

DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2024.04.164> JEL classification: O16, G21, P34
UDC: 336.711(477)

Юлія МАНАЧИНСЬКА

кандидат економічних наук, доцент,
доцент,
кафедри фінансів, обліку і оподаткування,
Чернівецький торговельно-економічний інститут Державного торговельно-економічного
університету, Україна
E-mail: yu_manachynska@ukr.net
ORCID iD: 0000-0001-9155-3417
Web of Science ResearcherID: S-7080-2017

Марія ФІРЧУК-ЛУКАШЕВА

Чернівецький торговельно-економічний інститут Державного торговельно-економічного
університету, Україна
E-mail: firchuk2004masha@gmail.com
ORCID iD: 0009-0000-4017-2075

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВ ТА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ

АНОТАЦІЯ

Вступ. У сучасних економічних умовах банки відіграють ключову роль у фінансовій системі, забезпечуючи мобілізацію ресурсів, кредитування та управління ризиками. Однак розвиток банківської діяльності супроводжується викликами щодо забезпечення прозорості, надійності та дотримання прав споживачів фінансових послуг у контексті розвитку сталого фінансування.

Мета статті полягає в аналізі діяльності банків з акцентом на аспекти захисту прав споживачів фінансових послуг. Розглядаються основні функції банків, їх роль в економічному розвитку та взаємодія з клієнтами. Особливу увагу приділено механізмам захисту споживачів від ризиків, що виникають при використанні фінансових послуг, таких як неправомірне використання персональних даних, шахрайство, непрозорі умови договорів. Окремо аналізуються законодавчі ініціативи, спрямовані на підвищення рівня безпеки клієнтів та забезпечення їх прав на отримання чіткої та зрозумілої інформації.

Методи дослідження охоплюють способи використання загальнонаукових теоретичних методів пізнання: графічний – для аналітичної оцінки діяльності банків за останні роки; аналогії, абстрагування та формалізації – для розкриття особливостей захисту споживачів фінансових послуг та розвитку системи сталого фінансування; логічного узагальнення – під час формулювання висновків.

Результати. Запровадження та дослідження діяльності банків та аспектів захисту споживачів фінансових послуг має важливе значення для стабільності фінансової системи, забезпечення справедливості на ринку та розвитку сталого фінансування. Основні результати включають: покращення регулювання банківської діяльності; захист прав споживачів фінансових послуг;

© Юлія Маначинська, Марія Фірчук-Лукашева, 2024

Отримано: 18.11.2024 р.

Рекомендовано до друку: 07.12.2024 р.

Опубліковано: 20.12.2024 р.



Ця стаття розповсюджується на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0, яка дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії, за умови правильного цитування оригінальної роботи.

Як цитувати: Маначинська Ю., Фірчук-Лукашева М. Аналіз діяльності банків та захист прав споживачів фінансових послуг у контексті сталого розвитку банківської системи. *Економічний аналіз*. 2024. Том 34. № 4. С. 164-179. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2024.04.164>

поліпшення доступу до фінансових послуг; підвищення фінансової грамотності споживачів; роль державних органів.

Ключові слова: банки; аналіз; фінансові послуги; захист прав споживачів; сталий розвиток; управління.

Вступ

Банки є важливим компонентом сучасної економічної інфраструктури, і вони відіграють вирішальну роль у розвитку як фінансових ринків, так і економіки. Посередниками між позичальниками та вкладниками, ефективним розподілом коштів, платіжними системами та впливом на монетарну політику країни виступають банки. Захист прав та інтересів споживачів фінансових послуг став проблемою через останні досягнення в банківській галузі.

Банки та фінансові установи в першу чергу піклуються про захист прав споживачів, які користуються фінансовими послугами. Важливо не тільки підтримувати прозорість і справедливі умови надання банківських послуг, але також мінімізувати ризики шахрайства або неналежного дотримання зобов'язань.

Національний банк України представив політику щодо майбутнього розвитку системи *сталого* фінансового сектору України до 2025 року [1], зокрема перспективами сталого фінансування є: комплексне впровадження екологічних, соціальних та управлінських (ESG) чинників у системи керування банків та небанківських фінансових установ; оцінка соціальних та екологічних ризиків (ESRM); підбір проєктів для фінансування у контексті їх місця у *сталому* розвитку. Фінансові установи, які здійснюють відбір проєктів для фінансування обов'язково приймають до уваги вплив на довкілля, стійкість економічної діяльності, а також технічні стандарти та класифікації (таксономії) економічної діяльності та показники (ESG). Також ключове місце у контексті розвитку сталого фінансування займають зобов'язання щодо оприлюднення інформації щодо сталості діяльності фінансових установ, адже пріоритетним є розкриття інформації про те наскільки їх діяльність є сталою, як вона чинить вплив на навколишнє середовище, про репутаційні та фінансові ризики, що виникають у процесі такого впливу на довколишнє середовище [1].

З оцифруванням банківських послуг як зручність, так і вразливість до кіберзагроз стають все більш поширеними. Тому вивчення банківських операцій і аспектів захисту прав споживачів фінансових послуг є життєво важливим компонентом у вдосконаленні банківської системи країни, зміцненні довіри до фінансових установ і підтримці економічної стабільності та *сталого* розвитку.

Мета та завдання статті

Метою даного дослідження є розкриття основних напрямків діяльності банків в умовах сучасного фінансового середовища, оцінка впливу цих напрямків на економіку та споживачів фінансових послуг, а також ефективність заходів щодо захисту прав і інтересів споживачів фінансових послуг. Для досягнення визначеної мети було поставлено низку завдань:

- оцінити стан банківського сектору та спектру послуг, зокрема: дослідити спектр основних фінансових послуг, що надаються банками (кредитування, депозитні операції, платіжні послуги); визначити тенденцій у наданні нових послуг і продуктів банків; надати оцінку діяльності банків за II квартал 2024 року;
- розкрити роль банків у стабільності фінансової системи: вивчити вплив банківської діяльності на макроекономічну стабільність, *сталий* розвиток економіки та системи фінансування; проаналізувати ризиків та їх вплив на фінансову стійкість банків (наприклад, кредитний, операційний, ринковий);
- надати критичну оцінку механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг: дослідити існуючі законодавчі і регуляторні механізми, що спрямовані на їх захист (закони, наглядові органи); оцінити ефективність та доступність інформації для споживачів про банківські продукти та послуги;
- вивчити інновації та технології у банківській діяльності: дослідити впровадження нових технологій, таких як

цифрові валюти, блокчейн, фінансові технології (FinTech), та їхній вплив на захист споживачів;

- оцінити рівень фінансової грамотності населення: проаналізувати рівень обізнаності споживачів про свої права та фінансові продукти; вивчити ефективність програм освіти у сфері фінансів для підвищення рівня фінансової грамотності населення;
- визначити шляхи вдосконалення системи захисту прав споживачів: оцінити вплив державної політики, регулювання та саморегулювання системи захисту прав споживачів фінансових послуг; навести рекомендації щодо покращення законодавчих ініціатив для підвищення рівня їх захисту.

