



Проект фінансується ЄС,
співфінансується та
виконується ПРООН



Ukraine

Аналітично-дорадчий центр Блакитної стрічки

<http://brc.undp.org.ua>

ЗВІТ

«Шляхи запровадження Служби фінансового омбудсмена в Україні»

1. Основна інформація про захист прав споживачів в Україні

1.1. Законодавство України у сфері захисту прав споживачів

16 липня 1990р. була прийнята Декларація про державний суверенітет України, яка запровадила систему захисту прав споживачів в Україні. 12 травня 1991 р. Україна першою серед колишніх республік СРСР прийняла Закон України "Про захист прав споживачів", що надав новий імпульс розвитку системи захисту прав споживачів.

Наступний етап характеризується прийняттям Конституції України. Права, свободи та обов'язки людини та громадянина визначаються положеннями Розділу II Конституції України. Стаття 42 Конституції передбачає: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпекою продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів». Право кожного на безпечне довкілля, вільний доступ до інформації про стан довкілля, задоволення базових потреб - на житло, на достатній життєвий рівень, на охорону здоров'я та медичну допомогу – також гарантується Конституцією України.

Серед нормативно-правових актів, які відіграють важливу роль в питанні захисту прав споживачів, варто відзначити Цивільний Кодекс від 16.01.2003 № 435-IV, Господарський Кодекс від 16.01.2003 № 436-IV, Кодекс про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 № 8073-X, Закони України «Про освіту» від 23.05.1991 № 1060-XII, «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-XII, «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» від 24.02.1994 № 4004-XII, «Про транспорт» від 10.11.1994 № 232/94-ВР, «Про рекламу» 03.07.1996 № 270/96-ВР, «Про безпечність та якість харчових продуктів» від 23.12.1997 № 771/97-ВР, а також положення про «Правила роздрібної торгівлі» , «Правила торгівлі у розстрочку» від 01.07.1998 № 997, «Правила роздрібної торгівлі тютюновими виробами» від 24.07.2002 № 218 тощо.

Основним актом законодавства у сфері захисту прав споживачів все ж є Закон України „Про захист прав споживачів”. Цей Закон регулює відносини між споживачами товарів, (робіт, послуг) та виробниками, виконавцями, продавцями різних форм власності, а також встановлює права споживачів.

1.2. Основні положення Закону «Про захист прав споживачів»

Закон України "Про захист прав споживачів" поширюється на всіх споживачів, які знаходяться на території України, під час придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення власних побутових потреб.

Серед основних положень Закону «Про захист прав споживачів», варто відзначити такі:

- **Право споживача на належну якість продукції**

Продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію.

- **Гарантійні зобов'язання**

Виробник (виконавець) забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції, в тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором.

- **Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості**

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

- 1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- 2) вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

- **Права споживача при придбанні товару належної якості**

Споживач має право обміняти непродуктивний товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.

Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі.

Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.

- **Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг)**

Споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за

договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим.

Якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад 70% загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилася.

- **Права споживача в разі придбання ним продукції у кредит**

Договір про надання споживчого кредиту укладається між кредитором та споживачем, відповідно до якого кредитор надає кошти (споживчий кредит) або бере зобов'язання надати їх споживачеві для придбання продукції у розмірі та на умовах, встановлених договором, а споживач зобов'язується повернути їх разом з нарахованими відсотками.

- **Права споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями**

У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків.

- **Право споживача у разі укладення договору на відстані**

Перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про:

- 1) найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії;
- 2) основні характеристики продукції;
- 3) ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати;
- 4) гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції;
- 5) інші умови поставки або виконання договору;
- 6) мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції або послуг;
- 7) вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу;
- 8) період прийняття пропозицій;
- 9) порядок розірвання договору.

- **Право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт)**

Споживач має право на те, щоб продукція за звичайних умов її використання, зберігання і транспортування була безпечною для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, а також не завдавала шкоди його майну.

- **Право споживача на інформацію про продукцію**

Споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація

повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги). Інформація про продукцію не вважається рекламою.

- **Майнова відповідальність за шкоду, завдану дефектною продукцією або продукцією неналежної якості**

Шкода, завдана життю, здоров'ю або майну споживача дефектною продукцією або продукцією неналежної якості, підлягає відшкодуванню в повному обсязі, якщо законом не передбачено більш високої міри відповідальності.

