладникам банків обсягом 20 315,1 млн грн. було залучено кредити НБУ у розмірі

10 197,5 млн грн. і кредитів у формі облігацій внутрішньої державної позики у сумі 10 117,6 млн грн. в обмін на вексель Фонду [164].

Ще гірша ситуація для ФГВФО настала у 2015 р., коли кошти, які були виплачені власникам депозитних вкладів неплатоспроможних банків станом на початок 2016 р. зросли на 57 470,3 млн грн і становили 65 929,8 млн грн., а на 01.03.2016 р. – 70 938,6 млн грн. [183]. Знову виникла потреба вмішатися державі. В результаті, фінансова підтримка цього фонду Мінфіном України у 2015 р. становила приблизно 21,5 млрд грн. [111]. Крім цього, як було вже сказано, ФГВФО, Мінфін і НБУ разом з МВФ і Європейським банком реконструкції та розвитку Світового банку розробили Закон України за № 629-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення системи гарантування вкладів фізичних осіб та виведення неплатоспроможних банків з ринку», яким передбачено багато нововведень, про що було вказано в попередньому параграфі нашої роботи. Хоча ситуація з виплатами вкладникам збанкрутілих банків критична. І державі треба ще більше прикласти зусиль для її стабілізації.

У 2016 р. ситуація не дуже змінилася. Якщо в 2015 р. чистий збиток Фонду збільшився порівняно з 2014 р. у 70 разів і становив 66,64 млрд грн, то в січні-липні 2016 р. фінансові кошти Фонду зменшились майже удвічі. Тільки за липень обсяг його фінансових ресурсів зменшився на 12,3 % і становив на початок серпня 7,46 млрд грн. [8]. Це вказує на необхідність поліпшення фінансового стану вітчизняних банків для уникнення їхнього банкрутства і ще більшого навантаження на цей фонд.

Тому самі банки також шукають способи поліпшити обслуговування та захист прав своїх клієнтів, підвищуючи тим самим свій імідж і рівень довіри населення до банківської системи загалом. Для підтвердження сказаного можна навести приклад пропонованих банками під різними назвами і в різних варіантах гнучких депозитів.

Такий вид депозитів банки почали пропонувати після того, як у 2015 р. влада заборонила вкладникам достроково забирати кошти, що знаходились на їхніх термінових вкладах, якщо така можливість не була обумовлена договором. Щоб зацікавити людей і заохотити їх вкладати кошти у банки, банкіри пішли назустріч вкладникам. Одні з них пропонують оформляти гнучкі депозити у повному вигляді, а інші – різні їхні модифікації. Клієнт, який відкрив повний гнучкий депозитний рахунок має право коли завгодно його поповнювати або забирати частину чи всі кошти, тобто закрити цей рахунок, без грошових втрат у процентних ставках. Природньо, що пропонована банками процентна ставка за цими депозитами буде дещо меншою від відповідної їй ставки за терміновими депозитами, але які не можна зняти до закінчення оговореного в договорі терміну.

Деякі банки пропонують певні модифікації таких депозитів. Зокрема, в договорі може бути обумовлена неможливість поповнення депозиту, або можливість зняття тільки частини вкладеної суми, а передчасне закриття рахунку без втрати процентів неможливе. Можливі в договорі і інші умови. Наприклад, гнучкий депозит із зростаючою кожного наступного тижня процентною ставкою чи можливість зняття всіх грошей за один раз, але до зняття вони мали пролежати на депозиті не менше певної кількості днів. Причому нараховані проценти при цьому не втрачаються.

Хоча гнучкі депозити мають певні переваги, банкам та їхнім клієнтам більше подобаються строкові депозити. Вкладники надають перевагу тим депозитам у яких більша дохідність і вказана конкретна дата виплати. Такі дії НБУ миттєво позначилися на стані депозитного ринку країни. Додало нестабільності цьому ринку значне знецінення гривні, а також запроваджені НБУ ліміти на зняття готівки з валютного депозиту, які становили у гривневому еквіваленті 20 000 грн. на добу. Обсяги депозитних вкладів поменшали. Так, у 2014 і 2015 роках зміни цих обсягів відповідно становили (-5,4%) і (-3,4%). Скорочення депозитів фізичних осіб у різних валютах відбувалося неоднаково.

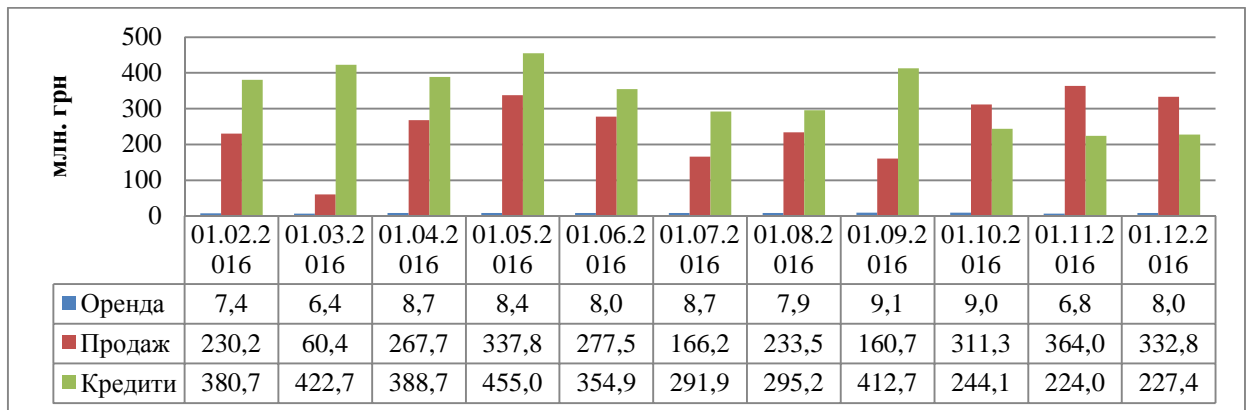
За ці два роки відтік депозитів у гривні становив 26 млн. дол. США (76%), а в іноземній валюті – 13,8 млн. дол. США (60%) [190], що ще більше прилучилося до руйнації банківської системи України.

Незважаючи на велику роботу в нашій країні, яка спрямована на захист прав споживачів на ринку депозитних послуг і підвищення рівня довіри до вітчизняних банків, ефект від неї у напрямку поліпшення довіри населення до стійкості української банківської системи ще мало помітний на практиці. Так, за даними соціологічних опитувань населення на кінець червня 2015 р. 76,5% українців повністю або у переважній більшості не довіряли вітчизняним банкам [190]. Така громадська думка сформувалась у зв'язку з активним виведення Національним Банком України з ринку неплатоспроможних банків. Адже від початку 2014 і до кінця 2015 року кількість банків у нашій країні зменшилася з 180 до 120 штук, причому 64 банки знаходилися у стадії ліквідації а в трьох працювала тимчасова адміністрація [3]. Причиною такого значного скорочення кількості банків стали суттєве ускладнення як політичної, так і економічної ситуації в країні, військові дії з Росією, порушення цими банками багатьох законодавчих і нормативних актів, занадто низький рівень їхньої капіталізацїї і фінансової стійкості тощо.

Станом на 1.12.2016 р. в стадії ліквідації знаходяться 76 банківських установ. Відповідно до законодавства, термін дії процедури ліквідації складає не більше двох років, також ФГВФО може продовжити її дію «на строк до двох років з можливістю повторного продовження на строк до одного року»[155]. Ефективність діяльності ліквідаційних комісій банків найкраще розкривають показники надходження та виплат коштів. Динаміка надходень до неплатоспроможних банків представнена на рис.2.12.

Щодо надходжень до неплатоспроможних банків, то вони представлені надходженнями від погашення кредитів, частка яких дорівнює 56,6%; від загальної суми надходжень за 11 місяців 2016 року; надходженнями від продажу

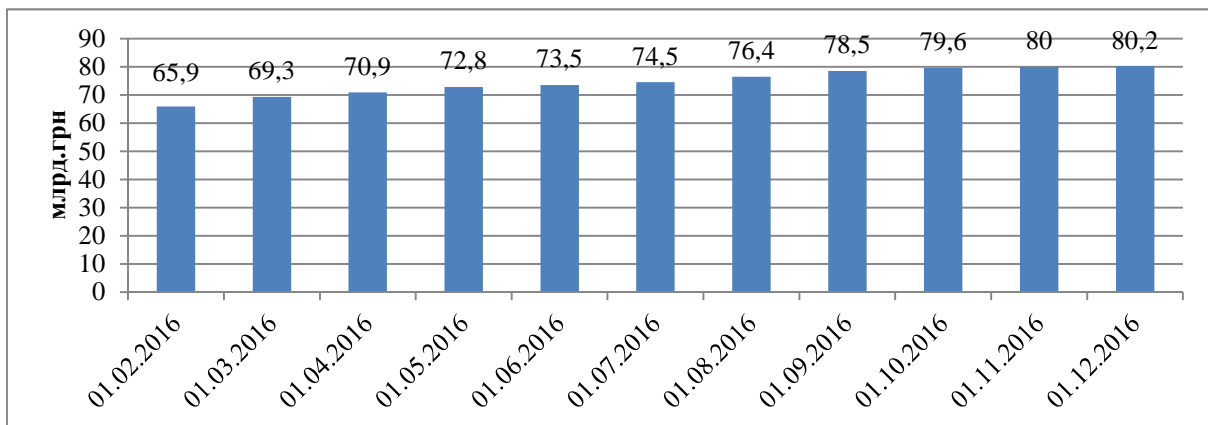
активів – 42% та орендними платежами – 1,4%. Загальна сума надходжень склала 6497,8 млн. грн. Виплати за цей самий період представлені на рис. 2.13.



Джерело: побудовано автором на основі [183]

Рис .2.12 Динаміка надходжень до неплатоспроможних банків у 2016 році

Таким чином, проаналізувавши показники надходжень та виплат коштів, бачимо, що суми виплат в 2,2 рази перевищують загальну суму надходжень. Тобто всі надходження до банків, що знаходяться на стадії ліквідації можуть покрити лише 45% вимог вкладників та кредиторів до них. Це означає, що банки-банкрути мають дуже велику частку низьколіквідних та неліквідних активів, які швидкими темпами знецінюються та приносять, за даними ФГВФО, щонайбільш 20% від очікуваних надходжень [183].



Джерело: побудовано автором на основі [183]

Рис. 2.13 Динаміка виплат коштів вкладникам та кредиторам банків, що ліквідуються в 2016 році

Клієнти збанкрутілих банків повинні знати про свої права, форми їх захисту, а також про методи компенсації у разі їх порушення. Чинним законодавством передбачено такі форми захисту прав споживачів[126]:

- самозахист, який здійснюється шляхом безпосереднього звернення до установи, що надає банківські послуги;
- захист з боку неурядових організацій, передбачає, що споживачів мають право на створення об'єднань громадян задля захисту своїх законних прав;
- захист прав споживачів державними організаціями, що реалізується від імені держави;
- захист з боку державних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;
- судовий захист прав споживачів.

Основними проблемами в сьогоденній системі захисту прав споживачів банківських послуг є недостатнє нормативне забезпечення, невизначеність правового поля, злочинні дії власників банків, що призводять їх до банкрутства, зловживання наглядових органів, а також затягування судових процесів та винесення необ'єктивних судових рішень. Для підтвердження цієї думки наведемо наступні дані:

- неврегульованість правового поля проявляється через те, що в законодавстві чітко не визначено, який суд має розглядати справи про порушення прав вкладників та кредиторів неплатоспроможних банків, що призвело до винесення протилежних рішень адміністративними та господарськими судами в ряді справ [60];

- станом на 1.11.2016 р. ФГВФО подав до правоохоронних органів понад 3,3 тис. заяв щодо виявлених фактів порушення законодавства під час роботи у неплатоспроможних банках (загальна сума – понад 300 млрд. грн.). Суб'єктами, що здійснювали злочинні дії, в основному, є власники та керівники збанкрутілих банків [183];

- розкриття шахрайських схем виведення коштів (зокрема рефінансування НБУ) керівництвом навіть на етапі проблемності банку. Найяскравіші приклади ПАТ «Дельта Банк», ПАТ «ВіЕйБі Банк», ПАТ «КБ Надра». Це призвело до втрат банківської системи у розмірі більш, ніж 50 млрд. грн [57];

- розкриття шахрайської схеми із залученням фінансових компаній – банк «Михайлівський» [57];

- визнання в судовому порядку незаконності ліквідації НБУ дев'яти банків у 2016 році – банк «Капітал», «Східно-промисловий Банк», «Велес», «Радикал Банк», «Укрінбанк», «Преміум», «Союз», «Фінансова ініціатива» та «Київська Русь» [58];

- порушення 12.02.2016 р. Конституційним судом України справи про конституційність ЗУ «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» [57].

Одним із інструментів залучення громадських організацій до взаємодії із ФГВФО у сфері контролю за діяльністю тимчасових органів управління неплатоспроможними банками стала створена у березні 2016 року Рада громадського моніторингу. До її складу ввійшли представники громадських організацій, зокрема: «Спілка вкладників АТ Дельта Банк (АТ «Дельта Банк»)), «Громадський контроль» (ПАТ «ВіЕйБі Банк»), «Правозахисна рада України» (ПАТ «КБ Фінансова ініціатива»), «Асоціація потерпілих вкладників Форум СОС» (ПАТ «Банк Форум»), ГО «Національне благо України»[183].

Рада громадського моніторингу виконує такі функції [183]:

- надає ФГВФО пропозиції до проектів нормативно-правових актів та інших внутрішніх документів щодо функціонування та розвитку системи гарантування вкладів фізичних осіб;

- узагальнює практику застосування українського законодавства з питань функціонування системи гарантування вкладів фізичних осіб, здійснює аналіз стану, проблем системи гарантування вкладів фізичних осіб та на основі цього аналізу надає пропозиції до проектів актів Фонду;

- опрацьовує проекти нормативно-правових актів щодо виведення неплатоспроможних банків з ринку та готує пропозиції щодо їх вирішення;
- надає пропозиції щодо забезпечення прозорості при виконанні Фондом функцій виведення неплатоспроможних банків з ринку;
- аналізує результати моніторингу дотримання законодавства залученими Фондом особами та його службовцями, формує пропозиції з усунення виявлених недоліків;
- здійснює проведення громадської і антикорупційної експертизи проектів нормативно - правових актів та інших внутрішніх документів щодо функціонування та розвитку системи гарантування вкладів фізичних осіб та надає інформацію виконавчій дирекції ФГВФО.

На незначну ефективність регуляторних заходів держави щодо поліпшення стійкості банківського сектора нашої країни вказують міжнародні порівняння. Для оцінювання рівня довіри населення України до її банків можна скористатись значенням восьмої складової показника Global Competitiveness Index (GCI – Індекс глобальної конкурентоспроможності), а саме складової «Надійність і довіра банківської системи». Ця складова формується з трьох показників, згідно яких визначається рейтинг країни серед всіх досліджуваних країн: 1) стійкість банків; 2) регулювання, спрямоване на підвищення безпеки; 3) захист прав вкладників та кредиторів (табл.2.8).

На основі значень індексу GCI 2015-2016 серед 140 країн світу за значенням першого з цих показників (Стійкість банків) Україна посідала останнє 140-е місце, за значенням другого показника – 135-е місце і за величиною показника «Захист прав вкладників та кредиторів» – сімнадцяте місце. Якщо за третім з цих показників Україна виглядає досить пристойно серед міжнародної спільноти, що вказує на значну роботу державних інституцій з формування законодавчої бази по захисту прав споживачів банківських послуг, то за першими двома з цих індексів наша країна не просто відстає від інших світових країн, а становище її катастрофічне [129].

**Індекси конкурентоспроможності країн світу 2015-2016,
Категорія 8 «Надійність та довіра»**

Показники/ Країни	Індекси надійності та довіри до банківської системи		
	Рейтингова позиція з 140 країн світу за індексом 1. «Стійкість банків» (найвищий бал за показником – 7)	Рейтингова позиція з 140 країн світу за індексом 2. «Регулювання, спрямоване на підвищення безпе- ки» (найвищий бал за показником – 7)	Рейтингова позиція з 140 країн світу за індексом 3 «Захист прав вкладників та кредиторів» (найви- щий бал за показни- ком – 12)
Нова Зеландія	4 (6,5)	8 (5,8)	1 (12,0)
Канада	1 (7,0)	6 (5,9)	11 (9,0)
Фінляндія	2 (6,7)	1 (7,0)	24 (7,0)
Угорщина	94 (4,4)	101 (3,7)	8 (10,0)
Молдова	132 (3,1)	129 (2,8)	17 (8,0)
Україна	140 (2,6)	135 (2,5)	17 (8,0)
Словаччина	14 (6,0)	73 (4,1)	24 (7,0)
Польща	47 (5,4)	97 (4,6)	24 (7,0)
Росія	115 (4,0)	48 (3,7)	80 (4,0)

Джерело: побудовано автором на основі [172]

На те, що банківська система України посіла останнє місце серед таких систем інших країн світу за рівнем її стійкості вплинули як зовнішні, так і внутрішні чинники. До перших з них можна віднести суттєве зменшення величини валового внутрішнього продукту, зменшення закордонних інвестицій, висока інфляція, девальвація гривні, дефіцит позичальників, політичні конфлікти та військові дії. Серед внутрішніх проблем можна назвати обмаль власного капіталу, значна кількість непідкріплених страховими резервами ризикових операцій, токсичні активи, втрата філій в Криму і на територіях де проводяться військові операції, зловживання керівництва банків тощо.

Для поліпшення стану банківської системи нашої країни та довіри до неї населення України, а разом з цим системи захисту споживачів депозитних послуг треба підвищувати рівень фінансової стійкості Фонду. Потрібно більш ефективно працювати з активами банків, які ліквідовані. Продаж їхніх активів відбувався непрозоро, часто в закритих приміщеннях, а також з іншими

зловживаннями. З 2015 р. апробовано електронні майданчики, однак існують факти відмови в акредитації низці торговельних точкам, факти реалізації тіньових схем на них. В результаті, Службою безпеки України було ініційовано 4 розслідування [111]. Для усунення зловживань треба, щоб якнайшвидше розпочав свою роботу консолідований офіс з продажу активів ліквідованих банків. Це не тільки дасть змогу підвищити прозорість цих дій, а й знизить витрати на управління такими активами. У структурі консолідованого офісу доцільно створити відділи у відповідності до категорій активів, зокрема відділи, що будуть працювати із споживчим кредитуванням, іпотекою, корпоративним кредитуванням, забезпеченням кредитів, неробочими активами [8]. Розподіл при цьому повноважень та обов'язків поміж кількома уповноваженими особами знизить можливості їхніх корупційних дій.

З метою підвищення рівня захисту прав фізичних осіб – вкладників банків та відновлення довіри до банківської системи доцільно [8]:

1) підвищити якість банківського регулювання та нагляду; оновити методики визначення системного ризику банку та методики оцінки операційних ризиків; вдосконалити систему раннього реагування виявлення недоліків у банківській діяльності; посилити кримінальну та адміністративну відповідальність інспекторів з банківського нагляду, тимчасових адміністраторів та ліквідаторів банків за неналежне виконання свої обов'язків;

2) налагодити взаємодію між НБУ, ФГВФО та незалежними аудиторами, які посвідчують фінансову звітність банку. Зокрема аудитори повинні своєчасно виявляти махінації у системі фінансового обліку та інформувати контролюючі та правоохоронні структури. Натомість НБУ та ФГВФО повинні миттєво реагувати на такі повідомлення та приймати рішення про покарання недобросовісних банків. НБУ та ФГВФО повинні взаємодіяти при введенні у банк тимчасової адміністрації, укладанні та перевірці бази депозитів фізичних осіб, описі наявних ліквідних активів, дослідженні операцій з власниками та інсайдерами; при оцінці ліквідаційного майна банку;

3) створити у структурі ФГВФО департамент фінансових розслідувань, діяльність якого б спрямовувалася на ретельне вивчення операцій банку із власниками й інсайдерами, а також встановлення ступеню вини вищого топ-менеджмента, відповідального за фінансову стійкість банку. Окрім того необхідним є запуск антикорупційної програми в середині Фонду гарантування вкладів фізичних осіб з метою своєчасного викриття протиправних дій працівників Фонду.

Допоможе поліпшити захист прав депозитних вкладників підвищення рівня їхньої фінансової грамотності. Грамотна людина більш впевнена у собі, у будь-якій ситуації вона знає як поводитись, не дасть себе обманути та знає як себе захистити. Для сприяння бажаним підвищити рівень своєї фінансової освіченості треба поліпшити просвітницьку роботу серед населення знаннями про банківське законодавство та права споживачів банківських послуг, інформування потенційних банківських клієнтів про дії державних органів та банківських установ щодо захисту прав цих клієнтів. Доцільно розширити шкільну програму з економічної освіти темами про банківські фінанси, фінансову безпеку та ін.

Таким чином, з виконаного аналізу можна зробити висновок про проведену значну роботу державними органами по розробленню і оперативному корегуванню нормативно-правових актів захисту прав споживачів на депозитному ринку України, виконання відповідних зобов'язань банками перед майже стовідсотковою кількістю їхніх вкладників. Проте, рівень довіри громадян до банків є надто низьким. У зв'язку з цим доцільно поліпшити регулювання та нагляд за банківським сектором нашої країни. Для оперативного виявлення проблемних ситуацій в діяльності банків треба підвищити якість їхнього моніторингу. Щоб уникнути переходу банківської системи України у незадовільний стан варто оновити використовувані методики оцінювання ризикової діяльності банків, удосконалити процедуру ліквідації банків, посилити відповідальність посадових осіб, які причетні до

виконання банківського нагляду та банкрутства банків, за зловживання при виконанні своїх службових обов'язків. Разом з цим треба розробити та впровадити низку заходів для підвищення рівня стійкості ФГВФО, реалізація яких поверне населення обличчям до банків і змінить на краще ситуацію на депозитному ринку нашої країни.

2.3. Оцінка захисту економічних прав споживачів на вітчизняному кредитному ринку

Ефективне функціонування банківської системи України неможливе без формування та розвитку її кредитного ринку, суттєвий вплив на який здійснює складна економічна ситуація у якій опинилася наша країна сьогодні. Аналіз цієї ситуації дає підстави стверджувати про наявність в країні загальної фінансової кризи. Для розвитку кредитного ринку небезпечними є кожна з цих криз, які негативно впливають на рівень довіри населення до банків країни. Це призводить до зниження активності операцій на депозитному і кредитному ринках України. Зменшення банківських ресурсів і обмеження можливостей надання кредитів фізичним та юридичним особам поглиблює економічну рецесію в країні і погіршує добробут її населення.

В особливо скрутному становищі сьогодні опинились позичальники валютних кредитів. Адже за короткий проміжок часу гривня подешевшала більш як у три рази. Тепер особи, які у недалекому минулому отримали кредит в іноземній валюті повинні віддати у гривневому еквіваленті у три рази більшу суму, не враховуючи процентів. За такого стану речей нагальним питанням державної політики у сфері банківництва є поліпшення захисту прав споживачів кредитних послуг України, підвищення рівня фінансової стійкості її кредитного ринку та відновлення довіри населення країни до її банків.

Висвітленню результатів досліджень різноманітних аспектів кредитного ринку України, тенденцій його формування і розвитку, удосконалення

регулювання та управління кредитними ризиками присвячено низка наукових праць вітчизняних вчених. Зокрема, М. Крупка досліджує фінансово-кредитний механізм інноваційної моделі розвитку економіці України, теоретичні та практичні проблеми формування і функціонування фінансово-кредитної системи інноваційного типу розвитку [18]. О. Вовчак і Г. Миськів вивчають основні тенденції кредитування в Україні, кредитну діяльність її кредиторів у розрізі сегментів кредитного ринку, напрями вдосконалення функціонування та розвитку цього ринку тощо [29; 96]. Визначенню передумов і факторів впливу на окремі сегменти кредитного ринку нашої країни, обґрунтуванню необхідності узгодження його параметрів з метою забезпечення економічного зростання в державі, розгляду інших проблем цього ринку присвячені наукові дослідження В. Коваленко [65]. В роботі В. Козюка [69] розглянуто основні сучасні теоретичні позиції, що пояснюють феномен експансії кредиту. Проблеми захисту прав споживачів кредитних послуг у цих та інших працях, які стосуються дослідження кредитного ринку не розглянуто.

Серед опублікованих наукових праць вітчизняних вчених є такі, що присвячені питанню захисту прав споживачів фінансових [35;177] та банківських послуг [156]. Однак, проблема захисту прав споживачів кредитних послуг у цих роботах досліджена частково або опосередковано. Звідси виникає потреба у проведенні наукових досліджень присвячених вивченню системи захисту прав банківських позичальників, її аналізу і виробленню рішень щодо її поліпшення.

Внаслідок фінансової кризи, всі ознаки якої спостерігаються в Україні, суттєво знизився рівень довіри її населення до вітчизняної банківської системи. Обсяги депозитних вкладень різко зменшилися, внаслідок валютної кризи значна частина домашніх господарств, які взяли кредити у іноземній валюті, втратила можливість їх повернення згідно укладених договорів, що ще більше ускладнило ситуацію на ринку банківських послуг.

Цій ситуації передувало різке зростання обсягів кредитування, зокрема у іноземній валюті. Цей чинник та прагнення банків до збільшення їх ринкової частини і можливістю використання відносно дешевих зовнішніх ресурсів призвели до прийняття додаткових ризиків та створення дисбалансів. Деякі домогосподарства урахувуючи тодішній стабільний курс національної валюти та відсутність обмежень на кредитування в іноземній валюті прийняли на себе валютні ризики, якими вони не мали змоги управляти [65]. Сприяли цьому слабкі банківські стандарти щодо кредитування і низький рівень освіченості населення у цьому питанні.

Аналіз динаміки обсягів кредитування вказує на сімдесяти відсотковий їхній приріст протягом 2005-2008 рр. Слід звернути увагу на непропорційність зростання обсягів кредитів різними позичальниками. Так, для домашніх господарств цей показник за вказаний період становив 104 %, а для нефінансових корпорацій – 58 %. Постійно зростала в кредитному портфелі і частка валютних кредитів, яка на 01.09.2005 р. досягла 51 % (для домашніх господарств – 62 %). Банківське кредитування зростало за рахунок залучення закордонних фінансових ресурсів, оскільки ріст депозитів відбувався набагато меншими темпами (за вказаний період їхній номінальний середньорічний приріст становив 44 %, а для домашніх господарств і нефінансових корпорацій – відповідно 50 % і 36 %). У результаті, зовнішній борг банків за вказаний період зріс з 2,7 до 39,5 млрд. дол. США. Причому його номінальний середній приріст становив 196 %, а рівень на кінець 2008 р. досяг 38 % від усіх зобов'язань банків [66]. Зрозуміло, що таке різке зростання зовнішнього боргу не могло не позначитись на економічній безпеці банківської системи України і відповідно рівні довіри до неї населення країни.

Як показують статистичні дані, серед установ, які надають кредитні послуги провідна роль належить комерційним банкам. З табл. 2.9 видно, що за період від початку 2008 р. до 01.01.2016 р. обсяги кредитів комерційних банків зросли з 485,3 до 965,1 млрд. грн., однак фізичним особам – майже не

змінилися. В результаті, частка кредитів фізичним особам серед цих обсягів зменшилася у два рази (з 31,6 до 15,8 процентів). Досить великою є частка споживчого кредитування у структурі кредитів банків, які надані фізичним особам. У середньому за розглянутий період величина цього показника становила 71,4 % [25, 108].

Співвідношення обсягів кредитування і ВВП за досліджуваний період також змінювалося. Якщо до початку 2009 р. відношення наданих банками кредитів до ВВП зростало, то далі почало зменшуватися і на початок 2016 р. становило 48,8 %.

Таблиця 2.9

**Структура кредитів банків України та деякі інші показники
у 2008-2016 рр., на початок року**

Показник\Рік	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ВВП, млрд. грн.	720,7	948,1	913,3	1082,5	1316,5	1408,8	1454,4	1566,7	1979,4
Активи банків, млрд. грн.	599,3	926,1	880,3	942,1	1054,2	1127,1	1278,1	1316,8	1254,3
Обсяги кредитів комерційних банків, млрд. грн.	485,3	792,2	747,3	755,1	825,3	815,1	911,4	1006,3	965,1
в т. ч.: юридичним особам, млрд. грн.	276,1	472,6	475,0	508,3	580,9	609,2	698,8	802,5	785,9
юридичним особам, %	68,4	66,1	69,8	75,3	78,8	80,1	81,6	82,2	84,2
- фізичним особам, млрд. грн.	153,6	268,9	222,5	186,5	174,6	161,8	167,7	179,0	152,3
- фізичним особам, %	31,6	33,9	30,2	24,7	21,2	19,9	18,4	17,8	15,8
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
- споживчі кредити, %	74,9	69,2	61,6	65,9	67,7	77,3	81,9	75,5	68,9
Відношення наданих банками кредитів до ВВП, %	67,3	83,5	81,8	69,7	62,7	57,9	62,7	64,2	48,8
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

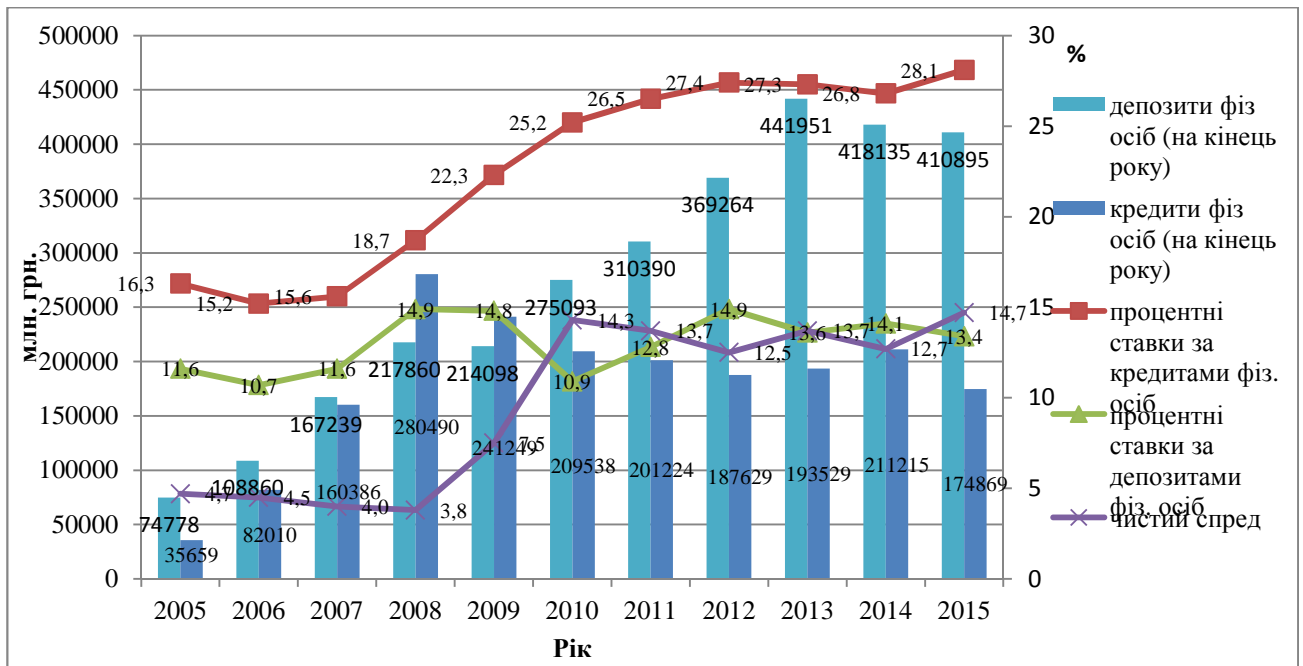
Джерело: побудовано автором на основі [25; 108].

Однією з причин цих процесів на кредитному ринку України стало значне зростання частки простроченої заборгованості перед банками за кредитами у загальній сумі кредитів. За період від кінця 2007 до початку 2016 року величина цього показника збільшилася від 1,3 до 22,1 %, що суттєво вплинуло на рівень стійкості банківської системи і довіру банкірів до споживачів кредитних ресурсів. Адже позичальники нерідко дають про себе недостовірну інформацію до моменту надання кредиту, а потім не можуть його повернути. Така ситуація змушує банки для зменшення ризиків кредитної діяльності більш прискіпливо відноситись до позичальників, вводячи все нові методи їхньої перевірки на предмет здатності в майбутньому повернути позичені кошти. Це, в свою чергу, породжує зворотну реакцію, одним з складових якої є зниження довіри населення до банківської системи.

Хоча в такому різкому зростанні у загальній сумі банківських кредитів частки простроченої заборгованості суттєву роль відіграли як збільшення кількості аферистів - позичальників, які надають недостовірну інформацію кредиторам про свої доходи, так і маніпуляції та зловживання деяких непорядних банкірів. Надаючи кредити у великих обсягах своїм знайомим і родичам, які відразу виводять позичені кошти за кордон і не збираються їх ніколи віддавати, банкіри фактично обманюють і обкрадають вкладників своїх банків доводячи таким чином ці банки до банкрутства. В цей час до «чужих» позичальників у деяких банків інше відношення. Їм можуть в односторонньому порядку збільшити ставку кредитування або вимагати інші неправомірні платежі, на які вони не сподівались. Все це негативно впливає на імідж банківської системи і зокрема на стан українського кредитного ринку.

