



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ USAID «ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»



МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Інформаційні дні Національного банку
України в Житомирі

Тетяна Бурак, радник із захисту прав
споживачів фінансових послуг

Житомир, 28 лютого 2019



ДОВІРА – ОСНОВА ФУНКЦІОНУВАННЯ ФІНАНСОВОГО РИНКУ

Довіра до фінансового ринку в довгостроковій перспективі:

Довіра до
фінансових
установ



- Щоб **вільно користуватися** послугами, клієнт повинен **довіряти**

Доступ до
фінансових
послуг



- Фінансові продукти, які **потрібні та підходять** споживачу

Фінансова
обізнаність
споживачів



- **Належний рівень розуміння** суті послуги та **ризиків**
- Здатність **зробити вибір**

Захист прав
споживачів



- Механізми захисту закріплені **на інституційному рівні**
- Як **превентивні**, так і **заходи реагування**

Забезпечення ефективного захисту прав споживачів є одним з найбільших «викликів» сьогодні

В СВІТІ НЕМАЄ ОДНІЄЇ, ЄДИНОЇ ДЛЯ ВСІХ МОДЕЛІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

5 основних моделей:

1

Єдиний орган інтегрованого нагляду

ЄДИНИЙ РЕГУЛЯТОР для всіх фінансових установ, який відповідає за ВСІ АСПЕКТИ нагляду: пруденційний нагляд, нагляд за поведінкою учасників ринку та захист прав споживачів фінансових послуг

2

Секторальна модель

ДЕКІЛЬКА АГЕНТСТВ, які відповідають за нагляд у відповідних СЕКТОРАХ фінансового ринку

3

Окремий орган нагляду за поведінкою на ринку

Захист прав споживачів виконується ОРГАНОМ, уповноваженим здійснювати НАГЛЯД ЗА ПОВЕДІНКОЮ учасників фінансового ринку, і відокремлений від органу пруденційного нагляду

4

Спеціальний орган захисту прав споживачів фінансових послуг

Захист прав споживачів покладається на єдиний СПЕЦІАЛІЗОВАНИЙ ОРГАН для фінансових послуг, який не відповідає за нагляд за поведінкою учасників фінансового ринку

5

Загальний орган захисту прав споживачів

Відповідає за захисту прав споживачів, в тому числі і в нефінансових секторах економіки

Але в більшості країн ЄС щонайменше один орган має реальні повноваження для захисту прав споживачів фінансових послуг

СВІТОВИЙ ТРЕНД: ПОСИЛЕННЯ РОЛІ ФІНАНСОВИХ ОМБУДСМЕНІВ ТА ЗБІЛЬШЕННЯ ПОВНОВАЖЕНЬ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Органи, які захищають права споживачів	Країни							
	Великобританія	Республіка Ірландія	Канада	США	Німеччина	Франція	Польща	Чеська Республіка
Державні органи захисту споживачів фінансових послуг:								
- Кількість державних органів	1 [FCA]	1 [CCPC]	1 [FCAC]	2 [CFPB, CFPB]	2 [BaFin, FMJCP]	3 [BDF, ACPR, AFIF]	2 [UOKiK, KNF]	3 [CNB, STIA, MFCR]
Інститути позасудового вирішення спорів:								
- Фінансовий омбудсмен (ФО)	ФО	ФО	ФО	-	ФО	ФО	ФО	ФО
Неурядові громадські організації:								
- Загальні (універсальні)	2	2	3	9	3	6	3	6
- Спеціалізовані на фінансових послугах	-	-	1 [кредитування, фінанси]	3 [страхування, кредитування, заощадження]	1 [фінанси]	-	2 [кредитування, фінанси]	1 [фінанси]

¹ Управління з нагляду за поведінкою на фінансових ринках
² Комісія з питань конкуренції та захисту прав споживачів
³ Агенція прав споживачів фінансових послуг в Канаді
⁴ Бюро захисту прав споживачів Федеральної торговельної комісії
⁵ Бюро з питань захисту прав споживачів у фінансовій сфері

⁶ Федеральний орган фінансового нагляду
⁷ Міністерство юстиції та захисту прав споживачів
⁸ Центральний банк Франції
⁹ Орган пруденційного нагляду та вирішення спорів
¹⁰ Асоціація фінансових посередників Франції
¹¹ Бюро з питань конкуренції та захисту прав споживачів

