

УДК 346.2:346.9

Дудинець Л.А.

кандидат економічних наук
ДВНЗ «Університет банківської справи»

Верней О.Є.

кандидат економічних наук
ДВНЗ «Університет банківської справи»**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ****CONSUMER PROTECTION IN THE AREA OF FINANCIAL SERVICES****АНОТАЦІЯ**

У статті розглянуто стан захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні. Проаналізовано динаміку звернень громадян із питань порушення правил надання фінансових послуг. Визначено принципи системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг. Теоретично обґрунтовано необхідність формування інституту фінансового омбудсмена як елементу системи захисту прав споживачів фінансових послуг. Запропоновано базові аспекти створення інституту фінансового омбудсмену в Україні.

Ключові слова: фінансові послуги, фінансові установи, споживач фінансових послуг, захист прав споживачів фінансових послуг, фінансовий омбудсмен.

АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрено состояние защиты прав потребителей финансовых услуг в Украине. Проанализирована динамика обращений граждан по вопросам нарушения правил предоставления финансовых услуг. Определены принципы системы защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг. Теоретически обоснована необходимость формирования института финансового омбудсмена как элемента системы защиты прав потребителей финансовых услуг. Предложены базовые аспекты создания института финансового омбудсмена в Украине.

Ключевые слова: финансовые услуги, финансовые учреждения, потребитель финансовых услуг, защита прав потребителей финансовых услуг, финансовый омбудсмен.

ANNOTATION

This article describes the current approach to the protection of retail clients who deal with providers of financial services. Dynamics of appeals related to violations of the rules of providing financial services are analyzed. A number of recommendations to strengthen consumer protection in the area of financial services are put forward in this study. The basic aspects of foundation of institute financial ombudsman in Ukraine are analyzed.

Keywords: financial services, financial institutions, consumers of financial services, consumer protection in the area of financial services, financial ombudsman.

Постановка проблеми. Актуальність досліджень щодо формування дієвого механізму забезпечення захисту прав споживачів на ринку фінансових послуг зумовлюється динамічним розвитком цього ринку, що супроводжується зростанням кількості споживачів, урізноманітненням та ускладненням фінансових продуктів, поглибленням інтеграції у світові ринки. Створення та застосування на фінансових ринках складних фінансових інструментів, що має місце сьогодні, не завжди мають позитивний вплив для фізичних осіб, яким важко зрозуміти умови фінансових операцій. Споживачі фінансових послуг зазвичай не мають достатньої інформації та знань і під час вибору фінансових послуг не

завжди можуть оцінити рівень ризиків чи свої майбутні фінансові зобов'язання та порівняти умови, що пропонуються різними компаніями на ринку. У таких умовах дієвий захист прав споживачів фінансових послуг є вкрай необхідним. Неможливо лишити поза увагою той факт, що проблеми, пов'язані із захистом прав споживачів в Україні, відчуються особливо гостро, зважаючи на низький рівень фінансової грамотності населення, недосконалу законодавчу базу, слабку зацікавленість держави та фінансових установ у вирішенні цих питань.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Актуальність вищезазначеної проблеми знайшла відображення в низці публікацій таких учених, як І. Аванесова, І. Борисов, Н. Зачосова, О. Коментарівська, Н. Міокова, А. Пінчук та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Високо оцінюючи внесок дослідників у висвітлення теоретико-методологічних засад і практичних аспектів захисту прав споживачів фінансових послуг, маємо, однак, зазначити, що питання розвитку інструментів захисту прав споживачів фінансових послуг у сучасних умовах актуалізується разом із загостренням конфлікту інтересів банків та споживачів фінансових послуг, що спостерігається в Україні.

Мета статті полягає у дослідженні й аналізі інструментів захисту прав споживачів фінансових послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Державне регулювання на ринках фінансових послуг здійснюється відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», який спрямований на створення правових основ для захисту інтересів споживачів фінансових послуг, правове забезпечення діяльності і розвитку конкурентоспроможного ринку фінансових послуг в Україні, правове забезпечення єдиної державної політики у фінансовому секторі України [1].

