

О. Б. Дзюнь,  
начальник відділу стратегії розвитку ринків фінансових послуг, Національна комісія,  
що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг

## ДОСУДОВЕ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ МІЖ СПОЖИВАЧАМИ ТА НАДАВАЧАМИ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

O. Dzyun,  
Head of Strategy of Financial Services Development Unit,  
National Commission for the State Regulation of Financial Services Markets

PRE-TRIAL SETTLEMENT OF DISPUTES BETWEEN CONSUMERS AND SUPPLIERS OF NON-BANK  
FINANCIAL SERVICES

*У статті досліджуються правові механізми досудового розгляду скарг споживачів небанківських фінансових послуг та розв'язання спорів між небанківськими фінансовими установами та споживачами їх послуг.*

*The article considers the legal mechanisms of pre-trial settlement of non-bank financial services consumer is complaints resolution of disputes and between non-bank financial institutions and consumers of their services.*

*Ключові слова: інститут фінансового омбудсмена, досудовий розгляд спорів, альтернативний розгляд спорів, небанківський фінансовий сектор, фінансова послуга, споживачі фінансових послуг.*

*Key words: financial ombudsman institute, pretrial dispute resolution, alternative dispute resolution, non-bank financial sector, financial services, consumers of financial services.*

### ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Як свідчить міжнародний досвід, стрімкий розвиток пропозицій ринків фінансових послуг в умовах недосконалої правової бази та відповідно недостатнього забезпечення захисту прав споживачів може призвести до недовіри до таких ринків і, як наслідок, зниження попиту на запропоновані ними послуги.

Водночас недовіра населення до ринків фінансових послуг не дає можливості активно використовувати його вільні кошти як інвестиційні ресурси, що спрямовуються на розвиток економіки, запроваджувати ефективний механізм недержавного пенсійного забезпечення та страхування.

У результаті проведеного аналізу стану захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг виявлено проблеми, які потребують розв'язання, зокрема відсутність дієвого механізму досудового вирішення конфліктних ситуацій між фінансовими установами та споживачами небанківських фінансових послуг. Така ситуація гальмує розгляд спорів і збільшує навантаження на судову систему. В свою чергу споживачі повинні мати доступ до незатратних механізмів захисту від порушень при наданні послуг небанківськими фінансовими установами.

### АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Дана тема розглядається у працях І. Аванесової, О. Зайцевої, Н. Міокової, А. Митарєвої, С. Науменкової, А. Пінчука. Досудовому розгляду скарг споживачів фінансових послуг присвячено багато уваги експертами Світово-

го банку, Програмою розвитку фінансового сектору (USAID/FINREP-II), Центром "Блакитна стрічка" (проект ЄС).

Разом з тим, ґрунтуючись на міжнародному досвіді функціонування механізмів досудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг, у вітчизняних наукових працях висновкам та рекомендаціям для запровадження таких механізмів в Україні не передувє ґрунтовний аналіз можливості їх застосування в сучасних економічних умовах та діючої практики захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні.

### МЕТА СТАТТІ

Метою статті є дослідження правових механізмів досудового розгляду скарг споживачів небанківських фінансових послуг та розв'язання спорів між фінансовими установами та споживачами їх послуг.

### ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Як свідчить міжнародний досвід, стрімкий розвиток пропозицій ринків фінансових послуг в умовах недосконалої правової бази та відповідно недостатнього забезпечення захисту прав споживачів може призвести до недовіри до таких ринків і, як наслідок, зниження попиту на запропоновані ними послуги.

Водночас недовіра населення до ринків фінансових послуг не дає можливості активно використовувати його вільні кошти як інвестиційні ресурси, що спрямовуються

на розвиток економіки, запроваджувати ефективний механізм недержавного пенсійного забезпечення та страхування.

У результаті проведеного аналізу стану захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг виявлено проблеми, які потребують розв'язання, зокрема відсутність дієвого механізму досудового вирішення конфліктних ситуацій між фінансовими установами та споживачами небанківських фінансових послуг. Така ситуація гальмує розгляд спорів і збільшує навантаження на судову систему. В свою чергу споживачі повинні мати доступ до незатратних механізмів захисту від порушень при наданні послуг небанківськими фінансовими установами.

