

ФУНКЦІОНУВАННЯ ІНСТИТУТУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В СИСТЕМІ НЕБАНКІВСЬКОГО КРЕДИТУВАННЯ

FUNCTIONING OF THE INSTITUTE FOR CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN THE NON-BANKING CREDIT SYSTEM

Стаття присвячена аналізу функціонування інституту захисту споживачів у сфері небанківського правового кредитування, що є сегментом фінансового ринку. Досліджено чинне законодавство, яке регулює відносини між кредитодавцями та споживачами фінансових послуг, зокрема Закон України «Про споживче кредитування», Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та відповідні нормативно-правові акти Національного банку України. Проаналізовано, як законодавчі зміни впроваджені на сучасний стан захисту споживачів, включаючи механізми регулювання спорів, прав та обов'язків кредитодавців, а також санкції за порушення прав споживачів. Особливо увага приділена питанням прозорості умов кредитування, уникнення прихованих платежів, процентних ставок та ефективності механізмів контролю за діяльністю небанківських фінансових установ. Наголошено на ключовій ролі та ефективності роботи Управління захистом прав споживачів фінансових послуг, яке контролює дотримання законодавства у сфері небанківського кредитування, після звернення громадян, проводить перевірки фінансових установ та застосовує заходи впливу до порушників. Розглянуто результати діяльності цього органу, зокрема статистику критичних звернень, прийнятих рішень та рівень фактичного відновлення прав споживачів у разі порушення. Також акцентовано увагу на основних проблемах у сфері захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг, таких як: недостатня проінформованість споживачів, неправомірна поведінка фінансових установ, неефективна система скарг, недостатній контроль за фінансовими установами у сфері небанківського кредитування тощо. Зроблено висновок, що питання захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні залишаються надзвичайно важливими та продовжують активно обговорюватися на різних рівнях. З огляду на зростаючий рівень залученості населення до фінансових послуг, потреба в постійному моніторингу та вирішенні низки важливих питань стає ще більш актуальною. Системний підхід до вирішення цих проблем є необхідним для забезпечення належного рівня фінансової безпеки споживачів.

Ключові слова: захист прав споживачів, небанківське кредитування, небанківські фінансові установи, контроль, фінансові компанії.

The article analyses the functioning of the consumer protection institute in the field of non-bank legal lending, which is a segment of the financial market. The author examines the current legislation regulating relations between lenders and consumers of financial services, in particular, the Law of Ukraine 'On Consumer Lending', the Law of Ukraine 'On Financial Services and Financial Companies' and relevant regulations of the National Bank of Ukraine. The author analyses how the legislative changes have affected the current state of consumer protection, including the mechanisms for regulating disputes, the rights and obligations of lenders, and sanctions for violations of consumer rights. Special attention is paid to the issues of transparency of lending terms, avoidance of hidden fees, interest rates and the effectiveness of mechanisms for controlling the activities of

non-bank financial institutions. The author emphasises the key role and effectiveness of the Financial Services Consumer Protection Authority, which monitors compliance with non-bank lending legislation, conducts inspections of financial institutions and applies enforcement measures to violators upon citizens' requests. The author examines the results of this body's activities, in particular, statistics of critical appeals, decisions made and the level of actual restoration of consumer rights in case of violation. The author also focuses on the main problems in the field of consumer protection of non-bank financial services, such as: lack of consumer awareness, misconduct of financial institutions, ineffective complaint system, insufficient control over financial institutions in the field of non-bank lending, etc. The author concludes that the issues of financial services consumer protection in Ukraine remain extremely important and continue to be actively discussed at various levels. Given the growing level of involvement of the population in financial services, the need for continuous monitoring and resolution of a number of important issues is becoming even more urgent. A systematic approach to addressing these issues is necessary to ensure an adequate level of financial security for consumers.

Key words: *consumer protection, non-bank lending, non-bank financial institutions, control, financial companies.*

Актуальність теми. Для забезпечення рівних і справедливих умов у взаємовідносинах між споживачами та небанківськими кредитними установами у державі, необхідне функціонування ефективної системи захисту прав споживачів. В Україні основні принципи та механізми такого захисту закріплені в Законі України «Про захист прав споживачів», ухвалені 12 травня 1991 року за № 1023-ХІІ [7]. Закон визначає загальні правові засади, спрямовані на забезпечення прав та інтересів споживачів у різних сферах, включаючи торгівлю, послуги та фінансову діяльність.