Виклад основного матеріалу

У 2024 році банківський сектор України продовжує демонструвати стійкість, незважаючи на виклики, пов'язані з війною та економічною нестабільністю. Розробка стандартів *сталого* фінансування та пропозиції щодо активного впровадження екологічних, соціальних та управлінських стандартів у діяльність банків відбувається в рамках реалізації «Політики щодо розвитку сталого фінансування на період до 2025 року» [1]. Така політика спрямована на реалізацію спільних зусиль НБУ та IFC по впровадженню Програми IFC «Зелене фінансування» та Програми IFC «Сприяння інвестиціям через Інтегровані екологічні, соціальні та управлінські стандарти в Європі та Центральній Азії», що реалізується в рамках укладених договорів про співпрацю. Відповідно «Дорожня карта сталого фінансування» стане у нагоді підприємствам, як приватної, так й державної форми власності при здійсненні інвестицій в «екологічно чисті» проекти, що сприятиме зменшенню кліматичних ризиків та адаптації до змін глобальних змін у кліматі. Тобто таким чином створюється сприятливе підґрунтя для «кліматичних» інвестицій.

Вагомий внесок у дослідження питання аналізу діяльності банків у контексті захисту прав споживачів фінансових послуг та сталого розвитку банківської системи зробили такі відомі вітчизняні вчені, як: С. І. Богуславська,

О. Ю. Гаврик, О. В. Гасій, А. Ю. Єфіменко, Ю. О. Кравченко, О. І. Корицька, І.Р. Корпало, І.В. Кухта, О.Т. Левандівський, Н. Б. Рошко, О. А. Скорба, І. В. Свиноус, Н. М. Ткачук, В. А. Туржанський, А. П. Щербіюк, А. А. Шірінян та інші. Дослідження вищезгаданих вчених охоплюють різноманітні аспекти, такі як регуляторна політика, відповідальне кредитування, підвищення фінансової грамотності, а також впровадження інноваційних підходів до управління банківською діяльністю у контексті сталого фінансування. Зокрема, С. І. Богуславська та Ю. О. Кравченко [12] – досліджували правові аспекти банківської діяльності у контексті споживчого захисту, варто зазначити, що політика НБУ комплексно та всебічно спрямована на захист прав та інтересів споживачів фінансових послуг, а також рівень обізнаності та компетентності населення у фінансових питаннях. НБУ створений прозорий та відкритий механізм звернень громадян через спеціальний підрозділ – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг. Серед основних напрямків роботи у контексті захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ передбачено наступні напрямки: розгляд звернень громадськості; визначення основних вимог до установ фінансового сектору; контроль за дотриманням законів, які захищають права споживачів у сфері фінансових послуг, і контроль за дотриманням законодавства про рекламу (стосовно реклами в секторі фінансових послуг) [12]. В свою чергу, О. І. Гаврик, І. В. Свиноус, О. Т. Левандівський, В. А. Туржанський [8], а також О. В. Гасій, О. А. Скорба та Н. Б. Рошко [17] приділяли увагу у своїх дослідженнях оцінці впливу макроекономічних факторів на фінансову стабільність банків та розробці стратегій *сталого* розвитку банківського сектора відповідно. Варто зазначити, що заходи НБУ для сприяння *сталому* фінансуванню включають управління та мінімізацію ESG-ризиків (англ. *Environmental* – довкілля, *Social* – соціальний аспект, *Governance* – управління), тобто екологічних, соціальних та корпоративних, які стаються все більш значимими для фінансово-кредитних установ. Зазначені складові сталого розвитку банківської системи виступають в ролі

екзистенційних, економічних та етичних чинників та формують новий різновид ESG-ризиків (англ. *Environmental* – навколишнє середовище, *Social* – соціальний аспект та *Governance* – управління), тобто низку якісних та кількісних чинників, які оцінюють вплив бізнесу на екологію, суспільство та якість управління підприємством [2]. Зокрема представники міжнародної аудиторсько-консалтингової компанії KPMG (англ. *Klynveld Peat Marwick Goerdeler, KPMG*) констатують, що у світі збільшується попит саме на «стійкі фінансові продукти». Тому саме *сталий* розвиток та поведінка підприємств чинять безпосередній вплив на прибутковість установ фінансового сектору. Відповідно саме поступальний перехід до *сталого* розвитку може в перспективі повністю трансформувати банківську систему, як на рівні окремої країни, так і у світовому масштабі [3]. Роботи А. Ю. Єфіменко та І. В. Діденка [10], присвячені питанням етичного ведення бізнесу у банківській сфері. Слід зазначити, що в контексті впровадження НБУ «Політики щодо розвитку сталого фінансування на період до 2025 року» [1] саме екологічні, соціальні та фактори корпоративного управління (ESG) та пов'язані із ними ризики є пріоритетними для установ фінансового сектору економіки України. Адже саме зазначені складові для банків є не лише *етичними*, але й екзистенційними чинниками, що формують охарактеризовані нами вище ESG-ризики. Оскільки реальні та потенційні інвестори, а також інші постачальники капіталу проявляють інтерес до стійких фінансових продуктів в рамках нових програм лояльності для клієнтів. Саме *сталий* розвиток підприємств чинять прямо пропорційний вплив на ефективність функціонування установ фінансового сектору. Тому успішна реалізація політики НБУ щодо сталого розвитку сприятиме комплексній трансформації банківського сектору не лише на рівні окремої країни, але й світовому масштабі. Проте детально та всебічно основні напрямки діяльності банків в умовах *сталого* фінансування з аналітичною оцінкою впливу цих дій на економіку, а також ефективність

заходів щодо захисту прав і інтересів споживачів фінансових послуг потребує подальшого ґрунтованого аналізу, що і викликало необхідність у проведенні подальших досліджень у даному напрямі.

Спектр основних фінансових послуг, що надаються банками в умовах сьогодення відображено в табл. 1.

Банки впроваджують нові фінансові послуги та продукти, які демонструють такі тенденції, як:

По-перше, процес цифровізації передбачає створення мобільного банкінгу, онлайн-додатків та автоматизованих сервісів.

По-друге, аналіз даних може допомогти у створенні персональних пропозицій для клієнтів банку.

По-третє, використання блокчейну, криптовалют і штучного інтелекту слугує для покращення послуг, відоме як *FinTech*.

По-четверте, розробка заходів безпеки даних, *двофакторна автентифікація* та біометрія – усе це має вирішальне значення для забезпечення конфіденційності.

По-п'яте, соціальні та екологічні зобов'язання надають стійких фінансових інструментів і заохочення соціально відповідального інвестування [17].

Тенденція зміни кількості банків, які функціонують на території України наочно проілюстрована на рис. 1, помітно, що протягом другого кварталу 2024 року відбулося їх скорочення на 1,61% від показника 2023 року, тобто на один банк.

Частка чистих активів державних банків за II квартал 2024 року зменшилася до 53,3%, передусім через швидший приріст кредитних портфелів у банках інших груп. Натомість частка державних банків у коштах населення сягнула 64,1%.

