

Спеціалізованій вченій раді Д 35.051.01
Львівського національного
університету імені Івана Франка

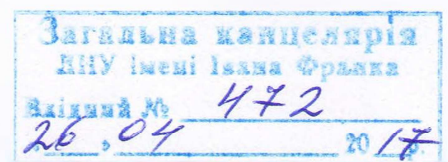
ВІДГУК

офіційного опонента, доктора економічних наук, професора,
завідувача кафедри банківської справи ДВНЗ «Університету банківської справи»
Вовчак Ольги Дмитрівної 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 дисертації

На сьогоднішньому етапі розвитку світового господарства ефективне функціонування економіки будь-якої країни неможливе без фінансової стабільності і стійкості її банківської системи, яка значною мірою визначається довірою населення до банківських установ, поінформованістю споживачів банківських послуг та ступенем захисту їхніх прав.

Проблема захисту прав споживачів банківських послуг особливо гостро проявилася в період останньої світової фінансово-економічної кризи. Мільйони громадян різних країн, не маючи навіть елементарних знань із фінансово-банківської сфери, а також позбавлені належного захисту своїх заощаджень, всіляко намагалися повернути їх із банків, породжуючи паніку й банкрутства окремих фінансових установ та підриваючи довіру до всієї світової фінансової системи. Незважаючи на юридичну рівність банків і їхніх клієнтів, фактично перші є сильнішою стороною серед цих двох учасників правовідносин. Банкіри, користуючись певними перевагами, у більшості випадків вигравали спори з своїми клієнтами при наданні неякісних послуг. Тому споживачів банківських



послуг у спорах з банками треба захищати. Причому тут необхідно використовувати різні підходи, зокрема і економічний механізм цього захисту.

В Україні досить відчутними є проблеми, які пов'язані з захистом прав клієнтів банків, особливо зважаючи на низький рівень фінансової грамотності населення, недосконалу законодавчу базу, слабку зацікавленість держави та банків у вирішенні цих питань. З боку держави робляться певні кроки для захисту прав споживачів, але вирішенням проблем в даній сфері в основному займаються громадські організації.

Беручи до уваги наявні проблеми на українському ринку банківських послуг, доцільним є теоретико-методичне та практичне обґрунтування шляхів поліпшення захисту прав клієнтів банків, зокрема і у напрямі удосконалення економічний механізм цього захисту. Вирішення зазначеної проблеми обумовлює актуальність теми дисертаційного дослідження, її наукове та практичне значення.

Ступінь обґрунтованості та достовірності наукових положень, висновків і рекомендацій

Аналіз тексту дисертації та автореферату, публікацій за темою дисертації дозволяє стверджувати, що основні отримані наукові результати, висновки та рекомендації є достатньо обґрунтованими, логічними, достовірними та розроблені особисто дисертантом. Обґрунтованість висновків та наукових результатів забезпечена використанням праць провідних вітчизняних та зарубіжних вчених з питань захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні.

Висновки дослідження базуються на ґрунтовній інформаційно - аналітичній базі, яку складають статистичні матеріали Національного банку України, Державної служби статистики та науково-дослідних центрів, періодичні видання та публікації у відкритій пресі, загальнодоступні ресурси з мережі Інтернет. Використана в дисертаційній роботі наукова і статистична інформація характеризується достовірністю, повнотою та надійністю. Виклад теоретичного матеріалу підкріплений аналізом фактичних даних, графічним матеріалом,

власними розрахунками з використанням економіко-математичних методів і моделей.

Структура дисертаційної роботи відзначається логічністю побудови та послідовністю викладення матеріалу. Наукове дослідження містить чіткі, обґрунтовані визначення понять із досліджуваної тематики, які є логічно пов'язаними між собою.

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.

Вищевикладене дає підстави стверджувати, що отримані у дисертаційній роботі Приймак С. А. наукові положення, висновки і рекомендації є обґрунтованими і достовірними.

Наукова новизна положень, висновків і рекомендацій, сформульованих у дисертації

Новизна наукових досліджень і результатів дисертаційної роботи визначається сукупністю теоретичних і методичних положень, висновків і рекомендацій щодо формування наукових засад покращення захисту прав споживачів на ринку банківських послуг та удосконалення економічного механізму цього захисту. Найбільш вагомими науковими результатами, що характеризуються науковою новизною, отримані особисто і виносяться на захист, є наступні.

Визначено та розроблено економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг (с. 40 – 51), вироблено ефективні заходи державної політики щодо підвищення рівня довіри населення до банківської системи України.

Узагальнено та систематизовано понятійний апарат і наукову термінологію економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, подано власні визначення понять: «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.

