

УДК 346.1;346.5;346.54

DOI <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2020.8.32>**Ніно Пацурія,***докт. юрид. наук, професор,**провідний науковий співробітник відділу правового забезпечення ринкової економіки**Науково-дослідного інституту приватного права і підприємництва**імені академіка Ф.Г. Бурчака**Національної академії правових наук України,**професор кафедри господарського права**Інституту права**Київського національного університету імені Тараса Шевченка*

ОКРЕМІ ПИТАННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ВІДНОСИН ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ ТА ЗАКОННИХ ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Сучасна економіка, перебуваючи в процесі модернізації, знаходиться на тій стадії розвитку, коли новітні ІТ-технології проникають в усі сфери життєдіяльності її суб'єктів.

Ринок небанківських фінансових послуг не є винятком. В Україні, на відміну від країн із розвинутою ринковою економікою, існує ряд проблем, які стримують вказані процеси.

Варто відзначити, що на сьогодні проблеми забезпечення законодавства, яке врегульовує відносини у сфері цифрової економіки, доречно розглядати з позиції захисту справ споживачів ринку небанківських фінансових послуг (що нами вже досліджувалося окремо [1]), зокрема в частині запровадження електронного урядування Національним банком України (далі – НБУ) як органом державного нагляду за діяльністю суб'єктів надання таких послуг, що прямо або опосередковано спрямоване на захист прав та законних інтересів споживачів.

Європейський досвід доводить, що правові режими різних державних систем світу, з метою захисту прав споживачів, в основу споживачького законодавства покладають концепцію захисту прав слабкої сторони. Основна ідея такої концепції полягає у визнанні споживача як найбільш незахищеної (економічно та інформаційно) сторони у довірливих правовідносинах із суб'єктами, що виробляють товари, здійснюють роботи робіт, надають послуги.

Сучасне українське законодавство про захист прав споживачів на найвищому рівні фактично підтримує таку концепцію, його норми врегульовують, що фізична особа-споживач у відносинах із суб'єктами господарювання є слабкою стороною і встановлює, відповідно, певний інструментарій спрямований на його (особи) захист. Зважаючи на динаміку розвитку, стрімкість змін (як фактичних, так і законодавчих), складність та диференційованість ринку небанківських фінансових послуг, множинність та специфіку суб'єктів їх надання, об'єктивна дійсність вимагає належного ставлення до центральної фігури таких відносин – споживача, передусім у царині належного і всебічного захисту їхніх прав та законних інтересів.

Ключові слова: цифровізація, цифровий розвиток, цифрова економіка, цифрові інновації, електронне урядування, розвиток інформаційного суспільства.

Постановка проблеми. Домінуюча тенденція захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні, що знаходить своє втілення у новітніх нормативно-правових актах, не відповідає сучасним викликам, які виникають щоденно на таких «складних» ринках, не захищає на належному рівні права та законні інтереси споживачів та не відповідає сучасним світовим тенденціям захисту інтересів вказаних осіб. Це, зокрема, обумовлено відсутністю достатнього законодавчого закріплення належного рівня діджиталізації

діяльності органів державної вдали в частині державного нагляду за діяльністю суб'єктів ринку небанківських фінансових послуг та електронної взаємодії із всіма учасниками вказаних правовідносин, що безпосередньо впливає на рівень захисту прав та законних інтересів споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми реалізації окремих аспектів захисту прав споживачів висвітлені у працях таких вчених, як: Ch. Jaysinghe [2], А. Барбук [3], Л. Левчук [4], М. Казаков [5], Н. Кисе-

лева [6], Г. Осетинська [7], Ю. Фогельсон [8] та інші.

Окремі аспекти цифровізації певних видів правовідносин висвітлювалися у працях таких науковців, як: В. Кочин [9], К. Єфремова [10], Л. Майданик [11], О. Белянєвич [12], О. Шаповалова [13], О. Гончаренко [14], Н. Пацурія [15], Ю. Борисова [16] та ін.

Правові проблеми функціонування цифрової економіки ґрунтовно досліджувалися О. Вінник [17].

Проте жодне з досліджень, наявних у господарсько-правовій науці, не торкалися всебічного аналізу доцільності та необхідності цифровізації відносин щодо захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг.

Метою статті є спроба висвітлення основних проблемних аспектів та напрямів сучасного стану цифровізації відносин щодо захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг в ракурсі вирішення ключових проблем їх правового регулювання, зумовлених необхідністю використання цифрових технологій.

