

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-29>

УДК 336.76

РОЛЬ ІНФОРМАЦІЇ У ЗМЕНШЕННІ РИЗИКІВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

THE ROLE OF INFORMATION IN REDUCING CONSUMER RISKS ON THE FINANCIAL SERVICES MARKET

Гринчишин Ярослав Миколайович

кандидат економічних наук, доцент,
Львівський національний університет імені Івана Франка
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0628-4545>

Grynchyshyn Yaroslav

Ivan Franko National University of Lviv

У статті досліджено значення інформаційної відкритості і прозорості для зменшення ризиків споживачів на ринку фінансових послуг. До чинників, що зумовлюють потребу в інформаційній прозорості, віднесено: інформаційну асиметрію між споживачами та надавачами фінансових послуг; підвищений ризик фінансових послуг; поступове ускладнення фінансових послуг; поширення на ринку фінансових послуг інформації, що вводить в оману; зростання фінансових шахрайств, пов'язаних з цифровими технологіями. Виокремлено законодавчо встановлені принципи використання інформації при наданні фінансових послуг. До основних вимог, яким має відповідати інформація на ринку фінансових послуг, віднесено актуальність, достовірність, доступність, зрозумілість і оптимальний обсяг інформації. Обґрунтовано основні напрями подальшого підвищення ефективності системи розкриття інформації надавачами фінансових послуг в Україні.

Ключові слова: інформація, інформаційна прозорість, фінансова послуга, ринок фінансових послуг, споживачі фінансових послуг.

The article examines the importance of information openness and transparency for reducing consumer risks in the financial services market. Factors that determine the need for information transparency in the market of financial services include: information asymmetry between consumers and providers of financial services; increased risk of financial services; gradual complication of financial services; distribution of misleading information about financial services on the market of financial services; the rise of financial fraud related to digital technologies in the financial services market. The legally established principles of using information in the provision of financial services are determined: timely provision to the client of the necessary, complete, accessible and reliable information sufficient for him to make informed decisions; preventing the spread of misleading information on the market of financial services; protection and preservation of information constituting the secret of a financial service; consideration of customer appeals within the terms established by law or the contract, and settlement of disputes; openness and transparency of relations with the Regulator. The main requirements that must be met by information on the financial services market include relevance, reliability, accessibility, comprehensibility and the optimal amount of information. The need to ensure the clarity of information is emphasized. The main directions for further improving the effectiveness of the information disclosure system by financial service providers in Ukraine are defined as: improving the legislation that defines the legal environment for information disclosure, with a focus on relevant international standards, EU directives and regulations; improvement of mechanisms of control and supervision over the fulfillment of requirements regarding disclosure of information, strengthening of responsibility for violations of such requirements; the use of modern information technologies to increase the effectiveness of public disclosure of information, as well as to ensure the access of consumers of financial services to the necessary information; improvement of information transparency of non-bank providers of financial services (insurance, capital markets, etc.); development of financial literacy of the population.

Keywords: information, information transparency, financial services, financial services market, financial services consumers.

Постановка проблеми. Ринок фінансових послуг, як структурний елемент фінансової системи країни, врівноважуючи попит і пропозицію на фінансові ресурси серед основних учасників, активізує їх діяльність, трансформує тимчасово вільні кошти юридичних і фізичних осіб в інвестиційні ресурси. Однак, залучення тимчасово вільних коштів індивідуальних інвесторів в Україні здійснюють в основному банківські установи за рахунок надання депозитних послуг. Більш активне залучення до цього процесу небанківських фінансових установ можливе за рахунок запровадження ефективної системи захисту прав споживачів фінансових послуг, зокрема на інформаційних засадах [1, с. 105]. Важливість інформаційної відкритості і прозорості на ринку фінансових послуг особливо зростає в сучасних умовах, що пов'язано, насамперед, з використанням цифрових технологій, ускладненням фінансових продуктів і ризиків для споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання, пов'язані з використанням інформації на ринку фінансових послуг досліджують вітчизняні і зарубіжні науковці Н. Аннамалай, А. Баранець, С. Бірюк, Г. Гавтадзе, Я. Гарасим, О. Гладчук, І. Горячківська, М. Дубина, Н. Зачосова, А. Іфшірадзе, Р. Лестер, М. Мелецький, К. Мітрега-Неструй, А. Ничипорук, Д. Пілевич, Е. Рутковська-Томашевська, С. Ратледж, Р. Симондс, Д. Слажинська-Клучек, Б. Фрончек, Д. Циман.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Проблеми пов'язані з вимогами і принципами інформаційної прозорості при наданні фінансових послуг в Україні, досліджені недостатньо. Аналіз чинників, що впливають на інформаційну прозорість на ринку фінансових послуг, здебільшого фрагментований і не систематизований.

