

Т.Е. Беялов (Київський національний університет
технологій та дизайну, Україна)

ПІДВИЩЕННЯ ДОВІРИ СПОЖИВАЧІВ ЯК ОСНОВА СТАБІЛЬНОГО РОЗВИТКУ РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

У статті на основі зарубіжного досвіду досліджено ключові характеристики функціонування фінансового омбудсмена як альтернативного судам механізму захисту прав споживачів фінансових послуг.

Ключові слова: захист прав споживачів, фінансові послуги, омбудсмен, розв'язання спорів.
Табл. 2. Літ. 13.

Т.Е. Беялов (Киевский национальный университет
технологий и дизайна, Украина)

ПОВЫШЕНИЕ ДОВЕРИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАК ОСНОВА СТАБИЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РЫНКА ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

В статье на основе зарубежного опыта исследованы ключевые характеристики функционирования фінансового омбудсмена как альтернативного судам механизма защиты прав потребителей финансовых услуг.

Ключевые слова: защита прав потребителей, финансовые услуги, омбудсмен, решение споров.

T.E. Belyalov (Kyiv National University of Technologies and Design, Ukraine)

INCREASING THE CONSUMER TRUST AS THE BASIS FOR STABLE DEVELOPMENT OF FINANCIAL SERVICES MARKET

The article basing on the foreign experience studies the key features in functioning of a financial ombudsman as an alternative to courts way to protect consumer rights of those using financial services.

Keywords: consumer rights protection; financial services; ombudsman; disputes resolution.

Постановка проблеми. Стабільність і подальший розвиток фінансового ринку пов'язаний, в тому числі, із довірою споживачів фінансових послуг до фінансових установ. Це, у свою чергу, вимагає:

- дієвого пруденційного нагляду на фінансовому ринку, що допомагає досягти достатнього рівня платоспроможності, ліквідності і фінансової стійкості його учасників;

- відповідних механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг у разі виникнення конфліктів між споживачами і неплатоспроможними фінансовими установами;

- доступних і зрозумілих засобів розв'язання спорів між споживачами і платоспроможними фінансовими установами.

Згідно з офіційними інформаційними даними про середовище для споживачів ЄС (European Consumer Conditions Scoreboard) [10], для врегулювання конфліктів і спорів щодо фінансових послуг клієнти і фінансові установи вважають більш зручним, дешевшим і в цілому більш доцільним інститут фінансового омбудсмена та інші альтернативні схеми врегулювання спорів (наприклад, медіацію), ніж відповідні судові процеси.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Комплексному дослідженню питання альтернативних механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг

як запоруки підвищення довіри клієнтів фінансових установ до ринку в цілому присвячені праці науковців і практиків, які працюють у сфері розв'язання таких конфліктів, серед яких: Г. Бортніков [2], А.М. Єрмошенко [4], Н.В. Ткаченко [7], І. Шамір [13] та інші.

Основною метою дослідження є визначення спільних характеристик організації інституту фінансового омбудсмена на основі дослідження кращої практики захисту прав споживачів у світі.

Основні результати дослідження. Значна кількість конфліктів між фінансовими установами і споживачами, тривалість розгляду спорів у судах є спонукальним чинником необхідності запровадження такого альтернативного механізму розв'язання спорів в Україні, як фінансовий омбудсмен. Основною метою запровадження служби фінансового омбудсмена має стати розгляд скарг споживачів до постачальників фінансових послуг (фінансових установ) без застосування складної й тривалої судової процедури.

За даними Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України (Держфінпослуг), типові питання, які порушувались у зверненнях громадян до комісії за останні роки, стосувались:

- виплат страхового відшкодування внаслідок дорожньо-транспортних пригод;
- врегулювання договірних відносин із фінансовими установами;
- повернення вкладів і відсотків по вкладах небанківськими фінансовими установами;
- недотримання кредитними установами фінансових нормативів діяльності;
- питань укладання кредитних договорів;
- питань наявності конфлікту інтересів між особами, що входять до складу органів управління фінансових установ;
- відсутності фінансових установ за місцезнаходженням [5].

Крім того, звернення людей похилого віку (пенсіонерів) в основному стосувались повернення вкладів і виплат відсотків по вкладах, тоді як молодих людей та середнього віку – отримання страхових відшкодувань, відсотків по вкладах і кредитів [5].

