

doi: <https://doi.org/10.33763/finukr2019.07.113>

УДК 005.73:336.5:366.717:336.743

І. А. Аванесова

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри банківської справи Київського національного торговельно-економічного університету, Київ, Україна, iryana.avanesova@gmail.com
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7878-8254>

**КУЛЬТУРА ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ
ПРИ ПЕРЕХОДІ ПРАВА ВЛАСНОСТІ НА ВАЛЮТНІ ЦІННОСТІ**

Анотація. Розглянуто сутнісне розуміння дефініції “культура захисту споживачів платіжних послуг” при переході права власності на валютні цінності, щоб підкреслити необхідність формування в надавачів платіжних послуг ризик-менеджменту споживачів таких послуг та культури відповідальності. Інформаційну базу дослідження становлять праці українських науковців, які безпосередньо чи опосередковано вивчають захист прав споживачів платіжних послуг. До складу інформаційних джерел належать також опрацьовані матеріали публічних виступів. Для проведення дослідження використано офіційні статистичні дані Національного банку України, відкриті аналітичні й інформаційні джерела, результати власних розробок щодо розуміння захисту споживачів платіжних послуг при переході права власності на валютні цінності. Застосовано загальновідомі методи економічних досліджень, а саме: узагальнення, порівняння, структурування, систематизація та ін. Запропоновано дефініцію “культура захисту споживачів платіжних послуг” при переході права власності на валютні цінності. Виховання такої культури надає посереднику конкурентні переваги в динамічному цифровому середовищі. Оцінка рівня культури захисту споживачів платіжних послуг дає можливість визначити ступінь такої культури в посередників.

Ключові слова: платіжна послуга, платіжний інструмент, споживач платіжної послуги, перехід права власності на валютні цінності, надавач платіжної послуги, культура захисту споживачів платіжних послуг.

Рис. 2. Літ. 21.

Iryna Avanesova

Ph. D. (Economics), Associate Professor, Kyiv National University of Trade and Economics, Kyiv, Ukraine, iryana.avanesova@gmail.com
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7878-8254>

**CULTURE OF PROTECTION OF PAYMENT SERVICES CONSUMERS
IN THE TRANSITION OF OWNERSHIP OF CURRENCY VALUES**

Abstract. The article investigates an essential understanding of the definition of “culture of protection of payment services consumers” in the transition of ownership of currency values to emphasize the need for the formation in payment services providers risk management consumers of such services and responsibility culture. The purpose is the definition of “culture of protection of payment services consumers”, providing recommendations on the formation of such a culture and its evaluation, the study of the essence of the transfer of ownership of the currency values. The information base for the research is the publications of Ukrainian scientists, directly or indirectly studying the protection of the rights of payment services consumers. For the research, the official statistics of the National Bank of Ukraine, open analytical and information sources, the results of own developments in the understanding of the protection of payment services

© Аванесова І. А., 2019

consumers in the transition of ownership of currency values are used. To understand the definition of the “culture of protection of payment services consumers”, the triplet model of definition, which contains three components, is suggested. Legislative requirements for the structure of currency values are considered. The essence and classification of payment services for consumers with opening a bank account and without are revealed. Requirements for assessing the culture of payment services consumer protection in the transition of ownership of currency values are formulated. The definition of “culture of protection of payment services consumers” in the transition of ownership of currency values is proposed. The formation of such a culture gives competitive advantages in a dynamic digital environment for intermediaries. The proposed assessment of the culture of protection of payment services consumers provides an opportunity to determine the degree of the established culture of protecting consumers of payment services.

Keywords: payment service, payment instrument, payment service consumer, transfer of ownership of currency values, payment service provider, culture of protection of payment services consumers.

JEL classification: D18, F31, O24.

И. А. Аванесова

кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры банковского дела Киевского национального торгового-экономического университета, Киев, Украина

КУЛЬТУРА ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ ПРИ ПЕРЕХОДЕ ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ НА ВАЛЮТНЫЕ ЦЕННОСТИ

Аннотация. Рассмотрено сущностное понимание дефиниции “культура защиты потребителей платежных услуг” при переходе права собственности на валютные ценности, чтобы подчеркнуть необходимость формирования у тех, кто предоставляет платежные услуги, риск-менеджмента потребителей таких услуг и культуры ответственности. Информационную базу исследования составляют труды украинских ученых, которые прямо или косвенно изучают защиту прав потребителей платежных услуг. В состав информационных источников входят также проработанные материалы публичных выступлений. Для проведения исследования использованы официальные статистические данные Национального банка Украины, открытые аналитические и информационные источники, результаты собственных разработок в понимании защиты потребителей платежных услуг при переходе права собственности на валютные ценности. Применены общеизвестные методы экономических исследований, а именно: обобщение, сравнение, структурирование, систематизация и др. Предложена дефиниция “культура защиты потребителей платежных услуг” при переходе права собственности на валютные ценности. Воспитание такой культуры предоставляет посреднику конкурентные преимущества в динамичной цифровой среде. Оценка уровня культуры защиты потребителей платежных услуг позволяет определить степень такой культуры у посредников.