Особливого значення набуває захист прав споживачів у сфері фінансових послуг, оскільки їхній характер впливає на фінансове становище громадян, включаючи ризики втрати страхування або виникнення боргових зобов'язань. Саме тому система захисту прав споживачів у цій галузі має певні специфічні риси та вимоги. Вона спрямована на створення додаткових механізмів регулювання, які забезпечують прозорість умов надання фінансових послуг, контроль за дотриманням законодавства з боку постачальників та надання громадянам доступу до необхідної інформації для прийняття обґрунтованих рішень.

Виклад основного матеріалу. Положення частини 2 статті 2 Закону України «Про захист прав споживачів» підтверджують важливість захисту споживачів у сфері фінансів, акцентуючи увагу на особливостях регулювання цієї галузі. Законодавець визнає, що фінансові послуги потребують більш детального регулювання через їх складний характер і високий потенціал для впливу на добробут громадян.

З цих причин, у 2009 році розпорядженням Кабінету Міністрів України № 1026-р (від 3 вересня 2009 р.), усвідомлюючи важливість проблеми, яка потребує розв'язання, було прийнято Концепцію захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні [8].

Метою Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг визначено удосконалення системи захисту прав споживачів та забезпечення її ефективності. Така система повинна базуватися на наступних принципах [8]:

- ефективності державного регулювання;
- дотримання гарантованих законом прав споживачів на захист;
- прозорості діяльності небанківських фінансових установ та інших суб'єктів господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають передбачену законом можливість надавати окремі види фінансових послуг;
- збалансованості інтересів суб'єктів господарювання, які надають небанківські фінансові послуги, та споживачів.

Питання захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні залишаються важливими як для наукових досліджень, так і для публічних дискусій. Особливої актуальності ця тема набуває у контексті стрімкого розвитку фінансового ринку та необхідності забезпечення балансу між інтересами споживачів і постачальників послуг. Відповіддю на ці виклики стало впровадження з 1 січня 2024 року низки нових нормативно-правових актів, які суттєво змінюють підхід до регулювання фінансового сектору. Зокрема, набрав чинності новий базовий Закон України

«Про фінансові послуги та фінансові компанії», який став важливим кроком на шляху до модернізації законодавчої бази у сфері фінансових послуг. У цьому законі ключову роль відведено споживачам як особливим суб'єктам правовідносин.

Прийняття цього Закону переслідувало кілька стратегічних цілей. Передусім, він спрямований на комплексне регулювання відносин, пов'язаних із захистом прав споживачів фінансових послуг. Закон упорядковує механізми, які забезпечують прозорість і чесність взаємодії між постачальниками фінансових послуг та їх клієнтами. Крім того, важливим завданням стало підвищення рівня захищеності споживачів, особливо у світлі економічних і соціальних викликів, зокрема, під час військового стану та інших кризових ситуацій [11, с. 760].

Сучасне оновлення законодавства у сфері надання фінансових послуг сфокусовано на двох основних векторах:

- покращення системи державного регулювання та нагляду за діяльністю у сфері фінансових послуг, зокрема приведення її у відповідність із міжнародними стандартами та моделями регулювання фінансового сектора;

- зміцнення прав споживачів і впровадження ефективніших механізмів їхнього захисту.

Особливу увагу приділено адаптації до практик Європейського Союзу з метою створення прозорого й конкурентного фінансового ринку, що характеризується високим рівнем довіри й фінансової грамотності споживачів [11, с. 761].

Щодо реалізації та захисту прав та законних інтересів споживачів саме фінансових послуг, то відповідно до положень ч. 2 ст. 3 спеціального Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» ці відносини регулюються Законом України «Про захист прав споживачів», Цивільним кодексом України та спеціальним законодавством, як то Закони України «Про споживче кредитування», «Про кредитні спілки», «Про страхування», «Про платіжні послуги» тощо.

Слушною видається думка І. Аванесової, яка характеризує систему захисту прав споживачів фінансових послуг, вказувала на необхідності створення самостійних підрозділів захисту прав споживачів фінансових послуг у державних регулівних установах [1]. Отже, для ефективної реалізації функції захисту прав споживачів фінансових послуг Національний банк України створив спеціалізований підрозділ – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг. Ця структура вимагає забезпечити дотримання законодавчих норм та регуляторних вимог усіма фінансовими установами, а також гарантувати, що права споживачів не порушуються в процесі надання фінансових послуг.

Основними завданнями Управління є моніторинг діяльності фінансових установ щодо відповідності їх послуг чинним законодавчим вимогам, аналіз скарг споживачів, забезпечення оперативного реагування на порушення та розробка рекомендацій для покращення стандартів обслуговування. Управління також надає консультативну підтримку споживачам, допомагаючи їм краще розуміти свої права, обов'язки та можливості ризиків, пов'язаних з використанням фінансових послуг [12].

