

Я. В. Котляревський, Г. О. Панасенко

## РОЛЬ ИНСТИТУТУ БАНКІВСЬКОГО ОМБУДСМЕНА У ПІДВИЩЕННІ ДОВІРИ КЛІЄНТІВ ДО БАНКІВ

*Досліджено актуальні питання, пов'язані зі створенням банківського омбудсмена в Україні як ефективного інструменту підвищення довіри клієнтів до банків, зокрема щодо формування нормативно-правової бази започаткування та функціонування цього інституту, відповідних рекомендацій фахівців Світового банку та експертів ООН. Проаналізовано пропозиції щодо інституціонального статусу банківського омбудсмена, виокремлено переваги та недоліки кожної інституціональної моделі. Детально вивчено зарубіжний досвід, зіставлено німецьку та британську моделі банківського омбудсмена, проведено порівняльний аналіз скарг клієнтів британських банків омбудсмену та звернень громадян, які надійшли до Національного банку України. Запропоновано створити банківського омбудсмена при асоціації банків за участю Національного банку України для врегулювання конфліктів між клієнтами й банками, а також запровадити в кожній банківській установі нову функцію по роботі зі скаргами клієнтів на рівні окремої посадової особи з відповідною кваліфікацією і повноваженнями.*

**Ключові слова:** фінансовий ринок, регулювання ринку, захист прав споживачів, скарги клієнтів, фінансовий омбудсмен.

Табл. 3. Літ. 15.

Я. В. Котляревский, А. А. Панасенко

## РОЛЬ ИНСТИТУТА БАНКОВСКОГО ОМБУДСМЕНА В ПОВЫШЕНИИ ДОВЕРИЯ КЛИЕНТОВ К БАНКАМ

*Исследованы актуальные вопросы, связанные с созданием банковского омбудсмена в Украине в качестве эффективного инструмента повышения доверия клиентов к банкам, в частности касающиеся формирования нормативно-правовой базы создания и функционирования этого института, соответствующих рекомендаций специалистов Всемирного банка и экспертов ООН. Проанализированы предложения относительно институционального статуса банковского омбудсмена, выделены преимущества и недостатки каждой институциональной модели. Подробно изучен зарубежный опыт, сопоставлены немецкая и британская модели банковского омбудсмена, проведен сравнительный анализ жалоб клиентов британских банков омбудсмену и обращений граждан, поступивших в Национальный банк Украины. Предложено создать банковский омбудсмен при ассоциации банков и участии Национального банка Украины для урегулирования конфликтов между клиентами и банками, а также ввести в каждом банковском учреждении новую функцию по работе с жалобами клиентов на уровне отдельного должностного лица с соответствующей квалификацией и полномочиями.*

**Ключевые слова:** финансовый рынок, регулирование рынка, защита прав потребителей, жалобы клиентов, финансовый омбудсмен.

Jaroslav Kotljarevskyj, Hanna Panasenکو

## THE ROLE OF BANKING OMBUDSMAN INSTITUTE IN INCREASING CUSTOMER CONFIDENCE IN BANKS

*The article is devoted to investigation of current issues related to the role and challenges of establishing the banking ombudsman in Ukraine as an effective tool to enhance customer confidence in banks. Special attention is given to research in the formation of regulatory framework of establishment and functioning of the ombudsman under recommendations of the World Bank and the UN experts. Also the author it is analyzed proposals on the institutional status of the banking ombudsman, as well as highlighted advantages and disadvantages of each institutional model are highlighted. The article contents studies of international experience of Financial Ombudsmen*

© Котляревський Я. В., Панасенко Г. О., 2015

*functions, including comparison of German and British banking ombudsman models, as well as and it is conducted comparison of dealing with bank's customer complaints by British ombudsman and appeals submitted by costumers to the National Bank of Ukraine. The author defined institutional mission as banking ombudsman to build confidence of individuals in banks, It is formulated proposal for the establishment of banking ombudsman under the association of banks with participation of the National Bank of Ukraine to resolve conflicts between customers and banks, and it is recommended to introduce in each banking institution a new function to handle customer complaints by the responsible officer with appropriate qualifications and authority.*