Ключевые слова: платежная услуга, платежный инструмент, потребитель платежной услуги, переход права собственности на валютные ценности, поставитель платежной услуги, культура защиты потребителей платежных услуг.

Перехід права власності на валютні цінності, до складу котрих українським законодавством віднесено національну валюту (гривню), іноземну валюту та банківські метали [1], споживач може здійснити як через платіжну (фінансову) послугу посередника, так і одноосібно. Одноосібний перехід

права власності на валютні цінності до іншої фізичної особи передбачає усвідомлення фізичною особою повної відповідальності за наслідки своїх дій та відбувається тільки в готівковій формі. Натомість перехід права власності на валютні цінності через платіжну послугу посередника доповнює відповідальність фізичної особи вимогами до надавачів платіжних послуг щодо захисту прав таких споживачів.

У 2018 р. частка звернень споживачів платіжних послуг до Національного банку України щодо платіжних систем і розрахунків сягнула 10 % (1344 звернення) від їх загальної кількості (13 305 звернень), тим самим розширивши тематику звернень порівняно з попередніми роками [2]. Отже, культура захисту споживачів платіжних послуг при переході права власності на валютні цінності як складова системи захисту прав споживачів фінансових послуг потребує дослідження.

Інформаційну базу дослідження становлять праці українських учених, котрі тією чи іншою мірою стосуються теми захисту прав споживачів платіжних послуг. Так, А. А. Мазаракі та С. В. Волосович доводять, що наслідком розвитку FinTech будуть не революційні, а еволюційні зміни фінансового сектору [3]. Н. В. Притульська й А. І. Лига виокремлюють таке ключове питання для європейської споживчої політики, як формування та збереження довіри споживача до ринку [4]. Т. К. Адабашев звертає увагу на актуальні проблеми щодо аналізу законодавчо встановленого визначення переказу коштів і виявлення на його основі ознак переказу коштів як специфічної операції, що є змістом платіжної послуги, а також стосовно обґрунтування необхідності правового механізму здійснення господарської діяльності з надання платіжних послуг [5]. Н. Б. Ільченко й О. В. Фреюк роблять акцент на захисті прав споживачів у сфері електронної торгівлі через такі негативні чинники, як відсутність ідентифікації продавців, ненадання відповідної інформації, неможливість перевірки якості товарів [6]. О. І. Лабурцева визначає методичні підходи до оцінювання задоволеності споживачів товарами та послугами [7]. К. В. Гурджиян наголошує на проблемах поєднання фінансових, нефінансових і нематеріальних вигід споживачів через їхню участь у програмах лояльності [8].

До інформаційних джерел входять і опрацьовані матеріали круглого столу фінансових регуляторів України щодо статусу виконання й оновлення Комплексної програми розвитку фінансового сектору до 2020 року [9], а також офіційні статистичні дані Національного банку України та результати власних досліджень.

Метою статті є обґрунтування дефініції “культура захисту споживачів платіжних послуг”, оцінки такої культури, дослідження сутності переходу права власності на валютні цінності споживача.

Обґрунтування дефініції “культура захисту споживачів платіжних послуг” побудоване на чотирьох вимогах систематичного та конкретного мислення, сформульованих Р. Декартом [10, с. 7], котрий закликав: 1) старанно уникати нерозважливості й упередженості та вводити до своїх міркувань

лише те, що є для розуму настільки ясным і виразним, аби не давати жодного приводу для сумніву; 2) поділяти кожне з досліджуваних утруднень на стільки частин, скільки потрібно для кращого його подолання; 3) дотримуватися певного порядку мислення, починаючи з найпростіших речей; 4) складати найповніші переліки та найзагальніші огляди. Враховуючи зазначене та використовуючи триплетну модель дефініції [11, с. 135], котра містить три компоненти: базу дефініції, її представницьку частину та зв'язок між цими двома складовими, обміркуємо дефініцію “культура захисту споживачів платіжних послуг”.

