

ІНВЕСТИЦІЙНО-ІННОВАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ

УДК 336.76

DOI: <https://doi.org/10.32782/2415-8801/2020-1.18>

Бірюк С.О.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри міжнародних фінансів,
ДВНЗ «Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана»

ІНФОРМАЦІЙНА КОМПОНЕНТА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: СТРАТЕГІЧНІ ПЕРСПЕКТИВИ

Статтю присвячено аналізу місця та ролі інформації в захисті прав споживачів фінансових послуг і розкрито позиції провідних науковців щодо сутності та характеристик економічної інформації. Визначено особливості формування інформаційної економіки на сучасному етапі та її базові параметри. Охарактеризовано ключові завдання системи захисту прав споживачів фінансових послуг. Установлено вплив системи захисту прав споживачів на ефективність функціонування ринку фінансових послуг. Визначено особливості інформаційної взаємодії між фінансовими інституціями та споживачами фінансових послуг. Детерміновано місце інформації в процесі надання та споживання окремих фінансових послуг. Розкрито базові причини інформаційної асиметрії на ринку фінансових послуг України та обґрунтовано низку заходів, спрямованих на розвиток інформаційної компоненти в механізмах захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні.

Ключові слова: інформація, інформаційна економіка, фінансова послуга, ринок фінансових послуг, фінансові інституції, споживачі фінансових послуг.

ИНФОРМАЦИОННАЯ КОМПОНЕНТА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В УКРАИНЕ: СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ПЕРСПЕКТИВЫ

Бірюк С.А.

Статья посвящена определению места и роли информации в защите прав потребителей финансовых услуг. Раскрыты позиции ведущих ученых относительно сущности и характеристик экономической информации. Определены особенности формирования информационной экономики на современном этапе и ее базовые параметры. Охарактеризовано влияние ключевых механизмов защиты прав потребителей на эффективность функционирования рынка финансовых услуг. Определены особенности взаимодействия между финансовыми институтами и потребителями финансовых услуг на основе информации. Детерминировано место информации в процессе предоставления и потребления отдельных финансовых услуг. Раскрыты базовые причины, которые определяют высокий уровень информационной асимметрии на рынке финансовых услуг Украины. Обоснован ряд мер, направленных на развитие информационной компоненты в механизмах защиты прав потребителей финансовых услуг в Украине.

Ключевые слова: информация, информационная экономика, финансовая услуга, рынок финансовых услуг, финансовые институты, потребители финансовых услуг.

INFORMATION COMPONENT OF RIGHTS PROTECTION
OF FINANCIAL SERVICES CONSUMERS IN UKRAINE: STRATEGIC PROSPECTS

Biriuk Serhii

The article is devoted to the analysis of the place and role of information in protection rights of financial services consumers. The positions of leading scientists on the nature and characteristics of information are revealed. The basic conceptual approaches to the essence of information from the point of view of biology, sociology, technical sciences, economics are presented. The basic functions of information in economy are established. The features of information economy formation at modern stage and its basic parameters are determined. The influence of quantitative and qualitative characteristics of information economy on financial relations in society is established. It is argued that it is in financial area in general and in financial services market, in particular, information economy is gaining enormous proportions. The financial sphere most fully addresses the benefits and threats inherent in the information economy. The key tasks of the system of rights protection of financial services consumers are characterized. The basic approaches to the development of system of consumer rights protection in the financial services market are defined. The influence of the system of consumer rights protection on the efficiency of financial services market functioning has been established. The features of information interaction between

financial institutions and financial services consumers are determined. The place of information in the process of provision and consumption of individual financial services in Ukraine is determined. The basic causes of information asymmetry in the financial services market of Ukraine are revealed. It has been found that corporate strategies focused on maximizing the benefits of information asymmetry are often inherent to Ukrainian financial institutions. A number of measures aimed at developing the information component in the mechanisms of rights protection of financial services consumers in Ukraine are justified. The state should ensure the maximum transparency of financial institutions in Ukraine, as well as the access of financial services consumers to various information. It is emphasized that implementation of measures in the information sphere should be accompanied with development of financial literacy programs of domestic population.

Keywords: information, information economy, financial service, financial services market, financial institutions, financial services consumers.

