

банківська система іпотечного кредитування. Головною проблемою іпотечного кредитування на сьогодні в Україні є відсутність достатньої кількості фінансових ресурсів у населення і, як наслідок, в економіці і банківській системі. Банківські установи страждають від нестачі надлишкових та відносно вільних фінансових ресурсів, а тому мають обмежені можливості в наданні довгострокових іпотечних кредитів.

Список використаних джерел

1. Вовк В.Я., Хмеленко О.В. Кредитування та контроль: навч. посібник. Київ: Знання, 2008. 463 с.
2. Круш П.В., Клименко О.В. Гроші та кредит. Київ: Центр навчальної літератури, 2010. 215 с.
3. Ареф'єва І. Іпотечний кредит. URL: <https://financer.com/ua/kredit/ipoteka/> (дата звернення: 01.10.2021).
4. Д'яченко А.В. Розвиток іпотечного кредитування в Україні. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2016. № 3. С. 198–204.
5. Свистун Л.А., Довгаль Ю.С. Іпотечне кредитування в Україні: сучасні проблеми та фактори розвитку: монографія. Полтава: Полт НТУ. 2014. 162 с.
6. Поліщук Н.В. Іпотечне кредитування у сільському господарстві: теорія, методологія, практика: дис. ... д-р екон. наук: 08.00.08 / Київ, 2020. 468 с.
7. Про надання фінансової державної підтримки: Постанова Кабінету Міністрів України від 24.01.2020 р. № 28 (зі змінами та доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/28-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.10.2021).
8. Програма «Доступна іпотека 7 %» / Фонд розвитку підприємництва. URL: <https://bdf.gov.ua/uk/programa-dostupna-ipoteka-7> (дата звернення: 12.10.2021).

УДК 368

Ю.В. Корчака,

здобувачка другого (магістерського) рівня вищої освіти,

ОПП «Страховання та ризик-менеджмент»,

ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»,

juliyakorchaka12@ukr.net,

науковий керівник – О.В. Димніч,

к.е.н., доц., доцент кафедри банківської справи та страхування,

ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА УГОРЩИНІ

Ринок фінансових послуг динамічно розвивається: росте кількість споживачів, фінансові продукти стають більш різноманітними і складними,

поглиблюється інтеграція в світові ринки. Одночасно споживачі фінансових послуг зазвичай не мають достатньої інформації та знань, і при виборі послуги не завжди можуть оцінити рівень ризиків і свої майбутні фінансові зобов'язання та порівняти умови, що пропонуються різними компаніями на ринку.

Для прикладу порівняльної характеристики захисту прав споживачів страхових послуг взято дві країни: Україна та Угорщина.

В Україні з 2020 р. НБУ став регулятором страхового ринку відповідно до Закону України та здійснює діяльність у сфері захисту прав споживачів страхових послуг.

Ще до того, як здійснити захист прав споживачів, треба вжити заходів попередження можливості порушення цих прав. Для цього необхідно:

Перше – з'ясувати усі договірні умови отримання цієї фінансової послуги. Наприклад, умови виплати страхового відшкодування, перелік страхових випадків, страхову суму, страхові тарифи тощо.

Друге – уважно читати договір. Так, договір – це юридичний документ, який складно розуміти. Але якщо клієнт планує оформити страховку, потрібно уважно та прискіпливо читати усі умови.

Якщо, споживач страхових послуг розуміє, що його права було порушено, варто звернутися безпосередньо до фінансової установи: зателефонувати на «гарячу лінію», або надіслати письмову скаргу на ім'я керівника установи. Інколи споживачам вдається швидко вирішити ситуацію або отримати роз'яснення вже на цьому рівні.

Якщо питання не вдалося вирішити, споживач має право звернутися до НБУ шляхом заповнення онлайн-форми на веб-сайті НБУ, направлення листа на адресу електронної пошти (відповідь буде не пізніше 30 робочих днів) або зателефонувавши до контакт-центру.

У зверненні необхідно вказати суть питання, найменування та реквізити установи, якої стосується звернення, прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та електронну пошту заявника.

Також, з метою захисту своїх прав та інтересів особа, яка постраждала від неправомірних дій фінансової установи, може:

- отримати безоплатну правову допомогу безпосередньо в центрах з надання безоплатної вторинної правової допомоги та бюро правової допомоги (усього в Україні їх понад 500);
- зателефонувати на безкоштовний номер системи надання безоплатної правової допомоги – 0 800 213 103;
- поставити запитання у месенджері Facebook -сторінки системи надання безоплатної правової допомоги або скористатися мобільним застосунком «Безоплатна правова допомога» [1].

В Угорщині захист прав споживачів фінансових послуг здійснює Фінансова арбітражна рада – це позасудовий форум альтернативного вирішення спорів, діяльність якого зосереджена на вирішенні питань між споживачами фінансових послуг та постачальниками фінансових послуг.