Вирішити означену проблему, відсутність дієвого механізму досудового вирішення конфліктних ситуацій між фінансовими установами та споживачами небанківських фінансових послуг, були спроби ще у рамках виконання Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 № 1026-р, відповідно до якої зазначалося про відсутність дієвого механізму досудового розв'язання конфліктних ситуацій [1]. І саме цим актом Кабінету Міністрів України та розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20.01.2010 № 135-р "Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні" ставилося завдання створити правовий механізм досудового розгляду скарг споживачів та розв'язання спорів між небанківськими фінансовими установами і споживачами [2]. Разом з тим, на сьогодні такий механізм не запроваджений.

Основним елементом механізму досудового вирішення спорів є так звана третя сторона, яка допомагає споживачам і надавачам фінансових послуг вирішити спори шляхом прийняття обгрунтованого, вираженого та прийнятного для обох сторін рішення. Такою третьою стороною, відповідно до європейської практики, може бути інститут фінансового омбудсмена.

Омбудсмен у перекладі зі шведської означає "представник народу". Омбудсмени надають громадянам можливість вирішення суперечок як альтернативу судам. Офіційною країною появи інституту омбудсмена в його сучасному розумінні є Швеція, де в 1809 р. уперше було засновано посаду парламентського комісара для нагляду за дотриманням законодавчих актів парламенту судами та іншими органами влади. Саме тоді шведський парламент створив інституцію для захисту прав громадян, які виступали в судах проти уряду. Свою дієздатність ця організація довела швидко. У 1992 р. на основі Маастрихтської угоди було створено інститут Європейського захисника громадянських прав. Ідея введення посади омбудсмена поступово розповсюдилася на світові держави, які відносяться як до системи континентального, так і загального права.

Омбудсменом у фінансовій сфері (фінансовим омбудсменом) 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 і у сфері страхових послуг.

Перш ніж подати позов до суду, потерпілий може звернутись з проханням про вирішення суперечки до фінансового омбудсмена. В більшості країн процедура звернення досить проста: споживач у формі анкети заповнює дані про себе і додає копію попереднього листування з фінансовою організацією. Потім фінансовий омбудсмен звертається до фінансової організації з проханням надати документи по цій справі і приймає рішення, ґрунтуючись на матеріалах, наданих двома сторонами. Деякі омбудсмени для спрощення процесу навіть приймають скарги по телефону.

Цей інститут виступає в ролі останньої інстанції неформального вирішення скарг. Перш ніж вдатись до послуг фінансового омбудсмена клієнти повинні спробувати вирішити спірні питання безпосередньо зі своєю фінансовою установою. Якщо не вдасться владнати суперечку шляхом консенсусу, фінансовий омбудсмен виступатиме в якості третейського судді. Він перевірить обставини кожної скарги, надасть свої рекомендації та внесе рішення по справі згідно з відповідним законодавством і правилами доброї фінансової практики. Важливо підкреслити, що у будь-якому випадку споживачі фінансових послуг повинні мати право переглянути рішення омбудсмена у звичайному суді та

бути вправі відкликати свою скаргу коли завгодно. Звернення до послуг фінансового омбудсмена не завдає шкоди їхнім законним правам.

Перевага системи фінансового омбудсмена із захисту прав споживачів також і в тому, що послуги фінансового омбудсмена для споживача є безкоштовними. Практично майже всі існуючих у світі омбудсменів не стягують плату за подачу претензії, навіть якщо рішення приймається на користь фінансової організації, на відміну від аналогічного результату при розгляді у суді. Так, у разі відмови споживачу у його претензії до фінансової установи він має сплатити судові мито.

Простота процесу і здатність омбудсмена проводити власне розслідування у справі виключають необхідність залучення послуг юриста, що значно здешевлює процес для споживача. Крім того, для споживача важливо, щоб його скарга була розглянута у найкоротший термін. І ці терміни у багатьох країнах теж регламентуються.

