

УДК 330.3

JEL Classification: G18, G2, G5

DOI: 10.15587/2706-5448.2020.220327

РОЗРОБКА МЕХАНІЗМУ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ІНСТИТУТУ ФІНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА НА ПРИКЛАДІ УКРАЇНИ

Познякова О. І., Добош Н. М.

Об'єктом дослідження є проблема порушення прав споживачів фінансових послуг. Важливе значення для виконання цієї функції відіграє інститут фінансового омбудсмена. Саме він успішно виконує функцію врегулювання спорів у багатьох країнах світу. Авторами розроблено механізм діджиталізації інституту фінансового омбудсмена, який допоможе в питанні врегулювання спорів та попередження їх за допомогою спеціальної електронної платформи фінансового омбудсмена, яка б оптимізувала співпрацю споживачів фінансових послуг з самим омбудсменом. Дана модель взаємодії з медіатором буде особливо корисна в період пандемії, зокрема COVID-19. Ми вважаємо, що процес звернення до фінансового омбудсмена через електронні системи подачі та прийняття інформації забезпечить оперативність надання послуг, однакову доступність до процедури консультування та захисту всіх верств населення. Аналітичний огляд порушень захисту прав споживачів здійснено на основі статистичних даних України, проте пропозиція впровадження механізму діджиталізації фінансового омбудсмена є досить простою та універсальною для реалізації у багатьох країнах світу. Статистика звернень щодо порушень в сфері надання фінансових послуг як у банківському секторі, так і небанківському фінансовому секторі передбачає необхідність посилення уваги в частині спрощення звернення громадян до регулятора. Опрацювання результатів опитування молодих людей, здійснене авторами, підтвердило про низький рівень довіри до банківських та небанківських установ фінансового ринку. Важливим є активна участь саме медіатора не лише на стадії оскарження спорів, але й попередження їх у вигляді діалогу зі споживачем та імплементації прав та обов'язків обох сторін. Це дасть можливість забезпечити високий рівень фінансової інклюзії, підвищити рівень довіри суспільства до фінансового сектора, а також рівень фінансової грамотності населення.

Ключові слова: фінансовий омбудсмен, захист прав споживачів, фінансовий сектор, фінансова інклюзія, страхові компанії.

1. Вступ

Світовий досвід показує, що інститут фінансового омбудсмена позитивно зарекомендував себе як справедливого та дієвого посередника між користувачами та надавачами фінансових послуг. Однією з перших держав, яка ще в 1981 році створила міжгалузевого фінансового омбудсмена, до компетенції якого належав захист прав страхувальників, була Великобританія.

В Європі є дві моделі фінансового омбудсмена: німецька та англійська. Вони розглядають спори на суми 300–400 тис. євро, які не обтяжують суди та рішення омбудсмена не оскаржуються. Різниця між ними у тому, що в англійській моделі – фінансовий омбудсмен фінансується державою, а в Німеччині в основному утримується приватними банками [1].

Необхідність споживачів фінансових послуг у створенні даного медіатора підтверджує той факт, що у 2007 році для обміну досвідом та для ефективної взаємодії в Австралії була створена міжнародна мережа фінансових омбудсменів. Засновниками її стали Австралія, Австрія, Ботсвана, Канада, Чехія, Данія, Франція, Греція, Ірландія, острів Мен, Італія, Нова Зеландія, Норвегія, Перу, Республіка Тринідад і Тобаго, Південна Африка, Швейцарія, Великобританія і США [2]. Практика показує, що, при розгляді дрібних позовів споживачів через високу вартість, довготривалий період вирішення спорів, національні суди у всьому світі стають дедалі більше неефективними, що негативно впливає на відстоювання інтересів споживачів.

Зазначимо, що дана проблематика є актуальною у всьому світі. У даній роботі питання захисту прав споживачів та формування процесу діджиталізації розглядається на прикладі України. Однак пропозиції та висновки є універсальними та корисними для всіх країн, де функціонує чи планується створення інституту фінансового омбудсмена.

Трансформацію української регуляторної системи ринку фінансових послуг було розпочато з прийняттям у 2019 році Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо удосконалення функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг». Згідно цього Закону відбувся розподіл повноважень Національної комісії з регулювання ринків фінансових послуг (далі Нацфінпослуг) між Національним банком та Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку.