Виклад основного матеріалу дослідження. Обраний Україною курс на євроінтеграцію передбачає впровадження стандартів та процедур, прийнятих в країнах-членах ЄС щодо електронного урядування. Саме тому аналіз впровадження сучасних засобів та схем електронної комунікації (взаємодії) між органами державної влади та суб'єктами господарювання, з метою захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг, потребує детального дослідження окремих аспектів новітнього стану та трендів, що існують у певних галузях економіки України, в частині переходу на систему електронного урядування [1, с. 236].

Прикладом такого аналізу може слугувати практика діяльності чинного (НБУ) та попереднього (Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг – Нацкомфінпослуг) органів державного нагляду за ринками небанківських фінансових послуг, які поступово у своїй діяльності почали перехід на засади електронної взаємодії із суб'єктами ринку такої діяльності та споживачами, тим самим підтримуючи положення законодавства щодо формування сприятливих умов для розбудови інформаційного суспільства, соціально-економічного, політичного і культурного розвитку держави з ринковою економікою, що керується європейськими політичними та економічними

цінностями, підвищення якості життя громадян, створення широких можливостей для задоволення потреб і вільного розвитку особистості, підвищення конкурентоспроможності України, вдосконалення системи державного управління (регулювання, контролю, нагляду) за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій із метою стимулювання розвитку та активізації діяльності ринку небанківських фінансових послуг та інтеграції останніх у європейську та світову спільноту на засадах електронної економіки.

Активний розвиток ринку небанківських фінансових послуг вимагає від регулятора модернізації процесів взаємодії із учасниками ринку і споживачами. Ідеться, перш за все, про активне запровадження електронного урядування як способу організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, що забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування з ними.

Із метою належного аналізу сучасних напрямів та тенденцій цифровізації відносин в царині захисту прав споживачів ринку небанківських фінансових послуг доцільно розглянути загальний стан впровадження ІТ-технологій в цій сфері та доцільність всебічного застосування електронного урядування.

Упровадження електронного урядування – це одна з найважливіших складових реформи державного управління, яка триває в Україні. Саме е-урядування здатне вивести взаємодію органів державної влади, суб'єктів окремих видів діяльності і споживачів на новий рівень комунікації та мінімізувати корупцію. Прозорість, доступність, мінімальний контакт суб'єктів господарювання з посадовими особами органів державної влади є основними перевагами електронних послуг та сервісів.

Український Уряд активно проводить системну політику у сферах електронного урядування, інформатизації, розвитку інформаційного суспільства, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, цифровізації (діджиталізації) органів державної влади. За впровадження політики Уряду в цій сфері відповідає Міністерство цифрової трансформації України (далі – Мінцифра), яке є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики: у сферах цифровізації, цифрового

розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства, інформатизації; у сфері розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян; у сферах відкритих даних, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та інтероперабельності, розвитку інфраструктури широкосмугового доступу до Інтернету та телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу; у сфері надання електронних та адміністративних послуг; у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації; у сфері розвитку ІТ-індустрії. [18]

За напрямом державного регулювання ринку небанківських фінансових послуг НБУ (попередньо Нацкомфінпослуг), місією якого є створення умов для ефективного та транспарентного функціонування зазначеного ринку, зміцнення системної стабільності та посилення фінансової інклюзії на них, забезпечення захисту прав споживачів ринку небанківських фінансових послуг, а також інтеграція у світовий фінансовий простір без загроз національним інтересам та економічній безпеці України – активно долучається до процесів діджиталізації та запровадження цифрових ІТ-технологій при комунікації із суб'єктами ринку небанківських фінансових послуг та споживачами.

У цьому напрямі ще Нацкомфінпослуг, починаючи із 2016 року, прийняла низку нормативних актів, які забезпечують вказані процеси та спрощують регуляторні процедури і комунікацію із споживачами, з метою захисту їхніх прав та законних інтересів, в яких, зокрема, передбачена можливість та порядок використання електронних ресурсів, електронної форми документів при реєстрації, ліцензування та звітності фінансових установ, а також обов'язкової наявності у них власних веб-сайтів для розміщення відповідної (насамперед, обов'язкової до розкриття) інформації.

Процеси діджиталізації дозволяють будь-якому споживачу вільно збирати, копіювати, поширювати, обробляти та у будь-який спосіб використовувати публічну інформацію отриману в електронній формі, в тому числі і з метою захисту своїх прав та законних інтересів.

