

УДК 366.54

**Приймак Софія Андріївна<sup>5</sup>****ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ  
У ЄВРОПЕЙСЬКОМУ СОЮЗІ ТА УКРАЇНІ**

**Анотація.** Проаналізовано європейське та українське законодавства у сфері захисту прав споживачів на ринку банківських послуг. Розглянуто найпоширеніші банківські послуги, такі як: кредитні, депозитні та розрахункові. Представлено характеристику нормативно-правових актів, що регулюють питання захисту прав споживачів на ринку банківських послуг. Проведено порівняння законодавства у даній сфері. Виявлено слабкі сторони українського законодавства. Надано рекомендації для покращення цього законодавства згідно вимог Європейського Союзу.

**Ключові слова:** банківська послуга, споживчий кредит, депозит, розрахунковий рахунок, міжнародний переказ, захист прав споживачів ринку банківських послуг.

**Вступ.** На сьогоднішній день банківська діяльність має високий ступінь ризикованості, що проявляється у вірогідності настання небажаних наслідків для учасників банківських правовідносин. Посилення захисту прав споживачів банківських послуг в Україні потрібне насамперед з огляду на три причини. По-перше, фінансова грамотність населення України є дуже низькою. Більшість осіб віком від 21 до 50 років не знають що таке іпотека, зміна річної процентної ставки, акції та облігації. По-друге, українці не довіряють фінансовим установам, тому користуються дуже обмеженим переліком банківських послуг. По-третє, поєднання цих двох факторів — недостатньої фінансової грамотності та відсутності довіри — значно перешкоджає розвитку міцних і масштабних фінансових ринків в Україні. Фінансова грамотність споживачів є передумовою належного функціонування ринків капіталу та зростання економіки в цілому. Світовий банк переконує, що фінансова грамотність та освіченість споживачів фінансових послуг є невід'ємною частиною ефективних і прозорих фінансових ринків.

Поліпшення захисту прав споживачів банківських послуг у нашій країні неможливе без удосконалення нормативно-правової бази у сфері, яка поки-що відстає від європейської. Враховуючи сказане, для України корисний європейський досвід правового захисту цих споживачів. Досвід Європейського Союзу щодо захисту прав споживачів на ринку банківських послуг має важливе практичне значення для розвитку банківської системи України ще й тому, що наша країна задекларувала інтеграцію з цим Союзом. Тому в сьогоднішніх умовах європейської інтеграції України наукові дослідження, які пов'язані з цією проблематикою, набувають особливої актуальності.

Питання захисту прав споживачів на ринку банківських послуг розглядаються у роботах багатьох зарубіжних і вітчизняних учених. Серед вітчизняних науковців досліджували цю проблематику Т. Бургуані, Л. Єромоліна, Л. Іваненко,

<sup>5</sup> Софія Андріївна Приймак — магістр, аспірант Львівського Національного Університету імені Івана Франка [vipshovska@i.ua](mailto:vipshovska@i.ua)

Ю. Кривицька, А. Рабінович, В. Ребицький, О. Язвінський та ін. На особливу увагу заслуговує монографія А. Ісічко та О. Мініна «Правове регулювання сфери захисту прав споживачів у Європейському Союзі та в Україні»[1], в якій окремий розділ присвячений питанням захисту прав споживачів на ринку банківських послуг. Разом з тим, деякі з питань захисту прав споживачів банківських послуг в Україні та ЄС залишилися не дослідженими і потребуються подальшого дослідження.

**Постановка задачі.** Серед проблем, які потрібно вирішити в банківській системі України, захист прав споживачів її послуг є однією з головних. Це пов'язано з тим, що ця система на даний момент перебуває у постійній реорганізації і в багатьох випадках споживачі банківських послуг залишаються незадоволеними співпрацею з нею. Крім цього, європейське законодавство у цій сфері набагато прогресивніше за українське, що спонукає до їх вивчення. Метою даної статті є аналіз нормативно-правових актів у сфері захисту прав споживачів на ринку банківських послуг Європейського Союзу та розроблення рекомендацій щодо покращення українського законодавства у цій сфері.

**Результати.** На сьогодні більшість банків є універсальними фінансовими установами, які вирішують різноманітні проблеми, але основна увага керівництва зосереджується на проблемі захисту прав споживачів та їх законних інтересах у найпоширеніших видах банківських послуг: кредитних, депозитних, розрахункових [2, с. 217].