На увагу заслуговують запропоновані автором теоретичні положення вирішення проблем 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). Впровадження цього закону допоможе у зближенні українського законодавства з сучасною європейською системою права та створенні відповідної правової бази для вступу нашої країни в ЄС.

Науково обґрунтованими є пропозиції автора щодо удосконалення організаційно-управлінських підходів до реформування системи захисту прав споживачів на ринку банківських послуг. В дисертації розроблено рекомендації щодо поліпшення цього захисту та запропонувати структуру Стратегії покращення захисту прав споживачів та фінансової грамотності населення України (с. 189).

Виконано комплексний аналіз стану і динаміки ринку банківських послуг України та системи захисту прав споживачів на цьому ринку. З використанням результатів вказаного аналізу і застосування трендових моделей спрогнозовано тенденції розвитку цього ринку і зроблено висновки щодо напрямів його регулювання (с. 81; 99; 235 – 237; 239-240).

В дисертації запропоновано 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).

Знайшли подальший розвиток 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 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 (с. 73 – 76; 180 - 185). На основі результатів анкетування виявлено види порушень прав клієнтів банків, які найчастіше зустрічаються на практиці, що стало основою рекомендацій щодо недопущення цих порушень.

Дослідження зарубіжного досвіду захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, а саме європейських альтернативних судовому механізмів цього захисту дало змогу дисертанту зробити висновок про необхідність запровадження в Україні інституту фінансового омбудсмена, який доцільно зробити на базі асоціацій чи об'єднань банків за німецькою моделлю, інституту медіації, що розвантажить суди від справ, які можна вирішити силами учасників спору, а також вдосконалення законодавства у сфері третейського судочинства та налагодження взаємодії третейських і державних судів (с. 164 – 165; 167 – 168; 172).

Зв'язок роботи з науковими темами, практичне та теоретичне значення отриманих результатів

Дисертаційна робота Приймак Софії Андріївни виконана відповідно до плану науково-дослідних робіт 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 одержаних результатів полягає у тому, що сформульовані пропозиції і висновки можна використати: Національним банком України – для вдосконалення захисту прав споживачів в банках; 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.

Теоретичне значення дисертаційної роботи полягає у визначенні концептуальних підходів до оцінювання рівня захисту прав споживачів на ринку банківських послуг України та комплексного аналізу розвитку вітчизняного банківського сектору. Науково-методичні положення дисертації 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» (довідка № 96-Н від 11.01.2017 р.).

Повнота викладу наукових положень, висновків і рекомендацій в опублікованих працях

Дисертаційна робота Приймак С. А. є самостійною завершеною науковою працею, результати якої автор отримала особисто. Достовірність таких результатів підтверджується достатньою апробацією у фахових наукових виданнях, участю у всеукраїнських та міжнародних наукових і науково-практичних конференціях, наявністю довідки про впровадження результатів дослідження.

Результати дисертаційної роботи опубліковані автором у 18 наукових працях (у тому числі 4 – у співавторстві), з яких 1 стаття в закордонному періодичному виданні, 8 статей - у фахових виданнях, в тому числі 1 стаття у науковому журналі, який включено у міжнародні каталоги науко-метричних баз

даних, та 8 тез доповідей у матеріалах міжнародних та всеукраїнських наукових конференцій.

Ознайомлення з публікаціями дає підставу для висновку, що результати дослідження, авторські новації, узагальнення та удосконалення теоретичних положень, організаційні та методичні рішення і рекомендації достатньо повно відображені у друкованих працях Приймак С. А.

Оцінка ідентичності змісту автореферату і основних положень дисертації

Основні положення дисертації знайшли достатньо повне відображення в авторефераті роботи. Результати дослідження, статистичний та графічний матеріал, подані в рукописі дисертації та авторефераті, за своїм змістом викладені ідентично.

Відповідність дисертації встановленим вимогам

Дисертаційна робота є завершеним науковим дослідженням, виконаним на достатньо високому науково-теоретичному рівні. Дисертація оформлена у відповідності з нормами і правилами Департаменту атестації кадрів України. Автореферат за структурою і технічним оформленням відповідає визначеним Департаментом атестації кадрів України стандартам.

Дискусійні положення та критичні зауваження

Незважаючи на в цілому позитивну оцінку викладених у дисертації положень, висновків і рекомендацій, необхідно відзначити і наявність деяких моментів, що мають дискусійний характер і викликають зауваження. До них, зокрема, можна зачислити наступні:

1. У параграфі 1.1. (с. 20-27) роботи при дослідженні понятійного апарату і наукової термінології економічного механізму захисту прав споживачів на ринку банківських послуг автором зроблено акцент на аналізі підходів вітчизняних

науковців до розуміння понять «банківська операція», «банківська послуга», «банківський продукт». Проте, на нашу думку, дисертанту доцільно було б більше уваги приділити розгляду позиції інших авторів щодо тлумачення сутності понять «захист прав споживачів» і «захист прав споживачів на ринку банківських послуг».

