

СОЗДАНИЕ ИНСТИТУТА ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА: МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ И ПЕРСПЕКТИВЫ ДЛЯ УКРАИНЫ

© 2017 БРИТЧЕНКО И. Г., СТОЙКА В. С.

УДК 336.71

Бритченко И. Г., Стойка В. С.

Создание института финансового омбудсмена: международный опыт и перспективы для Украины

Статья посвящена проблемам внедрения института финансового омбудсмена в Украине на основании изучения международного опыта. Современное развитие банковской системы Украины характеризуется наличием значительных убытков, оттоком депозитных средств физических лиц, ростом инфляционного давления, сокращением количества банковских учреждений, снижением уровня доверия к ним со стороны населения. Эти и ряд прочих факторов привели к значительному количеству судебных разбирательств между банками и их клиентами. Такая ситуация вынуждает банки к поиску эффективных способов их решения. В мировой практике с этой целью действует институт финансового омбудсмена. Сделан вывод о том, что деятельность института финансового омбудсмена происходит в рамках четко определенного законодательного поля, которое в обобщенном виде представлено британской и германской моделью. Главное отличие этих моделей финансового омбудсмена заключается в статусе этого института в разных странах. Но их общими характеристиками является уважение к клиентам, возможность добровольного обращения к омбудсмену, короткий период рассмотрения дела, отсутствие оплаты услуг омбудсмена. Обоснована необходимость создания института альтернативного решения споров в сфере финансовых услуг в форме финансового омбудсмена в Украине. Его создание позволит повысить качество регулирования финансового рынка, повысить уровень доверия населения к финансовым учреждениям, усилить финансовую дисциплину, уменьшить нагрузку на судебные органы, повысить прозрачность и открытость финансового рынка. Финансовый омбудсмен должен дополнять работу других регуляторов финансового рынка, но вместе с тем оставаться независимым и самостоятельным органом. В современных реалиях развития Украины необходимым заданием является разработка и принятие специального закона, которым бы регулировался процесс создания и деятельность финансового омбудсмена в нашей стране.

Ключевые слова: финансовый омбудсмен, защита потребителей финансовых услуг, финансовые услуги, банки, финансовый рынок.

Табл.: 1. **Библ.:** 15.

Бритченко Игорь Геннадьевич – доктор экономических наук, профессор, кафедра финансов, Государственный Высший Профессиональный Институт им. проф. Станислава Тарновского (ул. Сенкевича, 50, Тарнобжег, 39-400, Польша)

E-mail: ibritchenco@gmail.com

Стойка Виктория Степановна – кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры финансов и банковского дела, Ужгородский национальный университет (пл. Народная, 3, Ужгород, Закарпатская обл., 88000, Украина)

E-mail: sv.s.uznu@gmail.com

УДК 336.71

UDC 336.71

Бритченко І. Г., Стойка В. С. Створення інституту фінансового омбудсмена: міжнародний досвід і перспективи для України

Статтю присвячено проблемам заснування інституту фінансового омбудсмена в Україні на основі вивчення міжнародного досвіду. Сучасний розвиток банківської системи України характеризується наявністю значних збитків, відпливом депозитів фізичних осіб, зростанням інфляційного тиску, скороченням кількості банківських установ, зниженням рівня довіри до них із боку населення. Ці та низка інших факторів призвели до значної кількості судових розглядів між банками та їх клієнтами. Така ситуація змушує банки до пошуку ефективних способів їх вирішення. У світовій практиці з цією метою діє інститут фінансового омбудсмена. Зроблено висновок про те, що діяльність інституту фінансового омбудсмена здійснюється в рамках чітко визначеного законодавчого поля, яке в загальному вигляді представлено британською та німецькою моделями. Головна відмінність цих моделей фінансового омбудсмена полягає у статусі цього інституту в різних країнах. Але спільними їх характеристиками є повага до клієнтів, можливість добровільного звернення до омбудсмена, короткий період розгляду справи, відсутність сплати послуг омбудсмена. Обґрунтовано необхідність створення інституту альтернативного вирішення спорів у сфері фінансових послуг у формі фінансового омбудсмена в Україні. Його створення дозволить підвищити якість регулювання фінансового ринку, підвищити рівень довіри населення до фінансових установ, посилити фінансову дисципліну, зменшити навантаження на судові органи, підвищити прозорість і відкритість фінансового