Постановка проблеми. Ситуація, що була притаманна вітчизняному фінансовому сектору в 2013–2017 рр., зайвий раз засвідчила існування численних проблем. Відповідно, на етапі посткризового розвитку вкотре постає питання про вибір державою та учасниками ринку фінансових послуг України подальших пріоритетів. Зрозуміло, що поряд з іншими перешкодами на шляху ефективного розвитку, які вимагають негайного вирішення, особливої ваги набуває питання про переорієнтацію корпоративних стратегій значної частини фінансових установ на залучення заощаджень домогосподарств. Неприродньо виглядає ситуація, коли лише банки за рахунок депозитних послуг намагаються працювати з індивідуальними інвесторами, тоді як майже одиничними є відкриті ІСІ, пенсійні внески до НПФ сплачуються переважно роботодавцями, а послуги торгівців для фізичних осіб орієнтовані для незначного прошарку найбільш економічного активного населення. Виправлення ситуації можливе за рахунок запровадження ефективної системи захисту прав споживачів фінансових послуг, зокрема на інформаційних засадах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми розвитку ринку фінансових послуг України, у тому числі за рахунок удосконалення механізмів захисту прав споживачів розглядалися в роботах І. Аванесової, О. Верней, Л. Дудинця, Н. Зачосової, О. Конарівської, В. Корнєєва, Д. Леонова, І. Лютого, Б. Стеценка, В. Шелудько, О. Скидан, О. Олексюк та інших науковців.

Постановка завдання. Мета статті – провести аналіз місця та ролі інформації в механізмах захисту прав споживачів фінансових послуг та визначити напрями їх посилення в Україні з урахуванням реформування моделі державного регулювання фінансового сектору.

Виклад основного матеріалу дослідження. Вітчизняним законодавством захист інтересів споживачів фінансових послуг задекларовано як одну з визначальних цілей державного регулювання ринку фінансових послуг [1]. Цим же нормативно-правовим актом до цілей державного регулювання також віднесено контроль над прозорістю та відкритістю ринків фінансових послуг. Подібне поєднання не є випадковим, адже останні кілька десятиліть саме інформація найбільш суттєво видозмінила формат взаємовідносин між різними економічними агентами. Узагальнено інформацію можна охарактеризувати так: «Інформація – це загальнонаукове поняття, що включає обмін відомостями між людьми, людиною й автоматом, автоматом і автоматом; обмін сигналами у тваринному і рослинному світі; передачу ознак від клітини до клітини, від організму до організму» [2]. Підкреслюючи універсальність такого підходу, виділимо той факт, що його автори відносять інформацію до загальнонауко-

вих понять. Таким чином, її можна характеризувати по-різному: і з позиції економічних взаємовідносин, і з позиції біології, і в контексті кібернетики і т. п.

Сучасна економічна наука розглядає інформацію в контексті певного ресурсу, використання якого дає можливість збільшити економічні вигоди. Водночас слід розуміти, що не всю інформацію слід сприймати як ресурс для економічного агента. Погоджуємося з позицією, в якій аргументується, що інформація корисна тільки в тому разі, якщо ми зможемо доставити її туди, де вона необхідна [3]. Екстраполюючи такий висновок на фінансові відносини загалом та на рівень «фінансові інституції – споживачі фінансових послуг», можна стверджувати, що в сучасних множинних і нескінченних потоках економічної (фінансової) інформації кожен економічний агент має володіти необхідними навичками щодо її вибору. Окрім того, збільшення кількості інформації не завжди слід сприймати як однозначний позитивний факт. Зокрема, ще наприкінці ХХ ст. вчені зазначали, що існують випадки, коли отримання додаткової інформації не тільки не зменшує, а, навпаки, може збільшити невизначеність, спровокувати появу додаткових ризиків [4]. Цей висновок набуває особливої ваги саме зараз, коли розвиток технологій фактично перетворив виробництво, пошук, обробку інформації на окрему функціональну стратегію кожної фінансової установи. Ще складніше виглядає проблема вибору та використання інформації для споживача фінансових послуг, адже він не завжди володіє необхідними компетенціями у цій царині. Реалізуючи власну інформаційну стратегію на ринку фінансових послуг, фінансові установи призводять до формування нескінченної кількості інформаційних потоків. При цьому не всі з них містять необхідну для споживача інформацію. Більше того, не всі з них містять достовірну інформацію. Ураховуючи цей факт, сучасні дослідники акцентують на тому, що інформація як економічний ресурс має володіти такими базовими характеристиками:

- достовірністю (максимально можливою відповідністю дійсному стану об'єктів або процесів);
- повнотою (достатністю для прийняття рішення у певному випадку);
- актуальністю (новизною та своєчасністю);
- формою, пристосованою для безпосереднього сприйняття споживачем (інформація повинна бути структурованою, адекватно кодовою, представленою на відповідному носії) [5, с. 334].