Необхідно зауважити, що на динаміку кредитування банками фізичних осіб суттєво впливають високі процентні ставки, які банки встановлювали у кризові і післякризові роки (див. рис. 2.14). Виконаний нами кореляційний аналіз між обсягами наданих кредитів і кредитними процентними ставками показав, що коефіцієнт парної кореляції між цими показниками у період 2005-

2015 рр. становив 0,4796, а в період 2008-2015 рр. – (-0,9802). Це вказує на дуже тісний зворотний зв'язок між цими показниками протягом другого із вказаних періодів. Тобто, починаючи з кінця 2008 р. збільшення величини процентної ставки за кредитами вело до зменшення обсягів банківських кредитів, наданих фізичним особам. Однак про депозити такого сказати не можна. Коефіцієнт парної кореляції між обсягами депозитних вкладень фізичних осіб і процентними ставками за банківськими депозитами у період 2005-2015 рр. становив 0,5256, а в період 2008-2015 рр. – (-0,0500). Це вказує на помітний додатний зв'язок між розглянутими показниками протягом усього досліджуваного періоду і відсутність кореляційного зв'язку у період кризи та після неї.



Джерело: побудовано автором на основі [108;184].

Рис.2.14. Обсяги кредитів та депозитів і середні процентні ставки за кредитами та депозитами фізичних осіб у 2005-2015 рр.

Як видно з рис 2.14 обсяги депозитів і кредитів фізичним особам у 2008-2015 рр. були більшими як у 2005-2007 рр. Збільшення обсягів цих банківських операцій потребує розвитку банківської мережі, збільшення персоналу, впровадження нових технологій та ін. Це призводить до зростання банківських

витрат і зниження прибутковості банків. Тому вони шукають способи збільшення цієї прибутковості, хоча це не так просто зробити. Одним з таких способів є збільшення чистого спреду (процентної маржі) за кредитно-депозитними операціями. Реалізувати таку стратегію можливо лише за рахунок збільшення кредитних чи зменшення депозитних ставок, що працює як антистимул у залученні до співпраці з банком його потенційних клієнтів. Хоча, як показують статистичні дані, українські банки використовували таку стратегію починаючи з 2008 р. Причому для збільшення величини чистого спреду вони суттєво збільшили значення кредитних ставок і незначно зменшили депозитні ставки (див.рис. 2.14).

Нерідко шукаючи способи поліпшення своєї фінансової ситуації банки, користуючись своїм переважаючим становищем та недостатньою грамотністю і обізнаністю позичальників, порушують їхні права. Ураховуючи сказане, 10 листопада 2011 р. Конституційний суд України прийняв рішення про неможливість у будь-яких випадках підвищення банками кредитних ставок, навіть тоді, коли така їхня дія була передбачена у договорі кредитування. Також банки були позбавлені права вимагати дострокового погашення кредиту, якщо позичальник допустив незначні порушення. Банкам було заборонено передавати інформацію про позичальників третім особам, зокрема, колекторським компаніям [165]. Тобто видно, що суд став на бік споживачів кредитних послуг, оскільки їм не вистачає знань у сфері придбання кредиту і вони є слабшою ланкою у даній системі правовідносин. Держава у цій ситуації має забезпечити не формальну, а фактичну рівність між обома сторонами цих відносин.

Хоча не всі колізії у взаємовідносинах між позичальниками і надавачами кредитних послуг у вказаному рішенні Конституційного суду розглянуті. Деякі з них передбачені проектом Закону України «Про споживче кредитування» [156].

Щодо економічного механізму захисту прав споживачів кредитних послуг, то, на нашу думку, він потребує удосконалення. Це сприятиме підвищенню рівня довіри населення України до її банківської системи і позитивно вплине на розвиток кредитного ринку в нашій країні. Одним з головних напрямів комплексу завдань, які треба реалізувати для вирішення вказаної проблеми є поліпшення нормативно-правової бази захисту прав позичальників банківських кредитів.

Ураховуючи те, що обсяги споживчих кредитів становлять більше за 70 % від обсягів кредитів комерційних банків наданих фізичним особам, треба звернути особливу увагу на захист прав таких позичальників. Причому сказане варто закріпити на законодавчому рівні. Тобто доцільно ухвалити закон щодо споживчого кредитування, який би регламентував права позичальників для законного захисту їх у разі непередбачених обставин і неможливості повернути позичені кошти у терміни, що передбачені укладеним договором.

Як видно з табл. 2.9, обсяги споживчих кредитів у абсолютному вимірі збільшувались до початку 2009 р., а далі до 2016 р. зменшувалися. Незначне їх збільшення відбулося протягом 2013 р., однак у 2015 р. ці обсяги зменшилися на 30,2 млрд грн і на початок 2016 р. становили 104,9 млрд грн. У структурі банківських кредитів частка споживчих кредитів зменшувалася до початку 2010 р. і збільшувалася до початку 2014 р. За два наступні роки ця частка зменшилася на 13 % (від 81,9 % на 1.01.2014 до 68,9 % на початок 2016 р.).

Багато проблем, що існують у споживчому кредитуванні притаманні банківському кредитуванню загалом. Вони прямо і опосередковано мають вплив на систему захисту прав банківських позичальників. Розглянемо детальніше ці та інші проблеми, що притаманні споживчому кредитуванню нашої країни. Серед загальновідомих таких проблем слід назвати низький рівень доходів українців, що не дає змоги банківським установам розширювати свої депозитні і, відповідно, кредитні програми. Велике значення тут має і обмаль кваліфікованих банківських працівників, недостатньо широка

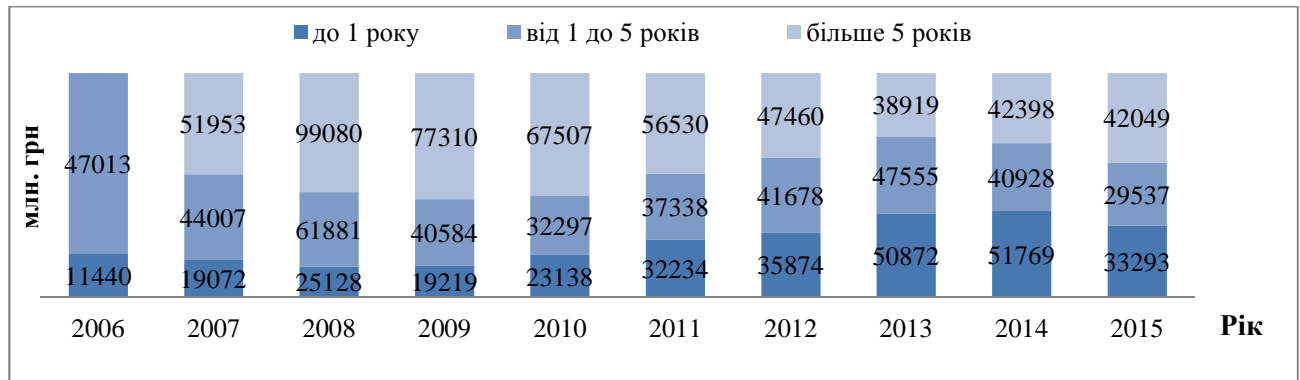
інфраструктура банківських установ на кредитному ринку країни, низький рівень грамотності і культури споживачів банківських послуг та ін.

До важливих проблем на банківському кредитному ринку доцільно віднести високу платність кредитних ресурсів. У деякі періоди часу найвищі ставки за споживчими кредитами більш ніж в чотири рази перевищували платність за найвигіднішою для позичальників пропозицією для таких позик. Так, станом на 11 червня 2012 р. найнижча ставка за споживчими кредитами на купівлю товарів строком на один рік в банках з числа 50 найбільших становила 23,79 % річних. Така платність кредиту була в Ощадбанку. Акційний кредит від УкрСиббанку на товари в інтернет-магазинах обходився у 36,01 % річних. При цьому найдорожчий споживчий кредит на товари з тих же 50 банків обходився на початок червня 2012 р. у 104,85 %. Таку платність кредиту мали позики на мобільні телефони та портативну техніку строком на один рік в Дельта Банку [35]. Як тепер бачимо така політика все одно не допомогла цьому банку уникнути банкрутства.

Ще однією проблемою у банківській діяльності є великі ризики ліквідності банків. Крім зростання частки проблемних кредитів, на збільшення ризику ліквідності банківських установ впливають великі розбіжності за строками між наданими кредитами і залученим депозитами. На рис. 2.15 подано величини наданих банками фізичним особам споживчих кредитів за строками їх погашення. Порівняння цих величин з обсягами залучених депозитів за строками (див. табл. 2.5 пар.2.2) вказує на великі розбіжності за термінами повернення клієнтами кредитів і банками депозитів. Короткострокові депозити потрібно віддавати набагато скоріше від того часу коли позичальники погасять свої кредитні зобов'язання. Це негативно впливає на фінансову стійкість окремих банків і банківської системи загалом.

Для відвернення банкрутства банків необхідно знижувати ризики їх ліквідності, одним із способів цього є зменшення обсягів кредитних операцій. Хоча не всі керівники банків це розуміють. Деякі банки так захоплюються

споживчим кредитуванням, що його обсяги перевищують певний допустимий рівень. Разом з удосконаленням нормативно-правового забезпечення треба розробляти нові фінансово-економічні заходи поліпшення ситуації на кредитному ринку нашої країни. Доступність кредитів значною мірою залежить від величини процентної ставки за ними. Тому потрібно впроваджувати заходи, які б мінімізували цю ставку.



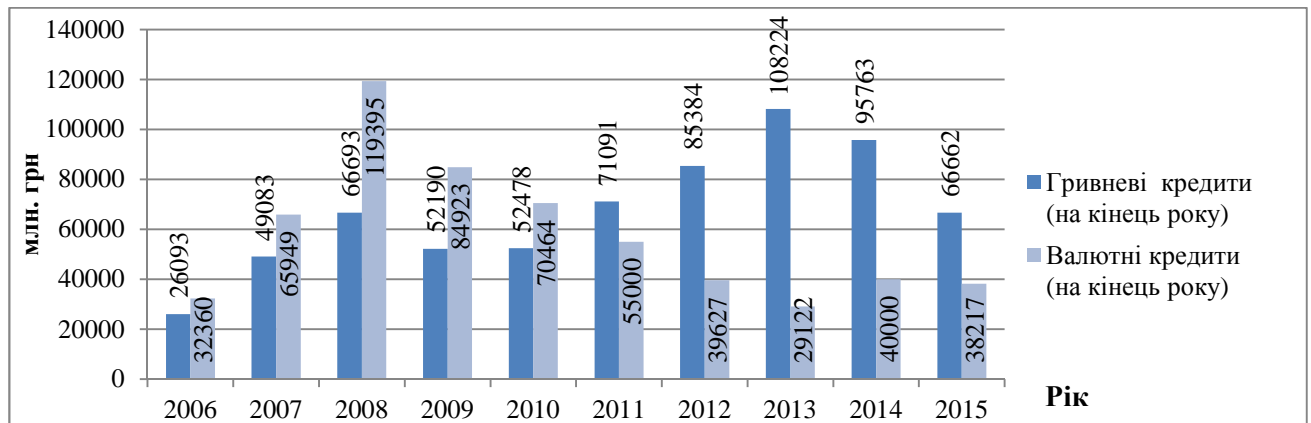
Джерело: побудовано автором на основі [108].

Рис.2.15. Споживчі кредити за строком погашення на кінець року, млн грн.

Величина процентної ставки за кредитами суттєво залежить від кредитних ризиків, які породжуються як політикою банків, так і середовищем позичальників. Для зменшення цієї ставки банкам потрібно впроваджувати у практику своєї роботи більше антикризових заходів, серед яких вдосконалення кредитної політики та ефективне управління кредитним портфелем, що передбачає диверсифікацію, лімітування, резервування, структурування, скоринг, сек'ютеризацію активів тощо [96].

Однією з найголовніших, якщо не найголовнішою є проблема повернення споживчих кредитів. Неповернення кредитів можливо через об'єктивні і суб'єктивні причини. Валютна криза і девальвація гривні суттєво вплинула на можливість повернення валютних кредитів. Адже заробітну плату українські громадяни отримують у гривнях. Зважаючи на це багато позичальників не мають фінансових ресурсів для погашення валютних споживчих кредитів. А їх

обсяги до 2008 р. стрімко зростали і на кінець цього року становили 119,4 млрд грн (див. рис.2.16).



Джерело: побудовано автором на основі [108].

Рис.2.16. Споживчі кредити за видами валют, млн грн.

З рисунка видно, що протягом 2009-2013 рр. обсяги валютних споживчих кредитів зменшувалися і лише у 2014 р. дещо збільшилися. На протипагу цьому, обсяги гривневих кредитів збільшувалися протягом 2011-2013 рр. і зменшувалися у 2014 і 2015 роках. Якщо до кінця 2010 р. валютні кредити перевищували гривневі, то з 2011 р. ситуація помінялась і обсяги гривневих кредитів були більшими за валютні. Найбільше таке перевищення було у 2013 р., на кінець якого банками було видано гривневих і валютних кредитів відповідно на суми 108,2 і 29,1 млрд грн [108].

Враховуючи велику заборгованість щодо повернення кредитів треба зменшити ризики їх неповернення через недобросовісних позичальників. Адже дуже часто для збільшення обсягів кредитування банки надають кредити фізичним особам, які, користуючись складністю оцінювання їхньої платоспроможності, заявляють банкам про значні обсяги своїх неофіційних доходів, яких насправді вони не отримують. В результаті, при виникненні певних кризових чи інших складних ситуацій вони не спроможні погасити свої кредити. Тому слід удосконалювати існуючі та розробляти нові методики оцінювання кредитоспроможності позичальників, створити в країні єдину базу

даних щодо недобросовісних осіб, які вже мають на своєму рахунку несплачені кредити.

Слід зауважити, що у нашій країні створені кілька подібних баз даних. Їх формують бюро кредитних історій. Ці бюро створені у відповідності до Закону України № 2704-IV від 23.06.2005 р. «Про організацію формування та обігу кредитних історій», метою якого є врегулювання суспільних відносин, що виникають у сфері збору, оброблення, зберігання, захисту та використання інформації про виконання особами грошових зобов'язань, функціонування інституцій, пов'язаних з обміном інформацією про грошові зобов'язання та забезпеченням прав та інтересів суб'єктів кредитної історії [152]. Однак, ці бюро не завжди можуть допомогти банкам у наданні достовірної кредитної історії про позичальника. Оскільки інформація про надання чергового кредиту певному позичальнику вноситься в базу даних не відразу, а через деякий проміжок часу (може вноситься раз в місяць), то цей позичальник може оформити кілька позик у декількох банках одночасно поки інформація ні про який з отриманих кредитів не набула розголосу. Крім цього, уможлиблює подібну ситуацію відсутність в нашій країні однієї загальнодержавної бази кредитних історій і не налагодженість обміном інформації про позичальників між функціонуючими в Україні бюро кредитних історій.

Впровадження превентивних заходів банків щодо неповернення кредитів недостатньо. Треба впроваджувати заходи зменшення обсягів вже наданих проблемних кредитів. Систему таких заходів включає Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 р. [72], якою зокрема передбачено підвищити ефективність системи виявлення потенційно проблемних (неефективних) суб'єктів ринку; стандартизувати та підвищити ефективність інструментів з боку регуляторів щодо роботи з неефективними суб'єктами ринку, забезпечити розбудову інституту куратора фінансової установи; забезпечити розвиток інструментів нормалізації платіжної дисципліни боржників за проблемними активами тощо.

НБУ старається стимулювати банківське кредитування через поступове зниження облікової ставки, яка тягне за собою ринкові ставки і робить кредити більш доступними. Зокрема, в кінці липня 2016 р. регулятор знизив ставку до 15,5 % річних і анонсував продовжувати аналогічні дії [102], що сприяло зниженню процентних ставок для населення на ринку кредитних послуг.

Банки самостійно шукають можливості збільшити обсяги наданих населенню кредитів, однак велика увага при цьому звертається на їх ризиковість, щоб ризик був на допустимому рівні, а збитки якомога менші. Ураховуючи позитивний досвід інших фінансових організацій у роздрібному кредитуванні, банки активно почали пропонувати населенню кредитні картки чи платіжні картки з лімітами на кредити.

Дійсно, використання таких карток вигідне для українських громадян. По-перше, НБУ постійно запроваджує різноманітні обмеження на операції з готівкою, а по-друге, банки зобов'язані моніторити походження цих готівкових коштів, в той час як безготівкові розрахунки, у тому числі з використанням кредитних карточок, ніким і ніколи не контролюється. Слід зауважити, що таку хитрість для уникнення пояснень щодо походження грошей використовують клієнти банків і в ЄС.

Однак, тут є одна, але дуже велика проблема – це ставки за картковими кредитами. Навіть там, де реклама обіцяє дуже низьку чи нульову процентну ставку, в дійсності за картковими кредитами вона нижчою 36 % не буває. Є такі банки, котрі видають карткові кредити під більше 120 % річних, що відлякує потенційних банківських клієнтів [62].

Хоча треба зрозуміти і банки, адже карткові кредити для них дуже ризиковані. Тому в ці високі процентні ставки за цими кредитами банки закладають ризики їх неповернення. Проте, розуміючи своїх клієнтів – споживачів кредитних послуг, банки шукають способи зниження процентних ставок за картковими кредитами. Зокрема, в деяких банках кредитна ставка може бути знижена тим власникам карток, котрі вже неодноразово брали

карткові кредити і вчасно їх повертали. Аналогічна можливість зниження ставки за картковими кредитами є у позичальників, котрі мають у даному банку депозитний вклад. Тоді ризики банку мінімальні. Адже кредит видається під заставу депозиту.

Слід наголосити, що не всі банки і не завжди належно турбуються про своїх позичальників та спрямовують свої зусилля у напрямку захисту прав споживачів кредитних послуг. Встановлена банками процентна ставка за наданими кредитами не завжди є справедливою. Деякі банки для збільшення своїх прибутків стараються у цілком законний спосіб отримати з позичальника надлишкові кошти. Наприклад, якщо клієнт не витрачає відразу всі позичені кошти і частину, що залишилася розміщує на своєму поточному рахунку в банку, то банк може ними скористатися у своїх цілях, хоча на них вже нараховані процентів. В такому випадку позичальнику доцільніше було б скористатись кредитною лінією, що йому б мали порекомендувати відповідальні співробітники банку.

Можуть бути різні маніпуляції з комісією. Наприклад, вартість восьмимісячного кредиту на суму 600 тис. грн під 25 % річних і 2 % комісії банк розраховує так:

$$600\,000 \text{ грн} \times 25\% \times 8 \text{ міс.} / 12 \text{ міс.} + 600\,000 \text{ грн} \times 2\% = 112\,000 \text{ грн.}$$

Хоча повинен розраховувати так:

$$600\,000 \text{ грн} \times 27\% \times 8 \text{ міс.} / 12 \text{ міс.} = 108\,000 \text{ грн.}$$

В результаті позичальник втрачає $112\,000 \text{ грн} - 108\,000 \text{ грн} = 4\,000 \text{ грн}$.

Є й інші способи обману банком позичальника [197], використання яких знижує імідж відповідних банків і підриває довіру до них.

У наведеному вище прикладі було враховано комісії, які банк бере з позичальника за відповідні банківські операції. Проте, встановлюючи в договорі про надання кредиту певну комісію, банк фактично ніяких послуг позичальнику не надає, що не відповідає вимогам розглянутого нами Закону України «Про захист прав споживачів». Наприклад, комісії за видачу кредиту,

за ведення договору, за відкриття кредитного рахунку та інші є неправомірними і ніякої оплати за відповідні дії банк не повинен брати. Платою за кредит є процентна ставка, а те, що банки вишукують способи збільшити свої прибутки за рахунок споживачів кредитних послуг збільшує загальну вартість кредиту, хоча і не суперечить вітчизняному законодавству.

Тому, для захисту споживачів кредитних послуг від таких дій банків потрібно законодавчо встановити, що споживач платить тільки за ті послуги, які для нього є корисними. Платою за наданий банком кредит є процентна ставка і одночасно стягувати ще й комісію недопустимо. За неправомірні дії клієнт має платити штраф, а певні комісії можуть стягуватись з нього тільки за дії, які є правомірними.

Великі обсяги неповернених кредитів змушують банки страхувати себе від повторення таких ситуацій. При цьому банк може сам застрахувати ризики неповернення кредиту чи вимагати у позичальника страхового полісу відповідальності за непогашення кредиту або застави рухомого чи нерухомого майна. Враховуючи те, що передане у заставу майно може бути пошкоджене чи навіть знищене, його треба також страхувати. Варто зауважити, що в останньому з цих трьох видів страхування банкові вигідніше контролювати різні ризики, які при цьому виникають. Крім цього, це страхування законодавчо забезпечене Законом України «Про заставу». Це стало причиною найбільшого поширення застави чи, у разі її відсутності, страхування особистого життя позичальника у практиці кредитування українських банків.

Для споживачів кредитних послуг тут є принаймні два негативні наслідки. По-перше, будь яке з цих видів страхування потребує додаткових витрат, які лягають на плечі позичальників. По-друге, надійність страхових компаній в Україні бажає бути кращою. Банкрутство і ліквідація страхових компаній, обмеженого кола страховиків, що страхують майно, передане у заставу потребують прискіпливого підходу до вибору таких компаній при страхуванні кредитних ризиків. Причому бажано, щоб споживачі кредитних

послуг консультувались і залучали до вирішення цих питань банківські установи, у яких для ефективного їх вирішення (оптимального співвідношення страхової премії і надійності та фінансової стійкості страхової компанії) є більше можливостей.

Розглядаючи питання захисту прав споживачів кредитних послуг, необхідно звернути увагу на проблему з іпотечним кредитуванням. Реструктуризація непогашених іпотечних валютних кредитів мало що змінила у ситуації, що склалася. Особливо гостро стоїть проблема з молодіжним кредитуванням. Ці кілька тисяч молодих сімей, які змогли скористатись з державних програм пільгового молодіжного кредитування не вирішує загальнодержавної проблеми. Потрібне вирішення проблем як допомоги малозабезпеченим сім'ям у питанні погашення отриманих раніше іпотечних кредитів, які вони самостійно не можуть вирішити, так і здешевлення та надання потребуючим нових іпотечних кредитів для можливості гідного проживання в нашій країні.

В перспективі іпотечне кредитування має стати одним із найважливіших засобів забезпечення зобов'язань, пов'язаних із довгостроковими інвестиціями, водночас існує низка проблем, які перешкоджають цьому. Основними проблемами іпотечного кредитування в Україні є: відсутність гарантійних фондів іпотечного страхування, недосконалість нормативно-правової бази, недовіра фізичних осіб до вітчизняної банківської системи, відсутність спеціалізованих іпотечних банків, наявність широкого кола обмежень для потенційних позичальників, жорсткі умови кредитування та високі відсоткові ставки [30].

Як було сказано, складною проблемою на сьогоднішньому кредитному ринку України є заборгованість валютних позичальників. Девальвація гривні у 3 рази за 2 роки призвела до неможливості багатьох позичальників валютних кредитів виконувати свої договори кредитування. Адже їхня заробітна плата, яку вони отримують у гривнях, не змінилася. Не можна сказати, що

керівництво держави не розуміє цієї проблеми. Уряд і Верховна Рада України працюють над її усуненням. Було запропоновано кілька законопроектів, які передбачали реструктуризацію валютних кредитів і деяке списання заборгованості. Однак ніякий з них досі не був прийнятий Верховною Радою. Проблема у надто великій заборгованості за цими кредитами і трудностю диференціації позичальників за їхніми майновими статками. Серед таких боржників є такі, що мають достатній дохід і в змозі повернути позичені кошти. Хоча, користуючись нагодою, тягнуть з погашенням своїх кредитів. Але є серед позичальників такі, які мають тільки одне невелике житло, і дійсно не мають достатніх доходів для повернення позичених коштів. Тому їм потрібно, як мінімум, реструктурувати їхні валютні кредити.

Меморандум щодо врегулювання питання реструктуризації споживчих кредитів в іноземній валюті (далі – Меморандум) [96] був запропонований банками, що мають найбільший портфель кредитів фізичних осіб в іноземній валюті, і передбачає реструктуризацію споживчих кредитів в іноземній валюті, що отримані під заставу нерухомості, залишок за основною частиною яких не перевищує 2,5 млн. грн. за офіційним курсом гривні до іноземної валюти, установленим Національним банком України на 1 січня 2015 року [112].

5 травня 2015 року Президентом України було підписано Закон України «Про внесення змін до Податкового кодексу України (щодо реструктуризації кредитних зобов'язань з іноземної валюти в гривню)». Даним Законом було прийнято, що звільняють від оподаткування податком на доходи фізичних осіб прибутки фізичної особи-позичальника, які виникають у разі прощення кредитором частини боргу. А саме, скасовано 22 % податку з доходу фізичних осіб у разі прощення частину валютного кредиту. Також були внесені зміни до окремих нормативно-правових актів Національного банку України щодо незастосування санкцій до банків унаслідок порушення нормативів у результаті проведення реструктуризації валютних кредитів або прощення частини боргу.

Даний Меморандум може вирішити питання реструктуризації споживчих кредитів в іноземній валюті. Адже згідно з підпунктом "С" пункту 19 Меморандуму Україна - МВФ про економічну та фінансову політику переговорний процес між позичальниками і банками щодо реструктуризації валютних іпотечних кредитів має бути добровільним. "Держава та НБУ не повинні втручатися у двосторонні переговори між позичальниками і банками. Якщо буде прийнято закон, що вимагатиме примусової конвертації валютних іпотечних кредитів у гривневі, Президент накладе вето на закон", – зазначено в Меморандумі [112].

Меморандум підписали такі банки: ПАТ "УПБ", ПАТ "Альфа-Банк Україна", ПАТ "КБ "Надра", ПАТ "Банк Михайлівський", ПАТ "ПриватБанк", ПАТ "БАНК "ГРАНТ", ПАТ "Регіон-банк", АТ "Дельта Банк", ПУАТ "ФИДО БАНК", ПАТ "Платинум Банк", ПАТ "КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК". Інші банки, що мають найбільший портфель кредитів фізичних осіб в іноземній валюті, розглядають можливість у найближчий час також приєднатися до Меморандуму [89].

Для реструктуризації боргу позичальники потрібно у письмовій формі звернутися до банку з проханням провести конвертацію згідно з Меморандумом та зареєструвати дане звернення у банку. Якщо позичальку відмовлено або запропоновано гірші умови ніж прописано у Меморандумі, необхідно письмово звернутися до комісії при Громадській раді.

Даний Меморандум на етапі погодження мав декілька варіантів, а саме варіант банківської спільноти та варіант який був запропонований Громадською радою при НБУ. Варіант, який був запропонований банківською спільнотою був більш прийнятним, через те що він не був пов'язаним із курсом, а передбачав списання частини боргу.

Таким чином, з початком дії Меморандуму відкривається шлях до остаточного врегулювання питання реструктуризації споживчих кредитів в іноземній валюті, у результаті чого буде знижено фінансове навантаження на

позичальників у зв'язку з політичною та фінансовою кризою, яка сталася у 2014 році та спричинила девальвацію національної валюти в Україні.

Суттєвою відмінністю між обома запропонованими меморандумами є принцип конвертації валютних кредитів у гривню. Громадською радою запропоновано конвертувати споживчі кредити з іноземної валюти в гривню з наданням можливості позичальнику сплачувати свій кредит за курсом на 01.01.2014 р. (8 грн. за дол. США), але це стосувалося кредитів у розмірах, які не перевищують 2,5 млн. грн. за курсом на 01.01.2014 р. (це орієнтовно 312 тис. дол. США). Варіантом меморандуму, який запропонувала банківська спільнота, запроваджується поняття соціального житла (квартира до 60 кв. м або житловий будинок до 120 кв. м). Для кредитів, отриманих на таке житло, банки беруть на себе зобов'язання після конвертації кредиту з іноземної валюти в гривню списати 50 % цього кредиту. Для кредитів на житло більшої площі після конвертації банки пропонують списати не менше 25 % кредиту. Проте як щодо соціального житла, так і щодо житла більшої площі встановлюється обмеження для кредитів, що можуть бути конвертовані, – їх розмір не повинен перевищувати 2,5 млн. грн. за курсом на 01.01.2015 р. (це орієнтовно 158 тис. дол. США) [122].

Щодо порушення прав споживачів кредитних послуг, то вони найчастіше трапляються, коли відбувається укладання кредитних договорів. Ці договори зазвичай складаються з багатьох сторінок, надруковані вони дрібним шрифтом, містять багато інформації, що спричиняє небажання позичальника ретельно ознайомлюватися із умовами договору кредитування, а згодом позичальник рахує свої фінансові втрати від несправедливих процентних ставок та платежів.

В українській банківській практиці були зафіксовані випадки, що у договорі споживчого кредитування банки залишали право за собою в односторонньому порядку підвищувати кредитну ставку. За незначні порушення банки вимагали дострокове повернення кредитів.

При кредитуванні фізичних осіб банки не інформували про сукупну вартість кредиту, а лише про зобов'язання сплати проценту за користування кредитом, не акцентуючи увагу на одноразових та періодичних комісіях за супроводження кредиту. Реалізуючи серед населення кредитні картки чи платіжні картки з лімітами на кредити, банки зазначали диференційовані процентні ставки у залежності від обсягу суми кредиту. Позичальник, користуючись невеликими сумами кредиту звикав до незначної величини проценту за кредит, а при зростанні суми кредитування вже не пам'ятав про прогресивне зростання проценту за користування більшими сумами позичених коштів. Додаткові фінансові втрати стають неприємним сюрпризом для позичальника. Тому важливим є розробка типових договорів споживчого кредитування. Договори повинні бути укладені максимально спрощено для розуміння. До договорів повинна додаватися інформація, яка б містила розрахунок повної вартості кредиту. Окрім того необхідно на законодавчому рівні зобов'язати банки забезпечити постійний доступ клієнтам до інформації щодо 1) всіх транзакцій здійснених за кредитним рахунком за визначений період, 2) процентна ставка сплачена за визначений період; 3) комісійні платежі за визначений період; 4) непогашений залишок за кредитом. Ця проблема в Україні могла б бути вирішена із прийняттям Закону «Про споживче кредитування».

Банки повинні нести відповідальність за фінансовими махінаціями, пов'язаними із використанням даних фізичних осіб у власних шахрайських діях (зокрема, використання паспортних даних для видачі кредитів підставним особам, неправомірного використання забезпечення, отриманого від фізичних осіб, при видачі кредитів пов'язаним особам, передачі інформації про позичальників третім особам, зокрема, колекторським компаніям тощо). Неодноразово були скарги клієнтів щодо обмеження їх права на вибір страхової компанії при страхуванні активів, що передавалися у забезпечення кредитів.

Тобто, в Україні проводиться значна робота щодо поліпшення системи захисту прав споживачів кредитних послуг. Так, прийнято низку нормативно-правових актів, впроваджується низка фінансово-економічних та інших заходів захисту прав позичальників банківських коштів.

Однак, рівень довіри населення до банківської системи ще досить низький, що вказує на необхідність посилення роботи держави у напрямку поліпшення цієї ситуації. Впровадження запропонованих в роботі шляхів удосконалення системи захисту прав банківських позичальників сприятиме відновленню довіри населення до банків, розвитку та підвищенню рівня стійкості кредитного ринку України, покращенню економіки нашої країни.

Висновки до розділу 2

З проведеного нами дослідження можна констатувати, що кожен п'ятий споживач фінансових послуг зіштовхується із порушеннями його прав. Найбільше правопорушень трапляється при користуванні кредитними, депозитними та розрахунковими послугами.

Розширення банківської діяльності значним чином відбувається за рахунок впровадження інноваційних технологій, зокрема використання банківських платіжних карток і безготівкових розрахунків. Для збільшення кількості клієнтів, завоювання ринку і підняття свого іміджу банки долучаються до світової банківської системи і використовують її інфраструктуру. Велика увага банків прикута до таких традиційних банківських послуг, як надання кредитів і отримання депозитів.

Результати інтерполяційного прогнозування суми всіх операцій з платіжними картками, сум операцій для безготівкових платежів і отримання готівки та загальної суми депозитів фізичних осіб за лінійною і поліноміальною моделями тренду, гривневих і валютних депозитних вкладів за лінійними моделями показали, що всі ці суми мають тенденцію до збільшення. Це вказує

на прогресивний розвиток ринку платіжних карток і депозитного ринку України та необхідність збільшення уваги банків до проблеми захисту прав споживачів на цих ринках.

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.

Щодо захисту прав споживачів депозитних послуг, то незважаючи на велику кількість збанкрутілих банків у 2014-2015 рр. ФГВФО добре виконує свої функції. Хоча це відбувалося за рахунок фінансової підтримки його Міністерством фінансів і НБУ, інакше він би не зміг уникнути банкрутства оскільки рівень його стійкості досить низький. Однак заощадження у банках вкладників валютних депозитів та депозитів понад 200 000 грн були не захищені передусім із двох причин: значне знецінення національної валюти щодо іноземних валют та недостатність надходжень до ФГВФО від продажу активів ліквідованих банків.