Фінансовий омбудсмен, як правило, розглядає відносно невеликі справи, сума по яких не перевищує певного ліміту (наприклад, в Німеччині 5 000 євро). Інститут фінансового омбудсмена зазвичай очолює людина, яка сама є омбудсменом. Керівник інституту омбудсмена відіграє ключову роль — він представляє всю організацію та повинен затверджувати всі рішення, що приймаються усією інституцією.

Інститути фінансового омбудсмена можуть створюватись за приватною ініціативою або державою. Як правило, це недержавна організація, що діє відповідно до приватного права та фінансується групою фінансових установ. Проте у деяких країнах інститут фінансового омбудсмена створювався державою. Юридичний статус цієї інституції може визначатись у правових актах таких, як закон, постанови чи указ. У будь-якому випадку для успішної роботи фінансового омбудсмена важливою є державна підтримка.

Інше ключове питання — чи є рішення фінансового омбудсмена обов'язковими для виконання фінансовими установами і якими сумами вони обмежуються. В таких країнах, як Польща чи Швейцарія фінансовий омбудсмен не може приймати зобов'язуючих рішень і виконує суто посередницьку роль. За такою схемою фінансовий омбудсмен подає нейтральну пропозицію, що не є обов'язковою для виконання. Сторони конфлікту на свій розсуд можуть прийняти або відхилити цю пропозицію. На відміну від цього у Німеччині, Великій Британії чи Ірландії, де інститут фінансового омбудсмена є дуже успішним, рішення омбудсмена мають обов'язковий характер. Обов'язковим для виконання фінансовою установою є рішення щодо суперечки до певної суми. У цих країнах фінансові установи, що стали членами приватного інституту фінансового омбудсмена, приймають умови третейського запису омбудсмена. Діючи таким чином, вони добровільно зобов'язуються виконувати арбітражні рішення омбудсмена.

Незалежність та неупередженість фінансового омбудсмена є надзвичайно важливими для розгортання позитивних якостей цієї схеми. Аби заслужити довіру до себе та бути ефективним, інститут фінансового омбудсмена повинен неодмінно бути незалежним за структурою, функцією та статусом. Якщо буде забезпечено незалежність фінансового омбудсмена, він зможе діяти неупереджено та належним чином виконувати свої обов'язки. Якщо цього не буде, його репутація в очах громадськості буде низькою, а сама схема стане марною тратою грошей. Незалежність фінансового омбудсмена означає відсутність втручання у його роботу чи незастосування каральних заходів у відповідь на його дії, як то скорочення чи позбавлення бюджету. Звичайно, робота фінансового омбудсмена повинна підлягати контролю. З метою забезпечення належної системи противаг та стримувань, за інститутом фінансового омбудсмена, як правило, здійснюється нагляд з боку правління директорів чи нейтральної ради.

Фінансові омбудсмени можуть створюватись професійними учасниками фінансового ринку, їх діяльність фінансується за рахунок коштів засновників, а винесені рішення є обов'язковими для фінансової установи, з діями якої була пов'язана претензія споживача. Оскільки фінансовий омбудсмен — це організація, яка створюється на добровільній основі, то її рішення є обов'язковими для виконання лише для фінансових компаній її членів. Рішення фінансового омбудсмена можуть виступати в якості прецедентів, які будуть прийматися до уваги при виникненні аналогічних

спірних ситуацій. Головна мета уведення інституту фінансового омбудсмена — ефективний і оперативний (звичайно протягом кількох місяців) розгляд скарг клієнтів з приводу виплат (або з інших спорів у сфері фінансових послуг) без дорогої судової процедури.

Діяльність фінансового омбудсмена базується на наступних принципах: незалежності, справедливості, відповідності, професіоналізму, ефективності, публічності, доступності, оперативності.