**Keywords:** financial market, market regulation, consumer protection, customer complaints, financial ombudsman.

**JEL classification:** D53, G18, G21.

Міжнародний досвід функціонування фінансових омбудсменів досліджують вітчизняні науковці та практики С. Г. Мамедов, А. І. Сирота, А. П. Пінчук, Н. В. Міокова [1—3] та ін. Оскільки банки в Україні утворюють основу фінансової системи, активну позицію з цього питання займають асоціації банків. Для розроблення моделі фінансового омбудсмену залучаються міжнародні експерти. Розглянуто моделі функціонування цього інституту, правові засади позасудового (альтернативного) вирішення спорів між споживачами фінансових послуг та фінансовими установами. Разом із тим, такої установи досі не створено, а дискусії навколо підходів до її роботи останнім часом обмежуються організаційно-правовими аспектами [3].

Метою статті є обґрунтування оптимальної моделі інституту фінансового омбудсмена, що позитивно вплине на підвищення рівня довіри з боку громадськості до банків і сприятиме стабілізації ресурсної бази у банківському секторі.

На необхідності поліпшення взаємовідносин між фінансовими установами й споживачами фінансових послуг в Україні наголошували фахівці Світового банку, котрі пропонували заснувати інститут фінансового омбудсмена. З цією метою експерти ООН разом із місцевими юристами розробили й на початку 2011 р. передали до Міністерства фінансів України та Національного банку України законопроект про створення служби фінансового омбудсмена [4]. Під час формування проекту національної стратегії розвитку фінансового ринку в 2012 р. передбачалося створити на основі прогресивного міжнародного досвіду спеціалізований інститут фінансового омбудсмена або медіатора задля надання громадянам практичного інструменту захисту їхніх прав як споживачів фінансових послуг [5]. Затверджена урядом Стратегія реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки містила це завдання [6]. Незалежна асоціація банків України за підтримки міжнародних фінансових організацій підготувала до реалізації проект створення інституту фінансового омбудсмена та оприлюднила його у вересні 2013 р. [1]. Проект передбачав утримання омбудсмена за рахунок внесків членів організації, а не зборів із споживачів, але додаткове фінансування мало надходити з оплати за розгляд справ. Скарги пропонувалося розглядати лише після того, як клієнтові не вдалося врегулювати проблему з банком. Банки, котрі погодилися підписати угоду з омбудсменом, були б зобов'язані вчасно надавати йому документи, необхідні для розгляду справ, і виконувати його рішення. Омбудсмен розглядав би справи лише за невеликими сумами претензій.

У січні 2015 р. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України оприлюднило проект розпорядження Кабінету Міністрів України “Про затвердження плану заходів щодо реалізації Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки”. У ньому передбачено, зокрема, опрацювання питання запровадження інституту уповноваженого із захисту прав споживачів фінансових послуг (фінансовий омбудсмен) з метою розроблення альтернативного механізму досудового врегулювання спорів стосовно фінансових послуг та, у разі потреби, підготовки відповідного проекту нормативно-правового акта за участю об’єднань учасників ринків фінансових послуг [7]. Зауважимо, що ця проблема не належить до компетенції такої установи. У 2013 р. керівництво НБУ підтримувало ідею створення фінансового омбудсмену, але не ініціювало її реалізації на практиці [8; 9].

