

УДК 336.76

К. В. Клименко,

к. е. н., старший науковий співробітник відділу міжнародних фінансів та фінансової безпеки, ДННУ "Академія фінансового управління"

В. В. Мельник,

к. е. н., ст. викладач кафедри економіки та фінансів підприємства, Київський національний торговельно-економічний університет

ЗАПРОВАДЖЕННЯ ІНСТИТУТУ ОМБУДСМЕНА З ФІНАНСІВ ТА ІНВЕСТИЦІЙ В КОНТЕКСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАЛЕЖНОГО РІВНЯ ФІНАНСОВОЇ БЕЗПЕКИ

К. Klymenko,

Ph.D., senior research fellow of the International Finance and Financial Security department State Educational Scientific Institution "Academy of Financial Management"

V. Melnik,

Ph.D., senior lecturer in economics and finance of Enterprise department Kiev national trade and economic university

ESTABLISHMENT OF THE INSTITUTION OF THE OMBUDSMAN FOR FINANCE AND INVESTMENT IN THE CONTEXT OF ENSURING AN ADEQUATE LEVEL OF FINANCIAL SECURITY

У статті досліджено актуальні питання щодо запровадження інституту омбудсмена з фінансів та інвестицій в контексті забезпечення належного рівня фінансової безпеки держави. Для розуміння ролі фінансового омбудсмена як ефективного інструменту підвищення довіри споживачів фінансових послуг до фінансових інституцій проаналізовано зарубіжний досвід, зокрема проведено оцінку німецької та британської моделі функціонування фінансового омбудсмена. Авторами досліджено аспекти формування вітчизняної нормативно-правової бази щодо започаткування та функціонування фінансового та бізнес — омбудсмена. Обґрунтовано доцільність запровадження інституту омбудсмена з фінансів та інвестицій в Україні з метою захисту інтересів споживачів фінансових послуг. Запропоновано комплексне авторське бачення щодо визначення місця інституту омбудсмена з фінансів та інвестицій в системі законодавчого регулювання фінансового сектору України.

This article analyzes the current issues of the introduction of the new institution — Ombudsman for Finance and Investment in the context of ensuring an adequate level of financial security. As the analysis of international experience were evaluated German and British model of the Financial Ombudsman to understand the role of the Financial Ombudsman as an effective tool to improve consumer confidence in financial services to financial institutions. The authors explored some aspects of the national regulatory framework for establishment and operation of Financial and Business — Ombudsman. The study substantiates the expediency of introducing an Ombudsman for Finance and Investment in Ukraine in order to protect the interests of consumers of financial services. The authors proposed a comprehensive vision regarding the participation of the Ombudsman in Finance and Investment in the system of legal regulation of the financial sector of Ukraine.

Ключові слова: омбудсмен з фінансів та інвестицій, бізнес-омбудсмен, державне регулювання ринку, захист прав споживачів фінансових послуг, фінансовий ринок, фінансова безпека.

Key words: Ombudsman for finance and investment, business ombudsman, government regulation of the market, protection of consumers of financial services, financial market, financial security.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Фінансова криза спровокувала в Україні серйозні проблеми в фінансовому секторі, а саме: зростання кількості суперечок між фінансовими інституціями й

вкладниками, кредиторами та позичальниками, зростання боргового навантаження. Пошук альтернативних варіантів щодо вирішення цих питань призвів до активного використання таких жорстких інструментів, як залучен-

ня колекторських компаній, численні судові процеси про стягнення заборгованості за кредитами, які в Україні є досить дорогими та тривалими. Ймовірним вирішенням даних проблем є введення інституту омбудсмена з фінансів та інвестицій.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Вагомий внесок у вирішення теоретичних та практичних питань щодо захисту прав споживачів фінансових послуг знайшли відображення у роботах таких вітчизняних науковців, як Т. Беялов, Р. Демчак, Н. Зачосова, Я. Котляревський, Н. Міокова, Г. Панасенко, А. Пінчук, А. Сирота та інші.

МЕТА СТАТТІ

Метою статті є пошук та обґрунтування оптимальної моделі інституту омбудсмена з фінансів та інвестицій, що позитивно вплине на підвищення рівня довіри з боку громадськості до фінансових інституцій і сприятиме стабілізації ресурсної бази у фінансовому секторі України.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Проблема захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні — не нова, але підхід до створення фінансового омбудсмена завжди був фрагментарним. Термін омбудсмен у перекладі зі шведської означає "представник чийхось інтересів" — це незалежна публічна посадова особа, яка розглядає скарги громадян на дії урядових органів. Таким чином, омбудсменом у фінансовому секторі називають незалежну особу, що вирішує в позасудовому порядку спори між організаціями, що надають фінансові послуги та їх клієнтами. Найчастіше фінансові омбудсмени вирішують спори, що виникли в банківській сфері, на ринку цінних паперів, у сфері страхових послуг і між підприємницькими структурами.