Обсяг загальних активів у II кварталі 2024 року збільшився на 4,2% – через курсову переоцінку. Приріст відбувався рівномірно серед усіх груп банків [19].

На рис. 2 наглядно ілюструє тенденцію змін активів комерційних банків за останні за 2022 – 2024 рр.

Таблиця 1. Види банківських послуг

№ п/п	Характеристика	Основні види	Переваги	Недоліки
Кредитні				
1.	Надаються банком коштів (кредитів) клієнтам на певний термін і під визначені умови, зокрема відсоткову ставку.	Споживчі кредити: для фізичних осіб на купівлю товарів, навчання, медичні послуги тощо. Іпотечні кредити: на придбання або будівництво нерухомості. Бізнес-кредити: для юридичних осіб на розширення виробництва, запуск стартапів тощо. Овердрафт: Короткостроковий кредит, що дозволяє клієнту перевищити залишок на рахунку.	Сприяє зростанню економіки шляхом фінансування підприємств. Забезпечує доступ до ресурсів у разі нестачі власних коштів.	Неповернення коштів (кредитний ризик). Зростання боргового навантаження на клієнта.
Депозитні				
2.	Приймаються від клієнтів банку кошти на збереження, при цьому банк виплачує за це відсотки. Депозити є основним джерелом формування ресурсів банків для кредитування.	Термінові: розміщення коштів на визначений строк із фіксованою ставкою. До запитання: клієнт може зняти кошти будь-коли без втрати відсотків. Депозити з капіталізацією відсотків: відсотки додаються до основного депозиту.	Забезпечують ліквідність банківської системи. Гарантують клієнтам збереження коштів і додатковий дохід.	Порівняно низький дохід. Дострокове зняття коштів призведе до втрати відсотків. Тривале очікування виплати в разі банкрутства банку.
Платіжні				
3.	Банки виступають посередниками у проведенні грошових розрахунків між фізичними та юридичними особами.	Розрахунки за товари та послуги: онлайн-платежі, POS-термінали, перекази. Міжнародні перекази: SWIFT, SEPA, Western Union. Цифрові гаманці: Apple Pay, Google Pay. Обслуговування карткових рахунків: кредитні та дебетові картки.	Зручність і швидкість транзакцій. Безпека платежів завдяки сучасним технологіям.	Кіберзагрози та шахрайство. Висока вартість обслуговування для деяких видів послуг.

*сформовано авторами самостійно.

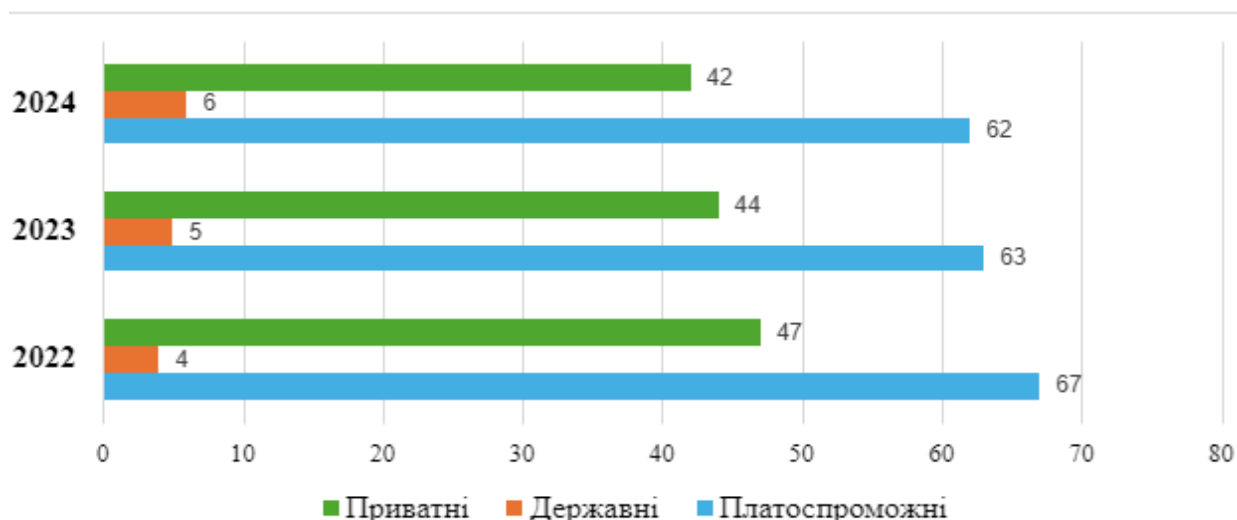


Рис. 1. Динаміка кількості діючих банків в Україні за 2022 – 2024 рр.

Сформовано авторами на підставі опрацювання джерела: [21]

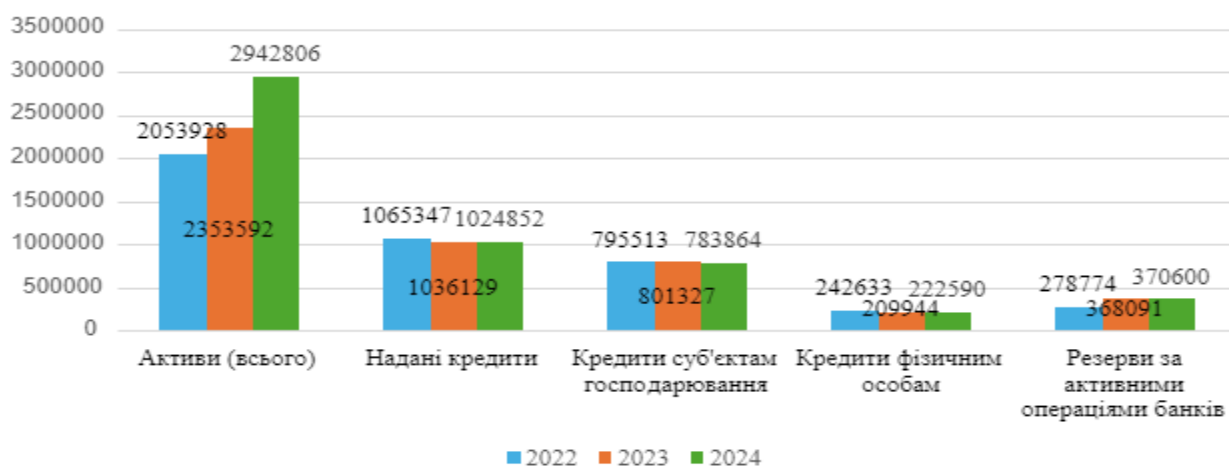


Рис. 2. Сумарні активи українських комерційних банків в млрд. грн.
з 01.11.2022 по 01.11.2024 рр.

Сформовано авторами на підставі опрацювання джерела: [21].

Тенденція до зниження процентних ставок продовжилась у 2024 році. НБУ двічі знижував облікову ставку загалом до 13,0% на рік – у квітні та червні. Відповідно, це зниження тарифів трохи прискорилося за рахунок населення. Процентні ставки за новими депозитами в гривні (включаючи депозити до запитання) знизилися до 10,2% на рік. За річними вкладами фізичних осіб процентна ставка відповідно знизилася до 13,0% річних (рис. 3).