Робота щодо покращення системи захисту прав споживачів у сфері небанківського кредитування активно здійснювалась до набрання чинності нового базового закону. Яскравим прикладом є Постанова Правління Національного банку України (НБУ) від 2 вересня 2022 року № 198 у якій було затверджено Положення про порядок здійснення нагляду за додержанням законодавства України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг [5]. У межах цього Положення регламентується процедура нагляду, яка передбачає два основних види контролю: безвізний нагляд та інспекційні перевірки.

Відповідно до норм Положення про здійснення безвізного нагляду було затверджено постановою Правління НБУ від 14.12.2023 №162 [6], передбачено використання інструментів як пруденційного, так і ринкового нагляду, враховуючи особливості діяльності суб'єктів та ризикові фактори. Крім того, Положення визначає ряд заходів, які НБУ може застосовувати після результатів безвізного нагляду, включаючи коригувальні заходи та заходи раннього втручання [10, с. 70].

Безвізний нагляд є одним із ключових інструментів моніторингу дотримання законодавчих вимог постачальниками фінансових послуг. Він охоплює широкий спектр заходів, включаючи постійний аналіз інформації, що надходить від суб'єктів фінансового ринку, та даних з інших офіційних джерел. У процесі безвізного нагляду НБУ здійснює моніторинг діяльності постачальників фінансових послуг, направляє запити для отримання додаткової інформації, аналізує звернення споживачів, звітність фінансових установ, їхні внутрішні документи та іншу доступну інформацію. Основна мета цього виду нагляду полягає у виявленні ризиків порушення прав споживачів фінансових і платіжних послуг, а також у попередженні можливих зловживань.

Інспекційні перевірки є другою формою контролю, яка передбачає детальний аналіз дотримання законодавства безпосередньо на місці діяльності постачальників фінансових послуг. Підстави для проведення таких перевірок, їх порядок, строки та особливості реалізації встановлені в окремому положенні, затвердженому НБУ. Інспекційні перевірки дозволяють виявляти порушення, які можуть бути складно помітити під час безвиїзного нагляду, а також дають можливість глибше вивчити внутрішні процеси, політики та процедури постачальників фінансових послуг [5].

Повертаючись до діяльності Управління захисту прав споживачів фінансових послуг, важливо зазначити, що підрозділ здійснює регулярне звітування про свою роботу, надаючи дані щоквартально. Це дозволяє відстежувати ключові проблеми, з якими стикаються споживачі у взаємодії з небанківськими установами, а також аналізувати зміст звернень, їхню динаміку та тенденції.

Зокрема, за даними звіту за третій квартал 2024 року, Управлінням було опрацьовано 5 444 письмових звернення громадян. Із них 1 066 звернень стосувалися діяльності державних банків, 634 звернення – приватних банків, а 203 звернення надходили щодо банків, що належать до іноземних банківських груп. Значна частка скарг припала на небанківські установи: щодо роботи фінансових компаній було отримано 2 231 звернення, страховиків – 379 звернень, а діяльність колекторських компаній стала предметом 271 звернення.

У звіті за третій квартал 2024 року зазначено, що серед найпоширеніших питань, які стосувалися діяльності небанківських фінансових установ, виокремлено кілька ключових напрямів. Найбільшу кількість звернень викликали проблеми врегулювання простроченої заборгованості, що склали 1 528 випадків. Значною була також кількість скарг, пов'язаних із невиклатою страхового відшкодування – 203 звернення, а питання кредитування військовослужбовців спричинили 168 звернень. Крім того, 153 заявники зверталися з приводу кредитних канікул, запроваджених на час воєнного стану.

Щодо усних звернень, їх кількість у звітному періоді була ще більшою і становила 9 194 випадки. Найбільше з них стосувалися банківських установ – 2 730 звернень, тоді як на роботу фінансових компаній припадало 603 звернення. Страхові компанії були предметом 50 звернень, кредитні спілки та ломбарди – 10 звернень, а діяльність колекторських компаній викликала 22 звернення.

Аналізуючи зміст усних звернень, можна відзначити, що основними проблемами були питання блокування та арештів рахунків – 1 411 звернень, а також запити щодо статусу розгляду попередніх звернень – 1 005 випадків. Значну частину скарг викликали труднощі з обміном або зняттям валюти, що призвело до 854 звернень. Не менш актуальними були питання, пов'язані з врегулюванням простроченої заборгованості – 752 звернення, та отриманням кредитних канікул під час воєнного стану – 601 звернення. Ці дані вказують на те, що споживачі фінансових послуг продовжують стикатися з низкою серйозних викликів, особливо в умовах воєнного стану [3].

