

УКРАЇНСЬКИЙ ФІНАНСОВИЙ ОМБУДСМЕН – СУТЬ ТА АКТУАЛЬНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ

На сьогоднішній день в Україні значна частина банків знаходиться під ліквідацією. Більше половини банків України вже були визнані неплатоспроможними, картки заблокувалися, при чому ця процедура відбулася досить швидко, і тепер у вкладників постає проблема, що ж робити з грошима які залишилися на картках. Актуальність проблеми правильного фінансового функціонування країни існувала ще в роки економічної кризи 2008 року, тоді вирішувались суперечки між банками та вкладниками, кредиторами та позичальниками. На сьогодні в Україні існує низка законодавчих норм, які регулюють захист прав споживачів, це: Конституція України, Цивільний кодекс України, Закон України «Про захист прав споживачів» тощо. Але як виявляється є деякі проблеми та суперечливі питання через розбіжності у законодавстві та практиці. Наприклад відповідно до статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів» сума штрафу не повинна перевищувати 50% від боргу, але частіше всього спостерігається те, що банківські штрафи перевищують суму договору в половину. Також прогалини простежуються відповідно до статті 627 Цивільного кодексу України, а саме частини другої, у якій зазначається, що у договорах за участю фізичної особи – споживача враховуються вимоги законодавства про захист прав споживачів [1, с.184], але на сьогодні існує багато договорів, що порушують перелік вимог статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів» [2], щодо нечесної підприємницької практики. Отже, постає питання про вирішення цих проблем, і як виявилось, рішення вже давно існує і функціонує в багатьох країнах світу – створений інститут фінансового омбудсмена. Як показує світова практика, саме такі прогалини він успішно вирішує, адже виступає арбітром між споживачем і фінансовою установою.

Омбудсмен – термін шведського походження і перекладається як «представник». Це незалежна публічна посадова особа, на яку зазвичай покладається функція контролю. Він розслідує скарги громадян на дії урядових органів. Значна частина його роботи присвячена вивченню скарг через несправедливість або грубе поводження посадових осіб [3]. В Україні посада омбудсмена існує з 1998 року, але як «Уповноважений Верховної Ради України з прав людини», а питання фінансового омбудсмена підіймалося вже у лютому 2011 року, тоді центром «Блакитна стрічка» за підтримки ООН та Європейського Союзу була спроба введення цієї посади, але законопроект так і не реалізувався. На практиці фінансовий омбудсмен вже давно функціонує в таких країнах як Велика Британія, Данія, Португалія, Польща, Норвегія, Італія, Франція, Пакистан, Шрі – Ланка тощо. В Україні існують такі уповноважуючі органи, що займаються захистом прав споживачів у сфері фінансових послуг: Національний банк України, Національна комісія з регулювання ринків фінансових послуг, також територіальні органи Державної інспекції у справах захисту прав споживачів, проте на практиці, на жаль ці органи належно не відстоюють інтереси споживачів, а найчастіше відправляють до суду, при цьому намагаються не виступати від імені споживача, як належно. Отже, на сьогоднішній день питання про прийняття посади «фінансовий омбудсмен» є актуальним, тому зараз ведуться дискусії, висувуються за/проти, вивчаються плюси та мінусу інституту.

У світовій практиці існують дві моделі омбудсменів: британська та німецька. Суть німецької моделі полягає в швидкому та безкоштовному зверненні щодо вирішення спорів, тоді як інститут омбудсмена в британській моделі є більш офіційним, та фінансується державою, тобто це говорить про більш довший термін розгляду справ. Загалом апарат омбудсмена в британській моделі складає приблизно 100 осіб, тоді як в німецькій це лише одна особа. Кожні з осіб спеціалізуються на окремих галузях та намагаються вирішувати спори максимально мирним шляхом. Однією з найважливіших рис британської моделі є те, що подавати скарги до омбудсмена можуть не тільки приватні особи, а також організації, благодійні фонди[3]. Якщо порівнювати ці дві моделі, то на нашу думку Україні все ж таки

підходить німецька модель, тому що за цією моделлю можуть вирішуватись спори не тільки значних сум, тобто вона є більш економніша, терміни розгляду справ менші, також більш зручніша для банків та їх користувачів. Проте, що за німецькою, що за британською моделлю інституту омбудсмена процедура розгляду справ в більшості випадків однакова, і вона є поетапною. Для початку подається скарга, частіше всього в письмовому вигляді, також можуть бути встановлені строки подання скарги та визначені коло питань, зазвичай існують call-центри, куди можна звернутися для роз'яснення правил. Далі омбудсмен розглядає скаргу і має право відмовитись від неї, якщо вона не буде конкретизована, або як приклад несправедлива. Якщо скаргу не приймають, то особі надаються подальші вказівки для вирішення спору іншим шляхом, якщо все ж таки скаргу прийнято, то ця скарга відсилається обвинуваченому для оповіщення та отримання пояснень. На завершальному етапі омбудсмен, для остаточного вирішення справи може зібрати необхідні документи в обох сторін, рішення яке він приймає може мати як неухильний так і рекомендаційний характер. Терміни розгляду справ можуть бути різними, від одного до десяти місяців, в середньому зазвичай це займає 2–4 місяці. Також відомо, що вводяться обмеження щодо мінімальної вартості суми питання з якою можна звернутися.

Отже, підсумовуючи усе вище викладене можна зробити висновок, що процедуру введення інституту фінансового омбудсмена не потрібно відкладати, а потрібно більш глибоко вивчати деталі його роботи, чітко розуміти актуальність такого впровадження, уявляти що саме зміниться і в який бік якщо ж він таки запровадиться, особливо на сьогоднішньому етапі розвитку країни, коли майже всі галузі знаходяться у стані реформацій. Відомо, що Урядом України затверджено Стратегію реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 роки, і на нашу думку це є досить гарний шанс все ж таки спробувати ввести цей інститут.

Список використаної літератури:

1. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435–IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – №№ 40–44. – Ст. 356.
2. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15.12.1993 р. №3682-XII
3. Наукова стаття з НАБУ// Електронний ресурс// режим доступу: http://www.nabu.com.ua/ukr/press_central/news/52273/
4. <http://euro-ombudsman.org/researches/legal/institut-finansovogo-ombudsmena-v-mire>
http://www.nabu.com.ua/ukr/press_central/news/52273/http://www.consumerinfo.org.ua/must_know/finance/1103/14855/