Розрив між депозитними ставками з різними термінами залишається невеликим протягом трьох кварталів. Ставки за кредитами

господарюючих організацій падали швидше, ніж роздрібні до 8,5% річних. Процентні ставки за новими гривневими кредитами суб'єктам господарювання, в цьому ж кварталі, знизилися до 15,2% на рік. У другому кварталі процентні ставки за новими кредитами фізичним особам залишалися відносно високими на рівні близько 28% річних. Чистий прибуток платоспроможного банку склав 118 млрд. грн. за перші дев'ять місяців 2024 року. Прибутковість залежить від підтримки високої чистої процентної маржі завдяки зростанню обсягів кредитування та інвестицій у державні облігації.

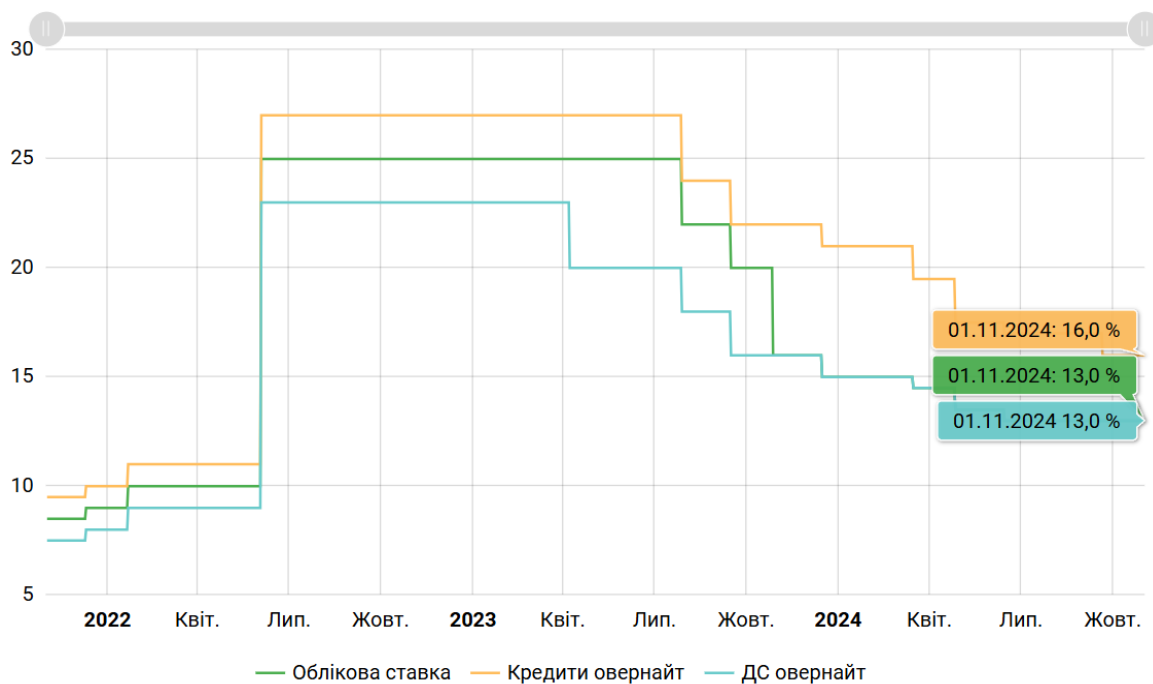


Рис. 3. Монетарні операції НБУ з банками: процентні ставки

Згруповано авторами на підставі опрацювання джерела: [23].

У третьому кварталі 2024 року середня дохідність кредитів і портфелів облігацій внутрішніх державних позик залишалася практично стабільною, а обсяги торгів такими інструментами продовжували зростати. Відтак, з початку 2024 року обсяг валового гривневого кредитного портфеля, наданого клієнтам, зріс на 14,5% (чистого портфеля на 23,6%), а обсяг інвестицій в ОВДП зріс на 21,1%. Водночас витрати на фондування дещо знизилися через нижчі ринкові ставки за депозитами. Тому банки підтримують відносно високу чисту процентну маржу. Навіть із подальшим зростанням витрат ефективність роботи залишається високою. Незважаючи на високу якість кредитного портфеля, відрахування від резервів на кредитні ризики також є низькими. Згідно з фінансовими результатами дев'яти місяців за 2024 рік, лише вісім невеликих банків із 62 платоспроможних банків опинилися в мінусі із загальними збитками в 342 млн. грн. Зазвичай це установи з неефективними бізнес-моделями та багатьма давніми проблемами. Разом із розширенням обсягів діяльності зріс і обсяг зібраного банком податку на прибуток, який за цей період досяг 35 млрд. грн. Рентабельність капіталу банків за дев'ять

місяців 2024 року становила 45,8%, що нижче відповідного показника минулого року (56,9%) [20].

Сучасна економіка в основному стурбована роллю, яку банківський сектор відіграє в сприянні економічному розвитку та підтримці стабільності [12]. Діяльність банків має вирішальне значення для підтримки стабільності фінансової системи, адже саме вони безпосередньо впливають на економічний розвиток через кредитування, інвестиції або грошовий обіг. Однак, банки стикаються з численними ризиками, які можуть поставити під загрозу їх існування та стабільність країни в цілому. Роль банків у визначенні фінансової стабільності є вирішальною, оскільки вони є основним джерелом фінансування економічної діяльності та безпосередньо впливають на її стійкість. Вони забезпечують ліквідність ринку та сприяють інвестиціям і споживчим витратам. Щоб сприяти економічному розвитку, банки позичають гроші підприємствам і споживачам фінансових послуг, щоб стимулювати інвестиції, виробництво та споживчий попит. Це дає економіці стимул для розвитку та підвищує рівень зайнятості.

Якщо закон, який за 2024 рік вводить ставку податку на прибуток для банків – 50%, набуде чинності, рентабельність інвестицій у галузь впаде приблизно до 30%. Це призведе до затримки накопичення капіталу банками для зміцнення власної стійкості та збільшення кредитування економіки. Зокрема, за 2023 році чистий прибуток банків склав 82,8 млрд. грн. після збору податку на прибуток у розмірі 76,2 млрд. грн. за ставкою 50%.

Якщо здійснювати аналіз ризиків та їх впливу на фінансову стійкість банків, то їх спектр різноманітний, що обумовлює рівень здатності до їх стабільного функціонувати [9]:

- кредитний ризик, тобто ризик дефолту позичальника. Адже, якщо банк має у своєму кредитному портфелі велику кількість проблемних кредитів, це може призвести до значних збитків. Вплив цього ризику на стабільність банку проявляється у можливості фінансових втрат, у тому числі банкрутства, з негативними наслідками для економіки в цілому.
- операційний ризик, який виникає через недосконалість внутрішніх процесів, технічних систем або людський фактор. Це може призвести до фінансових втрат і втрати довіри до банків. В умовах зростання цифровізації банківських послуг загрози кібербезпеці значно підвищують цей ризик.
- ринковий ризик, тобто ризик збитків через коливання цін на фінансові інструменти та обмінні курси. Якщо банк активно інвестує на фондовому або валютному ринку, він може зазнати великих збитків у разі несприятливих змін на фінансовому ринку [8]. Нездатність банку підтримувати достатню кількість ліквідних активів для виплати депозитів клієнтам та інших зобов'язань може спричинити фінансові труднощі та банкрутство. Ризик ліквідності часто виникає під час кризи, коли багато клієнтів намагаються зняти свої кошти одночасно.

