

А. П. Пінчук,

аспірант кафедри економічної політики, Національна академія державного управління при Президентові України, Народний депутат України

Н. В. Міокова,

аспірант кафедри економічної політики, Національна академія державного управління при Президентові України

ФІНАНСОВИЙ ОМБУДСМЕН ЯК НЕВІД'ЄМНА ЧАСТИНА СИСТЕМИ РЕГУЛЮВАННЯ РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

У статті розглянуто перспективи зміцнення фінансової політики України шляхом створення ефективної системи правового та регуляторного захисту прав споживачів фінансових послуг. Аналізуються базові аспекти створення в Україні інституту фінансового омбудсмену.

In the article the prospects of strengthening of financial policy of Ukraine are considered by foundation of the effective system of legal and regulator defense of rights for the users of financial services. The basic aspects of foundation of institute financial ombudsman in Ukraine are analyzed.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Сучасний стан відносин між різними категоріями учасників ринків фінансових послуг в Україні не забезпечує повноцінного функціонування відповідних ринків, не може забезпечити їх сталого розвитку. Інституційна інфраструктура щодо захисту прав споживачів фінансових послуг є також недосконалою. Так, система законодавчого забезпечення функціонування ринків фінансових послуг в Україні створена без урахування потреби захисту прав споживачів фінансових послуг. Базове законодавство щодо захисту прав споживачів на належному рівні не враховує особливості надання фінансових послуг [1, с. 161], а нормативно-правові акти органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, містять лише окремі елементи захисту прав споживачів, і їх застосування є неефективним.

У зв'язку з цим, Уряд розробив Стратегію захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні на 2012—2017 роки, яка була затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 31.10.2012 № 867-р [2]. Стратегія передбачає створення ефективного механізму вирішення спорів між постачальниками та споживачами ринку фінансових послуг.

Таким механізмом може стати інститут фінансового омбудсмену, який допоможе сформуванню комплексної системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг, сприятиме фінансовій стабільності та зростанню добробуту громадян, забезпечуватиме належну якість надання фінансових послуг, запобігатиме застосуванню дискримінаційної щодо споживачів практики роботи фінансових установ, у тому числі під час укладання та виконання договорів, а також здійснюватиме діяльність, спрямовану на недопущення надання не передбачених в установленому порядку фінансових послуг юридичними та фізичними особами.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Теоретичні та методичні аспекти розвитку ринку фінансових послуг розглядаються в працях Н.М. Внукова, В.П. Унінець-Ходаківської, О.І. Костюкевич, В.М. Шелудько, О.Б. Конарівської, В.Д. Базиловича, В.М. Геєця, М.В. Мниха, А.А. Рибальченка та інших.

НЕВИРІШЕНІ РАНІШЕ ЧАСТИНИ ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ

У науковій літературі були неодноразово розглянуті шляхи реформування системи державного регулювання ринків фінансових послуг та посилення захисту прав споживачів фінансових послуг.

Разом з тим, поки що відсутній комплексний аналіз механізмів впровадження інституту фінансового омбудсмену, нормативно-правових підстав для його створення та подальшого функціонування.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Відповідно до Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" державне регулювання на ринках фінансових послуг спрямоване на: проведення єдиної та ефективної державної політики у сфері фінансових послуг; захист інтересів споживачів фінансових послуг, створення сприятливих умов для розвитку та функціонування ринків фінансових послуг, створення умов для ефективної мобілізації і розміщення фінансових ресурсів учасниками ринків фінансових послуг з урахуванням інтересів суспільства, забезпечення рівних можливостей для доступу до ринків фінансових послуг та захисту прав їх учасників; додержання учасниками ринків фінансових послуг вимог законодавства, запобігання монополізації та створення умов розвитку добросовісної конкуренції на ринках фінансових послуг, контроль за прозорістю та відкритістю ринків фінансових послуг; сприяння інтеграції в європейський та світовий ринки фінансових послуг [3].

В Україні визначено конкретні органи, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг: Національний банк України, Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку, Національна комісія що здійснює державне регулювання фінансових послуг, Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів, Антимонопольний комітет України. Національний банк України здійснює регулювання ринку банківських послуг, Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку — ринків цінних паперів та похідних цінних паперів (деривативів), Національна комісія, що здійснює державне регулювання фінансових послуг — інших ринків фінансових послуг. Антимонопольний комітет України та інші державні органи здійснюють контроль за діяльністю учасників ринків фінансових послуг та отримують від них інформацію у межах повноважень, визначених законом.

Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів є спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів і наділена відповідними повноваженнями щодо забезпечення захисту прав споживачів усіх видів продукції та послуг, у тому числі фінансових, однак не має

належних для їх здійснення фінансових, інституційних та операційних ресурсів, а також підготовлених на належному рівні працівників. Негативним фактором також є те, що зазначена інспекція уповноважена приймати рішення щодо відповідальності фінансових установ тільки в частині надання фінансових послуг, передбачених Законом України "Про захист прав споживачів", тобто лише щодо споживчого кредитування [2].

Результати аналізу наявної системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг свідчать про її невідповідність загальним принципам Організації економічного співробітництва та розвитку, що обумовлено рядом проблем, основними з яких є: відсутність у вітчизняній нормативно-правовій базі з питань регулювання ринків фінансових послуг положень щодо забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг, недосконалість системи державного регулювання та нагляду за фінансовим сектором, низький рівень інформаційної прозорості, фінансової грамотності та обізнаності населення, відсутність дієвих механізмів захисту від ризиків та недосконала система вирішення спорів, пов'язаних з отриманням фінансових послуг, відсутність належного вибору фінансових послуг [2].

У зв'язку з тим, що наявна система захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг не має системного характеру та може негативно вплинути на подальший розвиток національної економіки, не викликає сумнівів необхідність ґрунтовно та комплексно її реформувати [4, с. 110]. Крім того, наявні механізми вирішення конфліктів, які виникають між споживачами та надавачами фінансових послуг, є неефективними та потребують додаткових витрат як з боку споживачів, так і з боку держави.

Реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг повинно ґрунтуватися на таких принципах: забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів, що виникають у зв'язку з цим; визначення органів державного регулювання та нагляду, на яких покладатиметься функція зі здійснення контролю у сфері захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг; забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації фінансовими установами та належної їх прозорості; сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг; забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг фінансовими установами, юридичними та фізичними особами, що провадять допоміжну діяльність на ринках фінансових послуг; забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій; забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг та таємниці їх приватного життя; застосування механізмів оскарження або відмови від подальшого отримання фінансової послуги та відшкодування збитків; забезпечення належного рівня конкуренції на ринках фінансових послуг.

Оскільки Уряд має на меті розроблення ефективного і доступного механізму врегулювання спорів між надавачами та споживачами фінансових послуг, запровадження інституту фінансового омбудсмена у якості інструменту регулювання ринку фінансових послуг є надзвичайно актуальним.

Головною метою ефективної роботи фінансового омбудсмена в якості альтернативного механізму вирішення спорів повинно стати удосконалення та зміцнення фінансового ринку для всіх зацікавлених сторін [5, с. 254].

По-перше, для споживачів — через забезпечення швидкого та справедливого розгляду їх скарг, що ліквідує необхідність витрат ними часу та коштів (на правову допомогу тощо). Публічне інформування про ухвалення рішень також відіграє позитивну роль у підви-

щенні рівня фінансової грамотності населення, збільшить довіру споживачів до фінансових послуг та сприятиме активній реалізації прав споживачів.

По-друге, для фінансових установ — через забезпечення примусових заходів та санкцій щодо недобросовісних конкурентів, зменшення витрат на юридичну підтримку своєї діяльності, збільшення готовності потенційних клієнтів використовувати запропоновані послуги та надання незалежної правової оцінки у разі необґрунтованості скарги.

По-третє, для держави — через підвищення рівня довіри населення до фінансових послуг, наявності незалежного від зовнішніх чинників механізму вирішення спорів, а також зменшення бюджетних видатків на судову систему та органи виконавчої влади (адже деякі спори вирішуватимуться на досудовому етапі і регулятори матимуть змогу сконцентрувати власні ресурси на вирішенні інших важливих питань).

