

І. В. Соркін

## АЛЬТЕРНАТИВНІ МЕХАНІЗМИ ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ У СФЕРІ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ: СВІТОВИЙ ДОСВІД ТА РЕАЛІЇ УКРАЇНИ

*Проаналізовано світовий досвід застосування досудових (альтернативних) механізмів вирішення спорів у сфері фінансових послуг. Оцінено передумови запровадження таких механізмів в Україні. Обґрунтовано доцільність створення в нашій країні інституту фінансового омбудсмана при асоціації банків.*

*International experience of application the prejudicial (alternative) mechanisms of resolving disputes on financial services issues is analyzed in the article. The prerequisites of implementation of such mechanisms in Ukraine are examined. The author provides the reasons of necessity to create the financial ombudsman institute at the association of banks in Ukraine.*

**Ключові слова:** фінансові послуги, захист прав споживачів фінансових послуг, фінансовий омбудсмен, медіація, консіліація, третейський арбітраж.

Світова фінансова криза переконливо засвідчила важливість належного захисту прав споживачів фінансових послуг та необхідність вжиття ефективніших заходів щодо його забезпечення. Стабільність фінансового сектору великою мірою визначається ступенем довіри споживачів до фінансових установ та їхніх послуг, яка переважно залежить від рівня захисту прав споживачів. На сучасному етапі розвитку фінансової системи багато міжнародних організацій приділяють увагу проблемі захисту прав споживачів фінансових послуг, зокрема в контексті підвищення фінансової грамотності населення, посилення інституційної складової захисту прав споживачів фінансових послуг та впровадження альтернативних механізмів урегулювання спорів тощо.

Так, у лютому 2011 р. на саміті Групи двадцяти (G-20) було вирішено розробити міжнародні принципи захисту прав споживачів фінансових послуг. До жовтня 2011 р. робоча група Комітету з фінансових ринків Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), спільно з Радою з фінансової стабільності (*Financial Stability Board* — FSB) та її консультативною групою, а також за сприяння інших міжнародних організацій, розробили Принципи високого рівня захисту прав споживачів фінансових послуг (табл. 1).

У 2012 р. Конференція ООН із торгівлі та розвитку (ЮНКТАД) розпочала діяльність з оновлення Керівних принципів ООН щодо захисту прав споживачів із метою включення в цей документ спеціального розділу стосовно фінансових послуг.

Слід зауважити, що належний захист прав споживачів фінансових послуг в Україні забезпечується відповідно до міжнародних тенденцій і розвитку співробітництва в цій сфері. Саме Принципи високого рівня захисту прав споживачів фінансових послуг покладено в основу Стратегії реформування системи