Варто відзначити, що в Нацкомфінпослуг у 2013 році було відкрито електронний сервісний Центр обслуговування учасників ринків фінансових послуг з метою: спрощення процедури отримання заявниками адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання; забезпечення інформування заявників про вимоги та порядок надання адмі-

ністративних послуг; організації прийому споживачів фінансових послуг з питань захисту їхніх прав та інтересів; надання споживачам фінансових послуг консультацій та роз'яснень з питань, що належать до повноважень Нацкомфінпослуг; акумулювання громадської думки про діяльність Нацкомфінпослуг, якість виконання покладених на неї завдань та функцій, в тому числі адміністративних послуг [1, с. 237].

В аналізованому аспекту доречно торкнутися загальної теорії захисту прав споживачів та новітніх підходів до її формування.

Історії виникнення «споживацького руху» доводить, що ідея захисту прав споживачів набула поширення в результаті переходу від натурального до індустріального типу господарювання, коли споживачі вже не могли задовольняти власні потреби своїми силами і були вимушені вступати у відносини обміну [8, с. 150].

Д.Д. Безрукова у своєму дослідженні переконує, що підприємець і споживач – це дві частини одного цілого, що знаходяться у стані боротьби один з одним. І саме така боротьба є основою ринкової економіки та характеризується *нерівністю сторін* [19, с. 7].

Як зазначає Ю.Б. Фогельсон, правовий інститут захисту споживачів припускає, що право займає позицію обмежувача економічної свободи учасників ринків на користь найслабшої сторони. В іншому випадку диспропорції (інформаційні та договірні), що існують на профільних ринках, ускладнюють процес задоволення потреб членами суспільства [8, с. 152].

На нашу думку, у вказаному аспекті слід наголошувати не на обмеженні свободи, а на можливих механізмах захисту порушених прав та законних інтересів слабкої сторони у відповідних правовідносинах. Вказані механізми на сьогодні передбачені спеціальним Законом України «Про захист прав споживачів», норми якого з огляду на їх зміст та системне тлумачення належать до сфери публічно-правового регулювання. Адже держава на підставі Закону встановлює права споживачів, підстави, форми та види відповідальності суб'єктів господарювання, що виконують роботу та/або надають послугу; встановлює особливості судового захисту прав споживачів; визначає систему органів державного нагляду у сфері захисту прав споживачів, правові форми та засоби державного регулювання у цій сфері; визначає мету діяльності громадських об'єднань у сфері захисту прав споживачів та встановлює їх права [1, с. 240].

Публічно-правове регулювання сфери захисту прав споживачів надає підстави для

звернення до норм Господарського кодексу України, відповідно до ст. 2 якого споживачі відповідних товарів, робіт та послуг є учасниками господарських відносин. З огляду на це слід наголосити, що доктрина господарського права визначає, що термін «суб'єкти господарської діяльності» є вужчим від терміна «учасник господарських відносин» і таким чином ним поглинається [20, с. 9].

На підставі тлумачення норм чинного законодавства України, матеріалів правозастосовної практики, положення права ЄС, практики Європейського суду та положення наукової доктрини нами вже робилися обґрунтовані висновки щодо можливості і необхідності поширення норм законодавства України про захист прав споживачів на суб'єктів господарювання. [1, с. 247] Вказане дозволить відійти від «вузького» законодавчого підходу до тлумачення терміна «споживач» і поширити дію спеціального законодавства на тих осіб, які фактично споживають будь-яку фінансову послугу. Йдеться про юридичних та/або фізичних осіб – підприємців, до яких можуть застосовуватися умови інформаційної та договірної диспропорції у процесі споживання, що ставить їх у положення «слабкої сторони» за договором у сфері надання фінансових послуг. Вказаний підхід надасть можливість застосовувати до таких осіб особливості захисту прав споживачів, які полягають у домінуванні спеціальних способів захисту (Закон України «Про захист прав споживачів») над загальними.

Отже: 1) споживачем фінансової послуги є: фізична особа, фізична особа-підприємець, юридична особа; 2) споживач може займати позицію «слабкої сторони» у зобов'язальних правовідносинах із фінансовою установою; 3) з метою захисту інтересів споживача у зобов'язальних правовідносинах із фінансовою установою при формуванні умов договору остання має керуватися принципами: справедливості, добросовісності та розумності, унеможливлення покладання на споживача невинного тягаря з'ясування змісту договору, достатньої поінформованості, достатньої уважності, обережності; 4) на споживача фінансової послуги (незалежно від його правового статусу) має розповсюджуватися дія Закону України «Про захист прав споживачів», що потребує внесення змін до вказаного нормативно-правового акту [1, с. 250].