Постановка завдання. Мета статті – узагальнити і систематизувати чинники, принципи і вимоги до інформаційної прозорості на ринку фінансових послуг та визначити напрями її подальшого розвитку.

Виклад основного матеріалу дослідження. Фундаментальні чинники необхідності захисту споживачів фінансових послуг криються в неможливості саморегулювання фінансових ринків в умовах ринкової економіки. До кризи 2007 року проспоживацька політика Європейського Союзу щодо ринку фінансових послуг базувалася на парадигмі прозорості інформації, яка надається споживачеві до укладення договору. Метою нормативних актів було не сприяння споживачу

чи привілеювання його позиції, а радше усунення інформаційної асиметрії між учасниками фінансового ринку, або компенсація браку знань і досвіду [2, с. 40].

Тому, враховуючи те, що належний захист споживачів фінансових послуг є важливим фактором фінансової стабільності, у 2011 році міністрами фінансів G20 і керівниками центральних банків були схвалені Принципи захисту споживачів фінансових послуг [3]. Принцип розкриття і прозорості, як один з ключових, передбачає надання споживачам достовірної і зрозумілої інформації про основні переваги, ризики та умови фінансового продукту.

Інформаційна асиметрія між споживачами та постачальниками фінансових послуг ставить першу групу суб'єктів у не вигідне становище та робить їх слабшою стороною у відносинах [4, с. 7]. Розкриття інформації допомагає споживачам зменшити ризик асиметрії інформації щодо об'єктів вкладень і зміцнити довіру до надавачів фінансових послуг [5, с. 90]. Інформаційну асиметрію між учасниками ринку фінансових послуг багато авторів вважають головним чинником захисту споживачів (рис. 1).

Фінансові послуги характеризуються значно підвищеним (порівняно з іншими послугами) економічним ризиком, який нерівномірно розподіляється між сторонами [6; 7, с. 133].

Фінансові установи пропонують дедалі складніші продукти, що відповідно ускладнює аналіз ризику, пов'язаного з певним продуктом [4, с. 7; 8; 9]. Пересічному споживачеві, який не має великих фінансових знань, стає важко визначитися – чи відповідає щораз складніший фінансовим продуктом його потребам [10, с. 72].

Необхідність збільшення інформаційної прозорості зумовлюється також можливістю (небезпекою) поширення на ринку фінансових послуг інформації, що вводить в оману. Поширенням інформації, що вводить в оману, є повідомлення надавачем фінансових послуг неповних, неточних, неправдивих відомостей, замовчування окремих фактів чи нечіткості формулювань, що можуть вплинути на наміри споживачів щодо придбання послуг такого надавача.

Ринок фінансових послуг є найбільшим користувачем цифрових технологій, які є рушійною силою його розвитку. Однак, це також означає виникнення багатьох типів ризиків, загроз, пов'язаних з кіберпросто-

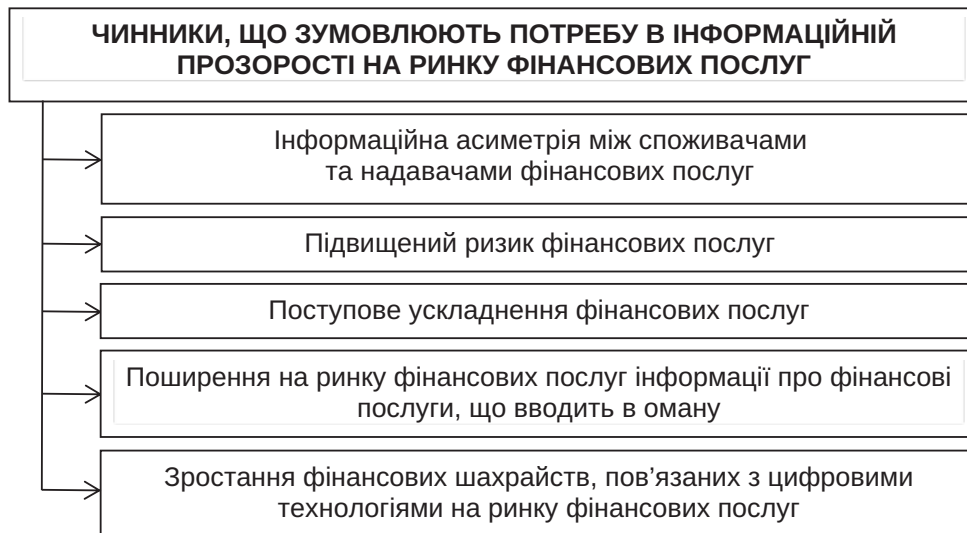


Рис. 1. Чинники, що зумовлюють потребу в інформаційній прозорості на ринку фінансових послуг

Джерело: сформовано автором

ром і захистом особистих даних учасників. З одного боку, нові технології створюють можливості для полегшення доступу до фінансових послуг та інформації про них, покращення обслуговування клієнтів і зниження цін, а з іншого – можуть бути джерелом проблем, пов'язаних з кібербезпекою та захистом персональних даних [11].

