

УДК 336.02(477)

Н.В. ЗАЧОСОВА, кандидат економічних наук, доцент  
Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького

## ЗАПРОВАДЖЕННЯ ІНСТИТУТУ ФІНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА В УКРАЇНІ: ЙМОВІРНІ НАСЛІДКИ ДЛЯ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ

Обґрунтовано доцільність запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні з метою захисту інтересів споживачів фінансових послуг. Висунуто припущення, що існування фінансового омбудсмена може мати позитивні наслідки для економічної безпеки фінансових установ. Виявлено недоліки у механізмі запровадження інституту фінансового омбудсмена, що пропонується для вітчизняної практики. Наведено пропозиції оптимізації моделі створення інституту фінансового омбудсмена в Україні, що дозволять зробити його діяльність більш ефективною.

*Ключові слова: економічна безпека, фінансова установа, фінансовий омбудсмен, фінансовий ринок, фінансова послуга.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями.** Загрозливі тенденції падіння попиту на фінансові послуги, що спостерігаються протягом останніх двох років на вітчизняних фінансових ринках, актуалізують необхідність підтримки належного стану економічної безпеки фінансових установ. Різкі інфляційні коливання, нестабільність курсів валют, втрата партнерських зв'язків через політичні обставини та воєнні дії на сході країни інтенсифікують прояви традиційних для діяльності учасників фінансового сектора ризиків та стають підґрунтям для формування нових, нетривіальних небезпек для нормально функціонування фінансових посередників. З огляду на недостатній обсяг їх фінансових ресурсів, спричинений втратою клієнтів, вести мову про ефективне самозабезпечення економічної безпеки фінансових установ передчасно. Тому постає необхідність у застосуванні державних механізмів для вирішення важливого практичного завдання – стабілізації стану професійних учасників фінансового рин-

ку. Розпочати його виконання доцільно із відновлення довіри населення України до фінансових послуг та компаній, що спеціалізуються на їх наданні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення досліджуваної проблеми.** У зарубіжній практиці з метою підвищення рівня довіри населення країни до фінансових установ уже тривалий час ефективно використовується інститут фінансового омбудсмена. Пропозиції щодо запровадження його і в Україні знайшли відображення у працях ряду сучасних дослідників. Зокрема Т.Е. Беялов наводить приклади використання інституту фінансового омбудсмена в зарубіжних країнах [1]; А.І. Сирота пропонує запровадження фінансового омбудсмена як позасудової системи врегулювання спорів на фінансовому ринку України [2]; А.П. Пінчук, Н.В. Міокова розглядають фінансовий омбудсмен як невід'ємну частину системи регулювання ринку фінансових послуг [3]; О.В. Абакуменко пропонує можливі напрями реалізації концепції інвестиційного омбудсмена у фінансовому секторі України

[4]; Ж.І. Торяник у фінансовому омбудсмені вбачає альтернативний спосіб позасудового врегулювання спорів та досліджує у цьому контексті найкращі аналоги світового досвіду функціонування фінансових омбудсменів [5]; О. Слободян приділив увагу пошуку правової моделі інституту фінансового омбудсмена в Україні [6]; Я.В. Котлярєвський обґрунтував роль інституту банківського омбудсмена в підвищенні довіри клієнтів до банків [7]. Однак, незважаючи на широкий спектр наукових досліджень, присвячених питанню запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні, обґрунтування доцільності його існування саме для забезпечення нормального функціонування фінансових установ на сьогодні відсутнє. Крім того, бракує досліджень, які б стосувалися конкретизації елементів моделі інституту фінансового омбудсмена, придатної для використання у сучасних економічних умовах України.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, яким присвячується стаття.** Комплексною програмою розвитку фінансового сектора України до 2020 р. передбачено створення інституту фінансового омбудсмена. Хоча виконати це стратегічне завдання планується вже у 2016 р. Зараз відсутні як нормативно-правові підстави його формування та подальшої діяльності, так і конкретні механізми роботи у сфері забезпечення захисту інтересів споживачів фінансових послуг і установ, що спеціалізуються на їх наданні. І хоча інститут фінансового омбудсмена не є новим інструментом вирішення фінансових суперечок, і практика роботи подібних інституцій у розвинутих країнах світу глибоко досліджувалася вітчизняними науковцями та спеціалістами фінансового сектора, деталізованого переліку завдань, що їх має вирішувати фінансовий омбудсмен, термінів їх виконання, механізму фінансування його діяльності для українських реалій до сьогодні розроблено не було, що дозволяє вести мову про необхідність більш глибоких досліджень у цій науковій царині.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Метою цього дослід-