Проведення кредитних операцій у банківській сфері є досить ризиковим заняттям для комерційних банків, оскільки вони можуть не отримати назад надані ними в кредит відповідні кошти. У Європейському Союзі кредитні споживчі угоди загальною сумою від 200 євро до 75 000 євро повинні бути забезпечені іпотекою згідно з Директивою 2008/48/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23 квітня 2008 року про кредитні угоди для споживачів [3]. Будь-яка реклама, яка стосується кредитних договорів і вказує процентну ставку або будь-які дані, що стосуються вартості споживчого кредиту, повинна включати стандартні відомості. До стандартних відомостей відноситься: процентна ставка за кредитом, загальна сума кредиту, річні відсотки та термін на який надається кредит. Ці дані повинні бути визначені зрозуміло та у короткій формі.

До укладання угоди споживач повинен отримати всю відповідну інформацію та надати кредиторам поручителя. У статті 14 вказаної Директиви передбачено право споживача на припинення кредитної угоди впродовж 14 календарних днів без надання будь-якого обґрунтування за умови сплати кредитору капітальних і відсоткових платежів, нарахованих з дати виділення кредиту.

Споживач має право на дострокове погашення кредиту. У такому випадку відбувається зменшення загальних витрат на кредит, при цьому таке зменшення стосується відсоткових платежів і витрат на залишкову тривалість угоди.

Основним документом, який регулює права та обов'язки споживачів у сфері споживчих кредитів є Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року з змінами і доповненнями у 2015 році [4]. У Цивільному Кодексі України зазначено, що кредитні угоди в обов'язковому порядку повинні складатися в письмовій формі у двох примірниках. Один із примірників повинен бути

наданий клієнту після оформлення споживчого кредиту. Обов'язково у договорі повинні зазначатися такі дані, як: сума кредиту, дата видачі, право на дострокове погашення, річна відсоткова ставка за кредитом. У договорі може бути зазначено, що річна відсоткова ставка може змінюватися залежно із зміною облікової ставки НБУ. Відповідно до українського законодавства споживач має право на дострокове погашення кредиту шляхом збільшення щомісячних виплат.

Проаналізувавши українське законодавство та нормативи ЄС у сфері споживчого кредитування можна зробити висновок, що українське законодавство в цілому відповідає нормам Директиви Європейського Союзу. Однак, в Законі «Про захист прав споживачів» річна відсоткова ставка не зазначена як обов'язкова умова, що повинна бути визначеною у договорі про споживче кредитування. У зв'язку з цим, ми пропонуємо внести поправки до Закону і зазначити, що річна відсоткова ставка не повинна змінюватися на час дії договору.

У Європейському Союзі велика увага приділяється гарантуванню та поверненню вкладів. Захист депозитів є важливим елементом цілісності внутрішнього ринку та однією з головних складових системи нагляду за кредитно-фінансовими установами. Для посилення стабільності банківської системи було розроблено та прийнято 30 травня 1994 року Директиву 94/19/ЄС, щодо схем гарантування вкладів [5]. Згідно ст. 3 даної Директиви кожна держава Європейського Союзу повинна забезпечити одну або більше офіційно визнаних схем з гарантування вкладів на своїй території. Якщо кредитна установа не має затвердженої даної схеми, вона не може приймати депозити від населення. Якщо кредитна установа не виконує зобов'язань, які передбачені схемою гарантування вкладів, то компетентні органи, які реєстрували устанovu у даній схемі, повинні бути повідомлені та вжити необхідні заходи. Якщо такі заходи не допомагають, то установа може бути виключена з даної програми, але потрібно повідомити кредитну устанovu про такий намір не менше ніж за 12 місяців. Депозити, які були отримані до завершення строку дії попередження, будуть повернені відповідно до схеми гарантування. Відповідно до ст. 7 даної Директиви у разі виникнення ситуації коли депозити стають недоступними, весь сукупний депозит кожного депонента гарантується сумою до 20 000 євро. 11 березня 2009 року було прийнято Директиву 2009/14/ЄС [6], в якій були внесені поправки до Директиви 94/19/ЄС, згідно яких суму гарантування вкладу було підвищено до 50 000 євро. У зв'язку із кризовою ситуацією на ринку банківських послуг у 2014 році було прийнято Директиву 2014/49/ЄС від 16 квітня 2014 року [7] про внесення поправок до Директиви 94/19/ЄС, згідно яких суму гарантування вкладу було збільшено до 100 000 євро.