Основними проблемами на кредитному ринку України є високі відсоткові ставки і неповернення кредитів. Негативно впливає на фінансову стійкість окремих банків і банківської системи загалом великі розбіжності за термінами повернення клієнтами кредитів і банками депозитів. Для зменшення кредитної ставки банкам треба впроваджувати у практику своєї роботи різноманітні

антикризові заходи. Ні в якому разі неможна підвищувати банком кредитних ставок в односторонньому порядку. Зменшенню ризиків неповернення кредитів сприятиме розроблення нових методів оцінювання кредитоспроможності позичальників, створення в країні єдиної бази даних щодо недобросовісних осіб, які вже мають на своєму рахунку несплачені кредити. Треба узаконити положення про комісії, які можуть стягуватись з клієнта тільки за дії, які є правомірними, а за неправомірні дії він має платити штраф. Потрібно практикувати видачу кредитів на навчання, розвивати іпотечне кредитування.

Складною проблемою на сьогоднішньому кредитному ринку України є заборгованість валютних позичальників. Девальвація гривні у 3 рази за 2 роки призвела до неможливості багатьох позичальників валютних кредитів повернути їх. Допоможе у врегулюванні питання реструктуризації споживчих кредитів в іноземній валюті запропонований банками Меморандум.

Основні результати розділу опубліковані у працях [122; 123; 124; 125; 127; 129; 133; 139].

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

3.1. Імплементация законодавства у сфері захисту прав споживачів банківських послуг з урахуванням стандартів ЄС

Україна стала першою серед нових незалежних держав- правонаступниць СРСР, яка 14 червня 1994 року уклала Угоду про партнерство і співробітництво (далі - УПС) з Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами. Звичайно, це значний політичний крок, що підняв молоду Україну на новий щабель в очах європейської спільноти. Та, крім того, УПС представляє правову основу відносин між Україною та Європейськими Співтовариствами. З набранням чинності УПС (1 березня 1998 року) особливої актуальності набуває питання європейського вибору. Останній бачиться по-різному: чи то як ідея, чи то як процес, чи то як результат втілення у життя низки необхідних заходів. Отже, ідея європейського вибору як така повністю виправдовує себе з точки зору інтересів України [163].

Після підписання Угоди про партнерство і співробітництво з Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами Україні потрібно було створити:

- Раду з питань співробітництва, яка б стежила за виконанням розпоряджень, врегулюванням спорів щодо застосування та тлумачень положень Угоди;

- Комітет з питань співробітництва, який б допомагав Раді з питань співробітництва і якому остання може передати будь-яке із своїх повноважень;

- Комітет з парламентського співробітництва, який має повноваження запитувати про виконання умов Угоди від Ради з питань співробітництва та надавати певні рекомендації.

І якщо шляхом підписання УПС Україна взяла на себе зобов'язання досягнути приблизної адекватності законів у відповідних галузях, то відповідно до Стратегії інтеграції Україна зобов'язується провести адаптацію українського законодавства до законодавства ЄС, яка полягає у зближенні національного законодавства з сучасною європейською системою права та приведення його до рівня, що склався у державах-членах ЄС. Адаптація передбачає реформування правової системи України і приведення її у відповідність з європейськими стандартами, не останню роль у чому відіграє участь України в конвенціях Ради Європи, якими встановлені спільні стандарти правового регулювання, у тому числі і для країн-членів ЄС [163].

Основними етапами адаптації Стратегії є: імплементація УПС; приведення чинного законодавства України у відповідність до стандартів ЄС; створення механізму приведення проектів актів законодавства України у відповідність норм ЄС [163, ст. 13].

Основною метою Концепції Адаптації є приведення українського законодавства до європейських норм та створення відповідної правової бази для вступу України в ЄС. У ч. 2 ст. 51 УПС визначені сфери українського законодавства, які в першу чергу повинні бути адаптовані. Ці сфери пов'язані з підприємницькою діяльністю, захистом прав інтелектуальної власності, трудовим правом, захистом персональних даних, митним регулюванням, фінансовими послугами та захистом прав споживачів.

Тобто, серед нагальних проблем адаптації національного законодавства до європейських норм є проблема захисту прав всіх українських споживачів, і зокрема, споживачів банківських послуг. Українські банки є універсальними фінансовими установами, основна увага, яких зосереджена на вирішенні проблем з захисту прав споживачів та їх інтересів в найпоширеніших видах банківських послуг.

Враховуючи сучасний стан розвитку законодавства України про платіжні системи та переказ коштів, вважаємо, що одним із провідних напрямків

реформування законодавства України має бути його максимальне наближення до світової практики та стандартів Банку міжнародних розрахунків, а також Європейського Союзу передусім у сфері здійснення переказу коштів та надання платіжних послуг. Особливу увагу слід приділити питанням відповідальності в сфері функціонування платіжних систем, а саме відповідальності платіжної системи перед клієнтом. Основний підхід стосовно цього питання, виражений у Директиві ЄС 2007/64/ЄС, можна було б сформулювати у вигляді одного принципу: «найважливіше в платіжній системі – інтереси споживачів». Європейський союз дотримується цього принципу у своїй законотворчій діяльності неухильно. Формально і в Україні цей принцип є чільним відповідно до статті 42 Конституції України та положень Закону України «Про захист прав споживачів». Враховуючи одноманітність теоретичного підходу, слід порівняти, яким чином він реалізується в законодавчій практиці, звіривши відповідні інститути про відповідальність в сфері функціонування платіжних систем Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» і зазначеної Директиви Європейського парламенту і Ради [4].

Директива 2007/64/ЄС Європейського парламенту “Про платіжні послуги на внутрішньому ринку” від 13 листопада 2007 року [208] визначає загальні засади надання банками платіжних послуг. У даній Директиві йдеться про те, що споживачі та компанії знаходяться у різних умовах, отже рівень їх захисту повинен також відрізнятись. Зокрема, в ній визначаються обов’язки банків надавати повну і достовірну інформацію споживачеві щодо питань контракту для формування усвідомленого вибору послуг в масштабах Союзу, тобто обов’язкове ознайомлення споживача з попередньою інформацією про послугу. Значна увага у даній Директиві приділяється захисту прав споживачів платіжних послуг після їх надання. Споживач повинен отримувати базову інформацію про проведені платежі, без внесення додаткової плати. Також щомісячна інформація про платіжні операції в рамках стандартного контракту повинна доводитися до споживача безоплатно, і лише додаткова інформація,

яку потребує клієнт може здійснюватися на платній основі відповідно до встановлених банком тарифів. У Директиві 2007/64/ЄС йдеться про те, що банкам не варто застосовувати непрозорі методи тарифікації, оскільки у таких випадках клієнтові буде надзвичайно складно визначити реальну вартість платіжних послуг. Звертається увага на важливість того, щоб користувачі знали реальні витрати і збори за надання послуг, банкам не рекомендується використання несприятливих для споживача дат валютування.

Останнім часом в Україні ринок банківських послуг розвивається під значним впливом передових технологій. Беручи до уваги міжнародний досвід розвиток платіжних систем характеризується поступовим зменшенням використання готівки та паперових документів і переходом до нових платіжних інструментів та систем електронних платежів. В Україні загальні засади проведення банківських операцій та надання банками платіжних послуг здійснюється згідно Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 05 квітня 2001 року [154]. В даному законі значна увага приділяється питанню загального функціонування платіжної системи, правам та обов'язкам банків і клієнтів банківських установ. Після проведення аналізу даного Закону та Директиви 2007/64/ЄС можна зробити висновок, що Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» потребує доопрацювання. А саме, у сфері захисту прав споживачів банківських послуг потрібно удосконалити порядок укладання договорів під час здійснення банківських операцій згідно законодавства ЄС. Споживачеві повинна надаватися достовірна та повна інформація про здійснення банківської операції без застосування непрозорих методів тарифікації [128].

У Європейському Союзі велика увага приділяється гарантуванню та поверненню вкладів. Захист депозитів є важливим елементом цілісності внутрішнього ринку та однією з головних складових системи нагляду за кредитно-фінансовими установами. Для посилення стабільності банківської системи було розроблено та прийнято 30 травня 1994 року Директиву 94/19/ЄС,

щодо схем гарантування вкладів [168]. Згідно ст. 3 даної Директиви кожна держава Європейського Союзу повинна забезпечити одну або більше офіційно визнаних схем з гарантування вкладів на своїй території.

Якщо кредитна установа не має затвердженої даної схеми, вона не може приймати депозити від населення. Якщо кредитна установа не виконує зобов'язань, які передбачені схемою гарантування вкладів, то компетентні органи, які реєстрували установу у даній схемі, повинні бути повідомлені та вжити необхідні заходи. Якщо такі заходи не допомагають, то установа може бути виключена з даної програми, але потрібно повідомити кредитну установу про такий намір не менше ніж за 12 місяців. Депозити, які були отримані до завершення строку дії попередження будуть повернені відповідно до схеми гарантування. Відповідно до ст. 7 даної Директиви у разі виникнення ситуації коли депозити стають недоступними, весь сукупний депозит кожного депонента гарантується сумою до 20 000 євро. 11 березня 2009 року було прийнято Директиву 2009/14/ЄС [210], в якій були внесені поправки до Директиви 94/19/ЄС, згідно яких суму гарантування вкладу було підвищено до 50 000 євро. У зв'язку із кризовою ситуацією на ринку банківських послуг у 2014 році було прийнято Директиву 2014/49/ЄС від 16 квітня 2014 року [211] про внесення поправок до Директиви 94/19/ЄС, згідно яких суму гарантування вкладу було збільшено до 100 000 євро.

Кредитні установи повинні інформувати своїх депонентів про схему гарантування, яка діє у них. Вкладники повинні бути проінформовані про такі положення даної схеми як рівень та масштаб захисту. Така інформація повинна надаватися в чіткій та зрозумілій формі. На прохання депонента повинна бути надана інформація про умови компенсації та необхідні формальності, яких потрібно дотримуватися для отримання компенсації. У ст. 10 Директиви 94/19/ЄС визначено механізм виплати гарантованої суми. Де вказано, що відшкодування по недоступних депозитах повинне відбутися в тримісячний термін з дати прийняття рішення про неплатоспроможність установи. Депонент

повинен подати до кредитної установи всі необхідні документи для отримання права на виплату відшкодування. Ці документи повинні бути оформленні згідно вимог національного законодавства [126].

Питання повернення та гарантування вкладів для України є актуальним в теперішніх умовах, коли банки один за одним стають банкрутами. В Україні впроваджена державна система гарантування вкладів. Дана система діє на основі Указу Президента «Про заходи щодо захисту прав фізичних осіб – вкладників комерційних банків України», Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» [155]. У відповідності з вище вказаними документами Фонд гарантування вкладів є державною спеціалізованою, економічно самостійною установою.

Основним завдання даного Фонду є захист прав та інтересів вкладників банків. Всі банківські установи, які зареєстровані в державному реєстрі та мають банківську ліцензію є обов'язковими учасниками Фонду гарантування вкладів. У 1998 році коли був прийнятий Указ Президента «Про заходи щодо захисту прав фізичних осіб – вкладників комерційних банків України» гарантована сума у разі невиплати депозиту становила 500 грн, на сьогоднішній день гарантована сума становить 200 000 тисяч. Відшкодування вкладів у іноземній валюті здійснюється за офіційним курсом НБУ на день настання недоступності вкладу. Банки учасники Фонду гарантування вкладів фізичних осіб повинні інформувати вкладників щодо механізму гарантування повернення депозиту.

На нашу думку, процедура виплати відшкодування в нашій країні потребує подальшого удосконалення. Як показує досвід функціонування української банківської системи, може пройти достатньо довгий період від дня настання неплатоспроможності банку до дня призначення його ліквідатора. У більшості європейських країн виплати відшкодування починаються з дня оголошення банку банкрутом. Ми вважаємо, що депозитні вклади у вітчизняних кредитних установах потрібно вважати недоступними з моменту

затримання виплат коштів згідно умов договору, а не з моменту призначення ліквідатора.

Щодо європейських нормативно-правових актів, дія яких спрямована на захист прав споживачів банківських послуг, то 5.04.1993 р. було ухвалено Директиву 93/13/ЄЕС щодо несправедливих умов у споживчих договорах. Однією з причин ухвалення цієї Директиви було існування суттєвих розбіжностей між національними законодавствами держав-членів щодо умов споживчих договорів, що негативно впливало на функціонування національних ринків та конкуренцію. Саме тому було прийнято рішення зафіксувати на європейському рівні єдині критерії оцінки несправедливого характеру умов договору.

Договори повинні бути складені простою, зрозумілою мовою. У разі сумнівів щодо змісту тексту тлумачення повинне здійснюватися на користь споживача. Положення Директиви застосовуються лише до стандартних умов договорів, тобто до таких, що визначені не на індивідуальній основі, а стандартизовані для багатьох контрактів.

Умови договору, що погоджувалися не на індивідуальній основі, повинні розглядатися як несправедливі, якщо всупереч вимогам сумлінності вони викликають значний дисбаланс у правах та обов'язках, що виникають за договором сторін, на шкоду споживачу (ч. 1 ст. 3). Якщо продавець стверджує, що стандартну умову було обговорено індивідуально, тягар доведення у зв'язку з цим має бути покладений на нього (ч. 2 ст. 3). Держави-члени несуть відповідальність за створення прозорої та ефективної системи контролю за дотриманням справедливих умов у договорах, в тому числі адекватних заходів покарання. Директива є заходом мінімальної гармонізації, а тому держави-члени можуть ухвалювати додаткові правила для більш високого рівня захисту інтересів споживачів (ст. 8) [18].

В Україні ці питання регулюються ст. 18 Закону України “Про захист прав споживачів” щодо визнання недійсними умов договорів, що обмежують

права споживача. Перелік несправедливих умов, що міститься у ч. 3 ст. 18, не є вичерпним, і відповідно до ч. 4 ст. 18 зазначено кілька винятків для кредитних і грошових угод. Якщо будь-яке положення договору було встановлено несправедливо, то таке положення може бути змінено або оголошено недійсним (ч. 5 ст. 18). У разі коли зміна положення або визнання його недійсним зумовлює зміну інших положень договору, на вимогу споживача: такі положення також підлягають зміні, або договір може бути визнано недійсним у цілому (ч. 6 ст. 18). Якщо в результаті застосування умов договору, які обмежують права споживача, йому було завдано збитків, то вони повинні бути відшкодовані винною особою в повному обсязі (ч. 9 ст. 18). Відповідно до ст. 21 щодо порушення прав споживачів, серед іншого, використання недійсних умов можна розглядати як порушення принципу рівності сторін (п. 4 ч. 1 ст. 21).

Також є розроблена Директива 2008/48/ЄС, яка захищає права фізичних осіб у сфері споживчого кредитування та стосується кредитів на суму від 200 євро до 75 000 євро [209]. У 2 ст. даної Директиви вказано, що її положення не застосовуються до кредитних договорів на придбання землі чи житла, які забезпечені іпотекою або іншими предметами застави. Велика увага в ЄС приділяється необхідності розкриття інформації, тому у вказаному документі чотири статті присвячені даному питанню, а саме: у ст. 4 прописані стандартні вимоги до інформації, яка повинна міститися в рекламі; у ст. 5 і 6 вимоги до інформації яка повинна бути надана користувачеві перед укладанням договору; у ст. 10 обов'язкова інформація, що повинна міститися в кредитному договорі. Крім цього у ст. 14 прописано право споживача на відмову від кредитного договору протягом 14 календарних днів без жодного пояснення, а ст. 16 містить норми про можливість дострокового погашення кредиту [209].

У випадку надання транскордонних кредитів держави-члени повинні гарантувати для кредиторів інших держав-членів ЄС доступ до баз даних, що використовуються в цих державах, для того щоб оцінити платоспроможність

споживачів (ст. 9). На держави покладається обов'язок створити незалежний орган для нагляду за кредитними компаніями. Держави-члени повинні здійснювати регулювання кредитної реклами, а також забезпечити неможливість відмови від своїх прав споживачами. Крім того, держави-члени ЄС повинні запровадити санкції на випадок порушення національного законодавства, що спрямоване на впровадження вимог Директиви. У ст. 11 вказано, що санкції повинні бути ефективними, пропорційними та мати попереджувальний характер [210].

Щодо узгодження українського законодавства з європейським, то, наприклад, в п. 23 ст. 1 Закону України “Про захист прав споживачів” міститься визначення поняття “споживчий кредит”, а визначення інших понять у сфері споживчого кредитування, таких, наприклад, як “кредитор”, “кредитний посередник”, “ефективна річна процентова ставка платежів”, “загальні витрати на кредит для споживача” тощо у Законі відсутні [149]. На території України заборонена видача споживчих кредитів у іноземній валюті. Перед підписанням угоди про споживче кредитування кредитоодержувачу має бути надана повна інформація у письмовій формі, проте перелік обов'язкової переддоговірної інформації за Законом не враховує всіх обов'язкових положень ст. 4 та 6 вказаної Директиви. Положення ч. 3 ст. 11 цього Закону, відповідно до якого кредитодавцю дозволяється збирати дані виключно для оцінки фінансового стану споживача, не суперечать вимогам ст. 8 Директиви. Проте на відміну від ст. 8 Директиви розглянутий Закон не встановлює обов'язку кредитодавця перевіряти кредитоспроможність споживача.

Стаття 26 вказаного Закону визначає повноваження центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів. Таким органом сьогодні є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба), яка замінила Державну інспекцію з питань захисту прав споживачів. Проте Держпродспоживслужба

щодо надання фінансових послуг відповідає лише за питання захисту прав споживачів в сфері споживчого кредитування .

У сфері надання інших фінансових послуг захист прав споживачів відноситься до компетенції інших державних органів (ст. 27 Закону). Проте, відсутніми є чіткий розподіл обов'язків відповідних компетентних державних органів в цій сфері, реальні механізми взаємодії, співпраці та координації їх діяльності [18].

Провівши порівняння українського законодавства та Директиви 2008/48/ЄС можна зробити висновок, що на даний час наше законодавство не повністю відповідає положенням Директиви. Зокрема, необхідним є: врегулювання питання реклами у сфері споживчого кредитування (ст. 4 Директиви); врегулювання питання переддоговірної інформації відповідно до положень ст. 5–7 Директиви; запровадження обов'язку для кредиторів здійснювати оцінку кредитоспроможності споживачів (ст. 8 Директиви); забезпечення нагляду за кредиторами та їхньою діяльністю з боку державних органів чи установ, що є незалежними від фінансових організацій (ст. 20 Директиви); врегулювання діяльності кредитних посередників (ст. 21 Директиви); врегулювання неможливості для споживачів відмовитись від своїх прав (ст. 22 Директиви); запровадження позасудових механізмів вирішення спорів (ст. 24 Директиви) тощо.

З метою покращення правового регулювання у сфері споживчого кредитування депутатами Верховної Ради України було розроблено проект Закону України «Про споживче кредитування» № 2455 від 23.03.2015 р., який більш точно відвідає нормам Директиви ЄС. Даний Закон був прийнятий Верховною Радою України 15.11.2016 р. та набере чинності 10.06.2017 р. Питання розробки та прийняття цього закону назрівало давно: українці не в достатній мірі довіряють фінансовому сектору, існуючі нормативно-правові акти не дозволяють ефективно та комплексно функціонувати системі регулювання споживчого кредитування. В більшості європейських країн є

окремий закон, який регулює споживче кредитування. Отже, була очевидною необхідність привести законодавство України у відповідність до міжнародних практик та директив ЄС, зокрема 2008/48 про кредитні договори для споживачів.

Дія закону спрямована на всі споживчі кредити, тобто кредити для особистих та сімейних потреб. Згідно з даним законом споживача мають проінформувати про реальну ставку за кредитом. В розрахунок ефективної ставки будуть включені всі проценти за кредитом та платіж за послуги кредитодавця, які пов'язані із наданням кредиту [138] .

У проекті Закону передбачається відповідальність фінансових установ за порушення прав споживачів. А саме закон містить чіткі норми щодо санкцій до банків та фінансових установ, які винні у порушення прав споживачів. Також передбачено однакові правила для банків і небанківських установ щодо реклами послуг, розкриття інформації та однакової відповідальності за порушення прав споживачів фінансових послуг. Це дозволить споживачам краще порівнювати різні фінансові продукти, а також створить однакові конкурентні умови для самих фінансових установ.

На рівні закону встановлюється обов'язок банку або іншої фінансової установи проводити оцінку кредитоспроможності позичальника. Проведення такої оцінки для банків було закріплено вимогою Національного банку України, а для небанківських фінансових установ такий обов'язок взагалі не був встановлений, тому зараз таке запровадження, поставить усіх кредитодавців у рівні умови. За не проведення такої оцінки встановлюються відповідні штрафи. Обов'язок фінансової установи проводити оцінку кредитоспроможності також вимагатиме від позичальників відповідне надання необхідних документів. Закон також врегулює діяльність кредитних посередників (брокерів, агентів), яка наразі не було врегульована .

Отже, в законопроекті окреслені норми, які мають забезпечити споживачів фінансових послуг від порушення їхніх прав за рахунок надання їм неповної

інформації щодо умов кредитування, а також дозволить мінімізувати видачу кредитів неплатоспроможним позичальникам, все це є базою для нового ринку споживчого кредитування вже по європейських стандартах. Але, в новому законопроекті немає норм щодо запровадження позасудових механізмів вирішення спорів.

Важливим напрямом вдосконалення економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг є систематизація та конкретизація законодавчих та нормативно-правових актів, у тому числі розроблення та ухвалення закону, який б регулював захист прав споживачів на ринку банківських послуг. Вважаємо, що потрібно розробити та ухвалити законопроект «Про захист прав споживачів на ринку фінансових послуг», який би містив статті зокрема з захисту прав споживачів на ринку банківських послуг. Рекомендована структура Закону відображена на рис. 3.1. На нашу думку, даний Закон має визначати права споживачів на ринку банківських послуг, методи впливу та штрафні санкції у разі порушення банком умов діяльності, порядок державного регулювання

Мета Закону – визначення принципів діяльності банківських установ, захист інтересів споживачів, покращення ефективності діяльності банків для розвитку фінансового ринку та економіки країни загалом. Положення Закону необхідно застосовувати для всіх банків та фінансових установ. Даний Закон необхідно застосовувати з врахуванням особливостей зазначених у законодавстві України щодо банківської діяльності і вони не повинні суперечити іншим правовим актам, які пов'язані з банківською діяльністю, а саме з відкриттям, ліцензуванням, реорганізацією та ліквідацією.

ЗАКОН УКРАЇНИ “ Про захист прав споживачів на ринку фінансових послуг ” (проект)

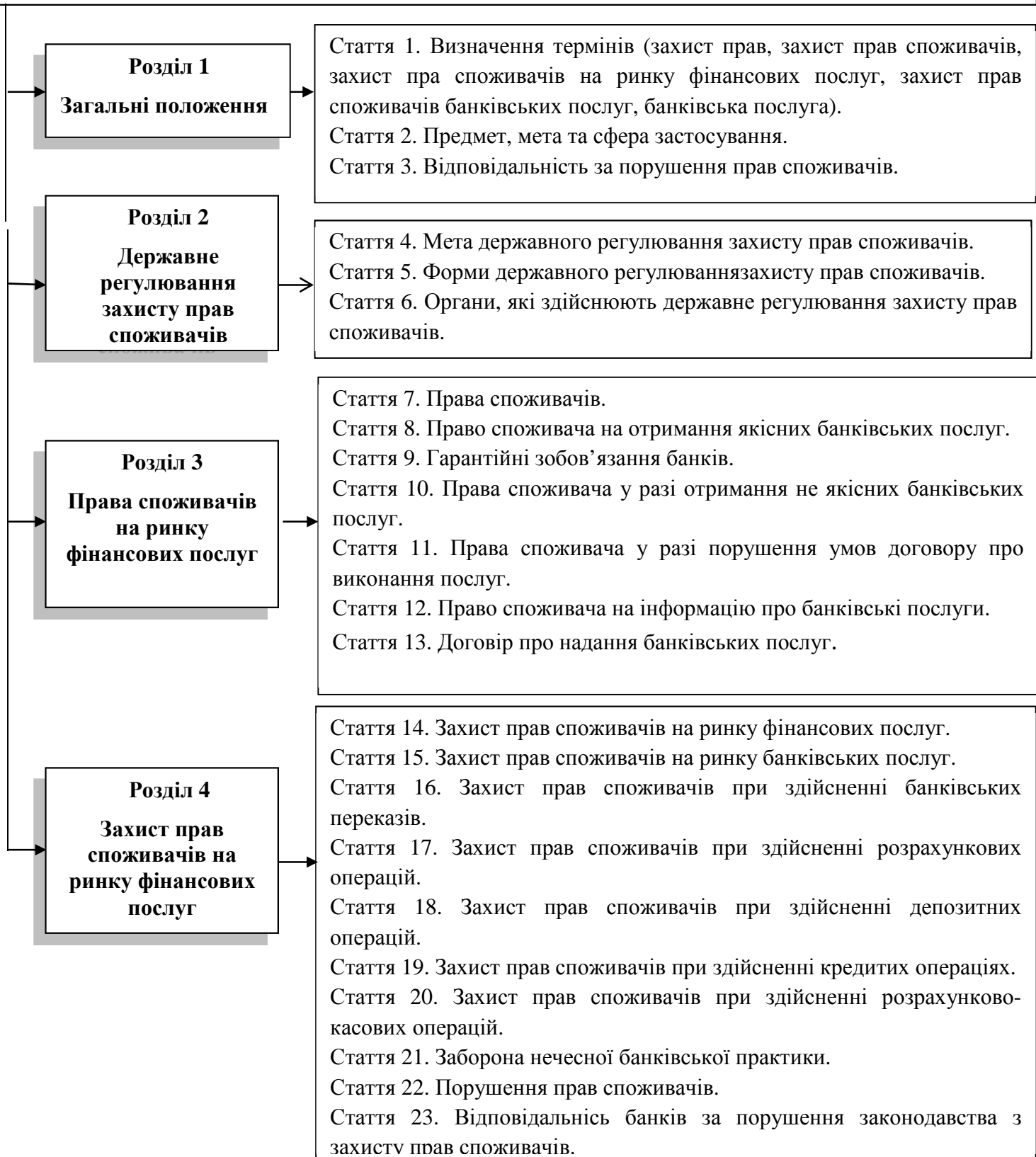
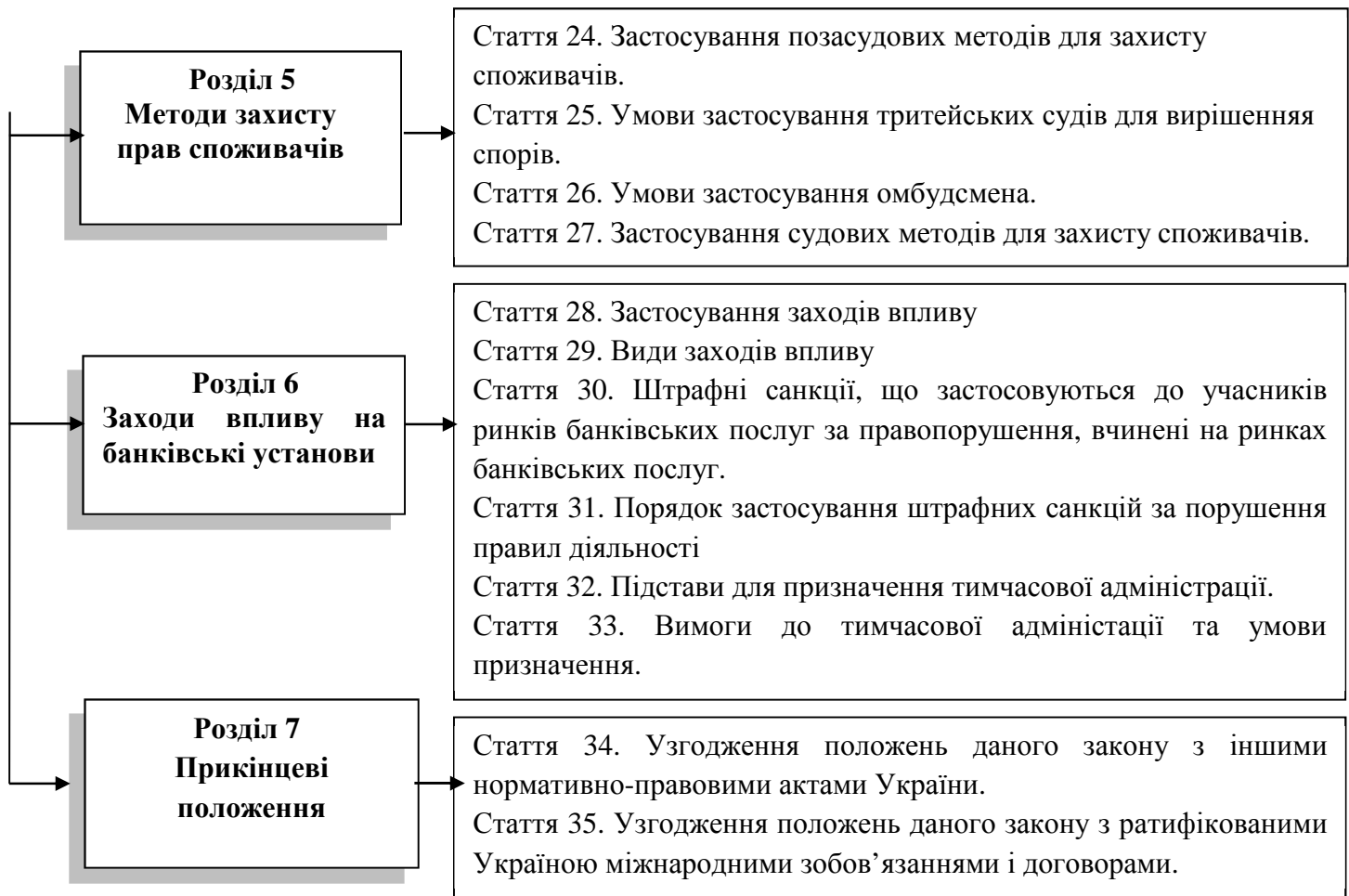


Рис.3.1 Рекомендована структура проекту Закону України “ Про захист прав споживачів на ринку фінансових послуг



Закінчення рис. 3.1. Рекомендована структура проекту Закону України “ Про захист прав споживачів на ринку фінансових послуг ”

Примітка: Розроблено автором

Отже, проаналізувавши українське та європейське законодавство у сфері захисту прав споживачів можемо зробити висновок, 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.

На нашу думку, важливим напрямом вдосконалення державного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг є систематизація та конкретизація законодавчих та нормативно-правових актів у

відповідності до Директив ЄС, у тому числі розроблення та ухвалення закону, який б регулював захист прав споживачів на ринку банківських послуг. Зокрема, нами запропоновано проект Закону України «Про захист прав споживачів на ринку фінансових послуг», в якому містяться статті саме з захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, методи впливу та штрафні санкції у разі порушення банком умов діяльності, порядок державного регулювання тощо.

3.2.Зарубіжний досвід використання альтернативних (досудових) механізмів захисту прав споживачів на ринку банківських послуг

Одним із ключових компонентів стабільного розвитку банківського сектору є довіра споживачів до банківських установ. Формування і підтримка такої довіри потребують регулювання діяльності банківських установ, що сприятиме забезпеченню їх фінансової стабільності й платоспроможності, адекватній поведінці на ринку, наданню компенсаційних виплат клієнтам у випадку неплатоспроможності, а також створенню механізмів вирішення спорів між споживачами і банківськими установами. Якщо перші дві норми певним чином впроваджені в Україні, то механізми вирішення спорів між банками і їх клієнтами практично нерозвинені.

Система захисту прав споживачів банківських послуг має охоплювати декілька аспектів: забезпечувати контроль за дотриманням банківськими установами положень законодавства про захист прав споживачів; створювати інформаційне поле для споживачів щодо видів, умов надання та споживчих властивостей банківських послуг; підтримка споживачів банківських послуг у вирішенні спорів з банківськими установами. Як показують дослідження, дана система в Україні є недосконалою і не дозволяє споживачам банківських послуг відчувати себе захищеними від недобросовісної поведінки у сфері банківських

послуг, що, у свою чергу, негативно впливає на стан та розвиток фінансово-кредитної системи в цілому та на обсяги і вартість банківських послуг зокрема.

На сьогодні діяльність щодо захисту прав споживачів банківських 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 банківських установ; посилення відповідальності самих банківських установ та формування кодексів етики їх роботи зі своїми клієнтами; підвищення фінансової грамотності та поінформованості споживачів банківських послуг.

З урахуванням глибокої кризи фінансово – кредитної системи, яка має місце в Україні, питання захисту прав споживачів стоять надзвичайно гостро. Це зумовлено незадовільним фінансовим становищем багатьох банківських установ, неможливістю виконати ними свої договірні зобов'язання перед споживачами їх послуг, недобросовісною поведінкою під час складання та підписання договорів щодо надання послуг користувачам, часто необґрунтованою вартістю послуг, неправомірним переглядом вартості послуг після укладання договору, а також слабкою системою державного контролю за фактами порушення банківськими установами прав та інтересів їх клієнтів. Ситуація також ускладнюється тим, що відбувається процес масового припинення діяльності та банкрутства багатьох банківських установ, вкладники яких досить часто виявляються незахищеними з боку держави і втрачають свої вклади при банкрутстві банківської установи.

