

РОЗДІЛ 14

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ЮРИДИЧНОЇ НАУКИ

УДК 347.73

DOI <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2025-1/130>

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ: АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ТА ВИКЛИКИ

PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS OF NON-BANKING FINANCIAL SERVICES: CURRENT PROBLEMS AND CHALLENGES

Сорока Л.В., д.ю.н., професор,
завідувач відділу аспірантури і докторантури
Науково-дослідний інститут публічного права

Куркова К.М., д.ю.н., професор,
завідувач відділу науково-правових експертиз та законопроектних робіт
Науково-дослідний інститут публічного права

Панченко О.І., к.ю.н., старший дослідник,
старший науковий співробітник відділу
науково-правових експертиз та законопроектних робіт
Науково-дослідний інститут публічного права

Статтю присвячено виявленню актуальних проблем та викликів у сфері захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні. Уточнюється, що небанківські фінансові послуги є невід'ємною складовою сучасного фінансового ринку, адже відіграють важливу роль у забезпеченні його стабільності, конкурентоспроможності та інноваційності. Їх розвиток сприяє побудові більш доступної та ефективної фінансової інфраструктури, яка відповідає потребам різних категорій споживачів. Зауважено, що вони відрізняються від традиційного банківського обслуговування своєю спрямованістю, структурою та специфічними інструментами, адже спеціалізуються вони на вузьких сегментах фінансового ринку, таких як страхування, лізинг, мікрофінансування, факторинг тощо. Узагальнено, що питання захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг, попри нормативно закріплені положення та євроінтеграційні вектори розвитку, усе ще має недостатній рівень пріоритетності для регулятора. Такий висновок визначено актуальним щонайменше з огляду на основний принцип захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг, – попередження фінансових ризиків та шахрайства. Констатується, що найбільш актуальними проблемами та викликами у сфері захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні є: 1) повномасштабне вторгнення росії на територію України, що зумовлює стан невизначеності та підвищеної економічної нестабільності; 2) низький рівень фінансової грамотності споживачів небанківських фінансових послуг, що дозволяє маніпулювати їхньою довірою; 3) недостатнє інформування споживачів небанківських фінансових послуг про специфіку фінансових продуктів з боку регулятора через складну структуру висвітлення публічної інформації; 4) фрагментарна адаптація національного законодавства до європейських стандартів, що інколи стає причиною їх формальної імплементації без ефективного застосування; 5) надмірна формалізація вимог до реклами небанківських фінансових послуг, що зумовлює нехтування їхнього дотримання.

Ключові слова: захист прав споживачів, надавачі небанківських фінансових послуг, Національний банк України, реклама, фінансовий ринок.

The article is dedicated to identifying current problems and challenges in the field of consumer rights protection in the non-banking financial services sector in Ukraine. It specifies that non-banking financial services are an integral part of the modern financial market, as they play a crucial role in ensuring its stability, competitiveness, and innovation. Their development contributes to building a more accessible and efficient financial infrastructure that meets the needs of various categories of consumers. It is noted that these services differ from traditional banking services in their focus, structure, and specific instruments, as they specialize in narrow segments of the financial market, such as insurance, leasing, microfinance, factoring, etc. It is generalized that the issue of consumer rights protection in the non-banking financial services sector, despite regulatory provisions and the European integration development vectors, still lacks sufficient priority for the regulator. This conclusion is deemed relevant at least in light of the fundamental principle of consumer rights protection in non-banking financial services – the prevention of financial risks and fraud. It is stated that the most pressing problems and challenges in the field of consumer rights protection in non-banking financial services in Ukraine include: 1) the full-scale invasion of Russia into Ukraine, which has led to a state of uncertainty and increased economic instability; 2) a low level of financial literacy among consumers of non-banking financial services, making them vulnerable to manipulation; 3) insufficient consumer awareness of the specifics of financial products due to the regulator's complex approach to presenting public information; 4) fragmentary adaptation of national legislation to European standards, sometimes leading to their formal implementation without effective application; 5) excessive formalization of advertising requirements for non-banking financial services, which results in their non-compliance.

Key words: advertising, consumer protection, financial market, National Bank of Ukraine, provision of non-banking financial services.