Однак залишається актуальним питання захисту прав споживачів фінансових послуг. Відповідальність за вирішення його лежить в переважній більшості на Національному банку України. Механізми вдосконалення регуляторної політики Національного банку України як єдиного наглядового органу пропонуються у науковій літературі [3, 4]. Основний акцент ставиться на важливості виділення пруденційного нагляду повноважень новоствореного регуляторного органу щодо пруденційного нагляду в окремий блок повноважень Національного банку України щодо ринку небанківського фінансового сектору.

Проте зростання звернень громадян як до самого регулятора, так і до судів з приводу порушення їх прав на фінансовому секторі свідчить про необхідність залучення додаткового медіатора для вирішення спорів. Ефективність фінансового омбудсмена є вже підтвердженою у багатьох країнах світу та досліджуються у працях українських науковців [5, 6], де вивчається зарубіжний досвід організації та роботи фінансового омбудсмена.

Однак актуальним залишається питання необхідності нормативно-правової реалізації фінансової медіації. Омбудсмен стане альтернативним інститутом врегулювання спорів. Необхідно передбачити на законодавчому рівні

відповідальність сторін спору, а також детальніше окреслити перелік обставин, які унеможливають нейтральність медіатора, та наслідків недотримання медіатором заборони щодо участі у медіації спорів, у яких він має особистий інтерес [7].

Порушення прав споживачів фінансових послуг найчастіше розглядається з токи зору виникнення інформаційної асиметрії на ринку фінансових послуг [8]. Важливим є дослідження проблеми законодавчого забезпечення прав споживачів при залученні кредитних коштів через альтернативні інструменти фінансування [9].

Захист прав споживачів дохволяє покращити рівень фінансової інклюзії, яка має позитивний ефект не тільки для споживача фінансових послуг. На думку науковців [10–12] фінансова інклюзія населення та суб'єктів підприємницької діяльності дозволить стабілізувати ситуацію на фінансовому ринку шляхом отримання додаткових фінансових ресурсів його професійними учасниками, відіграє важливу роль у забезпеченні фінансової безпеки в країні.

Однак економічний спад, пов'язаний, в тому числі зі світовою пандемією ускладнив процес захисту прав споживачів фінансових послуг. Тому виникає потреба розробки нових механізмів забезпечення захисту, попередження та урегулювання спорів в умовах діджиталізації. Таким чином, об'єктом дослідження є захист прав споживачів фінансових послуг в умовах трансформації фінансового сектора. А метою дослідження є розробка механізму діджиталізації інституту фінансового омбудсмена в системі захисту прав споживачів фінансових послуг.

2. Методика проведених досліджень

Для досягнення поставленої мети використано узагальнення наукової літератури статистичних даних НБУ щодо основних причин порушень захисту прав споживачів фінансових послуг. У роботі розглядаються результати анкетування молодих людей віком до 35 років, що проводилося авторами в рамках дослідження визначення довіри молоді до фінансового сектору України.

В ході опрацювання наукової літератури та статистичної інформації, було виявлено, що існує необхідність удосконалення інститутів медіації на фінансовому ринку, особливо в періоди вимушеної ізоляції та економічного спаду. Використовуючи методи логічного узагальнення та абстрагування, аналізу та синтезу, авторами розроблено механізм захисту прав споживачів фінансових послуг з використанням електронних майданчиків, що особливо важливим є в період діджиталізації. Даний механізм передбачає ряд етапів, які структуровані та мають між собою логічний зв'язок.

3. Результати досліджень та обговорення

З 1 липня 2020 року Національний банк України став мегарегулятором для банківського та небанківського фінансового сектору, а саме страхових компаній, кредитних спілок, лізингових компаній, ломбардів, фінансових компаній та бюро кредитних історій. Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку (НКЦПФР) крім учасників фондового ринку з 2020 року регулює діяльність недержавних пенсійних фондів та фондів фінансування будівництва. Відповідно питання захисту прав споживачів фінансових послуг

залежить від якісної роботи даних регуляторів, зокрема в частині пруденційного нагляду, налагодженого зворотного зв'язку зі споживачем та алгоритму дій з приводу виправлення недоліків та реакцій на порушення.