Важливою рисою інституту фінансового омбудсмена є його незалежність. У більшості країн він обирається парламентом і є підзвітним лише йому. При цьому процес прийняття рішень незалежний від учасників даної схеми. Фінансовий омбудсмен повинен розглядати справу з точки зору відповідності законодавства та дій адміністрації, професійного підходу до розгляду проблем, винесення ефективних рішень з врахуванням справедливості та доцільності дій сторін конфлікту. Справедливість означає не тільки відповідність прийняття рішень певній процедурі, але й прийняття рішення на основі всієї інформації. На фоні існуючих механізмів захисту цивільних прав, фінансового омбудсмена вирізняє високий рівень публічності та доступності для громадян. Отже, лише комплексне врахування та дотримання наведених вище принципів при розгляді фінансовим омбудсменом суперечок протягом певного проміжку часу, тобто, з врахуванням оперативного характеру, дасть можливість кваліфікувати цей інститут як дієвий механізм захисту споживачів фінансових послуг, що сприяє підвищенню довіри до фінансових компаній, і є вагомим фактором впливу на їх стійкість.

Процедуру за участю омбудсмена першим з фінансово-економічних спілок використала Спілка німецьких банків (VdB) у липні 1992 р. З того часу швидко і не бюрократизована позасудова процедура по розбору скарг клієнтів фінансовим омбудсменом стала невід'ємним елементом загальної концепції роботи із споживачами німецьких приватних банків.

Сьогодні інститут національних омбудсменів є невід'ємною частиною правової системи більш ніж у 100 країнах, у тому числі і в країнах Європейського співтовариства, а також Австралії, Новій Зеландії, Великій Британії та ін.

У фінансовому секторі країн — членів ЄС є різні форми та підходи до альтернативного розв'язання спорів. Наприклад, в Італії для вирішення спірних ситуацій у банківському секторі використовується омбудсмен, в Німеччині існує страховий омбудсмен, у Франції — омбудсмен агенції фінансових ринків. В інших країнах такі посередницькі механізми стосуються всього фінансового сектору: омбудсмен фінансового сектору в Великобританії, Датський інститут скарг з фінансових питань.

У деяких країнах схеми з альтернативного судам вирішення спорів створено державними установами (Іспанія, Ірландія), в інших — приватним сектором, зазвичай асоціаціями надавачів фінансових послуг (омбудсмен Німецького кооперативного банку) або асоціаціями надавачів фінансових послуг разом із асоціаціями споживачів фінансових послуг (Голландська узгоджувальна рада).

Європарламент вимагає від національних регуляторів забезпечення споживачам фінансових послуг доступу до механізмів альтернативного вирішення спорів як на національному, так і на міжнародному рівнях. Європейська Комісія зобов'язана забезпечувати впровадження найкращих практик з альтернативного вирішення спорів.

Інтеграція європейських фінансових ринків дає споживачам широкі можливості у виборі фінансових послуг, оскільки вони можуть купувати їх не тільки в своїй країні, але й за кордоном. Проте, не залежно від місця купівлі, споживачі фінансових послуг мають бути впевненими у правовому вирішенні спорів. Для допомоги споживачам, які купують фінансові послуги за кордоном, у 2001 р. було створено мережу альтернативного вирішення спорів FIN-NET, яка дає змогу використовувати механізми досудового вирішення спорів як у своїй країні, так і в інших країнах, де були куплені фінансові продукти.

Для прикладу, досудовий механізм розв'язання спорів споживачів і надавачів фінансових послуг у Литві впроваджено відповідно до європейського законодавства. Робота з розробки політики захисту прав споживачів і впровадження схем альтернативного вирішення спорів у Литві розпочалася після прийняття у 1994 р. закону про захист прав споживачів. У 2001 р. цей закон було змінено і започатко-

вано Національну раду із захисту прав споживачів. У 2003 р. уряд Литви затвердив Національну стратегію захисту прав споживачів і Національну програму навчання споживачів. Основним елементом Національної стратегії є запровадження механізму альтернативного вирішення спорів за всіма напрямками захисту прав споживачів, включаючи фінансові послуги. Закон про захист прав споживачів, що набрав чинності в 2007 р., визначив чіткі інституційні засади схем альтернативного розв'язання спорів. Законом визначено установи, які мають право розглядати та вирішувати в досудовому порядку спори між споживачами та надавачами послуг, зокрема Комісія зі страхового нагляду Литви розглядає скарги споживачів страхових послуг.