Вступ. Свого часу неадекватний захист споживачів, особливо на іпотечному ринку США, не тільки став причиною завдання значної шкоди споживачам фінансових послуг, але й головною причиною світової фінансової кризи. Аналогічно в ЄС – зловживання фінансовими продуктами призвело до підризу довіри до фінансових установ. Тому, враховуючи значну потенційну шкоду, яку фінансові послуги можуть завдати окремим споживачам і фінансовому ринку [1] – адекватна та належна політика захисту прав споживачів була і є актуальною.

Загальновідомо, що небанківські фінансові послуги є невід'ємною складовою сучасного фінансового ринку, адже відіграють важливу роль у забезпеченні його стабільності, конкурентоспроможності та інноваційності. Їх розвиток сприяє побудові більш доступної та ефективної фінансової інфраструктури, яка відповідає потребам різних категорій споживачів. Початок повномасштабного вторгнення росії на територію України зумовив виникнення низки ризиків, що могли негативно вплинути на

ринку небанківських фінансових послуг, адже воєнні дії спричинили економічну нестабільність, зниження платоспроможності населення та бізнесу, порушення логістичних ланцюгів тощо. Зокрема, основними ризиками стали: зменшення попиту на небанківські фінансові послуги, порушення операційної діяльності, зростання кредитних ризиків, відтік кадрів та ресурсів тощо. Тому перед державою постало завдання створення умов для стабілізування ситуації на фінансовому ринку, щоб не допустити його стагнації.

Варто врахувати, що небанківські фінансові установи значно менші за обсягами активів та, як показало повномасштабне вторгнення, – менш стійкі до криз. Донедавна законодавство з регулювання їхньої діяльності було застарілим, а вимоги до установ – заслабкими. Недосконале законодавство не забезпечувало належного захисту інвестицій, дотримання прав споживачів фінансових послуг та стримувало розвиток сектору. Частка активів небанківських фінансових установ в активах фінсектору (включно з Національним банком України) становить лише 14%. За цим показником Україна значно відстає від європейських країн [2].

Для розвитку ринку фінансових послуг важливо встановити прозорі та справедливі правила для всіх його учасників. У контексті евраїнтеграції ці вимоги мають базуватися на європейських стандартах. У 2021–2023 роках для частини небанківського сектору, зокрема фінансових компаній, страховиків, кредитних спілок і ломбардів, було ухвалено низку ключових законів (наприклад, Закони України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» [3], «Про страхування» [4], «Про кредитні спілки» [5]). Нове законодавство передбачає впровадження сучасних умов ліцензування, вимог до структури власності, корпоративного управління, внутрішнього контролю, а також дотримання стандартів ліквідності та платоспроможності [2].

Аналіз досліджень. Необхідно відмітити, що попри проведення реформування ринку небанківських фінансових послуг, питання захисту прав споживачів у цій сфері вітчизняними науковцями майже не досліджувалося. Варто відзначити дослідження О. Дзюня, який запропонував комплексне реформування системи захисту прав та інтересів споживачів небанківських фінансових послуг, наявність якого поряд із заходами, направленними на додаткову капіталізацію фінансових інститутів та покращення управління ризиками, на думку автора, сприятиме посиленню стійкості небанківського фінансового сектору України та фінансової стабільності економіки [6]. Однак слід врахувати, що його дослідження виконано у 2014 році. Тобто цілком обґрунтованим є твердження, що сучасні умови, в яких функціонує фінансовий ринок загалом, актуалізують пошук нових підходів до розвитку ринку небанківських фінансових послуг в Україні.

Мета дослідження. Схарактеризувати актуальні проблеми та виклики у сфері захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні.

Вклад основного матеріалу. Небанківські фінансові послуги відрізняються від традиційного банківського обслуговування своєю спрямованістю, структурою та специфічними інструментами. Адаже спеціалізуються вони на вузьких сегментах фінансового ринку, таких як страхування, лізинг, мікрофінансування, факторинг тощо. Водночас базове законодавство щодо захисту прав споживачів на належному рівні не враховує особливості надання надавачами небанківських фінансових послуг, а нормативно-правові акти органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, містять лише окремі елементи захисту прав споживачів, і їх застосування [6, с. 161] навряд чи можна схарактеризувати як достатньо ефективне. У цьому контексті особливу роль відіграє Національний банк України, як центральний орган, відповідальний за регулювання та нагляд за небан-

ківським фінансовим сектором. Його повноваження включають розробку нормативно-правових актів, встановлення стандартів діяльності фінансових установ та забезпечення дотримання принципів прозорості.