Нацфінпослуг як основний регулятор застосовував до учасників ринків фінансових послуг штрафні санкції за:

- провадження діяльності на ринках фінансових послуг, без відповідної ліцензії та/або реєстрації;
- неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації (звітності);
- ухилення від виконання або несвоєчасне виконання розпорядження.

Діяльність даного регулятора була досить ефективною останні декілька років. За результатами вжитих заходів, Нацфінпослуг страховиками було виплачено більш ніж 3,5 млн. американських доларів страхових відшкодувань щороку (у тому числі пеню). Це свідчить про ефективність наглядових дій, які проводились з боку Нацфінпослуг як регулятора фінансових послуг на ринку небанківських фінансових установ.

Однак інтеграція України у світовий економічний простір ставила нові вимоги до фінансового сектора, фінансової інклюзії та захисту прав споживачів. Саме тому за сприянням організації USAID (U.S. Agency for International Development) був реалізований проект «Трансформація фінансового сектора» [13], який передбачав крім реформування регуляторної політики фінансового ринку України, запровадження Інституту фінансового омбудсмена. Його необхідність пояснюється рядом системних проблем, пов'язаних із захистом прав споживачів фінансових послуг та розвитком фінансової інклюзії. Однак на даному етапі реформ відбулося тимчасове відкликання Законопроекту про устанovu фінансового омбудсмена в Україні. Тому відповідальність за превентивні заходи для уникнення нових порушень прав споживачів лежить в переважній більшості на Національному банку України, а ключовим органом вирішення конфліктних ситуацій залишається суд.

Ідея спліт – консолідувати під єдиним правлінням НБУ нагляд за всіма учасниками ринку фінансових послуг [13]. Реформування полягало не тільки у переданні повноважень від Нацфінпослуг до Національного банку, але й у сутнісному оновленні фінансового сектора. На момент реформування Регулятора функціонувало 75 банків, а також понад 2000 небанківських фінансових установ. Серед них більше 200 страхових компаній, які здійснюють як страхування життя, так і страхування ризиків, не пов'язаних зі страхуванням життя; понад 300 ломбардів, які займаються кредитуванням під заставу, кредитні спілки та понад 1000 фінансових компаній. Мова йде про компанії, які надають кредити за власний капітал. Кожен з цих учасників відіграє власну роль в економіці країни. Протягом останніх років сектор небанківських фінансових послуг зростав і розвивався. Однак були і негативні явища, які часто ставали причиною порушення прав споживачів та досі потребують вирішення.

Національний банк став мегарегулятором. Протягом перших 6 місяців (з 1 липня 2020 року) не було ніяких змін стосовно регулювання та ліцензування. Це було важливою умовою, щоб перехід регулятора відбувся максимально комфортно як для учасників ринку, так і для споживачів фінансових послуг.

Тому продовжують діяти більшість законів, прийнятих Нацкомфінпослуг. Однак змінився підхід до моніторингу учасників фінансового ринку. Він став більш ризикоорієнтованим. Запропоновано розділяти фінансові установи, які мають зобов'язання перед споживачами та які працюють на власному капіталі. Для перших пропонується посилене регулювання. Якщо ж фінансові установи не мають зобов'язань, то вимоги регулятора будуть менш серйозними. Однак єдине, що повинно об'єднувати всіх надавачів фінансових послуг – захист прав споживачів фінансових послуг, забезпечення фінансової інклюзії, визначення потенційних точок росту.

Перехідними документами є 6 опублікованих білих книг, в яких можна знайти пояснення до зміни регулювання небанківського фінансового ринку. У зв'язку з діючою реформою, у НБУ були створені нові підрозділи, які мають відношення до захисту прав споживачів фінансових послуг на етапі законотворення та нагляду.

З'явився департамент нагляду за страховим ринком. Планується розширення його компетенцій до нагляду також за небанківським фінансовим ринком, а з часом прогнозується поділ нагляду за банківським та небанківським ринком.