© Соркін І. В., 2013

**Таблиця 1. Принципи високого рівня захисту прав споживачів фінансових послуг**

Назва принципу	Зміст принципу
1. Законодавча, нормативна та наглядова база	Захист прав споживачів фінансових послуг має стати невід’ємною частиною юридичної й нормативної бази та віддзеркалювати розмаїття ситуацій на національному рівні й глобального ринку, а також враховувати зміни у сфері регулювання у фінансовому секторі. Регулювання повинне враховувати характеристики, тип і різноманітність фінансових послуг та їх споживачів і бути пропорційним по відношенню до них, а також реагувати на нові послуги, технології й механізми. Мають бути створені потужні юридичні й судові механізми захисту прав споживачів від фінансового шахрайства, зловживань і помилок, а також покарання за них. Діяльність постачальників фінансових послуг, їхніх уповноважених представників, які безпосередньо працюють зі споживачами, підлягає відповідному регулюванню й нагляду з урахуванням змісту відповідних послуг та галузевих підходів. Під час розроблення політики у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг та їхньої освіти по консультації слід звертатися до відповідних зацікавлених недержавних організацій (таких як галузеві асоціації та організації із захисту прав споживачів, професійні організації й дослідні установи). При цьому доступ організацій споживачів до цих процесів має бути спрощено та розширено
2. Роль органів нагляду	Повинні існувати органи нагляду (спеціальні чи загальні), на котрі покладено відповідальність за захист прав споживачів фінансових послуг та яким надано необхідні для цього повноваження. Залежно від обставин слід підтримувати встановлення однакових правил гри в усьому секторі фінансових послуг. Органи нагляду повинні дотримуватися високих професійних стандартів, включаючи відповідні стандарти конфіденційності інформації про споживачів та уникнення конфліктів інтересів. Треба заохочувати співробітництво з органами регулювання й нагляду за фінансовим сектором, а також між органами чи підрозділами, до компетенції котрих належать питання галузевого рівня. Варто заохочувати встановлення рівних умов для всіх видів фінансових послуг, а також міжнародну співпрацю органів регулювання й нагляду. Поряд із цим потрібно приділяти особливу увагу питанням захисту прав споживачів, що пов’язані з міжнародними трансакціями, міжнародним маркетингом і торгівлею
3. Неупереджене й справедливе ставлення до споживачів	До всіх споживачів фінансових послуг треба ставитися неупереджено, чесно й справедливо на всіх стадіях їхніх відносин із постачальниками фінансових послуг. Справедливе ставлення до споживачів має стати невід’ємною частиною належного управління та корпоративної культури постачальників фінансових послуг. Особливу увагу слід приділяти потребам фінансово вразливих груп населення
4. Розкриття інформації та прозорість	Фінансові установи та їхні вповноважені представники повинні надавати споживачам найбільш значущу інформацію про основні вигоди, ризики й умови використання фінансової послуги, а також відомості про конфлікти інтересів, пов’язані з уповноваженим представником, через якого надаються фінансові послуги. Рекомендації мають бути якомога об’єктивнішими і орієнтуватися на характеристику споживача та враховувати складність фінансової послуги, пов’язані з нею ризики, а також фінансові цілі, знання, можливості й досвід споживача. Зокрема, має надаватися інформація про суттєві аспекти фінансової послуги чи інвестиції. Відповідну інформацію треба надавати на всіх стадіях відносин із клієнтом. Усі рекламні матеріали про фінансові послуги повинні бути точними, чесними, зрозумілими й такими, що не вводять у оману. За потреби та можливості потрібно сприяти практиці стандартизованого розкриття інформації до моменту укладення угод, аби уможливити порівняння фінансових послуг однакового характеру. Необхідно розробити конкретні механізми розкриття інформації, включаючи здійснення можливих попереджень, із метою надання відомостей, сумісних зі ступенем складності й ризикованості фінансових послуг. За можливості, для встановлення та підвищення ефективності вимог до розкриття інформації мають проводитися відповідні опитування споживачів. До відома споживачів потрібно довести важливість надання постачальникам фінансових послуг доречної, точної та наявної інформації
5. Фінансова освіта й просвіта	Усі зацікавлені сторони повинні сприяти фінансовій грамотності та просвіті, причому зрозуміла інформація про захист прав, права та обов’язки споживачів має бути легкодоступною. Треба розробити механізми, що сприятимуть формуванню в нинішніх і майбутніх споживачів відповідних знань, навичок та впевненості з метою належного розуміння ризиків, включаючи фінансові ризики й можливості, здійснення свідомого вибору, обізнаності щодо шляхів отримання допомоги та вжиття дієвих заходів для поліпшення власного фінансового добробуту. Необхідно заохочувати надання комплексної фінансової освіти та інформації, спрямованих на поглиблення фінансових знань і можливостей споживачів, особливо вразливих груп населення. Фінансову освіту та просвіту слід заохочувати (з урахуванням обставин на національному рівні) як елемент ширшої стратегії захисту прав споживачів фінансових послуг та їх освіти, що має