У затвердженій у червні 2015 р. Комплексній програмі розвитку фінансового сектору України до 2020 р. передбачено розроблення законопроекту про фінансового омбудсмена [10]. Йдеться про створення нових інструментів захисту прав споживачів та інвесторів фінансового сектору, включаючи інститут фінансового омбудсмена, до функцій якого належатиме досудове вирішення суперечок та скарг між фінансовими установами і їхніми клієнтами — фізичними особами (намічено реалізувати у період з 1 січня 2015 р. по 30 червня 2016 р., за участю НБУ, ФГВФО, НКЦПФР). Цей інститут мав бути створений шляхом прийняття Закону України “Про інститут фінансового омбудсмена”, для того щоб підвищити стандарти розкриття інформації в інтересах споживачів та інвесторів фінансового сектору (з 1 січня 2015 р. по 31 грудня 2015 р.). Проте в Комплексній програмі розвитку фінансового ринку України до 2020 року, проект якої затверджено рішенням НКЦПФР від 30.06.2015 № 931, взагалі не згадується про створення цього інституту, що свідчить про принципову розбіжність позицій Комісії і НБУ.

Підготовлений за участю Міністерства фінансів України проект Закону України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг” від 23.03.2015 № 2456 передбачає відмову від створення фінансового омбудсмену. Враховуючи ситуацію економії бюджетних коштів та рівень підготовки персоналу різних державних органів для здійснення функції захисту прав споживачів фінансових послуг, у проекті Закону запропоновано виконання цієї функції НБУ, Нацкомфінпослуг та НКЦПФР, кожен на відповідному ринку фінансових послуг [11]. Цей законопроект доповнює ст. 21 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” нормами, котрі надають органам, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, чіткий перелік повноважень із метою реалізації завдання захисту прав споживачів цих послуг, а також право на застосування до винних осіб санкцій за порушення таких прав. Законопроектом передбачено, що орган регулювання у разі визнання умов договорів зі споживачами несправедливими повинен звернутися до суб’єкта господарювання з вимогою змінити, виключити або припинити застосування несправедливих умов при укладанні договорів зі споживачами протягом 14 днів з дня отримання вимоги, а також вказати суб’єктові господарювання, що в разі

невиконання вимоги орган, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, звернеться до суду з позовом (скаргою) про визнання несправедливих умов недійсними або про їх зміну. Після отримання зазначеної вимоги суб'єкт господарювання, який погоджується припинити порушення, повинен у 14-денний строк надіслати органу, котрий здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, повідомлення, що він погоджується припинити порушення прав невизначеного кола споживачів або порушення припинено. Перевіривши, чи таке порушення дійсно припинено, орган, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, повинен зазначити про цей факт на власному веб-сайті, а також, за умови неприпинення, застосувати відповідні штрафні санкції та звернутися до суду з позовом (скаргою) про захист прав невизначеного кола споживачів.

Створення фінансового омбудсмена як незалежного від органів регулювання та від самих фінансових установ інституту вкрай важливе для підвищення довіри до фінансового сектору. Якщо цей інститут створюватимуть банки (асоціація банків) за німецькою моделлю, то в Україні це може призвести до лобювання інтересів установ і послаблення прав споживачів. Передача функції омбудсмена до регулятора спричинить посилення навантаження непрофільною діяльністю. Звіти Нацкомфінпослуг та НБУ про нагляд за установами свідчать про дуже низький рівень прозорості органів нагляду й регулювання. Тому існує загроза, що інформація про скарги клієнтів та результати врегулювання спорів не оприлюднюватиметься, а розгляд справ не буде неупередженим.

У світі накопичено майже 30-річний досвід роботи фінансових омбудсменів, котрі зазвичай не виокремлюються для клієнтів банків. Перші омбудсмени у сфері фінансових послуг з'явилися у Великобританії у 1981 р., Німеччині у 1992 р., Швейцарії в 1993 р. У 2007 р. створено міжнародну мережу фінансових омбудсменів, засновниками якої є відповідні установи розвинутих країн (Австрія, Австралія, Бельгія, Великобританія, Греція, Данія, Ірландія, Італія, Канада, Нідерланди, Нова Зеландія, Норвегія, ПАР, США, Фінляндія, Франція, Чехія, Швейцарія) та інших юрисдикцій, включаючи Вірменію, Казахстан, Польщу, Росію, Чилі, Чорногорію.

