

Фінанси, банківська справа та страхування

УДК 336.132.1

**Добош Назар Миколайович**

*кандидат економічних наук,  
доцент кафедри фінансів, обліку і аналізу  
Національний університет "Львівська політехніка"*

**Добош Назар Николаевич**

*кандидат экономических наук,  
доцент кафедры финансов, учета и анализа  
Национальный университет «Львовская политехника»*

**Dobosh Nazar**

*PhD in Economics,  
Associate Professor Department of Finances, Account and Analysis  
Lviv Polytechnic National University  
ORCID: 0000-0001-6600-2111*

**Познякова Олена Ігорівна**

*старший викладач кафедри фінансів  
Національний університет "Львівська політехніка"*

**Познякова Елена Игоревна**

*старший преподаватель кафедры финансов  
Национальный университет «Львовская политехника»*

**Pozniakova Olena**

*Senior Lecturer of Department of Finances  
Lviv Polytechnic National University  
ORCID: 0000-0002-2932-280X*

**Кльоба Лев Гнатович**

*кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри фінансів, обліку і аналізу  
Національного університету "Львівська політехніка"*

**Кльоба Лев Игнатьевич**

*кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры финансов, учета и анализа  
Национального университета "Львовская политехника"*

**Kloba Lev**

*PhD in Economics, Associate Professor,  
Associate Professor of Finance, Accounting and Analysis  
Lviv Polytechnic National University  
ORCID: 0000-0003-0223-6802*

**ІНСТИТУЦІЙНІ ІННОВАЦІЇ В РЕГУЛЮВАННІ ФІНАНСОВОГО  
РИНКУ В УКРАЇНІ В КОНТЕКСТІ ПОКРАЩЕННЯ ЗАХИСТУ  
ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ ИННОВАЦИИ В РЕГУЛИРОВАНИИ  
ФИНАНСОВОГО РЫНКА В УКРАИНЕ В КОНТЕКСТЕ  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ  
INSTITUTIONAL INNOVATIONS IN FINANCIAL MARKET  
REGULATION IN UKRAINE IN THE CONTEXT OF IMPROVING  
CONSUMER PROTECTION OF FINANCIAL SERVICES CONSUMERS**

*Анотація.* У статті розглянуто основні проблеми, з якими стикаються фінансові установи та користувачі фінансових послуг як в частині взаємної відповідальності, так і щодо захисту власних інтересів на фінансовому ринку. Досліджено сучасний стан захисту прав та свобод

користувачів фінансових послуг. Виявлено основні проблеми, з якими стикаються як фінансові установи, так і їх користувачі: відсутність довіри, низька обізнаність населення щодо фінансових продуктів та недостатній рівень фінансової інклюзії. Під фінансовою інклюзією автори розуміють рівний доступ усіх верств населення до фінансових послуг та продуктів за доступною ціною.

Визначено основні порушення фінансових установ, зокрема: банками, страховими компаніями та ломбардами стосовно їх споживачів, що зафіксовані діючими регуляторами. Досліджується роль мегарегулятора на фінансовому ринку, його переваги та недоліки. Проаналізовано перспективи реформ у сфері регулювання та контролю у сфері надання фінансових послуг, ефективність пруденційного нагляду. Розглянуто позитивні сторони та недоліки запровадження Закону про "спліт", який незабаром вступить у дію і вимагатиме зворотньої реакції як від фінансових установ, так і від споживачів фінансових послуг щодо його ефективності та необхідності внесення змін.

Обґрунтовано необхідність створення додаткового медіатора на ринку фінансових послуг, а саме запровадження інституту фінансового омбудсмена попри тимчасове відкликання Законопроекту про устанovu фінансового омбудсмена в Україні.

Запропоновано нову діджиталізовану форму даного Інституту захисту прав споживачів фінансових послуг. Вона повинна забезпечити високий рівень фінансової інклюзії, рівний доступ всіх верств населення до консультативних послуг фінансового омбудсмена, ефективно попередження та врегулювання фінансових спорів, а також підвищення рівня фінансової грамотності населення.

**Ключові слова:** фінансовий омбудсмен, фінансова інклюзія, довіра, фінансова грамотність, захист прав споживачів фінансових послуг,

небанківські кредитні установи, фінансові установи, діджиталізація, медіатор.

**Аннотація.** В статье рассмотрены основные проблемы, с которыми сталкиваются финансовые учреждения и пользователи финансовых услуг как в части взаимной ответственности, так и по защите собственных интересов на финансовом рынке. Исследовано современное состояние защиты прав и свобод пользователей финансовых услуг. Выявлены основные проблемы, с которыми сталкиваются как финансовые учреждения, так и их пользователи: отсутствие доверия, низкая осведомленность населения о финансовых продуктах и недостаточный уровень финансовой инклюзии. Под финансовой инклюзии авторы понимают равный доступ всех слоев населения к финансовым услугам и продуктам по доступной цене.