- **Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів**

У разі порушення законодавства про захист прав споживачів суб'єкти господарювання сфери торговельного та інших видів обслуговування, у тому числі ресторанного господарства, несуть відповідальність за:

- 1) відмову споживачу в реалізації його прав;
- 2) виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів;
- 3) реалізацію продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, але у документах, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом з підтвердження відповідності на відповідний вид продукції;
- 4) виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, нормативно-правових актів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища;
- 5) реалізацію продукції, забороненої відповідним державним органом для виготовлення та реалізації (виконання, надання);
- 6) реалізацію небезпечного товару (отрути, пестицидів, вибухо- і вогненебезпечних речовин тощо) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання;
- 7) відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію;
- 8) створення перешкод службовим особам спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та структурного підрозділу з питань захисту прав споживачів органу місцевого самоврядування у проведенні перевірки якості продукції, а також правил торговельного та інших видів обслуговування;
- 9) невиконання або несвоєчасне виконання припису посадових осіб спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів про усунення порушень прав споживачів;
- 10) реалізацію товару, строк придатності якого минув;
- 11) порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги.

1.3. Підсумок

В останні роки в Україні здійснені важливі кроки в напрямку захисту прав споживачів, простежується тенденція посилення такого захисту та вдосконалення чинного законодавства, та все ж ці кроки ще не достатні. Споживачі ще недостатньо поінформовані щодо існуючих механізмів захисту своїх прав. Існує статистика, що лише 5% українських споживачів готові активно відстоювати свої права в разі їх порушення. Крім того, в умовах фінансової кризи існує недовіра споживачів до ринків фінансових послуг.

Отже, система державного захисту прав споживачів в Україні потребує вдосконалення. Необхідно внести відповідні зміни до законодавства, які б забезпечили захист прав споживачів, зокрема в питаннях несправедливих умов договорів, уточнення вимог до укладання договорів тощо.

2. Огляд та оцінка існуючих інституцій, які здійснюють захист прав споживачів фінансових послуг в Україні

Державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів, реалізація державної політики щодо захисту прав споживачів в Україні здійснюється спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальними органами в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі.

Інші органи виконавчої влади здійснюють державний захист прав споживачів у межах своєї компетенції, визначеної законодавством.

Органи місцевого самоврядування з метою захисту прав споживачів мають право створювати при їх виконавчих органах структурні підрозділи з питань захисту прав споживачів.

2.1. Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики

Спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, стандартизації, метрології, підтвердження відповідності є Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт України).

Основними завданнями Держспоживстандарту України, серед іншого, є:

- участь у формуванні та забезпечення реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, стандартизації, метрології, сертифікації, підтвердження відповідності, управління якістю;
- здійснення державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, рекламу у цій сфері, державного метрологічного контролю та нагляду;

Держспоживстандарт України має право:

- давати суб'єктам господарської діяльності обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів;
- розглядати відповідно до законодавства справи про адміністративні правопорушення тощо.

23.06.2009 Держспоживстандарт Наказом № 229 ухвалив Положення про управління у справах захисту прав споживачів в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, які забезпечують реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів на території відповідного регіону.

2.2. Захист прав споживачів регуляторами фінансового сектору

В Україні сфери відповідальності щодо регулювання фінансового сектору розподіляються таким чином: Національний банк – здійснює регулювання та нагляд за банками, Державна комісія з регулювання ринків фінансових послуг – за небанківськими установами, Державна комісія з цінних паперів і фондового ринку – за ринком цінних паперів.

а) Національний банк України

Національний банк, серед іншого, виконує такі функції:

- 1) виступає кредитором останньої інстанції для банків і організує систему рефінансування;
- 2) здійснює банківське регулювання та нагляд;
- 3) здійснює відповідно до визначених спеціальним законом повноважень валютне регулювання, визначає порядок здійснення операцій в іноземній валюті, організовує і здійснює валютний контроль за банками та іншими фінансовими установами, які отримали ліцензію Національного банку на здійснення валютних операцій;

Національний банк України здійснює банківський нагляд на індивідуальній та консолідованій основі і застосовує заходи впливу за порушення вимог законодавства щодо банківської діяльності.