Кількість звернень зі скаргами до Держфінпослуг щодо конфліктів із фінансовими установами у 2009–2010 рр. представлено у табл. 1.

Слід зазначити, що на рівні органів державного нагляду і регулювання фінансового ринку України потреба у створенні інституту фінансового омбудсмена є визнаною, про що свідчать не тільки положення «Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні» [1]¹, а й розроблений Держфінпослуг проект закону «Про досудове вирішення спорів між споживачами фінансових послуг та фінансовими установами, крім банків» [6]. Згідно з проектом закону, інститутом фінансового омбудсмена² визнається механізм досудового вирішення спорів у сфері надання фінансових послуг

¹ Одним із компонентів першого етапу реалізації концепції є утворення правового механізму досудового розгляду скарг споживачів і розв'язання спорів між небанківськими фінансовими установами і споживачами.

² У тексті проекту закону – інституту фінансового уповноваженого.

фінансовими установами за участю фінансового омбудсмена на підставі добровільної згоди сторін з метою досягнення ними взаємоприйняттого рішення. Крім того, фінансовий омбудсмен в обов'язковому порядку має запроваджуватись при об'єднанні фінансових установ, якщо їхня кількість перевищує 10% від загальної кількості фінансових установ, що надають фінансові послуги на ринку фінансових послуг певного виду.

Таблиця 1. Звернення зі скаргами до Держфінпослуг щодо конфліктів із фінансовими установами у 2009–2010 рр.*

Вид фінансової установи	2009	2010	Темп приросту, %	Примітка
Страхові компанії	5167	4848	-6,2	Більшість звернень стосувалася роботи таких страхових компаній: ЗАТ ФГ «Страхові традиції», ЗАТ «СК «Галактика», АСТ «Вексель», БАТ УСК «Джeneral Гарант», ПАТ УСК «Інвестсервіс», ЗАТ СК «Інфомстрах», ТДВ СК «Альфа Гарант», ПАТ СК «Універсальна», НАСК «Оранта».
Кредитні спілки (КС)	4384	5406	23,3	Більшість звернень стосується кредитних спілок, які не в змозі виконати зобов'язання перед своїми членами. Найбільша кількість звернень громадян надійшла щодо діяльності таких кредитних установ: КС «Перше кредитне товариство», КС «Морське кредитне товариство», КС «Спілка пенсіонерів України», КС «Південна», КС «Україна» (м. Одеса), Кредитна спілка «Надія» (м. Львів), ТОВ «Просто-Фінанс» (м. Київ), КС «Християнська злагода», КС «Флагман» (м. Миколаїв), КС «Тринадцята зарплата».
Фінансові компанії	843	272	-67,7	-
Недержавні пенсійні фонди	58	123	112,1	-

* складено на основі даних [5].

Слід підкреслити, що подальше впровадження нормативно-правової бази щодо становлення системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні має спиратись на відповідну кращу практику інших країн світу, де інститут фінансового омбудсмена є ефективним інструментом підвищення довіри споживачів до ринку фінансових послуг.

Термін «омбудсмен», що у перекладі зі шведської означає «уповноважений», використовується для визначення посадової особи, на яку покладаються функції контролю дотримання законних прав та інтересів громадян у діяльності державних органів. У сфері захисту прав споживачів фінансових послуг омбудсмен здійснює позасудове вирішення спорів між споживачами і фінансовими установами: банками, страховими компаніями, компаніями з управління активами, недержавними пенсійними фондами тощо. Зазвичай фінансові омбудсмени створюються у добровільній формі об'єднаннями фінансових установ або у обов'язковому порядку³ відповідно до положень законодавства в рамках захисту прав споживачів фінансових послуг.

³ У складі уповноваженого органу регулювання і нагляду за ринком фінансових послуг або як незалежна установа (служба фінансового омбудсмена).