Определены основные нарушения финансовых учреждений, в частности: банками, страховыми компаниями и ломбардами относительно их потребителей, которые зафиксированы действующими регуляторами. Исследуется роль мегарегулятора на финансовом рынке, его преимущества и недостатки. Проанализированы перспективы реформ в сфере регулирования и контроля в сфере предоставления финансовых услуг, эффективность пруденциального надзора. Рассмотрены положительные стороны и недостатки введения Закона о "сплит", который вскоре вступит в действие и потребует обратной реакции как от финансовых учреждений, так и от потребителей финансовых услуг относительно его эффективности и необходимости внесения изменений.

Обоснована необходимость создания дополнительного медиатора на рынке финансовых услуг, а именно введение института финансового омбудсмана несмотря на временном отзыве законопроекта об учреждении финансового омбудсмана в Украине. Предложена новая

диджитализированную форму данного Института защиты прав потребителей финансовых услуг. Она должна обеспечить высокий уровень финансовой инклюзии, равный доступ всех слоев населения к консультативным услугам финансового омбудсмана, эффективное предупреждение и урегулирование финансовых споров, а также повышение уровня финансовой грамотности населения.

*Ключевые слова:* финансовый омбудсмен, финансовая инклюзия, доверие, финансовая грамотность, защита прав потребителей финансовых услуг, небанковские кредитные учреждения, финансовые учреждения, диджитализация, медиатор.

**Summary.** *The main problems faced by financial institutions and users of financial services both in terms of mutual responsibility and protection of their own interests in the financial market are considered in the article. The current state of protection of the rights and freedoms of users of financial services is researched. Such main problems of financial institutions and their users are identified: lack of trust, low public awareness of financial products and insufficient level of financial inclusion. On the authors' point of view, financial inclusion is the equal access of all segments of the population to financial services and products at an affordable price.*

*The main violations of financial institutions have been identified, in particular: by banks, by insurance companies and by pawnshops against their consumers, which are recorded by current regulators. The role of the mega-regulator in the financial market, its advantages and disadvantages are investigated. Prospects of reforms in the field of regulation and control of financial services, the effectiveness of prudential supervision are analyzed. The positive aspects and shortcomings of the implementation of the Law on "Split" are considered. It will come into force and will require feedback from both*

*financial institutions and consumers of financial services on its effectiveness and the need for changes soon.*

*The need to create an additional mediator in the financial services market is substantiated. This applies to the introduction of the institution of financial ombudsman despite the temporary withdrawal of the Bill on the establishment of a financial ombudsman in Ukraine.*

*A new digitalized form of this Institute for the Protection of Consumers of Financial Services has been proposed. It should ensure a high level of financial inclusion, equal access for all segments of the population to the financial ombudsman's advisory services, effective prevention and settlement of financial disputes, and increase the level of financial literacy of the population.*

*Key words: financial ombudsman, financial inclusion, trust, financial literacy, protection of consumers' rights of financial services, non-bank credit institutions, financial institutions, digitalization, mediator.*

**Постановка проблеми.** Фінансові кризи, що є невід’ємною складовою економічних процесів (2008-го і 2014-го років) – не лише суттєво послабили економіку України і банківський сектор для успішного функціонування в майбутньому, але і сприяли зниження загального рівня добробуту населення України.

На даний час спостерігається ситуація, коли небанківські фінансові установи надають значну частину банківських послуг. Це пояснюється простішим регулюванням і, як наслідок, перетіканням до них тих банківських операцій, які регулятор не в змозі проконтролювати.

Основними проблемами між фінансовими установами та споживачами їх послуг є: повернення депозитів; погашення кредитів; значна кількість банків, що перебувають у стані банкрутства; неплатоспроможні страхові компанії; наявність шахрайських кредитних спілок; діяльність

ломбардів з високими відсотковими ставками та заниженою оцінкою заставного майна.

На нашу думку, багатьох проблем вдалось би уникнути за наявності дієвого механізму врегулювання фінансових спорів у досудовому порядку. Нині для споживачів фінансових послуг та тих, хто їх надає, немає жодного реального арбітра, крім суду, який не завжди глибоко вникає у вузьку специфіку фінансових взаємовідносин при прийнятті рішень.

Саме тому, новим арбітром, який зможе розглядати досудові скарги у фінансовій сфері, може стати фінансовий омбудсмен, який ефективно захищатиме інтереси споживачів фінансових послуг з однієї сторони. З іншої сторони, доцільно об'єднати всю діяльність у фінансовій сфері під одним мегарегулятором, щоб здійснювати консолідований нагляд.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** З початком кожної фінансово-економічної кризи банківські установи, кредитні спілки, страхові компанії та інші небанківські фінансові організації, як правило, масово порушують права споживачів. В економічній літературі багато наукових праць присвячено правовому статусу споживачів фінансових послуг, системі та повноваженням державних органів у сфері регулювання діяльності фінансових установ, порядку надання фінансових послуг та їх класифікації, особливостям діяльності професійних учасників ринків фінансових послуг та іншим проблемам.

Щодо питань ризик-менеджменту, якості надання фінансових послуг та захисту прав споживачів в Україні та світі увагу приділили: І. Алексєєв [1], І. Беззуб [2], П. Гориславець [8], О. Губар [3], Н. Зачосова [4], В. Плиса [5], А. Сирота [6], Т. Смовженко [7], В. Тринчук [8] та інші.