Таким чином, інформаційна прозорість є одним із ключових принципів, на яких має ґрунтуватися захист споживачів на ринку фінансових послуг. Директива про прозорість інформації була одним із компонентів програми створення інтегрованого європейського фінансового сектору. Майбутнє ринку фінансових послуг у всіх його секторах ґрунтується на трьох складових: прозорість, довіра та технології [12].

Під інформаційною прозорістю розуміють забезпечення вільного доступу усіх зацікавлених осіб до відомостей про різні напрями діяльності суб'єкта господарювання, їх результативність, стан менеджменту, структуру власності та інших даних, що можуть бути корисними для прийняття рішень користувачами [13, с. 91].

Можливість для споживачів обробляти інформацію легко та правильно має забезпечуватися шляхом розкриття інформації у форматі, часі, середовищі та обсязі, які найкраще сприяють прийняттю обґрунтованих рішень споживачами [14]. Як правильно вважають Н. Зачосова, І. Горячківська, вчинення великої кількості економічних злочинів в Україні та у

інших країнах світу можна було б попередити або вчасно зупинити, якби суб'єкти господарської діяльності намагались підтримувати високий рівень власної інформаційної прозорості [13, с. 90].

Інформаційна прозорість ринку фінансових послуг є ключовим чинником його надійної роботи, ефективності регуляторної діяльності та довіри клієнтів. Одним з ключових аспектів прозорості будь-якого надавача фінансових послуг є доступність інформації про кінцевих бенефіціарів, оскільки кожен клієнт хоче бути впевнений, кому саме він довіряє свої гроші або у кого їх позичає. Однак, інформаційна прозорість передбачає не лише відкриття інформації про справжніх власників. Окрім інформації про всіх власників значної частки та основних учасників, фінансові установи повинні розкривати характер взаємозв'язків між ними [15].

З п'ятнадцяти принципів надання фінансових і супровідних послуг та здійснення діяльності з надання таких послуг, наведених в законі «Про фінансові послуги та фінансові компанії», п'ять є пов'язані з використанням інформації (рис. 2).

Розкриття інформації та прозорість, захист даних і конфіденційність, ефективне вирішення спорів є стандартами при формуванні законодавчої і нормативної бази захисту прав споживачів фінансових послуг [17].

Крім закону «Про фінансові послуги та фінансові компанії», порядок розкриття інформації надавачами фінансових послуг