Зрозуміло, що інформація важлива для всіх без винятку економічних агентів, проте сфера діяльності визначає певні секторальні особливості з погляду виробництва та споживання інформації. Так, О. Олексюк пропонує виокремлювати шість типів підприємств, що мають різний ступінь інформаційної залежності та,

відповідно, різний рівень розвитку аналітичних технологій обробки комерційної інформації [6, с. 97–98]. Для фінансових інституцій такі особливості визначаються насамперед ключовими характеристиками фінансової послуги. У законодавстві України визначено, що фінансова послуга – це операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів із метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів [1]. Які з наведених характеристик визначають специфіку використання інформації на ринку фінансових послуг? На нашу думку, їх можна сформулювати так (рис. 1).

Як і для будь-якої країни з перехідною економікою, для України проблеми становлення інформаційної моделі розвитку є надзвичайно складними та неодноразовими. Повною мірою це стосується й ринку фінансових послуг. Суттєве скорочення кількості фінансових установ, що відбувалося у 2014–2016 рр., не в останню чергу було викликано надзвичайно глибокими дисбалансами в інформаційному забезпеченні. Загальновизнано, що в Україні на протязі багатьох років функціонує значна кількість «кептивних» фінансових установ, діяльність яких спрямована на обслуговування інтересів крупного бізнесу завдяки реалізації різноманітних «оптимізаційних» проектів та схем (унікнення оподаткування, забезпечення інтересів тіньового сектору, трансграничний рух капіталу і т. п.). Такі фінансові інституції деформували конкурентні механізми розвитку ринку фінансових послуг, проте на рівні офіційної звітності вони функціонували за класичними принципами.

Навряд чи існують підстави для твердження, що держава Україна докладає максимум зусиль для формування повноцінної інформаційної компоненти захисту прав споживачів фінансових послуг. Разом із тим треба відзначити, що восени 2019 р. було реалізовано комплекс заходів, які можуть стати потужним кроком на шляху виправлення ситуації. Серед іншого, йдеться і про розвиток нормативно-правового забезпечення [7]. Найбільш значимими нормативними новаціями, які сприятимуть захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг, стали такі:

1. Національний банк України набуває право визначати мінімальний обсяг інформації, яка повинна надаватися споживачу фінансових послуг щодо кожного виду банківської послуги, якщо такий мінімальний обсяг інформації не встановлений іншим законодавством. Передусім поява цієї норми викликана припиненням у 2020 р. Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг та перерозподілом повноважень між Національним банком України та Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку. Разом із тим визначення мінімального обсягу інформації за кожним видом фінансових послуг має надзвичайно велике значення з погляду захисту прав споживачів.

2. Нарешті на законодавчому рівні ідентифіковано різницю між поняттями «споживач» та «клієнт» відносно ринку фінансових послуг. Установлено, що поняття «споживач» використовується виключно щодо фізичних осіб, які використовують фінансову послугу для задоволення особистих потреб, а не для підприємницької діяльності та незалежної професійної діяльності. Своєю чергою, клієнтом визнається як фізична особа, так і фізична-особа – підприємець і юридична особа.

3. Серед принципів захисту прав споживачів фінансових послуг виділено такий: «Сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових послуг, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами» [7]. Зазначимо, що у цьому питанні держава нарешті повинна відійти від декларацій щодо підвищення рівня фінансової грамотності населення та реалізувати покроковий сценарій у цій площині.

4. Значно посилено вимоги до договорів, які укладаються між клієнтами та фінансовими установами.

5. Урегульовано питання щодо реклами на ринку фінансових послуг України.