Проблеми державного регулювання діяльності фінансових установ досліджують Холодилова А.О. [9], Павлюк О.О. [10], Бондаренко О.С. [11].

З позиції вдосконалення діяльності Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, доцільним є

впровадження нових методик здійснення наглядової діяльності щодо небанківських фінансових установ. Банківська система України потребує від національного регулятора забезпечення прозорості в здійсненні бізнесу. З урахуванням механізмів регулювання фінансового ринку утворюються регулятори, які мають узгоджувати дії стосовно регулювання та контролю діяльності інфраструктурних суб'єктів фінансового ринку.

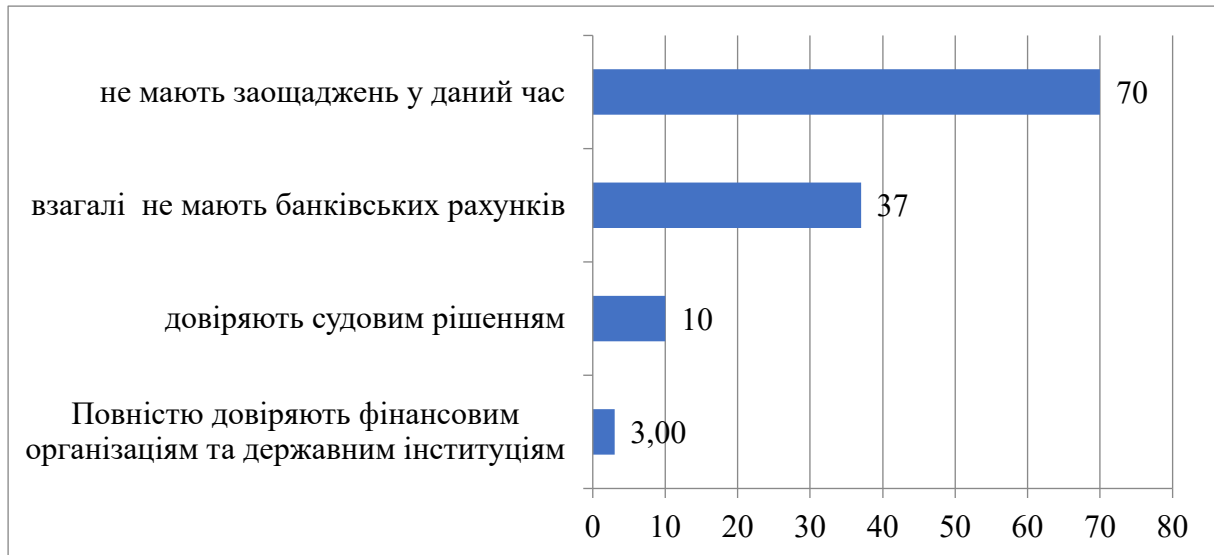
Незважаючи на значну кількість праць, присвячених регулюванню фінансового ринку України, існує подальша необхідність у дослідженні сутності та закономірності формування ефективної системи захисту прав споживачів фінансових послуг, а також контролю їх виконання зі сторони надавачів.

**Формулювання цілей статті.** Метою даного дослідження є поглиблення теоретико-методологічних основ та розроблення практичних рекомендацій, спрямованих на ефективне впровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні, а також визначення основних переваг та недоліків його функціонування в контексті сучасних змін у сфері державного регулювання ринків фінансових послуг зі вступом у дію Закону про "спліт".

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сучасний стан захисту прав та свобод користувачів фінансових послуг в Україні бажає бути кращим. За даними Єдиного державного реєстру судових рішень, розгляд справи триває не менше року. За рік суди розглядають близько 70 тисяч скарг. Таким чином, ні про регулярну систематизацію судової практики, ні про ретельність підходу до кожної справи це не свідчить.

За оцінками фахівців, майже у 90% випадків можна було б уникнути судових процесів. При цьому втрат зазнають не лише споживачі фінансових послуг, а й банки, страхові та інші фінансові компанії. Це в свою чергу знижує рівень довіри споживачів (див. Рис. 1).





**Рис. 1. Рівень довіри та фінансової інклюзії споживачів (у %)**

*Джерело:* складено авторами на основі: [14]

Менше 20% українців довіряють фінансовим установам, з них 5,8% довіряють державним банкам, 2,8% комерційним банкам. Українці користуються мінімальним набором фінансових послуг. Тому якщо говорити про довіру та фінансову інклюзію, бачимо з результатів досліджень, що вона в Україні вкрай низька.

Дослідження програми USAID свідчать, що до 30% споживачів, стикнувшись із спором, відмовляються від подальшого користування фінансовими послугами. Особливо яскраво це проявилось в період підвищеного інтересу до реструктуризації валютних кредитів та девальвації національної валюти, обмеження виплат депозитів, недоліків здійснення операцій Фонду гарантування вкладів [14].

Згідно статті 20 Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", державне регулювання діяльності з надання небанківських фінансових послуг здійснюється Національною комісією з регулювання ринків фінансових послуг (далі Нацфінпослуг):

- 1) ведення державних реєстрів фінансових установ і реєстрів осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, та ліцензування діяльності з надання фінансових послуг;
- 2) нормативно-правового регулювання діяльності фінансових установ;
- 3) нагляду за діяльністю учасників ринків фінансових послуг (крім споживачів фінансових послуг);
- 4) застосування заходів впливу до учасників ринку;
- 5) проведення інших заходів з державного регулювання ринків фінансових послуг.