При виникненні спорів щодо захисту прав споживачів більшість українців неохоче звертаються до офіційних судових органів. Натомість у країнах ЄС популярними є альтернативні способи вирішення спорів, які використовуються для вирішення спорів між споживачами та банківськими установами. В Україні альтернативні способи вирішення спорів щодо захисту прав споживачів не досить поширені, тому виникає необхідність дослідження

цього питання та надання певних рекомендацій та пропозицій для його забезпечення.

Альтернативне врегулювання спорів (АВС) – це група процесів, за допомогою яких вирішуються спори і конфлікти без звернення до формальної системи судочинства. АВС здійснюються, як правило, недержавним органом чи приватною особою, виходячи з принципів добровільності, нейтральності, конфіденційності, диспозитивності, рівноправності [140]. Розвиток альтернативних форм вирішення правових конфліктів, не дивлячись на відмінності правових систем в різних державах, має багато спільного. Зокрема, застосовуються одні і ті ж способи врегулювання спору, хоча і частково різняться їх процедура.

Оскільки українське законодавство не містить положень про використання альтернативних механізмів врегулювання спорів між надавачами і споживачами банківських послуг, то більшість таких спорів у нашій країні вирішується саме за допомогою судів. Однак, світова практика виробила вже кілька альтернативних механізмів, за допомогою яких вирішуються такі спори. Тому в Україні бажане також використання досудових механізмів вирішення спорів у сфері банківських послуг.

На сьогодні у багатьох країнах світу для врегулювання спорів у сфері банківських послуг використовують такі альтернативні судовому механізми їх вирішення: фінансовий чи банківський омбудсмен, медіація, третейський суд [181, с. 12]. Розглянемо суть цих механізмів.

Фінансовий омбудсмен – це орган досудового розгляду спорів, що виникають між фінансовими організаціями та їх клієнтами – фізичними особами. Саме слово омбудсмен походить від шведського ombudsman – представник інтересів будь-кого [179]. Запровадження фінансового омбудсмена має ряд переваг, по-перше, для фізичних осіб послуги є безкоштовними, по-друге, діє максимально об'єктивно, оскільки не залежить від фінансово-кредитних організацій та держави.

Інститут омбудсмена в зарубіжній практиці має довгу історію. Вперше посада особливого парламентського комісара для нагляду за дотриманням законодавчих актів парламенту судами та іншими органами влади була призначена в Швеції в 1809 р., у 1919 р. – у Фінляндії, у 1952 р. – у Норвегії, у 1953 р. – у Данії, у 1962 р. – у Новій Зеландії, у 1987 р. – у Польщі [106].

Одним із перших у сфері фінансових послуг став Страховий омбудсмен Великої Британії (1981 р.), метою функціонування якого був визначений захист прав страхувальників [12, с. 270].

У всіх країнах схема досудового розгляду справ приблизно однакова [12; 90]:

1. Заявник подає заяву (письмово або усно). У більшості країн встановлюється термін подачі заяви та її розгляд, визначається коло питань, які можуть бути розглянуті, коло осіб, які можуть бути позивачами, й осіб, по відношенню до яких можуть бути подані скарги, а також верхня і нижня межі суми позову, що стала предметом скарги, тощо.

2. Заявник може звернутися в кол-центр омбудсмена щодо умов і порядку направлення скарги.

3. Омбудсмен перевіряє скаргу на допустимість до розгляду.

4. Якщо скарга не підлягає розгляду, омбудсменом надаються рекомендації заявнику, щодо його подальших дій.

5. Скарга, що підлягає розгляду, направляється особі, на яку вона поступила, для отримання пояснень і може бути задоволена на цьому етапі.

6. На підставі представленої інформації та документів від того, хто надає послуги, омбудсмен може прийняти письмове рішення дистанційно.

7. Рішення для особи, на яку подана скарга, може бути обов'язковим або рекомендаційним і залежить від суми позову, умов угоди.

У світовій практиці є два варіанти роботи омбудсменів: німецький та британський. Німецька модель передбачає, що омбудсмен діє при галузевих банківських асоціаціях і призначається Правлінням спілки німецьких банків за

поданням керівництва спілки терміном на три роки. При цьому банки укладають договір визнання регуляторних актів фінансового омбудсмена [106]. Що характерно, німецький банківський омбудсмен працює виключно зі скаргами фізичних осіб, поданими у письмовій формі. В офісі організації працює всього 10 осіб, а бюджет омбудсмена складає близько 1 млн. євро. При цьому витрати на розгляди скарг несе Спілка німецьких банків. Рішення омбудсмена має обов'язковий характер, якщо сума спору не перевищує 5 тис. євро. Банк не може подати позов на апеляцію в суд на відміну від фізичної особи. За справами сумою більше 5 тис. євро рішення омбудсмена не є обов'язковими до виконання для обох сторін [22]. Німецька модель широко розповсюджена, оскільки процедура розгляду омбудсмена дає можливість клієнтам, у більшості випадків, не тільки обов'язкове для виконання, але й швидке рішення, і, що важливо, безкоштовно.

У Великобританії омбудсмен – незалежна державна установа, яка фінансується державою та існує з 1981 р. [106]. На відміну від німецької системи, створення інституту фінансового омбудсмена Великобританії ініціюється державою, що передбачено відповідним законом [12; 22]. У Великобританії банки, для того щоб працювати з роздрібними клієнтами, зобов'язані надати таким клієнтам можливість вирішувати спори у позасудовому порядку. Як наслідок, за рік до омбудсмена поступає до 1 млн. звернень, тому апарат омбудсмена складається більше ніж із 1 000 осіб [106].

Однією із суттєвих відмінностей британської системи від німецької є те, що подати скаргу може не лише фізична особа, але й організація чи благодійний фонд із річним оборотом менше 1 млн. фунтів стерлінгів. Гранічна сума обов'язкового до виконання рішення омбудсмена становить при цьому 100 000 фунтів стерлінгів, але в низці випадків омбудсмен може рекомендувати організації виплатити споживачу більше цього розміру. У зв'язку з тим, що у Великобританії спори стосуються значних сум,

розглядаються вони в середньому більш тривалий період – протягом шести місяців [90].

На сьогодні інститут фінансового омбудсмена діє в понад 100 країнах світу. Відомості щодо його створення та особливості діяльності в окремих країнах світу наведено в табл. 3.1 Аналіз даних табл. 3.1 дає підстави стверджувати про необхідність концепції створення й діяльності інституту фінансового омбудсмена виходячи з реалій кожної країни.

Таблиця 3.1.

Порівняльний аналіз особливостей діяльності інституту фінансового омбудсмена в окремих країнах світу

Ознака	Австралія	Польща	Німеччина	Франція	Великобританія
Рік створення	1976	1988	1992	1993	2001
Ініціатор створення	Рада міністрів	Сейм зі згоди Сенату	Союз німецьких банків	Держава	Держава
Термін виконання повноважень	5 років	4 роки	3 роки з можливістю повторного обрання	3 роки	3 роки
Джерела фінансування	Учасники ринку фінансових послуг	Внески банків	Внески банків	Внески банків	Учасники ринку фінансових послуг
Платність послуг	Плата відсутня	60 євро	Плата відсутня	Плата відсутня	Плата відсутня
Умови звернення	Добровільно	Добровільно	Добровільно	Добровільно	Добровільно
Обов'язковість виконання рішення	Обов'язкові для обох сторін	Обов'язкові для обох сторін	Обов'язкові для обох сторін, якщо спор до 5 тис. євро	Рекомендаційний характер	Обов'язкові для обох сторін
Обмеження суми скарги	280 тис. дол.	10 тис. злотих	5 тис. євро	50 тис. франків	100 тис. ф. ст.

Джерело: складено автором на основі [181; 179]

На законодавчому рівні у більшості країн часто визначаються ключові вимоги до вирішення спорів між споживачами фінансових послуг і фінансовими установами [12; 1; 90]:

1. Вимоги до поширення інформації про омбудсмена. Так, на сьогодні у семи країнах – членах ЄС (Данія, Ірландія, Нідерланди, Словенія, Іспанія,

Велика Британія, Норвегія) існує законодавчо закріплене зобов'язання фінансових компаній інформувати клієнтів про існування органу позасудового вирішення спорів у розрізі всіх сегментів фінансового ринку. В інших країнах таке зобов'язання або не закріплене в правовому полі, або є частковим.

2. Вимоги до реєстрації та розгляду скарги. Ініціалізація процедури розгляду спору фінансовим омбудсменом відбувається на основі подання заявником відповідної скарги, найчастіше у письмовій формі. Фінансовий омбудсмен може розглядати спори тільки в тому випадку, коли банк відмовив у задоволенні вимог клієнта – фізичної особи або коли банк не розглядав претензію заявника протягом визначеного часу.

3. Вимоги щодо обміну інформацією за справою між омбудсменом та фінансовою установою.

Як правило, фінансовим установам надається можливість висловити свою позицію щодо скарги. Банки, які погодяться підписати угоду з омбудсменом, зобов'язані вчасно представляти йому документи, необхідні для розгляду справ, і виконувати його рішення.

Однак омбудсмени не завжди наділені правом запиту повного комплексу документації в письмовій формі з метою проведення розслідування по справі. У деяких випадках, якщо фінансова установа не реагує на звернення омбудсмена, процедура триває, а рішення за скаргою ухвалюється на підставі доказів, представлених споживачем [12].

4. Вимоги щодо ухвалення остаточного рішення та обов'язковості його виконання.

Схеми позасудового вирішення спорів передбачають ухвалення рішення не тільки на підставі законодавства, а й беручи до уваги практичну сторону справи. Рішення можуть бути обов'язковими для виконання банками (Німеччина, Великобританія, Австралія, Ірландія) або необов'язковими (Канада, Італія) [53]. Органи, рішення яких не є обов'язковими, здійснюють моніторинг їх виконання відповідно до рекомендацій. Іноді органи публікують

інформацію про фінансові установи, що не виконують рекомендації органу розв'язання спорів, у засобах масової інформації.

У цілому в ЄС успішно функціонують більше 50 схем із позасудового врегулювання спорів у сфері фінансових послуг. При цьому практика різних країн показує, що рішення омбудсмена виносяться на користь банків і клієнтів у приблизній пропорції 50/50 [181]. Саме тому фінансовий омбудсмен у багатьох країнах визнаний інструментом об'єктивного позасудового вирішення спорів між клієнтами і банками.

Без сумніву, кожна країна має свої особливі риси фінансового омбудсменства. Разом із цим, незважаючи на регіональні відмінності, можна виділити спільні риси інституту фінансового омбудсмена, основними з яких, на нашу думку, є: вирішення спорів між фізичними особами та фінансовими установами; проведення, координація та оцінка діяльності з фінансової просвіти; розробка політики у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг та координація діяльності з іншими відповідальними установами та організаціями. Німецька модель інституту фінансового омбудсмена отримала більше поширення, у тому числі взята за основу формування інституту фінансового омбудсмена і в Україні.

Центральним державним органом Польщі, який володіє юрисдикцією в питаннях захисту прав споживачів і який несе відповідальність за виконання завдань, пов'язаних з захистом колективних інтересів клієнтів банків є Управління по захисту конкуренції і споживачів і його Президент, де під колективними інтересами розуміється інтереси широкого кола споживачів, які не є сумою індивідуальних інтересів споживачів [17].

В Україні функціонує Держспоживпродслужба, яка займається захистом прав споживачів не тільки банківських чи фінансових, а й всіх інших послуг. Однак інституту, який би займався захистом прав споживачів тільки банківських чи фінансових послуг немає. У 2015 році було запроваджено комплексну програму розвитку фінансового сектору протягом 2015 – 2020 рр. в

якій передбачено створення інституту фінансового омбудсмена. Але станом на 01.09.2016 р. відсутні нормативно-правові підстави його формування та конкретні механізми роботи у сфері забезпечення захисту інтересів споживачів.

Основною метою створення інституту фінансового омбудсмена є врегулювання суперечок що виникають між споживачами фінансових послуг та фінансовими установами, які їх надають. Звертатися до даного інституту можуть лише фізичні особи, тому створення цього органу потрібне в першу чергу для того, щоб захистити споживачів, які не мають достатньо коштів для захисту своїх прав у судовому порядку. Ще однією особливістю фінансового омбудсмена є вирішення питань, у яких фігурують невеликі суми коштів. Запровадження даного інституту дозволить уникнути тривалої та бюрократичної процедури вирішення спору між клієнтом та фінансовою установою. Зважаючи на наведені обставини, запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні є своєчасним та необхідним. Адже рівень довіри до фінансових установ через численні факти їх банкрутства, неплатоспроможності, несвоєчасного або неповного виконання взятих на себе зобов'язань останніми роками суттєво знизився.

Враховуючи існуючі проблеми, які є причиною виникнення структурних та строкових диспропорцій попиту на фінансового ринку України, а також основні положення Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки, передбачалося, що діяльність Служби фінансового омбудсмена має бути спрямована на реалізацію наступних завдань:

- захисту прав та інтересів фізичних осіб, які зазнали збитків внаслідок неправомірних дій учасників фінансового ринку, шляхом створення спеціалізованих компенсаційних фондів;
- забезпечення інформаційної прозорості на всіх етапах;
- гарантування дотримання фінансовими установами встановлених стандартів надання фінансових послуг;

- сприяння зростанню рівня фінансової грамотності населення.

У контексті реалізації зазначених завдань можна визначити пріоритетні напрямки роботи Служби фінансового омбудсмена:

- розгляд скарг фізичних осіб, які є споживачами фінансових послуг та ухвалення рішень щодо їх задоволення чи відхилення;

- опублікування у вільному доступі річних звітів про результати діяльності;

- надання консультацій фізичним особам щодо функціонування фінансового омбудсмена.

Механізм взаємодії Служби фінансового омбудсмена з іншими суб'єктами фінансового ринку та судовими органами проілюстровано на рисунку рис. 3.2



Рис. 3.2. Механізм функціонування Служби фінансового омбудсмена в Україні, щодо захисту економічних інтересів споживачів на ринку банківських послуг

Джерело: побудовано автором на основі [23; 85]

Враховуючи світовий досвід функціонування подібних організацій, пропонуємо встановити граничний термін розгляду скарг на рівні 3 місяців, по

закінченні яких Служба має увалити рішення на користь клієнта чи фінансової установи. З метою забезпечення ефективності діяльності Служби у напрямку поліпшення якості фінансових послуг пропонується встановити обов'язковість впровадження ухвалених рішень для фінансової установи, однак, залишається можливим оскарження рішення у судовому порядку будь-якою з сторін, при цьому у випадку попереднього прийняття рішення на користь клієнта чи фінансової установи Служба фінансового омбудсмена може представляти його інтереси у судовому позові.

Щодо медіації, то це процедура неформального врегулювання спорів між сторонами третім незалежним учасником –медіатором за чітко визначеною процедурою. Переговори проводить посередник (незацікавлена особа), який використовує власний досвід, спеціальні знання, певну методику та психологічні прийоми для якнайкращого результату . Відмінність медіації від діяльності банківського омбудсмена полягає у тому, що результатом першого процесу є медіативне погодження, а другого – рішення омбудсмена.

Медіатор веде переговорний процес, вислуховує аргументацію сторін щодо суті спору й активно допомагає сторонам зрозуміти свої інтереси, оцінити можливість компромісів і самостійно прийняти рішення, що задовольнить всіх учасників переговорів. Медіатор допомагає визначитися, чим саме обидві сторони можуть поступитися, щоб дійти згоди, адже проблема може полягати в тому, що одна із сторін не може точно сформулювати свою зацікавленість. Наприклад, якщо розглядати внутрішньо корпоративні відносини, то в цій сфері внаслідок суперечок виникає дуже багато негативних емоцій і образ, які заважають думати розсудливо [23].

У зв'язку з тим, що майже всі спори в Україні розглядаються саме судами і через наявний високий показник звернень до суду, можна дійти висновку, що наша правова система не пропонує своїм громадянам ефективних позасудових способів урегулювання спорів. У порівнянні з судовим або третейським процесом, де рішення приймаються суддею або третейським суддею, медіація

має суттєві переваги, а саме: економія часу та коштів, мінімум формальних чинників та впливу держави, досягнення виключно самими сторонами взаємоприйняттого рішення, добровільність і неупередженість процедури, велика ймовірність добровільного виконання сторонами домовленостей, збереження партнерських взаємовідносин між сторонами.

Медіація у тій чи іншій формі існує вже не одне тисячоліття, хоча законодавче закріплення у більшості розвинених країнах, в тому числі у США та Великій Британії, отримала лише наприкінці XX століття. Даний інститут набув розвитку та поширення саме через великі проблеми у судовій системі США в 1970-х роках, які не вдавалося вирішити інакше, ніж шляхом запровадження додаткових ефективних механізмів врегулювання спорів, і саме необхідність термінового вирішення проблем судової гілки влади стало рушійною силою розвитку медіації шляхом її нормативного регулювання та повної підтримки з боку держави. Ефективність запровадження медіації була очевидною, і вже з кінця XX століття вона почала активно поширюватися в усьому світі. На сьогоднішній день медіативні методи припинення спорів є досить популярними і нормативно врегульованими у багатьох розвинених країнах, серед яких США, Велика Британія, Канада, Австралія, Нова Зеландія, Нідерланди, Італія тощо.

Наразі, в Україні процедура медіації не регламентована на законодавчому рівні, що значно ускладнює її застосування на практиці. Тому депутатами Верховної Ради було запропоновано Законопроект «Про медіацію» № 2480 від 27.03.2015 року. Цей Закон спрямований на створення законодавчого підґрунтя для успішного розвитку медіації як правового і соціального інституту в Україні.

Метою законопроекту є запровадження на законодавчому рівні інституту медіації в Україні шляхом імплементації кращих європейських та світових стандартів медіації. Основним завданням зазначеного проекту Закону є визначення правових основ надання послуг медіації на професійних засадах, поширення практики мирного вирішення спорів несудовими методами з метою

розвантаження судів та забезпечення збалансованих взаємовідносин між інститутом медіації та судовою системою.

На рисинку 3.3 представлені правовідносини до яких не може застосовуватися механізм медіації.

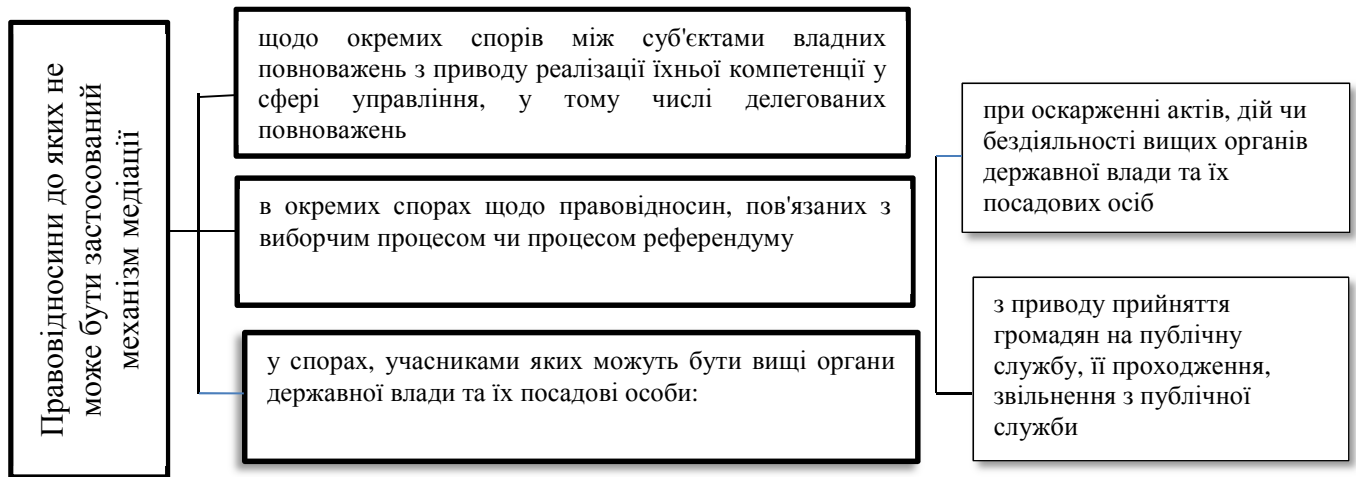


Рис.3.3. Правовідносини, до яких не може бути застосовано механізм медіації

Джерело: побудовано автором на основі [22;179]

В 2008 році Європейським Союзом було прийнято Директиву 2008/52/ЕС Європейського Парламенту та Ради з певних аспектів медіації у цивільних та комерційних справах, та низку рекомендацій та керівних принципів. Директива 2008/52/ЕС поширюється на міжнародні спори, але відповідно до п. 8 Преамбули «ніщо не повинно заважати застосовувати ці положення також у внутрішніх медіаційних процесах». Підписання Україною Угоди про Асоціацію з Європейським Союзом надає Україні унікальну можливість для запровадження європейського досвіду медіації і приєднання до європейської спільноти медіаторів.

Крім Директиви 2008/52/ЕС існує низка міжнародно-правових актів та актів рекомендаційного характеру, норми яких доцільно імплементувати Законом «Про медіацію». Зокрема, це Модельний Закон ЮНСІТРАЛ про міжнародну примирну процедуру 2002 р., який був взятий за основу для

національного законодавства щодо медіації 26 країнами світу, та «Принципи для організацій, які забезпечують проведення медіації», які були створені в 2002 році світовими лідерами в сфері медіації і відтворюють найкращу світову практику в цій галузі.

Важливими передумовами становлення в Україні демократичної, соціальної, правової держави є забезпечення ефективного механізму захисту прав споживачів, реалізації права на правосуддя, утвердження об'єктивності, законності та справедливості як принципів формування громадянського суспільства. Саме тому в умовах реформування основних сфер соціального життя, окремих соціальних інститутів чільне місце відводиться функціонуванню інституту третейського суддівства – недержавному незалежному органу цивільної юрисдикції [192].

Відповідно до Закону України "Про третейські суди" третейський суд - це недержавний незалежний орган, що утворюється за угодою або відповідним рішенням зацікавлених фізичних або юридичних осіб у порядку, встановленому законом, для вирішення спорів, що виникають із цивільних та господарських правовідносин [193]. Звертатися до Третейського суду мають право фізичні та юридичні особи за наявності між сторонами угоди про передачу спору на вирішення Третейського суду, що відповідає вимогам законодавства. Розгляд справи в Третейському суді має ряд переваг, по-перше, це економія часу, так як прийняття позовної заяви до розгляду здійснюється в п'ятиденний термін з дня її отримання. По-друге, рішення суду є обов'язковим до виконання.

Головна відмінність третейського суду від суду загальної юрисдикції полягає в тому, що такий суд розглядає справу на підставі письмової третейської угоди між сторонами. Окрім цього, рішення третейського суду постановляється не іменем України, тому вони не є обов'язковими для виконання усіма фізичними та юридичними особами. Втім, це не стосується сторін третейського розгляду.

Наразі до переваг третейського суду відносять наступні [199]:

- діяльність суду має договірну основу;
- всі засідання третейського суду відбуваються за його місцезнаходженням, або місце засідання вибирається сторонами чи однією з них;
- розгляд справи відбувається у порівняно швидкі строки (зазвичай цей процес займає не більше двох місяців);
- мінімізація витрат на третейський розгляд;
- його рішення є остаточним;
- виконання судового рішення відбувається через державні виконавчі служби.

В Україні утворюються та діють без статусу юридичної особи два види третейських судів: постійно діючі та для вирішення конкретного спору. Постійно діючі третейські суди можуть утворюватися та діяти при зареєстрованих згідно із чинним законодавством України: всеукраїнських громадських організаціях, всеукраїнських організаціях роботодавців, фондів і товарних біржах, торгово-промислових палатах. Постійно діючі третейські суди не можуть утворюватися та діяти при органах державної влади та органах місцевого самоврядування [192].

Постійно діючі третейські суди можуть утворюватися та діяти при зареєстрованих згідно з чинним законодавством України [193]:

- всеукраїнських громадських організаціях;
- всеукраїнських організаціях роботодавців;
- фондів і товарних біржах, саморегульованих організаціях професійних учасників ринку цінних паперів;
- торгово-промислових палатах;
- всеукраїнських асоціаціях кредитних спілок, Центральній спілці споживчих товариств України;
- об'єднаннях, асоціаціях суб'єктів підприємницької діяльності — юридичних осіб, у тому числі банків.

Утворення постійно діючого третейського суду компетентним органом суб'єктів, визначених законом, вимагає:

- прийняття рішення про утворення постійно діючого третейського суду;
- затвердження Положення про постійно діючий третейський суд;
- затвердження регламенту третейського суду;
- затвердження списку третейських суддів [192].

Списки третейських суддів постійно діючих третейських судів повинні містити такі відомості про третейських суддів: дата народження, освіта, отримана спеціальність, останнє місце роботи, загальний трудовий стаж, стаж роботи за спеціальністю.

Постійно діючий Третейський суд при Асоціації українських банків створений на підставі ст.8 Закону України "Про третейські суди" за рішенням засновника, Асоціації українських банків, (надалі - АУБ), зареєстрований у Київському міському управлінні юстиції 21.06.2005 року та діє на підставі Закону України «Про третейські суди», Положення про Постійно діючий третейський суд та Регламенту [121].

При поданні позовної заяви позивач повинен сплатити третейський збір, розмір і порядок оплати якого передбачений "Положенням про витрати". Сума третейського збору по спорах, які підлягають грошовій оцінці, вираховується в залежності від ціни позову у відповідності із наступною шкалою: сума позову в гривнях до 30000 грн.- 80 грн. + 1,5 % від суми позову; вище 30000грн.- 400 грн. + 1 % від суми позову, але не більше 1500 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян. З позовних заяв немайнового характеру стягується третейський збір в розмірі ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, встановленого в Україні на момент сплати третейського збору.Збір сплачується позивачем до початку розгляду справи [121].

Верховним Судом України 21 жовтня 2105 року було прийнято рішення щодо вирішення суперечок банків та валютних позичальнів у третейськму

суді. Такі суперечки не відносяться до суперечок приватного характеру між приватними особами, тому вони не можуть розглядатися третейськими судами.

Проблеми, пов'язані з діяльністю третейських судів в Україні, є об'єктом численних дискусій, в яких обговорюються питання як теоретичного, так і практичного характеру. З одного боку, інститут третейського розгляду спорів, як і наявність інших альтернативних способів вирішення правових суперечок, — ознака розвиненого демократичного суспільства, та є досить ефективним і прогресивним, оскільки дає змогу особам уникнути деяких недоліків, притаманних державному судочинству. Цей інститут має багатовікову історію і поширений практично в усіх країнах світу. Основна причина виникнення проблем у зазначеній сфері є недосконалість законодавства, що регламентує діяльність третейських судів та їх взаємодію із судами та іншими державними органами, насамперед Закону України від 11 травня 2004 р. № 1701-IV «Про третейські суди». Справа в тому, що низка положень цього Закону внаслідок їх юридично-технічної недосконалості не узгоджується з положеннями інших законодавчих актів зокрема, з положеннями Цивільного процесуального кодексу України та Господарського процесуального кодексу України [110].

При взаємодії третейських судів з державними судами в процесі заперечування рішень третейського суду або видачі виконавчих документів на рішення третейського суду часто відбувається помилкове розуміння державними судами статусу третейського суду. Так, під час оскарження рішень третейського суду державні суди часто залучають третейський суд як співвідповідача чи учасника у справі, у зв'язку з чим запитують у третейського суду пояснення і докази у справі. Однак, третейський суд не є юридичною особою і не може бути стороною або учасником по справі, що знаходиться в провадженні державного суду.

Сформована в Європейському Союзі система захисту прав споживачів постійно розвивається, оскільки повинна максимально відповідати потребам на ринку банківських послуг, забезпечувати стабільність банківської системи та

довіру до неї з боку населення. Для утвердження подібної системи захисту прав споживачів банківських послуг в Україні до вітчизняного законодавства потрібно внести певні поправки. Це не тільки підвищить рівень захисту прав таких споживачів, а й сприятиме поліпшенню довіри українського населення до фінансових установ, розширенню наданих цьому населенню банківських послуг та зростанню економіки нашої країни в цілому.

Отже, можна зробити висновок що кожен із альтернативних методів врегулювання спорів у сфері фінансових послуг має як переваги так і недоліки.

На нашу думку, найкращим варіантом для нашої країни є створення інституту незалежного фінансового омбудсмена за німецькою моделлю (недержавного фінансового омбудсмена). Причому це доцільно зробити на базі асоціацій чи об'єднань банків, оскільки в такому разі він зможе обслуговувати фінансові установи, які входять до цих асоціацій або об'єднань, та їхніх клієнтів.

Запровадження інституту медіації розвантажить суди від справ, які можна вирішити силами учасників спору, зекономить не тільки їх, але й бюджетні кошти, які сьогодні витрачаються на забезпечення діяльності судів, поліпшить взаємовідносин між органами публічної адміністрації та приватним сектором. На наш погляд, цей механізм урегулювання спорів є досить ефективним. Тому на даному етапі розвитку вітчизняного фінансового сектору доцільно розробити законодавство, що регулюватиме процедуру медіації. Також необхідно вдосконалити законодавство у сфері третейського судочинства та налагодити взаємодію третейських і державних судів.

3.3. Підвищення рівня фінансової грамотності споживачів на ринку банківських послуг

Фінансова грамотність населення відіграє важливу роль в економічному зростанні країни, підвищенні рівня доходів її домашніх господарств. Адже суспільство досягає найбільших економічних успіхів, коли громадяни країни мають розвинуті навички прийняття відповідальних і свідомих рішень у фінансовій сфері. Фінансова грамотність також сприяє подоланню бідності та зниженню економічних ризиків суб'єктів підприємництва і фізичних осіб.

Завдання підвищення рівня фінансової грамотності населення стало особливо актуальним в останні десятиліття, коли значно загострилися проблеми непомірного особистого боргового навантаження, відсутності ефективних заощаджень, нездатності громадян вживати адекватних заходів, які спрямовані на захист власного добробуту тощо. Саме у цей період відбулося посилення уваги урядів розвинених країн світу до проблем поліпшення фінансової грамотності їхніх громадян, оскільки за оцінками експертів її рівень є надто низьким, щоб споживачі фінансових послуг могли самостійно і без суттєвих втрат виходити з тих проблемних ситуацій у які вони попадали за певних обставин [136].

Вказана проблема щодо поліпшення фінансових знань населення актуальна і для України. Ускладнює її в нашій країні відсутність знань в українських громадян не лише про те як користуватись певними банківськими послугами, а й незнання того, що такі послуги існують.

Фінансова грамотність – це сукупність знань, умінь та навичок, потрібних для прийняття відповідальних економічних і фінансових рішень та вжиття заходів із належним рівнем компетентності [80]. Для нормального функціонування економіки в цілому необхідно щоб споживачі мали фінансову освіту. Однак, з проведених зарубіжних досліджень можна сказати, що низьким рівень фінансової грамотності є не тільки в Україні, але й у розвинених країнах

також. Споживачі часто завищують оцінку власних знань та навичок. Більшість споживачів у всьому світі недостатньо підготовлені для того, щоб управляти своїми фінансами та боргами.

Останнім часом вивчення розглянутої нами проблеми у світі проводить багато установ. Зокрема, цієї проблемою займаються рейтингове агентство Standard & Poor's спільно з Gallup, Світовим банком та Глобальним центром дослідження фінансової грамотності (Global Financial Literacy Excellence Center, GFLEC) в Університеті Джорджа Вашингтона і інші. Виконане у листопаді 2015 року таке дослідження показало, що серед інших країн Україна за рівнем фінансової грамотності посіла 48-е місце з 144-х країн в світі. Згідно даного дослідження Україну в рейтингу випередило Зімбабве де частка фінансово грамотного дорослого населення становить 41 %. В Україні цей ж показник становить 40 %. Росія згідно даного рейтингу знаходить на 55-му місці з часткою фінансово грамотного дорослого населення 38 %. У трійку світових лідерів увійшли Норвегія, Данія і Швеція – у всіх цих країнах 71 % дорослого населення фінансово грамотні. У першій десятці також Ізраїль – 68 %, Канада – 68 %, Великобританія – 67 %, Нідерланди – 66 %, Німеччина – 66 %, Австралія – 64 % і Фінляндія – 63%. На останніх трьох місцях (із 142-го по 144-е) - Афганістан з 14 %, Албанія – 14 % і Ємен – 13 % фінансово грамотного дорослого населення. Як зазначила Аннамарія Лусарді – директор GFLEC дослідників стурбувало, що рівень фінансової грамотності в ряді розвинених країн виявився вельми низьким. Так, США зайняли за цим показником 14-е місце – 57 %, Японія 38-е місце – 43 %, а Італія 63-є місце – 36 % [74].

З даного дослідження можна зробити висновки, що у всьому світі тільки один з трьох дорослих показав розуміння основних фінансових понять. Також фінансова грамотність є вищою серед добре забезпечених, освідчених та тих хто користується фінансовими послугами, але ясно, що мільярди людей не готові мати справи з швидкими змінами у фінансовому секторі. Проблеми фінансової грамотності присутні в країнах, що розвиваються так і країнах з

розвиненою економікою. Наприклад, в Сполучених Штатах кредитними картками користується більше 70 % дорослого населення, проте розуміння простих фінансових операцій має лише 57 %. В ЄС цифри теж не є позитивними лише 47 % дорослого населення продемонстрували розуміння основних фінансових понять [74]. З урахуванням цих ризиків, політики повинні будувати міцні режими захисту інтересів споживачів, щоб захистити громадян від фінансових зловживань і забезпечити функціональне ринкове середовище. Це вказує на необхідність удосконалення державної політики з поліпшення фінансової грамотності населення багатьох країн, зокрема і України.