Розглянемо ключові принципи, реалізацію яких має забезпечити належним чином розроблений альтернативний механізм позасудового вирішення спорів щодо споживачів фінансових послуг:

- незалежність, неупередженість та прозорість (фінансовий омбудсмен повинен бути незалежним як від юридичних та фізичних осіб, у першу чергу, від надавачів фінансових послуг для забезпечення неупередженості під час розгляду скарг, ухвалювати виключно об'єктивні рішення);

- ефективність (фінансовий омбудсмен робить активні кроки для забезпечення швидкого вирішення справ за мінімальних витрат для усіх сторін із дотриманням належних процедурних норм на всіх етапах);

- справедливість та рівність (ухвалення рішення має ґрунтуватися не лише на відповідних законах та нормативно-правових актах, але й брати до уваги питання справедливості та рівності, з огляду на конкретні обставини кожного випадку та відповідну ділову практику ведення бізнесу на цьому ринку [6, с.134]);

- широке коло повноважень (має охоплювати усі сектори ринку роздрібних фінансових послуг, аби споживач міг реалізувати свої права щодо будь-якого роздрібного фінансового продукту [7, с. 42]). Якщо діє система спеціалізованих фінансових омбудсменів, кожен з яких працює виключно у конкретному секторі, мають бути чітко визначені їх юрисдикції без жодних прогалин у сфері дії, що унеможливить регуляторний арбітраж).

Слід розглянути і нормативно-правові аспекти створення інституту фінансового омбудсмена. Закон про фінансового омбудсмена, який визначатиме систему та правила роботи і фінансування фінансового омбудсмена в Україні, може бути прийнятий або як окрема законодавча ініціатива, або в рамках комплексної реформи системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні.

Закон про створення інституту фінансового омбудсмена має визначити особисті та професійні характеристики особи, які є необхідними для обіймання посади омбудсмена. Серед цих характеристик мають бути мінімальний вік (наприклад, не менше 35 років), мінімальний рівень освіти (наприклад, ступінь магістра права або економіки), бездоганна ділова репутація тощо.

Інститут фінансового омбудсмена також може бути створений і відповідно до Указу Президента України. Крім того, ми пропонуємо не обмежуватися одним омбудсменом, а створити спеціальну Службу фінансового омбудсмена та призначити її керівництво, у тому числі Головного омбудсмена, який відповідатиме за розподіл та передачу справ на розгляд іншим омбудсменам.

Проте, який би метод започаткування інституту фінансового омбудсмена не був обраний, він повинен, у першу чергу, створити підґрунтя для забезпечення впевненості споживачів і представників ринку фінансових

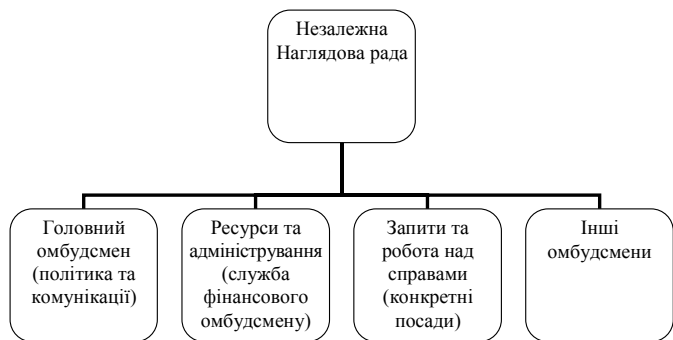


Рис. 1. Організаційна структура інституту фінансового омбудсмену

послуг у незалежності і надійності фінансового омбудсмена.

Одному з регуляторів ринку фінансових послуг слід надати повноваження ухвалювати нормативно-правові акти, що визначають особливості роботи фінансового омбудсмена. Так, для визначення повноважень та процедури роботи фінансового омбудсмена обраному регулятору необхідно надати повноваження ухвалювати або затверджувати відповідні нормативно-правові акти за поданням фінансового омбудсмена за погодженням з іншими регуляторами ринку фінансових послуг. На нашу думку, найоптимальнішим регулятором для здійснення таких повноважень є Національна комісія, що здійснює державне регулювання фінансових послуг.