Вивчення правових та регуляторних підходів до забезпечення захисту споживачів фінансових послуг охоплює різні національні та світові стандарти та правила, а також розглядає роботу регуляторних органів.

1. Законодавчий простір. Основним законодавством в Україні щодо забезпечення

прав споживачів у сфері фінансових послуг є Закон «Про захист прав споживачів» [6], який містить широкі положення щодо захисту відносин споживачів. Існують також окремі закони для фінансового сектору, такі як Закон України «Про банки та банківську діяльність» [4] та Закон «Про споживче кредитування» [5]. Згідно з європейським законодавством, Директиви ЄС, зокрема Директива 2008/48/ЄС про споживчі кредити [7], забезпечують чіткі правила щодо інформації та прозорості умов надання фінансових послуг.

2. Органи контролю. В Україні фінансові установи контролюються Національним банком України (НБУ) та Комісією з регулювання ринку фінансових послуг. Завдання ліцензування, управління та захисту споживачів підпадають під їхню юрисдикцію. Загальні стандарти захисту споживачів у фінансовому секторі встановлюються міжнародними організаціями, такими як IOSCO, а також іншими національними органами.

3. Оцінка оперативності та доступності інформації. Захист споживачів базується на доступності та якості інформації про продукти та послуги для споживачів. Незважаючи на те, що в Україні існують механізми перевірки рекламних та інформаційних матеріалів від банків та інших фінансових установ, прозорості часто бракує, а доступність цієї інформації для широкого кола споживачів обмежена. Ефективність багато в чому залежить від наявності точної інформації про умови кредитування, вартість послуг і штрафи. Важливо створити платформу, за допомогою якої споживачі зможуть порівнювати умови різних фінансових продуктів, що допоможе зробити ці продукти більш доступними, тобто забезпечити інформаційну прозорість.

Отже, навіть за наявності механізму захисту прав споживачів фінансових послуг, існують виклики щодо забезпечення їх доступності та ефективності для широких верств населення, а також виникає потреба в підвищенні рівня фінансової грамотності серед споживачів. Тому, саме нові технології, такі як цифрові валюти, блокчейн і фінансові технології (*FinTech*), відкривають шлях до нових можливостей для розвитку фінансового сектору, але вони також спонукають появу

низки загроз у контексті захисту їх споживачів [11].

Цифрові валюти центральних банків, включно з криптовалютами (CBDC, англ. Central bank digital currency), мають потенціал для революції у фінансових системах, зменшивши транзакційні витрати та розширивши доступ до фінансових послуг для осіб, які не мають доступу. Однак відсутність централізованого контролю може зробити користувачів більш вразливими до шахрайства, хакерських атак і коливань на ринку криптовалют.

Як технології захисту, варто приділити увагу блокчейн. Адже блокчейн дозволяє транзакціям бути прозорими та безпечними завдяки розподіленій книзі, що робить майже неможливим підробити або змінити дані. Це також може запропонувати додатковий захист для споживачів у фінансових операціях. Однак складність технології та можливі юридичні прогалини можуть ускладнити практичне впровадження [17].

Також доступність фінансових послуг можуть забезпечити фінансові технології FinTech. Оскільки фінтех-компанії активно трансформують ринок і створюють нові платформи для мікрокредитування, інвестування, мобільних платежів тощо. Забезпечуючи доступ до фінансових послуг за межами традиційної банківської системи, ці інновації можуть дуже допомогти.

Незважаючи на зростаючий вплив, фінансові технології створюють додаткові ризики для споживачів, оскільки державне регулювання не завжди встигає за технологічним прогресом. Ризик того, що компанії зловживають користувачами та втрачають їх конфіденційність, також існує.

Тому, за таких обставин варто приділити увагу викликам та рішенням:

1. Регулювання та стандартизація. Розробка міжнародних стандартів і правових норм для регулювання використання нових технологій є необхідною для забезпечення захисту споживачів. Це, зокрема, захист персональних даних, боротьба з шахрайством і забезпечення прозорості фінансових операцій.

2. Освіта та обізнаність споживачів. Одним із ключових факторів є навчання споживачів фінансовій грамотності в нових технологіях. Це допоможе населенню краще зрозуміти ризики

та переваги, пов'язані з використанням цифрових валют, блокчейну та фінтех-послуг.

3. Інновації, що підвищують безпеку. Технології, які використовуються для захисту фінансових операцій, мають постійно вдосконалюватися. В епоху «цифрових фінансів» безпеку можна підвищити за допомогою штучного інтелекту (ШІ), біометричних технологій або багатофакторної автентифікації.

Незважаючи на численні переваги, які приносять нові технології, надзвичайно важливо відповідально регулювати та використовувати їх для підтримки стабільності, заходів безпеки та прозорості фінансової системи.

Аналіз рівня обізнаності споживачів про свої права та фінансові продукти є важливим етапом у визначенні ступеня фінансової грамотності населення. Це включає оцінку того, наскільки добре споживачі розуміють свої права, обов'язки, а також різноманітні фінансові продукти, які вони можуть використовувати.

1. Знання фінансових продуктів і послуг.

- Кредитні продукти. Більшість споживачів погано розуміються на кредитних картках, позиках, іпотеці та інших фінансових продуктах. Це може призвести до вищих процентних витрат і штрафів через погане управління боргом.
- Інвестиції. Споживачі часто не розуміють відмінностей між акціями, облігаціями, пайовими фондами тощо. Без відповідної освіти інвестування може здатися складним і ризикованим, що може зменшити участь на фінансових ринках.
- Страхування. Незважаючи на те, що страхові продукти широко доступні, їх важливість полягає в розумінні їх призначення та потенціалу для захисту фінансових інтересів [13].

2. Обізнаність з правами споживачів. Споживачі, як правило, менше знають про свої права, коли користуються фінансовими послугами. Це охоплює права на прозорість фінансових продуктів. Банки та фінансові установи зобов'язані надавати повну інформацію щодо умов кредитів, страхування та інвестицій, яка не завжди очевидна для споживачів.

3. Захист від шахрайства. Споживачі не завжди знають про свої права у випадку фінансового шахрайства або неправомірної поведінки фінансових установ.

4. Вивчення ефективності програм фінансової освіти. У багатьох країнах існують програми фінансової освіти, які сприяють підвищенню обізнаності про фінансові продукти та права споживачів.