Базою дефініції є поняття “культура”, що розуміється як сукупність матеріальних, моральних і духовних цінностей, котрі формують навички та звички особи. Отже, виховання культури захисту споживачів платіжних послуг під час їх надання вимагає від фахівців чіткого розуміння динамічності цифрового середовища, бездоганного дотримання законодавчих вимог, доступного інформування споживача про ризики користування платіжними послугами та відповідальності в разі недотримання чинного законодавства. Представницькою частиною дефініції є поняття “споживач платіжної послуги”, тобто фізична особа, яка користується або має намір скористуватися платіжними послугами для переходу права власності на валютні цінності (здійснення переказу чи платежу), котрий не пов'язаний із її бізнес-діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. Зв'язкою між базою та представницькою частиною цієї дефініції є “захист”, під яким розуміється сукупність управлінських і технічних заходів. Кожен із трьох компонентів триплетної моделі дефініції має доволі складну побудову й різні типи впорядкування. Тому формулювання дефініції через триплетну модель не може вичерпати весь спектр суджень про сутність дефініції “культура захисту споживачів платіжних послуг”, проте дає можливість окреслити напрями подальшого дослідження зазначених процесів та явищ.

Отже, *культура захисту споживачів платіжних послуг* являє собою сформовані у фахівців – надавачів платіжних послуг навички і звички через використання ризик-менеджменту споживача таких послуг, націлені на доступне інформування споживача про ризики користування платіжними послугами та про відповідальність у разі недотримання чинного законодавства.

Для уточнення розуміння дефініції “культура захисту споживачів платіжних послуг” при переході права власності на валютні цінності важливо розглянути сутність понять “перехід права власності на валютні цінності”, “платіжні послуги” і “платіжні інструменти”.

Перехід права власності на валютні цінності від споживача платіжної послуги (платника – ініціатора переказу) до отримувача цих валютних цінностей (юридичної або фізичної особи) відбувається з дати валютування, яка зазначається власником валютних цінностей у розрахунковому документі чи в документі на переказ. Починаючи з дати валютування право власності на валютні цінності переходить у власність отримувача валютних

цінностей від споживача платіжних послуг [12]. Відомо, що фізична особа – споживач платіжної послуги здобуває право власності на валютні цінності в результаті офіційного працевлаштування після сплати всіх податків і обов'язкових платежів у вигляді оплати праці або як результат інвестування вже набутих у власність валютних цінностей у вигляді процентів, дивідендів, ренти. До *валютних цінностей* українське законодавство з 19 лютого 1993 р. до 7 лютого 2019 р. відносило: валюту України, адже гривню було введено лише 2 вересня 1996 р. (у т. ч. кошти, що перебувають у обігу та є законним платіжним засобом на території України, – готівкові й безготівкові, платіжні документи та цінні папери); іноземні валюти (зокрема, кошти, готівкові й безготівкові, які перебувають у обігу та є законними платіжними засобами на територіях відповідних країн, розрахункові (клірингові) одиниці на рахунках банків і фінансових установ за межами України, платіжні документи, інші цінні папери, інші фінансові та банківські документи); банківські метали (в т. ч. фізичні банківські метали, платіжні документи та інші цінні папери) [13]. З 7 лютого 2019 р. вітчизняне законодавство визначає склад валютних цінностей без платіжних документів, цінних паперів та інших фінансових і банківських документів, до складу яких відносять національну валюту (гривню) (в т. ч. кошти, що перебувають у обігу та є законним платіжним засобом на території України, – готівкові, безготівкові, електронні); іноземні валюти (зокрема, кошти, готівкові, безготівкові та розрахункові-клірингові одиниці, електронні гроші); банківські метали [1]. Це спричиняє певну неузгодженість дефініцій в українському законодавстві щодо валютних цінностей і фінансових активів. Оскільки до складу фінансових активів включено кошти, цінні папери, боргові зобов'язання та право вимоги боргу, котрі не віднесено до цінних паперів, у т. ч. платіжні, фінансові й банківські документи [14].

Як правило, під *платіжною послугою* мається на увазі діяльність посередників при забезпеченні переходу права власності на валютні цінності від споживача, що є ініціатором переказу, до іншої особи – отримувача цих валютних цінностей (фізичної особи, установи, організації). Приміром, перехід права власності на валютні цінності з відкриттям банківського рахунку забезпечують банки й платіжні організації (системи), а перехід такого права на національну валюту (гривню) без відкриття рахунків – небанківські фінансові установи та установи зв'язку [12]. За висновками фахівців НБУ, станом на 2018 р. рівень проникнення фінансових послуг в Україні серед населення, так звана фінансова інклюзія, є найнижчим у Європі [15].