З огляду на викладене, можна зробити висновок, що питання захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні залишаються надзвичайно важливими та продовжують активно обговорюватися на різних рівнях. З огляду на зростаючий рівень залученості населення до фінансових послуг, потреба в постійному моніторингу та вирішенні низки важливих питань стає ще більш актуальною. Системний підхід до вирішення цих проблем є необхідним для забезпечення належного рівня фінансової безпеки споживачів.

Проблеми, що стосуються захисту прав споживачів фінансових послуг, мають глобальний характер і виникають не лише в Україні, але й на міжнародному рівні. Звернемо увагу на декілька ключових аспектів, які стосуються проблематики :

1) транспарентність та інформаційна доступність:

а) недостатня інформація: споживачі часто не мають достатньої інформації про умови угод, тарифи, комісії та ризики, пов'язані з фінансовими продуктами;

б) складні угоди: фінансові угоди можуть бути складними для розуміння, що ускладнює вибір оптимальних фінансових рішень;

У відносинах між клієнтами та небанківськими фінансовими установами, які пропонують складні інвестиційні продукти, часто спостерігаються значні договірні диспропорції, що ускладнюють розуміння умов угод для кінцевих споживачів. Це пояснюється тим, що контрагенти таких установ, як фізичні особи чи інші суб'єкти господарювання, можуть не володіти достатньою діловою компетентністю або ж не мати належних знань щодо специфіки функціонування фінансових ринків, на яких вони здійснюють операції. Тому, обираючи складні фінансові продукти, вони

часто стикаються з труднощами у визначенні оптимальних рішень, що може призвести до прийняття помилкових рішень, які не відповідають їхнім фінансовим інтересам або можливостям.

Конституційний Суд України вважає, що держава, встановлюючи законами України засади створення і функціонування грошового та кредитного ринків (п. 1 ч. II ст. 92 Конституції України), має підтримувати на засадах пропорційності розумний баланс між публічним інтересом ефективного перерозподілу грошових накопичень, комерційними інтересами банків щодо отримання справедливого прибутку від кредитування і охоронюваними законом правами та інтересами споживачів їх кредитних послуг [9; 2, с. 280].

2) дискримінація та недостатній доступ:

а) дискримінація: споживачі можуть стикатися з дискримінацією при наданні фінансових послуг. Наприклад, деякі споживачі можуть бути відмовлені в отриманні кредитів через їхній вік, расову або етнічну належність, стать, місце проживання чи інші особисті характеристики, які не мають жодного стосунку до здатності особи виконати фінансові зобов'язання. Такі практики порушують принципи рівності та справедливості, що важливо для забезпечення довіри до фінансової системи в цілому.

б) недостатній доступ: деякі групи споживачів можуть мати обмежений доступ до фінансових послуг через економічні чи соціальні обставини. Наприклад, малозабезпечені сім'ї або особи, які не мають постійного доходу, можуть бути обмежені в отриманні кредитів чи відкритті рахунків у банках. Такі обмеження часто ставлять під загрозу їхні можливості у плануванні фінансового майбутнього, а також доступ до важливих послуг, таких як медичне страхування чи пенсійні заощадження

3) неправомірна поведінка фінансових установ;

До Національного банку України продовжують надходити численні звернення від споживачів фінансових послуг, які повідомляють про випадки шахрайства, що здійснюються з використанням електронних платіжних інструментів та їх реквізитів [3]. Багато таких випадків включають незаконне використання персональних даних громадян невстановленими особами, що призводить до фінансових втрат, порушення прав споживачів і створення ризиків для стабільності фінансової системи. Зокрема, шахраї часто користуються методами фішингу, соціальної інженерії, а також іншими техніками, щоб здобути доступ до платіжних карток, електронних рахунків або інших платіжних засобів, а також використовують персональні дані для вчинення незаконних фінансових операцій.

4) система скарг та врегулювання:

а) неефективність систем скарг: у деяких юрисдикціях механізми, призначені для розгляду скарг і претензій клієнтів, мають низький рівень ефективності, що значно ускладнює процес захисту прав споживачів. Це може бути спричинено кількома факторами, такими як надмірна бюрократія, недостатня кваліфікація працівників органів, що відповідають за розгляд скарг, або відсутність чітко визначених стандартів для вирішення спорів;

б) недостатній контроль: недостатній контроль і регулювання фінансового сектору можуть мати серйозні негативні наслідки як для споживачів фінансових послуг, так і для загальної економічної стабільності. Якщо органи нагляду та регулятори не забезпечують належний рівень контролю за діяльністю фінансових установ, то існує високий ризик зловживань, порушення законодавства та неправомірної поведінки з боку фінансових компаній. Це може проявлятися у вигляді шахрайських схем, маніпулювання цінами, недотримання стандартів прозорості та етики в процесі надання фінансових послуг [4, с. 38].