Так, використання механізму альтернативного вирішення спорів у Литві полягає в такому. Споживач надсилає письмову заяву до установи альтернативного розв'язання спорів про те, що він надіслав запит до надавача послуг. Процедура альтернативного вирішення спорів є письмовою, тобто рішення надається у письмовому вигляді.

Досудове вирішення спорів для позивача безкоштовне. Процедура альтернативного розв'язання спорів, інформація про прийняте рішення та виплату споживачу компенсації є прозорими для громадськості.

Отже, використання механізму альтернативного вирішення спорів має низку переваг, до яких належать: доступність отримання правового захисту, швидкість розв'язання проблеми, невеликі витрати, ефективність з позиції завантаження судів, можливість досягнення компромісного рішення та ін. [3].

У світі 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 в 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.

Фінансовий омбудсмен приватних банків Німеччини може розглядати не всі скарги. По-перше, за загальним правилом ця інституція розглядає лише скарги споживачів. По-друге, позасудове врегулювання суперечки фінансовим омбудсменом не повинно мати місця, 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) якщо термін давності для передачі справи омбудсменові вже 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 клієнтів, створений при спілці німецьких банків.

Рішення фінансового 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 шести тижнів з моменту здобуття рішення сторонами. Після закінчення зазначеного терміну Центр перевіряє стан питання і про результати 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 фінансовим омбудсменом несе спілка німецьких банків.

У Великобританії інститут фінансового омбудсмена існує з 1981 року, а в 2000 році статус омбудсмена був закріплений законодавчо.

Тут банки для того, щоб працювати з роздрібними клієнтами, зобов'язані надати таким клієнтам можливість вирішувати спори в позасудовому порядку. Враховуючи, що в рік до фінансового омбудсмена поступає до 1 млн звер-

нень, лише в колл-центрі працює більше 100 чоловік. Бюджет на утримання такого штату співробітників складається з членських внесків, які англійські банки платять за пропорційно кількості відкритих рахунків, а також плати за кожну скаргу, що поступила. В усіх 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 і у відношенні яких можуть бути подані скарги. Омбудсменом може бути встановлена як верхня межа (наприклад, від 100 до 250 000 євро в Нідерландах) суми позову, що став предметом скарги споживача. Поширеною практикою є встановлення обов'язкового порядку пред'явлення претензії фінансовій установі до звернення до фінансового омбудсмена.

Заявник може звернутися в колл-центр фінансового омбудсмена де йому будуть роз'яснені умови і порядок направлення скарги. У переважній більшості країн розгляд скарги безкоштовний для заявника. Виключення складають, наприклад, Польща і Шрі-Ланка, де мито повертається заявникові, якщо омбудсмен прийняв рішення на його користь.

Письмова скарга, направлена фінансовому омбудсменові, перевіряється на допустимість до розгляду. Наприклад, у Шрі-Ланці омбудсмен має право відмовити в прийнятті скарги, якщо, на його думку, скарга не обгрунтована або подана з наміром досадити. Якщо скарга не підлягає розгляду, про це повідомляється заявникові і даються рекомендації по подальшому дозволу суперечки.

Якщо скарга підлягає розгляду, то, зазвичай, вона прямує особі, на яку поступила скарга, для здобуття роз'яснення. У деяких країнах уже на цьому етапі постачальник послуг може задовольнити вимоги заявника, після чого розгляд скарги припиняється.

Фінансовий омбудсмен може, запитавши у заявника і постачальника послуг, на якого поступила скарга, необхідні відомості і документи, на підставі отриманої інформації дистанційно прийняти письмове рішення.

Якщо заявник недовольний 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 в Данії. Середня тривалість розгляду суперечки в більшості європейських країн складає 3—4 місяці.