Законопроект про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення прав споживачів фінансових послуг № 2456-д враховує європейський досвід захисту прав споживачів таких послуг, тож його прийняття (наразі він перебуває на розгляді у Верховній Раді України) повинне поживати фінансову інклюзію в нашій державі. Міжнародна практика свідчить, що FinTech-організації через поєднання інноваційних бізнес-моделей і технологій істотно посилюють захист надання платіжних послуг, маючи

доступ до банківських рахунків споживачів. Платіжні послуги таких організацій у 2017 р. становили половину всіх послуг, до котрих, окрім платежів і переказів, входять страхування, заощадження й інвестиції, позики, фінансове планування. Міжнародні банківські установи завдяки активному прийняттю протягом останніх кількох років FinTech-організацій як посередників надання споживачам платіжних послуг стають цифровими лідерами. У 2015 р. таких банків налічувалося 18 % від загального числа банківських установ, у 2017 р. – 50, у 2020 р. очікується 62 % [16].

Платіжні послуги включають розрахункові операції, операції з переказу валютних цінностей та валютні операції. Під розрахунковими операціями розуміється рух валютних цінностей на банківських рахунках, що приводить до зміни права власності на валютні цінності [17]. Для здійснення таких операцій на території України посередники використовують єдиний платіжний засіб – національну валюту (гривню) [1]. Використання іноземної валюти й банківських металів поряд із гривнею можливе при отриманні/обслуговуванні іноземних інвестицій (виплати прибутків, доходів, дивідендів), міжнародних зобов'язань України, номінованих у іноземній валюті, наданні платіжних послуг небанківськими фінансовими установами та операторами поштового зв'язку за наявності чинної ліцензії НБУ на проведення валютних операцій [1].

При операції з переказу валютних цінностей посередник забезпечує рух певної валюти з метою її віднесення на рахунок отримувача або видачі йому готівкових коштів [12]. За умови, що ініціатор переказу та отримувач валютних цінностей є однією особою, перехід права власності на валютні цінності не відбувається. Державне регулювання діяльності з переказу валютних цінностей “визначається” [1] і “здійснюється” [14] НБУ. Заслуговує на увагу визначення операції з переказу валютних цінностей, сформульоване Т. К. Адабашевим: ініційований платником або отримувачем за допомогою платіжних інструментів рух певної суми коштів у електронній формі з метою надання її в розпорядження отримувача, який здійснюється шляхом списання коштів з рахунку платника або отримання її від нього в готівковій формі чи в інший спосіб, передбачений законом [5, с. 130].

Платіжна послуга може включати й валютну операцію, якщо перехід права власності на валютні цінності здійснюється між резидентами, нерезидентами, а також резидентами та нерезидентами в іноземних валютах або банківських металах, за винятком операцій між резидентами в національній валюті (гривні) [1]. Переказ валютних цінностей вважається транскордонним, коли рух валютних цінностей в Україну чи за її межі передбачає віднесення їх на рахунок отримувача або видачу йому валютних цінностей у готівковій формі. Транскордонний переказ таких цінностей здійснюється виключно через уповноважені установи, тобто ті, що мають ліцензію НБУ на проведення валютних операцій [1]. Сума транскордонного переказу споживача в Україні станом на 7 лютого 2019 р. має обмеження: 150 тис. грн без відкриття рахунку, 50 тис. євро з відкриттям рахунку для здійснення закордонних інвестицій.

При переказі споживачем валютних цінностей на території України НБУ не встановлено обмежень щодо його суми. У 2018 р. споживачі платіжних послуг в Україні могли скористатися сімома системами переказів коштів, через котрі в Україну було переведено 1,02 млрд дол. США (майже 80 % усіх транскордонних переказів), у т. ч. через Western Union – 56 % усіх транскордонних переказів, MoneyGram – 23, Intel Express – 9 % [18].

Станом на 2018 р. в Україні провадили діяльність 23 оператори послуг платіжної інфраструктури [19], здатні виконувати операційні та інші технологічні функції для забезпечення використання електронних грошей. Прикладом таких операторів є ТОВ “Ізі Софт” (реєстрація НБУ від 16.07.2018), що надає послуги з приймання готівкових мікроплатежів, еквайрингу платіжних карток міжнародних платіжних систем через термінали самообслуговування відповідно до міжнародних стандартів інформаційної безпеки PCI DSS [20]. Наразі національну платіжну інфраструктуру активно формують системи миттєвих платежів та е-комерції на основі міжнародних стандартів ISO 20022, ISO 13616 IBAN (International Bank Account Number), ISO 9362 (Business Identifier Code – BIC), котрі дають можливість переказувати кошти з рахунку на рахунок без використання платіжної картки та відстежувати проходження платежу на кожному його етапі.

Платіжні послуги надаються шляхом ініціювання переказів споживачами таких послуг за допомогою платіжних інструментів [12], до яких відносять: документи на переказ у паперовій і електронній формах (безготівковий переказ, переказ готівки, платіжна вимога-доручення, платіжне доручення, розрахунковий чек), електронні платіжні засоби певної платіжної системи (платіжні картки, мобільні платіжні інструменти як складові апаратно-програмного середовища мобільних телефонів або інших бездротових пристроїв споживача). Платіжними інструментами систем інтернет-платежів, приміром PayPal, ApplePay, GoogleWallet, електронних систем оплати FinTech, мобільного банкінгу, є платіжні картки, електронні й мобільні гаманці. Динаміку розвитку інфраструктури електронної форми ініціювання споживачем переказів із використанням банківських рахунків в Україні за 2003–2017 рр. відображено на рис. 1¹.