ження є визначення можливостей застосування інституту фінансового омбудсмена в Україні для стабілізації стану економічної безпеки вітчизняних фінансових установ та його покращання у перспективі. Для досягнення такої мети доцільним є вирішення ряду завдань, які полягають в обґрунтуванні доцільності запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні з метою захисту інтересів споживачів фінансових послуг, виявленні недоліків у механізмі запровадження інституту фінансового омбудсмена, що пропонується для вітчизняної практики, та надання пропозицій оптимізації моделі створення інституту фінансового омбудсмена в Україні, що дозволять йому серед інших функціональних завдань ефективно виконувати і завдання покращання стану економічної безпеки вітчизняних фінансових установ.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сутність інституту фінансового омбудсмена полягає у діяльності щодо врегулювання суперечок між споживачами фінансових послуг та фінансовими установами, які їх надають. Традиційно звертатися до цієї інституції можуть лише фізичні особи, тому створення цього органу зазвичай переслідує мету захисту прав дрібних споживачів, які не мають достатньо фінансових ресурсів, аби захистити свої права у судовому порядку. Іншою важливою особливістю фінансового омбудсмена є вирішення фінансових спірних питань, у яких не фігурують великі суми коштів. Існування інституту фінансового омбудсмена дозволяє у багатьох випадках уникати тривалої та сповненої бюрократичних перепон процедури врегулювання конфлікту між фінансовою установою та її клієнтами, як це буває при зверненні однієї зі сторін суперечки до суду.

Зважаючи на наведені обставини, запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні є своєчасним та необхідним. Так, рівень довіри до фінансових установ через численні факти їх банкрутства, неплатоспроможності, несвоєчасного або неповного виконання взятих на

себе зобов'язань останніми роками суттєво знизився. Населення зі стадії активного розміщення та примноження власних фінансових ресурсів шляхом використання фінансових інструментів та послуг перейшло до накопичення та споживання грошових коштів без залучення їх до інвестиційних процесів, що, по-перше, негативно позначилося на фінансовому стані професійних учасників фінансового ринку, а по-друге, що більш суттєво, призвело до нестачі капіталу в різних секторах економіки країни. Зосередження на проблемах функціонування вітчизняних фінансових установ дає змогу окреслити коло загроз, що є характерними для них у сучасних економічних умовах. Серед них: втрата існуючих клієнтів та нездатність залучити нових через стрімке зубожіння населення та втрату ним довіри до фінансових інституцій, скорочення обсягів наявних активів з причини їх знецінення внаслідок падіння курсу національної валюти, вимушене скорочення філіальних мереж через недофінансування з боку власників компаній, політичний тиск та більш жорсткі, ніж у попередні роки, регуляторні вимоги, втрата ділових партнерів та клієнтів з інших країн через воєнні дії, обмеження доступу до валютних цінностей та можливостей проведення операцій із готівкою тощо. Порушення нормальної діяльності фінансових установ через скорочення обсягів їх фінансових активів, яке стрімко відбувається від впливом зазначених загроз, має наслідком погіршення стану економічної безпеки фінансових установ. У результаті цього знижується і рівень фінансової безпеки країни, а врешті-решт – і рівень економічної складової національної безпеки держави. Таким чином, виникає проблема макrorівня, вирішення якої потребує втручання державних органів влади. У спробі стабілізувати фінансові ринки Урядом було розроблено Комплексну програму розвитку фінансового сектора України до 2020 р., у якій знайшло відображення усвідомлення необхідності підвищення рівня довіри населення до фінансових установ, для чого і було запропоновано запрова-

дження інституту фінансового омбудсмена – як нового для вітчизняної практики інструмента захисту прав споживачів та інвесторів фінансового сектора. Зважаючи на сутність інституту фінансового омбудсмена та ті завдання, які виконує ця структура у різних країнах світу, ця ініціатива є досить своєчасною. Адже на фінансовому ринку з'явиться структура, що безкоштовно вестиме роз'яснювальну, консультаційну та регуляторну роботу, одним із результатів якої стане підвищення рівня фінансової грамотності населення. Дані та відомості, які надходитимуть до фінансового омбудсмена через звернення громадян, стануть додатковим інформаційним забезпеченням для роботи регуляторів фінансового ринку. Зменшиться навантаження на судові органи. Скоротиться тривалість між моментом звернення громадянина до інстанції з метою захисту своїх прав та моментом отримання ним належної компенсації. Як наслідок, можна очікувати підвищення рівня прозорості функціонування фінансового ринку та його учасників. На запровадженні інституту фінансового омбудсмена в Україні неодноразово наполягали авторитетні міжнародні організації. Виконання цієї вимоги наблизить момент остаточної та повної інтеграції вітчизняних фінансових ринків у світові потоки капіталів, розширить можливості співпраці із зарубіжними фондами та фінансовими інститутами, зміцнить партнерські зв'язки із іншими країнами у фінансових відносинах. Враховуючи усі вищенаведені факти, доцільність запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні з метою захисту інтересів споживачів фінансових послуг є беззаперечною.