Закінчення табл. 1

Назва принципу	Зміст принципу
	<p>надаватися через різноманітні й доречні канали, починаючи з раннього віку, та бути доступною на всіх стадіях життя. Для вразливих груп споживачів фінансових послуг повинні розроблятися цільові програми фінансової освіти та підходи до неї. Необхідно заохочувати впровадження всіма зацікавленими сторонами міжнародних принципів і настанов із фінансової освіти, розроблених міжнародною мережею ОЕСР із питань фінансової освіти. З метою оцінки й підвищення результативності підходів до фінансової освіти національні установи та відповідні міжнародні організації мають надалі збирати придатну для порівняння національну й міжнародну інформацію з питань фінансової освіти та просвіти</p>
<p>6. Відповідальна ділова поведінка фінансових установ та їхніх уповноважених представників</p>	<p>Фінансові установи та їхні уповноважені представники повинні намагатися здійснювати свою діяльність найкращим чином, у інтересах своїх клієнтів та відповідати за забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг. Фінансові установи також мають нести відповідальність і звітувати за дії своїх уповноважених представників.</p> <p>Залежно від характеру угоди та на основі інформації, безпосередньо наданої споживачами, фінансові установи повинні оцінювати відповідні фінансові можливості, обставини й потреби своїх споживачів до укладання угоди про надання їм фінансової послуги, консультації. Персонал (особливо той, який безпосередньо взаємодіє зі споживачами) мусить бути належним чином підготовленим та мати відповідну кваліфікацію. У випадках, коли виникає конфлікт інтересів, постачальники фінансових послуг та їхні уповноважені представники повинні гарантувати надання повної й достовірної інформації, мати внутрішні механізми врегулювання таких конфліктів або відмовитися від надання фінансової послуги, консультації. Система оплати праці співробітників (як фінансових установ, так і їхніх уповноважених представників), повинна бути скоригована таким чином, щоб стимулювати відповідальну ділову поведінку, справедливе ставлення до споживачів та сприяти уникненню конфліктів. За можливості споживачів слід ознайомити із системою оплати праці співробітників, наприклад, у випадках, коли потенційні конфлікти інтересів неможливо врегулювати або уникнути їх</p>
<p>7. Захист активів споживачів від шахрайських дій і зловживань</p>	<p>Актуальна інформація, контроль та захисні механізми повинні належним чином та з високою ймовірністю захищати вклади, заощадження та інші подібні фінансові активи, зокрема від шахрайства, незаконного присвоєння чи неналежного використання</p>
<p>8. Захист і конфіденційність даних про споживачів</p>	<p>Фінансова й особиста інформація про споживачів має бути захищена відповідними механізмами контролю та захисту. Ці механізми повинні визначати певні цілі, для досягнення яких збирається, обробляється, зберігається та надається (особливо третім особам) інформація. Також ці механізми мають підтверджувати право споживача бути поінформованим про розкриття його даних, про надання доступу до його даних, а також право на виправлення та/або вилучення помилково зібраних чи оброблених даних</p>
<p>9. Розгляд та задоволення скарг</p>	<p>Юрисдикції повинні гарантувати споживачам доступ до механізмів розгляду й задоволення скарг. Ці механізми мають бути доступними, недорогими, справедливими, підзвітними, своєчасними, ефективними та не покладати на споживачів необґрунтовані витрати, не призводити до безпідставних зволікань і не бути обтяжливими для споживачів. З огляду на зазначене вище, фінансові установи та їхні уповноважені представники повинні мати механізми розгляду та задоволення скарг. Повинні бути доступні незалежні інстанції, до яких споживачі можуть звернутися по допомогу з питань задоволення скарг, якщо такі питання вирішуються неефективно фінансовими установами або їхніми уповноваженими представниками шляхом внутрішніх механізмів врегулювання конфліктів</p>
<p>10. Конкуренція</p>	<p>Треба заохочувати функціонування національних і міжнародних конкурентних ринків із метою надання споживачам більшого вибору фінансових послуг та створення конкурентного тиску на фінансові установи задля того, щоб вони пропонували конкурентні послуги, підвищували їхню інноваційність та підтримували високий рівень їхньої якості. Споживачі повинні мати можливість пошуку, порівняння та вибору з легкістю та за розумною й оголошеною ціною, вибирати між фінансовими послугами та фінансовими установами, котрі їх надають</p>

*Джерело:* складено за: G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>; Доклад о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере // Проект Министерства финансов Российской Федерации и МБРР “Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации” [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://36.rosпотреbnadzor.ru/download/gdfr/dokladzpp.pdf>; Загальні принципи “Великої двадцятки” щодо захисту прав споживачів фінансових послуг [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://finrep.kiev.ua/download/g20\\_principles\\_fcp\\_oct2011\\_ua.pdf](http://finrep.kiev.ua/download/g20_principles_fcp_oct2011_ua.pdf).

захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 рр. [1]. Стратегія є першим важливим кроком на шляху розбудови в Україні ефективної системи захисту прав споживачів фінансових послуг та спрямована на розбудову комплексної системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг, котра сприятиме фінансовій стабільності та поліпшенню добробуту громадян, забезпечуватиме надання фінансових послуг належної якості, запобігатиме застосуванню дискримінаційної щодо споживачів практики роботи фінансових установ тощо.

З огляду на актуальність проблеми забезпечення належного захисту споживачів фінансових послуг в Україні та відсутність обґрунтованих пропозицій щодо реалізації ключових принципів такого захисту в нашій країні, необхідне ґрунтовне дослідження із зазначеної проблематики.

Принципи високого рівня захисту прав споживачів фінансових послуг покликані надати чіткі рекомендації щодо основних засад розроблення й реалізації політики щодо кожного принципу. У цьому контексті на особливу увагу заслуговує дев'ятий принцип “розгляд та задоволення скарг” (*complaints handling and redress*), котрий передбачає, що юрисдикції повинні гарантувати споживачам доступ до механізмів розгляду й задоволення скарг. Ці механізми мають бути доступними, недорогими, справедливими, підзвітними, своєчасними, ефективними (див. табл. 1).

Враховуючи зазначене та актуальні міжнародні тенденції щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, Стратегією реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 рр. одним із важливих завдань визначено розроблення ефективного й доступного механізму врегулювання спорів між надавачами та споживачами фінансових послуг [1]. Проте жодних заходів із реалізації такого механізму не передбачено.

Ст. 22 “Судовий захист прав споживачів” Закону України “Про захист прав споживачів” встановлено, що захист прав споживачів здійснюється судом. При цьому зазначається, що споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, які пов’язані з порушенням їхніх прав [2].