Під активною платіжною картою НБУ розуміє картку, по котрій здійснено хоча б одну видаткову операцію за останніх три місяці (до 1 квітня 2012 р. – за останніх 12 місяців). Таким чином, найбільша кількість платіжних карток була використана споживачами в Україні у 2007 р. (41 162 тис. шт.), а у 2017 р. зменшилася до 34 858 тис. шт. Водночас число торговельних платіжних терміналів істотно зросло саме у 2017 р. (до 251 681 шт.), що вказує на подальшу підготовку торгових мереж до прийняття оплати за товари й послуги в електронній формі. Банки в Україні емітують платіжні картки в розрізі декількох платіжних систем. Так, станом на 1 жовтня 2018 р. на міжнародні платіжні системи MasterCard та Visa припадало відповідно 68 і

¹ Інфраструктура не включає інтернет- і мобільні платежі, оскільки Національний банк України почав офіційно збирати цю інформацію із середини 2018 р.

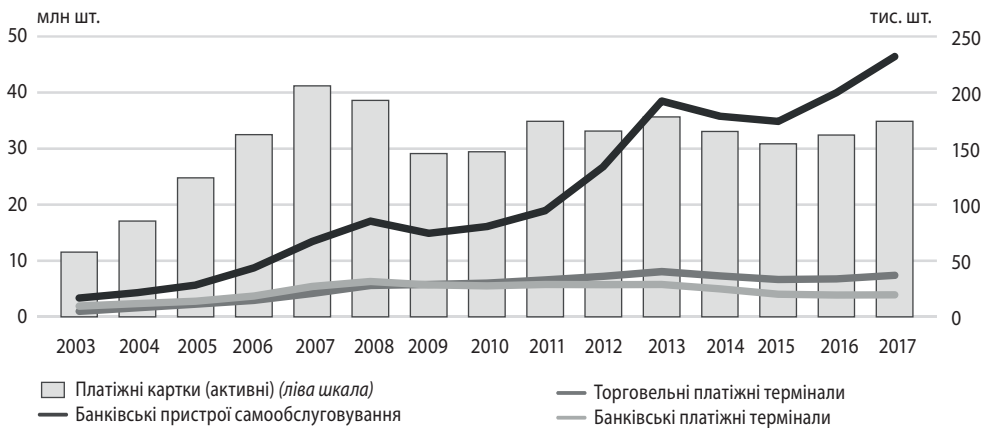


Рис. 1. Динаміка активних платіжних карток і платіжних пристроїв протягом 2003–2017 рр. (станом на 31 грудня відповідного року)

Джерело: Ринок платіжних карток в Україні : офіційна статистика НБУ. URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=79219.

31 % усіх активних платіжних карток, на внутрішню платіжну систему “ПРОСТІР” – 1, на AmericanExpress, УкрКарт та ін. – 0,02 %. Чинне національне законодавство щодо платіжних інструментів потребує істотного і швидкого вдосконалення в частині їх електронної форми. Зокрема, ним не визначено обов’язковості реквізитів електронних платіжних засобів, таких як ідентифікатор еквайра й торговця, ідентифікація платіжного пристрою, дата і час здійснення операції, сума та валюта операції, сума комісійної винагороди.

У мережі згаданих платіжних систем споживачі платіжних послуг ініціюють як безготівкові операції, так і операції з отримання готівки (рис. 2). Станом на 1 жовтня 2018 р. середня сума безготівкової операції в мережі платіжних систем MasterCard і Visa майже збігається (424,35 та 427,49 грн відповідно), що визначає середню суму оплати товарів і послуг, а в мережі “ПРОСТІР” – 161 грн. Натомість середня сума отримання готівки переважає в останній мережі – 2480,5 грн, а в MasterCard та Visa – 1906,5 і 1912,8 грн відповідно, що свідчить про рівень довіри споживачів до чинних мереж платіжних систем в Україні.