Проте належний захист прав та законних інтересів споживачів ринку небанківських фінансових послуг в сучасних умовах можливий лише на засадах електронної взаємодії між всіма учасниками процесу надання

та отримання таких послуг за допомоги ІТ-технологій.

Варто наголосити, що зміна правового регулювання ринку фінансових послуг, зокрема небанківських, які обумовлені, перш за все, прийняттям Верховною радою України Закону «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення функцій із державного регулювання» від 12.09.2019 року (далі – Закон від 12.09.2019 року) та Закону «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» від 20 вересня 2019 року (далі – Закон від 20.09.2019 року), за ініціативою законотворців, в якості спільної мети, зокрема, спрямовані на: створення належної системи захисту прав та інтересів споживачів небанківських фінансових послуг; усунення прогалин та неузгодженостей в чинній системі нормативно-правового забезпечення захисту прав споживачів; визначення компетенції регуляторів ринків фінансових послуг (Національного банку України та Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку) та наділення їх повноваженнями захисту прав споживачів фінансових послуг.

Проте вказані прогресивні нормативно-правові акти фактично не встановлюють на належному рівні роль застосування ІТ-технологій з метою захисту прав та законних інтересів споживачів ринку небанківських фінансових послуг шляхом діджиталізації процесу державного нагляду.

Слід зауважити, що Законом від 12.09.2019 року Нацкомфінпослуг як Уповноважений орган ліквідовано з 1 липня 2020 року, а її повноваження в частині нагляду за ринком небанківських фінансових послуг (окрім ринку цінних паперів) передано НБУ.

Доцільно акцентувати увагу на тому, що чинне законодавство України про фінансові послуги (зокрема, Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закон України «Про національний банк України» тощо) в якості основного напряму діяльності НБУ передбачає (на сьогодні) захист прав споживачів ринку небанківських фінансових послуг шляхом звернення до неї у разі порушення прав та законних інтересів споживача з боку надавача такої послуг. Проте питання діджиталізації таких процесів звернення залишаються поза увагою законодавця і по сьогодні.

При цьому доцільно проаналізувати статистику Нацкомфінпослуг, відповідно до якої за перше півріччя 2019 року було одер-

жано 2537 скарг на роботу, зокрема, страховиків. Звернення надходили від фізичних та юридичних осіб, включно з народними депутатами, Кабінетом Міністрів України, Адміністрацією Президента, парламентськими комітетами, міністерствами і відомствами.

Питання, з якими звернулися скажники, стосувалися насамперед дотримання законодавства у сфері страхових послуг, тобто захисту прав та законних інтересів споживачів. Найчастіше страхувальники скажилися на: порушення термінів виплати або зменшення суми страхового відшкодування; відмову у виплаті пені за несвоєчасне страхове відшкодування; безпідставну відмову страхової компанії у виплаті; незгоду страхувальника щодо визначення розміру відшкодування витрат, пов'язаних з пошкодженням транспортного засобу.

Наведене доводить достатню ефективність роботи Нацкомфінпослуг в частині захисту прав та законних інтересів споживачів ринку небанківських фінансових послуг, шляхом реагування Уповноваженим органом на скарги споживачів. Натомість вказані факти актуалізують питання перспективи захисту прав та законних інтересів страхувальників як споживачів небанківських фінансових послуг після 1 липня 2020 року, при передачі повноваження в сфері нагляду до Національного Банку України (далі – НБУ) і можливість адміністративного (процедурного) врегулювання спірних відносин при «посередництві» державного регулятора шляхом діджиталізації означених процесів.

Проблема захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг полягає в тому, що Управління захисту прав споживачів при НБУ, яке опікується захистом прав клієнтів та працює над розвитком клієнтоорієнтованого регулювання, створене лише нещодавно, і повноцінно функція захисту прав споживачів має запрацювати лише на початку 2021 року.

Крім того, слід зауважити, що вказане управління НБУ створювалося для захисту прав споживачів фінансових *банківських* послуг, і специфіку небанківського фінансового ринку, проблем споживачів, механізмів захисту їх прав та законних інтересів тощо не було враховано при створенні такого структурного підрозділу НБУ.