Однак слід зазначити, що система законодавчого забезпечення функціонування ринків фінансових послуг в Україні створена без урахування потреби захисту прав споживачів фінансових послуг. Базове законодавство щодо захисту прав споживачів на належному рівні не враховує особливості надання фінансових

послуг [2, с. 161], а нормативно-правові акти органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, містять лише окремі елементи захисту прав споживачів, а їх застосування є неефективним.

Ми погоджуємося з думкою А.П. Пінчука про те, що наявна система захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг не повною мірою відповідає загальним принципам Організації економічного співробітництва та розвитку. У цьому аспекті проблемними є такі питання: відсутність у вітчизняній нормативно-правовій базі з питань регулювання ринків фінансових послуг положень щодо забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг, недосконалість системи державного регулювання та нагляду за фінансовим сектором, низький рівень інформаційної прозорості, фінансової грамотності та обізнаності населення, відсутність дієвих механізмів захисту від ризиків та недосконала система вирішення спорів, пов'язаних з отриманням фінансових послуг, відсутність належного вибору фінансових послуг [3].

Результати аналізу вказують, що система захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг повинна ґрунтуватися на таких принципах:

- забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів, що виникають у зв'язку із цим;
- визначення органів державного регулювання та нагляду, на яких покладатиметься функція зі здійснення контролю у сфері захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг;
- забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації фінансовими установами та належної їх прозорості;
- сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг фінансовими установами, юридичними та фізичними особами, що провадять допоміжну діяльність на ринках фінансових послуг;
- забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
- забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг та таємниці їх приватного життя;
- застосування механізмів оскарження або відмови від подальшого отримання фінансової послуги та відшкодування збитків;
- формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг;
- забезпечення належного рівня конкуренції на ринках фінансових послуг [3; 4].

Як свідчать результати опитування, кожен четвертий український споживач мав негативний досвід користування фінансовими послугами. При цьому тільки 16% респондентів вважають, що у разі виникнення непорозуміння між спожи-

вачем та фінансовою установою конфліктна ситуація буде вирішена на користь першого [5].

Суттєвим індикатором проблем, що турбують споживачів фінансових послуг, є динаміка звернень громадян із питань порушення правил надання фінансових послуг до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг) як державного регулятора, спроможного захистити їх законні права на небанківському фінансовому ринку.

За даними Нацкомфінпослуг, типові питання, які порушувались у зверненнях громадян до комісії за останні роки, стосувалися:

- виплат страхового відшкодування внаслідок дорожньо-транспортних пригод;
- врегулювання договірних відносин із фінансовими установами;
- повернення вкладів і відсотків по вкладах небанківськими фінансовими установами;
- виплат коштів недержавними пенсійними фондами;
- питань укладання кредитних договорів;
- питань наявності конфлікту інтересів між особами, що входять до складу органів управління фінансовими установами;
- відсутності фінансових установ за місцезнаходженням [6].

Кількість звернень зі скаргами до Нацкомфінпослуг щодо конфліктів із фінансовими установами в 2012–2015 рр. представлено в табл. 1.

Значна кількість конфліктів між фінансовими установами і споживачами фінансових послуг, тривалість розгляду спорів у судах є спонукальними чинниками необхідності запровадження альтернативного механізму розв'язання спорів в Україні, який би дав змогу розглядати скарги споживачів до постачальників фінансових послуг без застосування складної та тривалої судової процедури.

Механізмом забезпечення захисту прав споживачів, який уже давно довів свою ефективність у розвинених країнах, є створення інституту фінансового омбудсмена – незалежної особи, яка в позасудовому порядку вирішує суперечки між фінансовими установами та їх клієнтами. Зважаючи на наведені вище обставини, запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні є своєчасним та необхідним.