Від наявності такого інституту виграють усі зацікавлені сторони: суди не перевантажуються дрібними справами, споживачі задовольняють потреби, а банки зберігають репутацію. При цьому обидві сторони не здійснюють витрат, пов'язаних із судовими процесами.

Німецьку модель омбудсмена для клієнтів банків активно просувала Незалежна асоціація банків України (НАБУ). Колишній її голова С. Мамедов повідомляв про завершення підготовки законопроекту [1], а НАБУ навіть оголошувала конкурс на посаду фінансового омбудсмена. Як зазначив новий голова НАБУ Р. Шпек, за попередньої системи ця установа не мала сенсу, бо не було єдиних правил гри на ринку. Коли правила стануть насправді єдиними для всіх, учасників фінансового ринку розділятиме лише спроможність конкурувати. Тільки на конкурентному ринку можна говорити про реальну доцільність фінансового омбудсмена [12].

Спільними характеристиками німецької і британської моделей (табл. 1) є повага до клієнтів та пріоритетність позасудового врегулювання спорів, завдяки чому до 90 % звернень не потребує рішення омбудсмена.

Таблиця 1. Порівняння німецької та британської моделей банківського омбудсмена

Компонент	Британська модель	Німецька модель
Засновник/власник	Держава, орган нагляду за фінансовими установами	Недержавна установа, Асоціація банків ФРН
Правова основа	Закон про фінансові послуги	Громадська організація
Переважний метод урегулювання спорів	Примирення сторін. Рішення омбудсмена обов'язкові до виконання банками на суму до 100 тис. ф. ст.	Примирення сторін. Рішення омбудсмена обов'язкові до виконання банками, якщо сума не перевищує 5 тис. євро
Основні джерела фінансування інституту	Внески банків залежно від юрисдикції, сфери та виду діяльності організації	Внески банків
Скаржник	Приватні та юридичні особи	Лише приватні особи

*Джерело:* складено за: Сирота А. І. Фінансовий омбудсмен як позасудова система врегулювання спорів на фінансовому ринку України / А. І. Сирота // Науковий вісник Національного університету ДПС України. Серія : економіка, право. — 2013. — № 4 (63). — С. 67—71.

У деяких країнах функція омбудсмена для клієнтів банків закріплена за центральним банком, що є також органом регулювання. Наприклад, центральний банк Іспанії: до розгляду департаментом по роботі зі скаргами клієнтів не приймаються претензії, які раніше не надавалися до аналогічних служб у кредитних установах, скарги, що навмисно складені для хибного тлумачення договірних умов або відшкодування збитків, спричинених поведінкою самого користувача. Висловлена департаментом позиція не має обов'язкової сили для кожної зі сторін. Клієнти банків можуть отримати інформацію про розгляд скарги на спеціальному порталі центрального банку.

Разом із тим, на нашу думку, помилково характеризувати фінансового омбудсмена лише як захисника інтересів споживачів. Він повинен відігравати роль медіатора, органу примирення. Фінансовий омбудсмен Швейцарії М. Франчетті наголошує, що цей інститут не виступає з позиції судді, адвоката, прокурора, регулятора або слідчого [13]. Йому необхідно подолати асиметрію інформації на ринку, будучи нейтральним і незалежним джерелом інформації та посередником, котрий не приймає юридичних рішень, обов'язкових до виконання. Така філософія омбудсмена повністю суперечить засадам законопроекту № 2456, що передбачає можливість впливу регулятора на фінансову устанovu.

Механізм роботи омбудсмена зі скаргами клієнтів відпрацьований і не потребує наукових дискусій. Актуальнішим, на наш погляд, є розкриття інформації про роботу цієї установи, а саме оприлюднення статистики скарг клієнтів за типами продуктів та банками. Модель фінансового омбудсмена в Україні має обов'язково враховувати загальні принципи, прийняті Міжнародною мережею схем омбудсмена фінансових послуг: незалежність як запоруку об'єктивності, чіткий опис сфери дій та повноважень, доступність, ефективність, справедливість, прозорість і підзвітність [13; 14]. Зокрема, служби омбудсменів із фінансових питань

повинні бути офіційно засновані, а їхня робота має демонструвати незалежність і від фінансового сектору, і від організацій споживачів.