Britchenko I. G., Stoika V. S. Creation of the Financial Ombudsman Institute: International Experience and Prospects for Ukraine

The article is dedicated to the problems of introduction of the institute of financial ombudsman in Ukraine on the basis of studying international experience. The modern development of the banking system of Ukraine is characterized by the presence of significant losses, the outflow of deposit funds of individuals, the growth of inflationary pressures, the reduction in the number of banking institutions, and the decrease in the level of confidence in them among the population. These factors among others have led to a considerable number of litigations between banks and their clients. This situation forces the banks to find effective ways to solve the problem. In the world practice the institute of financial ombudsman serves this purpose. The conclusion is made that the activity of the institute of the financial ombudsman occurs within the framework of a clearly defined legislative field, which in a generalized form is represented by the British and German models. The main difference between these models of the financial ombudsman lies in the status of this institute in different countries. But their common characteristics are the respect for clients, the possibility of voluntary appeal to the ombudsman, a short period of considering the matter, the lack of payment for ombudsman services. The necessity of establishment of the institute of alternative resolution of disputes in the sphere of financial services in the form of financial ombudsman in Ukraine is justified. Its creation will improve the quality of financial market regulation, increase the level of public confidence in financial institutions, strengthen financial discipline, reduce the load on law courts, increase the transparency and openness of the financial

ринку. Фінансовий омбудсмен повинен доповнювати роботу інших регуляторів фінансового ринку, але водночас залишатися незалежним і самостійним органом. В сучасних реаліях розвитку України необхідним завданням є розробка та прийняття спеціального закону, яким би регулювався процес створення та діяльність фінансового омбудсмена в нашій країні.

Ключові слова: фінансовий омбудсмен, захист прав споживачів фінансових послуг, фінансові послуги, банки, фінансовий ринок.

Табл.: 1. Бібл.: 15.

Брітченко Ігор Геннадійович – доктор економічних наук, професор, кафедра фінансів, Державний Вищий Професійний Інститут ім. проф. Станіслава Тарновського (вул. Сенкевича, 50, Тарнобжег, 39-400, Польща)

E-mail: ibritchenko@gmail.com

Стойка Вікторія Степанівна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри фінансів і банківської справи, Ужгородський національний університет (пл. Народна, 3, Ужгород, Закарпатська обл., 88000, Україна)

E-mail: svs.uznu@gmail.com

market. The financial ombudsman should complement the work of other financial market regulators but at the same time remain an independent and free-standing body. In modern realities of development of Ukraine, a necessary task is the development and adoption of a special law that would regulate the process of creating and operating the financial ombudsman in our country.

Keywords: financial ombudsman, protection of consumers of financial services, financial services, banks, financial market.

Tbl.: 1. Bibl.: 15.

Britchenko Igor G. – Doctor of Science (Economics), Professor, Department of Finance, State Higher Vocational School Memorial of Prof. Stanislaw Tarnowski in Tarnobrzeg (50 Senkevych Str., Tarnobrzeg, 39-400, Poland)

E-mail: ibritchenko@gmail.com

Stoika Viktoriia S. – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance and Banking, Uzhhorod National University (3 Narodna Square, Uzhgorod, Zakarpattia region, 88000, Ukraine)

E-mail: svs.uznu@gmail.com

Введение. Современное развитие банковской системы Украины характеризуется наличием значительных убытков, оттоком депозитных средств физических лиц, ростом инфляционного давления, сокращением количества банковских учреждений, снижением уровня доверия к ним со стороны населения. Эти и ряд прочих факторов привели к значительному количеству судебных разбирательств между банками и их клиентами по поводу исполнения кредитных соглашений, депозитных договоров, признания некоторых банковских соглашений недействительными и т. п. Рост споров между финансовыми учреждениями и их клиентами вынуждает банки к поиску эффективных способов их решения. В мировой практике с этой целью в течение длительного периода времени используется институт финансового омбудсмена.