Так, Н. Зачосова зазначає, що "...сутність інституту фінансового омбудсмена полягає у діяльності щодо врегулювання суперечок між споживачами фінансових послуг та фінансовими установами, які їх надають" [1, с. 80]. Р. Демчак у своїх дослідженнях наголошує на необхідності введення на ринок даної інституції в рамках імплементації принципів, передбачених G20 та директив ЄС, що стане запорукою інтеграції до міжнародних мереж фінансового омбудсмена [2]. Т. Беялов наводить світові приклади використання інституту фінансового омбудсмена [3, с. 267]. А. Сирота пропонує запровадження фінансового омбудсмена як позасудової системи врегулювання спорів на національному фінансовому ринку [4, с. 67]. А. Пінчук та Н. Міокова розглядають фінансовий омбудсмен як невід'ємну частину системи регулювання та нагляду ринку фінансових послуг [5, с. 104]. О. Абакуменко запропоновано напрями реалізації концепції інвестиційного омбудсмена у фінансовому секторі України [6, с. 25]. Ж. Торяник у фінансовому омбудсмені вбачає альтернативний спосіб позасудового врегулювання спорів та досліджує у цьому контексті найкращі аналогі світового досвіду функціонування фінансових омбудсменів [7, с. 284]. О. Слободян приділив увагу пошуку правової моделі інституту фінансового омбудсмена в Україні [8, с. 1]. Я. Котляревський та Г. Панасенко визначили роль інституту банківського омбудсмена в підвищенні довіри клієнтів до банків [9, с. 88].

Однак, незважаючи на широкий спектр наукових досліджень, присвячених питанню запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні, важливим завданням

є обґрунтування доцільності його існування саме для забезпечення ефективного функціонування інституцій національного фінансового сектору.

Серед країн світу існування такого інституту є поширеною практикою. В ЄС успішно функціонують більше півсотні підходів із позасудового врегулювання спорів у сфері фінансових послуг. Подібні інститути діють в США, Мексиці, Казахстані, Чилі. Наприклад, у Вірменії, Великій Британії, Малайзії, Нідерландах фінансовий омбудсмен є єдиним для всього фінансового сектору, в Бельгії, Греції, Польщі, Швейцарії — це окремий орган для одного або більше сегментів фінансового ринку. У формі комітету зі справ захисту прав споживачів омбудсмен представлений у Данії та Швеції, в якості департаменту скарг у складі фінансового регулятора на Мальті та в Іспанії. У Латвії та Литві він функціонує в рамках державного органу із захисту прав споживачів тощо [2].

Інститут фінансового омбудсмена діє в 40 країнах світу і вже довів свою ефективність. В Україні омбудсмена, який би опікувався вирішенням фінансових суперечок не має, існує лише інститут Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, який на сьогоднішній день є тотожним інституту омбудсмена [10].

У світі склались і діють дві основні моделі омбудсменів — німецька та британська. За німецьким прикладом, омбудсмен призначається Правлінням Спілки німецьких банків за поданням керівництва Спілки строком на три роки. Він може бути призначений на посаду повторно. Омбудсмен може бути достроково звільнений з посади за рішенням Правління Спілки лише за наявності фактів, які однозначно вказують на неможливість незалежного ухвалення рішення омбудсменом надалі, а також у випадках, коли у омбудсмена довгий час відсутня об'єктивна можливість виконувати свої обов'язки або існує якась інша важлива причина. До омбудсмена у Німеччині ставиться ряд вимог: 1) він повинен мати можливість обіймати посаду судді; 2) протягом трьох років до моменту призначення на посаду омбудсмена кандидат не має права працювати в будь-якій банківській спілці або кредитному інституті [10].

Омбудсмен приватних банків Німеччини може розглядати не всі скарги. По-перше, за загальним правилом омбудсмен розглядає лише скарги споживачів. По-друге, позасудове врегулювання суперечки омбудсменом повинно мати місце, коли: а) спір, за скаргою, що подана омбудсмену, розглядається або був розглянутий у суді або по спору вже складена мирова угода; б) справа є або була предметом позасудового розгляду іншого погоджувального органу відповідно; в) термін давності для передачі справи омбудсменові закінчився або банк посилається на закінчення терміну давності. Скарги клієнтів з коротким описом суті справи і додатком необхідних документів надсилають у Центр по обробці скарг, створений при Спілці німецьких банків [10].

Рішення омбудсмена обов'язкове для банку в тих випадках, коли вартість предмету скарги не перевищує 5000 євро. У справах з сумою позову більше 5000 євро рішення омбудсмена не є обов'язковими до виконання для обох сторін. Згода з рішенням має бути направлена у письмовій формі в Центр обробки скарг протягом 6 тижнів з моменту здобуття рішення сторонами. Після закінчення зазначеного терміну Центр перевіряє стан питання та інформує сторони. На цьому процес позасудового врегулювання суперечки закінчується. При цьому слід враховувати, що на весь період позасудових процедур врегулювання суперечки перебіг позовної давності припиняється. Витрати на розгляд скарги омбудсменом несе Спілка німецьких банків.