Кредитні установи повинні інформувати своїх депонентів про схему гарантування, яка діє у них. Вкладники повинні бути проінформовані про такі положення даної схеми, як рівень і масштаб захисту. Така інформація повинна надаватися в чіткій і зрозумілій формі. На прохання депонента повинна бути надана інформація про умови компенсації та необхідні формальності, яких потрібно дотримуватися для отримання компенсації. У ст 10 Директиви 94/19/ЄС визна-

чено механізм виплати гарантованої суми. Де вказано, що відшкодування по недоступних депозитах повинне відбутися в трьохмісячний термін з дати прийняття рішення про неплатоспроможність установи. Депонент повинен подати до кредитної установи всі необхідні документи для отримання права на виплату відшкодування. Ці документи повинні бути оформлені згідно вимог національного законодавства.

Питання повернення та гарантування вкладів для України є актуальним у теперішніх умовах, коли банки один за одним стають банкрутами. В Україні впроваджена державна система гарантування вкладів. Дана система діє на основі Указу Президента «Про заходи щодо захисту прав фізичних осіб — вкладників комерційних банків України», Закону України «Про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб» [8], а також «Положення про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб», затверджене Кабінетом Міністрів і Національним банком України. У відповідності із вказаними документами Фонд гарантування вкладів є державною спеціалізованою, економічно самостійною установою. Основним завдання даного Фонду є захист прав та інтересів вкладників банків. Усі банківські установи, які зареєстровані в державному реєстрі та мають банківську ліцензію, є обов'язковими учасниками Фонду гарантування вкладів. У 1998 році, коли був прийнятий Указ Президента «Про заходи щодо захисту прав фізичних осіб — вкладників комерційних банків України», гарантована сума у разі невиплати депозиту становила 500 грн, на сьогоднішній день гарантована сума становить 150 000 тисяч. Відшкодування вкладів у іноземній валюті здійснюється за офіційним курсом НБУ на день настання недоступності вкладу. Банки учасники Фонду гарантування вкладів фізичних осіб повинні інформувати вкладників щодо механізму гарантування повернення депозиту.

На нашу думку, процедура виплати відшкодувань у нашій країні потребує подальшого удосконалення. Як показує досвід функціонування української банківської системи, може пройти достатньо довгий період від дня настання неплатоспроможності банку до дня призначення його ліквідатора. Адже лише термін повноважень тимчасової адміністрації призначеної НБУ може тривати до одного року. Під час роботи тимчасової адміністрації повернення депозитів не здійснюється. У більшості європейських країн виплати відшкодувань починаються з дня оголошення банку банкрутом. На нашу думку, депозитні вклади у вітчизняних кредитних установах потрібно вважати недоступними з моменту затримання виплат коштів згідно умов договору, а не з моменту призначення ліквідатора.

Директива 2007/64/ЄС Європейського парламенту «Про платіжні послуги на внутрішньому ринку» від 13 листопада 2007 року [9] визначає загальні засади надання банками платіжних послуг. У даній Директиві йдеться про те, що споживачі та компанії знаходяться у різних умовах, отже рівень їх захисту повинен також відрізнятися. Зокрема, в ній визначаються обов'язки банків надавати повну і достовірну інформацію споживачеві щодо питань контракту для формування усвідомленого вибору послуг у масштабах Союзу, тобто обов'язкове ознайомлення споживача з попередньою інформацією про послугу. Значна увага у даній Директиві приділяється захисту прав споживачів платіжних послуг

після їх надання. Споживач повинен отримувати базову інформацію про проведені платежі, без внесення додаткової плати. Також щомісячна інформація про платіжні операції в рамках стандартного контракту повинна доводитися до споживача безоплатно, і лише додаткова інформація відповідно до встановлених банком тарифів. У Директиві 2007/64/ЄС йдеться про те, що банкам не варто застосовувати непрозорі методи тарифікації, оскільки у таких випадках клієнтові буде надзвичайно складно визначити реальну вартість платіжних послуг. Звертається увага на важливість того, щоб користувачі знали реальні витрати і збори за надання послуг, банкам не рекомендується використання несприятливих для споживача дат валютування.

Останнім часом в Україні ринок банківських послуг розвивається під значним впливом передових технологій. Беручи до уваги міжнародний досвід розвиток платіжних систем характеризується поступовим зменшенням використання готівки та паперових документів і переходом до нових платіжних інструментів і систем електронних платежів. В Україні загальні засади проведення банківських операцій і надання банками платіжних послуг здійснюється згідно Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 05 квітня 2001 року [10]. У цьому законі значна увага приділяється питанню загального функціонування платіжної системи, правам та обов'язкам банків і клієнтів банківських установ. Після проведення аналізу даного Закону та Директиви 2007/64/ЄС можна зробити висновок, що Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» потребує доопрацювання. А саме, у сфері захисту прав споживачів банківських послуг потрібно удосконалити порядок укладання договорів під час здійснення банківських операцій згідно законодавства ЄС. Споживачеві повинна надаватися достовірна та повна інформація про здійснення банківської операції без застосування непрозорих методів тарифікації.