Протягом 2019 року Нацкомфінпослуг як колегіальним було проведено 152 засідання Комісії та прийнято 4678 розпоряджень, у тому числі 3451 щодо надання адміністративних послуг, 925 – застосування заходів впливу до учасників ринків фінансових послуг (крім споживачів фінансових послуг), 154 – щодо нормативного регулювання діяльності на ринках небанківських фінансових послуг [14].

При цьому, у 2017 році пріоритетними напрямками здійснення пруденційного нагляду за діяльністю страховиків було визначено контроль за дотриманням вимог щодо розкриття інформації, управління ризиками, резервування та підвищення відповідальності фінансових установ за порушення зазначених вимог.

Згідно розпоряджень Нацкомфінпослуг для страховиків визначено необхідність подання разом із річною звітністю інформації щодо ключових ризиків та результатів проведеного стрес-тестування; впроваджено розкриття інформації щодо якості активів страховика для потреб пруденційного нагляду і значно розширено перелік інформації, яка розкривається в пояснювальній записці до звітних даних страховика.

Пруденційний нагляд у системі недержавного пенсійного забезпечення базується на регулярному проведенні оцінки загального

фінансового стану фінансової установи, аналізу результатів діяльності системи та якості управління нею, дотримання обов'язкових нормативів та інших показників і вимог, що обмежують ризики за операціями з фінансовими активами.

Така оцінка дає змогу скласти об'єктивну картину щодо стану конкретного суб'єкта нагляду і, відповідно, проведення аналізу ринку недержавного пенсійного забезпечення в цілому.

Зазначене, зокрема, є важливим для виявлення відхилень у діяльності НПФ та запобігання порушенням, або вжиття заходів впливу з метою захисту інтересів Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг 33 учасників НПФ.

Пруденційний нагляд за діяльністю фінансових компаній – управителів ФФБ та ФОН базується на дотриманні ліцензіатом протягом строку дії ліцензії на провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг, а саме на управління майном для фінансування об'єктів будівництва та/або здійснення операцій з нерухомістю, відповідно до Закону України «Про фінансово-кредитні механізми і управління майном при будівництві житла та операціях з нерухомістю» нормативів щодо ліквідності, власного капіталу, якості активів та ризиковості операцій, установлених законодавством, а також Ліцензійними умовами провадження діяльності із залучення коштів установників управління майном для фінансування об'єктів будівництва та/або здійснення операцій з нерухомістю [1, с. 330].

Тобто бачимо досить великий перелік вимог регулятора до небанківських фінансових установ як в частині фінансової стійкості, ліквідності так і прозорості інформації та відповідальності перед споживачами фінансових послуг.

За результатами розгляду справ про правопорушення, за напрямком пруденційного нагляду у 2019 році, застосовано 1177 заходів впливу, з них:

- щодо страхових компаній – 236, що на 18,3% менше, ніж у 2018 році;
- щодо кредитних спілок – 278, що на 55,9% менше, ніж у 2018 році;
- щодо фінансових компаній – 373, що на 142,0% менше, ніж у 2018 році;
- щодо лізингодавців – 125, що на 50,2% менше, ніж у 2018 році;
- щодо ломбардів – 134, що на 39,1% менше, ніж у 2018 році;
- щодо управителів ФФБ та ФОН – 8, що на 66,7% менше, ніж у 2018 році;
- щодо суб'єктів недержавного пенсійного забезпечення – 23, що у 3,8 рази більше, ніж у 2018 році.

Протягом 2019 року Нацкомфінпослуг застосовано штрафних санкцій на суму 12 503,3 тис. грн. У порівнянні з 2018 роком, загальна сума застосованих штрафних санкцій до фінансових установ зменшилась на 29,7%. (див. Табл. 1)

Таблиця 1

**Штрафні санкції застосовані за правопорушення, вчинені на ринках фінансових послуг, 2018 – 2019 рр.**

Фінансові установи	2018 рік	2019 рік				Відхилення 2019/2018, (+/-), тис. грн.
		Всього	За результатами пруденційного нагляду	За результатами інспекційної діяльності	За результатами іншої наглядової діяльності	
Страховики	3619,8	4 316,3	2247,4	37,4	2 031,5	+696,5
Кредитні спілки	5893,9	1 989,0	1433,1	0	555,9	-3 904,9
Фінансові компанії	3864,6	2 649,4	2334,9	18,7	295,8	-1 215,2
Ломбарди	1853	1 621,4	1006,4	0	615,0	-231,6
Адміністратори товарів у групах	6,8	8,5	0	0	8,5	+1,7
Лізингодавці	2484,9	1 344,1	884,0	0	460,1	-1 140,8
Адміністратори НПФ та управителі ФФБ та ФОН	66,3	574,6	91,8	0	482,8	+508,3
Всього	17789,3	12 503,3	7 997,6	56,1	4 449,6	-5 286,0

Джерело: складено авторами на основі: [14]

За період з 01.01.2019 по 31.12.2019 своїм конституційним правом на звернення скористалось 7 128 громадян. Протягом зазначеного періоду до Нацкомфінпослуг надійшло 6 945 індивідуальних та колективних звернень громадян з різних регіонів України, що на 700 звернень більше, ніж за відповідний період 2018 року (6 245 звернень).

