

ФІНАНСОВИЙ ОМБУДСМЕН У ЄВРОПІ

Можливість створення установи фінансового омбудсмена передбачена Директивою ЄС 2013/11/ЄС щодо альтернативного позасудового вирішення спорів споживачів. Установи альтернативного вирішення спорів (ADR) працюють у більшості країн ЄС.

Наприклад, фінансовий омбудсмен створений у Бельгії, Великобританії, Греції, Ірландії, Мальті, Німеччині, Польщі, Словаччині, Фінляндії, Франції, Хорватії, Чехії та інших країнах.

Результати досліджень у ЄС демонструють успішність функціонування установ фінансового омбудсмена:



Потенційна економія коштів європейських споживачів оцінюється в 20 млрд. євро, а надавачів послуг – 1,7 - 3 млрд. євро у разі використання механізму альтернативного вирішення спорів замість суду.



Строк розгляду спору скорочується в 6 разів.



Менш ніж 10% рішень фінансового омбудсмена оскаржується в судах.

КОРИСНІ ПОСИЛАННЯ



Інформація про законопроект **на сайті Верховної Ради України:**

http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=63512



Колонка **«Інвестиція у відновлення довіри»** (Тетяна Бурак, Проект USAID «Трансформація фінансового сектору»); «Економічна правда», Червень 2017 року

<https://www.epravda.com.ua/columns/2017/06/27/626490/>



Лекція **«Для чого Україні потрібен фінансовий омбудсмен?»**

Листопад 2017 року

<https://youtu.be/SfF4JY3o30>



Презентація **«Для чого Україні потрібен фінансовий омбудсмен?»**

Квітень 2018 року

https://drive.google.com/file/d/1PWsw5Vsr0MoObVjHjH3uaq5_xVHo_OGI/view?usp=sharing



Інформація по країнах ЄС, у яких вже працює фінансовий омбудсмен

Квітень 2018 року

<https://drive.google.com/file/d/1bLf70HuefG7I4Xp98xqXNRloGWDiVnZ/view?usp=sharing>

Інформація не є юридичною консультацією. Уся інформація надана станом на **2 квітня 2018 року**

Ця публікація підготовлена за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). За зміст цієї публікації несе виключну відповідальність Проект «Трансформація фінансового сектору», який виконується компанією DAI Global LLC. Висловлені в цій публікації погляди не обов'язково збігаються з поглядами USAID чи Уряду США.

© Проект USAID «Трансформація фінансового сектору», квітень 2018 року.



USAID

ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ USAID

«ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»

ЯК ФІНАНСОВИЙ ОМБУДСМЕН ЗАХИСТИТЬ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Інформація про законопроект № 8055 «ПРО УСТАНОВУ ФІНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА»:

Законопроект створює новий для України, неупереджений та політично незалежний механізм альтернативного (позасудового) вирішення спорів між споживачами та фінансовими установами – через **УСТАНОВУ ФІНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА**.

Головною метою законопроекту є **ПІДВИЩЕННЯ ДОВІРИ** населення України до фінансових установ. Законопроект зареєстровано у Верховній Раді України 22 лютого 2018 року.



ФІНАНСОВИЙ ОМБУДСМЕН – посадова особа, відповідальна за вирішення у позасудовому порядку спорів, пов'язаних із наданням фінансовими установами послуг споживачам. Фінансовий омбудсмен, у першу чергу, буде намагатися примирити сторони спору – споживачів із фінансовими установами, але він також матиме повноваження приймати рішення за результатами розгляду спору.

ЯКІ ПРОБЛЕМИ ВИРІШИТЬ СТВОРЕННЯ УСТАНОВИ ФІНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА?



ПІСЛЯ ДВОХ ФІНАНСОВИХ КРИЗ, ЯКІ ПЕРЕЖИЛА УКРАЇНА, УКРАЇНЦІ НЕ ДОВІРЯЮТЬ ФІНАНСОВИМ УСТАНОВАМ.