Даний департамент складається з двох підрозділів: підрозділ, який займається наглядом за страховими компаніями, а також підрозділ, який займається наглядом за страховими посередниками. Після трансформації Департаменту планується створення двох підрозділів, що будуть займатися небанківськими фінансовими установами – підрозділ нагляду за страховими компаніями та підрозділ з нагляду за кредитними спілками. Нагляд за фінансовими компаніями, що надають кредити з власного капіталу (факторинг, лізинг, гарантії) буде об'єднаний в окремому структурному підрозділі.

У блоці «Монетарна стабільність» Національного Банку створено Департамент методології регулювання діяльності небанківських установ. Основне його завдання – забезпечення якісного законодавства, що враховує найкращих світовий досвід. Даний Департамент має таку структуру: управління загальної методології, управління методології регулювання страхового ринку, управління методології регулювання окремих ринків (кредитні спілки, фінансові компанії, які надають послуги за рахунок власних коштів).

Після зміни структури мегарегулятора важливим є тісний та продуктивний його діалог з представниками ринку.

Серед нових законодавчих актів вже є:

– прийнятий Закон «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [14];

– проекти Закону України (ЗУ) «Про страхування» [15], який передбачатиме імплементацію Євродиректив та «Про кредитні спілки»;

– ЗУ «Про фінансові компанії», який врегулюватиме діяльність компаній з факторингу, лізингу, компаній, які надають гарантії, ломбарди та інші компанії, які надаються кредити під власні кошти.

Очікується розроблення Закону щодо обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників наземних транспортних засобів, який відповідатиме вимогам Євродирективи, а також Закону «Про страхову дистрибуцію», який

буде врегульовувати діяльність як страхових посередників, так і безпосередньо працівників страховиків компаній, які відповідають за продаж страхових продуктів. Всі закони йтимуть єдиним пакетом. Вони поєднані між собою. Закон «Про фінансові послуги» визначається Євродирективою, на яку орієнтується Національний Банк з акцентом на захист прав споживачів.

Як бачимо, всі кроки діючої реформи скеровані на попередження ситуацій конфліктів інтересів учасників фінансового ринку та споживачів з визначенням чітких правил та обов'язків всіх сторін.

Досить важливим інструментом такого попередження є пруденційний нагляд – нагляд за пруденційними нормативами та іншими вимогами. Він здійснюється для того, щоб переконатися, що фінансові установи можуть своєчасно та якісно виконати свої зобов'язання перед своїми споживачами. Пруденційний нагляд у повному обсязі буде здійснюватися за страховими компаніями, кредитними спілками та фінансовими компаніями, які мають право надавати гарантії з метою забезпечення фінансової стійкості компаній та захисту як фінансової системи, так і окремих клієнтів. Ключовими моментами, які будуть враховуватися при пруденційному нагляді, буде достатність капіталу, ліквідність, справедлива оцінка активів, системи формування резервів та системи управління ризиками та внутрішнього контролю. Інформація для пруденційного нагляду використовується з фінансової звітності до регулятора, аудиторських звітів, актуарних звітів, а також результатів внутрішнього аудиту та системи управління ризиками. Результатом нагляду є застосування вимог до усунення недоліків. У новому законодавстві змінюється підстава до усунення ліцензії. Зокрема новою підставою може бути ведення ризикової діяльності, що загрожує інтересам споживачів.

Для ефективного безвиїзного нагляду дуже важлива повна та достовірна інформація, тому НБУ буде особливу увагу приділяти вдосконаленню фінансової звітності небанківських фінансових установ – розширення її та зміни періодичності подачі.

Для хороших результатів пруденційного нагляду важливо підібрати систему критеріїв, за якими учасників фінансового ринку будуть оцінювати. Компанії, які несуть ризик для споживача повинні бути ліквідними, достатньо капіталізованими та прозорими. Тому безвиїзний нагляд і виїзний фінансовий моніторинг допомагає попередити порушення.

Якісний нагляд з боку державних органів влади неможливий без участі саморегулювальних організацій та громадського контролю. В світі немає єдиної моделі саморегулювання. Однак саморегулювальні організації працюють ефективно не тоді, коли держава готова їх залучити до системи нагляду та контролю, а коли ринок фінансових послуг готовий до взаємодії з саморегулювальними організаціями.