До тотальної активізації запровадження процесів діджиталізації при захисті прав та законних інтересів споживачів ринку небанківських фінансових послуг спонукає також поширення глобальної пандемії, викликаної гострою респіраторною хворобою COVID-19, спричиненою коронавірусом

SARS-CoV-2. За таких умов дистанційний спосіб врегулювання суперечок, що виникають між споживачем та надавачем такої послуги, вбачається найбільш сприятливим.

В якості проміжного висновку слід відзначити, що вказане потребує належного унормування і ґрунтовної систематизації чинного і розробки перспективного законодавства (всіх рівнів), у частині захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг за напрямом діджиталізації процедур розгляду скарг, що надходять від останніх до регулятора.

Отже, не дивлячись на наведені трансформації правового регулювання, наявна система захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг має зазнати змін з огляду на світові та загальноєвропейські тенденції вказаних процесів і віднайти своє втілення у напрямі діджиталізації відносин, що виникають між органами державної влади та споживачами.

Базове законодавство щодо захисту прав споживачів належним чином не враховує особливості надання небанківських фінансових послуг із застосуванням ІТ-технологій та не регулює їх належним чином. Нормативно-правові акти органів, що здійснюють державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг, містять лише окремі елементи захисту прав споживачів в цьому напрямі, однак їх доведення до виконання не є ефективним. Так, Закон від 20.09.2019 року, наприклад, взагалі не передбачає змін в царині захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг на засадах цифровізації.

Проте Стратегія фінансового сектору України до 2025 року [21], яку затвердили регулятори фінансового ринку і метою якої є забезпечення подальшого реформування та розвитку фінансового сектору України відповідно до провідних міжнародних практик та імплементації заходів, передбачених Угодою про асоціацію між Україною та ЄС та іншими міжнародними зобов'язаннями України, за Стратегічним напрямом: V. Інноваційний розвиток, містить стратегічну ціль 2: Забезпечення розвитку ринку FinTech, цифрових технологій та платформ регуляторів, відповідно до якої, у якості основних заходів передбачено:

1) забезпечення розвитку цифрових технологій, комп'ютерного проектування, аналізу big data, blockchain, автоматизації, роботизації і використання штучного інтелекту: (i) провести дослідження, аналіз моделей (схем реалізації) працюючих фінансових інкубаторів та акселераторів; (ii) розробити, затвердити та реалізувати

на державному рівні програми фінансування (інкубатори) для розвитку інвестиційних стартапів, направлених на залучення інвестицій в економіку; (iii) створити та впровадити в промислову експлуатацію іт-платформи для споживачів фінансових послуг з метою запровадження ефективних іт-механізмів для регулювання за ринковою поведінкою та захисту прав споживачів фінансових послуг; (iv) розробити та впровадити уніфіковані бази даних, правила захисту інформації, порядок обміну інформацією між базами даних інформації, у тому числі через API; (v) створити платформу для аналізу ризиків на базі операцій, які здійснюються через банківські системи НБУ та аналізу інформації в інформаційному просторі; (vi) створити регуляторні та технічні «пісочниці» (sandbox);

2) стимулювання впровадження інноваційних технологій в комплаєнс: (i) визначити перелік потенційних користувачів серед учасників фінансового ринку, перелік інформації та процес обміну інформацією між учасниками; (ii) створити сприятливе середовище для стимулювання впровадження інноваційних технологій в комплаєнс: запровадити комунікаційні засади взаємодії між учасниками фінансового ринку, регтек-компаніями та регуляторами (конференції, круглі столи) щодо оцінки впливу впровадження регуляторних технологій на ринок; впровадити кращі світові практики рішень регтек-компаній та використання їх учасниками фінансового ринку; (iii) визначити технологію, за допомогою якої забезпечуватиметься функціонування єдиної платформи; (iv) визначити правове поле функціонування єдиної платформи та обміну інформацією між суб'єктами такої системи та за необхідності підготувати зміни до законодавства та нормативно-правових актів;

3) запровадження інноваційних інструментів обміну даними між нбу, іншими державними установами та учасниками фінансового ринку: (i) запровадити повноцінний обмін захищеними та легітимними інформаційними активами в електронному вигляді між регуляторами, іншими учасниками фінансового ринку в межах виконання ними своїх повноважень; (ii) запровадити внутрішню аналітичну платформу комплексного аналізу інформації про клієнта та операції фінансового сектору, власниками якої є державні органи та суб'єкти надання фінансових послуг: розробити методологію розрахунку індикаторів особи за окремими класифікаторами (фіктивне підприємство, шахрайство тощо); реалізувати EWS та скорингові моделі за окремими напрямками