Створення та ефективна реалізація інституту фінансового омбудсмена матиме позитивні сторони для усіх зацікавлених учасників фінансового ринку. Зокрема, для споживачів фінансових послуг – через забезпечення швидкого та справедливого розгляду їх скарг, що ліквідує необхідність витрат ними часу та коштів (на правову допомогу тощо). Публічне інформування про ухвалення рішень також відіграє позитивну роль у підвищенні рівня фінансової грамотності населення, збільшить довіру споживачів до фінансових послуг та сприятиме активній реалізації прав споживачів. Фінансові установи отримують переваги через забезпечення примусових заходів

та санкцій щодо недобросовісних конкурентів, зменшення витрат на юридичну підтримку своєї діяльності, збільшення готовності потенційних клієнтів використовувати запропоновані послуги та надання незалежної правової оцінки у разі необґрунтованості скарги. Усвідомлення існування організації, яка незалежно, об'єктивно і неупереджено захищатиме фінансові інтереси населення, підвищить схильність громадян до користування фінансовими послугами, що дасть змогу фінансовим установам розширити клієнтську базу та отримати додаткові фінансові ресурси. Держава отримує переваги через підвищення рівня довіри населення до фінансових послуг, наявність незалежного від зовнішніх чинників механізму вирішення спорів, а також зменшення бюджетних видатків на судову систему та органи виконавчої влади [7, с. 254].

Оскільки уряд має на меті розроблення ефективного і доступного механізму врегулювання спорів між надавачами та споживачами фінансових послуг, запровадження інституту фінансового омбудсмена як інструменту регулювання ринку фінансових послуг є надзвичайно актуальним.

На необхідності поліпшення взаємовідносин між фінансовими установами та споживачами фінансових послуг в Україні наголошували законодавці в рамках прийняття Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 рр. (відповідне Розпорядження № 867-р прийнято на засіданні уряду 31 жовтня 2012 р.) [8].

Урядом було розроблено Комплексну програму розвитку фінансового сектора України

до 2020 р. [9], де також знайшло відображення усвідомлення необхідності підвищення рівня довіри населення до фінансових установ, для чого і було запропоновано запровадження інституту фінансового омбудсмена як нового для вітчизняної практики інструмента захисту прав споживачів та інвесторів фінансового сектора.

Ми погоджуємося з думкою Н.В. Зачасової [10], яка констатує суттєві недоліки в механізмі запровадження інституту фінансового омбудсмена, що пропонується для вітчизняної практики. Зокрема, чітко не визначено правового статусу фінансового омбудсмена, і не існує нормативно-правового підґрунтя для формування цього інституту. Відсутні механізми фінансування його діяльності: не вирішено, чи це будуть кошти державного бюджету, чи внески учасників фінансових ринків (галузеве фінансування) або поєднання названих типів фінансування. Не встановлено, захист прав учасників якого саме сектора фінансового ринку (чи всіх одразу) забезпечуватиме фінансовий омбудсмен. Відсутні вказівки на те, як обиратимуться працівники інституту, зокрема його керівний склад, і яким вимогам його представники повинні будуть відповідати. Не узгоджено тривалість розгляду звернень громадян.

Розглянемо зарубіжний досвід та моделі можливої реалізації інституту фінансового омбудсмена, що діє в 40 країнах світу і вже довів свою ефективність.