Предложения о целесообразности внедрения и возможности функционирования такого института в Украине отражены в ряде публикаций отечественных исследователей. В частности, Белялов Т. [1] рассматривает особенности функционирования института финансового омбудсмена за рубежом. Зачосова Н. [2] раскрывает возможные последствия для экономической безопасности финансовых учреждений при внедрении института финансового омбудсмена в Украине. Статья Клименко К. и Мельник В. [3] также посвящена рассмотрению возможности обеспечения надлежащего уровня финансовой безопасности при внедрении института финансового омбудсмена. Котляревский Я. и Панасенко А. [4] обосновали роль института банковского омбудсмена в повышении доверия клиентов к банкам. Лашин П. [5] анализирует проблемы внедрения института финансового омбудсмена в Украине. Публикации Сироты А. [6], Слободяна О. [7], Пинчука А. и Миоковой Н. [8] посвящены проблемам разработки правовой модели создания института финансового омбудсмена в Украине.

Несмотря на значительный интерес со стороны отечественных ученых-экономистов к изучению института

финансового омбудсмена, является актуальной необходимостью подробного исследования мирового опыта по поводу особенностей функционирования данной структуры, а также возможностей ее деятельности на территории нашей страны.

Целью данной публикации является разработка рекомендаций по поводу возможности создания института финансового омбудсмена в Украине на основании международного опыта.

Одним из первых омбудсменов в сфере финансовых услуг стал страховой омбудсмен Великобритании (1981 г.), а первый финансовый универсальный омбудсмен, который защищал интересы граждан во взаимоотношениях с финансовыми учреждениями, появился в 1992 г. в Германии, когда Союз германских банков ввел в практику процедуру независимого рассмотрения во внесудебном порядке споров между финансовыми учреждениями и их клиентами с участием финансового омбудсмена. Сегодня институт финансового омбудсмена в той или иной форме существует более чем в 100 странах, широко применяется на Западе и позволяет не доводить до суда большой объем мелких дел, что в конечном итоге выгодно и потребителям, и банкам, которые не хотят испортить репутацию и нести расходы, связанные с судом [1, с. 270].

Среди стран мира существование подобного института является распространенной практикой. В ЕС успешно функционируют более полусотни подходов из внесудебного урегулирования споров в сфере финансовых услуг. Подобные институты действуют в США, Мексике, Казахстане, Чили. Например, в Армении, Великобритании, Малайзии, Голландии финансовый омбудсмен является единственным для всего финансового сектора, в Бельгии, Греции, Польше, Швейцарии – это отдельный орган для одного или более сегментов финансового рынка. В форме комитета по делам защиты прав потребителей омбудсмен представлен в Дании и Швеции, в качестве департамента жалоб в составе финансового регулятора – на Мальте

и в Испании. В Латвии и Литве он функционирует в рамках государственного органа по защите прав потребителей [3, с. 15].

О развитии института финансового омбудсмена в мире свидетельствует тот факт, что в ноябре 2007 г. для обмена опытом, идеями и эффективного взаимодействия в Австралии была создана международная сеть финансовых омбудсменов, основателями которой являются Австралия, Австрия, Ботсвана, Канада, Чехия, Дания, Франция, Греция, Ирландия, остров Мен, Италия, Новая Зеландия, Норвегия, Перу, Республика Тринидад и Тобаго, Южная Африка, Швейцария, Великобритания и США [6, с. 69].

Деятельность института финансового омбудсмена происходит в рамках четко определенного законодательного поля, которое в обобщенном виде может быть представлено американской (британской, англосаксонской) или европейской (германской, континентальной) правовыми системами, поэтому полностью логическим является вывод о существовании двух моделей финансового омбудсмена – германской и британской. Главные их характеристики представлены в табл. 1.