аналізу клієнтів банків із задіянням штучного інтелекту; використовувати всі доступні джерела інформації (інформація банків, органів державної влади);

4) сприяння використанню новітніх іт-технологій регуляторами: (i) впровадити комплексну інформаційну систему моніторингу фондового ринку; (ii) удосконалити порядок ведення державного реєстру фінансових установ та інших реєстрів; (iii) створити дата-центричну модель виявлення операцій, пов'язаних з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом: розробити та впровадити аналіз моделей трансакцій для виявлення операцій, які мають ознаки таких, що здійснюються з метою легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення на основі сучасних технологій; розробити моделі виявлення нетипових аномальних трансакцій для визначення потенційно нових схем легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення; (iv) розробити та впровадити алгоритми виявлення фактів порушення строків надання суб'єктами первинного фінансового моніторингу інформації до держфінмоніторингу; (v) впровадити систему онлайнмоніторингу операцій на фондовому ринку за допомогою програмно-технічних комплексів; (vi) розробити пропозиції щодо вдосконалення законодавства з метою передбачення можливості проведення небанківськими фінансовими установами електронної дистанційної верифікації та ідентифікації клієнтів за допомогою сучасних ІТ-технологій без фізичної присутності клієнта у фінансовій установі; (vii) забезпечити можливість надання адміністративних послуг в електронному вигляді;

5) удосконалення розкриття інформації на основі стандартів звітності в електронному вигляді: (i) проаналізувати технічні вимоги впровадження та оцінити технічну можливість для переходу на обмін інформацією за європейськими стандартами; (ii) впровадити вимоги загального регламенту про захист даних (eu gdpr) для фінансового сектору; (iii) створити інтерфейси прикладного програмування (api) для доступу зовнішніх користувачів до відкритих даних у машиночитаному форматі; (iv) створити єдине вікно отримання споживачами небанківських фінансових послуг консолідованої інформації про діяльність небанківських фінансових установ; (v) розробити та впровадити процедуру надання

даних регуляторам про діяльність недержавних пенсійних фондів у щоденному режимі, а також розробити та впровадити процедуру контролю за діяльністю недержавних пенсійних фондів на підставі щоденних звітних даних; (vi) розробити та впровадити процедуру періодичного інформування учасників недержавних пенсійних фондів про стан їхніх заощаджень; (vii) запровадити механізми контролю за правомірністю використання небанківськими фінансовими установами під час надання фінансових послуг, у тому числі і в інформаційно-телекомунікаційних системах, найменувань та торгових марок інших фінансових установ; (viii) запровадити інноваційні елементи логістики та підвищити рівень автоматизації роботи з готівкою.

Варто відзначити, що запровадження вказаних заходів планується реалізувати НБУ разом з іншими органами державної влади з кінця 2020 року по кінець 2024 року. Втілення вищевказаного плану, на нашу думку, надасть змоги підвищити рівень захисту прав та законних інтересів споживачів ринку небанківських фінансових послуг.

Висновки

Метою подальшого реформування та розвитку законодавства ринку небанківських фінансових послуг, відповідно до провідних міжнародних практик, має стати його спрямованість на захисту прав та законних інтересів споживачів, шляхом діджиталізації означених процесів, відповідно до вимог Регламенту (ЄС) № 910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій в межах внутрішнього ринку [22], Регламенту (ЄС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради від 27 квітня 2016 року Про захист фізичних осіб щодо обробки персональних даних та про вільне переміщення таких даних [23] та Директиви (ЄС) 2015/2366 Європейського Парламенту та Ради від 25 листопада 2015 року про платіжні послуги на внутрішньому ринку [24]. Вказане доводить, що діджиталізація у фінансовому секторі стимулює розвиток цифрового суспільства в Україні.