У Великобританії статус інституту фінансового омбудсмена був закріплені законодавчо в 2000 р. Банки, для того, щоб працювати з роздрібними клієнтами, зобов'язані надати таким клієнтам можливість вирішувати спори в позасудовому порядку. Бюджет на утримання такого штату співробітників складається з членських внесків, які англійські банки платять пропорційно кількості відкритих рахунків, а також плати за кожну скаргу, що постуила, 500 фунтів. У всіх країнах схема позасудового дозволу суперечок приблизно однакова. Для ініціювання розгляду суперечки омбудсменом заявник повинен подати йому скаргу, найчастіше письмову. Звернення до омбудсмена є добровільним. У більшості країн встановлюється термін, протягом якого скарга може бути подана, визначається коло питань, які можуть бути розглянуті, і коло осіб, які можуть бути заявниками та у відношенні яких можуть бути подані скарги. Омбудсменом може бути встановлений як верхня межа (250000 євро в Ірландії, 250000 євро для банків і страхових компаній в Нідерландах, 100000 у Великобританії, 5000 євро в Португалії, 100 000 євро в Італії), так і нижня межа (100 євро в Нідерландах, 2000 шведських крон у Швеції) суми позову, що став предметом скарги споживача.

Поширеною практикою є встановлення обов'язкового порядку пред'явлення претензії постачальникові послуг до звернення до омбудсмена (Бельгія, Франція, Італія). У Люксембурзі для звернення в Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) споживач зобов'язаний використовувати всі можливі засоби відносно постачальника фінансових послуг. У Литві постачальник фінансових послуг зобов'язаний відповісти своєму клієнтові протягом 30 днів з моменту здобуття його претензії, і лише після цього споживач отримує право звернутися в State Consumer Rights Protection Authority.

У Польщі для звернення до омбудсмена необхідно представити документ підтверджуючий, що скарга розглядалася відповідачем або що відповідь на претензію заявником не отримана протягом 30 днів після наряду скарги. Заявник може звернутися в call-центр омбудсмена, де йому будуть роз'яснені умови і порядок наряду скарги. У переважній більшості країн розгляд скарги безкоштовний для заявника. Виключення Польща і Шрі-Ланка, де мито повертається заявникові, якщо омбудсмен прийняв рішення на його користь. Письмова скарга направлена омбудсменові, перевіряється на допустимість до розгляду. Наприклад, в Шрі-Ланці омбудсмен має право відмовити в прийнятті скарги, якщо, на його думку, скарга не обгрунтована або подана з наміром досадити [10]. Якщо скарга не підлягає розгляду, про це повідомляється заявникові і даються рекомендації щодо подальшого дозволу суперечки. Якщо скарга підлягає розгляду, то, зазвичай, вона прямує особі, на яку постуила скарга, для здобуття роз'яснення. У деяких країнах вже на цьому етапі постачальник послуг може задовольнити вимоги заявника, після чого розгляд скарги припиняється. Омбудсмен може, запитавши у заявника та постачальника послуг, на якого постуила скарга, необхідні відомості й документи, на підставі отриманої інформації дистанційно прийняти письмове рішення. Вирішення омбудсмена для особи, на яку була подана скарга, може носити як обов'язковий, так і рекомендаційний характер. Обов'язковість вирішення омбудсмена може залежати: для заявника вирішення омбудсмена звичайно не обов'язково для виконання. Якщо заявник невдоволений рішенням, він повинен повідомити про це омбудсменові протягом певного терміну і має право продовжити розгляд іншим чином. Період розгляду скарги при позасудовому

дозволі суперечок варіюється від одного місяця (у Португалії, Литві у справах про споживче кредитування) до 9—10 місяців у Данії [10].

Німецька модель інституту фінансового омбудсмена отримала велике поширення в багатьох країнах. Це пояснюється тим, що процедура розгляду спору омбудсменом дозволяє клієнтам отримати у більшості випадків не тільки обов'язкове для виконання, але ще і швидке рішення. А також можливість безкоштовно та без будь-якого ризику врегулювати розбіжності з фінансовими структурами.

На відміну від німецької системи, інститут фінансового омбудсмена у Великобританії фінансується державою. У Великобританії банки, для того щоб працювати з роздрібними клієнтами, зобов'язані надати таким клієнтам можливість вирішувати спори у позасудовому порядку. Британських омбудсменів кілька, на відміну від одного у Німеччині і можуть розглядати будь-які справи, але, зазвичай, спеціалізуються на окремих напрямках галузі. Однією із серйозних відмінностей британської системи від німецької є те, що подати скаргу може не лише приватна особа, а й установа чи благодійний фонд з річним оборотом менше за 1 млн фунтів стерлінгів. Гранична сума обов'язкового для виконання рішення омбудсмена становить при цьому 100000 фунтів стерлінгів, а в ряді випадків омбудсмен може рекомендувати організації виплатити споживачеві фінансових послуг суму більше цього розміру. У силу того, що у Великобританії суперечки стосуються значних сум і розглядаються вони в середньому протягом 6 місяців, що значно довше, ніж у Німеччині.