У даному контексті варто зауважити, що внаслідок кризи 2007—2009 рр. в Україні почастишали випадки позивання до суду споживачів фінансових послуг. Це зумовлено, з одного боку, недостатнім рівнем розвитку законодавства (зокрема, відсутністю типових договорів про надання фінансових послуг, закону про споживче кредитування), з другого — непоодинокими випадками ігнорування норм законодавства фінансовими установами. Окрім того, з одного й того ж спірного питання різними судовими органами можуть бути ухвалені протилежні рішення — через некомпетентність суддів, тиск на суд із боку фінансової установи, недостатнє опрацювання доказової бази тощо. На наш погляд, ухваленню законних судових рішень із питань фінансових послуг

сприятиме насамперед усунення суперечностей щодо захисту прав споживачів фінансових послуг у чинному законодавстві.

Також судові рішення нерідко безпідставно оскаржуються, здебільшого через неоднозначну позицію суддів стосовно низки питань захисту прав споживачів фінансових послуг.

Попри те, що в Україні діє безпрецедентна система права, досвід минулої судової практики може бути врахований судом при винесенні вироку. Крім того, множина прецедентів зумовлює те, що час від часу суди найвищих інстанцій видають спеціальні постанови, роз'яснення тощо, де висвітлюють позицію з певних питань, зокрема захисту прав споживачів у сфері фінансових послуг.

Ухваленню судами справедливих рішень та одноманітному застосуванню законодавства сприяє прийняття Верховним Судом України, Вищим спеціалізованим судом України, Вищим господарським судом України узагальнень практики розгляду кредитних справ. Так, у 2012 р. пленумом Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ прийнято постанову “Про практику застосування судами законодавства при вирішенні спорів, що виникають із кредитних правовідносин” (*далі* — Постанова) [3], яка спрямована на забезпечення правильного й одноманітного застосування судами законодавства, що регулює кредитні правовідносини. Постанова надала роз'яснення з таких питань, як зміна кредитної ставки; істотні умови договору; згода подружжя при іпотеці, поруці; видача кредиту у валюті без індивідуальної ліцензії; зменшення неустойки судом; розірвання договору; поширення норм Закону України “Про захист прав споживачів” на кредитні правовідносини; примусове стягнення на предмет іпотеки; особливості поруки; кредит у відносинах спадкування.

З метою вдосконалення практики вітчизняних судів вважаємо за доцільне забезпечити регулярну підготовку таких узагальнень. Окрім того, необхідними заходами вбачаються створення в господарських судах колегій для розгляду кредитних спорів із чітко визначеною спеціалізацією та окремою процедурою (подібно до справ про банкрутство), а також ефективного й доступного механізму врегулювання спорів між надавачами та споживачами фінансових послуг в Україні.

Слід зазначити, що останнім часом в Україні та світі дослідження проблеми забезпечення належного захисту прав споживачів фінансових послуг набули особливої актуальності, проте вони здебільшого зосереджені на окремих складових зазначеної проблеми.

Так, В. Унінець-Ходаківська досліджує проблему захисту прав споживачів у контексті необхідності вдосконалення чинної системи державного регулювання та нагляду за ринками фінансових послуг [4]. Ю. Алимов, С. Кисель, Н. Слав'янська й А. Незнамова [5; 6] велику увагу приділяють проблемі

підвищення фінансової грамотності населення. Такі вчені, як О. Гамзунов, А. Ємелін, Х. Жуковська, П. Медведєв, Л. Слобода [7–11], досліджують лише окремі принципи захисту прав споживачів фінансових послуг, зокрема в контексті альтернативних механізмів урегулювання спорів. Утім, результати більшості цих досліджень зводяться до визначення теоретичних засад таких механізмів або країн, де поширений той чи інший механізм.

Таким чином, незважаючи на наявність значної науково-методологічної бази, проблема розроблення ефективного й доступного механізму врегулювання спорів між надавачами та споживачами фінансових послуг в Україні, а також основних засад його впровадження в практику залишається нерозв'язаною. Тому метою статті є узагальнення світового досвіду щодо альтернативних механізмів урегулювання спорів у сфері фінансових послуг, а також оцінка передумов та обґрунтування основних засад запровадження таких механізмів в Україні.

Спори й конфлікти є невід'ємною частиною соціуму. Від ефективності їх урегулювання залежить збереження зв'язків між діловими партнерами в цивільно-господарських правовідносинах. Завдяки неформальним підходам, що ґрунтуються на взаємній зацікавленості сторін, можливе вирішення спорів у сфері фінансових послуг без доведення до судового розгляду, з допомогою альтернативних механізмів їх урегулювання (тобто досудового врегулювання).