**Висновки.** Сформована в Європейському Союзі система захисту прав споживачів постійно розвивається, оскільки повинна максимально відповідати потребам на ринку банківських послуг, забезпечувати стабільність банківської системи та довіру до неї з боку населення. Для утвердження подібної системи захисту прав споживачів банківських послуг в Україні до вітчизняного законодавства потрібно внести певні поправки, які стосуються, по-перше, Закону України «Про захист прав споживачів», в якому потрібно вказати, що річна відсоткова ставка не повинна змінюватися протягом дії споживчого кредиту; по-друге, до Указу Президента «Про заходи щодо захисту прав фізичних осіб — вкладників комерційних банків України» внести зміни, які стосуються питання про недоступність депозиту, тобто визнавати депозит недоступним з моменту затримання виплат, а не з моменту призначення ліквідатора банку; по-третє удосконалення порядку укладання договорів згідно законодавства ЄС і включення поправок до Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» тощо. Це не тільки підвищить рівень захисту прав таких споживачів, а й сприятиме поліпшенню довіри українського населення до фінансових установ, розширенню наданих цьому населенню банківських послуг і зростанню економіки нашої країни в цілому.

## Література

1. Ісічко А.В. Правове регулювання сфери захисту прав споживачів в Європейському Союзі та в Україні / А.В. Ісічко, О.Л. Мінін. — К.: ТОВ «Атіка-Н», 2005. — С. 240.
2. Мірошніченко О. А. Банківське право в Європейському Союзі та Україні: порівняльно-правове дослідження / О. А. Мірошніченко, М. В. Сенаторов. — К.: КНЕУ, 2008. — С. 340.
3. Directive 2008/48 / EC of the European Parliament of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102 / EC [E.R.]. — Access mode: <http://eurlex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=URISERV>
4. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
5. Directive 94/19 / EC of the European Parliament and of the Council of the European Union «Regarding deposit-guarantee schemes» on May 30, 1994 [E.R.]. — Access mode: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX>
6. Directive 2009/14/EC of the European Parliament and of the Council of 11 March 2009 amending Directive 94/19/EC on deposit-guarantee schemes [E.R.]. — Access mode: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/bank/docs/guarantee/200914](http://ec.europa.eu/internal_market/bank/docs/guarantee/200914)
7. Directive 2014/49/ EC of the European Parliament and of the Council of 16 April 2014 on deposit-guarantee schemes [E.R.]. — Access mode: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32014L0049>
8. Закон України «Про фонд гарантування вкладів фізичних осіб» від 23 лютого 2012 року. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4452>
9. Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market [E.R.]. — Access mode: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:319:0001:0036>
10. Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 05 квітня 2001 року Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2346>

## References

1. Isichko, A.V., and O.L. Minin. *Pravove Reguljuvannja Sfery Zahystu Prav Spozhyvachiv v Jevropejs'komu Sojuzi Ta v Ukraini*. — Kyiv: TOV «Atika-N», 2005.
2. Miroshnychenko, O. A., and M. V. Senatorov. *Bankivs'ke Pravo v Jevropejs'komu Sojuzi Ta Ukrai'ni: Porivnjal'no — Pravove Doslidzhennja*. — Kyiv: KNEU, 2008.
3. «Directive 2008/48 / EC of the European Parliament of 23 April 2008 on Credit Agreements for Consumers and Repealing Council Directive 87/102 / EC.» 2008. <http://eurlex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=URISERV:co0001>.
4. «Zakon Ukrai'ny «Pro Zahyst Prav Spozhyvachiv» Vid 12 Travnja 1991roku.» <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
5. «Directive 94/19 / EC of the European Parliament and of the Council of the European Union «Regarding Deposit-guarantee Schemes» on May 30, 1994.» <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31994>.
6. «Directive 2009/14/EC of the European Parliament and of the Council of 11 March 2009 Amending Directive 94/19/EC on Deposit-guarantee Schemes [E.R.]» [http://ec.europa.eu/internal\\_market/bank/docs/200914\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/bank/docs/200914_en.pdf).
7. «Directive 2014/49/ EC of the European Parliament and of the Council of 16 April 2014 on Deposit-guarantee Schemes [E.R.]» <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32014L0049>.