У 2019 році відбулося збільшення кількості звернень громадян, що були надіслані з використанням мережі Інтернет. Загальна кількість таких звернень становить 1 849, що на 37,2% більше, ніж у 2018 році.

При цьому зазначимо, що в більшості випадків наявність повторного звернення не свідчить про невирішеність питання, оскільки заявники включають у свої наступні звернення нові питання додатково до тих, на які вже отримали вичерпну відповідь

Питання, з якими зверталися громадяни до Нацкомфінпослуг, стосувалися передусім додержання законодавства у сфері надання страхових послуг – 5 231 звернення, або 75,3% від загальної кількості звернень. Зокрема, більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшла з таких питань: порушення строків виплати або зменшення суми страхового відшкодування; відмови у виплаті пені за несвоєчасне страхове відшкодування страховиками; безпідставної відмови у виплаті страхового відшкодування; незгоди страхувальника щодо визначення розміру відшкодування витрат, пов'язаних із відновлювальним ремонтом транспортного засобу, тощо.

Серед інших питань актуальними залишаються питання врегулювання відносин з фінансовими компаніями та ломбардами (492 звернення, або 7%). Більшість споживачів скаржилася на порушення або невиконання договірних зобов'язань фінансовими установами. Зменшення на 24,7% кількості таких звернень пов'язано з:

- проведенням протягом 2018 – 2019 років роз'яснювальної роботи серед фізичних осіб – споживачів послуг фінансового лізингу та

лізингодавців щодо визнання нікчемними правочинів за договорами фінансового лізингу, не засвідченими нотаріально;

- проведенням протягом 2019 року роз'яснювальної роботи щодо укладання та виконання договорів факторингу з боку фактора та клієнта в частині переходу права вимоги до боржників;

- здійсненням заходів державного нагляду (контролю), за результатами яких було виключено з Державного реєстру фінансових установ недобросовісних надавачів фінансових послуг та анульовано таким установам ліцензії на надання фінансових послуг з факторингу.

Актуальними також залишаються звернення з питань надання послуг кредитними установами – 10,4% (720 звернень), у яких споживачами порушувались питання повернення депозитних вкладів кредитними спілками, більшість з яких не знаходяться в Державному реєстрі фінансових установ, але мають невиконані зобов'язання перед вкладниками (понад 200 звернень).

З огляду на не завжди ефективну роботу Національної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України та з метою приведення національного законодавства в сфері функціонування фінансових ринків до європейських норм в рамках угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом 12 вересня 2019 року був прийнятий закон України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг" (так званий закон про спліт). Цей нормативно-правовий акт передбачає передачу функцій регулятора фінансової діяльності всіх небанківських фінансових установ до Національного банку України та Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку [12].

На нашу думку, НБУ має більше можливостей для оперативного реагування на виклики, які є на цьому ринку, що буде сприятливим фактором для споживачів. Велика кількість учасників ринку, фінансову

надійність яких фактично неможливо підтвердити, негативно впливає на економіку. Тому підвищення вимог та якості нагляду убезпечить користувачів послуг від недобросовісних установ. Крім того, інституційні інновації у системі державного регулювання діяльності фінансових установ повинні забезпечити скорочення видатків бюджету. Таким чином, в результаті коректного впровадження зазначених реформ, ринок фінансових послуг отримає ефективний консолідований нагляд, що сприятиме покращенню його стабільності.

Нижче розглянемо переваги та недоліки запропонованих змін (див. Табл. 2).

*Таблиця 2*

**Переваги та загрози ухваленого Закону про СПЛІТ**

№	Переваги та позитивні наслідки	Недоліки та негативні наслідки
1	Створення цілісного прозорого ринку за рахунок одного регуляторного підходу до банків та небанківських фінансових установ.	НБУ немає відповідного досвіду конторою за небанківськими фінустановами
2	Припинення дублювання функцій національних регуляторів фінансових ринків, спрощення та прозорості прийняття управлінських рішень у цій сфері, покращення умов ведення бізнесу з одночасним посиленням відповідальності суб'єктів ринку	Встановлено 12-місячний перехідний період, під час якого небанківські фінансові установи будуть змушені працювати без належного регулятора
3	Забезпечення конкуренції на фінансових ринках, запобігання діяльності недобросовісних компаній, координованість із сучасними процесами реформування та дерегуляції економіки України, а також активізації розвитку ринків фінансових послуг	Єдиний регулятор не завжди відповідає європейському досвіду
4	Фінансовий ринок стане більш безпечнішим для споживача, збільшиться довіра до нього, бо зменшиться кількість неперспективних та з поганою довірою установ небанківського сектору	Підвищується соціальна напруженість у суспільстві
5	Зниження витрат діяльності фінансових установ, спричинених неефективним державним регулюванням	Збільшується кількість безробітного населення
6	Можливе значне скорочення кількості невеликих страхових компаній, в тому числі «фіктивних», через ускладнення процесу ліцензування та підвищення вимог до капіталу	Суттєвий перерозподіл ринку. Існує ризик зниження рівня конкуренції на ринку страхових послуг