У нашій країні до недавнього часу фінансовій грамотності населення приділялось мало уваги. Державна політика щодо підвищення цієї грамотності та захисту прав споживачів банківських послуг тільки почала формуватися. Була відсутня належна законодавча та регуляторна база для захисту прав таких споживачів (особливо та, що стосується розкриття інформації, правдивості у питаннях кредитування, реклами та послідовного використання термінології у законодавстві). Існуючий державний орган з захисту прав споживачів майже виключно обслуговував тільки споживачів не банківських послуг, а фінансові регулятори в Україні приділяли недостатньо уваги скаргам інвесторів та користувачів банківських послуг. Громадські організації з захисту прав споживачів знаходилися на етапі становлення, більшість з них були створені в результаті фінансової кризи. Проте, з кінця 2011 року розпочалась активна діяльність у цьому напрямі, і в Україні розпочався політичний діалог з питань підвищення фінансової грамотності населення.

До прикладу у Польщі вже понад 20 років функціонує Фондація Кроненберга – організація розробляє і втілює програми для фінансової освіти населення Польщі у кооперації із Citi Bank. Серед програм є більш-менш знайомі, зрозумілі нам проекти – покращення фінансової грамотності дітей, студентів, але є й ті, що викликають подив та зацікавленість – покращення фінансової грамотності молодих підприємців, жінок-підприємців і т.д.

Мої Фінанси є найбільшою молодіжною програмою економічної освіти в Польщі [40]. Дана програма проводиться з 2005 року разом з Національним банком Польщі та Фондом Досягнень Молоді. Метою програми є навчання молодих людей приймати раціональні та вигідні фінансові рішення і регулярно оновлювати свої фінансові знання. Мої фінанси є кроком на шляху до більш свідомого суспільства, людей, здатних до раціонального використання своїх фінансових ресурсів. Щорічно програма охоплює більше 100 000 молодих людей і 1600 вчителів. На сьогодні у програмі взяло участь понад 1 100 000 молодих людей і понад 16 700 викладачів [42].

Наразі в Україні силами окремих організацій проводяться заходи із підвищення фінансової грамотності серед молоді, проте вони не мають державного масштабу, а подекуди несуть на меті популяризацію самих установ, що їх провадять.

Програма фінансова незалежність для жінок, основною ідеєю якої є зміцнення економічного і фінансового становища жінок, що стали жертвами насильства, спрямована на надання допомоги таким особам, щоб вирватися з образливих відносин і поліпшити їх шанси на краще і самостійне життя. Програма організована у співпраці з Центром прав жінок. У 2014 році у програмі взяли участь 720 жінок [42].

Якщо вернутись до досвіду сусідньої з нашою країною – Польщі, то цікавим моментом став той факт, що її громадяни не охоче беруть кредити на відкриття власних справ, здебільшого орієнтуючись на свої фінансові можливості, навіть не зважаючи на доступність кредитних коштів. Це дуже контрастує з популярністю кредитування в Україні, коли відповідальність і ризики охоче перекладаються на фінансові установи.

Всебічність програм фінансової грамотності гарантує охоплення та успіх серед абсолютно різних верств населення. Завдяки залученню багатьох організацій з різних сфер економічного та суспільного життя, спільну орієнтованість на успіх, полякам вдалось на рівні держави запустити багато

вдалих проектів, що не несуть на меті популяризацію тієї чи іншої фінансової установи, продаж банківських продуктів, тощо, а мають чітку визначену ціль – виховати нове, фінансово свідоме суспільство, що в свою чергу робить країну успішною.

В Україні також впроваджуються деякі подібні проекти. Завдяки Агентству США з міжнародного розвитку (USAID) для підвищення рівня фінансової грамотності населення та розвиток фінансового сектору в нашій країні була впроваджена фінансова програма з назвою USAID/FINREP, яка діяла з жовтня 2009 по грудень 2012 року. Після реалізації цієї програми USAID було проведено дослідження для визначення рівня фінансової грамотності населення.

Вказаним дослідженням встановлено, що понад 60% респондентів вважають себе фінансово грамотними (22% – «добре» чи «відмінно», 41% – «задовільно»). Однак лише 22% респондентів змогли дати 5 чи 6 правильних відповідей на 7 простих математичних запитань, без яких неможливо управляти власними фінансами. Причому 51% респондентів змогли відповісти правильно не більше як на три з запропонованих в анкеті запитань. Проблема поганого володіння фінансовою математикою навіть на рівні простих запитань стократно посилюється загально низьким рівнем знань про фінанси взагалі та про юридичні права та обов'язки споживачів фінансових послуг. Наприклад, лише 7% населення знає розмір максимально гарантованої державою суми вкладу в банківських установах, і лише 3% могли дати визначення що таке є «плаваюча ставка проценту». Більш оптимістичним було те, що 39% опитуваних розуміли різницю між кредитною та дебетною карткою, а 40% змогли розрізнити акцію від облігації. Загалом, лише 2% респондентів змогли дати правильні відповіді на 10 або більше запитань з 15, що стосувалися фінансової обізнаності та прав споживачів [15]. Це вказує на дуже низький рівень фінансової грамотності українців, хоча до реалізації вказаної програми він був ще нижчим.

Зважаючи на недостатній рівень фінансової грамотності населення України і те, що розглянута вище програма дала хороші результати і рівень фінансової грамотності населення зріс, було прийнято рішення впровадити ще одну програму, яка має назву FINREP-II. Це п'ятирічна програма розвитку фінансового сектору (з жовтня 2012 по жовтень 2017 року), яка фінансується USAID і була розроблена з метою надання допомоги Україні у підвищенні стабільності фінансового сектору та відновленні довіри населення до фінансових ринків. Програма FINREP-II базується на успішних результатах роботи попереднього Проекту USAID/FINREP і спрямована на досягнення таких цілей [161]:

- розвиток фінансового сектору України шляхом удосконалення загальної стратегії його розвитку, моніторингу, підвищення рівня стабільності, прозорості та стійкості;
- посилення застосування міжнародних стандартів та принципів, у тому числі корпоративного управління, публічного розкриття інформації, захисту прав споживачів та ринкового нагляду;
- реформування системи гарантування вкладів в Україні (узгоджуючи цей напрямок зі Світовим банком);
- надання допомоги щодо запровадження Рівня II пенсійної системи Міністерству соціальної політики, Пенсійному фонду України, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг;
- надання допомоги уряду України у розробці та впровадженні Національної стратегії підвищення фінансової грамотності.

Ураховуючи те, що однією з цілей Програми FINREP-II є реформування системи гарантування вкладів в Україні, тому у 2015 році було проведено «Опитування з метою оцінки рівня знань українських споживачів щодо системи гарантування вкладів фізичних осіб» [107].

Результати даного опитування дали змогу зробити наступні висновки: у структурі українських споживачів банківських послуг хоча б один банківський

рахунок мають понад 90% з них. Водночас цільовій аудиторії властиве насторожене ставлення до зберігання коштів у банках. Про це свідчить обережна поведінка у сфері заощаджень: основна частина користувачів банківських послуг користується лише картковими рахунками для зберігання коштів у банку, а власники депозитних рахунків переважно тримають на них лише незначну частину своїх заощаджень. При відкритті банківського рахунку високий рівень уваги приділяється банківському договору (60% респондентів уважно вивчають зміст договору), розглядається та враховується багато чинників при виборі банку для відкриття рахунку. Рівень обізнаності (за самооцінкою) про систему гарантування повернення вкладів складає на цей момент 67% (38% респондентів оцінюють свою обізнаність як достатню, ще 29% – як недостатню). Найбільший рівень обізнаності за самооцінкою демонструють власники строкових депозитів, карткових рахунків та розрахункових рахунків. Серед установ, які, на думку жителів України, можуть гарантувати вклади фізичних осіб, найчастіше називають Фонд гарантування вкладів фізичних осіб та Національний банк України (42% та 40% відповідно) [107].

Про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб обізнані 49% цільової аудиторії. Серед власників депозитів рівень обізнаності складає 68%, поточних та карткових рахунків – 43%. За результатами тестування на обізнаність щодо системи гарантування вкладів рівень обізнаності можна охарактеризувати як неповний та поверхневий: лише 19% опитаних змогли правильно відповісти на 10 із 17 запитань тесту [107].

У третьому блоці розробленої нами анкети емпіричного дослідження населення щодо захисту прав споживачів на ринку банківських послуг були питання, які спрямовані на виявлення рівня фінансової грамотності населення та розроблення дієвих засобів захисту прав споживачів (рис. 3.4-3.10).



Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження.

Рис. 3.4. Частки відповідей на запитання «Якщо Ваші права були порушені (або були б порушені) банком, то що Ви зробили (б) після виявлення проблеми?»

На рисунку (рис. 3.4) відображено поведінку споживачів за умови порушення їхніх прав як споживачів банківських послуг. Не може залишитися поза увагою той факт, 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 їхньої роботи. Найбільша частка респондентів (31,1 %) вважає за доцільне подати скаргу до фінансової установи, що надала послугу і врегулювати конфлікт на місці. 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 вирішення своєї проблеми. Тому в найближчому часі необхідно вдосконалити організаційно-функціональний механізм захисту прав споживача на фінансовому ринку України, а також на основі вивчення зарубіжного досвіду активно впроваджувати досудові механізми вирішення проблем захисту споживача. Дослідження довело, що

існує надзвичайно висока частка споживачів фінансових послуг (69 %), які усвідомлюють потребу в поглибленні своїх знань, щодо захисту їхніх прав (рис. 3.5).

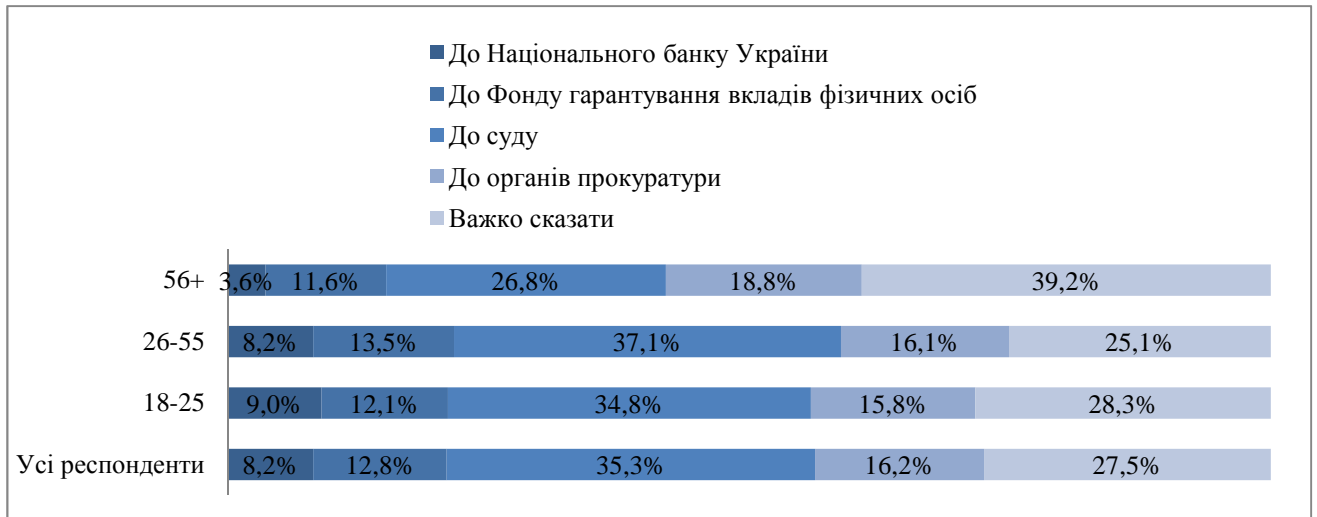


Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження.

Рис.3.5. Частки відповідей на запитання «Чи вважаєте Ви, що володієте достатньою інформацією щодо захисту Ваших прав як споживачів банківських послуг?»

Споживачі всіх вікових категорій виявили бажання підвищувати свою фінансову грамотність. Найвища частка бажаючих є у віковій групі 18-25 – 71,1%, у віковій категорії 56+ – 59%. У віковій категорії 26-55 частка бажаючих примножити свої знання щодо механізму захисту прав споживача на фінансовому ринку склала 69,2 % (рис. 3.5).

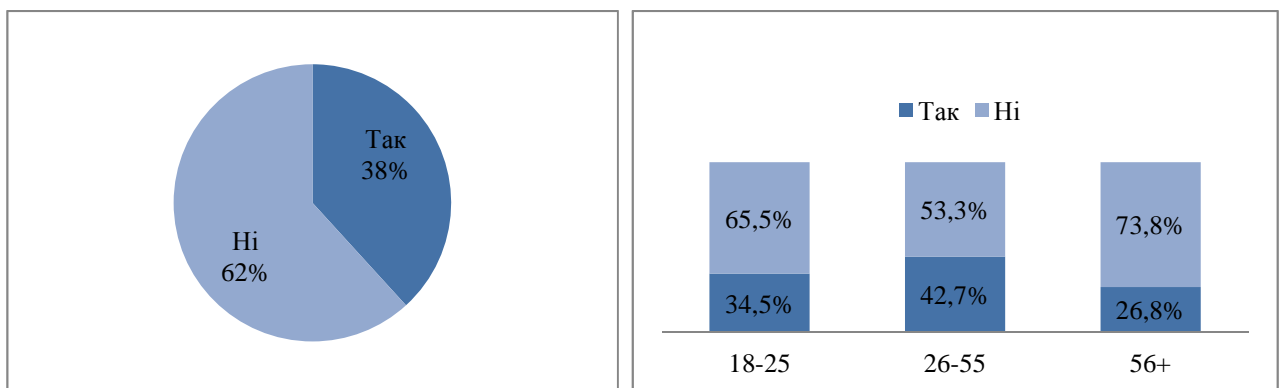
Ще однією проблемою є те, що споживачі не знають куди потрібно звертатися при порушенні своїх прав. Адже з дослідження можна зробити висновок, що дуже незначний процент, а саме 8,2% опитаних знають, що зі скаргами можна звертатися до Національного банку України. А 27,5% серед усіх опитаних респондентів взагалі не знають куди слід звертатися при порушенні їхніх прав. Незалежно від віку респонденти не знають куди потрібно звертатися при порушеннях, що свідчить про низький рівень їх фінансової грамотності (рис.3.6).



Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження.

Рис.3.6. Частки відповідей на запитання «Якщо Ваші права порушаться, до якої установи Ви можете або будете звертатися зі скаргою на дії банку?»»

Громадські організації відіграють важливу роль при захисті прав споживачів, проте як видно з рис. 3.7 лише 38 % опитаних знають про дані організації. Якщо брати в розрізі вікових груп, то найбільше серед опитаних знають у віковій групі 26-55 – 42,7 %.

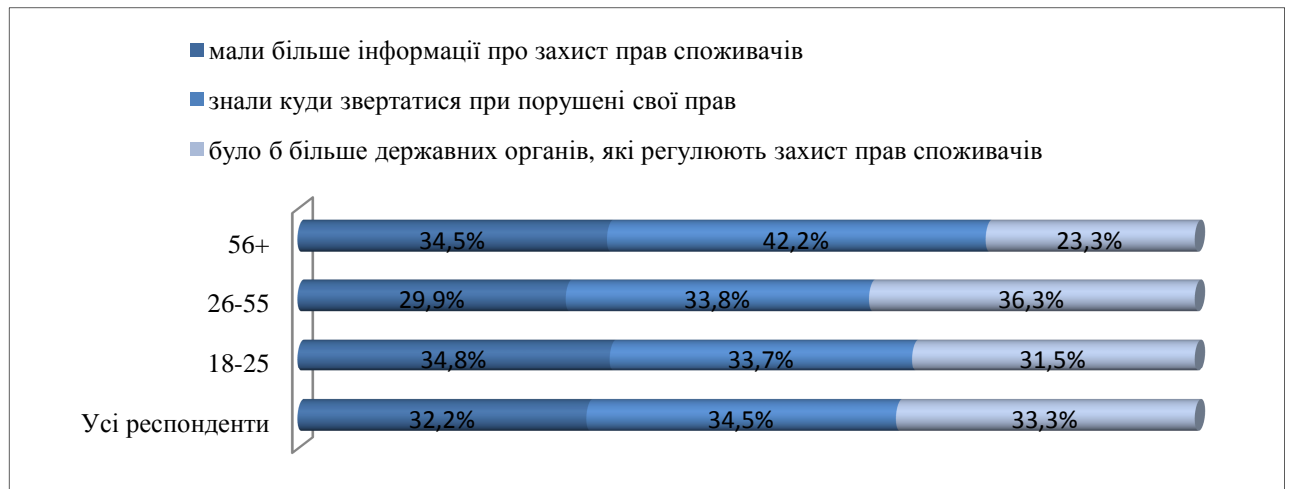


Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження.

Рис. 3.7. Частки відповідей на запитання «Чи знаєте Ви громадські організації з захисту прав споживачів?»»

Однією з цілей нашого дослідження було з'ясувати, коли споживач відчуватиметься захищеним. На рисунку 3.8 зображено відповіді респондентів, які майже пропорційно розподілилися у трьох напрямках: підвищення рівня фінансової грамотності (32,2 %), чіткий механізм вирішення спорів (34,5 %),

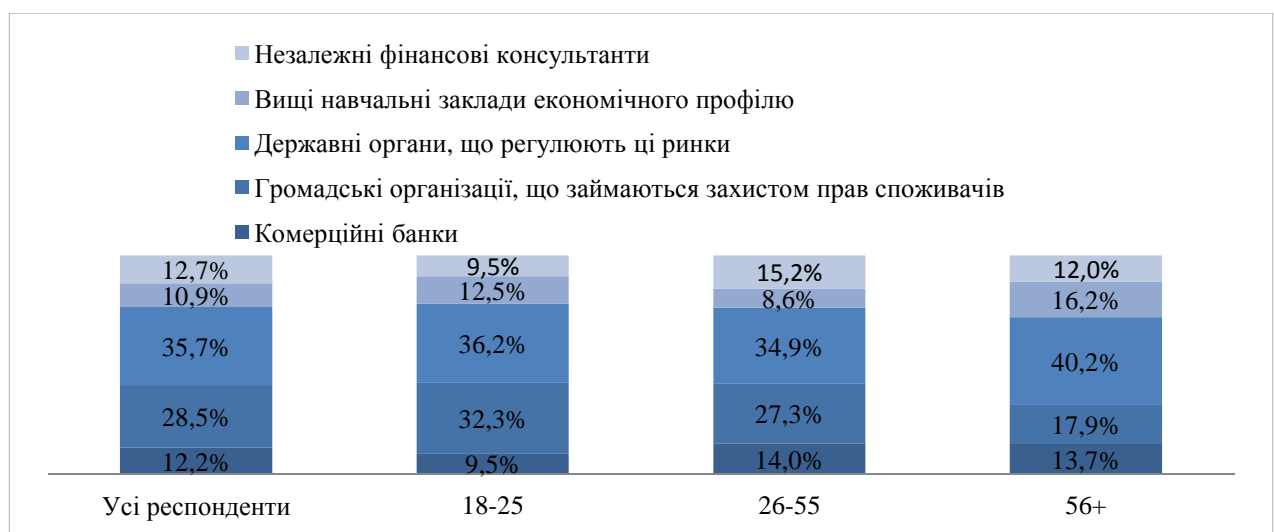
зростання кількості органів державної влади, які б забезпечували захист споживачів на ринку фінансових послуг (33,3 %).



Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження.

Рис. 3.8. Частки відповідей на запитання «Чи вважали Ви б себе більш захищеним як би...?»

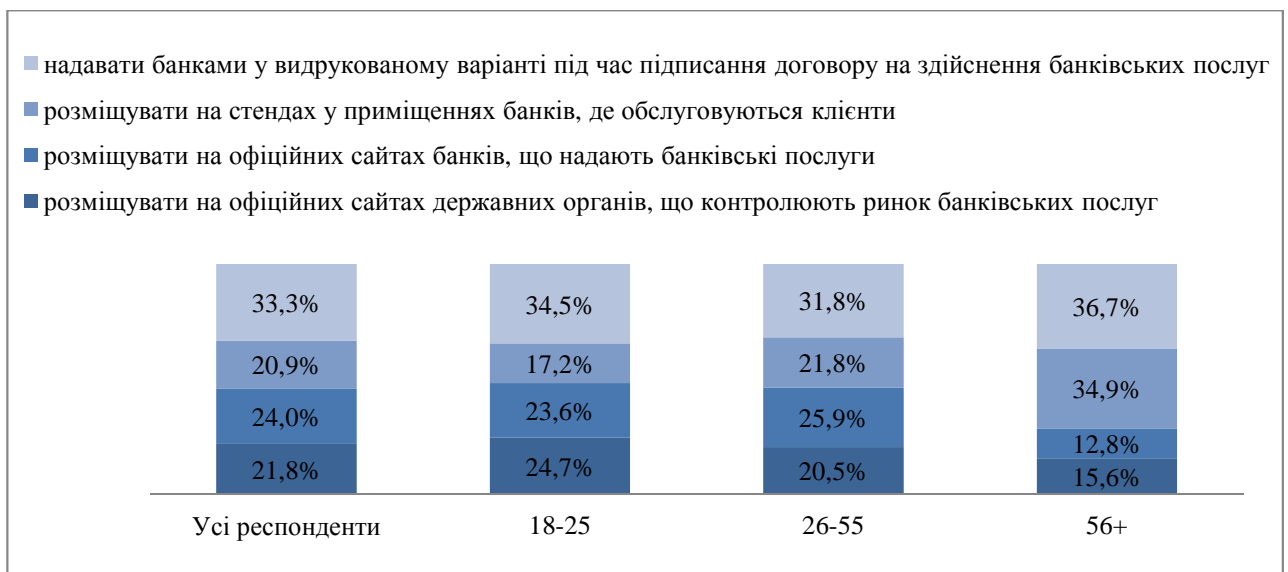
Опитані респонденти вважають, що запроваджувати програми з фінансової грамотності для споживачів мають державні органи, які регулюють дані ринки та громадські організації, що займаються захистом прав споживачів. Серед опитаних респондентів найменший відсоток припадає на тих, які вважають, що програми з фінансової грамотності мають запроваджувати незалежні фінансові консультанти (рис.3.9).



Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження.

Рис.3.9. Частки відповідей на запитання «На Вашу думку, хто повинен запроваджувати програми фінансової грамотності для споживачів?»

Респонденти всіх вікових груп вважають, що інформацію про механізм захисту прав споживачів повинні надавати банки під час підписання договору на здійснення банківських операцій. Хоча опитані вікових груп 18-25 та 26-55 при опитуванні відповіли, що дану інформацію потрібно розміщувати на офіційних сайтах банків та сайтах державних органів що контролюють ринок банківських послуг. У групі 56+ респонденти вважають, що інформацію потрібно розміщувати на стендах у приміщеннях банків, де обслуговуються клієнти (рис. 3.10).



Побудовано автором на основі результатів проведеного дослідження.

Рис.3.10. Частки відповідей на запитання «Інформацію про механізм захисту прав споживачів доцільно:»

У співпраці зі Світовим банком ОЕСР USAID та FINREP-II в Україні впроваджується стратегія спрямована на підвищення фінансової грамотності. Увагу зосереджено на освітніх програмах для дорослих з питань управління власними фінансами та проекти для школярів. У школах було запроваджено пілотний проект з фінансової грамотності для того щоб навчити школярів раціонально вибирати фінансові послуги та управляти власними фінансами. За даним проектом був розроблений спільно з Університетом банківської справи НБУ курс «Фінансова грамотність» для учнів 10-х класів. Програма курсу

поділена на чотири основні блоки: «Гроші і фінанси», «Заощадження та інвестиції», «Запозичення» і «Страховання та власний бюджет». Міністерство освіти і науки України затвердило викладання курсу на експериментальній основі як факультативного предмету і офіційно схвалило програму та матеріали курсу.

25 червня 2015 року, за участі Директора місії USAID в Україні Джеда Бартона та заступника Міністра освіти і науки України – Олега Дерев'янка, було проведено прес-конференцію на тему «Фінансова грамотність». Під час прес-конференції було представлено результати успішної дослідно-експериментальної роботи з впровадження курсу «Фінансова грамотність» у шкільну освіту. Курс почали викладати в січні 2012 року для 500 учнів з 13 шкіл у п'яти областях України (Львівській, Харківській, Донецькій, Черкаській та Київській). Сьогодні його вивчають понад 18 тисяч учнів у понад 650 школах по всій країні [161]. В МОН підтримали цю освітню ініціативу USAID і планують запровадити фінансову грамотність в усіх загальноосвітніх школах України.

USAID було проведено моніторинг впровадження курсу з фінансової грамотності у 2014-2015 навчальному році. За цей час курс було впроваджено у 651 школі по всій Україні, якщо порівнювати з 2012-2013 рр. то коефіцієнт зростання становить 657 % , так як спочатку даний курс було впроваджено у 86 школах. Також моніторинг показав, що немає статистично значущої різниці між хлопцями та дівчатами у рівні фінансової грамотності та у фінансовій поведінці. Ставлення учнів до даного курсу є дуже позитивним: 88% вважають, що курс має «більш-менш достатній» рівень складності; 83% подобаються підручники та робочі зошити; більш як 90% школярів вподобали даний курс; 92% вважають курс важливим для майбутнього життя [40]. Результати моніторингу показали, що курс має значний вплив на фінансову поведінку учнів.

Впровадження курсу «Фінансова грамотність» у старших класах дало хороші результати, тому Міністерство освіти і науки України підтримало створення матеріалів для учнів початкової та основної школи, щоб всі учні

мали можливість навчитися практичним аспектам управління власними фінансами. Для досягнення поставленої мети USAID спільно з Інститутом інноваційних технологій та Університетом банківської справи НБУ розробили навчальні матеріали з фінансової грамотності для учнів 2-4 класів (початкова школа) та 5-9 класів (основна школа) загальноосвітніх середніх навчальних закладів України [135].

Слід зауважити, що для підвищення рівня фінансової грамотності населення України потрібно забезпечити фінансово-економічну безпеку, розвиток фінансового сектору та зростання добробуту населення. Варто також наголосити на актуальності та значимості формування ефективної системи фінансової просвіти в Україні. Однак у процесі її розроблення та впровадження на сучасному етапі треба урахувати наступне. По-перше, в Україні немає комплексної системи підготовки носіїв фінансової освіти, що потребує доволі значних фінансових вкладень. Недостатній рівень кваліфікації властивий працівникам фінансового сектору, які безпосередньо спілкуються з споживачами фінансових послуг. По-друге, низький рівень довіри населення до держави та фінансових установ. По-третє, не менш важливим, на нашу думку, є те що основними джерелами фінансування програм фінансової грамотності є донорська допомога міжнародних організацій. Ми маємо розуміти, що з часом фінансування зменшиться, а потреба в розвиненні програми зростатиме.

Ключовим документом для врегулювання проблеми захисту прав споживачів фінансових послуг слід вважати Стратегію реформування системи захисту прав споживачів фінансових послуг, яка схвалена Кабінетом Міністрів України розпорядженням від 31.10.2012 р. № 867-р [158] і включає питання та напрями забезпечення прав споживачів фінансових послуг. Проте, ефективна реалізація цієї стратегії потребує розроблення окремих програмних документів за конкретними напрямками. Домінуючим напрямом має бути підвищення рівня фінансової грамотності споживачів фінансових послуг як базова складова прийняття споживачем економічно виваженого рішення щодо фінансової

послуги. Крім того, необхідність розроблення Стратегії підвищення фінансової грамотності населення України зумовлена з одного боку динамічним зростанням ролі фінансового сектору в сучасному економічному житті країни, інтенсивним залученням населення до операцій на фінансових ринках, а з іншого - відсутністю усталених принципів дотримання прав споживачів фінансових послуг з боку надавачів таких послуг та недостатнім рівнем фінансової грамотності серед широких верств населення. Стратегічні документи щодо фінансової грамотності повинні ґрунтуватись на основоположних принципах, які передбачають наступне [221]:

- високий рівень фінансової грамотності - запорука усвідомленого, прийняття рішення про використання фінансової послуги з урахуванням властивих їй ризиків та обізнаності щодо захисту прав;

- заохочення споживачів фінансових послуг до підвищення власного рівня фінансової грамотності;

- наукова обґрунтованість пріоритетних напрямів освіти та практика застосування навичок при розробленні програм підвищення фінансової грамотності;

- підвищення рівня фінансової грамотності споживачів фінансових послуг є важливою складовою системи захисту прав споживачів;

- відсутність чи недостатність фінансових знань або навичок користування послугою усувається шляхом коригування існуючих та оперативного запровадження нових інструментів, напрямів та підходів;

- фінансові установи мають бути залучені до програм з підвищення фінансової грамотності;

- програми підвищення фінансової грамотності мають бути безперервними та розробляться з урахуванням цільових груп.

Тому, пропонуємо розробити Стратегію покращення захисту прав споживачів та фінансової грамотності (СПЗПСФГ) населення України. На нашу думку, Стратегія має передбачати наступні пункти.

Стратегія покращення захисту прав споживачів та фінансової грамотності населення України

Принципи на яких ґрунтується Стратегія покращення захисту прав споживачів та фінансової грамотності населення України

забезпечення захисту споживачів банківських послуг від шахрайських дій	забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання банківських послуг	визначення органів державного регулювання на які покладається захист прав споживачів банківських послуг
--	--	---

Мета Стратегії

Формування розвиненої та ефективної банківської системи, яка зорієнтована на покращення захисту прав споживачів при одержанні банківських послуг та підвищення фінансової грамотності населення України

Основні завдання Стратегії

створити департаменти з захисту прав споживачів у структурі кожного фінансового регулятора	створити спеціальну робочу групу, яка відіграватиме головну роль у створенні Стратегії	привести нормативно-правову базу у відповідності до Директив ЄС та принципів ОЕСР
розробити та ухвалити Закон «Про захист прав споживачів фінансових послуг»	впровадити використання альтернативних механізмів вирішення спорів	створити у фінансових установах внутрішні департаменти з розгляду скарг
заснувати незалежний інститут фінансового омбудсмена	удосконалити навчальні матеріали з фінансової грамотності	посилити роль громадських організацій з захисту прав споживачів

Очікувані результати

спрощений механізм вирішення спорів та інститут фінансового омбудсмена	підвищення рівня впевненості громадян щодо захищеності їх інтересів та прав як споживачів банківських послуг	адаптація національного законодавства згідно з Директивами ЄС
--	--	---

Рис 3.11 Стратегія покращення захисту прав споживачів та фінансової грамотності населення України

Примітка: розроблено автором

Безумовно покращення рівня фінансової грамотності буде корисним для всіх. По-перше, для споживачів, оскільки вони будуть відчувати себе більш захищеними маючи більше інформації, уникнуть невиправданих ризиків щодо надмірних платежів або надмірної заборгованості та не стануть жертвами фінансових махінацій. По-друге, для представників ринку фінансових послуг, так як проінформовані та активні споживачів з більшою ймовірністю будуть купувати фінансові продукти та послуги. По-третє, для Центрального банку та інших фінансових регуляторів, оскільки із збільшенням рівня фінансової грамотності населення зменшиться чисельність споживачів, які мають незадовільні навички управління власними грошовими коштами. По-четверте, для Уряду оскільки відбудеться підвищення темпів економічного зростання та покращиться добробут населення

Таким чином проведені дослідження показали, що рівень фінансової грамотності населення в Україні та світі знаходиться на досить низькому рівні. Ураховуючи ситуацію, що склалася в цьому питанні Уряд нашої країни реалізує різноманітні заходи щодо поліпшення рівня фінансової грамотності українських громадян. В результаті, цей рівень в нашій країні щороку зростає. Сприятиме посиленню цієї тенденції розроблення та впровадження запропонованої нами Стратегії захисту прав споживачів та фінансової грамотності населення.

З проведеного нами дослідження можна зробити висновки, що респонденти не володіють достатньо інформацією з захисту прав споживачів. Більшість споживачів не знає куди потрібно звертатися при порушенні їх прав. Мало знають про громадські організації, які займаються захистом прав споживачів, тому вважають себе не захищеними. На нашу думку необхідно впроваджувати більше програм з фінансової грамотності, так як знання опитаних респондентів знаходиться на доволі низькому рівні.

Висновки до розділу 3

Виконані в роботі дослідження показали, що рівень довіри населення України до її фінансового сектора є досить низьким, наявне 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. З метою наближення України до Європейського Союзу і поліпшення правового регулювання у сфері захисту прав споживачів банківських послуг потрібно адаптувати українське законодавство у цій сфері до стандартів ЄС. Зокрема, треба розробити та ухвалити Закон України “Про захист прав споживачів на ринку фінансових послуг”, проект якого запропоновано в роботі, систематизувати та конкретизувати законодавчі та нормативно-правові акти, які стосуються сфери захисту прав споживачів на ринку банківських послуг. Причому положення запропонованого і доопрацьованих Законів мають бути узгодженими з іншими нормативно-правовими актами України та міжнародними договорами, які ратифіковані Україною.