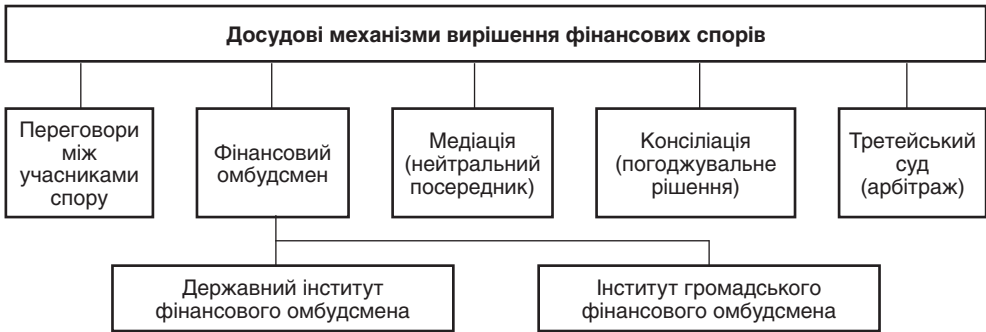
Утім, оскільки у вітчизняному законодавстві не передбачена можливість використання таких механізмів, більшість спорів в Україні вирішується саме шляхом застосування формальної процедури судочинства, за котрої сторони можуть посылатися лише на документальні докази як на вмотивовану підставу вимог і заперечень.

Як частина глобального фінансового ринку, Україна вживає заходів у напрямі інтеграції до міжнародного правового поля, тому є нагальна потреба в проведенні порівняльно-правового аналізу дії альтернативних механізмів вирішення спорів у сфері фінансових послуг, котрі застосовуються в зарубіжних країнах. Це дасть змогу визначити, з одного боку, світові тенденції, а з другого — найпридатніші для України механізми врегулювання спорів у сфері фінансових послуг.

У світовій практиці до альтернативних механізмів вирішення спорів у сфері фінансових послуг належать: переговори, фінансовий омбудсмен, медіація, консіліація, третейський суд (рисунок).

Так, проведення *переговорів між учасниками спору*, як одного з дієвих механізмів досудового вирішення спорів, регулюється не нормативно-правовими актами, а правилами ділової етики, тобто його ефективність залежить переважно від “переговорних” здібностей сторін та їхніх психологічних навичок. Хоча цей механізм є найпоширенішим серед альтернативних механізмів вирішення спорів в Україні, він не завжди дає бажаний результат, особливо





*Джерело:* складено за: Слобода Л. Я. Роль фінансового омбудсмена в інституційному забезпеченні управління банківським капіталом / Л. Я. Слобода // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. Проблеми інтеграції України у світовий фінансовий простір. — 2012. — Вип. 2 (94). — С. 247—258; Медведев П. А. Інститут фінансового омбудсмена / П. А. Медведев // Деньги и кредит. — 2012. — № 1. — С. 24, 25.

### Рисунок. Альтернативні механізми вирішення спорів у сфері фінансових послуг

коли сторони не хочуть (або не можуть) виносити певне питання на розгляд суду (приміром, через значні судові витрати). Тому у світовій практиці перевага часто надається іншим альтернативним механізмам урегулювання спорів у сфері фінансових послуг.

Однією з актуальних міжнародних тенденцій є розвиток у окремих країнах світу служб *фінансових омбудсменів*. Зокрема, у США створено Об'єднання федеральних омбудсменів і Асоціацію омбудсменів об'єднаних штатів, відділ омбудсмена та Бюро захисту споживачів фінансових послуг; у Польщі діє мережа районних і муніципальних омбудсменів (приблизно 370 омбудсменів), Банківський омбудсмен, Страховий омбудсмен; у Німеччині — Служба омбудсмена у сфері страхування від нещасних випадків та медичного страхування, Служба страхового омбудсмена, омбудсмени при банківських асоціаціях тощо [12].

Фінансовий омбудсмен є певним різновидом інституту омбудсмена (громадського захисника). Як правило, це незалежна особа, котра в позасудовому порядку вирішує спори між фінансовими організаціями та їхніми клієнтами. Найчастіше фінансові омбудсмени врегульовують спори, що виникли в секторі банківських послуг, ринку цінних паперів та сфері страхових послуг [11].

Створення в державі інституту фінансового омбудсмена надає фізичним особам — клієнтам фінансових установ можливість безкоштовно вирішити спори, позбавляє їх необхідності вдаватися до досить дорогих, а головне, довготривалих судових процедур. При ухваленні рішень він керується принципами справедливості, незалежності, об'єктивності й неупередженості.

Зазвичай процедура розгляду спорів фінансовим омбудсменом передбачена для всіх видів фінансових послуг, які надаються фінансовими установами. Таким

чином, інститут фінансового омбудсмена формується як універсальний, тобто до його компетенції належать усі різновиди послуг, котрі надаються фінансовими установами, отже, забезпечується єдиний підхід до розгляду подібних спорів.

На сьогодні інститут фінансового омбудсмена діє в понад 100 країнах світу. Відомості щодо його створення та особливості діяльності в окремих країнах світу наведено в табл. 2. Аналіз даних табл. 2 дає підстави стверджувати про необхідність концепції створення й діяльності інституту фінансового омбудсмена виходячи з реалій кожної країни.