Крім зазначеного Національний банк України має повноваження здійснювати захист прав споживачів фінансових послуг і регулювати поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. В структуру Національного банку України входить спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг, який має три основні напрямки роботи у захисті прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями громадян; встановлення вимог до фінансових установ; нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контроль за дотриманням законодавства про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг) [7].

Як демонструє практичний досвід, саме відсутність чітких і уніфікованих вимог до реклами небанківських фінансових послуг створює можливості для маніпулятивного впливу на споживачів. Рекламні матеріали часто містять неповну або спотворену інформацію про умови кредитування, страхування чи інші послуги. Це може вводити споживачів в оману, особливо тих, хто не має достатнього рівня фінансової грамотності. Своєю чергою, недостатній контроль за змістом реклами сприяє поширенню агресивних і неправдивих маркетингових кампаній, які завдають шкоди довірі до всього фінансового ринку.

Так, наприклад, Національний банк України виявив факт порушення ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС» (ЄДРПОУ 38548598) вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг у частині, що регулює рекламу у сфері фінансових послуг. Йдеться про порушення вимог Законів України «Про споживче кредитування» та «Про рекламу», а також Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 5 жовтня 2021 року № 100, в частині реклами споживчого кредиту. Національний банк застосував до цієї фінансової установи захід впливу у вигляді накладення штрафу за порушення встановлених законодавством вимог до реклами на ринках фінансових послуг у мінімальному розмірі 85 000,00 грн [8].

Уточнимо, що з метою визначення порядку та умов застосування коригувальних заходів, заходів раннього втручання, заходів впливу у сфері державного регулювання діяльності на ринках небанківських фінансових послуг постановою Правління Національного банку України від 25 грудня 2023 року № 183 було затверджено «Положення про застосування Національним банком України коригувальних заходів, заходів раннього втручання, заходів впливу у сфері державного регулювання діяльності на ринках небанківських фінансових послуг» [9]. У ньому визначено ряд дефініцій, таких як: повторене, триваюче та систематичне порушення; учасники ринку небанківських фінансових послуг; план заходів для усунення порушення / припинення здійснення ризикової діяльності; небанківський надавач фінансових послуг та ін. Наприклад цим актом зазначено, що: «документ, у якому зафіксовані порушення та/або ознаки здійснення ризикової діяльності – документ, складений за результатами пруденційного нагляду, нагляду за ринковою поведінкою, нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг або за результатами контролю за дотриманням вимог щодо структури власності небанківського надавача фінансових послуг, умов ліцензування (авторизації) діяльності з надання фінансових послуг» [9]. Важливо, що цією постановою деталізовано процедуру прийняття рішення про застосування заходу впливу, у тому числі щодо окремих суб'єктів небанківського фінансового ринку.

Окремо зауважимо, що у березні 2024 року Національний банк України представив звіт про огляд небанківського фінансового сектору. У його положеннях йдеться про те, що досі тривають перехідні періоди для приведення учасниками ринку своєї діяльності до вимог оновленого законодавства України [10]. Проте жодних даних про те, чи досліджувалось питання захисту прав споживачів у цій сфері не наводиться. Водночас у Звіті про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за III квартал 2024 року міститься інформація, що у третьому кварталі 2024 року щодо роботи фінансових компаній отримано 2 231 звернення, страховиків – 379 звернень, 271 звернення – щодо роботи колекторських компаній. Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ, стали врегулювання простроченої заборгованості – 1 528 звернень, не виплата страхового відшкодування – 203 звернення, кредитування військовослужбовців – 168 звернень, кредитні канікули на час воєнного стану – 153 звернення. Загалом відзначено невеликий приріст кількості звернень щодо діяльності фінансових компаній за цей період. Однак констатується відносно стала їхня кількість [11].