На нашу думку, найголовнішою проблемою у взаємодії зі споживачами небанківського кредитування є недостатня обізнаність у цій сфері, оскільки поки вона не так розвинута, як банківське кредитування.

Низький рівень обізнаності громадян України про їхні права як споживачів фінансових послуг, а також незнання доступних механізмів їхнього захисту створюють значні ризики для належного функціонування фінансового сектору. Ця проблема особливо актуалізується через значну кількість скарг, які постійно надходять до Національного банку України. Така ситуація підкреслює необхідність впровадження цілого комплексу заходів, спрямованих на підвищення рівня фінансової грамотності населення, що дозволить громадянам більш усвідомлено підходити до вибору фінансових продуктів та ефективно захищати свої права.

Висновки. Отже, захист прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні є ключовим аспектом фінансової стабільності та економічної безпеки громадян. Останні законодавчі ініціативи спрямовані на посилення контролю за фінансовими установами та створення

більш сприятливих умов для споживачів. Водночас, незважаючи на позитивні зміни, залишаються певні проблеми, зокрема недостатня транспарентність діяльності деяких установ, складність фінансових угод та нерівні умови між фінансовими компаніями і споживачами. Це свідчить про необхідність подальшого вдосконалення механізмів захисту прав споживачів, а також активного залучення громадськості до контролю за дотриманням законодавства.

Загалом, захист прав споживачів небанківських фінансових послуг є безперервним процесом, який потребує постійного оновлення відповідно до міжнародних стандартів та реальних викликів фінансового ринку. Для досягнення ефективності в цьому напрямку необхідне комплексне поєднання державного контролю, підвищення фінансової обізнаності населення та відповідальності фінансових установ перед споживачами. Лише за таких умов можна забезпечити стійку фінансову систему, підвищити довіру громадян до фінансових послуг та мінімізувати ризики для споживачів.

Список використаних джерел:

1. Аванесова І. Постулати захисту прав споживачів фінансових послуг. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2012. № 1. С. 56–65. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu_2012_1_7
2. Беляневич О. А. Про забезпечення прав внутрішніх інвесторів у сфері небанківських фінансових послуг. Збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції «Відновлення України у повоєнні часи: виклики, стратегічні пріоритети, ресурсне забезпечення, потенціал майбутнього розвитку» (10–11 жовтня, 2024 р.). Вінниця, 2024. С.278-280.
3. Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства у 3 кварталі 2024 року. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2024-Q3.pdf?v=11
4. Клименко К. В., Ухналь Н. М. Інститут захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні: проблемні аспекти. *Правове регулювання фінансових послуг: національний, європейський, глобалізаційні виміри* : матеріали науково-практичного круглого столу, м. Суми, 26 січня 2024 р. Суми : Сумський державний університет, 2024. С. 36–40.
5. Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості: Постанова Правління Національного банку України від 02.09.2022 № 198. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0198500-22#n9>
6. Про затвердження Положення про здійснення безвиїзного нагляду за діяльністю з надання фінансових та супровідних послуг: Постанова Правління Національного банку України від 14 грудня 2023 №162. URL: https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_14122023_162
7. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. Редакція від 19.11.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
8. Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг: Розпорядження Кабінету міністрів України від 03.09.2009 № 1026-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1026-2009-%D1%80#Text>
9. Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним зверненням громадянина Степаненка Андрія Миколайовича щодо офіційного тлумачення положень пунктів 22, 23 статті 1, статті 11, частини восьмої статті 18, частини третьої статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» у взаємозв'язку з положеннями частини четвертої статті 42 Конституції України (справа про захист прав споживачів кредитних послуг) від 10 листопада 2011 року № 15-рп/2011.
10. Рудой В., Лисенко І. Новації контролю за захистом прав споживачів фінансових послуг. *Правове регулювання фінансових послуг: національний, європейський, глобалізаційні виміри* : матеріали науково-практичного круглого столу, м. Суми, 26 січня 2024 р. Суми : Сумський державний університет, 2024. С. 68–71.
11. Світлак І. І., Сухоребра Т. І., Мазурик С. В. Права споживачів фінансових послуг: новели законодавства. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2024. №9 (27). С. 758–773.
12. Управління захисту прав споживачів фінансових послуг. URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/structure/departament/division-of-the-rights-of-the-sponsors-of-financial-services>