До повноважень НБУ запропоновано віднести державне регулювання страхової діяльності, системи кредитної кооперації та всіх видів небанківських фінансових послуг, не пов'язаних з ринками цінних паперів і похідних, фондовим ринком та системою накопичувального та недержавного пенсійного забезпечення. Національний банк вже зараз чітко визначив для себе, що не всі фінансові установи вимагають однакового підходу до регулювання. Правління Нацбанку структуру нагляду за небанківським фінансовим ринком ще не затверджувало. Попередньо вона може виглядати наступним чином: функції нагляду за страховими і кредитними установами будуть зосереджені в одному або декількох окремих департаментах. Що стосується ломбардів, виникає дискусія [13].

Протягом року з моменту вступу закону в силу нічого не зміниться. Ще рік Нацкомфінпослуг продовжує працювати, і це робиться для того, щоб перехід був максимально плавним. На рівні закону закріпиться підхід, при якому та частина ринку, яка не несе ризики і не залучає кошти, повинна регулюватися гнучко і досить ліберально. На думку представників НБУ [12], фінансовій компанії, яка має ліцензії, капітал і велику клієнтську базу, ніщо не повинно заважати стати банком. Так само банк повинен при необхідності мати можливість трансформуватися у фінансову компанію без будь-яких додаткових умов, крім погашення зобов'язань перед вкладниками.

Учасники небанківського фінансового ринку повинні будуть пройти аудит, схожий на той, що проводився у банках, а саме:

- перший тест: пошук учасників фінансового ринку, які потенційно можуть мати проблеми з власним капіталом з урахуванням реальної оцінки активів і ризиків в залежності від типу компанії.

- другий тест - це фінансовий моніторинг. Тут для деяких небанківських установ буде дещо простіше, оскільки вони не здійснюють розрахунково-касове обслуговування клієнтів. Але можуть бути питання



про неякісні активи, схеми з потенційного відмивання грошей, реальності тих чи інших операцій, наприклад, з перестраховування.

- третій тест - це прозора структура власності. Тут не може бути ніяких компромісів. Повноцінне, адекватне розкриття структури власників - це одне з базових ліцензійних умов [7, с. 123].

Проте, на нашу думку, інституційні інновації в регулюванні фінансового ринку України матимуть незавершений характер без впровадження інституту фінансового омбудсмена.

Регулятори не вирішують спори. Вони повинні здійснювати нагляд. Однак в реальності споживачі залишаються незахищеними. Хоч споживачі можуть звертатися безпосередньо як до фінансової установи, так і до регуляторів.

Відповідно до результатів дослідження проекту USAID "Трансформація фінансового сектору", довіра до банківських установ в Україні перебуває на надто низькому рівні – орієнтовно 20%, з них лише 3% повністю довіряють банкам. Станом на кінець I півріччя 2018 року лише 12% опитаних мали депозит у банку. Причиною втрати довіри є незахищеність та непоінформованість позичальників щодо кредиту. Дослідження показало, що 78% українців не бажають нікуди звертатися у разі виникнення суперечок з фінансовими установами у випадку конфліктних ситуацій з фінансовими установами. Станом на кінець вересня 2018 року, у випадку конфліктних ситуацій з комерційними банками 56% українців зверталися до цієї ж установи, 11% – до правоохоронних органів, 10% – до суду, 5% – до регуляторів (Нацкомфінпослуг), 4% – до Фонду гарантування вкладів, 1% – до Держпродспоживслужби. А 23% не зверталися ні до кого.

Україні суперечки між позичальниками та кредиторами розглядаються виключно судами, які продемонстрували свою неефективність і мають ряд недоліків:

- досить тривалий процес – не менше року;
- висока вартість для користувачів фінансових послуг;
- не завжди ефективний результат від рішення;
- відсутність довіри до судової системи в цілому.

Світовий банк запропонував ефективний та доступний інструмент примирення – інститут фінансового омбудсмена. Це незалежна особа, яка вирішує в позасудовому порядку суперечки між організаціями, що надають фінансові послуги, та їх клієнтами. Основне завдання і результат впровадження інституції фінансового омбудсмена - підвищення довіри споживачів фінансових послуг до фінансового ринку в цілому [6, с. 70].

Цілі функціонування інституту фінансового омбудсмена:

- альтернативне (позасудове) врегулювання спорів між споживачами та надавачами фінансових послуг;
- сприяння підвищенню якості надання фінансових послуг;
- сприяння споживачам фінансових послуг у захисті їх законних прав та інтересів;
- підвищення довіри між споживачами та надавачами фінансових послуг;
- підвищення фінансової обізнаності споживачів фінансових послуг.

Автори пропонують запровадження інституту фінансового омбудсмена з використанням спеціальної електронної платформи фінансового омбудсмена, яка б оптимізувала співпрацю споживачів фінансових послуг з самим омбудсменом. Зокрема, пропонуємо процедуру подачі електронних заявок з заповненими даними щодо предмету, об'єкту порушення. Після опрацювання заявок, споживач отримає як згенерований згідно чинного законодавства Витяг щодо переліку його прав та обов'язків стосовно конкретної фінансової установи, а також право на особисту консультацію з фінансовим омбудсменом для врегулювання спорів.