Институт финансового омбудсмена Великобритании имеет государственную форму собственности, его деятельность регулируется специальным законом, а учредителем является государство. Поскольку институт финансового омбудсмена Германии создается по инициативе Союза германских банков, то он является частным органом, а порядок его деятельности регулируется соответствующим положением Федерального министерства юстиции. Таким образом, главное отличие этих моделей финансового омбудсмена заключается в статусе этого института в разных странах. Но их общими характеристиками является уважение к клиентам, возможность добровольного обращения к омбудсмену, короткий период рассмотрения дела, отсут-

ствие оплаты услуг омбудсмена. Таким образом, институт финансового омбудсмена является эффективным механизмом альтернативного внесудебного разрешения споров между финансовыми учреждениями и потребителями финансовых услуг, который не только защищает последних, но и упрощает, а также снижает стоимость процедуры рассмотрения спора.

В некоторых странах функция омбудсмена для клиентов банков закреплена за центральным банком, который также является органом регулирования. Например, центральный банк Испании: к рассмотрению департаментом по работе с жалобами клиентов не принимаются претензии, которые ранее не были поданы в аналогичные службы в кредитных учреждениях, жалобы, которые специально составлены для неверного толкования условий соглашения или возмещения убытков, причиненных поведением самого пользователя. Озвученная департаментом позиция не имеет обязательной силы для каждой из сторон. Клиенты банков могут получить информацию о рассмотрении жалобы на специальном портале центрального банка [4, с. 92].

Финансовый омбудсмен Швейцарии Франчетти М. [13] подчеркивает, что этот институт не выступает с позиции судьи, адвоката, прокурора, регулятора или следователя. Котляревский Я. и Панасенко А. [4, с. 92] отмечают, что «...ошибочным является мнение по поводу того, что финансовый омбудсмен выступает только в роли защитника интересов потребителей. Он должен играть роль медиатора, органа примирения».

В Украине споры между потребителями и финансовыми учреждениями рассматриваются исключительно судами и только в ограниченных случаях жалобы отправляются регуляторам. Причем эффективность такого взаимодействия довольно низкая. Ведь уровень доверия к судам в Украине составил только 5 % в 2015 г. [3, с.1 8].

Таблица 1

Сравнительные характеристики британской и германской моделей финансового омбудсмена

| Характеристика | Британская модель | Германская модель |
|---|--|--|
| Учредитель | Государство, орган надзора за финансовыми учреждениями | Негосударственное учреждение, Союз германских банков |
| Форма собственности | Государственная | Частная |
| Правовая основа | Закон о финансовых услугах | Общественная организация |
| Источники финансирования института омбудсмена | Вклады банков в зависимости от юрисдикции, сферы и вида деятельности организации | Вклады банков, участников Союза германских банков |
| Институциональная структура | Сеть финансовых омбудсменов | Один финансовый омбудсмен |
| Метод урегулирования споров | Примирение сторон | Примирение сторон |
| Особа, которая имеет право подать жалобу омбудсмену | Частное или юридическое лицо | Только частное лицо |
| Обязательность исполнения решения | Для всех банков без исключения | Для членов Союза германских банков |
| Ограничение суммы жалобы | 100 тыс. фунтов стерлингов | 5 тыс. евро |
| Срок рассмотрения дела | 6 месяцев | 2–3 месяца |
| Платность услуг | Оплата отсутствует | Оплата отсутствует |
| Условия обращения | Добровольно | Добровольно |

Источник: сформировано авторами на основе [6; 10, с. 15–16]

Результаты анализа имеющейся системы защиты прав потребителей на рынках финансовых услуг свидетельствуют о ее несоответствии общим принципам Организации экономического сотрудничества и развития, которые обусловлены рядом проблем, главными из которых являются: отсутствие в отечественной нормативно-правовой базе по вопросам регулирования рынков финансовых услуг положений по поводу обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг, несовершенство системы государственного регулирования и надзора за финансовым сектором, низкий уровень информационной прозрачности, финансовой грамотности и осведомленности населения, отсутствие действенных механизмов защиты от рисков и несовершенная система решения споров, связанных с получением финансовых услуг, отсутствие надлежащего выбора финансовых услуг [12].