Існування фінансового омбудсмена може мати позитивні наслідки для економічної безпеки фінансових установ. Так, усвідомлення існування організації, що незалежно, об'єктивно і неупереджено захищатиме фінансові інтереси населення, підвищить схильність громадян до користування фінансовими послугами, що дозволить фінансовим установам розширити клієнтські бази та отримати додатко-

ві фінансові ресурси. Фінансові установи матимуть шанс із мінімальними фінансовими наслідками врегулювати конфлікт із клієнтом за сприяння фінансового омбудсмена, без витрат на участь у судовому процесі, оплати послуг юристів тощо. Усвідомлення існування інституту фінансового омбудсмена спонукатиме фінансових посередників дотримуватися високих стандартів роботи, адже навіть незначна фінансова операція може стати об'єктом звернення до омбудсмену та кинути тінь на ділову репутацію установи. Остання з перелічених обставин матиме позитивний вплив і на рівень кадрової безпеки, адже персонал фінансових установ, а саме несумлінні працівники у його складі, які схильні вчиняти шахрайські дії з невеликими сумами коштів своїх клієнтів з упевненістю, що велика фінансова структура не розпочне судовий процес через незначні фінансові непорозуміння, більше не зможе розраховувати на свою абсолютну безкарність. Можливість привернення уваги фінансового омбудсмена зміцнить дисципліну в колективах фінансових установах.

Однак на сьогодні можна ідентифікувати суттєві недоліки у механізмі запровадження інституту фінансового омбудсмена, що пропонується для вітчизняної практики. Зокрема чітко не визначено правового статусу фінансового омбудсмена, і не існує нормативно-правового підґрунтя для формування цього інституту. Відсутні механізми фінансування його діяльності – не вирішено, чи це будуть кошти державного бюджету, чи внески учасників фінансових ринків (галузеве фінансування) або поєднання названих типів фінансування. Не встановлено, захист прав учасників якого саме сектора фінансового ринку (чи всіх одразу) забезпечуватиме фінансовий омбудсмен. Відсутні вказівки на те, як обиратимуться працівники інституту, зокрема його керівний склад, і яким вимогам його представники повинні будуть відповідати. Не узгоджено тривалість розгляду звернень громадян.

Зважаючи на результати проведеного дослідження, можна навести такі пропозиції оптимізації моделі створення інституту фінансового омбудсмена в Україні, що дозволять зробити його діяльність більш ефективною. Перш за все необхідно: розробити та прийняти Закон України «Про інститут фінансового омбудсмена» (або омбудсмена з фінансів та інвестицій), який врегулює усі спірні та невирішені питання щодо функцій, завдань та принципів діяльності цієї структури в Україні. Необхідно уже зараз визначити правовий статус рішень фінансового омбудсмена: чи вони будуть обов'язковими до виконання фінансовими установами чи матимуть рекомендаційний характер? Важливо конкретизувати, яким чином інститут фінансового омбудсмена взаємодіятиме із регуляторами фінансового ринку і як саме узгоджуватиметься його статус незалежного інституту захисту прав споживачів фінансових послуг із регуляторною політикою держави на фінансовому ринку.

Усунення виявлених недоліків та врахування наведених пропозицій щодо запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні дозволить започаткувати на вітчизняному фінансовому ринку ефективну практику захисту інтересів користувачів фінансових послуг. Це дозволить підвищити рівень їх довіри до вітчизняних фінансових установ, що є обов'язковою умовою для стабілізації стану економічної безпеки фінансових посередників.

**Висновки з проведеного дослідження і перспективи подальших розвідок.** Проведене дослідження засад запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні та ймовірних наслідків його функціонування для економічної безпеки фінансових установ дало змогу зробити такі висновки.

1. Обґрунтовано доцільність запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні з метою захисту інтересів споживачів фінансових послуг. Так, його існування дозволить досягти підвищення рівня фінансової грамотності та

довіри населення до фінансових установ, отримати додаткові інформаційні ресурси для роботи регуляторів фінансового ринку, зменшити навантаження на судові органи, підвищити рівень прозорості функціонування фінансового ринку, наблизити момент остаточної та повної інтеграції вітчизняних фінансових ринків у світові потоки капіталів, розширити можливості співпраці із зарубіжними фінансовими фондами.

2. Висунуто припущення, що існування фінансового омбудсмена може мати позитивні наслідки для економічної безпеки фінансових установ. Так, підвищення схильності населення до використання фінансових послуг, зумовлене зростанням рівня довіри до професійних учасників фінансових ринків, дозволить останнім залучити нових клієнтів та збільшити обсяги залучених фінансових активів. 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.