¹² Польське управління фінансового нагляду
¹³ Національний банк Чехії
¹⁴ Чеська торгова інспекція
¹⁵ Міністерство фінансів Чеської Республіки

ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ (1/2)

Функції	Вірменія	Угорщина	Португалія	Чехія
1. Розробка нормативної бази:				
- Положення та рекомендації	✓	✓	✓	✓
- Правила розгляду скарг / компенсаційні механізми	✓	✓	—	—
- Кодекси поведінки	✓	—	✓	—
2. Нагляд, моніторинг та правозастосування:				
- Тематичні інспекції / рекомендації ринку	—	✓	—	✓
- “Mystery” shopping	—	✓	—	—
- Моніторинг реклами	✓	✓	✓	✓
- Контроль стандартних умов договору	—	✓	—	—
- Контроль за використанням несправедливих умов у договорах	—	✓	—	✓
- Інспекційні перевірки	✓	✓	✓	✓
- Повноваження щодо правозастосування	✓	✓	✓	✓

✓ - функції виконуються Центробанком країни

Загалом такі повноваження закріплюються на законодавчому рівні

ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ (2/2)

Функції	Вірменія	Угорщина	Португалія	Чехія
3. Розгляд скарг:				
- Гаряча лінія обробки скарг та портал із відповідями	✓	✓	✓	✓
- Ведення бази даних скарг споживачів	—	—	—	—
4. Позасудове вирішення спорів:				
- Функціонування Фінансового омбудсмена (ФО)	ФО	✓	ФО	ФО

✓ - функції виконуються Центральним банком країни

Більшість з наведених функцій у країнах ЄС виконуються Центральними банками країн

РІВЕНЬ ДОВІРИ ТА РІВЕНЬ ФІНАНСОВОЇ ІНКЛЮЗІЇ В УКРАЇНІ

2-3%

повністю довіряють фінансовим організаціям та державним інституціям¹

10%

довіряють судовим рішенням²

37%

взагалі НЕ мають банківських рахунків³

70%

НЕ мають заощаджень у даний час³

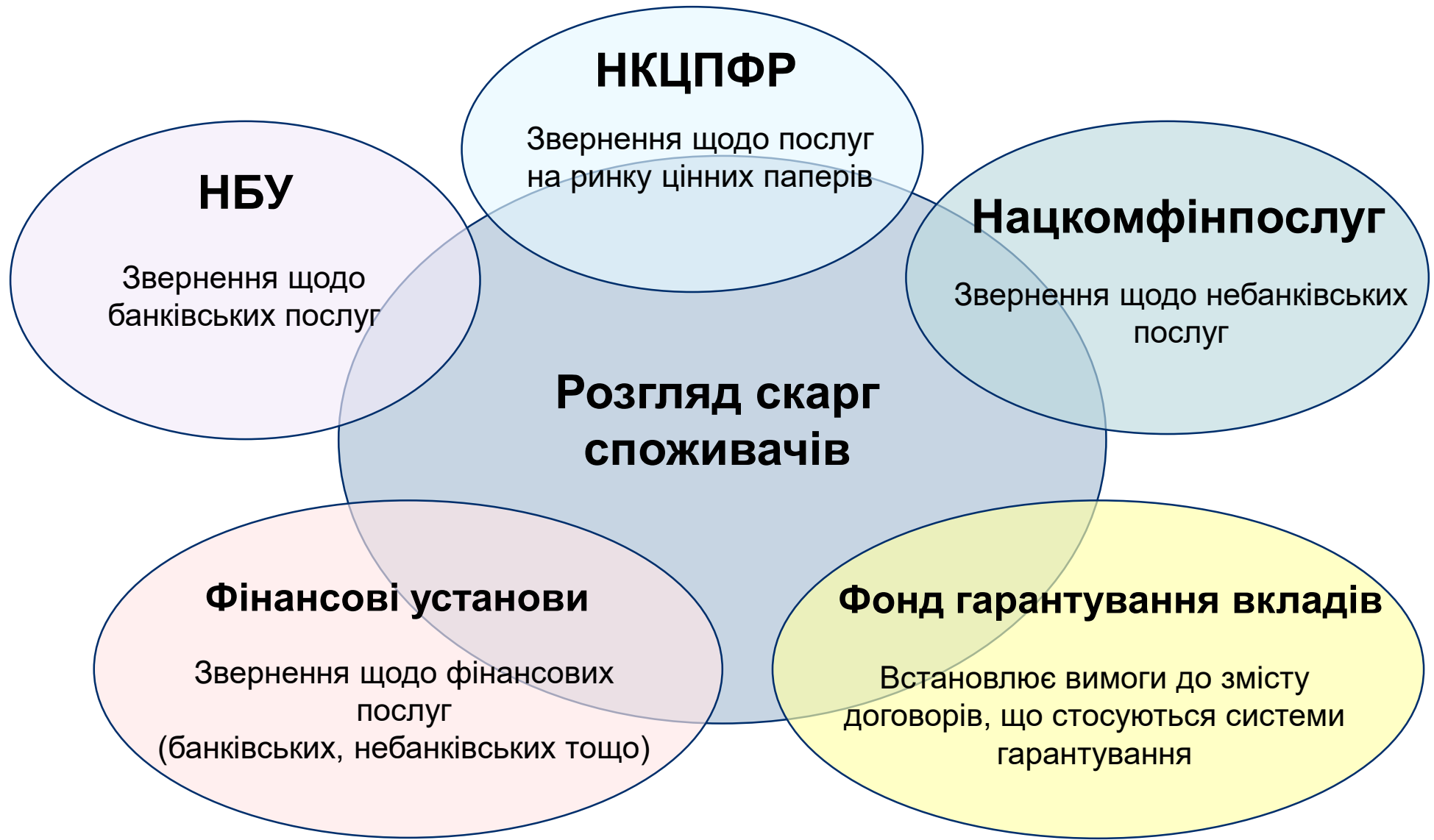
¹ Джерело: Звіт Проекту USAID «Громадська думка, пенсійна реформа та ставлення до пенсії в Україні», 2018 рік