Ми маємо надію, що запропоновані вище зміни нададуть суттєвий поштовх до вирішення основних проблем та подолання суперечностей на ринку фінансових послуг України, а також стануть міцною основою для його розвитку в майбутньому.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** На нашу думку, трансформації у нагляді та регулюванні діяльності небанківських фінансових установ підуть на користь вітчизняному фінансовому ринку. Одним із основних викликів для нормального функціонування фінансового ринку є повернення довіри фізичних і юридичних осіб до фінансових установ, у чому макрорегулятор буде мати перевагу. Банкам необхідно ставати більш технологічними і оптимізувати витрати, а небанківським установам, які претендують на надання широкого спектру фінансових послуг – бути готовим до виконання загальних вимог.

Тому на даному етапі основним завданням запровадження інституту фінансового омбудсмена є підвищення довіри споживачів фінансових послуг до фінансового ринку, оскільки він захищатиме їхні інтереси; збільшення фінансової грамотності населення, а також особистої фінансової відповідальності.

Фінансовий омбудсмен на початковому етапі повинен стати медіатором, який сприяє знаходженню компромісів у спорах між учасниками фінансового ринку та споживачами фінансових послуг.

Впровадження в Україні інституту фінансового омбудсмена зможе прискорити реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг. Він відстоюватиме інтереси споживачів фінансових послуг і спростить врегулювання спірних питань між ними та фінустановами.

В умовах діджиталізації для спрощення процедури розгляду заявок пропонуємо варіант можливості контакту споживача фінансових послуг через електронні канали комунікації (Skype, Zoom, Microsoft Teams тощо).

Особливо це актуально в період пандемії та вимущеної ізоляції, а також а контексті забезпечення фінансової інклюзії, а саме доступності послуги попередження та врегулювання спорів всіх верств населення незалежно від географії проживання, віку, статі, рівня доходів. Деталізований опис доцільності та процедури запровадження запропонованого авторами інституту захисту прав споживачів фінансових послуг стануть об'єктом їх подальших досліджень.

Створення ефективного режиму захисту споживачів є одним із ключових елементів побудови розвиненого фінансового ринку, підґрунтя для збільшення обсягу кредитування, росту економіки в цілому та добробуту громадян зокрема.

Впровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні як елементу системи захисту прав людини є необхідним і важливим кроком на шляху до європейських стандартів роботи фінансових установ і цивілізованого фінансового ринку в Україні, який сприятиме вибудовуванню ефективного діалогу між фінансовими установами та їхніми клієнтами, підвищенню довіри до суб'єктів фінансового ринку.

### **Література**

1. Aliksieiev I., Mazur A., Zhelizniak R. The cluster of innovation activity tax incitement: formation and financing / Aliksieiev I., Mazur A., Zhelizniak R. // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2017. Vol. 1. No. 22. P. 328-335.
2. Беззуб І. Який фінансовий омбудсмен потрібен Україні: європейський досвід / І. Беззуб // Громадська думка про правотворення. 2018. № 8 (152). С. 15-22. URL: <http://nbuviar.gov.ua/images/dumka/2018/8.pdf>
3. Губар О. Забезпечення якості послуг: сучасна методологія та практика / О. Губар // Финансовые услуги. 2018. № 1. С. 2-9.
4. 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. URL: <http://acadrev.duan.edu.ua/images/stories/files/2016-1/10.pdf>.
5. Плиса В.Й. Державне регулювання страхового ринку України в умовах глобалізації / В.Й. Плиса // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка (Економіка) – Вип.106 // Київський національний університет імені Тараса Шевченка. Київ: КНУ імені Т. Шевченка. 2008. С. 26-30.
  6. 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.
  7. Смовженко Т. С. Дослідження зарубіжного досвіду функціонування фінансового омбудсмена як механізм вирішення конфліктів між банківськими установами та клієнтами / Т. С. Смовженко, О. Б. Денис // Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2016. № 7. С. 121-125.
  8. Тринчук В.В. Фінансовий омбудсмен і його роль у питаннях захисту прав споживачів на страховому ринку Польщі / В. В. Тринчук, П. А. Гориславець, Х. В. Горбова, І. М. Зелениця // Фінанс.-кредит. діяльність: проблеми теорії та практики: зб. наук. пр. 2018. Вип. 3. С. 268-280.
  9. Холодилова А.О. Напрями вдосконалення регулювання діяльності небанківських кредитних установ. / А.О. Холодилова // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії, 2018. Вип. 1 (13). С. 211-215.
  10. Павлюк О.О. Розвиток систем банківського нагляду в країнах Східної Європи / О.О. Павлюк // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія Економіка. 2018. Випуск 1 (51). С. 356-362.