Потрібно удосконалити порядок укладання договорів під час здійснення банківських операцій згідно законодавства ЄС. Споживачеві повинна надаватися достовірна та повна інформація про здійснення банківської операції без застосування непрозорих методів тарифікації. Власник депозитного вкладу у збанкрутілий банк не має чекати на його повернення до кінця роботи тимчасової адміністрації цього банку. Відшкодування за недоступними депозитами повинне відбуватися в тримісячний термін з дати прийняття рішення про неплатоспроможність установи. На ринку кредитних послуг потрібно законодавчо врегулювати питання реклами та надання переддоговірної інформації, запровадити для кредиторів обов'язку здійснювати оцінку кредитоспроможності споживачів, забезпечити нагляд за

кредиторами та їхньою діяльністю з боку державних органів чи установ, що є незалежними від фінансових організацій, врегулювати діяльність кредитних посередників, врегулювати неможливість для споживачів відмовитись від своїх прав та запровадити позасудові механізми вирішення спорів.

Світовий досвід захисту прав споживачів на ринку банківських послуг вказує на необхідність запровадження в Україні альтернативних (досудових) механізмів врегулювання спорів у сфері фінансових послуг. Необхідно прийняти відповідні законодавчі акти, в яких би були регламентовані 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). Треба 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.

З опрацьованої літератури випливає висновок про низький рівень фінансової грамотності населення України. Підтвердили цей висновок і результати проведеного соціологічного обстеження, що вказує на необхідність розроблення заходів, реалізація яких дала б змогу покращити фінансову грамотність українців. Серед запропонованих в роботі таких заходів слід назвати 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 запропонованої в роботі Стратегії захисту прав споживачів та фінансової грамотності населення.

Основні результати розділу опубліковані у працях [126; 128; 134; 135; 136].

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 механізму захисту прав фізичних осіб – клієнтів банків та розроблення напрямів його удосконалення. Результати проведеного дослідження дали змогу сформулювати наступні висновки та рекомендації:

1. На основі проведеного аналізу сутності захисту прав фізичних осіб – клієнтів банків запропоновано власне тлумачення поняття «захист прав споживачів на ринку банківських послуг» як комплексу 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. Банківська операція – це технологічно проста дія працівників банку з обслуговування його клієнтів та одержання прибутку, а банківська послуга – це одна чи кілька взаємопов'язаних банківських операцій, завдяки виконанню яких буде задоволена визначена потреба клієнта. Банківський продукт – це розрахована на конкретного клієнта банківська послуга, яка є чітко сформульована і строго структурована.

2. Обґрунтовано, що регулювання захисту прав споживачів на ринку банківських послуг має ґрунтуватись на відповідних принципах, які визначають головні особливості та риси цього регулювання. Ці принципи доцільно поділити на загальні, які стосуються банківської системи загалом, і спеціальні, що відносяться до окремого банку чи споживача. Запропоновано виділяти 8 загальних і 6 спеціальних принципів захисту прав споживачів банківських послуг.

3. Вивчення проблематики захисту прав споживачів на ринку банківських послуг та економічного механізму цього захисту, опрацьованих літературних джерел за розглянутою проблематикою дали змогу виявити особливості його функціонування та запропонувати власне визначення поняття «економічний механізм 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.

4. Дослідження ЕМЗПСЗБП 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. Доцільно в цьому механізмі виділити правове, інформаційно-аналітичне, організаційно-інституційне забезпечення. 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.

5. Проведений аналіз правового регулювання захисту прав споживачів в Україні виявив низку особливостей, серед яких відсутність цілісної системи правових заходів захисту інтересів споживачів банківських послуг, внаслідок чого правове регулювання цього захисту потребує 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, як і будь-яке інше регулювання повинно урахувати інформаційну асиметрію на банківському ринку. Основою ідеології цього регулювання має бути захист споживачів

банківських послуг та сприйняття банків і їхніх клієнтів як рівних контрагентів у правідносинах між ними.

6. Дослідженням встановлено, що українці мають багато можливостей для використання карткових рахунків і переказу коштів по Україні та за кордон. Грошові суми цих операцій 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, що вказує на ефективне використання банками нашої країни сучасних інноваційних, зокрема інформаційних технологій. Суми депозитів фізичних осіб збільшувалися до початку 2014 р., а далі дещо зменшилися. Причому до 1.01.2014 р. гривневі депозити переважали валютні. Далі ситуація змінилась на протилежну – суми валютних депозитів стали більшими за гривневі. Щодо кредитів фізичним особам, то їх обсяги до 2008 р. збільшувалися, а протягом 2009-2016 рр. мали тенденцію до зменшення.

7. Обґрунтовано, що ринок банківських послуг в Україні має тенденцію до оздоровлення. Виведення з банківської системи більше як третину банків позитивно вплинуло на її фінансову стійкість. 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.

8. 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 2014-2015 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.

9. 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 $-0,9802$), а між показниками «обсяги депозитних вкладень фізичних осіб» і «процентна ставка за банківськими депозитами» такий зв'язок був відсутній. 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 багатofакторної 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.

10. Проведене на основі розробленої анкети емпіричне дослідження 1500 осіб дорослого населення країни щодо захисту прав споживачів на ринку банківських послуг показало, що кожен п'ятий споживач фінансових послуг зіштовхується із порушеннями його прав. Найчастіше порушувались права у споживачів банківських послуг з вікової групи старших 55 років при отриманні кредитних, депозитних чи розрахункових операцій. Більше половини опитаних респондентів вважають, що не володіють достатньою інформацією щодо захисту їхніх прав як споживачів та бажають отримувати більше такої інформації. У всіх вікових групах (33,3 % опитаних) вважають, що інформацію

про механізм захисту прав споживачів банки повинні надавати під час підписання договору на здійснення банківських операцій.

11. Позитивно вплине на поліпшення захисту прав споживачів банківських послуг підвищення рівня фінансової грамотності населення. Проведене опитування українських громадян щодо вказаного їх захисту показало низький рівень цієї грамотності. Узагальнення відповідей опитаних респондентів на питання анкети показало, що якщо їх права порушено, то 31,1% подали б скаргу до банку, який був надавачем даної послуги. Більшість опитаних респондентів відповіли, що при порушенні їх прав зі скаргою на дії банку потрібно звертатися до суду. Дуже малий процент, а саме лише 8,2% опитаних знають, що зі скаргами можна звертатися до Національного банку України. А 27,5% серед усіх опитаних респондентів взагалі не знають куди слід звертатися при порушенні їхніх прав. Опитані респонденти вважали б себе більш захищеним як би мали більше інформації про захист прав споживачів та знали куди потрібно звертатися при порушенні їх прав. 35,7% респондентів вважає, що програми з фінансової грамотності мають запроваджувати державні органи, які регулюють ринок захисту прав споживачів.

12. Розроблення і впровадження Закону України “Про захист прав споживачів на ринку фінансових послуг”, проект якого запропоновано в роботі, допоможе у зближенні українського законодавства з сучасною європейською системою права та створенні відповідної правової бази для вступу нашої країни в ЄС.

13. Світовий досвід захисту прав споживачів на ринку банківських послуг вказує на необхідність запровадження в Україні альтернативних (позасудових) механізмів врегулювання спорів у сфері фінансових послуг. Необхідно прийняти відповідні законодавчі акти, в яких би були регламентовані 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). Треба

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.

14. З метою підвищення фінансової грамотності громадян та обізнаності споживачів банківських послуг слід: по-перше, підвищити рівень впевненості громадян щодо захищеності їх інтересів та прав як споживачів банківських послуг; по-друге, забезпечити необхідний нормативно-правовий захист прав споживачів таких послуг. Також для підвищення фінансової грамотності населення потрібно вживати всі існуючі інформаційні канали: офіційний сайт НБУ, засоби масової інформації, друковану продукцію, різні форми навчання (тренінги, семінари, презентації) тощо. Підвищення рівня фінансової грамотності населення України потребує не лише зусиль із боку учасників фінансового ринку, а й проведення послідовної державної політики у цій сфері. Сприятиме вирішенню цієї проблеми впровадження запропонованої в роботі Стратегії покращення захисту прав споживачів та фінансової грамотності населення України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Абалкин Л. М. Диалектика социалистической экономики. М.: Мысль, 1981. 351 с.
2. Аванесова І. А. Захист прав споживачів фінансових послуг // Вісник КНТЕУ. 2012. № 4. С.45–52.
3. Аванесова І. А. Постулати захисту прав споживачів фінансових послуг. Вісник КНТЕУ. 2012. № 1. С. 56–65.
4. Адабашев Т. К. Деякі проблеми застосування заходів відповідальності в сфері переказу коштів в умовах європейського вектору розвитку України // Актуальні питання інтелектуальної власності та інноваційного розвитку: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. (Харків, 21 берез. 2014 р.). Х.: НДПЗІР, 2014. С. 271-275.
5. Акимова И. В., Комаров В. С. Банки Украины: как выбраться из петли недоверия // ZN, UA / Зеркало недели. Украина. 2017. №10. 24 марта. URL: <http://gazeta.zn.ua/macrolevel/banki-ukrainy-kak-vybratsya-iz-petli-nedoveriya-vygod-iz-bankovskogo-krizisa-kak-razorvat-krug-nedoveriya-.html>.
(дата звернення: 03.09.2016).
6. Ануфрієва Є. І., Кучерук Г. Ю. Аналіз методів технологічного оновлення авіатранспортних підприємств // Економіка. Фінанси. Право. 2009. № 8. С. 17–19.
7. Анциферова О. А., Кондратьєв В. О. Проблеми забезпечення захисту прав споживачів в Україні у сучасних умовах її розвитку // Publishing house Education and Science s. r. o. / Архив научных публикаций. URL: <http://www.rusnauka.com> (дата звернення: 01.03.2016).
8. Апостроф. Економіка / Финансы и банки. URL: <http://economy.apostrophe.com.ua/news/finansy-i-banki/2016-08-17/u-fondagarantirovaniya-vkladov-stalo-vdvoe-menshe-deneg/68749> (дата звернення: 10.05.2016).

9. Арабянц З. А., Берг Л. В., Удодов В. Г. Хозяйственный механизм предприятия в новых экономических условиях. Краснодар: Кн. изд-во, 1991. 303 с.
10. Банківська статистика // Національний банк України / Офіційне інтернет-представництво. URL: <http://www.bank.gov.ua/files/stat.pdf> (дата звернення: 21.12.2016).
11. Безклубий І. А. Співвідношення понять "банківська послуга", "банківський правочин" і "банківська операція" // Право України. 2004. № 8. С. 65–72.
12. Беялов Т. Е. Підвищення довіри споживачів як основа стабільного розвитку ринку фінансових послуг // Актуальні проблеми економіки. 2012. № 3 (129). С. 267–273.
13. Беялов Т. Е. Єрмошенко А. М. Досвід захисту прав споживачів фінансових послуг республіки Польща // Актуальні проблеми економіки. 2010. № 7(109). С. 196–205.
14. Блащук О. А. Транзакції: щоб все пройшло гладко // Bankchart / Рейтинги банківських послуг. URL: <http://www.bankchart.com.ua> (дата звернення: 11.10.2016).
15. Бонд Р. В., Куценко О. А., Лозицька Н. С. Фінансова грамотність та обізнаність в Україні: факти та висновки. К.: USAID FINREP. 2010. 36 с. URL: <http://www.uaib.com.ua> (дата звернення: 01.11.2016).
16. Бондаренко А. В. Форми реалізації правозисної функції сучасної держави: до постановки проблеми // Юридичний вісник: Трибуна молодого вченого. 2014. № 6. С. 288–288.
17. Борщук І., Балцежик Р. Захист прав споживачів банківських послуг в Україні та Польщі // Вісник Львівського університету. Серія економічна. 2016. Випуск 53. – С. 204–212.
18. Браунмюль П. С., Байко Р. Г., Васильєва Л. У. Захист прав споживачів: стандарти ЄС та України. Аналітичний звіт. К., 2012. 13 с.

19. Брегеда О. А. Ринок банківських послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку: автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. екон. наук: спец. 08.04.01 "Фінанси, грошовий обіг і кредит". К., 2002. 16 с.
20. Бутилин В. Н. Институт государственной-правовой охраны конституционных прав и свобод // Журнал экономики и права. 2001. № 12. С. 4–7.
21. В 2016 году в Украину перевели в семь раз больше денег, чем за ее пределы – НБУ // NYZER / Економіка. URL: <http://hyser.com.ua/economics/v-2016-godu-v-ukrainu-pereveli-v-sem-raz-bolshe-deneg-chem-za-ee-predely-nbu-106329> (дата звернення: 04.08.2016).
22. В Україні буде створено інститут фінансового омбудсмена // FIN balance // Банки України. URL: <http://www.finbalance.com.ua/news/V-Ukrani-bude-stvoreniy-institut-finansovoho-ombudsmen> (дата звернення: 14.12.2016).
23. Васильчак С. В., Кутас Л. В. Медіація як один із методів цивілізованого вирішення корпоративних конфліктів // Науковий вісник НЛТУ України. 2010. Вип. 20.14. С. 133–137.
24. Ващенко Ю. В. Банківське право. К.: Центр навч. л-ри. 2006. 344 с.
25. ВВП України / Офіційний інтернет-сайт. URL: <http://index.minfin.com.ua/index/gdp> (дата звернення: 11.07.2016).
26. Великий тлумачний словник сучасної української мови / [авт.-уклад. В.Т. Бусел]. К.: Ірпінь: ВТФ «Перун», 2004. 1440 с.
27. Вітка Ю. В. Правове регулювання споживчого кредиту: стан та перспективи / Ю. В. Вітка – “Фінанси України”. – 2013. – № 10. – С. 75-86.
28. Вовчак О. Д., Руцишин Н. М., Андрейків Т. Я. Кредит і банківська справа. К.: Знання, 2008. 564 с.
29. Вовчак О. Д., Миськів Г. В. Діяльність вітчизняних кредиторів на кредитному ринку України // Фінансовий простір. 2015. № 1 (17). С. 76–82. URL: <http://fp.cibs.ubs.edu.ua/files/1501/15voddvk.pdf> (дата звернення: 11.11.2016).

30. Вовчак О.Д., Антонюк О. І. Споживче кредитування в Україні: сучасний стан та тенденції розвитку в умовах фінансово-економічної нестабільності // Європейські перспективи. - № 2. – 2016. – С.148-158
31. Галич О. А. Внутрішній економічний механізм підприємства: [курс лекцій]. Полтава, 2005. 298 с.
32. Головач А. В. Захожай В. Б., Головач Н. А. Банківська статистика [навч.-метод. посібник]. К.: КНЕУ. 2003. 161 с.
33. Государственные финансы / В. М. Федосов, Л. Д. Буряк, Д. Д. Бутаков и др. К.: Лыбидь, 1991. 280 с.
34. Грещак М. Г., Гребешкова О. М., Коцюба О. С. Внутрішній економічний механізм підприємства: [навч. посіб.] / за ред. М. Г. Грещака. К.: КНЕУ, 2001. 228 с.
35. Гришук Ю. П. Проблеми споживчого кредитування в Україні / Экономика. Банки и банковская система. 2012. № 27. URL: http://www.rusnauka.com/27_NPM_2012/Economics/1_116750.doc.htm (дата звернення: 11.03.2016).
36. Грішнова О. А., Василик О. В. Організаційно-економічний механізм управління інтелектуалізацією трудової діяльності // Вісник Прикарпатського університету. Економіка. 2008. Вип. 6. С. 22–27.
37. Данилишин Б. А. Шлях до подолання кризових явищ – макроекономічна стабільність і скоординованість дій // Дзеркало тижня. 2008. № 47 (726).
38. Демчак Р. У. На сторожі захисту прав споживачів // Впроваджуємо реформи / Національна рада реформ. К, 2015. URL: <http://reforms.in.ua/ua/news/na-storozhi-zahystu-prav-spozhyvachiv> (дата звернення: 02.08.2016).
39. Державна служба статистики України / Офіційний інтернет-сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 02.12.2016).
40. Джейн Л. О. Оцінка впровадження «Фінансова грамотність» у старших класах навчальних закладів України у 2014–2015 н. р. // Проект USAID

«Розвиток фінансового сектору» (FINREP). 2012. URL: <http://finrep.kiev.ua> (дата звернення: 02.02.2016).

41. Дзюблюк О. В. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації стратегії розвитку в Україні // Фінанси України. 2005. № 6. С. 41–49.

42. Досвід Польщі. Фінансова грамотність як невід’ємна складова успішного суспільства // Благодійний фонд Богдана Гарилишина. URL: http://bhfoundation.com.ua/news.html?news_id=102 дата звернення: 11.09.2016).

43. Економічний словник / [авт. - уклад. Й. С. Завадський]. К.: Кондор – 2006. 355 с.

44. Електронне джерело: Як здійснити грошовий переказ за кордон, вартість // Гроші в Кредит / новини світу кредитування та банківських послуг. URL: <http://groshi-v-kredit.org.ua/yak-zdijsnyty-hroshovyj-perekazy-za-kordon-vartist.html> (дата звернення: 11.11.2016).

45. Єрмошенко А. С. Єрмошенко Л. В. Світовий досвід функціонування органів розгляду спорів у сфері фінансових послуг // Вісник КНТЕУ. 2011. № 2. С. 39.

46. Завадський Й. С. Управління сільськогосподарським виробництвом у системі АПК: [підручник]. К.: Вища шк., 1992. 367 с.

47. Загальні принципи «Великої двадцятки» щодо захисту прав споживачів фінансових послуг // Проект USAID «Розвиток фінансового сектору» (FINREP). 2012. URL: http://finrep.kiev.ua/download/g20_principles.ua.pdf (дата звернення: 02.04.2016).

48. Задихайло Д. В. Бойчук Р. П. Господарське право: підручник / за заг. ред. Д. В. Задихайла, В. М. Пашкова. Х.: Право, 2012. 696 с.

49. Захист прав споживачів фінансових послуг та фінансова грамотність. Програма технічної допомоги на стабілізацію фінансового сектору // Всеукраїнська асоціація кредитних спілок URL: http://vaks.org.ua/images/news_inform/UA_CPFL_Fin_Ombudsman_Mar20_2012_u_kr.pdf (дата звернення: 02.03.2016).

50. Захист прав споживачів фінансових послуг: поінформовані та захищені споживачі – запорука підвищення довіри до фінансового сектору // Проект USAID «Розвиток фінансового сектору» (FINREP). 2012. URL: www.finrep.kiev.ua (дата звернення: 01.03.2016).
51. Зверева О. В. Захист прав споживачів: [підручник]. К.: Центр учбової л-ри, 2007. 192 с.
52. Иванов А. Н. Инвестиционные и консультационные услуги иностранных банков // Деньги и кредит. 2009. № 5. С. 61–65.
53. Информация об омбудсмене Латвийской Ассоциации коммерческих банков // Nordea. URL: <http://www.nordea.lv>. (дата звернення: 08.02.2016).
54. Ишутина А. П. Полный назад. Банки снижают ставки по депозитам // Ліга. Финансы / Финансы. URL: <http://finance.liga.net/banks/2016/4/19/articles/47878.htm> (дата звернення: 02.07.2016).
55. Іваненко Л. М., Язвінська О. М. Захист прав споживачів: підручник. К.: Юрінком Інтер, 2014. 496 с.
56. Ільницька Г. Я. Формування фінансово-економічного механізму управління підприємством // Науковий вісник Українського державного лісотехнічного університету: зб. наук.-техн. пр. 2004. Вип. 14.7. С. 291–294.
57. Інтернет-видання «Дзеркало тижня. Україна». URL: <http://dt.ua/ECONOMICS> (дата звернення: 12.09.2016).
58. Інтернет-видання «Економічна правда» URL: <http://www.epravda.com.ua/finances/> (дата звернення: 08.11.2016).
59. Інтернет-видання «Центр демократії та верховенства права» URL: <http://cedem.org.ua/news/zabezpechennya-reformy-systemy-zahystu-prav-spozhyvachiv-vidpovidalnist-vyklyuchno-prem-yer-ministra/> (дата звернення: 11.12.2016).
60. Інформаційний портал «Банкрутство і ліквідація в Україні». URL: <http://bankruptcy-ua.com/news> (дата звернення: 04.11.2016).

61. Ісічко А. О. Мінін О. А. Банківське право в Європейському Союзі та Україні: порівняльно-правове дослідження / за заг. ред. І. Б. Грицюка. К.: ТОВ «АТІКА-Н», 2005. 656 с.
62. Как украинцы подсаживаются на дорогие карточные кредиты // UBR / Украинский бизнес-ресурс. URL: <http://ubr.ua/finances> (дата звернення: 02.07.2016).
63. Карточный бум: НБУ показал, как украинцы переходят на безналичные расчеты. Инфографика // Финансовый обозреватель. URL: <http://finance.obozrevatel.com/business-and-finance/51607-kartochnyij-bum-nbu-pokazal-kak-ukraintsyi-perehodyat-na-beznalichnyie-raschety.htm> (дата звернення: 01.12.2015)
64. Климчук А. Д. Фінансова грамотність населення України залишає бажати кращого // Територія бізнесу. URL: <http://business-territory.com> (дата звернення: 01.02.2016)
65. Коваленко В. В. Кредитний ринок України: проблеми та перспективи розвитку // Dspace at oneu. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/3403/1/pdf> (дата звернення: 21.09.2015).
66. Коваленко В. В. Трансформаційні напрями розвитку банківської системи України // Економічний форум. 2015. № 2. С. 286–295.
67. Ковалюк О. М. Фінансовий механізм організації економіки України (проблеми теорії і практики). Львів: Видавн. центр ЛНУ імені Івана Франка, 2002. 396 с.
68. Козаченко Г. В. Організаційно-економічний механізм як інструмент управління підприємством // Економіка. Менеджмент. Підприємство. 2003. № 11. С. 12–17.
69. Козюк В. В. Експансія кредиту в системі мікрофінансових дисбалансів // Бібліотека Тернопільського національного економічного університету. URL:

http://library.tneu.edu.ua/images/stories/praci_vukladachiv/pdf (дата звернення: 03.12.2015).

70. Комерційні банки почали «пробачати» валютні кредити та переводити їх у гривні // ТСН. URL: <http://tsn.ua/groshi/komerciyni-banki-pochali-probachati-valyutni-krediti-ta-perevoditi-yih-u-grivni-dokument-426705.html> (дата звернення 23.07.2015)

71. Комісарчик О. В. Банківські послуги та їх специфіка в роздрібному банківництві // Формування ринкової економіки. 2010. № 23. С. 430–437.

72. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 р.: Постанова Правління Національного банку України від 18.06.2015 р. № 391 / Національний банк України. URL: <http://bank.gov.ua> (дата звернення: 10.01.2016).

73. Кому буде боляче: що необхідно знати про нові санкції проти Росії // Економічна правда. 2016. 18 жовт. URL: <http://www.epravda.com.ua/publications/2016/10/18/608293/> (дата звернення: 09.11.2016).

74. Кореспондент.net Україна і РФ в рейтингу фінансової грамотності нижче Зімбабве // Кореспондент. URL: <http://korrespondent.net> (дата звернення: 09.03.2015).

75. Котлер Ф.Р. Основы маркетинга. Новосибирск: Наука, 1992. 736 с.

76. Кочетков В. М. Основы аналізу банківської діяльності. К.: Тов. “Кондор”, 2007. 281 с.

77. Кронрод Я. А. Некоторые вопросы диалектики экономических отношений социализма. М.: Наука, 1966. 98 с.

78. Крупка М. І. Фінансово-кредитний механізм інноваційного розвитку економіки України: [монографія]. Львів: Видавн. центр Львів. нац. ун-ту імені Івана Франка, 2001. 608 с.

79. Крупка М. І., Андрущак Є. М., Пайтра Н. Г. Банківські операції: підручник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2011. 312 с.

80. Кульман А. Ж. Экономические механизмы / пер. с франц. Е. П. Островской; общ. ред. Н. И. Хрустальной. М.: Прогресс, 1993. 188 с.
81. Лаврушин О. И. Деньги, кредит, банки: учебник. М.: Конкурс, 2010. 560 с.
82. Ланченко О. К. Організаційно-економічний механізм інвестування в аграрній сфері АПК // Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського. URL: <http://nbuv.gov.ua/ejournals/Nd/2006-2/06leaaic.html> (дата звернення: 09.01.2016).
83. Лащак В. В. Фінансові механізми захисту прав споживачів // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія Економіка. 2014. Вип. 2 (43). С. 88–91.
84. Лисенко Ю. В. Радамовська І. В. Теоретичні засади управління конкурентостійкістю підприємства // Прометей. 2013. № 1 (40). С. 172–177.
85. Лиско А. З. Проблеми впровадження та проведення медіації в адміністративному судочинстві України // Громадський портал Львова / Аналітика. URL: www.gromada.lviv.ua/analytic/587 (дата звернення: 21.01.2016).
86. Лобозинська С. М. Державне регулювання банківської системи України: монографія. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2010. 416 с.
87. Лютий І. О., Солодка О. О. Банківський маркетинг: [підручник]. К.: Центр учб. л-ри, 2009. 776 с.
88. Маевский В. Б. Логистика и финансы // Финансовый директор. 2005. № 6. С. 13–17.
89. Макарова Н. В., Трофимец В. Я. Статистика в Excel. М.: Финансы и статистика, 2002. 368 с.
90. Мамедов С. Чому Україні потрібен омбудсмен? // НАБУ / Незалежна асоціація банків України. URL: <http://www.nabu.com.ua> (дата звернення: 18.03.2016).
91. Меда Н. С. Поняття банківського товару і його зв'язок з категоріями “банківський продукт”, “банківська послуга” та “банківська операція” //

Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: зб. наук. праць. 2014. Вип. 38. С. 196–204.

92. Медиация как новый институт разрешения споров / Учеб. Центр «Финансовый дом». 17.01.2011. URL: http://ucfd.ru/article/articles/mediatciya_kak_novij_institut_razresheniya_sporv (дата звернення: 21.05.2016).

93. Меморандум щодо врегулювання питання реструктуризації споживчих кредитів в іноземній валюті від 07.05.2015 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/n0160500-15> (дата звернення: 18.01.2016).

94. Механізми ринкового господарювання: галузеві особливості : монографія / В. Я. Гуменюк, Б. О. Король, Р. М. Костюкевич, Г. Ю. Міщук ; за ред. Гуменюка В. Я. Рівне: НУВГП, 2005. 281 с.

95. Мещеряков А. А. Дискусійні проблеми визначення сутності банку і банківського продукту в сучасних умовах // Вісник Дніпровського державнофінансового економічного інституту. 2003. № 2(10). С. 68–72.

96. Миськів Г. В. Напрями вдосконалення функціонування та розвитку кредитного ринку України // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. 2015. № 11. С. 242–245 URL: <http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2015/11-2015/54.pdf> (дата звернення: 28.12.2015).

97. Михасюк І. Р. Залога З. М., Сухай О. Є. Державне регулювання економіки в умовах глобалізації: монографія / ЛНУ імені Івана Франка. Львів: НВФ «Українські технології», 2010. 320 с.

98. Мірошниченко О. А. Регуляторні методи захисту прав споживачів банківських послуг у контексті світової фінансової кризи // Україна фінансова / Інформаційно-аналітичний портал Українського агентства фінансового розвитку. URL: http://www.ufin.com.ua/analit_mat/gkr/117.htm (дата звернення: 02.11.2015).

99. Мірошниченко О. А., Сенаторов М. В., Сенаторов О. В. Банківське право в Європейському Союзі та Україні: порівняльно-правове дослідження. К.: Центр учб. л-ри, 2007. 344 с.
100. Муза О. В. Деякі аспекти використання медіації в адміністративному судочинстві України // Університетські наукові записки. 2011. № 4. С. 239–244.
101. Національний Банк України Про Меморандум щодо врегулювання питання реструктуризації споживчих кредитів в іноземній валюті // Національний банк України. URL: <https://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 12.12.2016).
102. Некрасова О. З. Остатки не сладки: что будет с украинской банковской системой // РКБ-Україна / Daily. URL: <https://daily.rbc.ua/rus/show/ostatki-sladki-budet-ukrainskoy-bankovskoy-1470650407.html> (дата звернення: 12.02.2016).
103. Николаева Т. П. Банковский маркетинг: [учебно-методический комплекс]. М.: Изд. центр ЕАОИ. 2009. 224 с.
104. Нікітін А. В. Маркетинг у банку: підручник]. К.: КНЕУ, 2006. 432 с.
105. Норд Д. Інституції, інституційна зміна та функціонування економіки. К.: Основи, 2000. 198 с.
106. Омбудсмен у фінансовій сфері: чи зможе він захистити права українців // Ресурсний центр «Гурт» / Інформуємо громадянське суспільство України. URL: <http://gurt.org.ua/articles/19820> (дата звернення: 11.08.2016).
107. Опитування з метою оцінки рівня знань українських споживачів щодо системи гарантування вкладів фізичних осіб // Фонд гарантування вкладів фізичних осіб. 2016. URL: <http://www.fg.gov.ua/images/docs/Zvit.pdf> (дата звернення: 02.02.2016).
108. Основні показники діяльності банків України // Національний банк України. URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=27843 (дата звернення: 02.12.2015).
109. Офіційний сайт Національного банку України // Національний банк України. URL: <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 11.12.2016).

110. Охрімчук Л. І., Бурлай О. Є. Практика застосування судами Закону України «Про третейські суди». URL: <http://www.scourt.gov.ua/clients/vs.nsf> (дата звернення: 18.03.2016).
111. Очимовская Т. Н. Константин Ворушилин: У большинства украинских заемщиков ментальность кидал // Деловая столица. 30.11.2015. URL: <http://www.dsnews.ua> (дата звернення: 02.01.2016).
112. Павленко Р. В. Сучасні банківські продукти як чинники соціально-економічного розвитку України // Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського. URL: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/15SBP.pdf (дата звернення: 02.06.2015).
113. Перепечай Н. М. Перспективи розвитку ринку нетрадиційних банківських послуг // Фінанси України. 2009. № 3. С. 133–139.
114. Перехожев В. А. Современные подходы к пониманию категорий "Банковский продукт", "Банковская услуга" и "Банковская операция" // Финансы и кредит. 2002. № 21. С. 23–32.
115. Платіжна система України // Національний банк України. URL: <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 21.08.2016).
116. Платіжні системи та системи переказу коштів: Звіт НБУ за 2015 р. // Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua> (дата звернення: 02.06.2016).
117. Поленчук В. М. Наумов О. Б. Економічний механізм розвитку підприємств у історичному досвіді ринкових трансформацій // Економічні інновації: зб. наук. праць. Одеса: Ін-т проблем ринку та економіко-екологічних досліджень НАН України, 2011. Вип. 45. С. 189–199.
118. Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг: Указ Президента України від 23 листоп. 2011р. № 1070/2011 (п. 3.5) // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1070/2011>. (дата звернення: 21.02.2016).

119. Положення про порядок розрахунку, нарахування і сплати зборів до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, затвердженого Рішенням виконавчої дирекції ФГВФО від 02.07.2012. №1 // Фонд гарантування вкладів фізичних осіб. URL: <http://www.fg.gov.ua.htm>. (дата звернення: 21.02.2016).
120. Полозова Т. В., Овсюченко Ю. В. Сутність організаційно-економічного механізму функціонування підприємств промисловості // Вісн. Міжнар. Слов`ян. ун-ту. Сер. «Екон. Науки». 2005. № 1–2. С. 63–65.
121. Постійно діючий третейський суд при Асоціації українських банків URL: <http://tretsud.aub.org.ua/> (дата звернення: 22.01.2016).
122. Приймак С. А. Ринок платіжних карток та захист їх власників // Стан та перспективи розвитку, фінансів, обліку та підприємництва в умова трансформації економіки: матеріали всеукр. наук.-практ. конф., (Київ, 8–9 лип. 2016 р.). К.: Київ. екон. наук. центр, 2016. С. 29–32.
123. Приймак С. А. Система захисту прав споживачів кредитних послуг // Перспективи розвитку економіки в контексті євроінтеграційних процесів: матеріали всеукр. наук.-практ. конф., Одеса, 27–28 трав. 2016 р. Одеса: Центр екон. досліджень та розвитку, 2016. С. 26–29.
124. Приймак С. А. Оцінка системи захисту прав споживачів на депозитному ринку України // Транскордонне співробітництво: ключові ідеї та перспективи: матеріали XXIII міжнар. наук.-практ. конф., (Чернівці, 20-22 трав. 2016 р.). Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2016. С. 75–76.
125. Приймак С. А. Аналіз якості банківських послуг // Фінансові аспекти розвитку держави, регіонів та суб'єктів господарювання: сучасний стан та перспективи: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., (Одеса, 27–28 трав. 2016). Одеса: Одеський нац. ун-т імені І. І. Мечникова. С. 123-126
126. Приймак С. А. Європейський досвід захисту прав споживачів на ринку банківських послуг // Антикризове управління економікою України: нові виклики: матеріали III Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., (Київ, 15–17 груд. 2015 р.). К.: Київ. нац. екон. ун-т імені Вадими Гетьмана, 2015. С. 150–153.