8. «Zakon Ukrainy «Pro Fond Garantuvannya Vkladiv Fizychnyh Osib» Vid 23 Ljutogo 2012 Roku.» <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4452>.
9. «Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on Payment Services in the Internal Market [E.R.]» <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:319:0001:0036>.
10. «Zakon Ukrainy «Pro Platizhni Systemy Ta Perekaz Koshtiv v Ukraini» Vid 05 Kvitnja 2001 Roku.» <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2346>.

## **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В ЕВРОПЕЙСКОМ СОЮЗЕ И УКРАИНЫ**

**С.А. Приймак**, магистр, аспирант  
Львовского национального  
университета имени Ивана Франка

**Аннотация.** В данной статье проанализированы европейское и украинское законодательства в сфере защиты прав потребителей на рынке банковских услуг. Рассмотрены наиболее распространенные банковские услуги такие как: кредитные, депозитные и расчетные. Представлена характеристика нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы защиты прав потребителей на рынке банковских услуг. Проведено сравнение законодательства в данной сфере. Выявлено слабые стороны украинского законодательства. Даны рекомендации для улучшения этого законодательства в соответствии с требованиями Европейского Союза.

**Ключевые слова:** банковская услуга, потребительский кредит, депозит, расчетный счет, международный перевод, защита прав потребителей рынка банковских услуг.

## **CONSUMER PROTECTION BANKING IN THE EUROPEAN UNION AND UKRAINE**

**S. Pryimak**  
PhD student Lviv National University  
named after Ivan Franko

**Abstract.** In this article the Ukrainian and European legislation in the field of consumer protection the most common banking operations. Considered banking operations such as lending, deposit and payments. The aim of this article was processing and analysis of legislation in the field of consumer protection in the banking market. And providing recommendations on amending the Ukrainian legislation. The analysis carried out under conditions lending operations in the European Union and Ukraine, according to which the Laws and Directives operate. Proposals for improving the quality of credit services in Ukraine. In the analysis of the mechanism of deposit operations and guaranteeing the return of deposits. The analysis of schemes and ensure the return of deposits. The proposals to speed up the return of deposits in case of recognition of the bank insolvent. The analysis of payment transactions in the European Union and Ukraine, highlighted aspects on which most attention is paid in the laws of both countries. The recommendations, to improve

consumer protection while obtaining banking services. In general, the legislation of Ukraine meets European Union, but still needs some improvement.

**Key words:** banking services, consumer loans, deposit account, an international money transfer, consumer protection banking market

*Стаття надійшла до редакції 03.10.2015*

УДК 338.24:332.1

**Тищенко Олександр Петрович\***

### **ПРОБЛЕМИ ІДЕНТИФІКАЦІЇ ТА ОЦІНЮВАННЯ ДЕПРЕСИВНИХ ПРОЦЕСІВ У РЕГІОНАХ**

**Анотація.** У статті проаналізовано зміст чинних критеріїв і показників ідентифікації депресивних регіонів і виявлено їх недоліки. Здійснено порівняльну оцінку основних тенденцій розвитку українських регіонів у 2009–2013 рр. на предмет наявності ознак депресивності за двома підходами: шляхом співставлення показників розвитку окремого регіону з іншими регіонами та виходячи з динаміки внутрішньорегіональних змін. Запропоновано методичні підходи щодо встановлення та оцінки депресивних процесів у регіонах, здійснено їх апробацію за наявними статистичними даними та визначено шляхи подальшого удосконалення системи індикаторів визнання регіонів депресивними.

**Ключові слова:** валовий регіональний продукт, депресивність, депресивні процеси, депресивні регіони, критерії депресивного розвитку, оцінка депресивного розвитку, регіон, регіональний розвиток.

**Вступ.** Минуло майже 10 років з часу вступу в дію Закону України «Про стимулювання розвитку регіонів», у якому було закріплено поняття «депресивні території», закладено критерії щодо їх ідентифікації, а також визначено механізми, що їх застосовує держава, задля подолання депресивності. У розвиток положень даного Закону з метою формування механізму їх практичної реалізації було прийнято низку нормативних актів прикладного характеру. Однак донині проблема далека від свого вирішення, а всі запропоновані інструменти управління так і не призвели до очікуваних результатів, що підтверджується звітними статистичними даними щодо поглиблення регіональних асиметрій у країні. У зв'язку з цим виникає низка запитань стосовно причин недовісти розроблених індикаторів ідентифікації депресивних територій, недосконалості методик оцінки рівня регіональної депресивності, обґрунтування нових підходів щодо визначення депресивних територій і внесення відповідних змін до чинного законодавства.

\* **Олександр Петрович Тищенко** — доктор економічних наук, старший науковий співробітник, професор кафедри макроекономіки та державного управління ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана», [talp@meta.ua](mailto:talp@meta.ua)