Одним із перших омбудсменів у сфері страхування є Страховий омбудсмен Великої Британії (1981 р.), метою функціонування якого став захист прав страхувальників. Після цього були створені банківський омбудсмен, омбудсмени в сфері управління інвестиціями, приватного інвестування й житлового будівництва [4]. У банківській сфері процедуру за участю омбудсмена вперше запровадив Союз німецьких банків в липні 1992 року. З цього часу розгляд скарг між споживачами і банківськими установами банківським омбудсменом став невід'ємним елементом загального підходу до управління взаємовідносинами з клієнтами з боку німецьких банків.

Основні спільні риси, характерні для інституту фінансового омбудсмена в різних країнах світу, такі:

1. Ініціалізація процедури розгляду спору фінансовим омбудсменом відбувається на основі подання заявником відповідної скарги, найчастіше у письмовій формі. У більшості країн регулюється термін, протягом якого може бути подана скарга, визначається коло питань, що можуть бути розглянуті, і коло осіб, які можуть бути заявниками та щодо яких можуть бути подані скарги. При прийнятті скарги до розгляду омбудсменом встановлюється не тільки верхня межа суми позову, який може бути розглянутий омбудсменами (250 тис. євро в Ірландії і Нідерландах, 100 тис. ф. ст. в Великій Британії, 5 тис. євро в Португалії, 100 тис. євро в Італії), але й нижня межа [3]. Так, у Нідерландах мінімальна сума позову становить 100 євро, в Швеції – 2000 шв. крон.

2. Поширеною практикою є встановлення обов'язкового порядку пред'явлення претензії постачальнику послуг, що передує зверненню до омбудсмена (наприклад, Бельгія, Франція, Італія). У Люксембурзі для представлення претензії до Комісії нагляду за фінансовим сектором ("Commission de Surveillance du Secteur Financier") споживач зобов'язаний використовувати всі можливі засоби щодо звернення із претензією до постачальника фінансових послуг [8]. У Литві фінансова установа зобов'язана відповісти своєму клієнтові протягом 30 днів з моменту отримання його претензії, і тільки після цього споживач отримує право звернутися до Державного органу захисту прав споживачів [9]. У Польщі для звернення до омбудсмена необхідно надати документ, який підтверджує, що скарга розглядалася фінансовою установою, або що відповідь на претензію заявником не отримано протягом 30 днів після направлення йому відповідної претензії.

3. Споживач зазвичай має право звернутись до call-центру омбудсмена, де йому буде роз'яснено умови і порядок направлення скарги. У переважній більшості країн розгляд скарги є безкоштовним для заявника. Виняток становить, наприклад, Польща, де плата за розгляд скарги повертається заявнику, якщо омбудсмен прийняв рішення на його користь.

4. Письмова скарга, направлена фінансовому омбудсмену, проходить перевірку на допустимість до розгляду. Якщо скарга не підлягає розгляду, про це повідомляється заявнику, і надаються відповідні рекомендації щодо подальшого вирішення суперечки. В разі подальшого розгляду скарги омбудсменом вона надсилається фінансовій установі для отримання роз'яснення. У деяких країнах (Велика Британія, Польща, Данія та ін.) на цьому етапі постачальник фінансових послуг може задовольнити вимоги заявника і розгляд скарги буде завершено.

Таблиця 2. Принципи організації органів позасудового врегулювання спорів між споживачами і фінансовими установами [12]