² Джерело: USAID Проект «Справедливе правосуддя», 2016 рік

³ Джерело: Дослідження Mastercard щодо рівня фінансової інклюзії в Україні, 2018 рік

Дуже низькі показники не тільки не стимулюють економічне зростання в країні, а й навпаки, сприяють росту тіньової економіки

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ ОБМЕЖУЄТЬСЯ ЛИШЕ РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ



Українці не відчують себе захищеними, тому що у підсумки не отримують вирішення своїх проблемних питань по суті

УКРАЇНСЬКІ СПОЖИВАЧІ НЕ ОБІЗНАНІ З МЕХАНІЗМАМИ ВИРІШЕННЯ ФІНАНСОВИХ СПОРІВ

45% НЕ ЗНАЮТЬ, КУДИ
звертатися у випадку
виникнення конфлікту¹

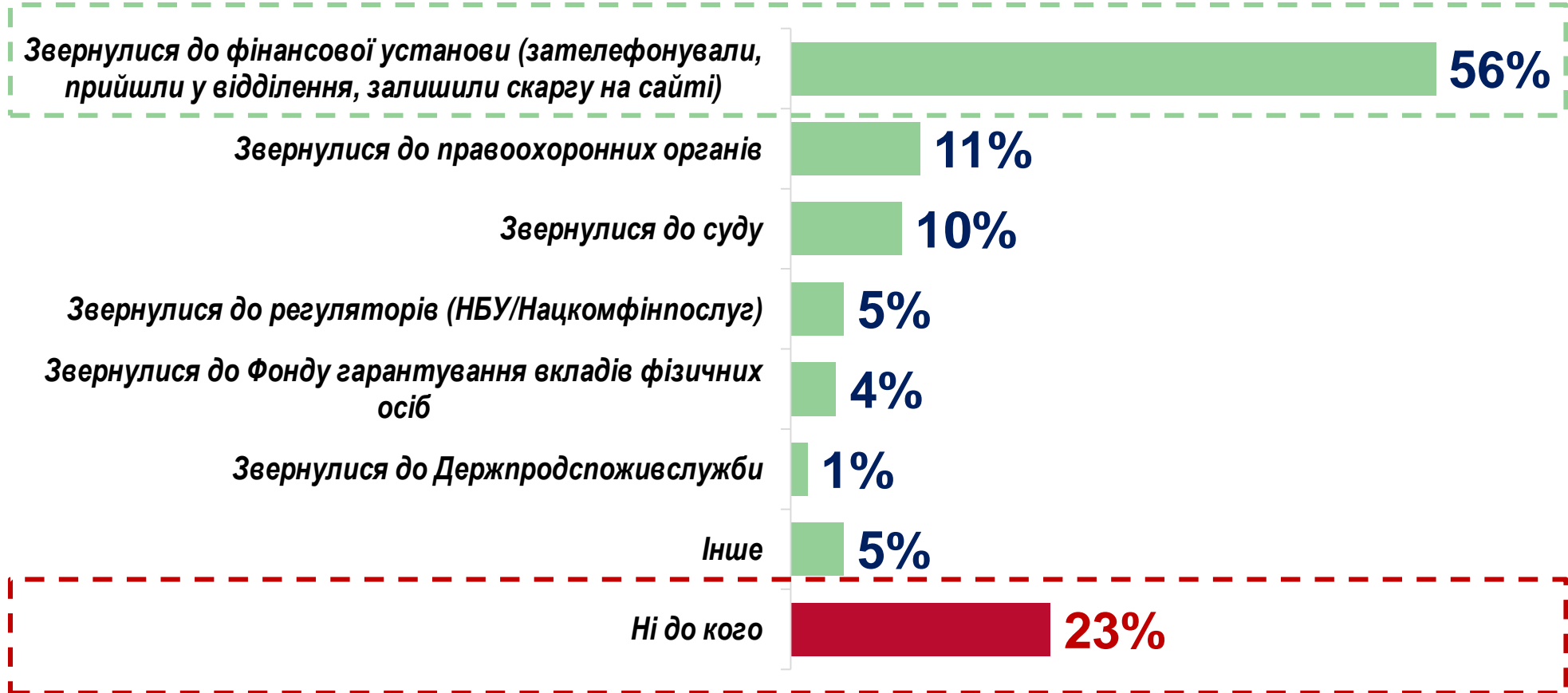


80% НЕ БАЖАЮТЬ
звертатися до
жодної установи¹

¹ Джерело: Дослідження Проекту «Трансформація фінансового сектору» «Споживче кредитування в Україні: правові гарантії та поточна практика», перша хвиля, вересень 2017

Українці мають обмежені можливості для вирішення своїх фінансових проблем через поточні канали

КУДИ СПОЖИВАЧІ НАЙЧАСТІШЕ ЗВЕРТАЮТЬСЯ ЗІ СКАРГАМИ ЩОДО ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ?



¹ Джерело: Звіт за результатами дослідження з питань споживчого кредитування в Україні: перша хвиля, вересень 2017

Для вирішення спору найчастіше споживачі звертаються до самої фінансової установи – саме цей канал радять 70% консультантів фінансових установ