Це основна причина, через яку вони не беруть кредити, неохоче відкривають депозити та не дуже активно користуються страховими послугами. Люди **НЕ ВИКОРИСТОВУЮТЬ** те, чому **НЕ ДОВІРЯЮТЬ**.

Між споживачами та фінансовими установами все частіше виникають спори. Але в конфліктах з фінансовими установами українці залишаються **НЕЗАХИЩЕНИМИ**. Згідно з чинним законодавством у регуляторів фінансового ринку та інших держорганів **НЕМАЄ РЕАЛЬНИХ ПОВНОВАЖЕНЬ** та інструментів для вирішення конфліктів. Це означає, що сьогодні спори, що виникають між споживачами та фінансовими установами, може врегулювати тільки **СУД**. Але судова система **НЕ ЗАВЖДИ Є ЕФЕКТИВНОЮ**. А головне – українським судам **НЕ ДОВІРЯЄ** більшість українців*.

*Джерело: Дослідження Проекту USAID «Справедливе правосуддя» за 2016 рік



ВПРОВАДЖЕННЯ СПРАВЕДЛИВОГО МЕХАНІЗМУ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ – ЧЕРЕЗ ФІНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА – ЗМІЦНИТЬ ДОВІРУ ТА СПРИЯТИМЕ РОЗВИТКУ ФІНАНСОВОГО РИНКУ.

ЯК ПРАЦЮЄ НОВИЙ МЕХАНІЗМ ПОЗАСУДОВОГО ВИРІШЕННЯ СПОРІВ?

1.

У разі виникнення спору споживач звертається безпосередньо до самої фінансової установи. Якщо він протягом 30 днів не отримав задовільної відповіді або зовсім її не отримав, він звертається до фінансового омбудсмена.

3.

У разі неможливості досягти примирення сторін споживач подає заяву про розгляд спору установою фінансового омбудсмена та сплачує збір за розгляд спору (приблизно 90 грн).

5.

Рішення за результатами розгляду спору приймається фінансовим омбудсменом у строк, що не перевищує 60 днів (для порівняння, українські суди можуть розглядати справу 1-2 роки).

2.

Фінансовий омбудсмен приймає звернення, вивчає суть питання та здійснює медіацію – намагається примирити споживача з фінансовою установою (у країнах ЄС ця процедура є успішною в 60-70% випадків).

4.

Фінансовий омбудсмен розглядає спір.

6.

Рішення фінансового омбудсмена набирає законної сили після закінчення строку для його оскарження в суді.

СКЛАД ТА ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА УСТАНОВИ ФІНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА



ЧОМУ ФІНАНСОВИЙ ОМБУДСМЕН БУДЕ НЕУПЕРЕДЖЕНИМ, ПРОФЕСІЙНИМ ТА КОМПЕТЕНТНИМ?



Фінансовий омбудсмен буде політично незалежним (прозора процедура призначення за законопроектом мінімізує будь-який політичний тиск на кандидатів на цю посаду).



Наявність наглядового органу (передбачається, що наглядова рада установи фінансового омбудсмена буде збалансована представниками від організацій захисту прав споживачів, фінансового ринку та органів державної влади).



Установа фінансового омбудсмена, на відміну від судів загальної юрисдикції, спеціалізуватиметься виключно на вирішенні спорів споживачів у фінансовому секторі.

ЯКІ ПЕРЕВАГИ ДАЄ СТВОРЕННЯ УСТАНОВИ ФІНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА?



Підвищення довіри населення України до фінансових установ та зростання кількості користувачів фінансових послуг.



Розробка орієнтованого на споживача підходу до надання фінансових послуг.



Уникнення тривалих та витратних судових спорів щодо несправедливих умов договорів чи недобросовісної практики тощо.



Розвиток фінансового сектору та, як результат, зростання економіки України.