У світі склалися і діють дві основні моделі омбудсменів – німецька та британська. За німецьким прикладом омбудсмен призначається Правлінням Спільки німецьких банків за поданням керівництва

Таблиця 1

**Звернення зі скаргами до Нацкомфінпослуг
щодо конфліктів із фінансовими установами в 2013–2015 рр.**

Вид звернення	2012	2013	2014	2015	Примітка
Звернення з питань надання страхових послуг страховими компаніями	3479	6615	7466	4226	Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: порушення строків виплати або зменшення суми страхового відшкодування, відмови у виплаті пені за несвоєчасне страхове відшкодування страховими компаніями, безпідставної відмови страхової компанії у виплаті страхового відшкодування, визначення розміру відшкодування витрат, пов'язаних із пошкодженням транспортного засобу, не у відповідності до порядку, встановленого законодавством.
Звернення з питань надання кредитних послуг	1286	1285	603	439	У зверненнях (скаргах) споживачами порушувалися питання щодо повернення депозитних вкладів кредитними спілками, більшість із яких нині не знаходиться в Державному реєстрі фінансових установ та має невиконані зобов'язання перед вкладниками. У зверненнях (пропозиціях) порушувалися питання щодо включення інформації до реєстру вкладників проблемних кредитних спілок.
Звернення щодо врегулювання відносин із фінансовими компаніями та іншими фінансовими установами	256	541	394	453	Більшість споживачів скаржилася на порушення або невиконання договірних зобов'язань фінансовими установами.
Звернення щодо невиплати коштів недержавними пенсійними фондами	12	189	932	137	-

Джерело: складено авторами на основі [6]

Спілки строком на три роки. Він може бути призначений на посаду повторно. Омбудсмен може бути достроково звільнений із посади за рішенням Правління Спілки лише за наявності фактів, які однозначно вказують на неможливість незалежного ухвалення рішення омбудсменом надалі, а також у тоді, коли в омбудсмена довгий час відсутня об'єктивна можливість виконувати свої обов'язки або існує якась інша важлива причина. До омбудсмена в Німеччині ставиться низка вимог: 1) він повинен мати можливість обіймати посаду судді; 2) протягом трьох років до моменту призначення на посаду омбудсмена кандидат не має права працювати в будь-якій банківській спілці або кредитному інституті [11].

Встановлено обмежено коло скарг, які може розглядати омбудсмен, приватних банків Німеччини. По-перше, за загальним правилом омбудсмен розглядає лише скарги споживачів. По-друге, позасудове врегулювання суперечки омбудсменом не повинно мати місця, коли: а) спір за скаргою, що подана омбудсмену, розглядається або був розглянутий у суді, або по спору вже укладена мирова угода; б) справа є або була предметом позасудового розгляду іншого погоджувального органу; в) термін давності для передачі справи омбудсмену закінчився або банк посилається на закінчення терміну давності. Скарги клієнтів із коротким описом суті справи і додатком необхідних документів надсилають у Центр з обробки скарг, створений при Спілці німецьких банків [11].

Рішення омбудсмена обов'язкове для банку тоді, коли вартість предмету скарги не перевищує 5 тис. євро. У справах із сумою позову більше 5 тис. євро вирішення омбудсмена не є обов'язковими до виконання для обох сторін. Згода з рішенням має бути направлена в письмовій формі в Центр обробки скарг протягом шести тижнів із моменту здобуття рішення сторонами. Після закінчення зазначеного терміну Центр перевіряє стан питання та інформує сторони. На цьому процес позасудового врегулювання суперечки закінчується. При цьому слід урахувати, що на весь період позасудових процедур врегулювання суперечки перебіг позовної давності припиняється. Витрати на розгляд скарги омбудсменом несе Спілка німецьких банків.

Превагами німецької моделі інституту фінансового омбудсмена є оперативність рішень у більшості випадків та можливість безкоштовно та без будь-якого ризику врегулювати розбіжності з фінансовими структурами.

На відміну від німецької системи інститут фінансового омбудсмена у Великобританії фінансується державою. У Великобританії банки, для того щоб працювати з роздрібними клієнтами, зобов'язані надати таким клієнтам можливість вирішувати спори у позасудовому порядку. Британських омбудсменів кілька (на відміну від одного у Німеччині), вони можуть розглядати будь-які справи, але зазвичай спеціалізуються на окремих напрямках. Однією із серйозних відмінностей британської системи від німецької є

те, що подати скаргу може не лише приватна особа, а й установа чи благодійний фонд із річним оборотом менше за 1 млн. фунтів стерлінгів. Гранична сума обов'язкового для виконання рішення омбудсмена становить при цьому 100 тис. фунтів стерлінгів, а в низці випадків омбудсмен може рекомендувати організації виплатити споживачу фінансових послуг суму більше цього розміру. Оскільки у Великобританії суперечки стосуються значних сум, вони розглядаються в середньому протягом шести місяців, що значно довше, ніж у Німеччині.