- Легкий доступ. Є вирішальним фактором його ефективності. Програми, доступні через онлайн-курси, мобільні додатки, семінари та освітні платформи, можуть охопити ширшу аудиторію.
- Практична орієнтація. Курси, які зосереджуються на реальних фінансових ситуаціях, є більш ефективними, ніж теоретичний матеріал.
- Інтерактивні методи навчання. Використання ігор, симуляцій або реальних випадків може збільшити залучення учасників і допомогти зрозуміти складні фінансові концепції.
- Регулярність тренувань. Регулярне навчання та підтримка прогресу можуть сприяти стійким змінам у поведінці споживачів.

В силу зазначеного вище для покращення ситуації щодо обізнаності споживачів фінансових послуг доцільним є:

- Розширення освітніх послуг. Щоб створити основу для більш поінформованого суспільства, важливо інтегрувати фінансову грамотність у шкільні та університетські навчальні програми.
- Покращення доступу до інформації. Створення простих для розуміння навчальних матеріалів, онлайн-курсів і ресурсів для будь-якого віку та соціальних класів.
- Використання цифрових технологій. Мобільні програми та сучасні цифрові інструменти, які дозволяють споживачам порівнювати фінансові продукти, можуть підвищити обізнаність.
- Посилення співпраці держав і фінансових установ. Побудова партнерства між урядами, закладами вищої освіти та фінансовими установами є ключем до реалізації широкомасштабних кампаній з підвищення фінансової грамотності [15].

Загалом, ключем до сприяння більш стійкому розвитку фінансового сектору та захисту прав споживачів у сфері фінансів є підвищення рівня фінансової грамотності. Адже оцінка впливу національної політики, регулювання та саморегулювання на захист споживачів у сфері фінансових послуг має прямі наслідки для стабільності банківської системи, довіри до її ринку та загальної якості фінансових послуг. У зв'язку з цим важливо виділяти кілька ключових напрямів:

1. Вплив національної політики. Реалізація національної політики у сфері фінансових послуг має надавати пріоритет захисту та прозорості споживчих ринків. Однак через глобалізацію фінансових ринків і швидкі технологічні зміни державним органам влади часто важко адаптуватися до нових викликів. Відсутність чітких і адаптованих інструкцій може призвести до надмірного регулювання, що негативно впливає на розвиток ринку, і недостатнього регулювання, що відкриває двері для зловживань і шахрайства.

2. Регуляторний вплив. Фінансове регулювання має бути зосереджено на забезпеченні безпеки споживачів, захисті від недобросовісної практики та підтримці здорової конкуренції на ринку. В Україні фінансові послуги регулюються Національним банком України (НБУ) та іншими спеціалізованими установами, такими як Комісія з цінних паперів. Необхідно запровадити чіткіші правила, щоб гарантувати прозорість фінансових установ і захистити споживачів від маніпуляцій [16].

3. Вплив саморегуляції. Саморегулювання у фінансовому секторі складається із заходів, вжитих самими фінансовими установами для забезпечення етичних і поведінкових стандартів. Хоча саморегуляції організації певною мірою розкинулися в Україні, цей процес ще недостатньо інтегрований у загальну систему захисту прав споживачів. Саморегулювання може бути ефективним за належного нагляду, але без державної підтримки воно ризикує стати простою формальністю. Тому спектр рекомендацій щодо покращення правової роботи повинен включати:

- посилити правову підтримку захисту прав споживачів. Запровадити нові правила, які

встановлюватимуть чіткі умови для фінансових установ щодо забезпечення прозорості їхньої діяльності, розкриття даних і надання споживачам інформованого вибору;

- покращити контроль за діяльністю фінансових установ. Створення механізмів, які забезпечують посилений моніторинг і контроль, зокрема за рахунок використання сучасних технологій, таких як аналіз великих даних (англ. *Big Data*);
- підвищення фінансової грамотності населення. Важливо створити та підтримувати програму навчання споживачів, яка забезпечує краще розуміння умов та можливих ризиків фінансових послуг;
- сприяти розвитку саморегуляції. Збільшити підтримку органів саморегулювання та зміцнити співпрацю з державними органами для забезпечення високих етичних стандартів і поведінки на ринках фінансових послуг.
- створити незалежний механізм вирішення спорів. Для швидкого та ефективного захисту прав споживачів слід створити незалежну установу чи платформу для вирішення спорів між фінансовими установами та їхніми клієнтами [18].

В цілому, для ефективного захисту прав споживачів у сфері фінансових послуг потрібна збалансована система, яка поєднує в собі сильне державне регулювання, ефективне саморегулювання та активну роль споживачів у процесі прийняття рішень.

Висновки та перспективи подальших розвідок

Аналіз аспектів захисту прав споживачів у банківській діяльності та фінансових послугах є важливою частиною стабільного розвитку фінансової системи. Банки також повинні захищати інтереси клієнтів, підтримувати баланс між фінансовими ризиками та надійністю обслуговування. Для захисту споживачів важливо чітко контролювати банківські операції, забезпечувати доступ до інформації про фінансові продукти та послуги, створювати ефективні механізми вирішення спорів. Для цього важлива як внутрішня політика банків, так і нормативно-правове

забезпечення на загальнодержавному рівні, що визначають правила та механізми контролю за діяльністю фінансових установ.

Аналізуючи банківський сектор та послуги, можна оцінити роль банків в економіці, визначити основні тенденції розвитку, а також виявити потенційні ризики та перспективи для банків. Зокрема, важливі аспекти включають технологічні інновації, регуляторні зміни, конкуренцію між традиційними та онлайн-банками та зростаючу потребу в адаптації до цифрової трансформації. Тим часом фактори, пов'язані з економічною нестабільністю, можуть мати наслідки для ліквідності та прибутковості фінансових установ.

Розвиток нових банківських продуктів і послуг, таких як фінансові технології (FinTech), також змінює конкурентний ландшафт. Банки відіграють важливу роль у забезпеченні стабільності фінансової системи. Вони діють як фінансові посередники, допомагаючи перерозподіляти капітал, керувати ризиками та підтримувати ліквідність в економіці. Їх стійкість впливає на стабільність фінансових ринків, довіру інвесторів, ефективність грошово-кредитної політики. Водночас надмірний ризик або брак капіталу можуть призвести до фінансової кризи.

Дослідження механізмів захисту споживачів підкреслює необхідність багаторівневого підходу, який охоплює всі законодавчі, адміністративні та судові функції. Основою правового захисту є Закон України «Про захист прав споживачів» [6], який визначає права споживачів і зобов'язує виробників і постачальників дотримуватись стандартів якості. Ефективні механізми включають державний контроль, дії органів державної влади, альтернативне вирішення спорів (медіація) та доступ до правового захисту.

Підвищення ефективності захисту прав споживачів на законодавчому рівні потребує вдосконалення нормативно-правової бази, посилення державного контролю, просвітницької роботи з громадськістю. Можна спостерігати, як ці інновації та технології разом з інноваціями інших фінансових установ сприяють ефективності, конкурентоспроможності та безпеці фінансових послуг.