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 і без будь-якого ризику врегулювати розбіжності з фінансовими структурами. Позасудове вирішення спору представляється особливо привабливим у разі, якщо вартість спору настільки мала, що звернення до суду позбавлена економічного сенсу.

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 100 000 фунтів стерлінгів, а в ряді випадків омбудсмен може рекомендувати організації виплатити споживачеві 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 [4].

## ВИСНОВКИ

Поточна ситуація в Україні з вирішенням суперечок у фінансовому секторі є складною. Існуюча судова система довела свою неефективність з питань, що виника-

ють між фінансовими установами та споживачами їх послуг.

Ефективно функціонуючий інститут фінансового омбудсмена буде вигідним усім учасникам ринку: права споживачів будуть краще захищені та стандарти послуг будуть вищими. Це може суттєво покращити імідж фінансової сфери та стати рушійною силою зростання ринку. Зміцнення довіри до фінансових компаній, що є учасниками інституту фінансового омбудсмена, дозволить їм залучити нових клієнтів. Зрештою, у вигравші буде і держава: омбудсмени дозвольть зменшити навантаження на суди та наглядові органи.

Отже, інститут фінансового омбудсмена є корисним доповненням, а не заміником судової системи. Ця модель є привабливою альтернативою для вирішення суперечок та довела свою значимість у багатьох країнах.

Кабінетом Міністрів України розпорядженням від 31.10.2012 № 867-р затверджено Стратегію реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки, відповідно до якої передбачається вивчення передового світового досвіду обов'язкового залучення представників служб фінансових уповноважених чи медіаторів до здійснення спроб урегулювання конфліктів, насамперед у випадках, що мають істотне значення для особи [5]. Зважаючи на це, необхідно докладити зусиль до вироблення механізмів досудового розгляду спорів між фінансовими установами та споживачами їх послуг на основі кращої міжнародної практики.

## Література:

1. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 № 1026-р "Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1026-2009-%D1%80>

2. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.01.2010 № 135-р "Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/135-2010-%D1%80>

3. Науменкова С.В. Ринок фінансових послуг [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://pidruchniki.ws/11200611/finans/dosudove\\_virishennya\\_sporiv\\_mizh\\_spozhivachami\\_nadavachami\\_finansovih\\_poslug#739](http://pidruchniki.ws/11200611/finans/dosudove_virishennya_sporiv_mizh_spozhivachami_nadavachami_finansovih_poslug#739)

4. Інститут фінансового омбудсмена в мирі [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://euro-ombudsman.org/researches/legal/institut-finansovogo-ombudsmena-v-mire>

5. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 31.10.2012 № 867-р "Про схвалення Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-%D1%80>

## References:

1. Cabinet of Ministers of Ukraine (2009), Order "On approval of the concept of consumer protection non-banking financial services in Ukraine" available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/en/1026-2009-%D1%80> (Accessed 5 Feb 2014).

2. Cabinet of Ministers of Ukraine (2010), Order "On approval of the Plan to implement the concept of consumer protection non-banking financial services in Ukraine" available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/135-2010-%D1%80> (Accessed 5 Feb 2014).

3. Naumenkova, S. (2010), "Financial services market" available at: [http://pidruchniki.ws/11200611/finans/dosudove\\_virishennya\\_sporiv\\_mizh\\_spozhivachami\\_nadavachami\\_finansovih\\_poslug#739](http://pidruchniki.ws/11200611/finans/dosudove_virishennya_sporiv_mizh_spozhivachami_nadavachami_finansovih_poslug#739) (Accessed 3 Mar 2014).

4. Institute of Finance Ombudsman in the world, [Online], available at: <http://euro-ombudsman.org/researches/legal/institut-finansovogo-ombudsmena-v-mire> (Accessed 3 Mar 2014).

5. Cabinet of Ministers of Ukraine (2012), Order "On approval of the strategy for reform of consumer protection in financial services markets in the years 2012—2017" available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/en/867-2012-%D1%80> (Accessed 10 Mar 2014).

Стаття надійшла до редакції 18.02.2014 р.