З 1 липня 2020 року зросла кількість звернення громадян до НБУ з приводу порушення їхніх прав споживачів фінансових послуг. Зокрема було зареєстровано 420 письмових звернень по банках (28–38 % від загальної кількості письмових звернень – 1336), що мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг (табл. 1) [16]. Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю банків, можна виділити випадки невиконання банками рішень суду, низьку якість обслуговування у

відділеннях, шахрайство з картками, автоматичне списання грошових надходжень для погашення заборгованості та ін. [17].

Таблиця 1

Динаміка звернень споживачів фінансових послуг з приводу порушення їх прав до регулятора протягом I–III кварталів 2020 року

| Учасник фінансового сектору | Кількість письмових звернень | | | Кількість дзвінків до контакт-центру | | |
|---------------------------------|------------------------------|-----------------|------------------|--------------------------------------|-----------------|------------------|
| | I квартал 2020 | II квартал 2020 | III квартал 2020 | I квартал 2020 | II квартал 2020 | III квартал 2020 |
| Державні банки | 646 | 819 | 701 | 959 | 1424 | 1137 |
| Іноземні банки | 518 | 654 | 381 | 438 | 715 | 564 |
| Приватні банки | 359 | 503 | 254 | 350 | 455 | 429 |
| Небанківські фінансові установи | 120 | 94 | 4295 | 239 | 677 | 2427 |
| Банки в ліквідації | 43 | 46 | 83 | 327 | 281 | 691 |
| Інше | 586 | 204 | 181 | 3262 | 2552 | 5147 |
| Всього | 2272 | 2320 | 5895 | 5575 | 6104 | 10395 |

Примітка: сформовано авторами на основі [16, 17]

Збільшилась кількість звернень щодо роботи небанківських фінансових установ. Кількість письмових звернень зросла у 1,5 рази, а звернень до контакт-центру – на 70 %. Загалом Національним банком було опрацьовано 4295 письмових звернень та 2427 дзвінків до контакт-центру щодо небанківських фінансових установ. Найбільше звернень – 70 % – стосувалися роботи фінансових компаній, які займаються мікрокредитуванням (далі – мікрофінансові компанії). 20 % – надходило щодо страхових компаній. Решта 10 % – стосувалися кредитних спілок, які містили ознаки порушення прав споживачів.

Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю небанківських фінансових установ, можна виділити нерозуміння споживачами правомірності договорів, укладених онлайн, неповернення депозитів вкладникам кредитних спілок, порушення норм законодавства в договорах. Окремо можна відзначити проблематику питань діяльності страхових компаній. Найбільше звернень щодо них надходили через те, що страховка не покривала фактичний збиток (266 звернень), страхова не приймала рішення про виплату (238 звернень) чи відмовлялась відшкодувати збиток (126 звернень) [17].

Відповідно до рекомендацій Національного банку України, якщо споживач фінансової послуги вважає, що його права порушені, то є наступні способи звернення з приводу цього питання:

- зателефонувати на гарячу лінію на контакт-центр;
- подати письмову скаргу на дії учасника фінансового сектора;

– написати на електронну скриньку Національного банку.

Національний банк планує затвердити Стандарти розкриття інформації небанківськими фінансовими установами з роз'ясненнями до ціни, тарифів, штрафних санкцій.

Однак відкритим залишається питання вирішення діючих спорів між надавачами та споживачами фінансових послуг. 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 та результат впровадження інституції фінансового омбудсмена – підвищення довіри споживачів фінансових послуг до фінансового ринку в цілому [4].

Згідно чинного законодавства, суперечки між позичальниками та кредиторами розглядаються в Україні виключно судами, які продемонстрували свою неефективність і мають ряд недоліків, а саме:

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

Дослідження програми USAID показують, що до 30 % споживачів, стикнувшись із спором, відмовляються від подальшого користування фінансовими послугами. Менше 20 % українців довіряють фінансовим установам, з них 5,8 % довіряють державним банкам, 2,8 % комерційним банкам [12].

