

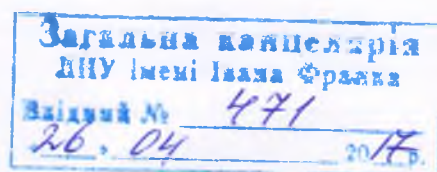
ВІДГУК

офіційного опонента, кандидата економічних наук, доцента, доцента кафедри обліку та аналізу Національного університету «Львівська політехніка» **Борщук Ірини Володимирівни** на дисертаційну роботу **Приймак Софії Андріївни «Економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні»**, представлену на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.03 - економіка та управління національним господарством

Актуальність теми дослідження. Питання захисту прав споживачів у всіх високорозвинених країнах та країнах, що розвиваються, посідає провідне місце. Наближення України до ЄС потребує застосування європейських стандартів та створення передумов для реалізації права кожного громадянина на достойний рівень отримання послуг. В Україні, в одній із перших країн пострадянського простору, було прийнято Закон України «Про захист прав споживачів». Проте це не стало поштовхом для винесення питання захисту прав споживачів на якісний європейський рівень. Адже окрім прийнятих законів необхідно створювати передумови для їх ефективного застосування та втілення в життя.

Як показують дослідження науковців, рівень захисту прав споживачів на вітчизняному ринку фінансових, зокрема банківських послуг досить низький. Суттєво вплинуло на формування такої складної ситуації на вказаних ринках України світова фінансова криза 2008-2009 рр. та банкрутство упродовж останніх трьох років значної частини вітчизняних банків. Вказане зумовлює необхідність для банків турбуватись про своїх клієнтів і не допускати порушення їхніх прав. Звідси, особливої актуальності набувають наукові дослідження захисту прав споживачів на ринку банківських послуг.

На сучасному етапі розвитку світової банківської системи багато міжнародних організацій приділяють увагу проблемі захисту прав споживачів банківських послуг, зокрема в контексті підвищення рівня фінансової грамотності населення, посилення інституційної складової захисту прав споживачів



банківських послуг та впровадження альтернативних механізмів врегулювання спорів. Водночас, важливо також використовувати для цього економічний механізм захисту прав клієнтів банків.

Необхідність у поглибленні досліджень проблеми захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні, потреба в удосконаленні економічного механізму цього захисту, зумовлює актуальність дисертаційної роботи Приймак С. А.

Ступінь обґрунтованості наукових положень, висновків і рекомендацій. Теоретичні положення, висновки та рекомендації, сформульовані в дисертаційній роботі Приймак С. А. науково обґрунтовані, достовірні та розроблені особисто дисертантом. Достовірність наукових положень, висновків і рекомендацій ґрунтується на результатах аналізу і узагальнення законодавчих та нормативних документів з питань захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні, наукових працях вітчизняних і зарубіжних учених, статистичних даних Національного банку України, Міністерства фінансів та Державної служби статистики України.

Виклад теоретичного матеріалу підкріплений аналізом фактичних даних, графічним матеріалом, власними розрахунками. Про достовірність сформульованих наукових положень, висновків та пропозицій свідчить їх обґрунтованість автором при підготовці наукових доповідей, апробації на наукових конференціях, впровадженні отриманих наукових результатів у практику та навчальний процес, що підтверджено відповідними довідками.

Отже, основні наукові положення, висновки та рекомендації, що містяться в дисертації, достатньою мірою обґрунтовані та достовірні, а дисертант виявила здатність до структурованого, логічного та обґрунтованого викладення матеріалу.

Новизна наукових положень, висновків і рекомендацій, сформульованих у дисертації. Наукова новизна дослідження полягає у поглибленні теоретичних засад та обґрунтуванні практичних рекомендацій щодо захисту прав споживачів на ринку банківських послуг та удосконалення

економічного механізму цього захисту. Найбільш вагомими науковими результатами, що характеризуються науковою новизною, отримані особисто автором і виносяться на захист, є наступні:

вперше:

- розроблено економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг (с. 40 - 51), 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 України до її банківської системи, що стимулюватиме відродження економіки країни;

удосконалено:

- понятійний апарат і наукову термінологію економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, зокрема визначено поняття «банківська операція» (с. 25), «банківська послуга» (с. 26), «банківський продукт» (с. 26), «захист прав споживачів на ринку банківських послуг» (с. 27), «економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг» (с. 44), 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» (с. 154-155), 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 Стратегію для покращення рівня захисту прав споживачів та фінансової грамотності в Україні, реалізація якої сприятиме зростанню рівня фінансової грамотності населення та впевненості банківських клієнтів у їхній захищеності, збільшенню обсягів купівлі фінансових продуктів та послуг, а також підвищенню темпів економічного зростання та покращенню добробуту населення країни (с. 189-191).

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 (с. 81; 99; 235 – 237, 239-240);

- 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 (с. 100 – 104, Додаток Е, табл Е.2-Е.4);

- теоретико-методологічні підходи до оцінювання рівня захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, зокрема з використанням методу соціологічного обстеження 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. На основі результатів анкетування виявлено види порушень прав клієнтів банків, які найчастіше зустрічаються на практиці (с. 73 - 76; 180 - 185), 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 (с. 164 – 165; 167-168;172).

Повнота викладу наукових положень, висновків та рекомендацій дисертації в опублікованих працях та її авторефераті. Основні положення та результати дисертаційної роботи Приймак С. А. оприлюднено у 18 наукових працях загальним обсягом 9,12 арк., з яких особисто автору належить 7,7 друк. арк. , в тому числі: 8 статей у фахових наукових виданнях з економіки, 1 стаття у закордонному періодичному виданні, 1 стаття у виданні, що входять до міжнародних наукометричних баз даних, та 8 - матеріали і тези конференцій за темою дисертаційної роботи.

