УДК 336.54.009
Торяник Ж. І.
Харківський інститут банківської справи Національного банку України (м. Київ)

ФІНАНСОВИЙ ОМБУДСМЕН ЯК АЛЬТЕРНАТИВНИЙ СПОСІБ ПОЗАСУДОВОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ: СВІТОВИЙ ДОСВІД

На основі світового досвіду розглянуто сутність та основні характеристики функціонування фінансового омбудсмена, проведено порівняльний аналіз моделей фінансових омбудсменів Великобританії, Німеччини, Вірменії, Канади та Росії.

Торяник Ж. И.

ФИНАНСОВЫЙ ОМБУДСМЕН КАК АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ СПОСОБ ВНЕСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ: МИРОВОЙ ОПЫТ

На основе мирового опыта рассмотрено сущность и основные характеристики функционирования финансового омбудсмена, проведен сравнительный анализ моделей финансовых омбудсменов Великобритании, Германии, Армении, Канады и России.

Toryanyk Zh.

FINANCICAL OMBUDSMAN AS AN ALTERNATIVE WAY FOR AMICABLE SETTLEMENT OF DISPUTES: THE SNTERNATIONAL

A prerequisite for a stable financial sector development and economic growth in General is to increase the confidence of consumers of financial services, which in Ukraine is very low due to the lack of financial literacy of citizens. This, in turn, requires adequate mechanisms of protection of rights of consumers of financial services in case of conflicts and settlement of disputes between consumers and financial institutions. In international practice there are two ways for the settlement of disputes between financial institutions and their clients: use of the judicial system and the extrajudicial settlement of disputes. The basic forms of mechanism for amicable settlement of disputes include the Ombudsman, mediation, arbitration, chamber of Commerce, Commission on complaints. Non-judicial mechanisms to be more efficient, because the settlement of disputes through the courts is costly and time-consuming. One of the main functions of the Ombudsman in the world is to monitor the activities of the Executive and other organs of state power by the complaints of citizens on the actions of those or other bodies or officials that led to the violation of the rights and freedoms of man and citizen. In this sense, an important inalienable right the Ombudsman has the right to conduct investigations, including on their own initiative and on their basis to make recommendations on ways to restore the violated rights in a particular case, to make proposals for legislative change or revision illegal administrative practices organs state power. Procedure for amicable settlement of disputes through the financial Ombudsman Institute goes through the following main stages: informing consumers and the region about the procedure, registration of complaints, the decision on admission of a complaint, interaction with business and the consideration of its response to the lawsuit, collection of evidence, the attempt to achieve a friendly resolution (unusual for a financial Ombudsman's office), the appointment of a person responsible for solving, decision making, monitoring the implementation of the decision. On the basis of world experience investigated the functioning of the financial Ombudsman on the basic criteria: a legal framework for the participation of business, method of formation and financing, the form and scope, jurisdiction of disputes, dispute resolution, cost of services for consumers. Comparative analysis of models of financial ombudsmen in the UK, Germany, Armenia, Canada and Russia.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Захист прав споживачів на ринку фінансових послуг – це необхідна основа ефективного, конкурентного і справедливого фінансового захисту, адже слабке врегулювання захисту прав споживачів породжує недовіру до фінансового ринку і, як наслідок, затримується його розвиток. Споживачі фінансових послуг зазвичай не мають достатньої інформації і при виборі послуги не завжди можуть

оцінити рівень ризиків чи свої майбутні фінансові зобов'язання та порівняти умови, що пропонуються різними компаніям на ринку. Тому, передумовою стабільного розвитку фінансового сектора та зростання економіки в цілому є підвищення довіри споживачів фінансових послуг, яка в Україні є дуже низькою через недостатню фінансову грамотність громадян. Це, у свою чергу, вимагає адекватних механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг у разі виникнення конфліктів та розв'язання спорів між споживачами та фінансовими установами.

