

Міністерство освіти і науки України
Сумський державний університет

**ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ:
НАЦІОНАЛЬНИЙ, ЄВРОПЕЙСЬКИЙ,
ГЛОБАЛІЗАЦІЙНИЙ ВИМІРИ**

Матеріали

науково-практичного круглого столу

(Суми, 28 січня 2022 року)



Суми
Сумський державний університет
2022

чення та врегулювати окремі питання, що стосуються захисту прав споживачів фінансових послуг за індивідуальними пенсійними схемами, в той же час підвищити рівень пруденційного нагляду за учасниками ринку пенсійних послуг.

Література:

1. Ivashchenko T. Financial provision of the pension system in the European countries and Ukraine under globalization. *Science and Studies of Accounting and Finance: Problems and Perspectives*. 8.1 (2012): 73–80.

2. Directive (EU) 2016/2341 of the European Parliament and of the Council of 14 December 2016 on the activities and supervision of institutions for occupational retirement provision (IORPs) URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2341>.

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ В ПОЛЬЩІ: РОЛЬ ФІНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА

Тринчук В. В.

*к.е.н., професор кафедри фінансових ринків та технологій,
Державний податковий університет*

Єрмошенко А. М.

*д.е.н., професор кафедри обліку, фінансів та інформаційних техно-
логій, Луганський національний аграрний університет*

Зелениця І. М.

незалежний дослідник

Актуальним у європейському фінансовому праві залишається питання захисту прав споживачів фінансових послуг. У реалізації його фундаментальних принципів для фізичних осіб важливу роль відіграє інститут омбудсмена. Термін «омбудсмен» древньою скандинавською мовою перекладається як «повноваження», «доручення» [1, 2].

Серед дослідників прийнято вважати, що інститут омбудсмена історично виник саме у Швеції у 1809 році. Наприкінці XIX ст. спостерігаємо появу в світі ознак організованої діяльності, спрямованої на формування інституту захисту прав споживачів на рівні регуляторів ринку [3].

За часів Австро-Угорської імперії законодавчо страхові компанії зобов'язували надавати міністерству внутрішніх справ всі перспекти і оголошення, які публікувались ними з рекламною метою в пресі [4]. Вимога ґрунтувалась на тому, що подібна інформація містить у собі цифрові дані про стан страхової компанії, про надання певних вигод або отримання доходу. Разом з рекламним повідомленням страховик повинен був подавати всю інформацію, яка підтверджує їх достовірність. До компетенції міністерства входило накладання своєрідного вето, заборони на поширення й подальше використання того чи іншого рекламного проспекту. Аналогічна тенденція спостерігалась й на теренах Російської імперії.

Ідея захисту прав споживачів викристалізовується із зростанням ринкової економіки. Омбудсмени стали з'являтися в різних країнах тільки з

середини ХХ. Значно пізніше в рамках Європейського співтовариства на початку 70-х років ХХ ст. з'являються відповідні директиви [5, 6].

Фінансовим (страховим) омбудсменом прийнято називати цивільну (Австрія, Німеччина, Португалія, Франція, Норвегія) або в деяких державах посадову особу (Польща, Італія, Іспанія, Ірландія, Мальта, Великобританія), на яку покладено функції контролю за суворим дотриманням законів, справедливості і інтересів споживачів фінансових (страхових) послуг.

У Республіці Польща в 1995 році було створено інститут страхового омбудсмена (Rzecznik ubezpieczonych) [7, с. 132]. Встановлено, що серед основних факторів, що сприяли його появі були:

- відсутність державних наглядових механізмів за діяльністю учасників страхового ринку;

- нагальність потреби щодо побудови дієвої системи захисту найбільш вразливих учасників ринку – споживачів страхових послуг, зокрема у зв'язку з банкрутством в березні 1993 року страхових компаній: Westa-Life S.A., ZU Westa S.A., а згодом й ZU Hestja S.A. і PTU Gryf S.A.;

- необхідність адаптації страхового законодавства до вимог нового конкурентного страхового ринку;

- недосвідченість учасників ринку, які розпочинали ведення страхового бізнесу та недостатня капіталізація.

Згідно з законом від 5 серпня 2015 року «Про розгляд скарг на суб'єктів фінансового ринку та про фінансового омбудсмена» було визначено правила розгляду скарг, які подаються клієнтами суб'єктів фінансового ринку та визначено особливості діяльності фінансового омбудсмена, який замінив страхового омбудсмена. Перед зверненням до офісу фінансового омбудсмена незадоволений клієнт має адресуватись до надавача фінансової послуги зі скаргою [8].

Слід наголосити, що даний закон передбачає три форми подання скарги до фінансової установи: письмову – подання особисте або надсилання поштою, усну – повідомляється особисто або по телефону і електронну. Передбачено терміни підготовки відповіді. Зокрема, відповідь на скаргу страховик чи страховий брокер має подати споживачеві протягом 30 днів з моменту отримання скарги, а в особливих випадках – 60 днів.

Інститут фінансового омбудсмена було створено на базі установи страхового омбудсмена. З точки зору передбачуваної мети, безумовно було розширено компетенції фінансового омбудсмена на весь фінансовий ринок. Важливою новацією стало згідно закону надання фінансовому омбудсмену права на накладання штрафу у розмірі 100 тис злотих на учасників ринку шляхом прийняття рішення щодо порушення процедури зобов'язань з розгляду скарг споживача або звернень до офісу омбудсмена. Вважаємо за необхідне наголосити, що фінансовий омбудсмен у Польщі займається захистом прав виключно фізичних осіб та фізичних осіб-підприємців, хоча у директивах ЄС мова йде про захист усіх споживачів фінансових послуг.