Підсумовуючи викладене, слід додати, що стан надання електронних небанківських фінансових послуг є незадовільним і не відповідає вимогам наведених вище актів ЄС. Аналіз практики надання таких послуг дозволяє визначити такі недоліки у правовому регулюванні вказаних процедур:

обмеженість нормативно-правового закріплення надання електронних фінан-

сових послуг (як банківських так і небанківських) та їх невідповідність найкращим світовим стандартам; зволікання Україною із імплементацією у національне законодавство положень Регламентів і Директив ЄС, що врегульовують зазначені процедури, з урахуванням специфіки національного ринку;

відсутність спрямування споживачього законодавства на захист прав осіб, що придбають фінансові послуги через мережу Інтернет;

відсутність належних технічних регламентів, що визначають вимоги до технічного оснащення суб'єктів, які надають та споживають небанківські фінансові послуги тощо.

Список використаних джерел:

1. Пацурія Н.Б. Обґрунтування необхідності зміни правової парадигми захисту прав споживачів фінансових послуг. *Право України*. 2020. № 5. С. 235–257.
2. Chaminda Jayasinghe. Making sense of the concept of Substantive Legitimate Expectation, June 9, 2010. URL : https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2276592 (дата звернення: 04.08.2020).
3. Барбук А.В. Защита законных ожиданий и прямое применение международного права. *Белорусский журнал международного права и международных отношений*. 2002. № 3. URL : <http://elibrary.by/handle/123456789/29194> (дата звернення: 04.08.2020).
4. Левчук Л.Р. Господарсько-правова відповідальність підприємців за порушення на споживчому ринку : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.04 «Господарське право, господарсько-процесуальне право». Донецьк, 2007. 20 с.
5. Казаков М.М. Методичні особливості розбудови механізму захисту прав споживачів в Україні : автореф. дис. ... канд. економ. наук : спец. 08.06.01 «Економіка, організація і управління підприємствами». Київ, 2004. 20 с.
6. Киселева Н.В. Право Европейского союза : учебник. Ростов н/Д : Российская таможенная академия; Ростовский филиал, 2010. 290 с.
7. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України : автореф. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право». Київ, 2006. 20 с.
8. Защита прав потребителей финансовых услуг / отв. ред. Ю.Б. Фогельсон. Москва : Норма : ИНФРА-М, 2010. 368 с.
9. Кочин В.В. Віртуальні товариства у сфері електронної економіки. Цифрова економіка та електронний бізнес: окремі проблеми правового регулювання : збірник наукових праць / За заг. ред. О.М. Вінник. Київ : НДІ приватного права і підприємництва імені академіка Ф.Г. Бурчака НАПрН України, 2019. С. 112–124. URL : <https://drive.google.com/file/d/107aLd8SOPoTO>

mCkV8QF5j0VRMTg2Oa/view (дата звернення: 04.08.2020).

10. Єфремова К.В. Правове регулювання штучного інтелекту в епоху цифрової економіки. *Приватне право і підприємництво : збірник наукових праць*. Вип. 20, 2020 р. / Редкол.: Крупчан О.Д. (гол. ред.) та ін. Київ : Науково-дослідний інститут приватного права і підприємництва імені академіка Ф.Г. Бурчака Національної академії правових наук України, 2020. С. 142–147. URL : <http://ppr-journal.kiev.ua/archive/2020/20/27.pdf> (дата звернення: 04.08.2020).

11. Майданик Л. Віртуальний об'єкт як виклик для класичних підходів у речовому праві. *Право та інновації*. 2019. № 2. С. 59–64. URL : [file:///C:/Users/%D0%90%D0%B4%D0%B%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80/Downloads/Triv_2019_2_8%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/%D0%90%D0%B4%D0%B%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80/Downloads/Triv_2019_2_8%20(1).pdf) (дата звернення: 04.08.2020).

12. Беляєвич О.А. Про цілі договірного права в епоху цифрової економіки: вступ до проблеми. *Цифрова економіка та електронний бізнес: окремі проблеми правового регулювання : збірник наукових праць*. / За заг. ред. О.М. Вінник. Київ : НДІ приватного права і підприємництва імені академіка Ф.Г. Бурчака НАПрН України, 2019, С. 8–22. URL : <https://drive.google.com/file/d/107aLd8SOPoTOMCkV8QF5j0VRMTg2Oa/view> (дата звернення: 04.08.2020).

13. Шаповалова О.В. Правові засади впровадження електронних публічних реєстрів в Україні. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. № 2 (38), 2019, с. 47–53. DOI: URL : <https://doi.org/10.33216/2218-5461-2019-38-2-47-53>. (дата звернення: 04.08.2020).