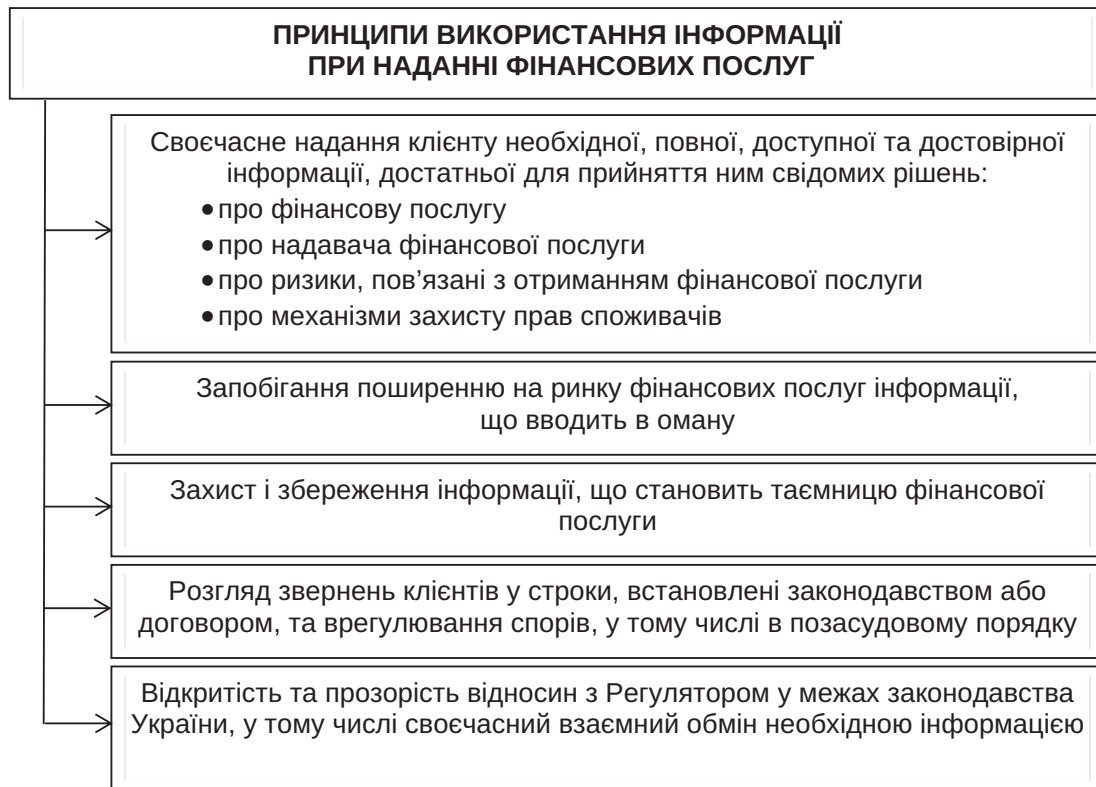


Рис. 2. Принципи використання інформації при наданні фінансових послуг

Джерело: сформовано на основі [16]

в Україні, комунікації зі споживачами регламентують підзаконні акти. Так, Положення про таємницю фінансової послуги № 163 від 15.12.2023 р. визначає порядок та межі розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, її надавачами [18]. Вимоги до структури власності, порядок подання відомостей до Національного банку України небанківськими надавачами фінансових послуг визначає Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг № 30 від 14.04.2021 р. [19].

Інформаційну прозорість на ринку фінансових послуг можна забезпечити дотриманням їх надавачами відповідних вимог, основними з яких є актуальність, достовірність, доступність, зрозумілість і оптимальний обсяг (рис. 3).

Актуальність означає, що інформація про ключові характеристики продукту (ціну, ризики, суми до сплати тощо), про надавача повинна бути дійсною і необхідною на даний момент часу. Неактуальна (несвоєчасна) інформація не може бути корисною для прийняття рішень споживачами фінансових послуг.

Вимога достовірності інформації визначає ступінь об'єктивного, точного відображення подій, фактів, що мали місце. Достовірна

інформація передбачає безсумнівну вірність наведених відомостей, відсутність помилок і можливість її використання у процесі прийняття рішень.

Доступність – це характеристика простоти та легкості, з якою споживач може отримати ту чи іншу інформацію. Вона визначається фізичними умовами, за наявності яких споживачі можуть отримати доступ до необхідної інформації. Інформація має бути доступною для споживачів через численні канали, наприклад відділення надавачів фінансових послуг та Інтернет.

Вимога доступності інформації передбачає заборону нечесних та оманливих дій як-от використання дрібного шрифту або об'ємних документів для маскування, применшення, затемнення або приховування суттєвих фактів. Відповідно до цієї вимоги фінансові установи повинні застосовувати стандартизовані переддоговірні практики розкриття інформації, які б давали змогу порівнювати подібні продукти та послуги [14].

Зрозумілість означає, що інформація повинна бути чітко сформульованою та мати такий спосіб подачі, який би дозволяв її сприймати людиною без вищої фінансової освіти [20, с. 147]. Усі комунікації мають базува-

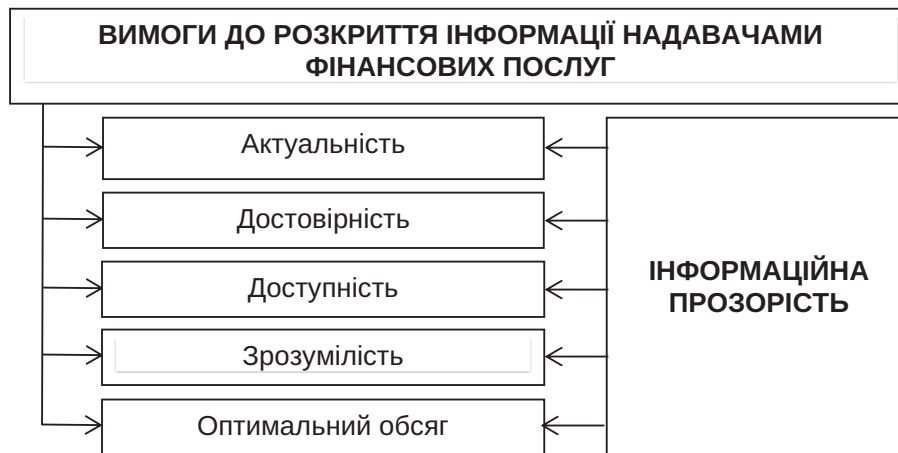


Рис. 3. Вимоги до розкриття інформації надавачами фінансових послуг

Джерело: сформовано на основі [20, с. 147]

тися на чіткому словнику виразів, незвичайні слова та технічні жаргони не повинні використовуватися або, принаймні, мають бути пояснені [14].