Незважаючи на те, що Служба Фінансового Омбудсмена створена як незалежний державний орган, вона фінансується за рахунок приватних організацій. Кожна розглянута справа оплачується в сумі 500 фунтів стерлінгів. Підлягають сплаті також річні внески. Їх розмір залежить від юрисдикції, сфери і виду діяльності організації [10].

Основні положення діяльності органів розгляду спорів у сфері фінансових послуг у зарубіжних країнах охарактеризовані в таблиці 1.

Практика зарубіжних країн показує, що рішення омбудсмена вносяться на користь банків і клієнтів в приблизній пропорції 50/50, тому в його об'єктивності важко сумніватися. Основне завдання створення інституту фінансового омбудсмена в Україні — це імплементація принципів, передбачених на самітах Великої 20 (G20), протягом 2009—2011 рр., коли були прийняті рішення щодо активного проведення реформ в розрізі інституційної трансформації у світову фінансову систему, що стане запорукою інтеграції до міжнародних мереж фінансового омбудсмена.

Перший проект створення фінансового омбудсмена в Україні з'явився за підтримки ООН в 2011 році. Наприклад, Ліга страхових організацій України неодноразово виступала з ініціативою щодо створення страхового омбудсмена. При Асоціації українських банків тривалий час діяв Третейський суд. Так, незалежною асоціацією банків України за підтримки міжнародних фінансових організацій також було запропоновано проект створення інституту фінансового омбудсмена. За задумом банкірів, омбудсмен повинен фінансуватися з внесків асоціації і вирішуватиме конфлікти, що виникають між банками і роздрібними клієнтами при сумах спорів до 10 тис. грн. Передбачалося, що банки будуть в добровільному порядку виконувати вказівки омбудсмена. 26 вересня 2013 р проект інституту фінансового омбудсмена був затверджений

Таблиця 1. Основні положення діяльності фінансових омбудсменів у зарубіжних країнах

| Країна | Назва | Підстави для звернення | Плата клієнтів | Термін розгляду скарг | Характер рішень | Фінансові установи, що входять до компетенції служби |
|-----------------|---|--|----------------|-----------------------|-------------------------------------|---|
| Чехія | Чеський фінансовий арбітр | Визначені законом | Відсутня | 63 дні | Обов'язкові для обох сторін | Банки, кредитні спілки, іпотечні, інвестиційні посередники |
| Данія | Датська Рада скарг з цінних паперів та брокерської діяльності | Приватна ініціатива | 66 євро | 9-10 місяців | Обов'язкові для фінансової установи | Інвестиційні посередники |
| | Датська Рада скарг з діяльності інвестиційних фондів | Приватна ініціатива | 20 євро | 9-10 місяців | Обов'язкові для фінансової установи | Інвестиційні фонди |
| Німеччина | Омбудсмен з державних банків | Визначені законом у окремих випадках | Відсутня | 2-3 місяці | Рекомендації | Банки |
| | Омбудсмен з інвестиційних фондів | Визначені законом, приватна ініціатива | Відсутня | 2-3 місяці | Рекомендації | Інвестиційні фонди |
| | Арбітражна рада Бундесбанку Німеччини | Визначені законом, публічна ініціатива | Відсутня | 3 місяці | Рекомендації | Банки, кредитні спілки іпотечні та інвестиційні посередники |
| Ірландія | Бюро Омбудсмена з фінансових послуг | Визначені законом | Відсутня | Не визначено | Обов'язкові для обох сторін | Усі суб'єкти фінансового ринку |
| Греція | Омбудсмен з банківсько-інвестиційних послуг Греції | Приватна ініціатива | Відсутня | 2 місяці | Рекомендації | Банки, постачальники інвестиційних та пенсійних послуг |
| Іспанія | Управління з надання допомоги інвесторам | Визначені законом, публічна ініціатива | Відсутня | 4 місяці | Рекомендації | Банки, інвестиційні посередники |
| Франція | Посередник з управління фінансовими ринками | Визначені законом, публічна | Відсутня | Не визначено | Рекомендації | Інвестиційні посередники, пенсійні фонди |
| | Посередник Французької Асоціації фінансових компаній | Добровільна приватна ініціатива | Відсутня | 2 місяці | Рекомендації | Банки, кредитні спілки |
| Італія | Фінансово-кредитний Арбітр | Визначені законом, публічна ініціатива | 20 євро | 105 днів | Рекомендації | Банки, кредитні спілки, іпотечні посередники, платіжні установи |
| | Банківський омбудсмен | Добровільна приватна ініціатива | Відсутня | 3-4 місяці | Обов'язкові для фінансових установ | Банки, інвестиційні посередники |
| Велика Британія | Служба фінансового омбудсмена | Визначені законом, публічна ініціатива | Відсутня | 6 місяців | Обов'язкові для фінансових установ | Усі суб'єкти фінансового ринку |
| Польща | Арбітражний суд при Польській Фінансовій інспекції | Визначені законом, публічна ініціатива | 60 євро | 1-3 місяці | Обов'язкові для обох сторін | Усі суб'єкти фінансового ринку |

Джерело: складено авторами на основі [6, с. 25].

радою НАБУ. За основу була взята німецька модель такої структури, яка засновується та контролюється не державою, а громадськими інститутами [11].