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми. Особливості функціонування органів розв'язання спорів між споживачами фінансових послуг і фінансовими установами висвітлювали вітчизняні та зарубіжні науковці: Г. Браун, С. Бугаєва, А. Єрмошенко, Л. Єрмошенко, Г. Жуковська, А. Ісічко, О. Мінін, Р. Олейнюк, Н. Ткаченко, М. Перегінець, І. Шамір та ін. Однак, незважаючи на досягнуті результати, питання альтернативного позасудового врегулювання спорів між споживачами та банківськими установами такого як фінансовий омбудсмен зовсім ще нерозкриті. Це потребує проведення теоретичних досліджень у даному напрямі.

Цілі статті. Метою статті є висвітлення світового досвіду щодо функціонування позасудової системи захисту прав споживачів фінансових послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. У міжнародній практиці використовуються два способи врегулювання спорів між фінансовими установами та їх клієнтами: за допомогою судової системи й позасудового врегулювання спорів. До основних форм механізму позасудового врегулювання спорів належать омбудсмен, медіація, арбітраж, торгові палати, комісії по розгляду скарг. Врегулювання спорів через суд є витратним і тривалим у часі.

Фінансовий омбудсмен (від шведського ombudsman – представник чиїхось інтересів) – незалежна особа, що захищає інтереси громадян, у яких виникли проблеми з фінансовими установами [1].

Однією з головних функцій омбудсмена у світі є контроль за діяльністю виконавчих та інших органів державної влади шляхом розгляду скарг громадян на дії тих чи інших органів або посадових

осіб, що призвели до порушення прав та свобод людини і громадянина. В цьому сенсі важливим невід'ємним правом омбудсмена є право проводити розслідування, у тому числі й за власною ініціативою, і на їх підставі вносити рекомендації щодо шляхів відновлення порушених прав у конкретному випадку, вносити пропозиції стосовно змін до законодавства або перегляду неправомірної адміністративної практики органів державної влади. Процедура звернення до омбудсмена максимально неформальна та гнучка, а доступ до нього є безплатним і відкритим для всіх громадян держави.

Процедура позасудового врегулювання спорів через інститут фінансового омбудсмена проходить такі основні етапи (рис. 1) [2; 4]:

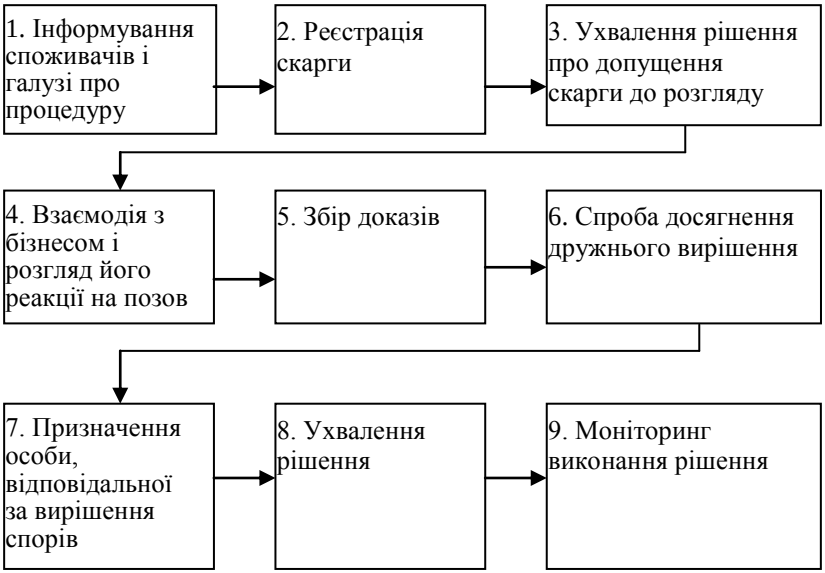

Рис. 1. Етапи процедури розгляду спорів фінансовим омбудсменом

Сьогодні інститут фінансового омбудсмену діє вже у багатьох країнах світу, розглянемо основні риси, характерні для фінансового омбудсмена різних країн (рис. 2) [2]. Порівняльний аналіз моделей фінансових омбудсменів Великобританії, Німеччини, Вірменії, Канади та Росії наведений у табл. 1 [2; 3].