Оскільки діяльність фінансового омбудсмена має відбуватись у рамках чітко визначеного законодавчого поля, котре в узагальненому вигляді може бути представлено американською (британською, англосаксонською) та європейською (німецькою, континентальною) правовими системами, цілком логічним є висновок про існування двох моделей фінансового омбудсмена — німецької та британської (табл. 3). Інститут фінансового омбудсмена у Великобританії має державну форму власності, його діяльність регулюється спеціальним законом, а ініціатором створення є держава. Оскільки інститут фінансового омбудсмена в Німеччині створюється за ініціативою недержавної структури — Союзу німецьких банків, його діяльність регулюється відповідним положенням Федерального міністерства юстиції. Таким чином, ключова відмінність цих моделей фінансового омбудсмена полягає в статусі цього інституту в різних країнах.

*Медіація* (від “mediation” — посередництво) — це процес неформального врегулювання спорів між сторонами з допомогою третього незалежного учасника — посередника (медіатора) за чітко визначеною процедурою. Переговорний процес проводить посередник (незацікавлена особа), який використовує власний досвід, спеціальні знання, певну методику та психологічні прийоми для якнайкращого результату [13].

Результатом медіації є домовленість між сторонами, досягнення в спорах і конфліктах консенсусу та вироблення взаємовигідного рішення. На відміну від третейського суду медіатор, або примиритель, не нав’язує сторонам власне рішення, адже його основне завдання — згода сторін.

Однією з основних переваг медіації перед судовим процесом є те, що сторони за спільною згодою можуть визначати питання, котрі хочуть обговорити й урахувати під час підготовки рішення.

Медіація відрізняється від діяльності фінансового омбудсмена головним чином характером спорів, що розглядаються. До компетенції медіатора належать економічні спори, тоді як фінансовий омбудсмен розглядає спори між фінансовими організаціями та їхніми клієнтами. При цьому результатом розгляду скарги у випадку медіації є медіативне погодження, а фінансового омбудсмена — його рішення. Крім того, виконання рішення фінансового омбудсмена є або добровільним, або обов’язковим, з огляду на закон,



Таблиця 2. Порівняльний аналіз особливостей діяльності інституту фінансового омбудсмена в окремих країнах світу

Ознака	Німеччина	Великобританія	Росія
Рік створення	1992	2001	2010
Ініціатор створення	Союз німецьких банків	Держава, а саме: Орган нагляду за бізнес-поведінкою ( <i>The Financial Conduct Authority, FCA</i> ) разом із Управлінням добросовісної конкуренції ( <i>The Office of Fair Trading, OFT</i> )	Асоціація російських банків (АРБ)
Термін виконання повноважень	3 роки з можливістю повторного призначення	Спочатку на 3 роки, тепер — безстроково, на основі укладеного контракту	5 років
Джерела фінансування	Внески банків — учасників союзу. Витрати пов'язані із розглядом скарги омбудсменом несе Союз німецьких банків	Учасники ринку фінансових послуг	Внески банків — членів АРБ
Платність послуг	Плата відсутня	Плата відсутня	Плата відсутня
Умови звернення	Добровільно	Добровільно	Добровільно
Обов'язковість виконання рішення	Якщо сторни (скарги) до 5 тис. євро, рішення омбудсмена є обов'язковими до виконання банками. При цьому банк не має права позиватися до суду, тоді як споживач має таке право. Якщо сторни (скарги) понад 5 тис. євро, рішення омбудсмена не є обов'язковим до виконання для обох сторін	Рішення омбудсмена є обов'язковим до виконання фінансовими установами, якщо споживач повідомив про свою згоду з рішенням. У разі незгоди з рішенням омбудсмена споживач має право позиватися до суду. При згоді споживача з рішенням омбудсмена воно стає обов'язковим до виконання обома сторонами. Якщо спори (скарги) понад 100 тис. ф. ст., рішення омбудсмена для обох сторін не є обов'язковим до виконання	Фінансові установи, котрі приєдналися до інституту фінансового омбудсмена, зобов'язані виконувати його рішення та не мають права оскаржувати їх у суді. Споживач має право позиватися до суду
Обмеження суми скарги	5 тис. євро	100 тис. ф. ст.	300 тис. руб. 14.12.2011 Рада АРБ скасувала ці обмеження

Джерело: складено автором.

Таблиця 3. Порівняльна характеристика британської й німецької моделей фінансового омбудсмена

Ознака	Великобританія	Німеччина
Форма власності	Державна	Приватна
Обов'язковість рішення	Для всіх без винятку банків	Для членів Союзу німецьких банків
Верхня межа вартості обов'язковості рішення ФО	100 тис. ф. ст.	5 тис. євро
Термін розгляду справи	6 місяців	2—3 місяці
Інституційна структура	Мережа фінансових омбудсменів	Один фінансовий омбудсмен
Суб'єкт, який має право подати скаргу до ФО	Приватна особа чи організація або благодійний фонд із річним оборотом 1 млн ф. ст.	Приватна особа

*Примітка.* ФО — фінансовий омбудсмен.