Одним із ключових принципів роботи омбудсмена, за пропозицією НАБУ, став прийом заявок тільки від населення та лише після закінчення строку розгляду скарги банком. Банки, які погодяться підписати угоду з омбудсменом, зобов'язані будуть вчасно представляти йому документи, необхідні для розгляду справ, і виконувати його рішення.

На необхідності поліпшення взаємовідносин між фінансовими установами й споживачами фінансових послуг в Україні наголошували законодавці в рамках прийняття Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 рр. (Відповідне розпорядження № 867-р прийнято на засіданні Уряду 31 жовтня 2012 р.) [12], дія якої спрямова-

на на розбудову такої системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг, яка б носила комплексний характер, була б доступною та зрозумілою для населення та забезпечувала б належну якість надання послуг у сфері фінансів, недопущення застосування дискримінаційної по відношенню до споживачів практики роботи фінансових установ, в т.ч. угод та засобів їх виконання, а також на недопущення надання фінансових послуг установами, що не мають на це прав та надання послуг, що не регулюються. У ній передбачено, зокрема, опрацювання питання запровадження інституту уповноваженого із захисту прав споживачів фінансових послуг з метою розроблення альтернативного механізму досудового врегулювання спорів стосовно фінансових послуг та, у разі потреби, підготовки відповідного проєкту НПА за участю об'єднань учасників ринків фінпослуг.

Також в рамках пункту С.2 "Захист прав споживачів та інвесторів фінансового сектору" Комплексної програми розвитку фінансового сектора на період 2015—2020 рр., яка була затверджена Національною радою реформ (Постанова Правління НБУ №391 від 18 червня 2015 р.) запропоновано створення в Україні інституту фінансового омбудсмена, до функцій якого належатиме досудове вирішення суперечок та скарг між фінансовими установами та їх клієнтами — фізичними особами [13]. Згідно з Програмою дану інституцію повинні були створити шляхом прийняття Закону України "Про інститут фінансового омбудсмена" до кінця другого кварталу 2016 р. (станом на вересень 2016 р інститут відсутній).

Враховуючи внутрішні шоки, військовий конфлікт на сході, що негативно вплинули на розвиток економіки, знизили довіру споживачів фінансових послуг до банківського сектору, та розбалансували фінансові ринки та ситуацію економії бюджетних коштів, у проєкті Закону України, підготовленого за участю Міністерства фінансів України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг" від 23.03.2015 р № 2456 передбачає відмову від створення фінансового омбудсмена, запропоновано виконання цієї функції НБУ, Нацкомфінпослуг та НКЦПФР, кожен на відповідному ринку фінансових послуг [14; 9, с. 90].

Зауважимо, що Кабінетом Міністрів України ще 14 березня 2016 р. було схвалено проєкт закону "Про заснування бізнес-омбудсмена", підготовленого з метою впровадження зобов'язань Меморандуму про взаєморозуміння щодо підтримання української антикорупційної ініціативи від 12 травня 2014 р, який підписали Кабінет Міністрів, Європейський банк реконструкції і розвитку, Організація економічного співробітництва і розвитку, Американська торгова палата в Україні, Європейська бізнес асоціація, Федерація роботодавців України, Торгово-промислова палата України і Український союз промисловців і підприємців. Мета НПА полягає у запровадженні на законодавчому рівні в Україні інституту бізнес-омбудсмена в якості посередника, незалежної, третьої особи, що сприяє суб'єктам підприємництва у захисті їх права на підприємницьку діяльність. НПА визначаються правові засади створення та організації діяльності Установи бізнес-омбудсмена, напрями її діяльності, а також принципи її взаємовідносин з державою, органами місцевого самоврядування, державними органами, суб'єктами господарювання, що перебувають у сфері їх управління, а також суб'єктами підприємництва. У законопроєкті зазначено, що установа бізнес-омбудсмена буде незалежним від державних органів і місцевої влади, невідзвітним і невідконтрольним їм. У листопаді 2014 р. уряд України вирішив створити раду бізнес-омбудсмена як свій постійно діючий консультативно-дорадчий орган [15].

Зауважимо, що 22.09.2016 р. Національне агентство з питань запобігання корупції (НАЗК) та Рада бізнес-омбудсмена підписали Меморандум про співпрацю та обмін інформацією, метою якого є об'єднання зусиль для забезпечення прозорості діяльності органів державної влади, сприяння зниженню рівня корупції та запобігання випадкам недобросовісної поведінки чиновників у відношенні до бізнесу.

Водночас зауважимо, що у Верховній Раді України було зареєстровано ще один альтернативний проєкт Закону "Про внесення змін до Закону України "Про інвестиційну діяльність" (щодо повноважень омбудсмена з фінансів та інвестицій)" №3292 від 09.10.2015, увага яко-

го зосереджена саме на встановленні механізму додаткового захисту прав інвесторів при реалізації ними на території України інвестиційних проєктів шляхом створення посади омбудсмену з фінансів та інвестицій та закріплення в Законі його основних повноважень [16].