Місія фінансового омбудсмена в Польщі полягає в тому, щоб вживати заходів у сфері захисту клієнтів суб'єктів фінансового ринку, репрезентуючи їх інтереси при застосуванні положень нормативно-правових актів згідно з принципами соціального співіснування [9, 10, 11]. Установа фінансового омбудсмена фінансується за рахунок внесків суб'єктів фінансового ринку. Слід також зазначити, що сума внесків, спосіб розрахунку та дати платежу зазначаються у Положенні Міністра фінансів та розвитку.

Бюро фінансового омбудсмена Польщі працює під безпосереднім керівництвом омбудсмена й складається з наступних організаційних підрозділів: департамент клієнта страхового та пенсійного ринків; департамент клієнта банківського ринку та ринку капіталу; департамент позасудового вирішення спорів; адміністративно-фінансовий департамент.

Допомога омбудсмена надається у різних формах: консультації; втручання під час розгляду індивідуальних справ від імені клієнта та підтримки у судових суперечках; посередництва, пов'язаного із медіацією – укладанням мирової угоди при розв'язанні суперечок між клієнтом та суб'єктом фінансового ринку із залученням висококваліфікованих експертів.

Показники опрацьованих страхових скарг офісом фінансового (страхового) омбудсмена Польщі протягом 2015–2020 років наведено у таблиці 1.

Таблиця 1

Кількість страхових скарг до офісу фінансового омбудсмена Польщі та відсоток їх задоволення фінансовими установами у 2015-2020 рр.

№ з/п	Роки	Кількість страхових скарг			% задоволення скарг (повне визнання скарги та визнання як винятку)
		загальна, одиниць	за якими втручався омбудсмен й розгляд їх завершений		
			одиниць	%	
1	2015	14273*	12432	87,1	25,3
2	2016	13021	10658	81,9	18,8
3	2017	14356	10187	71,0	17,9
4	2018	14043	12022	85,6	21,4
5	2019	12780	11056	86,5	22,4
6	2020	12755	9176	87,0	22,9

*джерело: звіти Страхового та Фінансового омбудсмена <https://rf.gov.pl/>

Вивчення досвіду роботи інституту фінансового омбудсмена Польщі може бути корисним для України [12]. Адже наявність інституту страхового (фінансового) омбудсмена в Україні сприятиме коректній поведінці учасників страхового ринку; зменшенню навантаження на судову систему; вилучення від НБУ непридатних йому функцій захисту прав споживачів фінансових послуг; налагодженню комунікацій між страхо-

виком, брокером та споживачем страхових послуг; формуванню страхової свідомості в українському суспільстві.

Актуальним для вітчизняного страхового ринку й надалі залишатиметься питання розробки й прийняття закону України «Про установу фінансового омбудсмена», що визначав би засади створення і діяльність фінансового омбудсмена в Україні. За прикладом Польщі інститут омбудсмена має бути незалежним і самостійним органом, який здійснює досудове врегулювання взаємовідносин між страховиками та споживачами страхових (фінансових) послуг, органічно доповнює роботу інших регуляторів ринку, а його послуги є безкоштовними для споживача.

Література:

1. Єдинак Т., Гориславець П., Зелениця І., Тринчук В. Міжнародний досвід функціонування інституту фінансового омбудсмена. *Страхова справа*. 2018. № 2(70). С. 28–35.

2. Yermoshenko A., Yermoshenko L. The world experience of functioning of the organs of dispute settlement in financial. *Bulletin of KNTEU*. 2011. № 2. P. 38–47.

3. Тринчук В. Про фінансового омбудсмена Польщі замовте слово. *Український страховий клуб*. лютий 2021. С. 53–56.

URL: http://insclub.info/february_2021.pdf?fbclid=IwAR2U_Zm4jMhKDLXaTwLwtUQKbd_Ls361O8RRVFixPyiLdbni8NuMkn5sGXU (дата звернення 23.01.2022).

4. Trynchuk V. Management of visual communications in insurance companies (on the example of using icons in logos). *Problems and Perspectives in Management*. 2017. №15 (2-2), PP. 319–331.

5. Rynek ubezpieczeń. Współczesne problemy / red. Sułkowska W. Kraków: Difin, 2013. 426 с.

6. Dylematy teorii i praktyki ubezpieczeń. / red. Sułkowska W., Strupczewski G. Warszawa: Wydawnictwo Poltext, 2015. 354 s.

7. Тринчук В., Цветкова Л., Зелениця І. Защита прав потребителей страховых услуг на примере Республики Польша. *Трансформация страховой индустрии для устойчивого развития в новых условиях*: сборник трудов XXII Международ. науч.-практ. конф. Москва: Анкил, 2021. С. 130–138.

8. Strona główna Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej. Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015r. «O rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym» Dz. U.2015 poz.1348.

URL: <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20150001348/U/D20151348Lj.pdf>. (дата звернення 23.01.2022).

9. Тринчук В., Гориславець П., Горбова Х., Зелениця І. Фінансовий омбудсмен і його роль у питаннях захисту прав споживачів на страховому ринку Польщі. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2018. №3 (26). С. 268–280.

10. Ostrowska-Dankiewicz A. Consumer protection policy in the Polish life insurance market in the aspect of current legal regulations. *Investment Management and Financial Innovations*. 2019. № 16(4). С. 168–180.

11. Ostrowska-Dankiewicz A. The Polish life insurance market in view of consumer protection issues. *Rozprawę Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych*. 2017. № 25. S. 87–99.

12. Dobosh N., Poznyakova O., Klyoba L. Institutional innovations in the regulation of the financial market in Ukraine in the context of improving the protection of consumer rights of financial services. *International scientific journal Internauka. Series: Economic Sciences*. 2020. № 6. URL: <https://www.inter-nauka.com/issues/economic2020/6/6124>. (дата звернення 23.01.2022).