Особливість аналізованого документа полягає у тому, що наводиться алгоритм дій споживача при виникненні проблемної ситуації, проте:

- по-перше, щоб знайти відповідний алгоритм, потрібно знати де його шукати. Навряд її розміщення у відповідному звіті для пересічного громадянина є логічним та доступним до ознайомлення;

- відсутня інформація про реакцію з боку регулятора на відповідні звернення, тим самим споживач, права якого порушені, не має можливості наперед оцінити майбутні перспективи від його звернення або відстежити та сформулювати алгоритм своїх дій на прикладі аналогічних ситуацій.

Зауважимо, що Національний банк України на своєму офіційному сайті поширює інформацію про застосування заходів впливу до фінансових компаній у розділі новин. Проте, знову ж таки, це виключно фактична інформація, однак ніяк не просвітницька.

З означеного бачимо, що попри намагання держави через прийняття нормативно-правових актів належним чином врегулювати діяльність учасників фінансового ринку загалом, питання підвищення рівня фінансової грамотності споживачів послуг у небанківському секторі залишаються не до кінця вирішеними.

Так, за результатами дослідження «Фінансова грамотність, фінансова інклюзія та фінансовий добробут в Україні у 2021», яке проводилось на замовлення Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), загальний індекс фінансової грамотності України становить 12,3 бали (або 58% від його максимального значення) [12, с. 3]. Загальний висновок, який був зроблений у вищезазначеному звіті такий:

- Україна зросла за рівнем фінансової грамотності як у порівнянні з 2018 роком, так і в порівнянні з іншими країнами (тренди України іноді суттєво кращі, ніж інших країн);

- залишаються розбіжності у фінансовій грамотності за віком, місцем проживання, освітою і доходами, що є характерним і для країн дослідження ОЕСР за 2020 рік. Водночас практично відсутні відмінності за статтю (у Звіті ОЕСР навпаки питання відмінностей між фінансовою грамотністю чоловіків і жінок є релевантним); українці мають нижчий рівень доходу та відповідно менший запас міцності на випадок втрати основного джерела доходу та відчують більший стрес через стан своїх фінансів порівняно із опитаними з країн порівняння;

- Індекс фінансової грамотності в Україні наразі демонструє гарну динаміку – за менше ніж 3 роки відбулося зрос-

тання на 6,0% у бальному вираженні; усі компоненти індексу покращилися. Натомість темп приросту Індексу фінансової грамотності у країнах порівняння, які брали участь в опитуваннях ОЕСР у 2016 і 2020 роках (Грузія, Естонія, Польща, Росія, Угорщина, Хорватія, Чехія) склав лише 2,4%;

- порівняно нижчий індекс із фінансової грамотності зафіксовано у віковій групі 18-24 роки зі значенням Індексу 11,4 бали. Проте, не можна не відзначити той факт, що саме в цій групі було найбільше зростання Індексу порівняно з результатами опитування 2018 року. Також вразливою групою є група респондентів старше 60 років (11,6 балів у 2021 р.);

- як і в 2018 році, так і в 2021 році існує безпосередня залежність між рівнем фінансової грамотності, чим вищий рівень освіти, тим вищий бал фінансової грамотності;

- не користувачі технологіями (за визначенням звіту ОЕСР за 2020 рік – це ті, хто не користувався комп'ютером, електронною поштою, інтернетом та мобільним телефоном останній тиждень) мають значно нижчий бал із фінансової грамотності (9,9) за рахунок знання і поведінки. Примітно, що ця категорія складає лише 5% вибірки і на 68% складається із осіб віком від 60 років і старших [12, с. 4–5].

Тобто можна зробити висновок, що на рівень фінансової грамотності впливають такі фактори як: вік споживачів (у групу ризику входять особи віком від 60 років), освіта та бажання/можливість використовувати цифрові технології, проживання споживачів у сільській місцевості.