Якщо проаналізувати діяльність Національного банку в питанні захисту прав споживачів, можна сказати, що вона не є достатньо ефективною. Під час кризи недостатньо жорстко було вжито необхідних регуляторних дій. Як результат, криза банківського сектору продовжувала загострюватися. Порядок рефінансування банків не було своєчасно впроваджено. Кількість звернень громадян зростала, що свідчить про недостатній рівень захисту прав споживачів. Протягом жовтня-грудня 2008 р. загальний відтік коштів з банківського сектору становив понад 45 млрд. грн. Це негативно позначилось на рівні ліквідності банків, а відтак поставило під загрозу своєчасне та повне виконання банками своїх зобов'язань.¹

б) Державна комісія з регулювання ринків фінансових послуг

Спеціально уповноваженим органом виконавчої влади у сфері регулювання ринків фінансових послуг є Державна комісія з регулювання ринків фінансових послуг України.

Основними завданнями Держфінпослуг, серед іншого, є:

- участь у формуванні та реалізації державної політики у сфері надання фінансових послуг;
- розроблення і реалізація стратегії розвитку ринків фінансових послуг та вирішення системних питань їх функціонування;
- здійснення в межах своїх повноважень державного регулювання та нагляду за наданням фінансових послуг і дотриманням законодавства у відповідній сфері;
- захист відповідно до законодавства прав споживачів фінансових послуг.

Держфінпослуг відповідно до покладених на неї завдань серед іншого:

¹ http://www.bank.gov.ua/Publication/others/zelena_kniga.pdf

- 1) здійснює відповідно до законодавства державне регулювання та нагляд за діяльністю фінансових установ (крім банків, професійних учасників фондового ринку, інститутів спільного інвестування, фінансових установ, які мають статус міжурядових міжнародних організацій, Державного казначейства та державних цільових фондів);
- 2) здійснює державне регулювання та контроль за діяльністю бюро кредитних історій;
- 3) затверджує умови провадження діяльності з надання фінансових послуг, для якої необхідно отримання відповідної ліцензії чи дозволу, та порядок здійснення контролю за дотриманням зазначених умов;
- 4) видає ліцензії на провадження діяльності, пов'язаної із збиранням, обробленням, зберіганням, захистом, використанням інформації, яка складає кредитну історію;
- 5) затверджує ліцензійні умови провадження господарської діяльності, пов'язаної із збиранням, обробленням, зберіганням, захистом, використанням інформації, що становить кредитну історію, та порядок здійснення контролю за їх дотриманням;
- 6) визначає критерії та нормативи ліквідності, капіталу і платоспроможності, прибутковості, якості активів та ризиковості операцій, якості систем управління та управлінського персоналу, дотримання правил надання фінансових послуг та інші показники і вимоги, що обмежують ризики, пов'язані з проведенням операцій з фінансовими активами;
- 7) затверджує методику формування небанківськими фінансовими установами, крім страхових компаній, недержавних пенсійних фондів та адміністраторів недержавних пенсійних фондів, резервів для відшкодування збитків за всіма видами кредитних операцій (у тому числі гарантій, поручительств, акцептів та авалів, підтверджених акредитивів, зобов'язань з кредитування, консолідованого іпотечного боргу), придбаними цінними паперами (у тому числі іпотечними сертифікатами з фіксованою дохідністю);
- 8) встановлює у передбачених законом випадках порядок формування і використання резервних та інших фондів фінансових установ;
- 9) встановлює додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг фізичним особам, якщо такі вимоги не визначені законом;
- 10) встановлює порядок розкриття інформації та складення звітності учасниками ринків фінансових послуг відповідно до законодавства;
- 11) здійснює контроль за достовірністю інформації, що надається учасниками ринків фінансових послуг;
- 12) встановлює у визначених законом випадках кваліфікаційні вимоги до осіб, які провадять діяльність на ринках фінансових послуг;
- 13) приймає та надсилає фінансовим установам і саморегульним організаціям обов'язкові до виконання розпорядження щодо усунення порушень законодавства про фінансові послуги та вимагає надання необхідної інформації та документів;
- 14) звертається до суду з позовами (заявами) щодо порушення законодавства про фінансові послуги, а також в інших передбачених законом випадках.