Нові технології, такі як блокчейн, штучний інтелект (ШІ), автоматизація процесів і мобільні додатки, допомагають оптимізувати роботу, зменшити витрати та підвищити зручність для клієнтів. Зростання фінансових продуктів і послуг, можливість персоналізувати послуги та розширення банківських можливостей – усе це обумовлено інноваціями. Водночас технологічні зміни вимагають адаптації нормативної бази та управління кіберризиками для забезпечення стабільності банківських систем. Оцінка рівня фінансової грамотності допомагає виявити слабкі місця в знаннях, навичках і поведінці людей, пов'язаних з управлінням фінансами. Дослідження показують, що низька фінансова грамотність обмежує здатність людей приймати обґрунтовані фінансові рішення, накопичувати заощадження та уникати боргових пасток. Підвищення фінансової грамотності сприяє підвищенню суспільного добробуту та загальної стабільності економіки. Це вимагає системного підходу, який включає освітні програми для підвищення доступності інформації та сприяння практичній фінансовій поведінці.

Чесні відносини між споживачами та бізнесом базуються на створенні ефективної системи захисту прав споживачів. Для покращення цієї системи слід: включати: підвищення рівня поінформованості споживачів споживачів через освітні програми та інформаційні кампанії із ЗВО; розширення можливостей вирішення досудових спорів; впровадження ефективних підходів медіації та арбітражу; поліпшення управління та нагляду, шляхом забезпечення прозорості в роботі державних інституцій, які займаються захистом прав споживачів фінансових послуг, та посилення відповідальності бізнесу за

порушення; активне впровадження цифрових технологій (зокрема: розвиток онлайн-сервісів для подачі скарг, консультацій та моніторингу якості товарів і послуг), що підвищить довіру суспільства до ринкових відносин і, покращить якість життя громадян.

Банки відіграють важливу роль у переході до *сталого* розвитку економіки, спрямовуючи фінансові потоки в проекти, що сприяють довгостроковій стійкості суспільства та зі збереженням довкілля. *Сталий* розвиток банківської системи передбачає інтеграцію екологічних, соціальних та управлінських критеріїв у банківські операції та стратегії. До числа основних аспектів сталого фінансування в Україні відносять:

1. Екологічну відповідальність: зменшення вуглецевого сліду банківських установ; підтримка «зеленого» фінансування, інвестування у відновлювальні джерела енергії, проекти з екологічною ефективністю.

2. Соціальну відповідальність: забезпечення доступності фінансових послуг для вразливих груп населення; підтримка проектів із соціальним впливом: освіта, охорона здоров'я, рівність.

3. Управління і прозорість: впровадження принципів відповідального корпоративного управління; публікація звітів про досягнення у сфері *сталого* розвитку.

Подальші дослідження в рамках окресленої у статті проблематики, будуть зосереджені на детальному та всебічному розкритті сучасного спектру банківських послуг за такими напрямками, як: цифровізація та автоматизація процесів банківських операцій і впровадження технології блокчейн для підвищення їх прозорості та безпеки даних; персоналізація у використанні банківських послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Національний банк презентував Політику щодо розвитку сталого фінансування на період до 2025 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalni-y-bank-prezentuvav-politiku-schodo-rozvitku-stalogo-finansuvannya-na-period-do-2025-roku>.
2. Захист прав споживачів фінпослуг. Що варто знати? URL: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

3. Ефективні стратегії використання можливостей та зниження ризиків. URL: <https://kpmg.com/ua/uk/home/insights/2022/01/esg-risks-in-banks.html>.
4. Про банки та банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>.
5. Про споживче кредитування: Закон України від 15.11.2016 № 1734-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text>.
6. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
7. Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC. URL: <http://data.europa.eu/eli/dir/2008/48/oj>.
8. Свиноус, І. В., Левандівський, О. Т., Туржанський В. А., Гаврик О. Ю. Інформаційно-облікове забезпечення кредитоспроможності позичальників банку. *Сталий розвиток економіки*. 2(49), 245-251. DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2024-49-39>. URL: <https://economdevelopment.in.ua/index.php/journal/article/view/969>.
9. Щербіюк, А.П., Ткачук, Н.М. Сучасні підходи до управління кредитним ризиком банку: теоретичні засади та практичні інструменти. *Економіка та суспільство*. (63). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-27>. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4081>.
10. Єфіменко, А.Ю., Діденко, І.В. Аналіз теоретичних засад понять капіталізацій банківської системи та макроекономічної стабільності. *Ефективна економіка*. № 8. 2021. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/8_2021/81.pdf.
11. Корицька, О.І., І. В. Кухта, І.В. Діджиталізація банків України: сучасні тренди та перспективи. *Економіка та суспільство*, №67. 2024. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-89>. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4764/4705>.
12. Богуславська, С. І., Кравченко, Ю. О. Стратегічне значення корпоративної соціальної відповідальності у менеджменті банківських установ. *Економіка та суспільство*. № 62. 2024. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-4>. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3885/3805>.
13. Шірінян, А.А., Шірінян Л.В. Страховий ринок, ринок страхування і ринок страхових послуг: наукові погляди, нове розуміння і визначення. *Облік і фінанси*. 2024. № 1(103). С. 93-101. DOI: [https://doi.org/10.33146/2307-9878-2024-1\(103\)-93-101](https://doi.org/10.33146/2307-9878-2024-1(103)-93-101). URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/handle/123456789/42902>.
14. Корпало, І.Р., Хома І.Б. Формування системи ефективного ринку фінансових послуг. *Галицький економічний вісник*. Тернопіль : ТНТУ, 2024. Том 87. № 2. С. 129–136. DOI: https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu 2024.02.129. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/45096>.
15. Болотіна, Є., Панасенко, А., Пішеніна, Т. Цифрові технології банківської сфери: особливості розвитку, перспективи та загрози. *Здобутки економіки: перспективи та інновації*, № 9. 2024. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13765766>. URL: <https://econp.com.ua/index.php/journal/article/view/134>.

16. Єсімов, С.С. Нагляд за діяльністю небанківських фінансових установ. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Право. Том 2 № 82 (2024). DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.82.2.24>. URL: <http://visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/304619>.
17. Гасій, О.В., Скорба, О.А., Рошко, Н.Б. Вплив інтернет-банкінгу та мобільних додатків на зручність та доступність банківських послуг для клієнтів в Україні. *Економіка та суспільство*, №59. 2024. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100>. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3466/3393>.
18. Коваль С., Мельничук Ю. Фінансова грамотність домогосподарств України: сучасний стан та перспективи підвищення. *Світ фінансів*. 2024. № 3. С. 40-52. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/52603>.
19. Огляд банківського сектору. Серпень 2024 року. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Banking_Sector_Review_2024-08.pdf?v=8.
20. Банки зберігають прибутковість завдяки кредитуванню та інвестиціям в ОВДП. URL: <https://bank.gov.ua/ua/markets/interest-rates>.
21. Кількість банків в Україні (2008-2024). URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/count/>.
22. Активи банків України (2008-2024). URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/active/>.
23. Монетарні операції НБУ з банками: процентні ставки. URL: <https://bank.gov.ua/ua/markets/interest-rates>.