ДО КОГО СПОЖИВАЧІ ХОТІЛИ Б ЗВЕРТАТИСЯ ЗІ СВОЇМИ СКАРГАМИ У ПЕРСПЕКТИВІ?



¹ Джерело: Звіт за результатами дослідження з питань споживчого кредитування в Україні: перша хвиля, вересень 2017

Українці вкрай зневірені щодо можливостей вирішення своїх фінансових проблем через поточні канали та схильються до того, щоб залишатися пасивними

НЕОБХІДНІ ЗМІНИ ДЛЯ ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

НОВІ ПОВНОВАЖЕННЯ РЕГУЛЯТОРАМ

**Інструментарій
контролю та
правозастосування**



**Регулятори
фінансового ринку**

Законопроект 2456-д

СУЧАСНИЙ ПОЗАСУДОВИЙ МЕХАНІЗМ

**Позасудове вирішення
спорів між споживачами
та фінансовими
установами**



**Установа фінансового
омбудсмена**

Законопроект 8055

ЗМІНА МОДЕЛЕЙ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ

**Кодекси поведінки
Модельні договори
Навчання співробітників**



Фінансові установи

**Ефективний розподіл повноважень та тісна взаємодія учасників дозволять
справедливо та повноцінно захищати споживачів**

НОВІ ПОВНОВАЖЕННЯ – НОВА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ



Більшість із відсутніх на сьогодні повноважень передбачені законопроектами 2456-д та 8055

ФІНАНСОВИЙ ОМБУДСМЕН: КОМФОРТНЕ ДЛЯ СПОЖИВАЧА, КОМПЕТЕНТНЕ ТА ШВИДКЕ РІШЕННЯ



Новий алгоритм вирішення спорів спрямований на те, щоб більша частина з них була вирішена шляхом примирення споживачів із фінансовими установами