Доцільно також створити спеціальний орган контролю за діяльністю омбудсмена — Наглядову раду. Наглядова рада має включати представників усіх трьох ключових сторін — державних регуляторів, споживачів та фінансового бізнесу — з рівним розподіленням частки їх участі. Президент України безпосередньо або утворений ним інший уповноважений орган, такий як зазначена вище Наглядова рада у справах споживачів фінансових послуг, зможе призначити фінансового омбудсмена або спеціалізованого омбудсмена. Можливо скористатися досвідом деяких країн, в яких наглядова рада призначає омбудсмена, лише за наявності певної мінімальної кількості голосів для призначення омбудсмена (наприклад 2/3 всіх голосів).

Крім власне фінансового омбудсмена, який має право виступати посередником або ухвалювати рішення за скаргами в усіх секторах надання фінансових послуг, видається доцільним ввести посади спеціалізованих омбудсменів в окремих секторах. Такий спеціалізований омбудсмен (наприклад, відповідальний за сферу страхування, інвестиції, пенсійне забезпечення чи кредитні продукти) може виступати посередником або ухвалювати рішення виключно за скаргами, які надходять з фінансового сектору його спеціалізації. Наведена нижче організаційна структура відображає один із варіантів розбудови інституту фінансового омбудсмену, в якому головний омбудсмен також є керівником, відповідальним за діяльність інституту фінансового омбудсмену (рис. 1).

Послуги фінансового омбудсмену мають надаватись Службою фінансового омбудсмену, що повинна мати власний бюджет, незалежний від державного бюджету. Відповідні витрати можуть бути покладені на представників фінансового сектору або частково покриватись державним бюджетом. Головний омбудсмен має нести персональну відповідальність за роботу Служби фінансового омбудсмена. Служба фінансового омбудсмена при цьому забезпечуватиме професійні, організаційні та технічні аспекти діяльності омбудсмена згідно з відповідним Законом чи Указом Президента про створення Служби фінансового омбудсмена та іншими нормативно-правовими актами, якими буде регулюватись діяльність цього інституту. Служба фінансового омбудсмена має надавати йому правову, аналітичну та методичну допомогу у виконанні обов'язків посередництва та ухвалення рішень.

Фінансовий омбудсмен повинен мати повноваження для розгляду будь-яких скарг, що подаються фізичними особами, фізичними особами-підприємцями на будь-якої фінансову установу за умови порушення цієї установою їх прав (звичайно, якщо це порушення безпосередньо пов'язано із наданням фінансових послуг). Фізичним особам-підприємцям слід надати доступ до інституту фінансового омбудсмену з огляду на те, що рівень їх фінансової грамотності часто є таким, як і у фізичних осіб, і вони під час конфлікту з фінансовою установою, як правило, не можуть отримати консультативні (зокрема юридичні) послуги належного рівня [8, с. 36].

Скарга, перш за все, має подаватись до організації, що надає фінансові послуги. Так, споживач отримає право звернутись до фінансового омбудсмена лише після того, як він у належному порядку подав скаргу до фінансової установи, але залишився незадоволеним результатами її розгляду фінансовою установою. Крім того, все листування із організацією, що надає фінансові послуги, має додаватись до скарги, що подається фінансовому омбудсмену. Водночас, слід передбачити і випадки, коли скарга не є прийнятною для розгляду фінансовим омбудсменом (судом, третейським судом або іншим органом позасудового вирішення спорів було відкрито провадження по цій же справі тощо).

Разом з цим, слід встановити фінансові обмеження щодо скарг. Аби бути прийнятною, скарга повинна бути пов'язана з обчислюваною фінансовою шкодою, спричиненою організацією, що надає фінансові послуги. Ми пропонуємо встановити межі фінансової шкоди у рамках не менше 0,2 мінімальної заробітної плати, але не більше 150 мінімальних заробітних плат. Значна кількість скарг може вказувати на систематичне порушення прав споживачів з боку окремої фінансової установи, а, отже, омбудсмен має регулярно інформувати регулятора відповідного ринку фінансових послуг про значну кількість скарг на окрему організацію, а регулятор має бути зобов'язаний брати до уваги цю інформацію під час планування своєї діяльності з нагляду за ринками фінансових послуг.