2. Розглядаючи у дисертації (с. 40-51) економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг, який, на думку автора, є способом взаємодії і взаємозв'язку форм, методів та інструментів, за допомогою яких реалізуються об'єктивні економічні закони ефективного захисту прав фізичних осіб – клієнтів банків, опис вказаних компонентів цього механізму подано досить вузько. Робота виграла б при більш широкому описі цих компонентів.

3. У другому розділі дисертації автором подано результати детального аналізу основних тенденцій розвитку вітчизняних ринку платіжних карток (с. 76-80), депозитного (с. 96-98) і кредитного (с. 121-124, 126-129) ринків в Україні. Розраховано прогнозні значення всіх операцій з використанням платіжних карток та депозитних вкладів на основі лінійної і поліноміальної моделей тренду. На нашу думку, при виконанні цих розрахунків варто було наголосити на тому факті, що у використаних в роботі статистичних даних за останні два роки не враховано інформація, яка стосується тимчасово окупованої території України, оскільки цей факт певним чином впливає на результат динаміки і прогнозу відповідних показників.

4. Вивчаючи результати досліджень науковців зарубіжних країн щодо взаємозв'язків між чинниками на їхніх ринках банківських послуг (с. 99-100), автору слід було б розширити географію досліджуваних країн, що дало б змогу більш повно виконати попередній статистичний аналіз таких чинників на ринку банківських послуг України і розробити адекватніші цьому ринку моделі регресійних залежностей.

5. З метою визначення рівня захисту прав споживачів на ринку банківських послуг автором було проведено емпіричне дослідження населення України з

використанням методу письмового анкетування 1,5 тис респондентів, узагальнені результати якого подано в параграфах 2.1 і 3.3 (с. 75-78, 182-187). Однак, не обґрунтовано чому автор зупинився саме на такому обсязі досліджуваної вибірки. Водночас, в розроблену автором анкету для опитування українських громадян (с. 235 - 237) доцільно було б включити питання розуміння фінансової послуги і здатності користуватися складними фінансовими продуктами з тривалим часовим лагом (іпотечне кредитування, інвестування в цінні папери тощо).

б. У третьому розділі дисертації автором детально проаналізовано напрями вдосконалення українського законодавства в сфері захисту прав споживачів банківських послуг з урахуванням досвіду зарубіжних країн (ст. 144-173). Причому основна увага зосереджена на вивченні відповідних Стандартів ЄС. На нашу думку, доцільно було б більше уваги приділити дослідженню правових механізмів захисту прав клієнтів банків в країнах з розвинутою ринковою економікою, які не входять до Євросоюзу.

Проте, зазначені зауваження не мають категоричного характеру і не можуть зменшити загальне позитивне враження від завершеного на високому рівні наукового дослідження, яке, як уже зазначалося, має теоретичне і практичне значення.

Загальна оцінка дисертаційної роботи

Дисертаційна робота Приймак Софії Андріївни на тему "Економічний механізм захисту прав споживачів на ринку банківських послуг в Україні" є самостійною завершеною працею, яка містить якісно нові науково обґрунтовані теоретичні результати та практичні рекомендації. Опубліковані автором у наукових фахових виданнях статті містять основні положення дисертації. Зміст автореферату відповідає основним положенням дисертаційної роботи. Робота оформлена з урахуванням чинних вимог і являє собою логічно побудоване дослідження, що має новаторський характер.

Винесені на захист нові наукові положення, висновки та рекомендації є достовірними, а декларована в дисертації наукова новизна повністю розкрита у роботі. Водночас тема рецензованої дисертаційної роботи та представлені в ній результати відповідають паспорту спеціальності 08.00.03 – економіка та управління національним господарством.

Дисертаційна робота та автореферат відповідають вимогам п. 9, п. 11, п. 12 та п. 13 «Порядку присудження наукових ступенів», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 року № 567, а її автор – Приймак Софія Андріївна – заслуговує на присудження їй наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним господарством.

Офіційний опонент:

доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри банківської справи
ДВНЗ «Університет банківської справи»

[Signature] О. Д. Вовчак

Підпис О. Д. Вовчак засвідчую
начальник
відділу кадрів *[Signature]*



*Відсутні зауваження до спеціалізованого вченого ради
№ 35.051.01 26 квітня 2017р
Вчений секретар [Signature] / Машука С.І./*