11. Бондаренко О.С. Організаційно-інституційне регулювання банківського ринку в Україні / О.С. Бондаренко // Економіка та держава. 2018. № 7. С. 13-17.
12. Законопроект про «Спліт»: Чим загрожує ліквідація Нацкомфінпослуг. URL: [https://socportal.info/2018/07/12/zakonoproekt\\_pro\\_split\\_chim\\_zagrozhuje\\_likvidatsija\\_natskomfinposlug.html](https://socportal.info/2018/07/12/zakonoproekt_pro_split_chim_zagrozhuje_likvidatsija_natskomfinposlug.html)
13. Український фінансовий омбудсмен – переваги та ризики впровадження системи. URL: [http://www.consumerinfo.org.ua/must\\_know/finance/1103/14855/](http://www.consumerinfo.org.ua/must_know/finance/1103/14855/).
14. Сайт Національної комісії з регулювання ринків фінансових послуг. URL: [www.nfp.gov.ua](http://www.nfp.gov.ua).

### References

1. Aliksieiev I., Mazur A., Zhelizniak R. The cluster of innovation activity tax incitement: formation and financing / Aliksieiev I., Mazur A., Zhelizniak R. // Finansovo-kredytna dijajlnistj: problemy teoriji ta praktyky. 2017. Vol. 1. No. 22. P. 328-335.
2. Bezzub I. Jakyj finansovyj ombudsmen potriben Ukraini: jevropejskyj dosvid / I. Bezzub // Hromadsjka dumka pro pravotvorennja. 2018. № 8 (152). S. 15-22. URL: <http://nbuviap.gov.ua/images/dumka/2018/8.pdf>
3. Hubar O. Zabezpechennja jakosti posluh: suchasna metodolohija ta praktyka / O. Hubar // Fynansovije usluhy. 2018. № 1. S. 2-9.
4. Zachosova N.V. Zaprovadzennja instytutu finansovoho ombudsmena v Ukraini: jmovirni naslidky dlja ekonomichnoji bezpeky finansovykh ustanov / N.V. Zachosova // Akademichnyj ohljad. 2016. № 1. S. 80-85. URL: <http://acadrev.duan.edu.ua/images/stories/files/2016-1/10.pdf>
5. Plysa V.I. Derzhavne rehuliuвання strakhovoho rynku Ukrainy v umovakh hlobalizatsii / V.I. Plysa // Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka (Ekonomika). Vyp.106 // Kyivskyi natsionalnyi

- universytet imeni Tarasa Shevchenka. Kyiv: KNU imeni T. Shevchenka. 2008. S. 26-30.
6. Syrota A.I. Finansovyi ombudsmen yak pozasadova systema vrehuliuvannia sporiv na finansovomu rynku Ukrainy / A.I. Syrota // Naukovyi visnyk Natsionalnoho universytetu DPS Ukrainy (ekonomika, pravo). 2013. 4(63). S. 67-72.
  7. Smovzhenko T. S. Doslidzhennia zarubizhnogo dosvidu funktsionuvannia finansovoho ombudsmena yak mekhanizm vyrishennia konfliktiv mizh bankivskymy ustanovamy ta kliientamy / T. S. Smovzhenko, O. B. Denys // Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. 2016. № 7. S. 121-125.
  8. Trynchuk V.V. Finansovyi ombudsmen i yoho rol u pytanniakh zakhystu prav spozhyvachiv na strakhovomu rynku Polshchi / V. V. Trynchuk, P. A. Horyslavets, Kh. V. Horbova, I. M. Zelenytsia // Finans.-kredyt. diialnist: problemy teorii ta praktyky: zb. nauk. pr. 2018. Vyp. 3. S. 268-280.
  9. Kholodylova A.O. Napriamy vdoskonalennia rehuliuvannia diialnosti nebankivskykh kredytnykh ustanov / A.O. Kholodylova // Ekonomichnyi visnyk Zaporizkoi derzhavnoi inzhenernoi akademii, 2018. Vyp. 1(13). S. 211-215.
  10. Pavliuk O.O. Rozvytok system bankivskoho nahliadu v krainakh Skhidnoi Yevropy / O.O. Pavliuk // Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu. Serii Ekonomika. 2018. Vypusk 1 (51). S. 356-362.
  11. Bondarenko O.S. Orhanizatsiino-instytutsiine rehuliuvannia bankivskoho rynku v Ukraini / O.S. Bondarenko // Ekonomika ta derzhava. 2018. № 7. S. 13-17.
  12. Zakonoproekt pro "Split": Chym zahrozhuie likvidatsiia Natskomfinposluh. URL:[https://socportal.info/2018/07/12/zakonoproekt\\_pro\\_split\\_chim\\_zagrozhuje\\_likvidatsija\\_natskomfinposlug.html](https://socportal.info/2018/07/12/zakonoproekt_pro_split_chim_zagrozhuje_likvidatsija_natskomfinposlug.html)
  13. Ukrainskyi finansovyi ombudsmen – perevahy ta ryzyky vprovadzhennia

systemy.

URL:

[http://www.consumerinfo.org.ua/must\\_know/finance/1103/14855/](http://www.consumerinfo.org.ua/must_know/finance/1103/14855/)

14. Sait Natsionalnoi komisii z rehuliuвання rynkiv finansovykh posluh. URL:  
[www.nfp.gov.ua](http://www.nfp.gov.ua).