Наглядова рада повинна отримати право затверджувати бюджет та проводити моніторинг керівництва Служби омбудсмену. Головний омбудсмен має звітувати перед Наглядовою радою про діяльність Служби омбудсмена, подавати на її розгляд пропозиції щодо бюджету Служби та річний звіт. При цьому Наглядовій раді повинно бути суворо заборонено втручатись у конкретні справи. Закон про фінансового омбудсмена повинен визначати правові підстави для захисту неупередженості процесу ухвалення рішень та на законодавчому рівні ліквідувати всі можливості для впливу Наглядової Ради на конкретні справи.

Головний омбудсмен має відповідати за підготовку річного звіту. Річний звіт повинен відображати діяльність фінансового омбудсмена, містити статистичні дані та випадки розв'язання отриманих скарг, пропозиції з вдосконалення регулювання та захисту прав споживачів, а також фінансову звітність станом на кінець року, що закінчився. Річний звіт має подаватись до Наглядової ради та до відповідних органів державної влади. Після затвердження Наглядовою радою річний звіт має публікуватись на веб-сайті омбудсмена та подаватись Президенту України та Верховній Раді України.

Результати зарубіжного досвіду щодо діяльності фінансового омбудсмену показали, що найбільш ефективною є модель його фінансування за рахунок надавачів фінансових послуг [9, с. 71]. Таким способом мають покриватись всі операційні витрати фінансового омбудсмена, а будь-які надлишкові ресурси слід використовувати для фінансування заходів у сфері фінансової освіти з метою посилення готовності українських споживачів до використання фінансових послуг. Вимоги щодо фінансування омбудсмену повинні визначатись у Законі про

фінансового омбудсмена. Зокрема, бюджет фінансового омбудсмена має затверджуватись Наглядовою радою, у складі якої мають бути представники організації, що надають фінансові послуги, які і повинні забезпечити контроль за належним використанням коштів.

Для покриття витрат на впровадження інституту фінансового омбудсмену має бути встановлений одноразовий вступний внесок для всіх організацій, що надають фінансові послуги. Організації, що надають фінансові послуги, із діючими ліцензіями на момент початку роботи фінансового омбудсмена, будуть зобов'язані сплатити вступний внесок протягом двох місяців після початку функціонування фінансового омбудсмена. Водночас, фінансові установи, що проходять процедуру ліцензування після початку функціонування фінансового омбудсмена, будуть зобов'язані сплатити вступний внесок до отримання ліцензії.

Після того, як інститут фінансового омбудсмену розпочне свою діяльність, всі організації, що надають фінансові послуги, повинні будуть сплачувати річний внесок відповідно до їх частки на ринку. Слід зазначити, що деякі країни застосовують фіксовану плату, деякі — поєднання фіксованої та змінної плати, а деякі країни розробили систему змінних внесків [9, с. 70]. На наш погляд, комбінована система була б доцільною для України. Зокрема, річний внесок, сплачуваний всіма організаціями, що надають фінансові послуги, має складатись з двох частин:

— фіксований річний внесок у сумі в межах двох мінімальних заробітних плат для всіх організацій, що надають фінансові послуги та мають ліцензію будь-якого з регуляторів фінансового сектору;

— внесок відповідно до ринкової частки організації, що надає фінансові послуги у цьому секторі.

Крім того, починаючи з третього року роботи фінансового омбудсмена, можна запровадити додатковий внесок з установ, кількість скарг на які перебільшує середнє значення по певному ринку фінансових послуг. Таким чином, організації, що надають фінансові послуги та мають непропорційно велику частку скарг порівняно з їх ринковою часткою, повинні сплачувати більший внесок, ніж організації із меншою часткою скарг до фінансового омбудсмену.

У той же час, для заохочення організацій, які надають фінансові послуги та ефективно працюють зі скаргами споживачів, у розрахунку річного внеску можна також врахувати співвідношення частки скарг споживачів до частки на ринку роздрібних послуг.

За несвоєчасну оплату внесків або їх несплату необхідно запровадити відсоткову пеню та штрафи, які, при подальшому ігноруванні законодавчих норм, можуть призвести до введення санкцій регулятором ринку фінансових послуг, у тому числі до відкликання ліцензій. Так, несплата річного внеску протягом 3—6 місяців має бути підставою для відкликання ліцензії організації, що надає фінансові послуги. Крім того, фінансовий омбудсмен для забезпечення дотримання процедури розгляду скарги повинен мати право накладати стягнення на організацію, що надає фінансові послуги, у тих випадках, коли вона перешкоджає розгляду справи, наприклад затримує надання інформації на запит фінансового омбудсмена. Такі стягнення мають спрямовуватися до доходів державного бюджету.