127. Приймак С. А. Захист прав держателів платіжних карток // *East European Scientific Journal*. 2016 . № 6 (10). С. 65–70.
128. Приймак С. А. Захист прав споживачів банківських послуг в Європейському Союзі та Україні // *Стратегія економічного розвитку України*. 2015. № 36. С. 118–123.
129. Приймак С. А. Захист прав споживачів на депозитному ринку України // *Науковий вісник чернівецького університету*. 2016. № 773–774. С. 150–154.
130. Приймак С. А. Інформаційна база аналізу діяльності банківської системи України // *Проблеми становлення інформаційної економіки в Україні: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., (Львів, 15–17 жовт. 2016 р.)*. Львів: Львів. нац. ун-т імені Івана Франка. С. 156-160/
131. Приймак С. А. Напрями покращення фінансової грамотності серед населення України // *Філософсько-психологічні аспекти духовності: довіра як основа змін в економіці та суспільстві: матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф., (Львів, 19 лют. 2016 р.)*. Львів: Львів. нац. ун-т імені Івана Франка, 2016. С. 249–252.
132. Приймак С. А. Правове регулювання системи захисту прав споживачів в Україні // *Первый независимый научный вестник*. 2015. № 5. С. 66–69.
133. Приймак С. А. Приймак В. І., Верба І. І. Захист прав споживачів на кредитному ринку України // *Формування ринкової економіки в Україні*. 2016. № 35 (ч. 2). С. 138–145.
134. Приймак С. А. Сутність та елементи системи захисту прав споживачів // *Вісник Львівського університету. Серія економічна*. 2015. Вип. 52. С. 291–296.
135. Приймак С. А. Фінансова грамотність в Україні // *Стабільність національної економіки: основні загрози та шляхи забезпечення: матеріали міжнар. наук. практ. конф., (Дніпропетровськ, 3–4 черв. 2016 р.)*. Дніпропетровськ: Перспектива, 2016. С. 54–57.

136. Приймак С. А. Фінансово грамотне населення – запорука добробуту країни // Формування ринкової економіки в Україні. 2016. №36. С.82–87.
137. Приймак С. А., Лобозинська С. М. Реформування інституту аудиту – шлях до підвищення рівня захисту прав споживачів ринку банківських послуг в Україні / С. А. Приймак, // Економіка: реалії часу. 2015. № 5(21). С. 101–105.
138. Приймак С., Скорупка Д. Вдосконалення українського законодавства у сфері захисту прав споживачів банківських послуг з урахуванням стандартів ЄС // Економічний вісник запорізької державної інженерної академії. 2016. № 4(04). С. 65–70.
139. Приймак С. А., Приймак В. І., Верба І. І. Економетричне моделювання залежностей на ринку депозитних послуг // Вісник Львівського університету. Серія економічна. 2016. Вип. 53. С. 30–38.
140. Притика Ю. Д. Теоретичні проблеми захисту прав учасників цивільних правовідносин в третейському суді: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. юрид. наук: спец. 12.00.03 «Цивільне право та цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право». К., 2006. 40 с.
141. Притульська Н. Ю. Система захисту прав споживачів в Україні: проблеми реформування // Товари і ринки. 2015. № 2. С. 5–16.
142. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № 2121-III // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua> (дата звернення: 02.11.2016).
143. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення системи гарантування вкладів фізичних осіб та виведення неплатоспроможних банків з ринку: Закон України від 16.07.2015 № 629-19 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 22.07.2016).
144. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення системи гарантування вкладів фізичних осіб та виведення неплатоспроможних банків з ринку: Закон України від 16.07.2015 № 629-19 //

База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 22.09.2015).

145. Про внесення змін до розділу III схеми спрямування і координації діяльності центральних органів виконавчої влади Кабінетом Міністрів України через відповідних членів Кабінету Міністрів України від 18.11.2015 р. № 942 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua> (дата звернення: 02.03.2016).

146. Про врегулювання ситуації на грошово-кредитному та валютному ринках України: Постанова НБУ від 03.03.2016 р., №140 // Національний банк України. URL: <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id=15111597> (дата звернення: 03.01.2016).

147. Про затвердження Інструкції про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у національній та іноземних валютах від 06 червня 2013 року України, № 212 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1172-03> (дата звернення: 12.03.2016).

148. Про затвердження Правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту: Постанова Національного банку України від 10.05.2007, № 168 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0541-07> (дата звернення: 11.03.2015).

149. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-ХІІ від 12.05.1991 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua> (дата звернення: 01.09.2016).

150. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-ХІІ від 12.05.1991 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua> (дата звернення: 01.03.2016).

151. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 р. № 442 // Кабінет Міністрів України. URL: <http://kmu.gov.ua> (дата звернення: 21.01.2015).

152. Про організацію формування та обігу кредитних історій: Закон України № 2704-IV від 23.06.2005 р. // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2704-15> (дата звернення: 11.03.2016).

153. Про переказування коштів у національній та іноземній валюті на користь нерезидентів за деякими операціями: Постанова Правління Національного банку України від 30.12.2003 р., № 597 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0159-04> (дата звернення: 23.11.2015).

154. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні: Закон України від 05.04.2001 р., № 2346-1 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2346-14> (дата звернення: 03.04.2016).

155. Про систему гарантування вкладів фізичних осіб»: Закон України від 23 лютого 2012 № 4452-VI // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4452> (дата звернення: 02.07.2016).

156. Про споживче кредитування: Проект Закону від 23.03.2015 р. № 2455 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://w1.c1.rada.gov.ua> (дата звернення: 08.07.2016).

157. Про схвалення Концерції захисту прав споживачів небанківських фінансових установ в Україні: Розпорядження від 3 вересня 2009 р. № 1026-р // База даних «Законодавство України» / Кабінет Міністрів України. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1026-2009-%F0> (дата звернення: 11.02.2015).

158. Про схвалення Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 рр.: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 31 жовтня 2012 р. № 867 // База даних «Законодавство України» / Кабінет Міністрів України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/867-2012> -р. (дата звернення: 18.02.2016).

159. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 № 2664-III // База даних «Законодавство

України» / ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14> (дата звернення: 08.02.2016).

160. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 № 2664-III // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14> (дата звернення: 08.05.2016).

161. Програма розвитку фінансового сектору (USAID/FINREP-II) // Проект USAID «Розвиток фінансового сектору» (FINREP). URL: http://www.finrep.kiev.ua/structure/news_ua.php (дата звернення: 12.02.2015).

162. Реверчук С. К., Дук І. В., Грудзевич І. Т. Державні банки в економічній системі України: монографія / [за ред. С.К. Реверчука]. Луцьк: Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2009. 96 с.

163. Регулювання сфери фінансових послуг в праві Європейського Союзу та перспективи адаптації законодавства України / Т. А. Вовк, Г. В. Друзенюк, Г. С. Зугравий, Т. В. Качка; за ред. С. О. Шевчука; Центр порівняльного права при Міністерстві юстиції України. К., 2016. 212 с.

164. Річний звіт ФГВФО за 2014 рік // Фонд гарантування вкладів фізичних осіб. URL: <http://www.fg.gov.ua.htm> (дата звернення: 08.03.2015).

165. Рішення Конституційного Суду України (Справа № 1-26/2011) від 10.11.2011 р. № 15-рп/2011// База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11> (дата звернення: 28.01.2016).

166. Роїна О. М. Банківська діяльність в Україні: нормативні документи. К.: Знання, 2007. 234 с.

167. Савелко Т. В. Теоретические аспекты рынка банковских услуг Украины // Экономист. 2007. № 8. С. 27–32.

168. Савелко Т. В. Форми фінансового регулювання банківської діяльності в Україні // Економіка і держава. 2011. № 12. С. 74–76.

169. Садвакасов Т. Б. Основные механизмы защиты прав потребителей финансовых услуг // Молодой ученый. 2014. № 5. С. 311–314.
170. Саенко М. Г. Внутрішній економічний механізм підприємства: [курс лекцій] / Тернопіль: ТНЕУ, 2012. 248 с.
171. Салухіна Н. Г., Язвинська О. М., Башкатова О. І. Захист прав споживачів: навч. посібник. К.: МАУП, 2007. 382 с.
172. Святненко А. С. Переказування грошей за кордон: компроміс між тарифом, швидкістю і зручністю // ZN, UA / Бізнес-газета. URL: <http://gazeta.dt.ua/business/perekazuvannya-groshey-za-kordon-kompromis-mizh-tarifom-shvidkisty-i-zruchnistyu-.html>. (дата звернення: 28.09.2016).
173. Семенова А. Ю. Економічний механізм управління сільськогосподарським підприємством: теоретико-методологічний аспект // Вісник Полтавської державної аграрної академії. 2012. № 3. С. 186–190.
174. Симановський А. Ю. Базельские принципы эффективного банковского надзора и их реализация в России // Деньги и кредит. 2001. № 3. С. 19–24.
175. Симпсон Т. Д. Основные вопросы регулирования деятельности коммерческих банков // Деньги и кредит. 1993. № 3. С. 20–25.
176. Скоморович І. Г. Банківські операції: підручник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. 532 с.
177. Слободян О. А. Правові засади захисту прав споживачів фінансових послуг // Юридична Україна. 2013. № 11. С. 43–48.
178. Словарь иностранных слов. М.: Русский язык, 1979. 624 с.
179. Смовженко Т. С., Денис О. Б. Дослідження зарубіжного досвіду функціонування фінансового омбудсмена як механізм вирішення конфліктів між банківськими установами та клієнтами // Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2016. № 7. С. 121–125.
180. Смоляк В. А. Вишнякова О. А. Аналіз рівня розвитку ринку платіжних карток України. Х., 2013 // Наукове товариство Івана Франка URL: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=66540> (дата звернення: 11.12.2015).

181. Соркін І. В. Альтернативні механізми врегулювання спорів у сфері фінансових послуг: світовий досвід та реалії України // Фінанси України. 2012. № 10. С. 7–19.
182. Старцев О. В. Підприємницьке право. К.: Істина, 2006. 208 с.
183. Статистика ФГВФО // Фонд гарантування вкладів фізичних осіб. URL: <http://www.fg.gov.ua.htm> (дата звернення: 11.12.2016).
184. Статистичний бюлетень НБУ (електронне видання) грудень 2015 // Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/control/ua> (дата звернення: 11.02.2016).
185. Страхарчук А. Я., Страхарчук В. П. Інформаційні системи і технології в банках: навч. посібник. К.: УБС НБУ: Знання, 2010. 515 с.
186. Тарифи на обслуговування платіжних карток фізичних осіб Кредобанку // Кредобанк. URL: <http://www.kredobank.com.ua> (дата звернення: 11.06.2016).
187. Тарифи на обслуговування платіжних карток фізичних осіб Ощадбанку // Ощадбанк. URL: <http://www.oschadbank.ua> (дата звернення: 11.06.2016).
188. Телінгер М. Ю. Сутність та особливості визначення поняття "банківська послуга" // Прометей. 2011. № 1(34). С. 233–235.
189. Ткачук В. О. Маркетинг в банку: [підручник]. Тернопіль: Синтез-Поліграф, 2006. 225 с.
190. Тлумачний словник з української мови URL: <http://subject.com.ua/economic/dict1/787.html> (дата звернення: 01.03.2016).
191. Тосунян Г. А. Банковское право Российской Федерации. М.: Юристъ, 2005. 402 с.
192. Третейські суди в Україні / Ю. А. Михальський, В. П. Самохвалов, В. І. Рижий, А. Ф. Ткачук та ін.; за ред. В. П. Самохвалова, А. Ф. Ткачука. К.: [Ініт громадян. суспіва: ТОВ «ІКЦ Леста»], 2007. 184 с.
193. Третейські суди: Закон України від 11.05.2004 № 1701-IV // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1701-15> (дата звернення: 12.09.2016).

194. Трохименко В. І. Сутність та структура сучасного ринку банківських послуг // Економіка. Проблеми економічного становлення. 2010. № 2. С. 76–81.
195. Трохименко В. І. Державне регулювання ринку банківських послуг за умов посилення нестійкості світової фінансової системи // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія економіка. 2011. Спецвип. 33. Ч. 2. С. 268–272.
196. Фонд гарантування вкладів фізичних осіб. URL: <http://www.fg.gov.ua> (дата звернення: 21.01.2016).
197. Харсун О. Г. Як банк рахує відсотки, або скільки коштує 18 річних // Агробізнес Сьогодні. 2011. № 12(211). URL: <http://www.agro-business.com.ua> (дата звернення: 21.02.2015).
198. Цигилик І. І. Внутрішній економічний механізм підприємства: [навч. посібник] Івано-Франківськ: ІМЕ, 2000. 104 с.
199. ЦКП Інформ IV Всеукраїнський з'їзд третейських суддів: яким буде внутрішній арбітраж в Україні // Check Point. URL: <http://ckp.in.ua/events/13693> (дата звернення: 21.01.2016).
200. Череп А. В. Андросова О. Ф. Банківські операції: навч. посібник. К.: Кондор, 2007. 410 с.
201. Чукіна І. В. Організаційно-економічний механізм у системі управління виробничо-господарською діяльністю аграрних підприємств // Економічний аналіз: зб. наук. праць / Терноп. нац. екон. ун-т. – Тернопіль: Видавн.-полігр. центр Терноп. нац. екон. ун-ту «Економічна думка». 2014. Т. 15. № 3. С. 230–236.
202. Шевцова М. Ю. Солодовник Ю. О. Ринок банківських послуг: динаміка розвитку та сегментації // Вісник Дніпровського університету. 2011. № 5(2). С. 149–155.
203. Шевченко Г. М. Принципи побудови організаційно-економічного механізму формування та використання природно-рекреаційного потенціалу території // Вісник СумДУ. Серія «Економіка». 2007. № 1. С. 60–66.

204. Barth J. R., Caprio G. Jr., Levine R. Bank regulation and supervision: what works best // Journal of Financial Intermediation, Elsevier. 2004. Vol. 13(2). P. 205–248.
205. Beckmann E., Hake M., Urvova J. Determinants of Households' Savings in Central, Eastern and Southeastern Europe // Focus on European economic integration. 2013. № 3. P.8–29.
206. Brix L., McKee K. Consumer Protection Regulation in Low-Access Environments: Opportunities to Promote Responsible Finance. Washington, D.C.: CGAP, 2010. 40 p.
207. Chaudhry I., Riaz U., Zulfiqar F. F. Chaudhry Imran Sharif The Monetary and Fiscal Determinants of National Savings in Pakistan: An Empirical Evidence from ARDL approach to Co-integration // Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences. 2014. Vol. 8 (2). P. 521–539.
208. Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market // EUR-lex.europa.eu URL: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/Leuri=OJ:L:2007:3136> (дата звернення: 21.01.2016).
209. Directive 2008/48 / EC of the European Parliament of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102 / EC [E.R.] // EUR-lex.europa.eu. URL: <http://eurlex.europa.eu/EN/TXT/?uri=URISERV> (дата звернення: 11.02.2016).
210. Directive 2009/14/EC of the European Parliament and of the Council of 11 March 2009 amending Directive 94/19/EC on deposit-guarantee schemes [E.R.] // EUR-lex.europa.eu. URL: http://ec.europa.eu/internal_market/bank/docs (дата звернення: 02.02.2016).
211. Directive 2014/49/ EC of the European Parliament and of the Council of 16 April 2014 on deposit-guarantee schemes [E.R.] // EUR-lex.europa.eu. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32014L0049> (дата звернення: 02.02.2016).

212. Directive 94/19 / EC of the European Parliament and of the Council of the European Union "Regarding deposit-guarantee schemes" on May 30, 1994 [E.R.] // EUR-lex.europa.eu. URL: <http://eurlex.eu/LexUriServ/LexUriServ> (дата звернення: 02.02.2016).
213. Esmail H. Macroeconomic determinants of savings in Egypt "Statistical Model" // International Journal of Business and Economic Development. 2014. Vol. 2 (2). P. 26–33.
214. G20 High-level on Financial Consumer Protection // OECD. URL: <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-market/48892010.pdf> (дата звернення: 21.07.2016).
215. Gatt W. The determinants of household saving behaviour in Malta // Central bank of Malta. 2014. 24 p.
216. Global Competitive Reporting // World Economic Forum. URL: <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2015-2016/economies> (дата звернення: 03.02.2016).
217. Kolasa A. Liberda B. Determinants of saving in Poland: Are they different than in other OECD countries? // University of Warsaw Faculty of Economic Sciences. 2014. №13. 30 p.
218. Lobozyńska S. Protection of the Rights of Individual Depositors in Ukrainian Banking Market // Journal of finance and financial law. 2016. № III(1). С. 83–96.
219. Niculescu-Aron I., Mihaescu C. Modelling the impact of economic, demographic and social determinants on household saving rate in the former socialist countries (Central and Eastern Europe), // Procedia Economics and Finance. 2014. №10. P.104 –113.
220. Ogbokor C., Samahiya O., Ogbokor A. Time Series Analysis of the determinants of Savings in Namibia // Journal of Economics and Sustainable Development. 2014. Vol.5(8). P. 52–63.
221. Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness» // OECD. URL: <http://www.oecd.org> (дата звернення: 01.03.2016).

222. Samantaraya A., Patra S. Determinants of Household Savings in India: An Empirical Analysis Using ARDL Approach // Economics Research International. 2014. № 454675. P. 8.

223. Samavati H., Adilov N., Dilts D. Empirical Analysis of the Saving Rate in the United States // Journal of Management Policy and Practice. 2013. Vol. 14(2). P. 46–53.

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1

**Науково-методичні підходи до розуміння економічної сутності
банківської послуги науковцями***

Автор	Підхід до розуміння економічної сутності банківської послуги
М. Шевцова, Ю. Солодовник	Банківські послуги – це форма мобілізації та використання фондів фінансових ресурсів для здійснення кредитних, інвестиційних, вкладних та інших операцій, для фінансового забезпечення процесу виробництва, виконаних робіт і надання послуг, які здійснюються на платній основі та мають відмінні риси свого функціонування [202]
О. Іванов	Банківська послуга - комплексна діяльність банку, спрямована на створення оптимальних умов для залучення тимчасово вільних ресурсів і задоволення потреб клієнтів при проведенні банківських операцій та отримання прибутку [52].
Н. Перепечай	Банківська послуга - результат комплексної діяльності банку, який становить економічні блага для задоволення певних потреб людини при проведенні банківських операцій [113].
А. Мещеряков	Банківські послуги – це різноманітні дії на фінансовому ринку, грошові операції, які здійснюються банками за окрему плату за дорученням і в інтересах своїх клієнтів, також дії, які мають на меті вдосконалення та підвищення ефективності банківського підприємництва [95]
О. Дзюблюк	Банківські послуги – це кінцевий результат функціонування банків щодо задоволення потреб клієнтів, пов'язаних із рухом грошових коштів або провадженням додаткових видів діяльності, що відображаються поза балансом; передбачає здійснення певних операцій і має на меті задоволення потреб клієнта [41]
О. Комісарчик	Банківські послуги – це одна чи кілька операцій банку, що задовольняють певні потреби клієнта, а також проведення банківських операцій за дорученням клієнта, на користь останнього, за певну плату [71]
Г. Тосунян	Банківські послуги – це сукупність спрямованих на задоволення потреб інших осіб та здійснюваних із метою отримання прибутку угод, виключне право на здійснення яких надається кредитним організаціям [191].

*Джерело [91]

Додаток Б

Таблиця Б.1

Принципи високого рівня захисту прав споживачів фінансових послуг [214;47]

Назва принципу	Зміст принципу
1	2
1. Законодавча, нормативна та наглядова база	Захист прав споживачів фінансових послуг має стати невід'ємною частиною юридичної й нормативної бази та віддзеркалювати розмаїття ситуацій на національному рівні й глобального ринку, а також враховувати зміни у сфері регулювання у фінансовому секторі. Регулювання повинне враховувати характеристики, тип і різноманітність фінансових послуг та їх споживачів і бути пропорційним по відношенню до них, а також реагувати на нові послуги, технології й механізми. Мають бути створені потужні юридичні й судові механізми захисту прав споживачів від фінансового шахрайства, зловживань і помилок, а також покарання за них. Діяльність постачальників фінансових послуг, їхніх уповноважених представників, які безпосередньо працюють зі споживачами, підлягає відповідному регулюванню й нагляду з урахуванням змісту відповідних послуг та галузевих підходів. Під час розроблення політики у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг та їхньої освіти по консультації слід звертатися до відповідних зацікавлених недержавних організацій (таких як галузеві асоціації та організації із захисту прав споживачів, професійні організації й дослідні установи). При цьому доступ організацій споживачів до цих процесів має бути спрощено та розширено.
2. Роль органів нагляду	Повинні існувати органи нагляду (спеціальні чи загальні), на котрі покладено відповідальність за захист прав споживачів фінансових послуг та яким надано необхідні для цього повноваження. Залежно від обставин слід підтримувати встановлення однакових правил гри в усьому секторі фінансових послуг. Органи нагляду повинні дотримуватися високих професійних стандартів, включаючи відповідні стандарти конфіденційності інформації про споживачів та уникнення конфліктів інтересів. Треба заохочувати співробітництво з органами регулювання й нагляду за фінансовим сектором, а також між органами чи підрозділами, до компетенції котрих належать питання галузевого рівня. Варто заохочувати встановлення рівних умов для всіх видів фінансових послуг, а також міжнародну співпрацю органів регулювання й нагляду. Поряд із цим потрібно приділяти особливу увагу питанням захисту прав споживачів, що пов'язані з міжнародними транзакціями, міжнародним маркетингом і торгівлею.
3. Неупереджене й справедливе ставлення до споживачів	До всіх споживачів фінансових послуг треба ставитися неупереджено, чесно й справедливо на всіх стадіях їхніх відносин із постачальниками фінансових послуг. Справедливе ставлення до споживачів має стати невід'ємною частиною належного управління та корпоративної культури постачальників фінансових послуг. Особливу увагу слід приділяти потребам фінансово вразливих груп населення
4. Розкриття інформації та прозорість	Фінансові установи та їхні вповноважені представники повинні надавати споживачам найбільш значущу інформацію про основні вигоди, ризики й умови використання фінансової послуги, а також відомості про конфлікти інтересів, пов'язані з уповноваженим представником, через якого надаються фінансові послуги. Рекомендації мають бути якомога об'єктивнішими і орієнтуватися на характеристику споживача та враховувати складність фінансової послуги, пов'язані з нею ризики, а також фінансові цілі, знання, можливості й досвід споживача. Зокрема, має надаватися інформація про суттєві аспекти фінансової послуги чи інвестиції. Відповідну інформацію треба надавати на всіх стадіях відносин із клієнтом. Усі рекламні матеріали про фінансові послуги повинні бути точними, чесними, зрозумілими й такими, що не вводять у оману. За потреби та можливості потрібно сприяти практиці стандартизованого розкриття інформації до моменту укладення угод, аби уможливити порівняння фінансових послуг однакового характеру. Необхідно розробити конкретні механізми розкриття інформації, включаючи здійснення можливих попереджень, із метою надання відомостей, сумісних зі ступенем складності й ризикованості фінансових послуг.

Продовження табл. Б.1

1	2
5. Фінансова освіта й просвіта	<p>Усі зацікавлені сторони повинні сприяти фінансовій грамотності та просвіті, причому зрозуміла інформація про захист прав, права та обов'язки споживачів має бути легкодоступною. Треба розробити механізми, що сприятимуть формуванню в нинішніх і майбутніх споживачів відповідних знань, навичок та впевненості з метою належного розуміння ризиків, включаючи фінансові ризики й можливості, здійснення свідомого вибору, обізнаності щодо шляхів отримання допомоги та вжиття дієвих заходів для поліпшення власного фінансового добробуту.</p> <p>Необхідно заохочувати надання комплексної фінансової освіти та інформації, спрямованих на поглиблення фінансових знань і можливостей споживачів, особливо вразливих груп населення. Фінансову освіту та просвіту слід заохочувати (з урахуванням обставин на національному рівні) як елемент ширшої стратегії захисту прав споживачів фінансових послуг та їх освіти, що має надаватися через різноманітні й доречні канали, починаючи з раннього віку, та бути доступною на всіх стадіях життя. Для вразливих груп споживачів фінансових послуг повинні розроблятися цільові програми фінансової освіти та підходи до неї. Необхідно заохочувати впровадження всіма зацікавленими сторонами міжнародних принципів і настанов із фінансової освіти, розроблених міжнародною мережею ОЕСР із питань фінансової освіти.</p>
6. Відповідальна ділова поведінка фінансових установ та їхніх уповноважених представників	<p>Фінансові установи та їхні вповноважені представники повинні намагатися здійснювати свою діяльність найкращим чином, у інтересах своїх клієнтів та відповідати за забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг. Фінансові установи також мають нести відповідальність і звітувати за дії своїх уповноважених представників.</p> <p>Залежно від характеру угоди та на основі інформації, безпосередньо наданої споживачами, фінансові установи повинні оцінювати відповідні фінансові можливості, обставини й потреби своїх споживачів до укладання угоди про надання їм фінансової послуги, консультації. Персонал мусить бути належним чином підготовленим та мати відповідну кваліфікацію. У випадках, коли виникає конфлікт інтересів, постачальники фінансових послуг та їхні вповноважені представники повинні гарантувати надання повної й достовірної інформації, мати внутрішні механізми врегулювання таких конфліктів або відмовитися від надання фінансової послуги, консультації. Система оплати праці співробітників повинна бути скоригована таким чином, щоб стимулювати відповідальну ділову поведінку, справедливе ставлення до споживачів та сприяти уникненню конфліктів.</p>
7. Захист активів споживачів від шахрайських дій і зловживань	<p>Актуальна інформація, контроль та захисні механізми повинні належним чином та з високою ймовірністю захищати вклади, заощадження та інші подібні фінансові активи, зокрема від шахрайства, незаконного присвоєння чи неналежного використання</p>
8. Захист і конфіденційність даних про споживачів	<p>Фінансова й особиста інформація про споживачів має бути захищена відповідними механізмами контролю та захисту. Ці механізми повинні визначати певні цілі, для досягнення яких збирається, обробляється, зберігається та надається (особливо третім особам) інформація. Також ці механізми мають підтверджувати право споживача бути поінформованим про розкриття його даних, про надання доступу до його даних, а також право на виправлення та/або вилучення помилково зібраних чи оброблених даних</p>
9. Розгляд та задоволення скарг	<p>Юрисдикції повинні гарантувати споживачам доступ до механізмів розгляду й задоволення скарг. Ці механізми мають бути доступними, недорогими, справедливими, підзвітними, своєчасними, ефективними та не покладати на споживачів необґрунтовані витрати, не призводити до безпідставних зволікань і не бути обтяжливими для споживачів. З огляду на зазначене вище, фінансові установи та їхні вповноважені представники повинні мати механізми розгляду та задоволення скарг. Повинні бути доступні незалежні інстанції, до яких споживачі можуть звернутися по допомогу з питань задоволення скарг, якщо такі питання вирішуються неефективно фінансовими установами або їхніми вповноваженими представниками шляхом внутрішніх механізмів урегулювання конфліктів</p>
10. Конкуренція	<p>Треба заохочувати функціонування національних і міжнародних конкурентних ринків із метою надання споживачам більшого вибору фінансових послуг та створення конкурентного тиску на фінансові установи задля того, щоб вони пропонували конкурентні послуги, підвищували їхню інноваційність та підтримували високий рівень їхньої якості. Споживачі повинні мати можливість пошуку, порівняння та вибору з легкістю та за розумною й оголошеною ціною, вибирати між фінансовими послугами та фінансовими установами, котрі їх надають</p>

Визначення окремими науковцями понять «організаційно-економічний механізм», «господарський механізм» і «економічний механізм»

Поняття	Визначення	Автор
1	2	3
Економічний механізм	Економічний механізм (ЕМ) – це сукупність економічних методів і важелів, які діють на всіх рівнях управління й дають змогу, відповідно до об’єктивних законів розвитку суспільства, активно впливати на виробничу діяльність колективу з метою досягнення економічних і соціальних завдань.	І. Цигилик [198, с. 5]
	ЕМ – це складовий елемент господарського механізму, що включає: економічні стимули (державні економічні 23 стимули виробництва й матеріальні стимули праці) та важелі (планування, госпрозрахунок, фінансування, умови реалізації продукції, виробничо-технічне обслуговування, умови господарювання, різні ліміти, собівартість продукції, тощо).	Й. Завадський [46, с. 81]
	ЕМ – це основна частина господарського механізму, що включає економічні методи, способи, форми та інструменти впливу на економічні відносини і процеси	А. Семенова [173, с. 188]
	ЕМ – це система економічних методів та важелів, що забезпечує зовнішні зв’язки підприємства й створює відповідні умови отримання доходу, а також сприяє розвиткові виробничих відносин усередині підприємства.	О. Галич [31, с. 30]
	ЕМ – це основна частина господарського механізму підприємства, що включає: економічні методи, способи, форми та інструменти впливу на економічні відносини і процеси.	Г. Ільницька [56, с. 292]
	ЕМ – це комплекс економічних способів, методів, важелів, нормативів, показників, за допомогою яких реалізуються об’єктивні економічні закони. Він має таку структуру: організаційно-технічна система; система планування діяльності підрозділів; система контролю й оцінки діяльності підрозділів; установлення матеріальної відповідальності підрозділів.	М. Грещак. та ін. [34, с. 26-27]

1	2	3
	ЕМ – це сукупність економічних методів, способів, форм, інструментів, важелів, ресурсів, які впливають на економічні відносини та процеси, що відбуваються на підприємстві. Його структура включає: функціональну підсистему, підсистему забезпечення та економічних важелів, які сприяють досягненню цілей підприємства.	В. Поленчук та О. Наумов [117, с. 191-193]
	ЕМ підприємства – це система економічних важелів і методів їх застосування та забезпечення, що впливає на інтереси та взаємовідносини суб'єктів господарства, активізуючи зростання результативності використання ресурсів, можливостей і сильних сторін підприємства, сприяючи подоланню загроз і слабких сторін задля високої конкурентоздатності.	М. Саєнко [170, с. 7-8]
	ЕМ – це сукупність правил, принципів та підходів до функціонування об'єкту чи системи, що спрямована на досягнення кращих результатів діяльності підприємства шляхом раціонального управління.	А. Кульман [80]
	Економічний механізм розглядається як складову господарського механізму. ЕМ складається з планування і економічного стимулювання. У свою чергу, планування є оперативне і техніко-економічне; економічне стимулювання забезпечується через госпрозрахунок, фінанси, ціни.	В. Маєвський [88]
	Пропонується розглядати економічний та господарський механізми як синоніми і виділяються такі складові ЕМ, як оподаткування, ціноутворення, залучення і використання виробничих ресурсів.	В. Гуменюк [94]
Господарський механізм	Поняття «економічний механізм» ототожнюється з поняттям «господарський механізм». Господарський механізм (ГМ) визначається як сукупність економічних, структурних інструментів, форм і методів господарювання, за допомогою котрих здійснюється ув'язування і узгодження суспільних, групових і приватних інтересів, забезпечується функціонування і розвиток економіки.	Л. Абалкін [1]

1	2	3
	ГМ – це механізм дії економічних законів, що представляє сукупність об'єктивних економічних форм, які виражають взаємозв'язок і взаємодію економічних потреб, інтересів і стимулів, централізованих і децентралізованих форм управління і господарювання. Як конкретний спосіб господарювання, конкретна система управління економічним процесом, господарський механізм є взаємопов'язаною системою конкретних економічних форм, за допомогою яких реалізується система інтересів і діють закони економіки.	Я. Кронрод [77]
	ГМ – це комплекс органічно взаємозалежних форм, методів, засобів, структур, нормативів і інших важелів господарювання, призначених для реалізації задач і досягнення цілей виробничої системи.	З. Арабянц [9]
Організаційно-економічний механізм	Організаційно-економічний механізм (ОЕМ) – це система формування цілей і стимулів, що дозволяють перетворити у процесі трудової діяльності рух (динаміку) матеріальних і духовних потреб членів суспільства на рух засобів виробництва і його кінцевих результатів, спрямованих на задоволення платоспроможного попиту споживачів.	Ю. Лисенко [84]
	ОЕМ розглядають як складову економічного та визначають його як частину господарського механізму, яка відбиває сукупність організаційних, фінансових і економічних методів, способів, форм, інструментів і важелів, за допомогою яких здійснюється регулювання організаційно-технічних, виробничо-технологічних, фінансово-економічних процесів та відносин з метою ефективного впливу на кінцеві результати діяльності підприємства.	Т. Полозова, Ю. Овсяченко [120]
	ОЕМ в умовах ринку являє собою діалектичну єдність державного регулювання та ринкової саморегуляції, відповідно до елементів даного механізму належать: методи, форми, інструменти, важелі державного регулювання та ринкової саморегуляції.	Г. Шевченко [203]

1	2	3
	Автор при розробці OEM інвестування АПК розглядає його, як систему організаційних, економічних, правових, управлінських та регулюючих дій, які формують і впливають на порядок здійснення інвестиційної діяльності й протікання інвестиційних процесів у сільському господарстві, що призведе до досягнення очікуваних економічних, соціальних, екологічних та інших результатів.	О. Ланченко [82]
	ОЕМ – це комплекс методів, засобів та прийомів, взаємоузгоджених та взаємопов'язаних між собою, які слугують інструментом реалізації управлінської діяльності в системі підприємств, на основі законодавчих актів, що регулюють підприємницьку діяльність, планових документів, орієнтованих на довгострокову перспективу, а також тактичних та оперативних планів, програм, проектів, нормативів та нормативних актів, затверджених вищим керівництвом, які спрямовують та координують діяльність всіх функціональних підрозділів вищезазначеної системи і допомагають забезпечити прийнятний рівень її ефективності, а також система процесів, в основу якої покладено принципи, процедури, заходи та дії, визначені та затверджені, з метою реалізації стратегічних установок.	Є. Ануфрієва [185]
	ОЕМ – це інструмент управління, що являє собою сукупність управлінських елементів і способів їхньої організаційної, інформаційної, мотиваційної та правової підтримки, шляхом використання яких з урахуванням особливостей діяльності підприємства забезпечується досягнення певної мети.	Г. Козаченко [68]
	ОЕМ – це система елементів організаційного та економічного впливу на управлінський процес, в якій відбувається цілеспрямоване перетворення впливу елементів управління на об'єкт управління і яка має вхідні посилки та результуючу реакцію. До неї входять підсистеми управління, регулювання, стимулювання, координації, мотивації тощо	О. Грішнова, О. Василик [36]

Додаток В

Таблиця В.1

Джерела фінансування Фонду гарантування вкладів*

№	Назва джерела фінансування	Опис джерела фінансування
1	2	3
1	Початковий збір з учасників Фонду	Початковий збір до Фонду сплачується банком з дня одержання банківської ліцензії. Розмір початкового збору складає 1 процент від статутного капіталу.
2	Регулярний збір з учасників Фонду	Регулярний збір сплачується кожного кварталу. Розмір базової ставки збору становить 0,5 процента бази нарахування в національній валюті та 0,8 процента бази нарахування в іноземній валюті. Базою нарахування є середньоарифметична за розрахунковий період сума щоденних балансових залишків на рахунках з обліку вкладів та процентів за ними.
3	Диференційований збір з учасників Фонду	Фонд має право встановлювати своїм нормативно-правовим актом порядок розрахунку розміру регулярних зборів до Фонду у формі диференційованих зборів. Розрахунок розміру диференційованого збору проводиться шляхом зважування базової річної ставки збору за ступенем ризику. Розмір диференційованого збору має бути не менше розміру базової річної ставки.
4	Спеціальний збір до Фонду	Фонд приймає рішення про встановлення спеціального збору у разі, якщо поточні доходи Фонду є недостатніми для виконання ним у повному обсязі своїх зобов'язань щодо виплати відшкодування за вкладями та/або щодо обслуговування та погашення залучених кредитів.
5	Доходи, одержані від інвестування коштів Фонду в державні цінні папери України	Фонд здійснює інвестиційну діяльність на засадах затвердженого адміністративною радою Фонду інвестиційного плану виходячи з потреб забезпечення виконання функцій Фонду.