На улучшение взаимоотношений между финансовыми учреждениями и потребителями финансовых услуг в Украине обращал внимание и Мировой банк, который разработал ряд рекомендаций по защите прав потребителей финансовых услуг, в том числе и необходимости внедрения в нашей стране института финансового омбудсмена. С этой целью экспертами ООН вместе с украинскими юристами был разработан и в начале 2011 г. передан в Министерство финансов и Национальный банк Украины законопроект о создании службы финансового омбудсмена [11].

На необходимости улучшения взаимоотношений между финансовыми учреждениями и потребителями финансовых услуг в Украине настаивали законодатели в рамках принятия Стратегии реформирования системы защиты прав потребителей на рынках финансовых услуг на 2012–2017 гг. [12], действие которой направлено на создание такой системы защиты прав потребителей на рынках финансовых услуг, которая бы носила комплексный характер, была бы доступной и понятной для населения и обеспечивала бы надлежащее качество оказания услуг в сфере финансов, недопущение применения дискриминационной по отношению к потребителям практики работы финансовых учреждений. В этой Стратегии также предусматривалось рассмотрение вопроса о возможности внедрения института уполномоченного по защите прав потребителей финансовых услуг с целью разработки альтернативного механизма досудебного урегулирования споров по поводу финансовых услуг и, в случае необходимости, подготовить соответствующий проект НПА при участии объединений участников рынка финансовых услуг.

В 2013 г. Независимой ассоциацией банков Украины (НАБУ) при поддержке международных финансовых организаций также был предложен проект создания института финансового омбудсмена. Согласно проекту деятельность омбудсмена должна финансироваться из вкладов НАБУ и решать конфликты, которые возникают между банками и мелкими клиентами при сумме споров до 10 тыс. грн. Предусматривалось, что банки добровольно будут исполнять указания омбудсмена.

26 сентября 2013 г. проект института финансового омбудсмена был утвержден Советом НАБУ. В основу деятельности финансового омбудсмена была заложена германская модель, согласно которой его создание и дея-

тельность контролируется не государством, а общественными институтами. Одним из главных принципов работы омбудсмена, по рекомендации НАБУ, стал прием заявлений только от населения и только после окончания срока рассмотрения жалобы банком. Банки, которые согласятся подписать договор с омбудсменом, будут обязаны вовремя предоставлять ему необходимые для рассмотрения дел документы, а также исполнять его решения. Но на практике данный проект так и не был реализован.

Согласно пункту «Защита прав потребителей и инвесторов финансового сектора» Комплексной программы развития финансового сектора на 2015–2020 гг. [15] предложено создание в Украине института финансового омбудсмена, к функциям которого принадлежат досудебное решение споров и жалоб между финансовыми учреждениями и их клиентами – физическими лицами. Согласно принятой Программе такая институция должна быть создана в конце второго квартала 2016 г. путем принятия Закона Украины «О институте финансового омбудсмена», но до сих пор этот институт отсутствует в нашей стране.

Следует также подчеркнуть тот факт, что в Комплексной программе развития финансового рынка Украины до 2020 г., проект которой утвержден решением Национальной Комиссии по ценным бумагам и фондовому рынку от 30.06.2015 № 931, вообще не говорится о создании этого института, что свидетельствует о принципиальных различиях позиций Комиссии и Национального банка Украины.

Таким образом, сегодня в Украине проблеме защиты прав потребителей финансовых услуг уделяется значительное внимание. Но вопрос создания эффективных и доступных механизмов урегулирования споров, в частности путем внедрения института финансового омбудсмена, определенных Комплексной программой развития финансового сектора Украины на 2015–2020 гг. [15], остается открытым.