Фінансові омбудсмени у Великобританії та Ірландії оприлюднюють інформацію про статистику скарг клієнтів (кожні 6 та 12 місяців відповідно). Зокрема, британський надає узагальнену звітність про скарги клієнтів 200 найбільших фінансових установ, які охоплюють 95 % ринку, та повідомляє про результати врегулювання спорів (табл. 2).

Таблиця 2. Звіт про скарги клієнтів вибірки британських банків омбудсмену Великобританії за період 1 січня – 30 червня 2015 р.

Назва банку	Група, яка володіє банком	Кількість скарг на розгляді, од.	Кількість скарг закритих, од.	Частка скарг, закритих протягом 8 тижнів, %	Частка скарг, закритих банком, %
AIB Group (UK) plc	ALLIED IRISH BANKS – AIB Group (UK)	1 468	1 405	99	23
Bank of Ireland (UK) plc	Bank of Ireland (UK) Plc	9 517	8 573	96	61
Bank of Scotland plc	Lloyds Banking Group	54 258	46 181	88	38
Barclays Bank plc	Barclays Group	140 574	114 131	71	62
Bradford & Bingley plc	UKAR Group	2	0	0	0
Clydesdale Bank plc	National Australia Group Europe	11 046	10 503	84	41
HSBC Bank plc	HSBC Group	72 356	67 112	91	36
J. P. Morgan Europe Limited	JPMorgan Chase Group	737	669	99	24
Lloyds Bank plc	Lloyds Banking Group	85 504	76 841	95	48
National Westminster Bank plc	The Royal Bank of Scotland Group	95 994	83 441	94	55
Nationwide Building Society	Nationwide Building Society	25 881	27 413	96	46
Northern Bank Limited	No Group	2 789	2 617	100	18
Royal Bank of Scotland plc	The Royal Bank of Scotland Group	35 039	29 929	93	54
Santander UK plc	Santander UK Group	80 566	80 351	96	42
Ulster Bank Ltd	The Royal Bank of Scotland Group	3 058	2 761	98	55

Джерело: Financial Ombudsman Service [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.financial-ombudsman.org.uk>.

Наведена статистика дає змогу учасникам ринку, і не тільки клієнтам, отримувати опосередковану оцінку стану банків, звертаючи увагу на реагування на скарги й належність конкретного банку до певної фінансової групи. Таке оприлюднення даних дисциплінує банки в плані роботи зі скаргами клієнтів. Аналіз звітності фінансових омбудсменів засвідчив, що в західних країнах найпроблемнішими є питання інвестицій, іпотеки, платежів, кредитних карток. Наприклад, у США маркетингове дослідження засвідчило, що скарги стосуються основних банківських продуктів: 38 % — звірки чеків, 14 — кредитних карток, 12 — іпотечних кредитів і близько 12 % — дебетових карт [15]. В Україні врегулювання спірних ситуацій, пов'язаних із депозитами клієнтів (поточними і строковими рахунками), в умовах системної кризи матиме набагато більше

значення. У НБУ в ході трансформації та оптимізації структури скасовано відділ по роботі зі скаргами вкладників.

Депозити клієнтів є предметом понад половини звернень громадян до органів банківського нагляду. Наведені у табл. 3 дані не дають можливості проаналізувати скарги за видами банківських продуктів та розміром банків, немає інформації про врегулювання скарг і кількість звернень клієнтів за найбільшими банками. Водночас недержавні інформаційні інтернет-портали регулярно розміщують у відкритому доступі скарги клієнтів майже всіх відомих в Україні банків (без згоди самих установ). Існує небезпека поширення негативних чуток та неперевіреної, помилкової або конфіденційної інформації через такі неофіційні канали комунікації, що може спричинити паніку на ринку й навіть масове вилучення вкладів з установ, які зазнають інформаційних атак.