Навряд чи діяльність Держфінпослуг щодо захисту прав споживачів можна назвати ефективною. В умовах кризи виник ряд проблем, зокрема, неплатоспроможність кредитних спілок, пенсійних фондів, банкрутство страхових компаній. Частково ці проблеми виникли через недосконалість вимог щодо ліцензування. Та Держфінпослуг вчасно не зреагувала на виникнення проблем: не було внесено пропозицій щодо створення Фонду гарантування вкладів кредитних спілок, не було запропоновано внесення відповідних змін до законодавства, зокрема змін, які б забезпечили усунення прогалин для використання їх шахраями, що має місце в нашій державі.

в) Державна Комісія з цінних паперів та фондового ринку

Державна комісія з цінних паперів та фондового ринку є центральним органом державної виконавчої влади, який забезпечує реалізацію єдиної державної політики щодо цінних паперів і функціонування фондового ринку в Україні та координації діяльності міністерств, інших центральних органів державної виконавчої влади у цій сфері.

Основними завданнями Комісії, серед іншого є:

- 1) формування та забезпечення реалізації єдиної державної політики щодо розвитку та функціонування ринку цінних паперів в Україні, сприяння адаптації українського ринку цінних паперів до міжнародних стандартів;
- 2) забезпечення державного контролю за додержанням законодавства України з питань функціонування фондового ринку;
- 3) організаційне забезпечення запровадження системи заходів щодо захисту інтересів суб'єктів фондового ринку, упорядкування діяльності емітентів, торговців цінними паперами та інших фінансових посередників.

25.12.01 з метою здійснення контролю за учасниками ринку цінних паперів, запобігання вчиненню правопорушень на ринку цінних паперів Комісія затвердила Основні засади розвитку пруденційного нагляду на фондовому ринку України. Та ефективних дій щодо захисту прав споживачів здійснено не було. Наприклад, тільки за 2001 рік до Комісії надійшло 10,073 тис. звернень громадян щодо порушення їх прав.

На жаль, практика свідчить, що регулятори ринку фінансових послуг невчасно та не досить ефективно реагують на виклики часу. Частково така неефективність пов'язана з недостатньою операційною незалежністю, недофінансуванням регуляторів, низьким рівнем координації дій, частково з недосконалістю законодавчої бази. Ймовірно, підвищенню рівня захисту прав споживачів сприяло б підвищення комунікацій та співробітництва між регуляторами, вдосконалення адміністративно-правового захисту споживачів, підвищення рівня незалежності регуляторів.

2.3. Судовий захист прав споживачів

В разі не вирішення проблеми фінансовим регулятором споживач має право звернутися з позовною заявою до суду.

При задоволенні вимог споживача суд одночасно може вирішити питання щодо відшкодування й моральної (немайнової) шкоди.

Проте, загальновідомою є корумпованість нашої судової системи. На жаль, часто виносяться несправедливі рішення або рішення не виконуються. Система оскарження та виконання рішень є недосконалою.

Як альтернатива, в договорі з будь-якою фінансовою або іншою установою може передбачатися застереження про те, що всі спірні питання будуть вирішуватися конкретно визначеним третейським судом. Проте, часто створюються так звані «кишенькові» суди при деяких установах. Вони зазвичай вирішують справи на користь таких установ. В такому випадку споживач позбавляється права звертатися до суду загальної юрисдикції, а також оскаржувати рішення третейського суду. Також споживач повинен заплатити третейський збір, тоді як звернення до суду загальної юрисдикції є безоплатним у справах за позовами, пов'язаними з порушенням прав споживачів.

4 листопада 2010 р. у Верховній Раді перше читання пройшов проект Закону «Про внесення змін до статті 6 Закону України «Про третейські суди» № 6670-1, який виключає справи, які відносяться до захисту прав споживачів, з підвідомчості третейських судів²

2.4. Всеукраїнська громадська організація «Захисту прав споживачів фінансових послуг» (далі – ВГО)

Всеукраїнська громадська організація "Захисту прав споживачів фінансових послуг" була створена в листопаді 2009 року. Це некомерційна установа, що надає безкоштовну юридичну допомогу та правову підтримку вкладникам банків та кредитних союзів, клієнтам страхових компаній та інших фінансових закладів.

При Всеукраїнській громадській організації «Захисту прав споживачів фінансових послуг» зареєстровано постійно діючий Третейський суд. Третейський суд створено з метою забезпечення розгляду спорів та примирення осіб, які до нього звертатимуться.