З метою забезпечення та захисту прав та законних інтересів інвесторів в контексті фінансової безпеки держави новостворена фінансова інституція омбудсмен з фінансів та інвестицій повинна виконувати наступні повноваження: взаємодіяти з органами державної влади та місцевого самоврядування з питань фінансів та інвестицій; розглядати звернення інвесторів з питань, що виникають при здійсненні ними інвестиційної діяльності на території України; вносити рекомендації органам державної влади та місцевого самоврядування для їх вирішення питань, які зазначено в зверненнях інвесторів; сприяти інвесторам у вирішенні питань, що виникають у процесі реалізації інвестиційних проєктів у досудовому чи позасудовому порядку; вносити до Кабінету Міністрів України рекомендації по удосконаленню законодавства України тощо [16].

В Україні спори між споживачами та фінансовими установами розглядаються виключно судами та в обмежених випадках надсилаються скарги регуляторам. Причому ефективність такої взаємодії доволі низька. Відтак, довіра до судів у 2015 році становить лише 5%. Новий інститут має стати неупередженим, незалежним та допомагати у вирішенні суперечок мирним шляхом, не доводячи справу до суду. Це у свою чергу має додатково розвантажити суди та дозволить зняти навантаження на регуляторів. Так, за даними головних регуляторів фінансового сектору України станом на кінець 2015 р. було зафіксовано понад 33 тис. звернень від фізичних осіб, з них: до НБУ — 26726 звернень, до Нацкомфінпослуг — 5539 звернень та до НКЦПФР — 933 звернень [17; 18; 19].

Нааявність нової інституції дозволить створити "єдине вікно" для звернень, процедурно вирішення спору не перевищуватиме 3 місяців, охоплюватиме весь фінансовий сектор, а отже матиме узагальнення правозастосовної практики та забезпечуватиме завершеність циклу роботи усіх підприємницьких структур.

Ефективне функціонування в Україні омбудсмена з фінансів та інвестицій матиме позитивні наслідки для економічної безпеки установ усіх сегментів фінансового сектору. Так, підвищення схильності населення до використання фінансових послуг, зумовлене зростанням рівня довіри до фінансових посередників, дозволить останнім залучити нових клієнтів та збільшити обсяги залучених фінансових ресурсів. Крім того, очікується покращання стану кадрової безпеки фінансових установ, а також підвищення рівня захищеності їхніх активів від різного роду небезпек і загроз за рахунок неухильного дотримання високих стандартів діяльності (рис. 1).

ВИСНОВКИ

Існування інституту омбудсмена з фінансів та інвестицій позитивно вплине на врегулювання можливих спірних моментів взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування та суб'єктів господарювання, які здійснюють інвестиційну діяльність в Україні. У масштабах держави позитивні наслідки створення вищевказаного інституту будуть полягати в: підвищенні рівня прозорості ринку; оперативному виявленні проблем регулювання інституційних інвесторів; зниженні навантаження на судову систему, забезпеченні оптимального рівня безпеки та розв'язання проблем у фінансовому секторі, зокрема в розрізі виявлення внутрішніх