Лашин П. М. [5, с. 15] подчеркивает, что в результате создания института финансового омбудсмена выгода для финансовых организаций состоит в следующем: экономии на судебных издержках, уменьшении числа обращений органов надзора и контроля, маркетинге кредитных продуктов, снижении напряженности во взаимоотношениях с клиентами, улучшении репутации финансовых организаций.

По мнению Смывченко Т. С. и Денис О. Б. [9, с. 123], функционирование института финансового омбудсмена положительно повлияет на потребителей, государство и финансовые учреждения:

- клиенты финансовых учреждений будут больше доверять рынку финансовых услуг, поскольку в случае необходимости могут обратиться к процедуре альтернативных разрешений споров с банками и другими финансовыми учреждениями;
- надзорные органы за финансовым рынком на основе отчетов и других информационных материалов от финансового омбудсмена смогут повышать качество регулирования на обоснованной основе;
- повысится спрос клиентов на финансовые услуги, уменьшатся расходы на решение споров для финансовых учреждений.

При внедрении в нашей стране института финансового омбудсмана одним из главных вопросов будет финансирование его деятельности. О финансировании за счет бюджетных средств в современных условиях развития Украины не может быть и речи. С другой стороны, финансирование деятельности омбудсмана за счет вкладов банков (в частности, списание с них средств в форме годовой и дополнительной комиссии за каждую направленную в учреждение жалобу) также не является оптимальным вариантом для решения этой проблемы.

В этом плане мы поддерживаем мнение некоторых исследователей [4; 10], которые считают, что наилучшим вариантом для нашей страны является создание института общественного финансового омбудсмана по примеру германской модели. Причем создание такого института является целесообразным на базе ассоциаций или объединений банков, поскольку в таком случае он способен обслуживать финансовые учреждения, которые входят в их состав, а также их клиентов.

Модель финансового омбудсмана в Украине должна обязательно учитывать общие принципы, принятые Международной сетью схем омбудсмана финансовых услуг: независимость как гарантию объективности; четкое описание сферы действий и полномочий; доступность; эффективность; справедливость; прозрачность и подотчетность [14].

Главной целью эффективной работы финансового омбудсмана в качестве альтернативного механизма решения споров должно стать усовершенствование и укрепление финансового рынка для всех заинтересованных участников [8, с. 105]:

- для потребителей – через обеспечение быстрого и справедливого рассмотрения их жалоб, что ликвидирует необходимость потери ими времени и денежных средств (например, на юридическую помощь и т. п.). Публичное информирование о принятии решений также играет положительную роль в повышении уровня финансовой грамотности населения, повышает доверие потребителей к финансовым услугам и содействует активной реализации прав потребителей;
- для финансовых учреждений – через обеспечение принудительных мер и санкций по поводу недобросовестных конкурентов, уменьшение расходов на юридическую поддержку своей деятельности, увеличение готовности потенциальных клиентов использовать предложенные услуги и оказание независимой правовой оценки в случае необоснованности жалобы;
- для государства – через повышение уровня доверия населения к финансовым учреждениям, наличие независимого от внешних факторов механизма решения споров, а также уменьшение бюджетных расходов на судебную систему и органы исполнительной власти.

Институт финансового омбудсмана должен быть официально основан, а его деятельность должна быть независимой от финансовых организаций, государства и потребителей. Именно поэтому, на наш взгляд, необходимой является разработка специального закона, которым бы

регулировалось функционирование этого органа в финансовом секторе Украины. Принятие подобного закона является необходимым с точки зрения определения правового статуса финансового омбудсмана, порядка его создания и финансирования деятельности, разграничения организационной структуры и полномочий, формулирования заданий и принципов функционирования, определения процедуры защиты прав потребителей финансовых услуг, а также порядка взаимодействия с другими регуляторами финансового рынка.