**Таблиця 3. Кількість та структура звернень громадян до центрального апарату Національного банку України**

Показники	Дев'ять місяців 2015 р.		Дев'ять місяців 2014 р.		Зміна (кількість)
	од.	%	од.	%	
Усього зареєстровано звернень	15 570	100	14 604	100	966
банківський нагляд	2 800	17,98	2 188	14,98	612
за депозитними договорами	8 401	53,96	8 250	56,49	151
за кредитними договорами	2 983	19,17	2 601	17,81	382
валютне регулювання	273	1,75	205	1,4	68
соціальний захист	337	2,16	249	1,7	88
платіжні системи та розрахунки	281	1,81	661	4,53	-380
реєстрація та ліцензування	56	0,36	14	0,1	42
грошова політика, цінні папери	27	0,17	30	0,2	-3
грошовий обіг	83	0,53	105	0,72	-22
інші питання	329	2,114	301	2,07	28

*Джерело:* Національний банк України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=103157&cat\\_id=103156](http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=103157&cat_id=103156).

В Україні доцільно створити службу фінансового омбудсмена у формі громадської організації, котра утримується за рахунок внесків фінансових установ. Омбудсмен має також відігравати роль своєрідного компенсатора дефіциту інформації про фінансові продукти, провідника позитивних сигналів для учасників ринку, особливо населення, надавати роз'яснення клієнтам банків у межах своєї компетенції, але не може замінювати органи регулювання або суди. Засновниками цієї організації з правом представництва у її наглядовій раді повинні бути регулятори фінансового ринку, асоціації банків та Міністерство фінансів України. На перехідний період (до прийняття відповідного закону й заснування установи) варто сформувати в НБУ повноцінний підрозділ по роботі зі скаргами клієнтів та оприлюднювати детальнішу інформацію за банками. До розгляду мають прийматися лише ті скарги, які вже надавалися до фінансових установ, але не були врегульовані. На сайті НБУ слід створити електронний кабінет, що дасть можливість авторизованим користувачам отримувати інформацію про хід розгляду його звернення, на кшталт системи моніторингу поштових відправлень

в державній Укрпошті. У кожній фінансовій установі потрібно вимагати організації виконання функції по роботі зі скаргами клієнтів на рівні посадової особи з відповідною кваліфікацією і повноваженнями. Банк має розробити програму по роботі зі скаргами клієнтів, а органи банківського нагляду, з урахуванням сучасних стандартів, — забезпечувати управління взаємовідносинами з клієнтами. Це дасть змогу, поряд з іншими (маркетинговими, технологічними, управлінськими) заходами, усунути взаємну недовіру, що виникла під час системної кризи.