Принцип оптимального обсягу інформації передбачає, що її кількість повинна бути мінімальною, але достатньою для прийняття клієнтом свідомого рішення про отримання послуги або про відмову. Мінімальний обсяг інформації, яка повинна надаватися споживачу фінансових послуг щодо кожного її виду, встановлює законодавство або визначає Національний банк України [21].

Багато авторів принцип оптимального обсягу інформації називають принципом повноти. Неповна інформація може бути причиною помилкового оцінювання ситуації і неправильного вибору дій, а в результаті призвести до фінансових втрат, марних витрат часу тощо.

Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» передбачене своєчасне надання клієнту необхідної, повної, доступної та достовірної інформації, достатньої для прийняття ним свідомих рішень (рис. 2). Надавач фінансових послуг зобов'язаний розкривати клієнтам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про діяльність надавача фінансових послуг, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті, включаючи його мобільну версію, та у мобільному застосунку (за наявності) [14].

Таким чином, в національному законодавстві, що регламентує надання фінансових послуг, визначені такі вимоги до інфор-

мації – своєчасність (актуальність), повнота (мінімальний обсяг), доступність і достовірність. Вимога щодо зрозумілості інформації законом не прописана. Натомість, в усіх директивах ЄС, що регламентують надання платіжних послуг, присутні вимоги щодо носія та форми інформації, часу її надання, фізичних характеристик повідомлення та його змісту.

Вимоги до банків щодо інформаційного забезпечення клієнтів – фізичних про умови та порядок надання банками банківських та інших фінансових послуг шляхом розміщення інформації про банківські послуги на всіх власних вебсайтах банку, поширення реклами, а також інформування під час користування банківськими послугами визначає Положення № 141 від 28.11.2019 р. [22]. Для небанківськими надавачів фінансових послуг порядок розкриття інформації регламентує Положення № 114 від 05.11.2021 р. [23]. Однак вимоги цього положення стосуються в основному розміщення інформації на веб-сайтах.

На захист прав споживачів фінансових послуг, крім інформаційної прозорості, також впливає рівень фінансової грамотності населення. Поступове ускладнення фінансових послуг, поширення цифрових технологій, підвищений ризик фінансових послуг, зростання фінансових шахрайств вимагають підвищення рівня фінансової грамотності споживачів. Навіть за високого рівня прозорості фінансових продуктів користувач без відповідних знань та навичок не зможе ідентифікувати ризики, що підвищує ймовірність прийняття неправильного фінансового рішення [24, с. 214].

Певні кроки в сторону покращення інформаційного забезпечення споживачів фінансових послуг визначає Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» № 122-IX 20.09.2019 р. [21]. Зокрема, цим законом встановлена адміністративна відповідальність за ненадання або несвоєчасне надання споживачу фінансових послуг необхідної інформації, а також визначені деякі вимоги до реклами фінансових послуг.

Подальші напрями розвитку ринку фінансових послуг в Україні у тому числі його інформаційної прозорості, впливають зі Стратегії розвитку фінансового сектору України від 29 серпня 2023 р. і Плану для Ukraine Facility 2024–2027 рр.

Розвиток небанківського ринку фінансових послуг (страхування, небанківського кредитування, капіталу) потребує законодавчих змін у напрямі наближення регуляторного середовища до міжнародних стандартів. Насамперед, необхідно розробити низку нових нормативно-правових актів для забезпечення реалізації законів «Про страхування», «Про кредитні спілки», які б визначали правове середовище розкриття інформації, з орієнтацією на відповідні міжнародні стандарти, директиви і регламенти ЄС [25].

Посилення вимог щодо прозорості та розкриття інформації, яке передбачене рефор-

мами фінансового сектору в Плані для Ukraine Facility 2024–2027 рр., має забезпечити інвесторам розширення доступу до фінансування, а також залучення емітентами додаткових ресурсів [26]. Забезпечення справедливості, ефективності та прозорості ринків капіталу, а також захист прав споживачів (інвесторів) на цих ринках передбачають принципи Міжнародної організації комісій з цінних паперів (IOSCO) [27].