Вывод. Мировой опыт убеждает в необходимости создания института альтернативного решения споров в сфере финансовых услуг в форме финансового омбудсмана в Украине. Его создание позволит повысить качество регулирования финансового рынка, повысить уровень доверия населения к финансовым учреждениям, усилить финансовую дисциплину, уменьшить нагрузку на судебные органы, повысить прозрачность и открытость финансового рынка. Финансовый омбудсмен должен дополнять работу других регуляторов финансового рынка, но вместе с тем оставаться независимым и самостоятельным органом. В современных реалиях развития Украины необходимым заданием является разработка и принятие специального закона, которым бы регулировался процесс создания и деятельность финансового омбудсмана в нашей стране. Перспективы дальнейших исследований заключаются в подробном изучении особенностей деятельности института финансового омбудсмана с целью разработки рекомендаций по законодательному урегулированию порядка его функционирования в Украине.

ЛИТЕРАТУРА

1. Белялов Т. Е. Підвищення довіри споживачів як основа стабільного розвитку ринку фінансових послуг. *Актуальні проблеми економіки*. 2012. № 3 (129). С. 267–273.
2. Зачосова Н. В. Запровадження інституту фінансового омбудсмана в Україні: ймовірні наслідки для економічної безпеки фінансових установ. *Академічний огляд*. 2016. № 1 (44). С. 80–85.
3. Клименко К. В., Мельник В. В. Запровадження інституту фінансового омбудсмана з фінансів та інвестицій в контексті забезпечення належного рівня фінансової безпеки. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 18. С. 14–20.
4. Котляревський Я. В., Панасенко Г. О. Роль інституту банківського омбудсмана у підвищенні довіри клієнтів до банків. *Фінанси України*. 2015. № 11. С. 88–96.
5. Лашин П. М. Совершенствование механизмов взаимодействия финансового и реального сектора: анализ проблем внедрения института финансового омбудсмана в Украине. *Причорноморські економічні студії*. 2016. Вип. 12-1. С. 14–17.
6. Сирота А. І. Фінансовий омбудсмен як позасудова система врегулювання спорів на фінансовому ринку України. *Науковий вісник Національного університету ДПС України (економіка, право)*. 2013. № 4 (63). С. 67–72.
7. Слободян О. Фінансовий омбудсмен: в пошуках правової моделі. *Часопис з юридичних наук*. 2015. № 1.
8. Пінчук А. П., Міокова Н. В. Фінансовий омбудсмен як невід'ємна частина системи регулювання ринку фінансових послуг. *Економіка та держава*. 2013. № 1. С. 104–107.

9. Смовженко Т. С., Денис О. Б. Дослідження зарубіжного досвіду функціонування фінансового омбудсмена як механізму вирішення конфліктів між банківськими установами та клієнтами. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2016. Вип. 7. С. 121–125.

10. Соркін І. В. Альтернативні механізми врегулювання спорів у сфері фінансових послуг: світовий досвід та реалії України. *Фінанси України*. 2013. № 10. С. 7–19.

11. На защиту финансов встанет человек. Планируется создать службу еще одного омбудсмена. *Коммерсант Украины*. 2011. № 20. С. 20–22.

12. Про схвалення Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 31.10.2012 № 867-р // База даних «Законодавство України»/ Верховна Рада України. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-%D1%80>

13. Franchetti M. Arbitration between banks and clients: could FINRA be a model? *University of St.Gallen. Series in Law and Economics*. 2013. Oct. 25. P. 85–116.

14. INFO Network: Эффективные подходы к фундаментальным принципам. 2014. Сент. URL: <http://www.networkfso.org>

15. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року. URL: <http://reforms.in.ua/Content/down>

REFERENCES

Belialov, T. E. "Pidvyshchennia doviry spozhyvachiv yak osnova stabilnoho rozvytku rynku finansovykh posluh" [Increasing consumer confidence as the basis of stable development of the financial services market]. *Aktualni problemy ekonomiky*, no. 3 (129) (2012): 267-273.

Franchetti, M. "Arbitration between banks and clients: could FINRA be a model?" *University of St. Gallen. Series in Law and Economics*, October 25, 2013: 85-116.