### Список використаних джерел

1. Мамедов С. Чому Україні потрібен фінансовий омбудсмен? / С. Мамедов. — 2013. — 15 берез. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://nabu.ua/ukr/press\\_centr/news/52273/](http://nabu.ua/ukr/press_centr/news/52273/).
2. Сирота А. І. Фінансовий омбудсмен як позасудова система врегулювання спорів на фінансовому ринку України / А. І. Сирота // Науковий вісник Національного університету ДПС України. Серія : економіка, право. — 2013. — № 4 (63). — С. 67—71.
3. Пінчук А. П. Фінансовий омбудсмен як невід’ємна частина системи регулювання ринку фінансових послуг / А. П. Пінчук, Н. В. Міокова // Економіка та держава. — 2013. — № 1. — С. 71—82.
4. Довгань В. Шляхи запровадження Служби фінансового омбудсмена в Україні / В. Довгань // Аналітично-дорадчий центр Блакитної стрічки. — 2011. — 10 лют. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://www.vaks.org.ua/images/news\\_inform/Financial\\_Ombudsman\\_UNDP\\_Dovgan\\_10\\_02\\_2011\\_ukr.pdf](http://www.vaks.org.ua/images/news_inform/Financial_Ombudsman_UNDP_Dovgan_10_02_2011_ukr.pdf).
5. Про Стратегію реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг в Україні на 2012—2017 роки : проект Указу Президента України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://kbs.org.ua/files/513\\_dod.pdf](http://kbs.org.ua/files/513_dod.pdf).
6. Стратегія реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки : розпорядження Кабінету Міністрів України від 31.10.2012 № 867-р [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-p>.
7. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки : проект розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.01.2015 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>.
8. Приходько Б. Стратегічні напрями підвищення рівня фінансової грамотності населення України / Б. Приходько // Вісник НБУ. — 2014. — № 2. — С. 11—16.
9. Соркін І. В. Альтернативні механізми врегулювання спорів у сфері фінансових послуг: світовий досвід та реалії України / І. В. Соркін // Фінанси України. — 2013. — № 10. — С. 7—19.
10. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року : постановою Правління Національного банку України від 18.06.2015 № 391 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id=18563297>.
11. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг : проект Закону України від 23.03.2015 № 2456 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=54522](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=54522).
12. Шпек Р. Вкладники повинні знати, хто і що стоїть за банківськими вивісками / Р. Шпек // Forbes Україна. — 2015. — 23 лип. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://forbes.net.ua>.
13. Franchetti M. Arbitration between banks and clients: could FINRA be a model? / M. Franchetti // University of St. Gallen. Series in Law and economics. — 2013. — Oct. 25. — P. 85—116 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.unisg.ch>.
14. INFO Network: Эффективные подходы к фундаментальным принципам. — 2014. — Сент. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.networkfso.org>.
15. Customer Complaint Management Lacking at Banks [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.banktech.com/data-and-analytics/customer-complaint-management-lacking-at-banks/d/d-id/1296741?>