Висновки. Основними напрямками подальшого підвищення ефективності системи розкриття інформації надавачами фінансових послуг в Україні повинні бути:

- удосконалення законодавства, що визначає правове середовище розкриття інформації, з орієнтацією на відповідні міжнародні стандарти, директиви і регламенти ЄС;
- поліпшення механізмів контролю й нагляду за виконанням вимог щодо розкриття інформації, посилення відповідальності за порушення таких вимог;
- використання сучасних інформаційних технологій для підвищення ефективності публічного розкриття інформації, а також забезпечення доступу споживачів фінансових послуг до необхідних відомостей;
- вдосконалення інформаційної прозорості небанківських надавачів фінансових послуг (страхування, ринки капіталу тощо);
- розвиток фінансової грамотності населення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бірюк С. О. Інформаційна компонента захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні: стратегічні перспективи. *Інтелект XXI*. 2020. № 1. С. 104–107.
2. Cyman D. Kierunki zmian ochrony konsumenta usług finansowych w Unii Europejskiej. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H Oeconomia*. 2016. Vol. 50, No. 4. P. 39–48.
3. G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection. 2022. URL: <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/topics/policy-sub-issues/financial-consumer-protection/G20-OECD-FCP-Principles.pdf>
4. Frączek B., Mitręga-Niestrój K. Regulacyjno-instytucjonalne ramy ochrony konsumentów na rynku usług finansowych – wybrane doświadczenia międzynarodowe. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie*. 2015. No. 2 (938). P. 5–15.
5. Гладчук О. М. Інформаційна відкритість страхових компаній в Україні. *Науковий вісник Чернівецького університету. Економіка*. 2014. Вип. 681. С. 90–94.
6. Rutkowska-Tomaszewska E. Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów na rynku usług finansowych ze szczególnym uwzględnieniem rynku usług bankowych na przykładzie wybranych najnowszych decyzji Prezesa UOKiK”. *Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny*. 2014. Nr. 5 (3). URL: <https://ikar.wz.uw.edu.pl/images/numery/19/pdf/65.pdf>
7. Ślażyńska-Kluczek D. Zmiany na rynku usług finansowych w kontekście Dyrektywy PAD. *Zeszyty Naukowe PWSZ w Płocku. Nauki Ekonomiczne*. 2016. T. XXIII. P. 129–144.
8. Rutledge S. L., Annamalai N., Lester R., Symonds R. L. Good Practices for Consumer Protection and Financial Literacy in Europe and Central Asia: A Diagnostic Tool, ECSPF Working Paper 001, World Bank, 2010. URL: <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/3b278fc3-b2f5-5322-8a81-b9b5a555bb9b/content>

9. Melecky M., Rutledge S. Financial Consumer Protection and the Global Financial Crisis, *MPRA Paper*. 2011. No. 28201, January. URL: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/28201/1/MPRA_paper_28201.pdf
10. Harasim Ja., Niczyporuk A. Zagrożenia interesów konsumenta związane z korzystaniem z rachunku bankowego i sposoby ich ograniczania. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach*. 2017. Nr 339. С. 71–94.
11. Rutkowska-Tomaszewska E. O aktualnych problemach i wyzwaniach ochrony konsumenta na rynku usług finansowych słów kilka (od redaktora prowadzącego). *Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny*. 2021. Nr 7 (10). URL: https://ikar.wz.uw.edu.pl/images/numery/ikar_7_10/iKAR_710-21_3od_redaktora.pdf
12. Kinsella R. Transparency, Trust and Technology: The Future of Financial Services. 2021. URL: <https://www.iresearchservices.com/blog/transparency-trust-and-technology-the-future-of-financial-services/>
13. Зачосова Н. В., Горячківська І. В. Інформаційна прозорість та забезпечення інтерфейсної безпеки як елементи попередження та протидії злочинам у економічній сфері на міжнародному рівні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2016. Вип. 8. Част. 1. С. 90–93.
14. Experiences in the implementation of the principle of disclosure and transparency in AFI member countries. Series 1: credit products. Alliance for Financial Inclusion. 2020. URL: https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2020/07/AFI_PM_CEMC_FINAL_26.02.20_digital.pdf
15. Федоренко М. Як небанківські фінансові установи складають тест на прозорість. 30.12.2021. URL: <https://interfax.com.ua/news/blog/789057.html>
16. Про фінансові послуги та фінансові компанії: Закон України від 14 груд. 2021 р. № 1953-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20>
17. Di Castri, Simone and Mestanza, Jose Miguel, Financial consumer protection standards and frameworks for digital financial services: Landscape report (March 13, 2023). URL: <https://ssrn.com/abstract=4631590> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4631590>
18. Про затвердження Положення про таємницю фінансової послуги: Постанова Правління Національного банку України № 163 від 15.12.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0163500-23#Text>
19. Про затвердження Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг: Постанова Правління Національного банку України № 30 від 14.04.2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0030500-21#Text>
20. Дубина М., Пілевич Д., Баранець А. Інформаційна прозорість функціонування страхових компаній в Україні. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2018. № 3 (15). С. 145–154.
21. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг: Закон України від 20 вересня 2019 року № 122-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text>
22. Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг: Постанова Правління Національного банку України № 141 від 28.11.2019 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0141500-19#Text>
23. Про затвердження Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами: Постанова Правління Національного банку України № 114 від 05.11.2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0114500-21#Text>
24. Gvartadze G., Iphshiradze A. Importance of financial services' transparency and the financial education for the protection of consumer rights in Georgia. *Innovative Economics and Management*. 2023. Vol. 10 No. 2. 2023. P. 205–219.
25. Стратегія розвитку фінансового сектору України. 29 серпня 2023 р. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_finsector_NBU.pdf?v=5
26. План для Ukraine Facility 2024-2027 pp. URL: <https://www.ukrainefacility.me.gov.ua/>
27. Objectives and Principles of Securities Regulation. International Organization of Securities Commissions. May 2017. URL: <https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD561.pdf>