14. Гончаренко О.М. Саморегулювання цифрової економіки. *Цифрова економіка та електронний бізнес: окремі проблеми правового регулювання : збірник наукових праць* / За заг. ред. О.М. Вінник. Київ : НДІ приватного права і підприємництва імені академіка Ф.Г. Бурчака НАПрН України, 2019, с. 56–82. URL : <https://drive.google.com/file/d/107aLd8SOPoTOMCkV8QF5j0VRMTg2Oa/view> (дата звернення: 04.08.2020).

15. Пацурія Н.Б. Сучасний стан та порядок укладення полісів обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів в електронній формі: нарративний аналіз. *Цифрова економіка та електронний бізнес: окремі проблеми правового регулювання : збірник наукових праць*. / За заг. ред. О.М. Вінник. Київ : НДІ приватного права і підприємництва імені академіка Ф.Г. Бурчака НАПрН України, 2019, с. 125–136. URL : <https://drive.google.com/file/d/107aLd8SOPoTOMCk>

kV8QF5j0VRMTg2Oa/view (дата звернення: 04.08.2020).

16. Борисова Ю.О. Цивільно-правове регулювання відносин у сфері електронної комерції. URL : <https://mydisser.com/ua/catalog/view/9623.html> (дата звернення: 04.08.2020).

17. Вінник О.М. Правове забезпечення цифрової економіки та електронного бізнесу : монографія. Київ : НДІ приватного права і підприємництва ім. акад. Ф.Г. Бурчака. 2018. 224 с. URL : <https://doi.org/10.32849/978-617-7087-72-3> (дата звернення: 04.08.2020).

18. Положення про Міністерство цифрової трансформації України : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856 URL : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP190856.html (дата звернення: 04.08.2020).

19. Безрукова Д.Д. Формирование института защиты интересов и прав потребителей в России с использованием мирового опыта : автореф. дис. ... канд. экон. наук : спец. 08.00.14 «Мировая экономика»; 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (экономика труда)». Москва 2005. 20 с.

20. Щербина В.С. Суб'єкти господарського права : монографія. Київ : Юрінком Інтер, 2008. 264 с.

21. Стратегія фінансового сектору України до 2025 року. URL : https://mof.gov.ua/storage/files/Strategija_financovogo_sektoru_ua.pdf (дата звернення: 04.08.2020).

22. Regulation (EU) No 910/2014 Of The European Parliament And Of The Council of 23 July 2014 On Electronic Identification And Trust Services For Electronic Transactions In The Internal Market And Repealing Directive 1999/93/EC. URL : https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2014.257.01.0073.01.ENG (accessed: 04.08.2020) (in English).

23. Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation). URL : <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (accessed: 04.08.2020) (in English).

24. Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market, amending Directives 2002/65/EC, 2009/110/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010, and repealing Directive 2007/64/EC. URL : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2366> (accessed: 04.08.2020) (in English).

Nino Patsuriia. Special issues of digitalization of relations with regard to the protection of the rights and legal interests of consumers of non-bank financial services

The modern economy, being in the process of modernization, is at the stage of development when the latest IT technologies penetrate into all spheres of life of its subjects.

The non-bank financial services market is no exception. In Ukraine, in contrast to countries with developed economies, there are a number of problems that hinder these processes.

It should be noted that today the problems of ensuring legislation that regulates relations in the digital economy should be considered from the standpoint of consumer protection of non-banking financial services (which we have studied separately), in particular, the introduction of e-government by the National Bank of Ukraine), as a body of state supervision over the activities of the subjects of such services, which is directly or indirectly aimed at protecting the rights and legitimate interests of consumers.

European experience shows that the legal regimes of various state systems of the world, in order to protect consumer rights, consumer legislation is based on the concept of protection of the rights of the weak side. The main idea of this concept is to recognize the consumer as the most vulnerable (economically and informationally) party in a contractual relationship with entities that produce goods, perform work, provide services.

Modern Ukrainian legislation on consumer protection at the highest level, in fact, supports this concept, its rules govern that the individual consumer in relations with business entities is a weakness and establishes, accordingly, certain tools aimed at his (person's) protection. Given the dynamics of development, the rapidity of change (both actual and legislative), the complexity and differentiation of the market of non-banking financial services, the multiplicity and specificity of their subjects, objective reality requires a proper attitude to the central figure of such relations – consumer, above all, in the field of proper and comprehensive protection of their rights and legitimate interests.

Key words: digitalization, digital development, digital economy, digital innovations, e-government, information society development.