Таблиця 1

Порівняльний аналіз моделей фінансових омбудсменів

Критерії	Велико-британія (2001 р.)	Німеччина (1992 р.)	Вірменія (2009 р.)	Канада (1996 р.)	Росія
1	2	3	4	5	6
Форма власності	Публічна	Приватна	Приватна	Приватна	Приватна
Спосіб фінансу-вання	За рахунок приватних організацій	За рахунок приватних банків (Союз німецьких банків)	За рахунок Централь-ного банку та фінансових організацій	За рахунок організацій, що входять до служби омбудсмена	За рахунок фінансових організацій, які офіційно є членами інституту
Форма діяльності	Централі-зована	Централі-зована	Централі-зована	Централі-зована	Централі-зована
Повнова ження	Вирішення спорів між споживачами та провайдерами фінансових послуг	Вирішення спорів між споживачами та приватни ми банками	Вирішення спорів між споживачами і кредитними, страховими організаціями, страховими брокерами, ломбардами, системами грошових переказів	Вирішення спорів між споживачами та постачаль-никами банківських послуг і послуг в області інвестицій	Вирішення спорів між споживачами та різними фінансовими організаціями
Можливість колектив-них позовів	немає	немає	немає	немає	-
Характер рішення	Обов'язково для обох сторін	Обов'язково тільки для банків (якщо сума позову не більше 5000 євро)	Обов'язково для обох сторін (якщо клієнт протягом 30 робочих днів погоджується з рішенням)	Носить рекомендацій-ний характер для сторін спору	Обов'язково тільки для фінансових організацій, які офіційно є членами інституту, для інших – рекомендацій ний характер
Строки розгляду скарги	6–9 місяців	3–5 місяців	6 місяців	6 місяців	-
Вартість послуг для споживачів	безкоштовно	безкоштовно	безкоштовно	безкоштовно	безкоштовно

Продовж. табл. 1

1	2	3	4	5	6
Кількість дозволених справ на рік	166 321 за 2010 р.	3501 за 2008 р.	47 за 2010 р.	274 за 2010 р.	-
Максимальна сума вимоги	100000 фунтів стерлінгів	5000 євро	10 млн. драмов (~1 млн. рублей)	350000 дол. США (для ухвалення вимоги до розгляду)	до 300000 руб., з грудня 2011 р. – без обмежень

Як свідчить світовий досвід, ініціатива щодо створення фінансового омбудсмена може належати як державі, так і бізнесу, в основному фінансується за рахунок організацій, що входять до служби омбудсмена, вартість послуг для споживачів є безкоштовною.

Щодо вітчизняного банківського ринку, то українські банки давно виявляють зацікавленість у підтримці створення такого інституту як фінансовий омбудсмен. Зробити це можна досить швидко на базі Незалежної асоціації банків України (за аналогією з Союзом німецьких банків). Пропонується також закріпити інститут фінансового омбудсмена законодавчо.

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.Словник банківських термінів // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http:// www.banki.ru/wikibank/finansovyiy_ombudsmen/

2.Фінансовий омбудсмен та позасудове врегулювання спорів: короткий огляд міжнародного досвіду // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://rpp. nashaucheba.ru/docs/index-4085.html

3. Емелин А. В. Создание института Общественного примирителя (Финансового омбудсмена) на финансовом рынке Росии / А. В. Емелин // Деньги и кредит. – 2011. – №1. – С. 46–49.
4. Єрмошенко А. Світовий досвід функціонування органів розгляду спорів у сфері фінансових послуг / А. Єрмошенко, Л. Єрмошенко // Вісник КНТЕУ. – 2011. – №2. – С. 38–46.
5. Захист прав споживачів фінансових послуг в Україні: правовий аналіз // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.finrep.kiev.ua/download/consumer_protection_sep2011_ua.pdf