Проведено експертне опитування серед молоді щодо її ставлення до фінансового ринку в галузі страхування. Було проведено експертне опитування серед молодих людей віком від 18 до 35 років за допомогою анкет. Загалом взяли участь у дослідженні понад 500 молодих людей. Метою опитування було виявлення рівня довіри молоді до учасників фінансового ринку. Рівень довіри є важливим індикатором очікувань існуючих та потенційних споживачів фінансових послуг і є передумовою розвитку фінансового сектору. Відповідно до отриманих результатів, основною причиною, чому молоді люди не використовують страхові послуги – це незацікавленість молоді до продуктів страхування (38,6 %). На другому місці знаходиться відсутність довіри до страхового ринку (21,9 %). В ході проходження анкети 57 % респондентів зацікавилися сферою страхування, але не планують користуватись ближчим часом страховими послугами, 4 % вирішили скористатись ними. Для покращення роботи страхових компаній більшість респондентів обрало введення заходів щодо інформування молоді, підвищення фінансової грамотності, на другому місці – спрощення процесу надання послуг.

Аналізуючи негативну динаміку кількості звернень, ми вимушені констатувати факт низької довіри населення, зокрема молоді до окремих учасників фінансового ринку. Можемо зробити висновок, що український споживач фінансових послуг потребує ефективного та впливового медіатора, який допоможе в оперативному врегулюванні спорів, особливо в період невизначеності та тривалої пандемії.

Переваги та недоліки запровадження Інституту фінансового омбудсмена в Україні покажемо в табл. 2.

Таблиця 2

Переваги та недоліки запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні

| Переваги | Недоліки |
|--|--|
| Швидко розглядаються справи (<30 днів) та розвантаження судів від дрібних справ (до 15 тисяч євро) | Відсутність довіри до Інституту через поточну неефективність врегулювання спорів |
| Неупереджений розгляд справ | Існує загроза упередженого розгляду |
| Дешевше порівняно з судами (5 % прожиткового мінімуму) | Невизначене питання, хто і в який спосіб фінансуватиме |
| Акцент на мирне врегулювання спору | Не враховуються інтереси надавачів фінансових послуг |
| Відповідає міжнародним принципам | Відсутність кваліфікованих кадрів |
| Залишається право на звернення в суд | — |

Пропонуємо запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні з використанням спеціальної електронної платформи фінансового омбудсмена, яка б оптимізувала співпрацю споживачів фінансових послуг з самим омбудсменом. Зокрема, пропонуємо на рис. 1 процедуру подачі електронних заявок з заповненими даними щодо предмету, об'єкту порушення прав. Доступ до бази поданих заявок повинен бути у всіх регуляторів фінансових послуг: НБУ та НКЦПФР для своєчасного реагування на недоліки в управлінні.

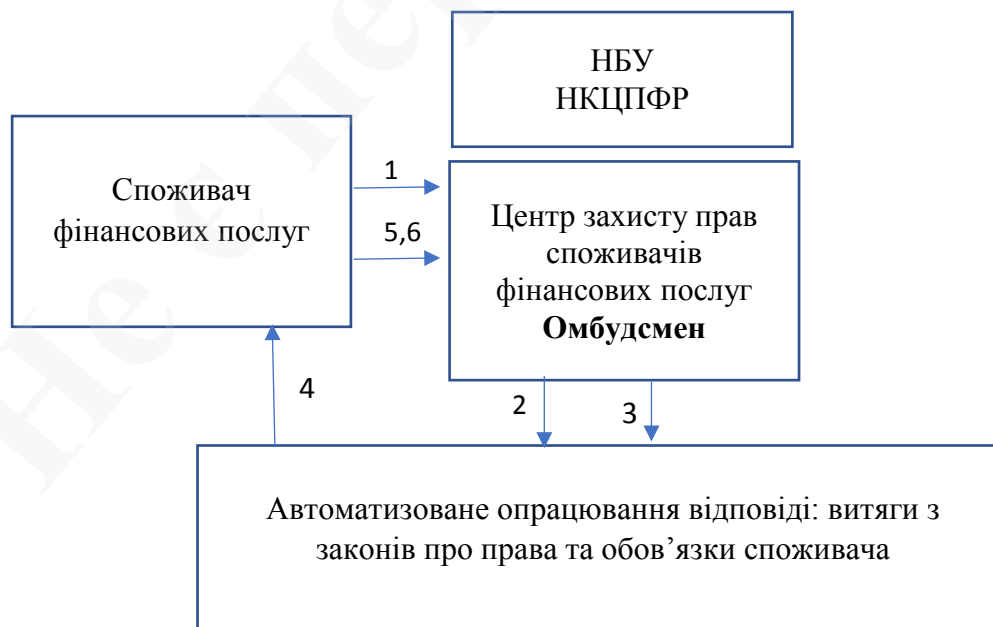


Рис. 1. Етапи взаємодії фінансового омбудсмена зі споживачем фінансових послуг: НБУ – Національний банк України; НКЦПФР – Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку (власна розробка авторів)

