

Фінансовий омбудсмен-елемент управління репутаційними ризиками страхових компаній

Наталія Вітомська

аспірантка,

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна

Фінансовий омбудсмен (від шведського ombudsman-представник чийхось інтересів)-незалежна особа, що захищає інтереси громадян, у яких виникли проблеми з фінансовими установами. Серед основних різновидів фінансових установ можна виділити: страхові компанії, банки, ломбарди, кредитні спілки, лізингові компанії, страхові компанії.

Опитування, проведені проектом Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Трансформація фінансового сектору», свідчать, що сьогодні фінансовим установам в Україні довіряють менше 20 % населення. Українці користуються мінімальним набором фінансових послуг. При цьому, лише 35 % громадян нашої держави можуть вважатися фінансово грамотними згідно з міжнародною методикою. 45 % громадян не знають куди звертатися для вирішення спорів на фінансовому ринку, а 20 % консультантів фінансових установ не змогли надати пораду споживачам у цьому питанні. До 30 % споживачів, стикнувшись із спором, відмовляються від подальшого користування фінансовими послугами, а 78 % українців у разі виникнення суперечок з фінансовими установами взагалі не бажають нікуди звертатися.

Світова практика засвідчує, що досудове врегулювання спорів фінансовим омбудсменом здатне захистити права споживачів фінансових послуг, розвантаживши при цьому судові органи. Існування інституту фінансового омбудсмена є поширеною практикою серед країн світу. Перші омбудсмени у сфері фінансових послуг з'явилися у Великобританії у 1981 р., Німеччині у 1992 р., Швейцарії в 1993 р.

У світовій практиці існує дві основні моделі організації роботи фінансового омбудсмена-німецька та британська.

Німецька модель широко розповсюджена, оскільки процедура розгляду омбудсмена дає можливість клієнтам, у більшості випадків, не тільки обов'язкове для виконання, але й швидке рішення, і, що важливо, безкоштовно і без будь-якого ризику. У Німеччині інститут фінансового омбудсмена-недержавна установа, заснована на приватній формі власності. Діяльність фінансового омбудсмена здійснюється без спеціального законодавчого регулювання на підставі положення, розробленого громадською організацією-Спілкою приватних банків Німеччини.

На відміну від німецької системи, створення інституту фінансового омбудсмена Великобританії ініціюється державою, що передбачено відповідним законом, прийнятим у 2000 р. У Великобританії банки, для того щоб працювати з роздрібними клієнтами, зобов'язані надати таким клієнтам можливість вирішувати спори у позасудовому порядку. Як наслідок, за рік до омбудсмена

поступає до 1 млн звернень, тому апарат омбудсмена складається більше ніж із 1 тис. осіб. Цікавим є той факт, що британських омбудсменів кілька на відміну від одного в Німеччині. Вони можуть розглядати будь-які справи але, як правило, спеціалізуються на окремих напрямках галузі. Спори вирішуються шляхом примирення сторін, лише кожна десята справа передається на розгляд омбудсмену для винесення остаточного рішення.

Обидві системи мають свої переваги, проте для України, на думку частини експертів, більш прийнятною є саме німецька недержавна система, яка менш бюрократизована, менш дорога, є зручнішою для банків та їхніх клієнтів і в кінцевому підсумку, для судової системи. Особливо така система організації діяльності фінансового омбудсмена є зручною для вирішення спорів щодо незначних сум, яких в Україні значна кількість. Разом з тим, інша частина фахівців переконана, якщо цей інститут створюватимуть фінансові установи за німецькою моделлю, то в Україні це може призвести до лобіювання інтересів установ і послаблення прав споживачів.

Ключові слова: фінанси; омбудсмен; страхові компанії.

Список використаних джерел

1. *Що таке омбудсмен? Словник банківських термінів.* URL: http://www.banki.ru/wikibank/finansoviy_ombudsmen/ (дата звернення: 24.10.2021).
2. *Беззуб І. Який фінансовий омбудсмен потрібен Україні: європейський досвід. Громадська думка про правотворення.* 2018. № 8 (152). С. 15–22. URL: http://nbuviap.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=3630:yakij-finansovij-ombudsmen-potriben-ukrajini-evropejskij-dosvid&catid=8&Itemid=350 (дата звернення: 24.10.2021).
3. *Проект Закону про Установу бізнес-омбудсмена в Україні № 3607 від 05.06.2020.* URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=69055 (дата звернення: 24.10.2021).