Опубліковані наукові роботи та автореферат дисертації повністю відображають основні положення дисертації, зокрема наукові результати, висновки та рекомендації.

Теоретична і практична цінність одержаних результатів дисертаційної роботи. Наукові положення і висновки, отримані за результатами дослідження, які стосуються теоретико-методичних положень і розробки практичних рекомендацій щодо захисту прав споживачів на ринку банківських послуг утворюють теоретичну цінність роботи для подальших досліджень.

Дисертаційна робота виконана відповідно до плану науково-дослідної роботи 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).

Практичне значення авторських підходів підтверджується їх апробацією на міжнародних та всеукраїнських наукових конференціях. Результати дисертаційної роботи можуть бути використані для викладення таких 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 Львові (довідка № 153-53730/16 від 27.12.2016 р.).

Мова, стиль та оформлення дисертації та автореферату. Дисертація та автореферат виконанні грамотно, з дотриманням стилістичних та граматичних вимог. Вони є доступними для сприйняття, логічно добре структурованими. Супровід основних положень, гіпотез, висновків і рекомендацій забезпечують 11 таблиць та 30 рисунків, які сприяють обґрунтованості та кращому розумінню позицій автора. Дисертаційна робота характеризується науковим стилем викладення. Оформлення дисертаційної роботи та автореферату відповідають вимогам державних стандартів Міністерства освіти і науки України.

Дискусійні положення та зауваження. Незважаючи на достатньо високий науковий і практичний рівень виконаного наукового дослідження, дисертаційна робота має певні недоліки та містить дискусійні положення, зокрема:

1. У параграфі 1.2 роботи встановлено (с. 44), що дослідження економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг потребує виявлення та вивчення взаємозалежних його компонентів (форм, методів та інструментів). Проте в роботі не простежується власне тлумачення автора щодо вказаних понять. На с. 46 дисертації наголошено, що він підходить до цих понять так, як їх розуміє проф. Лобозинська С. М. На нашу думку, доцільно було б більш детальноше подати авторське розуміння вказаних понять.

2. У роботі автор акцентує увагу на тому, що громадські організації відіграють важливу роль у сфері захисту прав споживачів на ринку банківських послуг і повинні контролювати діяльність Фонду гарантування вкладів фізичних

осіб та збанкрутілих банків (с. 113-115, 176-177). Однак, в дисертації не розкрито механізм дії та співпраці таких громадських організацій.

3. Позитивним у роботі є те, що для вивчення ситуації з захистом прав споживачів на вітчизняному ринку банківських послуг і фінансовою грамотністю українських громадян автором було розроблено анкету для опитування, проведено емпіричне дослідження населення України з використанням методу письмового анкетування та узагальнено його результати (с. 75 – 78, 182 – 187, 235 – 236). В параграфі 3.3 роботи подано результати опитування населення іншими дослідниками. Проте в роботі не наголошено на відмінностях виконаного автором опитування від проведених аналогічних досліджень іншими науковцями і організаціями.

4. У роботі узагальнено зарубіжний досвід щодо використання позасудових механізмів захисту прав споживачів, зокрема запропоновано впровадження інституту фінансового омбудсмена, медіації та третейського суду (с. 156-173). Дискусійним є пропозиція автора, щодо третейського судочинства, адже у 2004 р. був прийнятий Закон України «Про третейські суди». Це вказує на те, що в Україні вже функціонує даний вид позасудового захисту.

5. Виконані дослідження показали значний обсяг порушень банкам прав споживачів їхніх послуг. Автором обґрунтовано тезу про відповідальність банків перед своїми клієнтами (с. 140). Робота виграла б якби в ній було ширше розкрито соціальну корпоративну відповідальність банків. Автору також доцільно було б надати рекомендації щодо розробки Кодексу етики банків.

Висловлені зауваження пов'язані, переважно, з дискусійністю окремих положень і недостатнім їх обґрунтуванням, а тому вони не мають принципового характеру і не знижують загальної позитивної оцінки роботи.

Загальний висновок. Дисертаційна робота Приймак Софії Андріївни на тему «Економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні», подана на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук зі спеціальності 08.00.03 – економіка та управління національним

дослідженням, яке містить належним чином обґрунтовані висновки та пропозиції щодо поліпшення захисту прав споживачів на ринку банківських послуг та фінансової грамотності споживачів. Тема представленої на захист дисертаційної роботи повністю відповідає паспорту спеціальності 08.00.03 – економіка та управління національним господарством.

Мету та завдання, поставлені в дисертаційній роботі, досягнуто і успішно вирішено. Дисертація є добре структурованою, в ній витримано логічну послідовність викладу теоретичних положень. Автореферат і опубліковані автором наукові праці повністю відображають зміст дисертації, результати дослідження, наукову новизну та практичну значущість.

Згідно з вищезазначеним можна зробити висновок, що дисертаційна робота на тему «Економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні» відповідає вимогам пп. 9, 11, 12, 13 «Порядку присудження наукових ступенів», затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 року № 567, нормативним актам МОН України, а її автор – Приймак Софія Андріївна – заслуговує на присудження наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним господарством.

Офіційний опонент:

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри обліку та аналізу

Національного університету «Львівська політехніка»

І. В. Борщук

Підпис доцента Борщук І.В.

ЗАСВІДЧУЮ

Вчений секретар Національного університету
«Львівська політехніка»



Брилинський Р.Б.

Відгука надіслана до секретарства. Кожні роки
235. 057. 01 26. 04. 2017р
Вчений секретар [Signature] / Машован Е.І. /