

Бачо Роберт Йосипович,
к.е.н, доцент,
зовнішній член Колегії Угорської академії наук,
Ніредьгазький університет
м. Ніредьгаза, Угорщина

ІНСТИТУЦІЙНІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКАХ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УГОРЩИНІ ТА УКРАЇНІ

В сучасних умовах актуалізується необхідність посилення захисту прав споживачів ринків небанківських фінансових послуг (НФП) в Україні. Фінансова криза, що охопила ринки НФП у 2008–2009 рр. і негативні наслідки якої відчутні і на даний час вказали на недосконалість захисту прав споживачів цих послуг. Саме тому було розроблено та прийнято Концепцію захисту прав споживачів НФП в Україні [2], що лягла в основу посилення рівня захищеності населення України при споживанні таких послуг та відновлення довіри населення до НФУ, яка суттєво знизилася внаслідок резонансних банкрутств – кредитних спілок (КС) та страхових компаній (СК). Діюча практика функціонування ринків НФУ підкреслює недостатній рівень захисту прав споживачів недосконалий механізм реалізації прав останніх, їх низьку фінансову та правову освіченість, зарегульованість процесів державою. Низький рівень захищеності населення підтверджує високий рівень звернення населення до регулятора та численні судові позови, часті випадки відкликання ліцензій НФУ. У табл. 1 розміщено інформацію про кількість звернень населення до Нацкомфінпослуг в розрізі ринків НФП.

Зростання кількості звернень споживачів до регулятора у передкризовий період є звичайним явищем в силу активного зростання кількості НФУ та обсягу небанківського ринку, однак у 2009 р. кількість звернень громадян зросла у 3 рази, порівняно з попереднім роком.

Таблиця 1

Динаміка надходжень звернень до Нацкомфінпослуг в розрізі ринків НФП у 2004-2016 рр.

Ринки небанківських фінансових послуг	Кількість звернень по роках, одиниць												Зміна у %:		
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2009/ 2008	2016/ 2014
Усього звернень	735	1594	938	1405	2433	10529	11181	7624	5184	8733	10281	5975	6245	332,8	-39,3
від громадян	480	728	616	942	1917	7585	5998	5108	3391	7388	8421	5539	5249	295,7	-37,7
страхового ринку	260	685	506	692	1323	5167	4848	2528	3479	6615	7466	4226	4660	290,6	-37,6
кредитного кооперування	79	143	108	295	884	4384	5406	2299	1286	1285	603	439	572	395,9	-5,1
ФК і ломбардів	0	590	258	216	214	843	272	102	256	541	394	453	645	293,9	63,7
НПФ	-	32	14	9	12	123	58	10	12	189	932	137	69	925,0	-92,6

Активізація проблем із забезпеченням достатнього рівня захисту прав споживачів потребує вдосконалення існуючої її практики. У Концепції захисту прав споживачів НФП в Україні [2] та Комплексній програмі розвитку фінансового сектору України до 2020 р. [1] передбачено створення дієвого механізму досудового розв'язання конфліктів між споживачами та професійними учасниками на основі створення колегіального органу з відповідним механізмом прийняття рішень. Враховуючи основні засади Стратегії реформування державного регулювання ринків НФП [3] спрямовані на дерегулювання на ринках НФП, доречно впровадити зарубіжний досвід функціонування альтернативних механізмів врегулювання конфліктів між споживачами та надавачами НФП. Функціонування Фінансової Арбітражної Комісії в Угорщині є дієвим прикладом посилення дерегуляції на ринку з одночасним посиленням відповідальності НФУ, довіри населення до цього інституту при відсутності додаткового фінансування процесу медіації з державного бюджету.

Інститут фінансового арбітражу в Угорщині є відносно новим, адже його впровадження відбулося 1 липня 2011 року завдяки прийнятому у попередньому році Закону Угорщини «Про Державну Комісію з нагляду за ринком фінансових послуг» [5] яку згодом, у 2013 році, було приєднано до Національного Банку Угорщини. У цьому Законі закладені також засади функціонування Фінансової Арбітражної Комісії (ФАК), як інституту досудового врегулювання спорів, що виникають між споживачами фінансових послуг та надавачами цих послуг. Слід зазначити, що відповідно до Закону [7] споживачами визначають фізичні особи, що придбавають фінансові послуги для задоволення своїх власних потреб. Не вважаються споживачами одноосібні підприємства, фізичні особи-підприємці, юридичні особи, неприбуткові організації, ОСББ, і вони, таким чином, не можуть звертатися до ФАК з метою врегулювання виникаючих проблем. Фінансовий арбітраж є формою захисту прав споживачів, є альтернативним форумом вирішення (досудовим способом вирішення) спорів, орієнтований виключно для громадян.

ФАК не здійснює захист прав споживачів фінансових послуг, а лише сприяє йому, шляхом реалізації права споживачів на досудове врегулювання спорів. До компетенції ФАК відносяться спори, що

виникають між громадянами та фінансовими установами внаслідок надання останніми фінансових послуг першим. Під дію ФАК підпадають банки, інші кредитні установи, страховики, ощадні каси, кредитні спілки, інвестиційні фонди та інші установи, перелік яких розміщений у ст. 39 Закону Угорщини «Про Національний Банк Угорщини» [7].