Незважаючи на те що Служба фінансового омбудсмена створена як незалежний державний орган, вона фінансується за рахунок приватних організацій. Кожна розглянута справа оплачується в сумі 500 фунтів стерлінгів. Підлягають сплаті також річні внески. Їх розмір залежить від юрисдикції, сфери і виду діяльності організації [11].

Практика зарубіжних країн показує, що рішення омбудсмена виносяться на користь банків і клієнтів у приблизній пропорції 50/50, тому в його об'єктивності важко сумніватися.

Зважаючи на результати дослідження закордонного досвіду впровадження інституту фінансового омбудсмена, можна навести такі пропозиції оптимізації моделі створення даного інституту в Україні, що дадуть змогу зробити його діяльність більш ефективною.

Беззаперечним є той факт, що створення служби фінансового омбудсмена в Україні слід забезпечити законодавчо шляхом розроблення і прийняття Закону «Про фінансового омбудсмена (або омбудсмена з фінансів та інвестицій)», в якому будуть встановлені правові, фінансові та організаційні засади системи врегулювання скарг споживачів фінансових послуг та постачальників фінансових послуг, порядок утворення і правовий статус служби фінансового омбудсмена. У законі також потрібно передбачити спрощений порядок подачі скарги фінансовому омбудсмену, встановити максимальні строки розгляду справ з можливістю їх продовження тільки через їх складність, забезпечити надання послуг фінансового омбудсмена споживачам фінансових послуг на безоплатній основі тощо.

Вважаємо, що для покриття витрат на впровадження інституту фінансового омбудсмена має бути встановлений одноразовий вступний внесок для всіх організацій, що надають фінансові послуги. Після того як інститут фінансового омбудсмену розпочне свою діяльність, усі організації, що надають фінансові послуги, повинні будуть сплачувати річний внесок відповідно до їх частки на ринку. Також додаткове фінансування може надходити з оплати за розгляд справ.

Термін розгляду справ пропонуємо регламентувати 60 днями, а сума за справами до розгляду виходячи із середнього розміру вкладень може бути обмежена сумами претензій до 20 тис. грн., якщо це стосується фізичних осіб.

Розглянемо ключові принципи, реалізацію яких має забезпечити належним чином розро-

блений альтернативний механізм позасудового вирішення спорів щодо споживачів фінансових послуг:

– незалежність, неупередженість та прозорість (фінансовий омбудсмен повинен бути незалежним від юридичних та фізичних осіб, передусім від надавачів фінансових послуг, для забезпечення неупередженості під час розгляду скарг, ухвалювати виключно об'єктивні рішення);

– ефективність (фінансовий омбудсмен робить активні кроки для забезпечення швидкого вирішення справ за мінімальних витрат для усіх сторін із дотриманням належних процедурних норм на всіх етапах);

– справедливість та рівність (ухвалення рішення має ґрунтуватися не лише на відповідних законах та нормативно-правових актах, але й брати до уваги питання справедливості та рівності, з огляду на конкретні обставини кожного випадку та відповідну ділову практику ведення бізнесу на цьому ринку [12, с. 134]);

– широке коло повноважень (має охоплювати усі сектори ринку роздрібних фінансових послуг, аби споживач міг реалізувати свої права щодо будь-якого роздрібного фінансового продукту [13, с. 42]).

