

### **Список використаних джерел:**

1. Бюджетна політика в контексті стратегії соціально-економічного розвитку України: [У 6 т.] / Том 6: Підвищення ефективності боргової політики держави / [М. Я. Азаров, Ф. О. Ярошенко, Т. І. Єфименко та ін.; за ред. М. Я. Азарова]. – К.: НДФІ, 2004. – 345 с.

2. Висновок щодо виконання Державного бюджету України за перше півріччя 2013 року підготовлено департаментом з питань бюджетної політики і затверджено постановою Колегії Рахункової палати [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ac-rada.gov.ua/doccatalog/document/16742473/Bul\\_6\\_mis\\_2013.pdf](http://www.ac-rada.gov.ua/doccatalog/document/16742473/Bul_6_mis_2013.pdf)

**Скрипець К.Ю.**

*студент,*

Науковий керівник: **Нетребчук Л.О.**

*старший викладач,*

*Київський національний торговельно-економічний університет*

## **ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ КРЕДИТНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

Проблема захисту прав споживачів фінансових послуг гостро проявилася в період світової фінансової кризи. Це змусило економічно розвинуті держави терміново зайнятися проблемами захисту прав споживачів – у 2011 р. в США створено «Бюро захисту прав споживачів у фінансовій сфері», у ЄС підготовлена Директива, у якій намічені нові підходи до захисту прав споживачів з урахуванням уроків фінансової кризи 2008–2009 рр., у т.ч. щодо недопущення несправедливої практики у ставленні до споживачів.

В Україні теж гостро відчуваються проблеми, пов'язані з захистом прав споживачів фінансових послуг в цілому, та кредитних зокрема, особливо зважаючи на низький рівень фінансової грамотності населення, недосконалу законодавчу базу, слабку зацікавленість держави щодо цих питань. Поки що їх вирішенням займаються в основному громадські організації за сприяння зарубіжних партнерів. І лише в останній період НБУ почав проводити заходи щодо підвищення грамотності споживачів. Однак для підтримки стабільності функціонування банківської системи в Україні мають бути нормативно-правові акти, що регламентують

права та обов'язки суб'єктів під час укладання кредитних договорів та створюють умови для їх виконання, закріплюють заходи захисту від порушень інтересів сторін і притягнення винних осіб до відповідальності, що дасть змогу учасникам кредитних правовідносин уникнути несприятливих наслідків.

Чинне законодавство України має досить серйозні недоліки та істотні протиріччя правових норм у регулюванні відносин, що виникають під час укладання кредитних договорів. Серед них: неврегульованість режиму банківської таємниці, механізму компенсації моральної шкоди за порушення прав сторін, недосконалість звернення стягнення на заставне майно та його продажу на аукціонах [4]. Деякі банки продовжують практику зміни договорів в односторонньому порядку. Немає уніфікованих договорів щодо споживчого кредитування між банками і позичальниками. Диспозитивні норми чинного законодавства України дозволяють визначити в договорі умови, що зводять до мінімуму можливу відповідальність банків перед клієнтами.

Серед норм, які захищають права споживачів кредитних послуг, можна виділити такі:

1. Уточнення, що особі, яку виселяють із житла, надається постійне жиле приміщення, зазначене в рішенні суду або постанові прокурора.

2. Законодавча заборона отримувати споживчі кредити в іноземній валюті.

3. Встановлення того, що споживач не зобов'язаний сплачувати кредиторі додаткові комісії, що не були зазначені в договорі.

4. Обов'язкове зазначення в угоді споживчого кредиту: детального розпису сукупної вартості кредиту з урахуванням відсоткової ставки та вартості всіх послуг (нотаріуса, страховика, оцінювача), пов'язаних з одержанням, обслуговуванням, погашенням кредиту; умов дострокового розірвання договору.

5. Уточнення норми щодо права споживача на дострокове повернення споживчого кредиту: споживач при його достроковому поверненні сплачує відсотки за користування кредитом та вартість всіх послуг, пов'язаних з обслуговуванням та погашенням кредиту за період фактичного користування кредитом; кредитор не має права відмовити споживачу в прийнятті платежу при достроковому поверненні кредиту та не може встановлювати додаткову плату при цьому.

6. Вимога, що кредитор зобов'язаний повідомити споживача про передачу третій стороні своїх прав за договором про надання споживчого кредиту [2].

Банки на вимогу клієнта зобов'язані надати йому: відомості, які підлягають обов'язковій публікації, про фінансові показники банку та його економічний стан; перелік керівників банку, а також осіб, які мають істотну участь; перелік послуг та цін на них; консультації з послуг.

Згідно зі ст. 1054 Цивільного Кодексу України за кредитним договором банк або інша фінансова установа (кредитодавець) зобов'язується надати кошти (кредит) позичальникові в розмірі та на умовах, установлених договором, а позичальник зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти. Як указано в законі, до кредитного договору застосовуються правила, передбачені ЦК України щодо договору позики, якщо інше не передбачене правилами про кредит і не впливає із суті кредитного договору. З огляду на це всі правила, які стосуються відсотків за договором позики, обов'язків позичальника з повернення суми боргу, наслідків порушення позичальником договору позики, цільового характеру позики, поширюються на положення кредитного договору, оскільки інше законом не визначене і не впливає із суті договору [1].