"INFO Network: Effektivnyye podkhody k fundamentalnym printsipam. 2014" [INFO Network: Effective approaches to fundamental principles. 2014]. <http://www.networkfso.org>

Kotliarevskiy, Ya. V., and Panasenko, H. O. "Rol instytutu bankivskoho ombudsmena u pidvyshchenni doviry kliientiv do bankiv" [The role of banking Ombudsman to improve customer confidence in banks]. *Finansy Ukrainy*, no. 11 (2015): 88-96.

Klymenko, K. V., and Melnyk, V. V. "Zaprovadzhennia instytutu finansovoho ombudsmena z finansiv ta investytsii v konteksti zabezpechennia nalezhnoho rinvnia finansovoi bezpeky" [The introduction of a financial Ombudsman's office for Finance and investment in the context of ensuring an appropriate level of financial security]. *Investytsii: praktyka ta dosvid*, no. 18 (2016): 14-20.

"Kompleksna prohrama rozvytku finansovoho sektoru Ukrainy do 2020 roku" [A comprehensive program of development of the financial sector of Ukraine till 2020]. <http://reforms.in.ua/Content/down>

[Legal Act of Ukraine] (2012). <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-%D1%80>

Lashin, P. M. "Sovershenstvovaniye mekhanizmov vzaimodeystviya finansovogo i realnogo sektora: analiz problem vnedreniya instituta finansovogo ombudsmena v Ukraine" [Improving the mechanisms of interaction between financial and real sectors: an analysis of the problems of introduction of Institute of financial Ombudsman in Ukraine]. *Prychornomorski ekonomichni studii*, no. 12-1 (2016): 14-17.

"Na zashchitu finansov vstanet chelovek. Planiruyetsya sozdat sluzhbu eshche odnogo ombudsmena" [To protect finances stand. It is planned to create another service of the Ombudsman]. *Kommersant Ukrainy*, no. 20 (2011): 20-22.

Pinchuk, A. P., and Miokova, N. V. "Finansovyi ombudsmen yak nevidiemna chastyna systemy rehuliuвання rynku finansovykh posluh" [The financial Ombudsman as an integral part of the system of regulation of the financial services market]. *Ekonomika ta derzhava*, no. 1 (2013): 104-107.

Smovzhenko, T. S., and Denys, O. B. "Doslidzhennia zarubizhnoho dosvidu funktsionuvannia finansovoho ombudsmena yak mekhanizmu vyrishennia konfliktiv mizh bankivskymy ustanovamy ta kliientamy" [The study of foreign experience of functioning of the financial Ombudsman as a conflict resolution mechanism between banking institutions and customers]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnogo universytetu*, no. 7 (2016): 121-125.

Slobodian, O. "Finansovyi ombudsmen: v poshukakh pravovoi modeli" [Financial Ombudsman: in search of a legal model]. *Chasopys z yurydychnykh nauk*, no. 1 (2015).

Sorkin, I. V. "Alternatyvni mekhanizmy vrehuliuвання sporiv u sferi finansovykh posluh: svitoviy dosvid ta realii Ukrainy" [Alternative dispute resolution mechanisms in the financial services industry: international experience and the realities of Ukraine]. *Finansy Ukrainy*, no. 10 (2013): 7-19.

Syrota, A. I. "Finansovyi ombudsmen yak pozasudova sistema vrehuliuвання sporiv na finansovomu rynku Ukrainy" [The financial Ombudsman as out-of-court dispute resolution system in the financial market of Ukraine]. *Naukovyi visnyk Natsionalnogo universytetu DPS Ukrainy (ekonomika, pravo)*, no. 4 (63) (2013): 67-72.

Zachosova, N. V. "Zaprovadzhennia instytutu finansovoho ombudsmena v Ukraini: imovirni naslidky dlia ekonomichnoi bezpeky finansovykh ustanov" [The introduction of the institution of financial Ombudsman in Ukraine: implications for economic security of financial institutions]. *Akademichnyi ohliad*, no. 1 (44) (2016): 80-85.