Фінансовою арбітражною радою (ФАР) керує Magyar Nemzeti Bank.

В результаті порушення прав, споживач страхових послуг подає клопотання в письмовій формі на спеціальному бланку або через портал клієнтів електронного уряду чи платформу для онлайн вирішення спорів. В поданому клопотанні повинно бути:

- ім'я, місце проживання заявника,
- найменування та адреса постачальника фінансових послуг, залученого до суперечки,
- короткий опис позиції позивача та підтверджуючі факти та докази,
- заява заявника про спробу врегулювання спору,
- документ, що містить відхилену скаргу та відмову та ін.

Колегія, яка діє у цій справі, розглядає клопотання протягом 8 днів і якщо петицію не відхилено, голова колегії повідомляє сторони у належний час про дату та місце судового засідання, яке повинно відбутись через 75 днів з початку процедури [4].

Нижче представлено динаміку кількості звернень та заяв щодо порушення прав споживачів в Україні та Угорщині. Спочатку наведено динаміку кількості звернень, щодо порушення прав споживачів в Україні (табл. 1).

Таблиця 1

**Динаміка кількості скарг споживачів страхових послуг
у 2020 – 1 кв. 2021 року в Україні**

Показник	2020	1 кв 2021	Динаміка
Кількість письмових звернень	757	1072	+315
Кількість дзвінків до контакт-центру	114	141	+27
Питання щодо страхових компаній			
Неприйняття рішення про страхове відшкодування	198	290	+92
Порушення строків виплати страхового відшкодування	158	220	+62
Страхове відшкодування не покриває фактичний збиток	113	191	+78
Відмова у виплаті страхового відшкодування / виплати	98	110	+12
Компенсація витрат по лікуванні /смерті /моральної шкоди	65	72	+7
Інше	125	189	+54

Джерело: складено автором згідно даних [2; 3]

Кількість письмових звернень в Україні зросла з 757 у 2020 р. до 1072 у 1 кв. 2021 р. Здебільшого приріст зумовлено збільшенням звернень, що стосувалися роботи небанківських фінансових установ, в тому числі страхових компаній. Кількість дзвінків до контакт-центру зросла з 114 у 2020 р. до 141 у 1 кв. 2021 р.

Причини спорів між споживачами та страховими компаніями – невчасне подання відповідних заяв споживачами, відмінності між висновками експертів страхової та осіб, що займаються ремонтом пошкодженого майна та інше.

Динаміка кількості заяв щодо порушення прав споживачів в Угорщині представлена в табл. 2.

Таблиця 2

Динаміка поданих заяв в Угорщині за 2019-2020 роки

Показник	2019	2020	Динаміка
Загальна кількість поданих заяв	4833	4408	-425
Кількість відхилених справ	1740	1322	-418
Всього розглянутих справ	3093	3086	-7
Кількість врегульованих справ	1575	1474	-101
Кількість справ вирішених в інтересах споживача	1123	1099	-24

Джерело: складено автором згідно даних [5]

За даними табл. 2, кількість поданих заяв має тенденцію до зменшення, кількість відхилених заяв зменшилась на 418, кількість врегульованих справ зменшились на 101 од. у 2020 р, а кількість справ вирішених на користь споживача зменшились на 24 од.

Таким чином, захист прав споживачів – це гарантований законом контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт. Людина, її життя і здоров'я, недоторканність і безпека визнані найвищою соціальною цінністю, а отже права споживачів належать до найголовніших соціальних прав громадян, захист яких покладено на державу.

Список використаних джерел

1. Безоплатна правова допомога споживачам страхових послуг [Електронний ресурс]. URL: <https://www.legalaid.gov.ua/publikatsiyi/zahyst-prav-spozhyvachiv-finansovyh-poslug-najposhyrenishi-zapytannya-ta-vidpovidi/> (Дата звернення: 22.10.2021).
2. Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями у 2020 році: НБУ. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2020-Q4.pdf?v=4 (Дата звернення: 25.10.2021).
3. Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями у 1 кв. 2021 року. НБУ. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2021-Q1.pdf?v=4 (Дата звернення: 25.10.2021).
4. Operating Procedures of the Financial Arbitration Board. URL: https://www.mnb.hu/letoltes/operating-procedures-en2017.pdf?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=ru&_x_tr_hl=ru&_x_tr_pto=nui,sc (Дата звернення: 25.10.2021).
5. Hungarian Financial Arbitration Board. Report on the activities of the Hungarian Financial Arbitration Board. URL: <https://www.mnb.hu/en/hungarian-financial-arbitration-board/introduction/report-on-the-activities-of-the-hungarian-financial-arbitration-board> (Дата звернення: 25.10.2021).