Після заповнення заявки, відбувається їх автоматизоване та ручне

опрацювання. Автоматизоване опрацювання передбачає автоматичне створення системою на основі всіх діючих законодавчих актів інформативного витягу для споживача фінансових послуг щодо прав та обов'язків по відношенню до конкретної фінансової установи.

Етапи взаємодії фінансового омбудсмена зі споживачем фінансових послуг:

1. Подача електронної заявки звернення споживача фінансових послуг (СФП) у Центр захисту прав споживачів фінансових послуг на врегулювання спорів фінансовим омбудсменом.

2. Автоматизований розгляд омбудсменом отриманої заявки.

3. Відповідно до опції у заявці, присвоєння електронної черги та форми консультації: очна, дистанційна по телефону, дистанційна через електронні канали комунікації (Skype, Zoom, MsTeams тощо), електронну пошту.

4. Надсилається автоматизований Витяг. З автоматизованим витягом споживач фінансових послуг ознайомлюється перед зустріччю. Це підвищує ефективність даної операції, оскільки несе в собі превентивну функцію, а також навчальну.

5. Відповідно до попередньо обумовлених умов, відбувається зустріч споживача фінансових послуг з фінансовим омбудсменом, який надає консультаційну послугу.

6. Для закриття поданої заявки протягом 6 місяців споживач фінансових послуг зобов'язаний залишити у власному кабінеті Системи Висновок щодо вирішення конкретного спору. Омбудсмен зобов'язаний проводити моніторинг щодо закриття заявок і сприяти врегулюванню тих спорів, заявки на які не були закриті.

Можемо виділити наступні переваги діджиталізованого підходу опрацювання заявки на звернення до фінансового омбудсмена споживача фінансової послуги:

- оперативність надання послуг;
- застосування принципів фінансової інклюзії, а саме рівність надання послуг та доступність всіх верств населення незалежно від географії проживання, віку, статі, рівня доходів;
- врахування як прав споживачів фінансових послуг, так і їх обов'язків;
- поширення фінансової грамотності серед споживачів;
- 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;
- забезпечення безперервної та більш ефективної роботи омбудсмена в період пандемій, зокрема COVID-19.

4. Висновки

У ході дослідження показано, що проблема порушень прав споживачів фінансових послуг як в Україні, так і у світі існує. Мегарегулятор потребує додаткових механізмів врегулювання існуючих спорів, кількість яких збільшується, а також попередження майбутніх.

Для ефективного безвиїзного нагляду дуже важлива повна та достовірна

інформація, тому НБУ слід особливу увагу приділяти вдосконаленню фінансової звітності небанківських фінансових установ – розширення її та зміни періодичності подачі.

Для хороших результатів пруденційного нагляду важливо підібрати систему критеріїв, за якими учасників фінансового ринку будуть оцінювати. Компанії, які несуть ризик для споживача повинні бути ліквідними, достатньо капіталізованими та прозорими. Тому безвізний нагляд і виїзний фінансовий моніторинг допомагає попередити порушення.

Однак виклики, з якими стикається світова фінансова система у зв'язку з новими ризиками, пандемією та невизначеністю вимагають нових підходів до вирішення існуючих проблем. В умовах діджиталізації для спрощення процедури розгляду заявок авторами запропоновано механізм медіації з вирішення спорів на використання електронних каналів комунікації (Skype, Zoom, Microsoft Teams тощо). Особливо це актуально у зв'язку з вимушеною ізоляцією, а також в контексті забезпечення фінансової інклюзії – доступності послуги попередження та врегулювання спорів всіх верств населення незалежно від географії проживання, віку, статі, рівня доходів.