Культура захисту споживачів платіжних послуг при переході права власності на валютні цінності може бути оцінена кількісно та якісно за двома рівнями: високим і низьким. Її *кількісна оцінка* характеризується розвитком ризик-менеджменту споживачів в установі, що надає платіжні послуги, оскільки розуміння необхідності управління ризиками споживача надає останній конкурентні переваги в сегменті ринку платіжних послуг. Споживач цих послуг при переході свого права власності на валютні цінності може наразитися на такі ризики. По-перше, операційний час відкличання розрахункового документа. Час його відкличання споживачем – ініціатором платіжної послуги на дату валютування визначає сама установа у

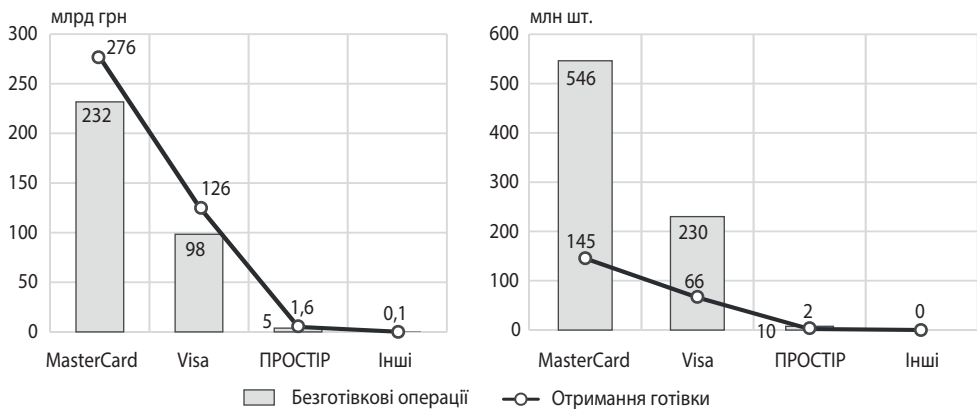


Рис. 2. Сума та кількість операцій банків в Україні у розрізі платіжних систем та мережі здійснення операцій з використанням платіжних карток, станом на 1 жовтня 2018 р.

Джерело: Ринок платіжних карток в Україні: офіційна статистика НБУ. URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=79219.

своєму операційному дні та закріплює це положення у внутрішніх нормативних актах [12]. По-друге, помилковий переказ із вини посередника, що надає платіжні послуги. В цьому випадку право власності на валютні цінності переходить неналежному отримувачу, котрий може встигнути скористатися ними в готівковій або безготівковій формі. По-третє, неналежний переказ із вини самого споживача (неналежного платника). При цьому валютні цінності помилково переходять у власність неналежного отримувача в безготівковій чи готівковій формі [12]. По-четверте, ризик платіжного інструменту, який використав споживач – ініціатор переказу.

Варто наголосити, що українське законодавство забороняє банкам здійснювати ризикову діяльність, що загрожує інтересам вкладників чи інших кредиторів банку [17], а з метою запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансовим установам забороняється вступати в договірні відносини з анонімними особами або коли виникає сумнів стосовно того, що особа виступає не від власного імені, а також відкривати та вести анонімні (номерні) рахунки [14]. Окрім того, посередник зобов'язаний інформувати споживача про механізм захисту його прав і порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання такої послуги [14].

З огляду на міжнародну практику надання платіжних послуг, банки повинні істотно збільшувати інвестування в технології для зменшення кіберзагроз, оскільки в умовах цифрової економіки успішним може залишатися тільки той посередник, організація якого є гнучкою та здатною до швидких змін [16]. Високий рівень культури захисту споживачів платіжних послуг має позитивний вплив на суспільні відносини загалом і визначає суспільні переваги, адже добре продуманий та запроваджений установою ризик-ме-

неджмент споживачів платіжних послуг, який включає використання інструментів біометрії, криптографії, штучного інтелекту для виявлення підозрілих трансакцій, захищає споживачів від вказаних вище ризиків і запроваджує єдині правила на ринку платіжних послуг. Натомість низький рівень культури захисту споживачів платіжних послуг характеризується відсутністю їх ризик-менеджменту в установі посередника.

Якісна оцінка культури захисту споживачів платіжних послуг при переході права власності на валютні цінності характеризує культуру відповідальності як надавачів, так і споживачів платіжних послуг за свої дії. За такого тлумачення культура відповідальності надавачів та споживачів платіжних послуг ґрунтується на таких принципах: попередження (превентивність) ризиків споживачів, прозорість надання платіжних послуг, пріоритетність інтересів споживачів, непорушність конституційних прав споживачів, цілісність всієї системи захисту прав споживачів фінансових послуг [21]. Культура відповідальності надавачів платіжних послуг закладена законодавчими вимогами як основа початку їхньої діяльності, а саме наявність облікової та реєструючої системи, внутрішніх правил надання платіжних послуг, професійні риси й ділова репутація персоналу. Міжнародна практика банківської діяльності засвідчила, що у 2018 р. 83 % банків [16] визнали рекрутинг, зрощення і збереження талантів своїх співробітників ключовим бізнес-пріоритетом.