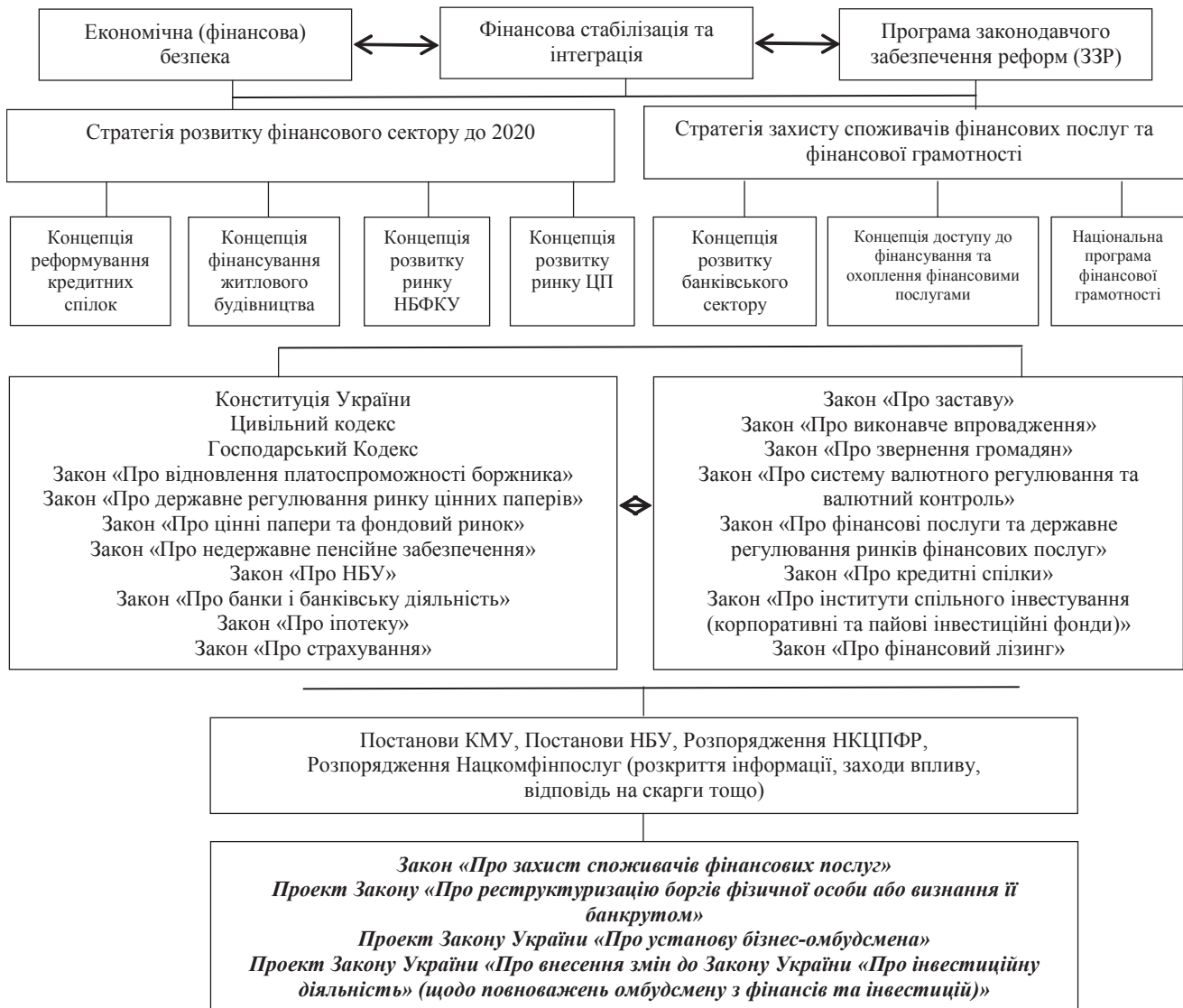


Рис. 1. Законодавче регулювання фінансового сектору України з урахуванням запровадження інституту омбудсмена з фінансів та інвестицій

Джерело: побудовано авторами.

загроз фінансової безпеки держави, а саме підвищення рівня захисту прав інвесторів та інших учасників фінансовому ринку тощо.

Таким чином, світовий досвід підтверджує, що створення в Україні омбудсмена з фінансів та інвестицій відіграє важливу роль у підвищенні довіри інвесторів до держави, стане необхідним фактором збільшення частки їх участі в фінансовій та інвестиційній системах, а отже, й економіки України в цілому.

Література:

1. Зачосова Н.В. Запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні: ймовірні наслідки для економічної безпеки фінансових установ / Н.В. Зачосова / Академічний огляд. — 2016. — № 1. — С. 80—85.
2. Чи потрібен інститут фінансового омбудсмена? [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://reforms.in.ua/ua/news/chy-potriben-instytut-finansovogo-ombudsmena>
3. Беялов Т.Е. Підвищення довіри споживачів як основа стабільного розвитку ринку фінансових послуг / Т.Е. Беялов // Актуальні проблеми економіки. — 2012. — № 3 (129). — С. 267—274.

4. Сирота А.І. Фінансовий омбудсмен як позасудова система врегулювання спорів на фінансовому ринку України / А.І. Сирота // Науковий вісник Національного університету ДПС України (економіка, право). — 2013. — № 4 (63). — С. 67—72.
5. Пінчук А.П. Фінансовий омбудсмен як невід'ємна частина системи регулювання ринку фінансових послуг / А.П. Пінчук, Н.В. Міокова // Економіка та держава. — 2013. — № 1. — С. 104—107.
6. Абакуменко О.В. Реалізація концепції інвестиційного омбудсмена у фінансовому секторі України / О.В. Абакуменко // Економіка та держава. — 2014. — № 5. — С. 25—29.
7. Торяник Ж.І. Фінансовий омбудсмен як альтернативний спосіб позасудового врегулювання спорів: світовий досвід / Ж.І. Торяник // Економічні науки. Серія "Облік і фінанси". Вип. 11 (41). Ч. 1. — 2014. — С. 284—290.
8. Слободян О. Фінансовий омбудсмен: в пошуках правової моделі / О. Слободян // Часопис з юридичних наук. — 2015. — № 1. — С. 1—13.
9. Котляревський Я.В. Роль інституту банківського омбудсмена у підвищенні довіри клієнтів до банків /

Я.В. Котляревський, Г.О. Панасенко // Фінанси України. — 2015. — № 11. — С. 88—96.

10. Омбудсмен у фінансовій сфері: чи зможе він захистити права українців? [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://gurt.org.ua/articles/19820/?order=comments>

11. Коммерсантъ-Україна: Клієнтам банків знайшли захисника [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://nabu.ua/ua/press/news/kommersant-ukraina-kliyentam-bankiv-znajshli-zahisnika.htm>

12. Стратегія реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки / ВРУ [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-%D1%80>

13. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 р. / НРР [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://reforms.in.ua/Content/download/Reforms/Financial%20sector/Complex%20program%20finance%20v4.pdf>

14. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг: проект Закону України від 23.03.2015 № 2456 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=54522.