Назва принципу	Характеристика в принципі
Принцип незалежності	<p>Незалежність органу забезпечується для гарантування неупередженості його дій. Рішення про врегулювання спору можуть прийматись фізичною або юридичною особою.</p> <p>Якщо рішення приймається фізичною особою, то його незалежність гарантується такими заходами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - призначена особа має досвід і компетенцію, необхідні для виконання її функцій, не має прихованого або фактичного конфлікту інтересів з однією із сторін; - особа призначається на термін, достатній для забезпечення незалежності її дій, та протягом якого вона не може бути відсторонена від виконання своїх обов'язків без достатнього обґрунтування; - якщо відповідну особу призначено та її винагорода сплачується професійною асоціацією або підприємством, вона не має права втручатись до роботи до обіймання її поточної посади, працювати у такій відповідній професійній асоціації або в одному з її членів або підприємств. <p>Якщо рішення приймається колегіальним органом, незалежність органу повинна забезпечуватись шляхом надання рівного представництва споживачів і професіоналів або шляхом дотримання встановлених вище критеріїв.</p>
Принцип прозорості	<ol style="list-style-type: none"> 1. Забезпечення доступності інформації щодо місцезнаходження, функціонування та доступності процедури для сторін для того, щоб вони могли отримати й зберегти її до представлення суперечки. 2. Надання інформації (в письмовій або іншій зручній формі) будь-якій особі, яка подіє запит на її отримання: <ul style="list-style-type: none"> - чіткої опис типу спору, як можуть бути передані до відповідного органу, а також будь-які існуючі обмеження щодо територіального застосування та суми, про що які виникли спр; - можлива вартість процедури для сторін, включаючи положення щодо понесення витрат наприкладі процедури; - порядок прийняття рішень у межах органу, будь-яка важлива правила, яка можуть застосовуватись; - юридична сила прийнятих рішень, статус укладеного рішення для розв'язання суперечки. 3. Забезпечення фіксування будь-якого укладеного рішення, про яке чітко викладені умови та підтримки, на яких базується, для розв'язання суперечки на зрозумілому носії (має бути доступним для обох сторін). 4. Забезпечення оприлюднення інформації щодо результативності процедури (кількість і види скарг, про надійшли, а також результати їх розгляду; <p>час, необхідний для прийняття рішень за скаргами тощо).</p>
Принцип змагальності	<p>Процедура, якої слід дотримуватись, дозволяє всім зацікавленим сторонам представити свої точки зору перед компетентним органом та заслухати аргументи й факти, висунуті іншою стороною, та висловити експертні.</p>

Закінчення табл. 2

Назва принципу	Характеристика в принципі
Принцип ефективності	<p>Ефективність процедури забезпечується шляхом заходів, які гарантують:</p> <ul style="list-style-type: none"> - легкий доступ з боку обох сторін, наприклад, за допомогою електронних засобів; - доступ споживачів до процедури без зобов'язання використовувати юридичного представника; - безкоштовність процедури або помірність витрат на неї; - нейтральність періоду часу між направленням справи та прийняттям рішення; - надання переваги компетентному органу, що дозволяє йому вживати всі чинники, які сприяють врегулюванню справи - розгляд поведінки сторін органом для забезпечення належного, справедливого та своєчасного вирішення суперечки.
Принцип законності	<p>Рішення, які приймаються органом, не можуть спричинити позовлення споживача захисту, що надається чинним законодавством. Про всі рішення якомога скоріше повідомляється зацікавленим сторонам у писемовій або іншій зручній формі, із зазначенням підстав, на яких вони ґрунтуються.</p>
Принцип свободи	<p>Рішення, прийняте відповідним органом, може бути зобов'язуючим для сторін лише якщо їх було задовільно повідомлено про його зобов'язуючий характер, і вони це чітко сприйняли.</p>
Принцип представництва	<p>Процедура не позовляє сторони права на представлення або надання допомоги третьою стороною на всіх стадіях процедури.</p>
Принцип справедливості	<p>Має бути гарантована справедливості процедури</p> <ul style="list-style-type: none"> - сторони мають бути поінформовані щодо їх права вільно від участі в процедурі або усунення від неї в будь-який час та доступу до юридичної системи або інших процесуальних механізмів сатифакції на будь-якому етапі, якщо вони незадоволені результатами або дією процедури; - обидві сторони повинні мати змогу вільно та легко наводити будь-які аргументи, надавати інформацію або свідчення щодо своєї справи на основі конфіденційності процедури, якщо не було отримано згоди обох сторін на передачу такої інформації третій стороні; - перед тим, як сторони погодяться із запропонованим рішенням для розв'язання суперечки, вони повинні мати достатній час для вивчення цього рішення. - Споживач має бути поінформований чітко та зрозумілою мовою перед тим, як погодитися із запропонованим рішенням, про таке: <ul style="list-style-type: none"> - перед тим, як погодитися чи відмовитися від запропонованого рішення, він має право звернутися за незалежною консультацією; - використання процедури не виключає можливість передачі суперечки на розгляд за будь-яким іншим механізмом розв'язання; - статус узгодженого рішення.