Підсумовуючи, доходимо висновку, що дефініція “культура захисту споживачів платіжних послуг” при переході права власності на валютні цінності включає низку аспектів щодо сформованих навичок і звичок у фахівців – надавачів платіжних послуг ризик-менеджменту споживача таких послуг, стосовно усвідомлення й попередження ризиків споживачів платіжних послуг та дотримання високої відповідальності за порушення чинного законодавства. Перехід права власності на валютні цінності споживача відбувається з дати валютування, котра зазначається власником валютних цінностей у розрахунковому документі або в документі на переказ.

Отже, формування культури захисту споживачів платіжних послуг при переході права власності на валютні цінності надає посереднику конкурентні переваги в динамічному цифровому середовищі, оскільки згідно з Директивою ЄС PSD2 (запровадження – 13.01.2016, початок дії – 13.01.2018) у законодавче поле Євросоюзу вводяться нові типи посередників, такі як сервіси з ініціації платежів (*Payment Initiation Service Provider*) та з агрегації фінансової інформації (*Account Information Service Provider*), котрі отримують безкоштовний доступ до рахунків клієнтів із метою надання споживачам дешевших і якісніших платіжних послуг.

Запропоновано подвійну оцінку культури захисту споживачів платіжних послуг: кількісну (ризик-менеджмент споживача платіжної послуги) та якісну (відповідальність), що дає можливість визначити ступінь сформованої культури захисту споживачів платіжних послуг (високий і низький) та окреслює напрями подальших наукових досліджень.

Список використаних джерел

1. Про валюту і валютні операції : закон України від 21.06.2018 № 2473-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2473-19>.
2. Робота Національного банку зі зверненнями громадян у 2018 році / Нац. банк України. URL: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=86750395>.
3. Мазаракі А., Волосович С. FinTech у системі суспільних трансформацій. Вісник КНТЕУ. - 2018. № 2. С. 5–18. URL: <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2018/02/2.pdf>.
4. Притульська Н., Лига А. Система захисту прав споживачів: досвід ЄС. Вісник КНТЕУ. 2018. № 3. С. 22–36. URL: <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2018/03/03.pdf>.
5. Адабашев Т. К. Платіжні системи: проблеми господарсько-правового забезпечення функціонування та розвитку : монографія / Нац. акад. прав. наук України, НДІ прав. забезпечення інновац. розвитку. Харків : Право, 2015. 242 с.
6. Льченко Н., Фреюк О. Захист прав споживачів в інтернет-магазинах України. Вісник КНТЕУ. 2018. № 4. С. 5–14. URL: <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2018/04/2.pdf>.
7. Лабурцева О. Інструменти оцінювання задоволеності споживачів. Вісник КНТЕУ. 2018. № 5. С. 71–82. URL: <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2018/05/7.pdf>.
8. Гурджиан К. Заочнення споживачів у програмах лояльності. Вісник КНТЕУ. 2017. № 1. С. 50–61. URL: <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2017/01/5.pdf>.
9. Круглий стіл фінансових регуляторів щодо статусу виконання та оновлення Комплексної програми розвитку фінансового сектору до 2020 року. URL: https://www.youtube.com/watch?v=RzHFIfmXHtW&list=PLJr3gg31lEInEneZn48hiD9jw7_yk0tp7&index=3&t=32s.
10. Декарт Р. Міркування про метод, щоб правильно спрямовувати свій розум і відшукувати істину в науках / пер. з фр. В. Адрушка і С. Гатальської. Київ : ТанDEM, 2001. 101 с.
11. Кузнецов В. И. Понятие и его структуры: методологический анализ / ИАН Украины, Ин-т философии. Киев, 1997. 238 с.
12. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні : закон України від 05.04.2001 № 2346-III. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14/print>.
13. Про систему валютного регулювання і валютного контролю : декрет Кабінету Міністрів України від 19.02.1993 № 15-93 (втрата чинності 07.02.2019). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/15-93>.
14. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : закон України від 12.07.2001 № 2664-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>.
15. Необхідність ухвалення закону про “спліт” не просто назріла, вона перезріла – НБУ. *Українська правда*. 2018. 21 лист. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2018/11/21/642870/>.
16. EY FinTech Adoption Index 2017. URL: [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-key-findings-2017/\\$FILE/ey-fintech-key-findings-2017.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-key-findings-2017/$FILE/ey-fintech-key-findings-2017.pdf).
17. Про банки і банківську діяльність : закон України від 07.12.2000 № 2121-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#n925>.
18. НБУ назвав найпопулярніші системи грошових переказів в Україні. *UA.News*. 2018. 13 серп. URL: <https://ua.news/ua/nbu-nazvav-najpopulyarnishi-systemy-groshovyh-perekaziv-v-ukrayini/>.
19. Оператори послуг платіжної інфраструктури / Нац. банк України. URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=10650978.
20. В Україні з'явився новий платіжний оператор. *Укрінформ*. 2018. 18 лип. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2501364-v-ukraini-zavivsa-novij-platiznij-operator.html>.
21. Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року : схвал. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 29.03.2017 № 217. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80/print>.