REFERENCES:

1. Biriuk S. (2020) Informatsiyana komponenta zakhystu prav spozhyvachiv finansovykh posluh v Ukraini: stratehichni perspektyvy [Information component of rights protection of financial services consumers in Ukraine: strategic prospects]. *Intelekt-XXI-Intellect XXI*, vol. 1, pp. 104–107.
2. Cyman D. (2016) Kierunki zmian ochrony konsumenta usług finansowych w Unii Europejskiej. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H Oeconomia*, vol. 50, no. 4, pp. 39–48.

3. G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection (2022). Available at: <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/topics/policy-sub-issues/financial-consumer-protection/G20-OECD-FCP-Principles.pdf>
4. Frączek B., Mitręga-Niestrój K. (2015) Regulacyjno-instytucjonalne ramy ochrony konsumentów na rynku usług finansowych – wybrane doświadczenia międzynarodowe. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie*, no. 2 (938), pp. 5–15.
5. Gladchuk O. (2014) Informatsiyna vidkrytist' strakhovykh kompaniy v Ukraini. [Information transparency of insurance companies in Ukraine]. *Naukovyy visnyk Chernivets'koho universytetu. Ekonomika. -Scientific Bulletin of Uzhhorod University, Economics*, Issue 681, pp. 90–94.
6. Rutkowska-Tomaszewska E. (2014) Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów na rynku usług finansowych ze szczególnym uwzględnieniem rynku usług bankowych na przykładzie wybranych najnowszych decyzji Prezesa UOKiK”. *Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny*, Nr. 5 (3). Available at: <https://ikar.wz.uw.edu.pl/images/numery/19/pdf/65.pdf>
7. Ślażyńska-Kluczek D. (2016) Zmiany na rynku usług finansowych w kontekście Dyrektywy PAD. *Zeszyty Naukowe PWSZ w Płocku. Nauki Ekonomiczne*. T. XXIII, pp. 129–144.
8. Rutledge S. L., Annamalai N., Lester R., Symonds R. L. (2010) Good Practices for Consumer Protection and Financial Literacy in Europe and Central Asia: A Diagnostic Tool, *ECSPF Working Paper 001*, World Bank. Available at: <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/3b278fc3-b2f5-5322-8a81-b9b5a555bb9b/content>
9. Melecky M., Rutledge S. (2011). Financial Consumer Protection and the Global Financial Crisis, *MPRA Paper*. No. 28201. Available at: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/28201/1/MPRA_paper_28201.pdf
10. Harasim Ja., Niczyporuk A. (2017) Zagrożenia interesów konsumenta związane z korzystaniem z rachunku bankowego i sposoby ich ograniczania. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach*. Nr 339, pp. 71–94.
11. Rutkowska-Tomaszewska E. (2021) O aktualnych problemach i wyzwaniach ochrony konsumenta na rynku usług finansowych słów kilka (od redaktora prowadzącego). *Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny*. Nr 7 (10). Available at: https://ikar.wz.uw.edu.pl/images/numery/ikar_7_10/iKAR_710-21_3od_redaktora.pdf
12. Kinsella R. (2021) Transparency, Trust and Technology: The Future of Financial Services. Available at: <https://www.iresearchservices.com/blog/transparency-trust-and-technology-the-future-of-financial-services/>
13. Zachosova N. V., Horyachkivska I. V. (2016) Informatsiyna prozorist' ta zabezpechennya interfeysnoyi bezpeky yak elementy poperedzhennya ta protydyi zlochynam u ekonomichniyi sferi na mizhnarodnomu rivni [Information transparency and interface security provision as elements of preventing and combating crime in the economic sphere on international level]. *Naukovyy visnyk Uzhhorods'koho natsional'noho universytetu. Seriya: Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove gospodarstvo-Uzhorod National University Herald. Series: International Economic Relations and World Economy*, vol. 8, part 1, pp. 90–93.
14. Experiences in the implementation of the principle of disclosure and transparency in AFI member countries. Series 1: credit products (2020). *Alliance for Financial Inclusion*. Available at: https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2020/07/AFI_PM_CEMC_FINAL_26.02.20_digital.pdf
15. Fedorenko M. (2021) Yak nebankivs'ki finustanovy skladayut' test na prozorist' [How non-banking financial institutions pass the transparency test]. Available at: <https://interfax.com.ua/news/blog/789057.html>
16. Pro finansovi posluhy ta finansovi kompaniyi: Zakon Ukrainy vid 14 hrudnia 2021 r. № 1953-IX [Law of Ukraine on Financial Services and Finance Companies № 1953-IX dated December 14, 2021]. Available at: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>
17. Di Castri, Simone and Mestanza, Jose Miguel (2023) Financial consumer protection standards and frameworks for digital financial services: Landscape report. Available at: <https://ssrn.com/abstract=4631590> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4631590>
18. Pro zatverdzhennya Polozhennya pro tayemnytsyu finansovoyi posluhy: Postanova Pravlinnia Natsional'noho banku Ukrainy № 163 vid 03 grudnia 2024 roku [On the approval of the Regulation on the secrecy of financial services: Resolution of the Board of the National Bank of Ukraine dated December 12, 2023 No. 163]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0163500-23#Text>
19. Pro zatverdzhennya Polozhennya pro vymohy do struktury vlasnosti nadavachiv finansovykh posluh: Postanova Pravlinnia Natsional'noho banku Ukrainy № 30 vid 14 kvitnya 2021 roku [On the approval of the Regulation on requirements for the ownership structure of financial service providers: Resolution of the Board of the National Bank of Ukraine dated April 14, 2021 No. 30]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0030500-21#Text>
20. Maksym Dubyna M., Pilevych D., Baranets A. (2018) Informatsiyna prozorist' funktsionuvannya strakhovykh kompaniy v Ukraini [Information transparency of insurance companies functioning in Ukraine]. *Problemy i*