Для подолання проблеми щодо недостатнього рівня фінансової грамотності споживачів небанківських фінансових послуг, рекомендується проведення таких заходів:

- проводити роботу з вразливими групами населення за віком і за місцем проживання, переформатувати заходи з фінансового просвітництва найбільш прийнятним чином для цих груп населення, в тому числі через формування адекватних каналів поширення інформації. При цьому варто враховувати, що онлайн-освіта не завжди є доступною для зазначених груп населення, а це актуалізує питання проведення офлайн-заходів;

- проведення роз'яснювальної роботи щодо переваг користування фінансовими продуктами серед населення України. Звісно, це необхідно робити не тільки на рівні фінансових регуляторів, а швидше на рівні фінансових інститутів, які й є кінцевими продуцентами фінансових послуг. Важливо відзначити, що усвідомлення фінансовими установами своєї відповідальності за недоброчесну поведінку щодо споживачів фінансових послуг, зокрема, в частині розкриття інформації про фінансову послугу, стане міцним підґрунтям для зростання довіри до фінансових установ;

- спрямування зусиль фінансових регуляторів на посилення захисту прав споживачів фінансових послуг та інформування споживачів про вже наявні можливості їх відстоювання [12, с. 6–7].

Висновки. Проведене дослідження дозволяє констатувати, що питання захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг, попри нормативно закріплені положення та євроінтеграційні вектори розвитку, усе ще має недостатній рівень пріоритетності для регулятора. На нашу думку такий висновок є актуальним щонайменше з огляду на основний принцип захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг, – попередження фінансових ризиків та шахрайства. Регулятор доступно та повно має забезпечувати споживачів необхідною інформацією задля підвищення рівня їхньої фінансової грамотності, що забезпечить їм можливість прийняття усвідомленого фінансового рішення.

Відповідно, найбільш актуальними проблемами та викликами у сфері захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні вважаємо:

- повномасштабне вторгнення росії на територію України, що зумовлює стан невизначеності та підвищеної економічної нестабільності;

– низький рівень фінансової грамотності споживачів небанківських фінансових послуг, що дозволяє маніпулювати їхньою довірою;

– недостатнє інформування споживачів небанківських фінансових послуг про специфіку фінансових продуктів з боку регулятора через складну структуру висвітлення публічної інформації;

– фрагментарна адаптація національного законодавства до європейських стандартів, що інколи стає причиною їх формальної імплементації без ефективного застосування;

– надмірна формалізація вимог до реклами небанківських фінансових послуг, що зумовлює нехтування їхнього дотримання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Consumer Protection Aspects of Financial Services. IP/A/IMCO/ST/2013-07 (February, 2014). URL: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET\(2014\)507463_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf)
2. Звіт про фінансову стабільність (грудень, 2024). Національний банк України. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/FSR_2024-H2.pdf?v=12
3. Про фінансові послуги та фінансові компанії: Закон України від 14.12.2021 № 1953-IX. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text>
4. Про страхування: Закон України від 18.11.2021 № 1909-IX. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text>
5. Про кредитні спілки: Закон України від 14.07.2023 № 3254-IX. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3254-20#Text>
6. Дзюнь О. Б. Захист прав споживачів небанківських фінансових послуг в системі державного управління. Інвестиції: практика та досвід. 2014. № 6. С. 159–163.
7. Захист прав споживачів фінпослуг. Що варто знати? Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>
8. До фінансової компанії застосовано захід впливу за порушення вимог до реклами на ринках фінансових послуг. Національний банк України, 2024. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/do-finansovoyi-kompaniyi-zastosovano-zahid-vplivu-za-porushennya-vimog-do-reklam-na-rinkah-finansovih-poslug>
9. Про затвердження Положення про застосування Національним банком України коригувальних заходів, заходів раннього втручання, заходів впливу у сфері державного [...]: Постанова Національного банку України від 25.12.2023 № 183. *Верховна Рада України. Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0183500-23#n28>
10. Огляд небанківського фінансового сектору (березень, 2024). Національний банк України, 2024. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Nonbanking_Sector_Review_2024-03.pdf?v=12
11. Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за III квартал 2024 року. Національний банк України, 2024. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2024-Q3.pdf?v=12
12. Фінансова грамотність, фінансова інклюзія та фінансовий добробут в Україні у 2021. Національний банк України, 2021. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Research_Financial_Literacy_Inclusion_Welfare_2021.pdf