Першочерговою метою фінансового арбітражу є досягнення згоди між сторонами спору, а в умовах недосягнення цього – приймається швидке, низьковитратне та ефективне рішення для забезпечення захисту прав споживачів. ФАК є всебічно незалежним органом як із інституційної сторони, так і зі сторони професійної компетентності. ФАК функціонує незалежно від НБУ, хоча розміщений у структурі Національного Банку Угорщини. Незалежність функціонування органу забезпечується рядом законів. Найбільш важливою особливістю незалежного функціонування органу є те, що Голова ФАК та його члени жодним чином не можуть бути залежними в процесі виконання свої повноважень за обов'язків. Окрім заборони впливу існує декілька додаткових інструментів та законодавчих норм, які забезпечують прийняття ФАК самостійного, незалежного об'єктивного рішення у кожному з розглянутих справ. Одним із таких правил, що сприяє досягненню максимальної об'єктивності у прийнятті рішень є вимога повідомлення членом ФАК про існування всіх таких подій чи умов, які можуть похитнути його об'єктивність чи піддати сумніву об'єктивність прийнятих ФАК рішень. Проти члена органу може бути подано клопотання щодо його неповної об'єктивності при існуванні підозр з приводу цього. Таке клопотання повинно бути надіслане до Голови ФАК у письмовій формі з наданням доказів, що підтверджують підозру однієї із сторін на протязі 3 днів після озвучення складу комісії з розгляду конкретного спору. Рішення про виключення такого члена приймає Голова ФАК після проведення відкритої дискусії із залучення голови комісії з розгляду конкретного спору.

Процедури, що здійснюються ФАК є безкоштовними. Рішення ФАК зобов'язального характеру є обов'язковими і повинні виконуватися у строк до 15 днів з моменту оголошення такого рішення. Якщо дане рішення не виконане фінансовою установою у строк, то відповідно до закону Угорщини «Про функціонування судової сис-

теми» [6] споживач може звернутися до судів загальної юрисдикція за видачею судового наказу на основі регулятивної частини рішення Комісії. Виконання рішення здійснює виконавча служба суду за місцем проживання споживача.

Як було зазначено вище Фінансова Арбітражна Комісія Угорщини функціонує з 2011 р. і за цей час здійснила розгляд широкого кола справ стосовно професійних учасників ринків фінансових послуг (табл. 2).

З даних наведеної вище таблиці до 2013 р. спостерігається тенденція росту кількості поданих заяв у ФАК [4], однак у 2014 році кількість поданих заяв скоротилася на майже 11 %, що пояснюється створенням мегарегулятора на ринку фінансових послуг Угорщини в особі Національного Банку Угорщини, вплив якого на професійних учасників ринку посилюється і посилює відповідальність останніх перед споживачами. Всі ці події призвели до зменшення рівня незадоволення клієнтами послуг. Підвищення якості роботи даного органу на шляху покращення рівня обслуговування фінансовими установами своїх клієнтів, посилення ролі органу у вирішенні спорів пояснюється істотним зростанням частки врегульованих справ консенсусним способом, тобто не доходячи до розгляду справ на засідань Комісії. Так за період 2011–2016 рр. частка врегульованих справ консенсусним способом зросла майже вдвічі – 27,5 % у 2011 р. до 53,4 % у 2014 р., а у 2015–2016 рр. дещо зменшилася (до 50,9 % і 47,8 % відповідно). Отже за досліджуваний близько половини прийнятих до розгляду ФАК справ були вирішені шляхом досягнення згоди між сторонами до проведення засідань Комісією. Наведені вище дані підтверджують ефективність даного механізму захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Угорщині.

Про важливість функціонування альтернативного механізму досудового врегулювання на ринках фінансових послуг в Угорщині свідчить висока частка врегульованих справ, шляхом укладення мирової угоди між споживачами та професійними учасниками цих послуг. В умовах дерегулювання ринків НФП впровадження аналогічного інституту в Україні сприятиме ефективності вирішення спорів, посилення довіри населення до професійних учасників та самої системи регулювання ринків.

Загальні дані про діяльність Фінансової Арбітражної Комісії в Угорщині у 2011–2016 рр.*

Показник	Роки						Зміна у %				
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2012/ 2011	2013/ 2012	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015
Загальна кількість поданих справ, одиниць	1196	3534	4692	4181	4833	4408	195,5	32,8	-10,9	15,6	-8,8
Кількість відхилених справ, од.	418	1296	1655	1519	1740	1322	210,0	27,7	-8,2	14,5	-24,0
Частка відхилених справ у загальній кількості надісланих, %	34,9	36,7	35,3	36,3	36,0	30,0	1,7	-1,4	1,1	-0,9	-16,7
Всього кількість розглянутих справ, од.	778	2238	3037	2662	3093	3086	187,7	35,7	-12,3	16,2	-0,2
Кількість врегульованих справ консенсуємним способом, од.	214	847	1185	1422	1575	1474	295,8	39,9	20,0	10,8	-6,4
Частка врегульованих консенсуємним способом, %	27,5	37,8	39,0	53,4	50,9	47,8	10,3	1,2	14,4	-4,7	-6,2

*Складено та розраховано автором згідно даних: [4].

Література:

1. Постанова Правління НБУ «Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 р.». URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v0391500-15>.

2. Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні» № 1026-р. від 03.09.2009 р. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1026-2009-%F0>.

3. Розпорядження Нацкомфінпослуг «Про затвердження Стратегії реформування державного регулювання ринків небанківських фінансових послуг на 2015-2020 роки» №499 від 19.03.2015 р. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/FN009514.html.

4. Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről 2016. URL: <http://www.mnb.hu/letoltes/pbt-eves-jelentes-2016-vegleges.pdf>.

5. 2010. évi CLVIII. törvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről. URL: <http://www.pch.hu/downloads/2010.evi-clviii-tv-pszaf.pdf>.

6. 2011. évi CLXI. Törvény a bíróságok szervezetéről és igazgatásáról. URL: http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1100161.TV.

7. 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról. URL: http://www.mnb.hu/Root/Dokumentumtar/Penziranytu/jegybanktorv_hu.pdf.