perspektyvy ekonomiky ta upravlinnya-Problems and prospects of economics and management, vol. 3 (15), pp. 145–154.

21. Pro vnesennya zmin do deyakykh zakonodavchykh aktiv Ukrayiny shchodo zakhystu prav spozhyvachiv finansovykh posluh: Zakon Ukrayiny vid 20 veresnya 2019 roku № 122-IX [On amendments to some legislative acts of Ukraine regarding the protection of the rights of consumers of financial services: Law of Ukraine dated September 20, 2019 No. 122-IX]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text>

22. Pro zatverdzhennya Polozhennya pro informatsiyne zabezpechennya bankamy kliyentiv shchodo bankivs'kykh ta inshykh finansovykh posluh: Postanova Pravlinnya Natsional'noho banku Ukrayiny № 141 vid 28 lystopada 2019 roku [On the approval of the Regulation on the provision of information by banks to clients regarding banking and other financial services: Resolution of the Board of the National Bank of Ukraine No. 141 of November 28, 2019]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0141500-19#Text>

23. Pro zatverdzhennya Polozhennya pro poryadok rozkryttya informatsiyi nebankivs'kymy finansovymy ustanovamy: Postanova Pravlinnya Natsional'noho banku Ukrayiny № 114 vid 5 lystopada 2021 roku [On the approval of the Regulation on the procedure for disclosing information by non-banking financial institutions: Resolution of the Board of the National Bank of Ukraine No. 114 of November 5, 2021]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0114500-21#Text>

24. Gvatsadze G., Iphshiradze A. (2023) Importance of financial services' transparency and the financial education for the protection of consumer rights in Georgia. *Innovative Economics and Management*, vol. 10, no. 2, pp. 205–219.

25. Stratehiya rozvytku finansovoho sektoru Ukrayiny [Strategy of Ukrainian Financial Sector Development] (2023) Available at: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_finsector_NBU.pdf?v=5

26. Plan dlya Ukraine Facility 2024–2027 [Plan for Ukraine Facility 2024–2027]. Available at: <https://www.ukrainefacility.me.gov.ua/>

27. Objectives and Principles of Securities Regulation (2017) International Organization of Securities Commissions. Available at: <https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD561.pdf>