Оскільки в Україні діє доволі складна система регулювання фінансового сектору, ми пропонуємо створення регуляторного координаційного механізму для забезпечення ефективної співпраці між всіма сторонами для належного захисту прав споживачів. Так, координація між регулятором ринку фінансових послуг та фінансовим омбудсменом повинна забезпечити однакове застосування правил захисту прав споживачів [10, с. 88]. Таким чином, для забезпечення належної взаємодії між регуляторами фінансового ринку доцільним є додаткові координаційні структури із консультативно-до-

радчими та координаційними функціями: Колегії регуляторів ринку фінансових послуг та Комітет з координації фінансової освіти громадян України.

ВИСНОВКИ

У рамках проведеного дослідження нормативно-правової бази захисту прав споживачів фінансових послуг було зроблено висновок, що для покращення захисту прав українських споживачів у сфері фінансових послуг слід розробити альтернативний механізм розгляду спорів (у формі фінансового омбудсмена).

Створення ефективної системи правового захисту прав споживачів фінансових послуг та фінансової освіти громадян має відновити довіру до фінансових установ, розширити сферу діяльності останніх на ринку капіталів, посилити фінансову дисципліну та підвищити знання громадян щодо фінансових послуг.

Таким чином, фінансовий омбудсмен має доповнювати роботу діючих регуляторів ринку фінансових послуг, які встановлюють правила ведення підприємницької діяльності для фінансових установ, у якості ефективного інструменту контролю за реалізацією цих правил у договірних відносинах між організацією, що надає фінансові послуги, та споживачем фінансових послуг.

Перспективи подальших досліджень полягають у подальшій розробці механізмів функціонування інституту фінансового омбудсмена в Україні, розробці проекту Закону України "Про уповноваженого із захисту прав споживачів у сфері фінансових послуг (фінансового омбудсмена)", Указу Президента України "Про Службу фінансового омбудсмена", підготовці змін чинної нормативно-правової бази щодо державного регулювання фінансових послуг, які мають узгодити її із інститутом фінансового омбудсмена.

Література:

1. Конарівська О.Б. Фінансові послуги: порядок їх надання та захист прав споживачів / О.Б. Конарівська // Вісник Національного університету водного господарства та природокористування. — 2011. — Випуск 1. — С. 158—165.
2. Розпорядження Кабінету Міністрів України "Про схвалення стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012—2017 роки" № 867-р від 31 жовтня 2012 року // Офіційний вісник України. — 2012. — № 85. — Ст. 346.
3. Закон України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" від 12 липня 2001 р. // Відомості Верховної Ради України. — 2002. — № 1. — Ст. 1.
4. Внукова Н.М., Унінець-Ходаківська В.П., Костюк О.І. Ринок фінансових послуг: навчально-методичний комплекс / В.П. Ходаківська. — Ірпінь: НУДПСУ. — 2010. — 471 с.
5. Шелудько В.М. Фінансовий ринок / В.П. Ходаківська, В.М. Шелудько. — К.: Знання, 2008. — 535 с.
6. Лозова О.М. Еволюція економічних концепцій державного регулювання економіки / О.М. Лозова // Формування ринкових відносин в Україні. — 2007. — № 6. — С. 133—137.
7. Бондаренко Є.П. Механізм державного регулювання ринку фінансових послуг / Є.П. Бондаренко, Д.М. Дмитренко // Вісник Української академії банківської справи. — 2010. — № 2 (29). — С. 41—45.
8. Сирота А.І. Фінансово-правове регулювання ринків фінансових послуг / А. І. Сирота // Фінансове право. — 2012. — № 1. — С. 35—37.
9. Медведев П.А. Фінансовий омбудсмен / П.А. Медведев // Деньги и кредит. — 2012. — № 11. — С. 70—71.
10. Букатова Д.М. Сучасна система органів державного регулювання ринків фінансових послуг: проблеми взаємодії та перспективи розвитку / Д.М. Букатова // Вісник прокуратури. — 2009. — № 5 (95). — С. 85—89.

Стаття надійшла до редакції 26.12.2012 р.