Вважаємо, що фінансовий омбудсмен повинен бути наділений такими повноваженнями:

1) розглядати звернення споживачів фінансових послуг, консультувати їх із питань захисту прав споживачів;

2) аналізувати договори, що укладаються із споживачами фінансових послуг, для виявлення умов, які обмежують їх права;

3) давати фінансовим установам та іншим суб'єктам господарювання, що надають фінансові послуги, обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів фінансових послуг;

4) перевіряти у фінансових установах та у інших суб'єктах господарювання, що надають фінансові послуги, додержання правил надання фінансових послуг та законодавства про захист прав споживачів;

5) одержувати безоплатно від фінансових установ та інших суб'єктів господарювання, що надають фінансові послуги, діяльність яких перевіряється, копії необхідних документів, які характеризують фінансові послуги, які надаються цією установою, та стан дотримання законодавства про захист прав споживачів;

6) вимагати припинення суб'єктами господарювання надання фінансових послуг, що не відповідають вимогам законодавства про захист прав споживачів або кваліфікуються як нечесна підприємницька практика, до усунення виявлених порушень;

7) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів, у тому числі на захист колективних інтересів споживачів;

8) передавати матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки злочину, органам дізнання чи досудового слідства.

Зазначимо, що фінансовий омбудсмен має доповнювати роботу діючих регуляторів ринку фінансових послуг, які встановлюють правила ведення підприємницької діяльності для фінансових установ, як ефективний інструмент контролю над реалізацією цих правил у договірних відносинах між організацією, що надає фінансові послуги, та споживачем фінансових послуг.

Висновки. Отже, впровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні як елементу системи захисту прав споживачів є необхідним і важливим кроком для підвищення довіри споживачів до суб'єктів фінансового ринку, що сприятиме забезпеченню більш ефективного розвитку фінансового ринку в Україні.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 № 2664-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>.
2. Конарівська О.Б. Фінансові послуги: порядок їх надання та захист прав споживачів / О.Б. Конарівська // Вісник Національного університету водного господарства та природокористування. – 2011. – Вип. 1. – С. 158–165.
3. Пінчук А.П. Фінансовий омбудсмен як невід'ємна частина системи регулювання ринку фінансових послуг / А.П. Пінчук, Н.В. Міокова // Економіка та держава. – 2013. – № 1. – С. 104–107.
4. Аванесова І. Постулати захисту прав споживачів фінансових послуг / І. Аванесова // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2012. – № 1. – С. 56–65.
5. Климчук А. Фінансова грамотність населення України залишає бажати кращого / А. Климчук [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.business-territory.com/articles/f%D1%96nansova-gramotn%D1%96st-naselennya-ukra%D1%97ni-zalisha%D1%94-bazhati-krashchogo>.
6. Річні звіти Нацкомфінпослуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nfp.gov.ua/content/rzvitni-nackomfinposlug.html>.
7. Шелудько В.М. Фінансовий ринок / В.П. Ходаківська, В.М. Шелудько. – К.: Знання, 2008. – 535 с.
8. Стратегія реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/867\(2012-%D1%80](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/867(2012-%D1%80).
9. Комплексна Програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року: Постанова Правління Національного банку України від 18.06.2015 № 391 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/v0391500-15>.
10. Зачосова Н.В. Запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні: ймовірні наслідки для економічної безпеки фінансових установ / Н.В. Зачосова // Академічний огляд. – 2016. – № 1. – С. 80–85.
11. Омбудсмен у фінансовій сфері: чи зможе він захистити права українців? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gurt.org.ua/articles/19820/?order=comments>.
12. Лозова О.М. Еволюція економічних концепцій державного регулювання економіки / О.М. Лозова // Формування ринкових відносин в Україні. – 2007. – № 6. – С. 133–137.
13. Бондаренко Є.П. Механізм державного регулювання ринку фінансових послуг / Є.П. Бондаренко, Д.М. Дмитренко // Вісник Української академії банківської справи. – 2010. – № 2(29). – С. 41–45.