Основним завданням діяльності Третейського суду при ВГО є:

- Захист прав і охоронюваних законом інтересів фізичних осіб – споживачів фінансових послуг, юридичних осіб, об'єднань юридичних осіб, громадян-підприємців, а також фізичних осіб, які є сторонами третейського розгляду, шляхом розгляду і вирішення майнових та немайнових спорів між юридичними особами та/або громадянами-підприємцями чи фізичними особами;
- Сприяння покращенню якості фінансових послуг, що надаються фінансовими установами на території України;
- Підвищення правової культури споживачів фінансових послуг та юридичних осіб, що їх надають;
- Сприяння здійсненню юридичними особами та громадянами-підприємцями законної господарської, іншої економічної діяльності.

Постійно діючий Третейський суд при ВГО «Захисту прав споживачів фінансових послуг» може розглядати спори немайнового характеру, в тому числі ті, що виникають при укладенні, зміні або

² http://www.finrep.kiev.ua/download/lmonitoring_consumer_rights_19nov2010_ua.pdf

розірванні договорів, про визнання правочинів недійсними та інші спори немайнового характеру, що визначено у Законі України «Про Третейські суди».

Більше 7 тисяч осіб вже звернулися до ВГО, переважно це були вкладники банків та кредитних союзів, клієнти страхових компаній. Зверталися, як правило, незахищені верстви населення, які потребують безкоштовної юридичної допомоги (більшість із числа тих, хто звертається – люди пенсійного віку). Також до ВГО звертаються споживачі «швидких кредитів» від компаній «взаємодопомоги».

За підсумками звернень ВГО складає список фінансових установ, які не виконують обов'язків перед своїми клієнтами.

3. Огляд кращих практик захисту прав споживачів фінансових послуг в ЄС

3.1. Генеральна Дирекція з захисту прав споживачів

Питанню захисту прав споживачів, зокрема споживачів фінансових послуг, надається серйозна увага в Європейському Союзі. Там існує інституція Генеральної Дирекції з захисту прав споживачів, завданням якої є забезпечення високого рівня захисту прав споживачів як необхідної риси ефективно діючого ринку фінансових послуг. Робота цієї інституції стосується споживчого кредитування, дистанційного маркетингу фінансових послуг та забезпечення того, щоб інтереси споживачів враховувались в законодавстві ЄС щодо фінансів.

3.2. *Acquis communautaire* у сфері захисту прав споживачів

В Європейському Союзі є низка нормативних актів, що стосуються захисту прав споживачів і складають комплекс т.зв. "*acquis communautaire* у сфері захисту прав споживачів».

Директива 2008/48 щодо кредитних договорів для споживачів була прийнята з метою подальшої інтеграції ринків та підвищення рівня захисту споживачів. Директива спрямована на забезпечення прозорості інформації та захисту прав споживачів. Вона визначає обсяг інформації, що повинен надаватися споживачам до підписання договору та інформації, що повинна бути передбачена в договорі. Документ містить стандартну форму, в якій повинна надаватися до-контрактна інформація. Директива забезпечує два основних права споживача: право відмовлятися від кредитного договору без зазначення причини протягом 14 днів після підписання договору, а також право сплатити за зобов'язаннями по кредитному договору в будь-який час за умови, що кредитор отримає справедливу компенсацію.

Директива 2002/65 щодо дистанційного маркетингу споживчих фінансових послуг була прийнята з метою підвищення захисту прав споживачів під час надання послуг за допомогою інтернету, телефону/факсу. Документ передбачає: право споживачів отримувати вичерпну інформацію до укладення договору, право споживачів відмовлятися від договору під час періоду обдумування, заборону практики зловживання щодо зобов'язання споживачів купувати певні послуги, а також правила щодо обмеження практик, зокрема, таких як недозволені телефонні дзвінки тощо.

6 квітня 2006 року Європейська Комісія відвідувала щодо стану застосування цієї Директиви. Також у 2007 році Комісія видала два огляди щодо Директиви: юридичний та економічний. В 2009 році Комісія знову надала звіт Парламенту та Раді щодо стану застосування Директиви. В більшості держав-членів ситуація з дистанційним маркетингом щодо фінансових послуг значно

не змінилася з часу прийняття Директиви. Комісія продовжує слідкувати за розвитком ринку та станом виконання Директиви і також досліджує необхідність застосування належних заходів.