3. Виявлено недоліки у механізмі запровадження інституту фінансового омбудсмена, що пропонується для вітчизняної практики. Зокрема відсутні нормативно-правові засади існування інституту фінансового омбудсмена; не вирішено, у якому секторі фінансового ринку діятиме ця структура, яким чином, у які терміни розглядатиме звернення громадян тощо.

4. Наведено пропозиції щодо оптимізації моделі створення інституту фінансового омбудсмена в Україні, що дозволять зробити його діяльність більш ефективною. Основною пропозицією є негайна розробка та прийняття Закону України «Про інститут фінансового омбудсмена (або омбудсмена з фінансів та інвестицій)», що врегулює процеси створення та функціонування фінансового омбудсмена в Україні, а також напрями його взаємодії з регуляторами фінансових ринків та державними органами влади.

Перспективи подальших досліджень полягають у розробці формотворчих заasad Закону України «Про інститут фінансового омбудсмена (або омбудсмена з фінансів та інвестицій)».

### Список використаних джерел

1. 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.
2. 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.
3. Пінчук А.П. Фінансовий омбудсмен як невід’ємна частина системи регулювання ринку фінансових послуг / А.П. Пінчук, Н.В. Міюкова // Економіка та держава. – 2013. – № 1. – С. 104–107.
4. Абакуменко О.В. Реалізація концепції інвестиційного омбудсмена у фінансовому секторі України / О.В. Абакуменко // Економіка та держава. – 2014. – № 5. – С. 25–29.
5. 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.
6. Слободян О. Фінансовий омбудсмен: в пошуках правової моделі [Електронний ресурс] / О. Слободян // Часопис з юридичних наук. – 2015. – № 1. – Режим доступу: <http://periodicals.karazin.ua/jls/article/view/1641/1383>
7. 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.



## References

1. Belyalov, T.E. (2012). Increasing consumer confidence as a basis for stable development of the financial services market. *Aktual'ni problemy ekonomiky* [Actual problems of economy], no. 3 (129), pp. 267-274 (In Ukrainian).
2. Sy'rota, 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)* [Scientific Bulletin of National STS University of Ukraine (economics, law)], no. 4 (63), pp. 67-72 (In Ukrainian).
3. Pinchuk, A.P., Miokova, N.V. (2013). Financial Ombudsman as an integral part of the system of regulation of the financial services market. *Ekonomika ta derzhava* [Economics and the State], no. 1, pp. 104-107 (In Ukrainian).
4. Abakumenko, O.V. (2014). Implementing the concept of investment Ombudsman in the financial sector Ukraine. *Ekonomika ta derzhava* [Economics and the State], no. 5, pp. 25-29 (In Ukrainian).
5. Toryanyk, Zh.I. (2014). Financial ombudsman as an alternative way out of court settlement of disputes: global experience. *Ekonomichni nauky. Seriya "Oblikifinansy"* [Economics. A series of "Accounting and Finance"], no. 11 (41), pp. 284-290 (In Ukrainian).
6. Slobodyan, O. (2015). Financial Ombudsman: looking for legal models. *Chasopys z yurydychnykh nauk* [Journal of Legal Sciences], no. 1. Available at: <http://periodicals.karazin.ua/jls/article/view/1641/1383> (Accessed 18 January 2016).
7. Kotliarevsky, Y.V. (2015). The role of the banking ombudsman institute in raising customer confidence in banks. *Finansy Ukrayiny* [Ukraine Finance], no. 11, pp. 88-96 (In Ukrainian).

Обоснована целесообразность введения института финансового омбудсмана в Украине с целью защиты интересов потребителей финансовых услуг. Выдвинуто предположение, что существование финансового омбудсмана может иметь положительные последствия для экономической безопасности финансовых учреждений. Выявлены недостатки в механизме введения института финансового омбудсмана, который предлагается для отечественной практики. Даны предложения по оптимизации модели создания института финансового омбудсмана в Украине, которые позволят сделать его деятельность более эффективной.

**Ключевые слова:** экономическая безопасность, финансовое учреждение, финансовый омбудсмен, финансовый рынок, финансовая услуга.

The expediency of the introduction of the Financial Ombudsman in Ukraine for the interests of consumers of financial services protection is grounded. It is suggested that the existence of a financial ombudsman can have a positive impact on the economic security of financial institutions. The shortcomings in the mechanism of introduction of a financial ombudsman that was offered to local practices are revealed. The offers of optimization the model of the institution of financial ombudsman in Ukraine, which will make its work more effective, are given.

**Key words:** economic security, financial institution, financial ombudsman, financial market, financial services.

*Одержано 03.02.2016.*