REFERENCES

1. *The National Bank presented the Policy on the Development of Sustainable Financing for the Period Until 2025*. <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-prezentuvav-politiku-schodo-rozvitku-stalogo-finansuvannya-na-period-do-2025-roku> [in Ukrainian].
2. *Protection of the rights of financial services consumers. What is worth knowing?* <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection> [in Ukrainian].
3. *Effective strategies for seizing opportunities and mitigating risks*. <https://kpmg.com/ua/uk/home/insights/2022/01/esg-risks-in-banks.html> [in Ukrainian].
4. Law of Ukraine «On Banks and Banking Activity» dated 07.12.2000 №. 2121-III. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text>. [in Ukrainian].
5. Law of Ukraine «On Consumer Lending» dated November 15, 2016 №. 1734-VIII. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text>. [in Ukrainian].
6. Law of Ukraine «On Protection of Consumer Rights» dated May 12, 1991 No. 1023-XII. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>. [in Ukrainian].
7. Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC. <http://data.europa.eu/eli/dir/2008/48/oj>. [in Ukrainian].
8. Swinous, I. B., Levandivskyi, O. T., Turzhansky, V. A., Gavryk, O. Y. (2024). *Information and accounting provision of creditworthiness of bank borrowers*. Sustainable development of the economy, (2(49), 245-251. DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2024-49-39>. <https://economdevelopment.in.ua/index.php/journal/article/view/969>. [in Ukrainian].

9. Shcherbiyuk, A. P., Tkachuk, N. M. (2024). *Modern approaches to bank credit risk management: theoretical foundations and practical tools*. Economy and society, (63). DOI. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-27>. <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4081>. [in Ukrainian].
10. Efimenko, A. Yu., Didenko, I. V. (2021). *Analysis of the theoretical foundations of the concepts of banking system capitalization and macroeconomic stability*. Effective economy. http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/8_2021/81.pdf [in Ukrainian].
11. Korytska, O. A., and Kitchen, I. B. (2024). *Digitization of Ukrainian banks: modern trends and prospects*. Economy and society, (67). DOI. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-89>. <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4764/4705>. [in Ukrainian].
12. Boguslavskaya, S. A., Kravchenko, Y. O. (2024). *The strategic importance of corporate social responsibility in the management of banking institutions*. Economy and society, (62). DOI. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-4>. URL. <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3885/3805>. [in Ukrainian].
13. Shirinyan, A.A., Shirinyan L.I. (2024). *Insurance market, insurance market and insurance services market: scientific views, new understanding and definition*. Accounting and finance. Vol.1(103). PP. 93-101. DOI. [https://doi.org/10.33146/2307-9878-2024-1\(103\)-93-101](https://doi.org/10.33146/2307-9878-2024-1(103)-93-101). <https://dspace.nuft.edu.ua/handle/123456789/42902>. [in Ukrainian].
14. Korpalo, I.R., Khoma, I.B. (2024). Formation of an efficient financial services market system. *Halytskyi economic gazette*. T. : TNTU, Vol. 87. №. 2. PP. 129–136. DOI. https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu_2024.02.129. <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/45096>. [in Ukrainian].
15. Bolotina, E., Panasenko, A., Pishenina, T. (2024). *Digital technologies in the banking sector: features of development, prospects, and threats*. Achievements of the economy: perspectives and innovations, (9). DOI. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13765766>. <https://econp.com.ua/index.php/journal/article/view/134>. [in Ukrainian].
16. Yesvmov, S. S. (2024). *Supervision of the activities of non-banking financial institutions*. Scientific Bulletin of the Uzhhorod National University. Series: Law. Vol. 2 №. 82. DOI. <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.82.2.24>. URL. <http://visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/304619>. [in Ukrainian].
17. Gasiy, O.V., Skorba, O.A., Roshko, N.B. (2024). *The impact of internet banking and mobile applications on the convenience and accessibility of banking services for clients in Ukraine*. Economy and society, (59). DOI. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-100>. <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3466/3393>. [in Ukrainian].
18. Koval, S., Melnychuk, Y. (2024). *Financial literacy of Ukrainian households: current state and prospects for improvement*. The world of finance. №. 3. PP. 40-52. <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/52603>. [in Ukrainian].
19. Overview of the banking sector. (2024). https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Banking_Sector_Review_2024-08.pdf?v=8. [in Ukrainian].
20. Banks maintain profitability thanks to lending and investments in OVDP (2024). <https://bank.gov.ua/ua/news/all/banki-zberigayut-pributkovist-zavdyaki-kredituvannyu-ta-investitsiyam-v-ovdp-19734>. [in Ukrainian].
21. Number of banks in Ukraine (2008-2024). <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/count/> [in Ukrainian].
22. Assets of Ukrainian banks (2008-2024). <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/stat/active/> [in Ukrainian].

23. Monetary operations of the NBU with banks:
interest rates.
<https://bank.gov.ua/ua/markets/interest-rates> [in Ukrainian].

Yuliya Manachynska, PhD in Economics, Associate Professor, Lecturer, Department of Finance, Accounting and Taxation, Chernivtsi Institute of Trade and Economics of State University of Trade and Economics, Ukraine

Maria Firschuk-Lukasheva, Chernivtsi Institute of Trade and Economics of State University of Trade and Economics, Ukraine

Analysis of banks and financial services consumers rights protection in the context of banking sustainable development

Abstract

Introduction. In today's economic environment, banks play a key role in the financial system, providing resource mobilization, lending, and risk management. However, the development of banking activity is accompanied by challenges to ensure transparency, reliability and compliance with the rights of consumers of financial services.

Aim. The purpose of the article is to analyze the activities of banks with an emphasis on aspects of protecting the rights of consumers of financial services. The main functions of banks, their role in economic development and interaction with clients are considered. Particular attention is paid to the mechanisms for protecting consumers from risks arising from the use of financial services, such as improper use of personal data, fraud, opaque terms of contracts. Legislative initiatives aimed at increasing the level of customer security and ensuring their rights to receive clear and understandable information are analyzed separately.

Methodology. Research methods include methods of using general scientific theoretical methods of cognition: tabular – for analytical assessment of banks' activity in recent years; analogies, abstractions and formalizations - to reveal the specifics of the protection of consumers of financial services; logical generalization - during the formulation of conclusions.

Results. The results of the implementation and research of banks' activities and aspects of consumer protection of financial services are important for the stability of the financial system and ensuring fairness in the market. The main results include: improved banking regulation; protection of the rights of consumers of financial services; improving access to financial services; increasing financial literacy of consumers; the role of state bodies.

Keywords: banks; analysis; financial services; consumer rights protection; sustainable development; risk management.

Cite as: Manachynska, Y., and Firschuk-Lukasheva, M. (2024). Analysis of banks and financial services consumers' rights protection in the context of banking sustainable development. *Economic analysis*, 34 (4), 164-179. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2024.04.164>