Висновки з проведеного дослідження. Дослідження інформаційної компоненти механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні дає можливість зробити такі висновки:

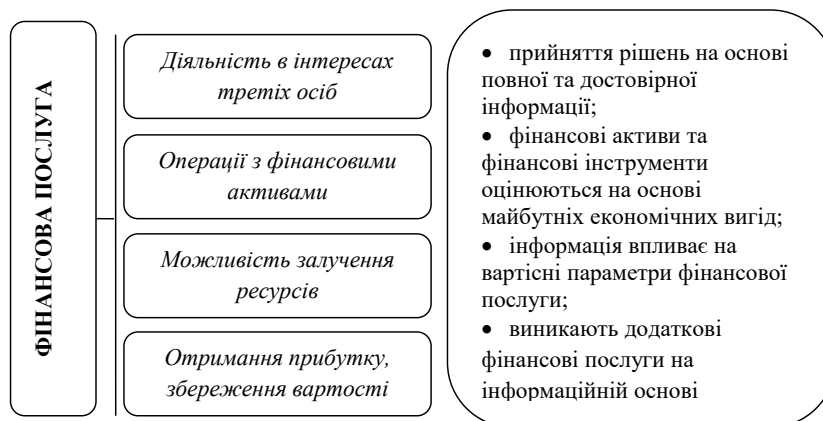


Рис. 1. Характеристики фінансової послуги, які визначають особливості використання інформації

Джерело: розроблено автором

– сучасний етап розвитку економіки визначив перетворення інформації на важливий економічний ресурс. Із метою використання в економічній діяльності інформація має відповідати насамперед критеріям достовірності, повноти, прийнятності. Інформаційна асиметрія є об'єктивним явищем, яке притаманне економіці. Масштабне нарощування кількісних параметрів інформації визначає важливість питання про її відбір та використання в економічній діяльності;

– очевидно є залежність будь-якого економічного агента від кількісних та якісних параметрів інформації, що знаходиться у його розпорядженні. Проте існують галузеві особливості, які зумовлюють потребу в інформації, особливості її використання. Такими особливостями вирізняється і діяльність

фінансових інституцій – вони в першу чергу визначені специфікою фінансових послуг;

– для ринку фінансових послуг України характерний значний рівень інформаційної асиметрії, що в підсумку знижує рівень фінансової інклюзії насамперед для фізичних осіб. Останнім часом було реалізовано важливі заходи, спрямовані на розвиток інформаційного складника захисту прав споживачів фінансових послуг у нашій державі. Проте відкритими залишаються питання про здатність споживачів фінансових послуг користуватися такою інформацією. Відповідно, виникає потреба у розробленні спеціалізованих програм розвитку фінансової грамотності та фінансових компетенцій населення України.

Список використаних джерел:

1. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» № 2664-III від 12.07.2001.
2. Миллер Дж., Галантер Е., Прибрам К. Планы и структуры поведения. Москва : Прогресс, 1965. 238 с.
3. Скидан О. Інноваційно-інвестиційна складова аграрної політики. *Інвестиції: практика та досвід*. 2008. № 22. С. 15–18.
4. Шрейдер Ю. О феномене информационного продукта. *НТИ. Сер. 1*. 1989. № 11.
5. Vinken P. Information economy, government and society. *Aslib Proceedings*. 1982. № 8.
6. Олексюк О. Інформаційна складова результативності управлінських рішень. *Формування ринкової економіки*. 2009. № 21. С. 91–106.
7. Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» № 122-IX від 20.09.2019.

References:

1. Verkhovna Rada Ukraine (2001) Zakon Ukrainy "Pro finansovi posluhy ta derzhavne rehulivannia rynkiv finansovykh posluh" [Law of Ukraine On Financial Services and State Regulation of Financial Services Markets].
2. Myller Dzh., Halanter E., Prybram K. (1965) Plani i strukturi povedeniya [Plans and patterns of behavior]. M.: Progress. [in Russian].
3. Skydan O. (2008) Innovatsiino-investytsiina skladova ahrarnoi polityky [Innovation and investment component of agrarian policy]. *Investytsii: praktyka ta dosvid*. 22. 15-18. [in Ukrainian].
4. Shreider Yu. (1989) O fenomenе ynformatsyonnoho produkta [About the phenomenon of information product]. *NTU. Ser. 1. № 11*. [in Russian].
5. Vinken P. (1982) Information economy, government and society. *Aslib Proceedings*. № 8.
6. Oleksiuk O. (2009) Informatsiina skladova rezultatyvnosti upravlinskykh rishen [The informational component of the effectiveness of management decisions]. *Formuvannia rynkovoї ekonomiky*. 21. 91-106.
7. Verkhovna Rada Ukrainy (2019) Zakon Ukrainy «Pro vnesennia zmin do deiakykh zakonodavchykh aktiv shchodo zakhystu prav spozhyvachiv finansovykh posluh» [Law of Ukraine On amendments to some legislative acts on protection of the rights of consumers of financial services].

E-mail: sarbiruk@gmail.com