*Джерело:* складено автором.

а медіатора — добровільним, за винятком тих небагатьох фінансових установ, які уклали спеціальну угоду з організацією, що проводить медіацію [14], цей альтернативний механізм урегулювання спорів є недостатньо ефективним. Тим більше, що розгляд справи фінансовим омбудсменом є безкоштовним для заявника (споживача фінансових послуг), тоді як процедура розгляду справи медіатором оплачується сторонами в рівних частках.

Медіаторами на фінансовому ринку є незалежні юристи, що спеціалізуються на позасудовому вирішенні спорів. Зазвичай у країнах, котрі застосовують медіацію як альтернативний механізм вирішення спорів, порядок і процедури медіації визначені на законодавчому рівні. Процедура медіації застосовується на підставі відповідної угоди сторін. Посилання в угоді на документ, що містить умови врегулювання спору за сприяння медіатора, визнається медіативним застереженням. Процедура медіації може бути застосована при виникненні спору як до звернення до суду або третейського суду, так і після початку судового чи третейського розгляду, у т. ч. за пропозицією судді або третейського судді.

Заслугує на увагу й такий альтернативний механізм врегулювання спорів у фінансовій сфері, як *консіліація*, або погоджувальне врегулювання, у процесі котрої учасники спору з допомогою третьої нейтральної сторони (примирителя) шукають шляхи (варіанти) його вирішення. Як і медіація, консіліація є добровільною, конфіденційною та зорієнтованою на інтереси сторін. На відміну від медіації, за результатами котрої не передбачається винесення на розгляд сторін конфлікту декількох варіантів вирішення спору, при консіліації примиритель, на прохання сторін, пропонує такі варіанти. Процедура консіліації є конфіденційною, а запропонований варіант рішення — не обов'язковим для сторін. Останні встановлюють часові межі, визначають структуру і зміст погоджувального врегулювання, при цьому, аналогічно медіації, остаточне рішення щодо спору за формою й змістом залишається за його сторонами.

На нашу думку, основними перевагами консіліації над іншими альтернативними механізмами вирішення спорів є:

- дотримання принципу автономії учасників, оскільки сторони спору самі встановлюють часові рамки й процедури;

- можливість сторін на власний розсуд обирати посередника-примирителя. При цьому критерії вибору можуть бути різними, зокрема досвід, професійні й особисті дані, володіння мовами, навичками міжкультурного спілкування тощо;

- економія часу й коштів — відсутність чітко встановленої форми проведення погоджувального врегулювання дає змогу сторонам ефективно управляти своїм часом та уникнути зайвих витрат;

- конфіденційність (учасники домовляються про це ще на початку погоджувального врегулювання).

Однією з можливих форм вирішення спорів із допомогою недержавної інстанції є так званий *третейський суд* (арбітраж). Він складається з одного чи трьох третейських суддів (арбітрів) та розглядає спір і виносить рішення виходячи з норм права. Як правило, таке рішення є остаточним та обов'язковим до виконання. Оскаржити його в державних судах можна лише у виключних випадках, наприклад якщо домовленість сторін про розгляд спорів у третейських судах від початку була визнана недійсною. У більшості країн світу рішення третейського суду або міжнародного арбітражу офіційно визнані та підлягають виконанню.

Перевагами розгляду спорів у третейському суді (арбітражі) є:

- нерозголошення процедури. Таке провадження, включаючи усне слухання, проходить на закритому засіданні. Як сторони, так і суддя (судді) зобов'язані не розголошувати будь-які відомості, отримані під час розгляду спору. Конфіденційність дає змогу зберегти в таємниці від громадськості, засобів масової інформації та конкурентів важливу інформацію комерційного, виробничого чи особистого характеру;

- неупередженість судді (арбітра). Сторони обирають його на власний розсуд. Третейські судді (арбітри) можуть бути різних професій та громадянами різних держав. Головна умова — незалежність і об'єктивність при розгляді та вирішенні спорів;

- рішення суду підлягає виконанню всіма сторонами спору. Наприклад, рішення третейських судів Німеччини та міжнародного арбітражу підлягають виконанню як на території країни, так і за кордоном. У багатьох країнах — учасницях Нью-Йоркської конвенції “Про визнання та виконання іноземних арбітражних рішень 1958 року” рішення міжнародних арбітражів виконуються набагато простіше і швидше порівняно з державними судами;

- таке судочинство допомагає заощадити час і кошти.

Слід зазначити, що в третейському суді (арбітражі) спочатку враховуються індивідуальні особливості спору, відсутні апеляційна й касаційна інстанції, що дає змогу врегулювати спір за порівняно короткий термін.