Варто також відзначити Рекомендацію Комісії від 30 березня 1998 р. та Рекомендацію Комісії від 4 квітня 2001 р. щодо альтернативних схем вирішення спорів.

В більшості держав-членів ЄС існують схеми альтернативного вирішення спорів, в яких приймають участь споживачі. Такі схеми різняться від країни до країни. Серед них особливої уваги заслуговують ті, що функціонують в Голландії, Великобританії (служба фінансового омбудсмена), Португалії.

Рекомендація Комісії 1998 р. спрямована на встановлення загальноприйнятних критеріїв, яким повинні відповідати такі схеми. Відповідно до цих Рекомендацій органи, які уповноважені здійснювати позасудове вирішення спорів, мають дотримуватись таких принципів:

- незалежність;
- прозорість та гласність;
- змагальність;
- ефективність;
- законність;
- свободи;
- представництва.

Рекомендація 1998 року стосується позасудових систем вирішення спорів за участю третьої сторони в якості арбітра чи медіатора. Рекомендація 2001 року стосується вирішення спорів за участю споживачів на основі консенсусу.\

3.3. Альтернативні схеми вирішення спорів за участю споживачів фінансових послуг

В 2001 році в ЄС розпочалася практика розгляду Європейською Комісією спорів, сторонами яких є резиденти різних країн, з використанням альтернативних схем вирішення спорів, зокрема шляхом розвитку співробітництва між органами, що уповноважені розглядати такі спори в державах-членах. У жовтні 2001 р. було утворено мережу таких органів – Європейську позасудову мережу (зараз Європейська мережа центрів споживачів(ECC-NET)), за допомогою якої здійснюється обмін інформацією між цими органами, а також здійснюється сприяння діяльності органів, які ведуть консультативно-роз'яснювальну роботу. Крім ECC-NET, існує також FIN-NET – це діюча на території ЄС мережа органів позасудового вирішення спорів, що розглядає скарги щодо надання фінансових послуг для резидентів різних країн (створена у лютому 2001 р.).³ Дана мережа включає органи, що відповідальні за врегулювання спорів між споживачами та надавачами фінансових послуг, тобто банками, страховими компаніями, інвестиційними фірмами і т.д. В рамках FIN-NET співпрацюють органи позасудового вирішення спорів задля надання споживачам легкого доступу до позасудових процедур у випадках транскордонних спорів. Наприклад, якщо у споживача з однієї країни виник спір з надавачем фінансових послуг з іншої країни, члени FIN-NET нададуть споживачу інформацію щодо відповідної схеми позасудового врегулювання спору. Члени FIN-NET пов'язані через Меморандум Взаєморозуміння щодо мережі транскордонних позасудових схем вирішення спорів стосовно фінансових послуг в Європейській Економічній Зоні. Меморандум визначає механізми та інші умови, відповідно до

³ http://www.regional.dp.ua/download/europe_files/23.pdf

яких члени FIN-NET співпрацюють для розвитку позасудового вирішення транскордонних спорів. FIN-NET надає споживачам, в яких виникли транскордонні спори, можливість спочатку звертатися до схем альтернативного розв'язання спорів (alternative dispute resolution, далі "ADR") у їх країні, та все ж на практиці більшість споживачів звертаються до таких схем безпосередньо у країні надавача послуг.

Характеристики схем ADR в різних країнах ЄС різняться за колом послуг, які надаються, джерелами фінансування, юридичним статусом, процедурами і т.д. В залежності від схеми рішення може бути простою рекомендацією або обов'язковим для надавачів послуг або обох сторін. В будь-якому разі, якщо споживачі не задоволені рішенням, вони можуть звернутися до суду за винесенням обов'язкового рішення.

Найбільш активною та ефективною схемою ADR є служба фінансового омбудсмена Великобританії, яка охоплює всі типи фінансових послуг. Достатньо активною є також Ірландське бюро служби фінансового омбудсмена. Значну кількість скарг вирішує також Commission de Surveillance du Secteur Financier в Люксембурзі. В основному, дана служба займається скаргами щодо банківських та інвестиційних послуг. Серед інших схем ADR, які варто відзначити, є грецький Омбудсмен з банківських та інвестиційних послуг, німецька схема омбудсмену по приватним комерційним банкам та іспанська служба скарг до банків Іспанії.