References

1. Verkhovna Rada of Ukraine. (2018). *About currency and currency transactions* (Act No. 2473-VIII, June 21). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2473-19> [in Ukrainian].
2. National Bank of Ukraine. (n. d.). *National Bank's work with citizens' appeals in 2018*. Retrieved from <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=86750395> [in Ukrainian].
3. Mazaraki, A., Volosovych, S. (2018). FinTech in public transformation. *Herald of Kyiv National University of Trade and Economics*, 2, 5–18. Retrieved from <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2018/02/2.pdf> [in Ukrainian].
4. Pritulska, N., Lyga, A. (2018). System of consumer rights protection: experience of the EU. *Herald of Kyiv National University of Trade and Economics*, 3, 22–36. Herald of Kyiv National University of Trade and Economics. Retrieved from <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2018/03/03.pdf> [in Ukrainian].
5. Adabashev, T. K. (2015). *Payment systems: problems of economic and legal support of functioning and development*. Kharkiv: Pravo [in Ukrainian].
6. Ilchenko, N., Freiuk, O. (2018). Protection of consumer's interests in the online stores of Ukraine. *Herald of Kyiv National University of Trade and Economics*, 4, 5–14. Retrieved from <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2018/04/2.pdf> [in Ukrainian].
7. Laburtseva, O. (2018). Measurement tools of consumers satisfaction. *Herald of Kyiv National University of Trade and Economics*, 5, 71–82. Retrieved from <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2018/05/7.pdf> [in Ukrainian].
8. Gurdzhyan, K. (2017). Encouragement of loyalty programs participants *Herald of Kyiv National University of Trade and Economics*, 1, 50–61. Retrieved from <http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2017/01/5.pdf> [in Ukrainian].
9. National Bank of Ukraine. (2018, July 5). *Financial Regulators Roundtable on the Status of Implementation and Update of the Comprehensive Financial Sector Development Program by 2020*. Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=RzHFfmxHtw&list=PLJr3gg31IEInEneZn48hiD9jw7_yk0tp7&index=3&t=32s [in Ukrainian].
10. Dekart, R. (2001). *Thinking about the method to properly guide your mind and find the truth in the sciences*. Kyiv: Tandem [in Ukrainian].
11. Kuznetsov, V. I. (1997). *The concept and its structure: methodological analysis*. Kiev [in Russian].
12. Verkhovna Rada of Ukraine. (2001). *About payment systems and funds transfer in Ukraine* (Act No. 2346-III, April 5). Retrieved from <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14/print> [in Ukrainian].
13. Cabinet of Ministers of Ukraine. (1993). *On the system of currency regulation and currency control* (Decree No. 15-93, February 19). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/15-93> [in Ukrainian].
14. Verkhovna Rada of Ukraine. (2001). *On financial services and state regulation of financial services markets* (Act No. 2664-III, July 12). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14> [in Ukrainian].
15. Ukrainian Pravda. (2018, November 21). *The need to adopt a law on "split" is not just ripe, it is overripe – the NBU*. Retrieved from <https://www.epravda.com.ua/news/2018/11/21/642870/> [in Ukrainian].
16. EY. (n. d.). *FinTech Adoption Index 2017*. Retrieved from [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-key-findings-2017/\\$FILE/ey-fintech-key-findings-2017.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-key-findings-2017/$FILE/ey-fintech-key-findings-2017.pdf).
17. Verkhovna Rada of Ukraine. (2000). *About banks and banking* (Act No. 2121-III, December 7). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#n925> [in Ukrainian].
18. UA.News. (2018, August 13). *The NBU named the most popular money transfer systems in Ukraine*. Retrieved from <https://ua.news/ua/nbu-nazvav-najpopulyarnishi-systemy-groshovyh-perekaziv-v-ukrayini/> [in Ukrainian].

19. National Bank of Ukraine. (n. d.). *Operators of payment infrastructure services*. Retrieved from https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=10650978 [in Ukrainian].

20. Ukrinform. (2018, July 18). *A new payment carrier has emerged in Ukraine*. Retrieved from <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2501364-v-ukraini-zavivsa-novij-platiznij-operator.html> [in Ukrainian].

21. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2017). *Concept of public policy in the field of consumer rights protection up to 2020* (Decree No. 217, March 29). Retrieved from <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80/print.html> [in Ukrainian].