Таким чином, кожен із альтернативних механізмів урегулювання спорів у сфері фінансових послуг має переваги й недоліки. Разом із тим вони вбачаються дієвішими, ніж судовий механізм.

Підсумовуючи викладене, доходимо висновку, що на сьогодні в Україні проблемі захисту прав споживачів фінансових послуг приділяється достатня увага. Разом із тим питання створення ефективних і доступних механізмів урегулювання спорів, визначене у Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 рр., на сьогодні не набуло розвитку.

При запровадженні в Україні інституту фінансового омбудсмена одним із ключових питань є його фінансування: про кошти з держбюджету не може бути й мови, а перекладення цих витрат виключно на фінансові установи (зокрема стягнення з них коштів у формі річної й додаткової комісії за кожну подану щодо установи скаргу) також не вбачається оптимальним варіантом розв'язання окресленої проблеми.

На нашу думку, найкращим варіантом для нашої країни є створення інституту незалежного (громадського) фінансового омбудсмена за німецькою моделлю (недержавного фінансового омбудсмена). Причому це доцільно зробити на базі асоціацій чи об'єднань банків, оскільки в такому разі він зможе обслуговувати фінансові установи, які входять до цих асоціацій або об'єднань, та їхніх клієнтів (досвід Німеччини, Росії). Особливо ефективною така система буде для вирішення спорів щодо незначних сум, котрі переважають в Україні.

Упровадження інституту медіації, з огляду на відсутність у країні відповідної законодавчої бази та мережі освітніх закладів із підготовки адвокатів саме з метою здійснення ними посередницьких (медіаційних) процедур, не вбачається перспективним, принаймні в найближчому майбутньому. Утім, на наш погляд, цей механізм урегулювання спорів є досить ефективним. Тому на даному етапі розвитку вітчизняного фінансового сектору доцільно розробити законодавство, що регулюватиме процедуру медіації.

### Список використаних джерел

1. Про схвалення Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 рр. : розпорядження Кабінету Міністрів України від 31.10.2012 № 867-р [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-p>.
2. Про захист прав споживачів : закон України від 12.05.1991 № 1023-XII [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
3. Про практику застосування судами законодавства при вирішенні спорів, що виникають із кредитних правовідносин : постанова пленуму Вищого спеціалізованого суду України від 30.03.2012 № 5 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0005740-12>.

4. Унінець-Ходаківська В. П. Роль державного регулювання на ринку фінансових послуг / В. П. Унінець-Ходаківська // Актуальні проблеми економіки. — 2009. — № 6 (96). — С. 238—247.
5. Алымов Ю. Финансовая грамотность как управленческая система / Ю. Алымов, С. Кисель // Банкаўскі веснік. — 2012. — № 31/576. — С. 53—59.
6. Слав'янська Н. Г. Підвищення фінансової грамотності: комерційний проект чи державна необхідність / Н. Г. Слав'янська, А. С. Незнамова // Вісник Національного банку України. — 2013. — № 4 (206). — С. 31—35.
7. Гамзунов А. Повышение качества обслуживания клиентов через использование института омбудсмена / А. Гамзунов // Банковский вестник. — 2006. — № 10. — С. 34—37.
8. Емелин А. В. Создание института Общественного примирителя (Финансового омбудсмена) на финансовом рынке России / А. В. Емелин // Деньги и кредит. — 2011. — № 1 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://arb.ru/site/finomb/files/Emelin\\_DiK\\_Jan-11.doc](http://arb.ru/site/finomb/files/Emelin_DiK_Jan-11.doc).
9. Жуковска Х. Роль банковского омбудсмена в защите интересов клиентов в Польше / Х. Жуковска // Банки: мировой опыт. — 2004. — № 4 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.euo-ombudsman.eu.int/glance/pl/default.htm>.
10. Медведев П. А. Институт Финансового омбудсмена / П. А. Медведев // Деньги и кредит. — 2012. — № 1. — С. 24, 25.
11. Слобода Л. Я. Роль фінансового омбудсмена в інституційному забезпеченні управління банківським капіталом / Л. Я. Слобода // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. Проблеми інтеграції України у світовий фінансовий простір. — 2012. — Вип. 2 (94). — С. 247—258.
12. Доклад о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере // Проект Министерства финансов Российской Федерации и МБРР “Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации” [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://36.gospotrebnadzor.ru/download/gdrf/dokladzpp.pdf>.
13. Медиация как новый институт разрешения споров / Учеб. центр “Финансовый дом”. — 17.01.2011 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://ucfd.ru/article/articles/mediatciya\\_kak\\_novij\\_institut\\_razresheniya\\_sporov](http://ucfd.ru/article/articles/mediatciya_kak_novij_institut_razresheniya_sporov).
14. Сочнев А. Омбудсмен против медиатора / А. Сочнев [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://bankir.ru/tehnologii/s/ombydsmen-protiv-mediatora-9409084/#ixzz2JGS1iaqM>.