Продовж. табл. В.1

6	Кредити, залучені від Національного банку України	У разі виникнення тимчасового дефіциту ліквідності Фонд має право звернутися до Національного банку України за отриманням кредиту.
7	Неустойка (штрафи, пеня), що стягується відповідно до Закону	Банк за несвоєчасну або неповну сплату зборів до Фонду сплачує пеню в розмірі подвійної облікової ставки НБУ від розміру неперерахованої суми за кожний день прострочення (включаючи день сплати).
8	Кошти з Державного бюджету України	Для виконання покладених на нього функцій Фонд має право отримати кредит або внесок держави на безповоротній основі у вигляді коштів або облігацій внутрішньої державної позики на відповідний рік у разі, якщо з початку року обсяг коштів Фонду, що можуть бути використані Фондом на виплати гарантованої суми відшкодування вкладникам коштів за вкладами згідно з Законом та надання фінансової допомоги приймаючому банку, зменшується більше ніж на 70 процентів.
9	Кошти, отримані від виконання заходів, передбачених планом врегулювання, зокрема від продажу неплатоспроможного банку або перехідного банку, ліквідації Банку	Ціна продажу неплатоспроможного або перехідного банку визначається за результатами відкритого конкурсу, проведеного відповідно до нормативно-правових актів Фонду. Результати конкурсу мають відповідати принципу виведення неплатоспроможного банку з ринку найменш витратним способом. Кошти від продажу неплатоспроможного або перехідного банку спрямовуються на поповнення коштів Фонду.

Примітка: побудовано автором на основі [155]

АНКЕТА**Шановні респонденти!**

Просимо Вас взяти участь в дослідженні, яке проводиться з метою аналізу рівня захисту прав споживачів банківських послуг. Дослідження є анонімним, результати будуть використані лише в узагальненому вигляді.

Заздалегідь дякуємо за участь в емпіричному дослідженні!

1. Скільки повних років Вам виповнилося? _____

2. Стать респондента

А. Чоловік

Б. Жінка

3. Ваша освіта

А. Середня

Б. Середня спеціальна

В. Незакінчена вища

Г. Вища

4. Чи порушувалися Ваші права при отриманні банківських послуг?

А. Так

Б. Ні

5. Якщо відповідь «Так» на питання 4, тоді запитання : «Порушення Ваших прав відбулося при здійсненні»:

Якщо відповідь «Ні» на питання 4, тоді запитання : «Я вважаю, що найчастіше порушуються права споживачів при здійсненні»

А. Кредитної операції

Б. Депозитної операції

В. Розрахункової операції

Г. Грошового переказу

Д. Валютної операції

Е. Інші

6. Якщо Ваші права були порушені (або були б порушені) банком, то що Ви зробили (б) після виявлення проблеми?

А. Нічого

Б. Припинив користуватися послугою до закінчення строку дії договору

В. Подав скаргу до банку, який надав мені послугу

Г. Подав скаргу до відповідного компетентного органу у справах захисту споживачів

Д. Подав позов до суду

7. Якщо Ваші права порушуються, до якої установи Ви можете або будете звертатися зі скаргою на дії банку?

- А. До Національного банку України
- Б. До Фонду гарантування вкладів фізичних осіб
- В. До суду
- Г. До органів прокуратури
- Д. Важко сказати

8. Чи знаєте Ви громадські організації з захисту прав споживачів?

- А. Так
- Б. Ні

9. Чи вважаєте Ви, що володієте достатньою інформацією щодо захисту Ваших прав як споживачів банківських послуг?

- А. Ні, я так не вважаю, однак не бажаю отримати більше інформації
- Б. Ні, я так не вважаю – я потребую більше інформації
- В. Так, я маю достатньо інформації
- Г. Так, я маю досить інформації, однак хотів би дізнатися більше
- Д. Важко сказати

10. Чи вважали Ви б себе більш захищеним як би:

- А. мали більше інформації про захист прав споживачів
- Б. знали куди звертатися при порушенні своїх прав
- В. було б більше державних органів, які регулюють захист прав споживачів

11. На Вашу думку, хто повинен запроваджувати програми фінансової грамотності для споживачів?

- А. Комерційні банки
- Б. Громадські організації, що займаються захистом прав споживачів
- В. Державні органи, що регулюють ці ринки
- Г. Вищі навчальні заклади економічного профілю
- Д. Незалежні фінансові консультанти

12. Інформацію про механізм захисту прав споживачів доцільно:

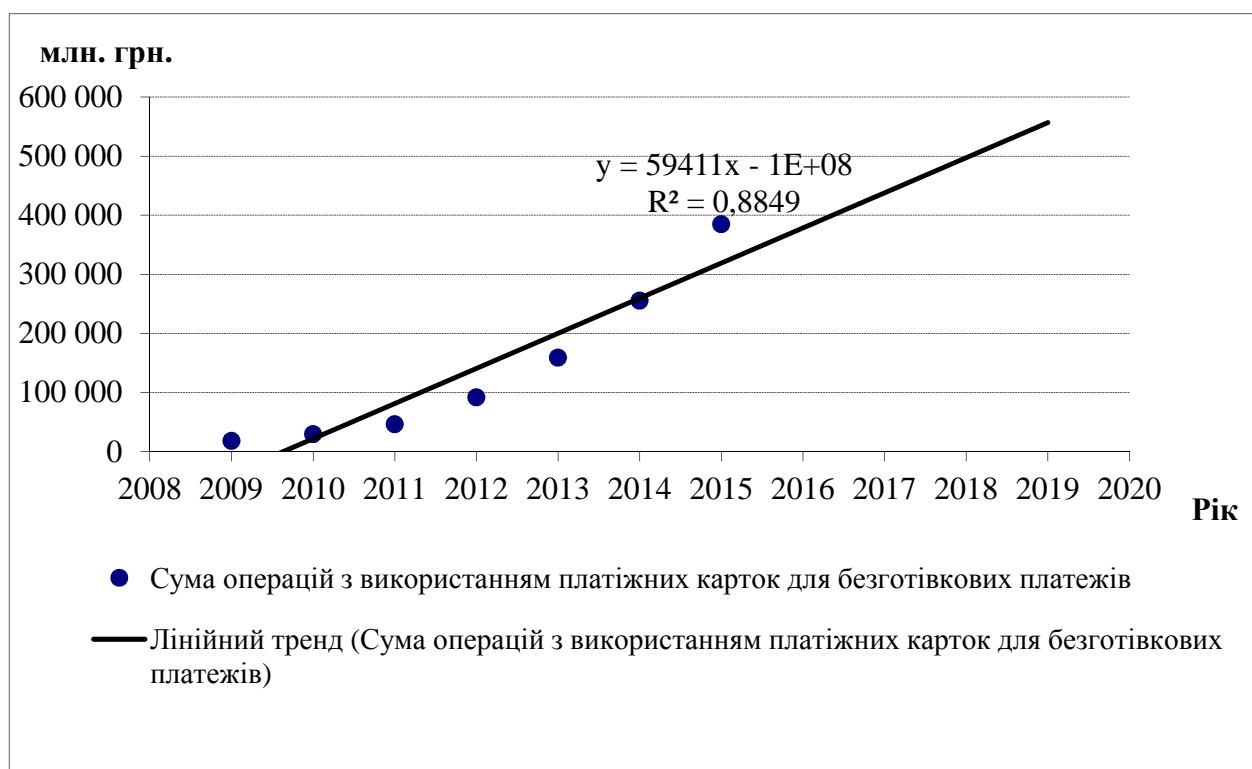
- А. розміщувати на офіційних сайтах державних органів, що контролюють ринок банківських послуг
- Б. розміщувати на офіційних сайтах банків, що надають банківські послуги
- В. розміщувати на стендах у приміщеннях банків, де обслуговуються клієнти
- Г. надавати банками у видрукованому варіанті під час підписання договору на здійснення банківських послуг (як додаток до договору)

Примітка: розроблено автором

**Прогноз суми операцій з використанням платіжних карток,
емітованих українськими банками на 2016-2019 рр. за лінійною і
поліноміальною моделями тренду (млн. грн)**

Рік	Безготівкові платежі		Отримання готівки	Усього	
	Лінійна	Поліноміальна	Лінійна	Лінійна	Поліноміальна
2016	378344,00	52924,86	965204,43	1343548,43	1413244,43
2017	437755,21	696021,71	1052782,64	1490537,86	1612505,86
2018	497166,43	890715,38	1140360,86	1637527,29	1823383,19
2019	556577,64	1110005,86	1227939,07	1784516,71	2045876,71

Джерело: побудовано автором на основі табл.2.5.



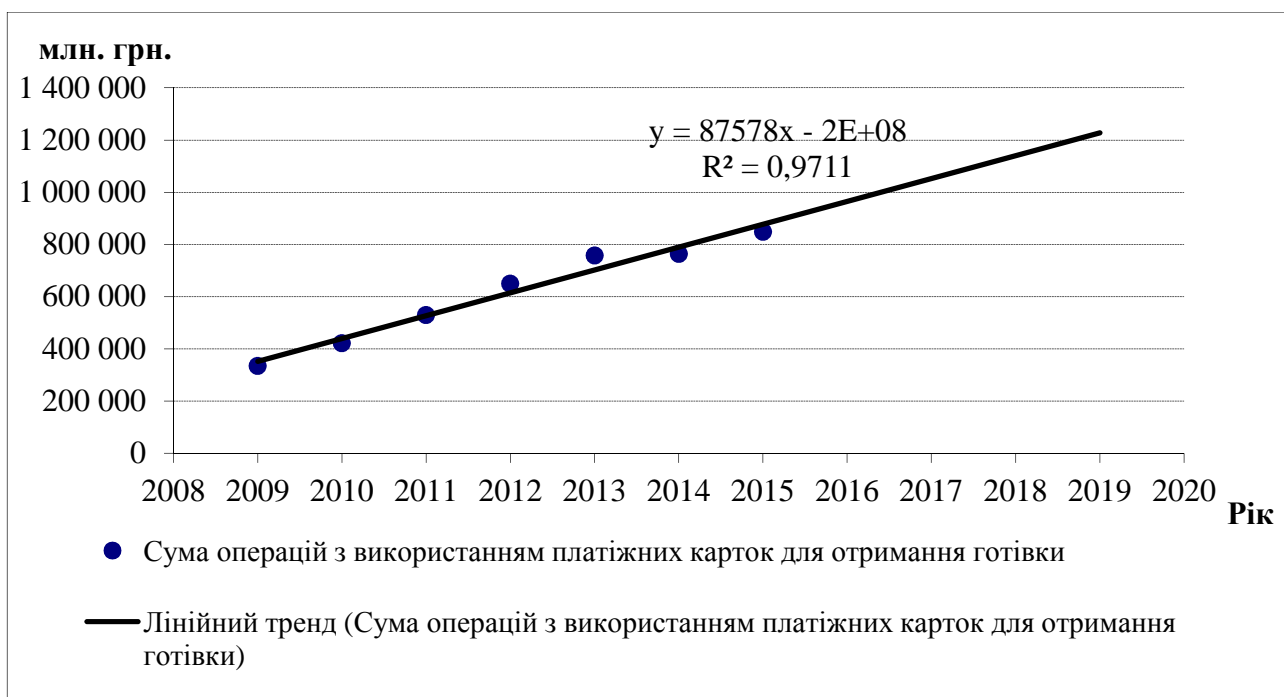
Джерело: побудовано автором на основі табл. 2.5.

Рис. Д.1. Лінійний тренд суми операцій з використанням платіжних карток для безготівкових платежів у 2009-2015 рр.



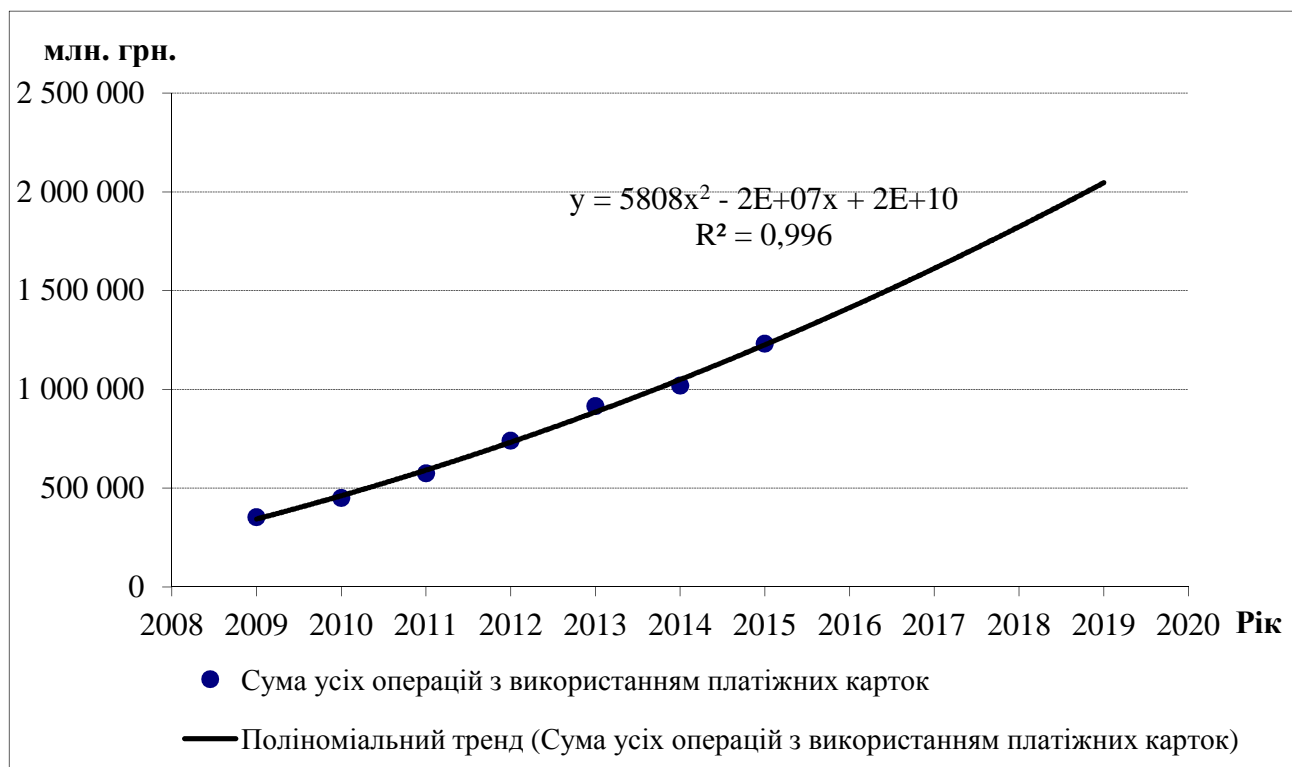
Джерело: побудовано автором на основі табл. 2.5.

Рис. Д.2. Поліноміальний тренд суми операцій з використанням платіжних карток для безготівкових платежів у 2009-2015 рр.



Джерело: побудовано автором на основі табл. 2.5

Рис. Д.3. Лінійний тренд суми операцій з використанням платіжних карток для отримання готівки у 2009-2015 рр.



Джерело: побудовано автором на основі табл. 2.5.

Рис. Д.4. Поліноміальний тренд суми всіх операцій з використанням платіжних карток у 2009-2015 рр.

**Дані в розрізі областей щодо кількості платіжних карток та
інфраструктури їх обслуговування станом на 01.01.2016**

Назва області	Кількість (штук, одиниць)				
	платіжних карток (в обігу)*	платіжних карток (активні)**	банкоматів	платіжних терміналів	підприємств торгівлі та сфери послуг
Вінницька	1 599 743	875 627	1 182	4 866	3 120
Волинська	1 013 808	581 335	781	4 221	2 679
Дніпропетровська	6 966 552	3 672 511	3 717	23 724	15 133
Донецька	4 980 107	1 971 916	1 401	7 122	4 474
Житомирська	1 283 567	719 234	982	4 720	3 122
Закарпатська	967 749	535 669	720	3 165	2 152
Запорізька	2 589 016	1 442 197	1 628	9 234	5 694
Івано-Франківська	1 288 649	688 704	879	4 654	3 009
Київська	2 353 853	1 401 972	635	7 536	5 546
Кіровоградська	1 029 150	594 638	867	4 195	2 663
Луганська	1 771 013	692 958	414	1 994	1 147
Львівська	3 483 843	1 886 551	1 740	10 630	7 015
Миколаївська	1 340 781	775 355	1 121	5 301	3 413
Одеська	3 306 454	1 839 367	1 990	11 937	13 139
Полтавська	1 868 129	1 112 002	1 427	7 986	4 907
Рівненська	1 039 067	611 060	757	3 541	2 363
Сумська	1 426 275	813 399	993	4 936	3 584
Тернопільська	932 508	497 944	741	2 600	1 795
Харківська	4 138 323	2 333 110	2 262	13 404	7 956
Херсонська	1 191 048	618 478	900	4 821	3 108
Хмельницька	1 470 915	823 099	1 022	4 652	3 294
Черкаська	1 369 832	787 974	1 058	5 529	3 183
Чернівецька	797 120	426 279	599	2 824	1 626
Чернігівська	1 076 919	605 452	835	4 056	2 631
Київ	10 022 187	4 530 919	4 683	36 830	24 511
Усього	59 306 608	30 837 750	33 334	194 478	131 264

*вказується загальна кількість емітованих банком платіжних карток, термін дії яких не закінчився

**вказується кількість емітованих банком платіжних карток, за якими була здійснена хоча б одна операція за останні 3 місяці

Джерело: побудовано автором на основі [130].

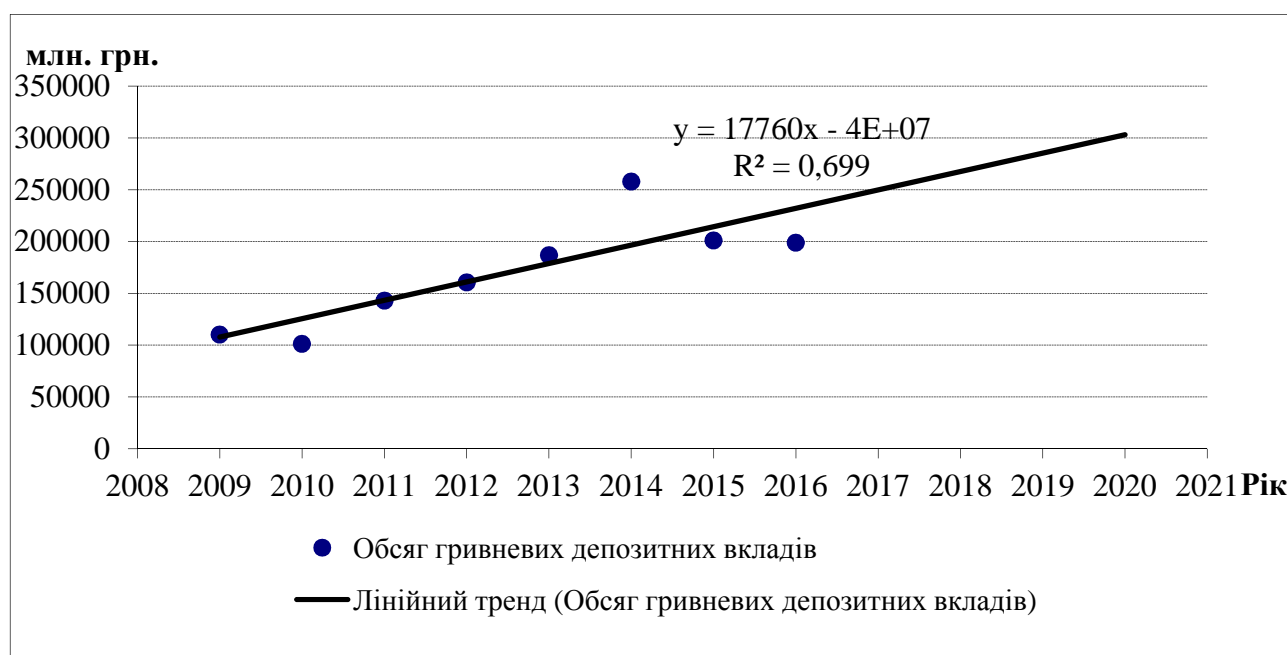
Додаток Е

Таблиця Е.1

Прогноз загальної суми депозитних вкладів за 2016-2020 рр. і прогнози обсягів гривневих і валютних депозитних вкладів на початок 2017-2020 рр. у банки України за лінійною і поліноміальною моделями тренду (млн. грн)

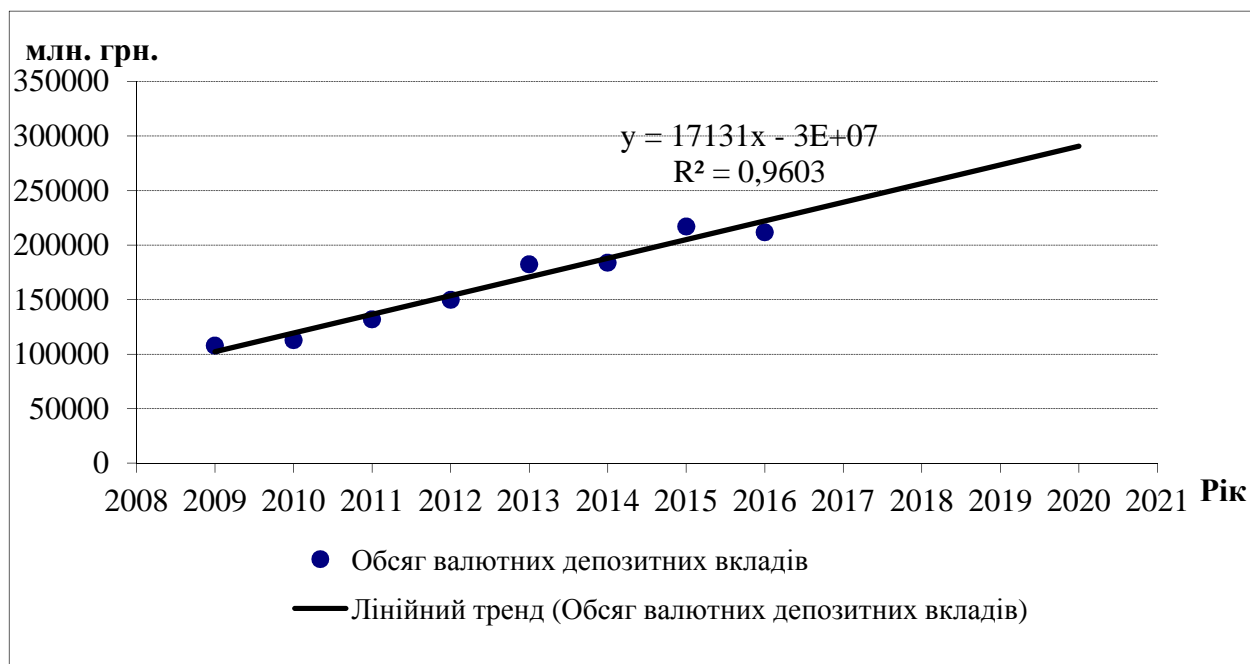
Рік	Гривневі	Валютні	Загальна сума	
	Лінійна	Лінійна	Лінійна	Поліноміальна
2016			499374,15	464338,05
2017	249782,32	239439,68	537018,88	484464,75
2018	267542,64	256570,77	574663,62	501896,35
2019	285302,96	273701,87	612308,35	516632,88
2020	303063,29	290832,98	649953,09	528674,31

Джерело: побудовано автором на основі даних [15; 4; 130].



Джерело: побудовано автором на основі даних [15; 4].

Рис. Е.1. Лінійний тренд гривневих депозитних вкладів на початок 2009-2016 рр.



Джерело: побудовано автором на основі даних [15; 4].

Рис. Е.2. Лінійний тренд гривневих депозитних вкладів на початок 2009-2016 рр.



Джерело: побудовано автором на основі даних [130].

Рис. Е.3. Поліноміальний тренд загальної суми депозитних вкладів у 2005-2015 рр.

Таблиця Е.2

Коефіцієнти двохфакторних регресійних моделей і їх статистичні оцінки*

параметр	значення параметра для моделі з		
	x_1, x_6	x_2, x_6	x_4, x_6
a_0	$-7,6 \cdot 10^7$	$-2,6 \cdot 10^7$	$-1,5 \cdot 10^7$
a_1	918,9	399,2	875981,7
a_2	11332154	14431716	16487458
t -статистика для відповідних коефіцієнтів	-2,080	-0,382	-0,206
	3,924	3,191	2,134
	2,607	3,280	3,463
p -значення	0,0261	0,7066	0,839
	0,0008	0,0044	0,045
	0,0165	0,0036	0,002
R	0,826	0,793	0,740
R^2	0,682	0,629	0,548
F	22,54	17,81	12,70
значущість F	$5,92 \cdot 10^{-6}$	$3 \cdot 10^{-5}$	$2,42 \cdot 10^{-4}$

*Розраховано автором на основі даних [54;130]

Таблиця Е.3

Коефіцієнти парних регресійних моделей і їх статистичні оцінки*

параметр	значення параметра для моделі з			
	x_1	x_2	x_4	x_6
a_0	$1994 \cdot 10^4$	$14360 \cdot 10^4$	$187 \cdot 10^6$	$2828 \cdot 10^4$
a_1	1237	568,3	1397906	$2022 \cdot 10^4$
t -статистика для відповідних коефіцієнтів	0,326	2,778	3,296	0,365
	5,505	4,150	2,990	4,237
p -значення	0,748	0,011	0,0033	0,718
	$1,565 \cdot 10^{-5}$	0,0004	0,0067	0,0003
R	0,761	0,663	0,538	0,670
R^2	0,579	0,439	0,289	0,449
F	30,31	17,22	8,94	17,95
значущість F	$1,565 \cdot 10^{-5}$	0,0004	0,0067	0,0003

*Розраховано автором на основі даних [54; 130]

Коефіцієнти трьохфакторної регресійної моделі і її статистичні оцінки*

Коефіцієнти регресії (a_0, a_1, a_2, a_3)	t -статистика коефіцієнтів регресії	p -значення	коефіцієнти кореляції R і детермінації R^2	величина роз- рахованого F , критичного F і значущість F
$-7,8 \cdot 10^7$	-0,420	0,6789	0,794	11,36
848,2	2,830	0,0104	0,630	3,10
187876	-0,246	0,8079		0,000144
11215493	3,211	0,0044		

*Розраховано автором на основі даних [54; 130]



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
 MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF UKRAINE
 ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА
 IVAN FRANKO NATIONAL UNIVERSITY OF LVIV

вул. Університетська, 1, м. Львів, 79000, Україна
 тел./факс (032) 261-60-48, тел. 260-34-02
<http://www.lnu.edu.ua>, e-mail: lnu@lnu.edu.ua
 Код ЗКПО 02070987 Державна Казначейська служба України
 МФО 820172, р.р. 35225230001061
 № свідоцтва 17701483, ін. пол. № 020709813029
 Валютний рахунок № 26007006042 в Укресімбанку
 м. Львова МФО 325718

1, Universytetska Str., Lviv, 79000, Ukraine
 Phone/Fax: +38 (032) 261-60-48, 260-34-02
<http://www.lnu.edu.ua>, e-mail: lnu@lnu.edu.ua
 Code ZKPO 02070987 State Treasury Service of Ukraine
 MFO 820172, Settlement Acc. 35225230001061
 Certificate No. 17701483, Tax IN020709813029
 Foreign Currency Acc.No. 26007006042 in Lviv Branch of
 Ukreximbank MFO 325718

№ 96-Н від 11.01.2017

на № _____ від _____

ДОВІДКА

Видана Приймак Софії Андріївни про те, що результатами її дисертаційної роботи на тему «Економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні» використано 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», а також при підготовці студентами курсових, дипломних і магістерських робіт.

Проректор
 з наукової роботи



проф. Гладішевський Р.Є.



ЛЬВІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ ФІНАНСІВ

вул.Костюшка, 8, м.Львів, 79007, тел. 255-37-67, факс 297-17-34,
e-mail:poshta_all@fin.loda.gov.ua

17.01.2017 № 10-16 / 90

Д О В І Д К А

про впровадження результатів дисертаційної роботи

Приймак Софії Андріївни

на тему:

“Економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні”

Цим підтверджується, що результати дисертаційної роботи Приймак С. А. було використано в організації діяльності департаменту фінансів Львівської обласної державної адміністрації. Розглянуті дисертантом рекомендації, було впроваджено в практику роботи департаменту фінансів ЛОДА при плануванні соціально-економічного розвитку окремих територій області. Зокрема, було використано рекомендації дисертанта, які стосуються підвищення фінансової грамотності населення області та налагодження взаємодії з науковцями і недержавними громадськими організаціями щодо розробки превентивних заходів захисту прав споживачів ринку банківських послуг.

Директор департаменту фінансів
Львівської обласної
державної адміністрації



О. І. Демків



ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційної роботи

Приймак Софії Андріївни

“Економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні”

ПАТ “Універсал Банк” підтверджує, що результати вказаного дисертаційного дослідження використано в організації його діяльності при розробленні стратегії банку щодо розширення клієнтської бази і підвищення рівня його фінансової стійкості в сучасних умовах розвитку банківської системи України. Зокрема, фахівцями ПАТ “Універсал Банк” розглянуто результати проведеного Приймак С. А. соціологічного обстеження населення України, яке стосувалося захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, рекомендацій автора дисертаційного дослідження щодо підвищення рівня фінансової грамотності цього населення та покращення інформування клієнтів банку з питань захисту їхніх прав як споживачів банківських послуг. На підставі дисертаційного дослідження була вдосконалена система управління в банку та здійснено корективи планового його розвитку, у тому числі в контексті захисту прав споживачів на ринку банківських послуг.

Керівник Львівського відділення № 1
ПАТ “Універсал Банк”



Кожушко Я. Я.



Довідка про впровадження

Довідка видана Приймак Софії Андріївни про те, що основні положення щодо поліпшення захисту прав споживачів банківських послуг, які викладені в дисертаційній роботі “Економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні” були використані ПАТ “КРЕДОБАНК” для вдосконалення кредитних договорів та договорів розрахунково-касового обслуговування в частині деталізації вимог і зобов’язань стосовно надання споживачам банківських послуг повної і достовірної інформації з питань захисту їхніх прав.

Довідка видана для подання до спеціалізованої вченої ради за місцем захисту кандидатської дисертації Приймак С. А. як підтвердження використання результатів наукових досліджень у практичній діяльності.

Керівник відділення
ПАТ "КРЕДОБАНК"
в м. Львів, вул. Івана Франка, 109



Тимків А. В.