Для характеристики кредитного договору істотним є питання про те, якою мірою юридично пов'язані кредитодавець та позичальник. Обов'язок надати кредит підлягає виконанню кредитодавцем на умовах, передбачених договором, і в разі порушення цього обов'язку він несе перед позичальником відповідальність, установлену законом і договором. Виконання такого обов'язку передбачає нарахування відсотків за надану грошову суму, що слугує однією з підстав для вимоги повернення цієї суми кредитодавцем. Відмова кредитодавця від виконання цього обов'язку допускається за наявності обставин, які свідчать про те, що надана позичальникові сума не буде своєчасно повернута [3]. До таких обставин можна віднести наявність у позичальника незадовільної структури платіжного балансу (неплатоспроможність) та порушення цільового використання кредиту.

На відміну від кредитодавця позичальник менш жорстко пов'язаний своїми обов'язками, що виникають із кредитного договору, до отримання суми позики. Позичальник має право відмовитися від одержання кредиту, попередньо повідомивши про це кредитора до встановленого договором строку надання кредиту.

Кредитний договір має бути укладений у письмовій формі. Зазвичай кредитні організації використовують розроблені ними типові форми таких договорів, внести зміни до яких вельми непросто. Тобто, від самого початку виникнення правовідносин між кредитором та позичальником кредитний договір є надзвичайно важким для виконання позичальником.

На наш погляд, у кредитному договорі мають бути обов'язкові пункти, яких дотримуються всі банки, та які повною мірою ознайомлюють позичальника з його обов'язками та правами. Отже, у кредитному договорі обов'язково має бути визначено: об'єкт кредитування; строк і розмір кредиту; порядок надання та погашення кредиту; відсоткову ставку та умови її регуляції; право перевірки цільового використання кредиту; процедуру реалізації забезпечення; перелік документації та строки надання її позичальником; взаємні зобов'язання і відповідальність сторін; санкції. Крім того, в кредитному договорі має бути зазначено попередні умови надання кредиту (оформлення застав, гарантій, порук, контрактів).

В Україні мало враховуються директиви ЄС щодо подолання наслідків фінансової кризи, повільно проводиться адаптація вітчизняного законодавства до європейського у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг. Проте, все ж намітилися позитивні зрушення на державному рівні. Так, Кабінет Міністрів України 31 жовтня 2012 р. затвердив «Стратегію реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 роки». Реформування системи захисту прав споживачів покликане забезпечити баланс інтересів, належний рівень надання кредитних послуг, а також гарантії недоторканності прав споживачів. Реформування проводитиметься на принципах забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання кредитних послуг; визначення органів регулювання та нагляду, на які покладатиметься функція здійснення контролю у сфері захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг; неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації фінансовими установами та належної прозорості їх діяльності; забезпечення комплексного захисту споживачів від незаконних дій; захисту персональних даних і таємниці їх приватного життя; застосування механізмів оскарження чи відмови від подальшого отримання послуги та відшкодування збитків [3].

Від впровадження такої реформи очікують результатів як у короткостроковій, так і в довготривалій перспективі. Короткострокові (до 2015 р.): набуття Україною членства в комітеті Організації економічного співробітництва та розвитку; створення умов для поліпшення ділового клімату на ринках фінансових послуг; підвищення рівня впевненості громадян у захисті своїх інтересів. Довгострокові (до 2017 р.) результати: зростання добробуту громадян завдяки свідомому використанню можливостей; зниження соціального навантаження на державні фінанси; ліквідація проявів недобросовісної поведінки на ринках фінансових послуг щодо споживачів – фізичних осіб [3].

Оскільки діючі закони мають фрагментарний характер, то потрібен один закон, який закріпив би Національну модель захисту прав споживачів фінансових послуг і врегулював усі інші закони. До того ж у нашій країні у фінансовій сфері фактично діє три регулятори – Національний банк України та дві Національні комісії, але вони майже не займаються захистом прав споживачів, тож інтереси фінансових установ завжди ставляться вище інтересів їхніх клієнтів. Потрібно створити спеціальний орган, який здійснюватиме нагляд за дотриманням правил поведінки на фінансовому ринку. Зокрема, практично беззахисними залишаються клієнти кредитних спілок, страхових компаній. Вони шукають допомоги лише в судах.

Фінустанови користуються тим, що більшість клієнтів не орієнтуються в кредитних умовах, тож їх легше заманити різними обіцянками. Був час, коли основна маса установ не вважала за необхідне займатися питаннями підвищення фінансової грамотності населення, працювала лише на отримання швидкої вигоди. Але з розвитком фінансового ринку України відбулася еволюція поглядів на цю проблему – був розроблений проект державної Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг. Такі споживачі допомагають розвитку інноваційних продуктів, а вибір фінустанови має значення для посилення надійності фінансово-банківської системи через конкуренцію на ринку фінансових послуг (Україна посідає 23 місце у світі з доступу клієнтів до кредитних послуг), освічений клієнт потребує менше часу на обслуговування та є засобом захисту від потрясінь, коли необґрунтована інформація створює панічні настрої серед населення та спричиняє фінансові втрати установ.

### **Список використаних джерел:**

1. Цивільний кодекс України від 10.01.2003 р. № 435 – IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
2. Закон про права кредиторів та позичальників: чи забезпечить він захист інтересів споживачів фінансових послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lfr.org.ua/ru/analytics/296-2011-06-15-15-23-11.html>
3. Малюга В. Особливості захисту прав споживачів кредитних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://shevchukpartners.com>
4. Пандурська А. Законодавче регулювання кредитного договору: новели та практичні рекомендації // Журнал Верховної Ради України «Віче». – 2013.
5. Проект «Захист прав споживачів фінансових послуг: розробка типових положень договорів по депозитах і споживчих кредитах» ВФС «ПУЛЬС» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.consumerinfo.org.ua>