5. Рішення омбудсмена щодо фінансової установи може мати як обов'язковий, так і рекомендаційний характер. Обов'язковість рішення омбудсмена залежить:

- від суми позову (у Німеччині рішення омбудсмена для приватних комерційних банків є обов'язковим до виконання банками, якщо сума позову не перевищує 5 тис. євро) [11];

- від попередньої згоди фінансової установи і споживача, що остаточне рішення фінансового омбудсмена є обов'язковим для виконання для обох сторін;

- від того, чи висловив постачальник фінансових послуг незгоду з прийнятим щодо нього рішенням. Наприклад, в Норвегії рішення Органу розгляду скарг у сфері страхування (Forsikringsklagekontoret) є обов'язковим для виконання, якщо страховик не опротестував рішення омбудсмена протягом 45 днів.

6. В більшості випадків для споживача рішення омбудсмена не є обов'язковим для виконання. У випадку, якщо останній не задоволений рішенням, заявник повинен повідомити про це фінансовому омбудсмену протягом певного періоду і має право звернутись до суду. В цілому, період розгляду при альтернативному вирішенні спорів варіюється від одного місяця (Португалія, Литва, Велика Британія) до 9–10 місяців в Данії. Середня тривалість розгляду спору в більшості європейських країн становить 3–4 місяці.

Дієвість функціонування механізмів позасудового вирішення спорів в ЄС забезпечується на основі дотримання відповідних принципів, розроблених Європейською Комісією: Рекомендації (від 30 березня 1998 р. 98/257/ЄС) про принципи, що застосовуються до органів, відповідальних за позасудове врегулювання спорів щодо захисту прав споживачів [12]. Зазначеним органам з боку Європейської Комісії рекомендується дотримуватись таких принципів у їхній роботі (табл. 2).

Висновки. Таким чином, як засвідчує зарубіжний досвід, функціонування інституту фінансового омбудсмена має певні позитивні риси як для споживачів, так і для держави та фінансових установ:

- клієнти фінансових установ мають більшу довіру до ринку фінансових послуг, оскільки у разі необхідності можуть звернутись до процедури альтернативного вирішення спорів зі страховими компаніями, банками, недержавними пенсійними фондами та іншими фінансовими установами;

- на основі звітів та інших інформаційних матеріалів від фінансового омбудсмена наглядові органи за фінансовим ринком мають змогу підвищувати якість регулювання на обґрунтованій основі;

- підвищується попит клієнтів на фінансові послуги, зменшуються витрати на вирішення спорів для фінансових установ.

1. Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 3.09.2009 №1026-р // zakon1.rada.gov.ua.

2. Бортніков Г. Інститут банківського омбудсмену на грошово-кредитному ринку Індії // Україна фінансова: інформаційно-аналітичний портал Українського агентства фінансового розвитку // www.ufin.com.ua.

3. Внесудебное разрешение споров с участием финансовых омбудсменов // Ассоциация региональных банков России, Москва, июнь, 2010 // www.asros.ru.

4. *Єрмошенко А.М., Єрмошенко Л.В.* Світовий досвід функціонування органів розгляду спорів у сфері фінансових послуг // Вісник КНТЕУ.— 2011.— №2.— С. 38–47.
5. Звіт про роботу Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг за 2010 рік // www.dfp.gov.ua.
6. Про досудове вирішення спорів між споживачами фінансових послуг та фінансовими установами, крім банків: Проект закону // www.dfp.gov.ua.
7. *Ткаченко Н.В.* Організації омбудсмена в забезпеченні фінансової стійкості страхового ринку // Економіка і регіон.— 2009.— №1.— С. 195–199.
8. Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) – Site officiel // www.cssf.lu.
9. Consumer protection and consumer rights in Lithuania // European Commission // ec.europa.eu.
10. European Consumer Conditions Scoreboard: Consumers at home in the single market // European Commission. 5th Edition, March, 2011 // ec.europa.eu.
11. Ombudsman Scheme of the Private Commercial Banks. Rules of Procedure. Berlin, November 2009 // www.bankenverband.de.
12. On the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes: Commission Recommendation of 30 March 1998 No. 98/257/EC // eur-lex.europa.eu.
13. *Shamir, Y.* (2003). Alternative Dispute Resolution Approaches and their Application. UNESCO Publication No. SC-2003/WS/43. 51 p.

Стаття надійшла до редакції 6.12.2011.