## References

1. Mamedov, S. (2013, March 15). Chomu Ukraini potriben finansovyy ombudsman? [Why Ukraine needs a financial ombudsman?]. *nabu.ua*. Retrieved from [http://nabu.ua/ukr/press\\_centra/news/52273/](http://nabu.ua/ukr/press_centra/news/52273/) [in Ukrainian].
2. Syrota, A. I. (2013). Finansovyy ombudsman yak pozasudova systema vrehulyuvannya sporiv na finansovomu rynku Ukrainy [Financial Ombudsman as extra-judicial dispute resolution system in the financial market of Ukraine]. *Naukovyy visnyk Nacional'noho universytetu DPS Ukrainy* [Scientific Bulletin of National STS University of Ukraine], 4 (63), 67-71 [in Ukrainian].
3. Pinchuk, A. P., & Miokova, N. V. (2013). Finansovyy ombudsman yak nevid'yemna chastyna systemy rehulyuvannya rynku finansovykh posluh [Financial Ombudsman as an integral part of the system of regulation of the financial services market]. *Ekonomika ta derzhava* [Economics and the State], 1, 71-82 [in Ukrainian].
4. Dovhan, V. (2011, February 10). Shlyakhy zaprovadzhennya Sluzhby finansovoho ombudsmana v Ukraini [By introducing the Financial Ombudsman in Ukraine]. *Analitichno-doradchyy centr Blakytynoi strichky* [The Blue Ribbon Analytical and Advisory Centre]. Retrieved from [http://www.vaks.org.ua/images/news\\_inform/Financial\\_Ombudsman\\_UNDP\\_Dovhan\\_10\\_02\\_2011\\_ukr.pdf](http://www.vaks.org.ua/images/news_inform/Financial_Ombudsman_UNDP_Dovhan_10_02_2011_ukr.pdf) [in Ukrainian].
5. President of Ukraine. (n. d.). *Pro Stratehiyu reformuvannya systemy zakhystu prav spozhyvachiv na ryinkakh finansovykh posluh v Ukraini na 2012–2017 roky* [On the strategy of reforming the system of consumer protection in financial services markets in Ukraine for 2012-2017] (*Draft Decree*). Retrieved from [http://kbs.org.ua/files/513\\_dod.pdf](http://kbs.org.ua/files/513_dod.pdf) [in Ukrainian].
6. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2012). *Stratehiya reformuvannya systemy zakhystu prav spozhyvachiv na ryinkakh finansovykh posluh na 2012–2017 roky* [Reform strategy of consumer protection in financial services markets in 2012-2017] (*Order No. 867-p, October 31*). Retrieved from <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-p> [in Ukrainian].
7. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2015). *Pro zatverdzhennya planu zakhodiv shhodo realizatsiyi Stratehiyi reformuvannya systemy zakhystu prav spozhyvachiv na ryinkakh finansovykh posluh na 2012–2017 roky* [On approval of the action plan to implement the strategy for reform of consumer protection in financial services markets in 2012-2017] (*Draft Order, January 27*). Retrieved from <http://www.me.gov.ua> [in Ukrainian].
8. Prykhod'ko, B. (2014). Stratehichni napryamy pidvyshhennya rivnya finansovoyi hramotnosti naselennya Ukrainy [Strategic directions of improving financial literacy of Ukraine's population]. *Visnyk NBU* [Herald of the National Bank of Ukraine], 2, 11-16 [in Ukrainian].
9. Sorokin, I. V. (2013). Al'ternatyvni mekhanizmy vrehulyuvannya sporiv u sferi finansovykh posluh: svitovyy dosvid ta realiyi Ukrainy [Alternative mechanisms of resolution of financial services disputes: international experience and realities of Ukraine]. *Finansy Ukrainy* [Finance of Ukraine], 10, 7-19 [in Ukrainian].
10. The National Bank of Ukraine. (2015). *Kompleksna prohrama rozvytku finansovoho sektoru Ukrainy do 2020 roku* [A comprehensive program of financial sector of Ukraine development 2020] (*Decree No. 391, June 18*). Retrieved from <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id=18563297> [in Ukrainian].
11. Verkhovna Rada of Ukraine. (2015). *Pro vnesennya zmin do deyakykh zakonodavchykh aktiv Ukrainy shhodo udoskonalennya zakhystu prav spozhyvachiv finansovykh posluh* [On amendments to some legislative acts of Ukraine concerning improvement of protection of consumers of financial services] (*Bill No. 2456, March 23*). Retrieved from [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=54522](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=54522) [in Ukrainian].
12. Shpek, R. (2015, July 23). Vkladnyky povynni znaty, khto i shho stoyit' za bankiv'skymy vyvyskamy [Investors need to know who and what is behind the bank signs]. *Forbes Ukrainina* [Forbes Ukraine]. Retrieved from <http://forbes.net.ua> [in Ukrainian].
13. Franchetti, M. (2013, October 25). Arbitration between banks and clients: could FINRA be a model? *University of St. Gallen. Series in Law and economics*. Retrieved from [www.unisg.ch](http://www.unisg.ch).
14. International Network. (2014, September). INFO Network: Effektivnye podkhody k fundamental'nym principam [INFO Network: Effective approaches to the fundamental principles]. [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org/INFO-Network_Effective-approaches-to-fundamental-principles_September2014_RU.pdf). Retrieved from [http://www.networkfso.org/INFO-Network\\_Effective-approaches-to-fundamental-principles\\_September2014\\_RU.pdf](http://www.networkfso.org/INFO-Network_Effective-approaches-to-fundamental-principles_September2014_RU.pdf) [in Russian].
15. Yurcan, B. (2013, November 12). Customer Complaint Management Lacking at Banks. *Bank Systems & Technology*. Retrieved from <http://www.banktech.com/data-and-analytics/customer-complaint-management-lacking-at-banks/d/d-id/1296741>