15. Уряд схвалив проект закону "Про устанovu бізнес-омбудсмена" / КМУ [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=248890322&catid=244276429

16. Проект Закону України "Про внесення змін до Закону України "Про інвестиційну діяльність" (щодо повноважень омбудсмену з фінансів та інвестицій)" №3292 від 09.10.2015 / ВРУ [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=3292&skl=9

17. Річний звіт НКЦПФР за 2015 р. / НКЦПФР [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.nssmc.gov.ua/user_files/content/58/1473066406.pdf

18. Річний звіт Нацкомфінпослуг [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://nfp.gov.ua/content/rzviti-nackomfinposlug.html>

19. У 2015 році Національний банк України отримав на 18% менше звернень громадян, ніж у 2014 році / НБУ // [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=27364846

References:

1. Zachosova, N.V. (2016), "Introduction of the institute of financial ombudsman in Ukraine: possible consequences for the economic security of financial institutions", *Akademichnyj ohliad*, vol. 1, pp. 80—85.

2. Demchak, R. (2015), "Is a Financial Ombudsman institution need?", available at: <http://reforms.in.ua/ua/news/chy-potriben-instytut-finansovogo-ombudsmena> (Accessed 10 Sept 2016).

3. Belyalov, T.E. (2012), "Increasing consumer confidence as a basis for stable development of the financial services market", *Aktual'ni problemy ekonomiky*, vol. 3 (129), pp. 267—274.

4. Syrota, A.I. (2013), "Financial Ombudsman as extra-judicial dispute resolution system in the financial market of Ukraine", *Naukovyj visnyk Nacional'nogo universytetu DPS Ukrayiny (ekonomika, pravo)*, vol. 4 (63), pp. 67—72.

5. Pinchuk, A.P. and Miokova, N.V. (2013), "Financial Ombudsman as an integral part of the system of regulation of the financial services market", *Ekonomika ta derzhava*, vol. 1, pp. 104—107.

6. Abakumenko, O.V. (2014), "Implementing the concept of investment Ombudsman in the financial sector Ukraine", *Ekonomika ta derzhava*, vol. 5, pp. 25—29.

7. Toryanyk, Zh.I. (2014), "Financial ombudsman as an alternative way out of court settlement of disputes: global experience", *Ekonomichni nauky. Seriya "Oblikifinansy"*, vol. 11 (41), pp. 284—290.

8. Slobodyan, O. (2015), "Financial Ombudsman: looking for legal models. Chasopys z yurydychnykh nauk", *Journal of Legal Sciences*, vol. 1. Available at: <http://periodicals.karazin.ua/jls/article/view/1641/1383> (Accessed 18 January 2016).

9. Kotliarevsky, Y.V. (2015), "The role of the banking ombudsman institute in raising customer confidence in banks", *Finansy Ukrayiny*, vol. 11, pp. 88—96.

10. Zaitseva, O. (2016), "Ombudsman in the financial sphere, whether it will protect the rights of Ukrainian?", available at: <http://gurt.org.ua/articles/19820/?order=comments> (Accessed 10 Sept 2016).

11. Kommersant'-Ukrayna (2013), "Customers of banks have found a defender", available at: <http://nabu.ua/ua/press/news/kommersant-ukraina-kliyentam-bankiv-znajshli-zahisnika.htm> (Accessed 10 Sept 2016).

12. Cabinet of Ministers of Ukraine (2012), "On approval of the action plan to implement the strategy for reform of consumer protection in financial services markets in 2012—2017", available at: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-%D1%80> (Accessed 10 Sept 2016).

13. The National Bank of Ukraine (2015), "A comprehensive program of financial sector of Ukraine development 2020", available at: <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id=18563297> (Accessed 10 Sept 2016).

14. Verkhovna Rada of Ukraine (2015), "On amendments to some legislative acts of Ukraine concerning improvement of protection of consumers of financial services", available at: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=54522 (Accessed 10 Sept 2016).

15. Cabinet of Ministers of Ukraine (2016), "The government approved the draft law "On the institution of business ombudsman", available at: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=248890322&catid=244276429 (Accessed 10 Sept 2016).

16. Verkhovna Rada of Ukraine (2015), "Draft Law on Amendments to the Law of Ukraine "On investment activity" (concerning the powers of the ombudsman Finance and Investment)", available at: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=3292&skl=9 (Accessed 10 Sept 2016).

17. State Commission of securities and stock market (2015), "Annual Report for 2015", available at: http://www.nssmc.gov.ua/user_files/content/58/1473066406.pdf (Accessed 10 Sept 2016).

18. National Commission for the State Regulation of Financial Services Markets. (2015), "Annual Report for 2015", available at: <http://nfp.gov.ua/content/rzviti-nackomfinposlug.html> (Accessed 10 Sept 2016).

19. National bank of Ukraine (2016), "In 2015 National Bank of Ukraine has received less than 18% applications of citizens than in 2014", available at: http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=27364846 (Accessed 10 Sept 2016).

Стаття надійшла до редакції 23.09.2016 р.