Література

1. Dulleck, U. (2020). Financial decisions and financial regulation: Three Concepts of Performance Based Regulation. *Behavioural Public Finance*, 53–79. doi: <http://doi.org/10.4324/9781351107372-6>
2. Solarz, M. (2018). Wiktyimizacja klientów bankowych w Polsce–przyczyny i wybrane sposoby ograniczania. *Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych*, 1 (27), 31–47.
3. Shovkoplias, H. M. (2020). Specificity of control in the financial services market depending on the type of non-bank financial institutions: experience of the european union. *Scientific Papers of National University «Odessa Law Academy»*, 26, 156–162. doi: <http://doi.org/10.32837/npnuola.v26i0.672>
4. Dobosh, N., Pozniakova, O., Kloba, L. (2016). Institutional innovations in financial market regulation in ukraine in the context of improving consumer protection of financial services consumers. *International Scientific Journal «Internauka». Series: «Economic Sciences»*, 6 (38). doi: <http://doi.org/10.25313/2520-2294-2020-6-6124>
5. Yedynak, T., Zelenytsa, I., Horyslavets, P., Trynchuk, V. (2018). Mizhnarodnyi dosvid funktsionuvannia instytutu finansovoho ombudsmena. *Strakhova sprava*, 2 (70), 28–35.
6. Smovzhenko, T. S., Denys, O. B. (2016). Doslidzhennia zarubizhnoho dosvidu funktsionuvannia finansovoho ombudsmena yak mekhanizmu vyrishennia konfliktiv mizh bankivskymy ustanovamy ta kliientamy. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu*, 7 (1), 121–125
7. Sergienko, V. V., Sylenko, N. N. (2019). Financial mediation – necessity and peculiarities of regulatory implementation. *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*, 4 (31), 402–409. doi: <http://doi.org/10.18371/fcaptp.v4i31.190961>

8. Biriuk, S. (2020). Information component of rights protection of financial services consumers in Ukraine: strategic prospects. *Intellect XXI*, 1, 104–107. doi: <http://doi.org/10.32782/2415-8801/2020-1.18>

9. Poliakh, S. (2019). Consumer rights protection in attracting credit services through alternative financing instruments in digital economics. *Financial Space*, 3 (35), 165–174 doi: [http://doi.org/10.18371/fp.3\(35\).2019.190172](http://doi.org/10.18371/fp.3(35).2019.190172)

10. Zachosova, N., Herasymenko, O., Shevchenko, A. (2018). Risks and possibilities of the effect of financial inclusion on managing the financial security at the macro level. *Investment Management and Financial Innovations*, 15 (4), 304–319. doi: [http://doi.org/10.21511/imfi.15\(4\).2018.25](http://doi.org/10.21511/imfi.15(4).2018.25)

11. Klymenko, K. V., Melnyk, V. V. (2016). Zaprovdzhennia instytutu ombudsmena z finansiv ta investytsii v konteksti zabezpechennia nalezhnoho rivnia finansovoi bezpeky. *Investytsii: praktyka ta dosvid*, 18, 14–20.

12. Gaganis, C., Galariotis, E., Pasiouras, F., Staikouras, C. (2020). Bank profit efficiency and financial consumer protection policies. *Journal of Business Research*, 118, 98–116. doi: <http://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.033>

13. *Ukrainian Financial Sector Transformation*. Available at: www.fst-ua.info

14. *Pro finansovi posluhy ta derzhavne rehuliuвання ryнкiv finansovykh posluh* (2001). Zakon Ukrainy No. 2664-III. 12.07.2001. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text>

15. *Pro strakhuvannia* (1996). Zakon Ukrainy No. 85/96-VR. 07.03.1996. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80#Text>

16. *Zvit pro robotu zi zvernenniamy spozhyvachiv finansovykh posluh za I kvartal 2020 roku* (2020). Available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/zvitu-pro-robotu-zi-zvernenniami-spojivachiv-finansovih-poslug-za-i-kvartal-2020-roku>

17. *Zvit pro robotu zi zvernenniamy spozhyvachiv finansovykh posluh za III kvartal 2020 roku* (2020). Available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/zvit-pro-robotu-zi-zvernenniami-spojivachiv-finansovih-poslug-za-iii-kvartal-2020-roku>