Процедура FIN-Net спрямування скарг споживачів до компетентної схеми ADR є досить ефективною. Було лише декілька випадків, коли скарги не було вирішено.⁴

3.4. Захист прав споживачів іпотечних кредитів

Враховуючи важливість іпотечних кредитів Європейська Комісія запровадила декілька ініціатив задля того, щоб споживачі могли приймати виважене рішення. В 2001 році були прийняті Рекомендації щодо гармонізованої інформації, яку кредитори повинні надавати споживачам. Рекомендації були погоджені в якості Добровільного Кодексу поведінки. При підписанні Кодексу кредитори зобов'язуються надавати можливим позичальникам до підписання договору таку інформацію: загальну інформацію щодо різних типів продуктів, які пропонуються, включаючи тип процентної ставки та всі додаткові кошти, які стосуються кредиту; персоналізовану інформацію для певного продукту, в якому зацікавлений споживач.

В 2005 році Комісія опублікувала Зелену Книгу щодо іпотечного кредитування з метою дослідження необхідності можливих майбутніх ініціатив у цій галузі.

У 2006 році Комісія запровадила діалог між кредиторами та споживачами з метою знаходження спільних рішень специфічних питань, таких як, наприклад, до-контрактна інформація та консультації тощо.

3.5. Огляди Споживчих Ринків як засіб підвищення захисту прав споживачів

В 2008 році з метою підвищення захисту прав споживачів Комісія запропонувала випустити щорічні Огляди Споживчих Ринків як засіб визначення тих сфер, де внутрішній ринок не функціонує належним чином і де, можливо, необхідне втручання. Перше видання Огляду побачило світ у січні 2008 року і визначило фінансові послуги як сектор, що потребує моніторингу. Друге видання було опубліковано в січні 2009 року і містило висновок, що

⁴ http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/evaluation_en.pdf

споживачі послуг є менш задоволеними, ніж споживачі товарів. З 2010 року Огляд публікується двічі на рік. Огляд Споживчих Ринків є головним інструментом моніторингу ринку щодо сфери споживчої політики. Вже після публікації першого видання Комісія визначила сфери, в яких споживачі стикаються з серйозними проблемами.

3.6. Аналітичні групи з вивчення потреб споживачів

Також задля дослідження справжніх потреб споживачів фінансових послуг в 2007 році Комісія заснувала в кожній державі-члені ЄС аналітичні групи. В кожній країні 3 групи з приблизно 10 споживачами детально обговорювали свій досвід щодо інформації, яку вони отримували з банків та їхні очікування щодо вдосконалення такої інформації.

3.7. Підвищення фінансової освіченості споживачів

Комісія сприяє фінансовій освіченості споживачів та підвищує рівень обізнаності для того, щоб вони могли робити обдуманий та раціональний вибір фінансових послуг. З цією метою Комісія запровадила 2 основні проекти:

- 1) Європейський Споживчий Щоденник – навчальний засіб для вчителів та студентів, який містить аналіз фінансових послуг.
- 2) Dolceta – засіб підвищення обізнаності споживачів, що базується на інтернет-технологіях з вправами та іншими інтерактивними матеріалами, направлений на довгострокову освіту дорослих.⁵

3.8. Підсумок

Задля забезпечення належного функціонування внутрішнього ринку захист прав споживачів здійснюється на рівні ЄС. Важливого значення в ЄС надають тому, щоб споживачі отримували достатній обсяг інформації до того, як брати на себе певні зобов'язання, щоб вони мали достатній обсяг прав, щоб могли ефективно їх захищати. Відповідно, підвищення рівня довіри споживачів, зокрема до надавачів послуг з інших держав-членів, сприяє й підвищенню рівня функціонування єдиного ринку. Задля росту довіри до нашої держави та розвитку економіки України, нам варто підвищувати рівень захисту прав споживачів фінансових послуг, для початку забезпечивши внесення відповідних змін до законодавства.

4. Аналіз можливих механізмів запровадження служби фінансового омбудсмена в Україні

Значна кількість конфліктів між постачальниками фінансових послуг та споживачами, тривалість розгляду спорів у судах є підтвердженням необхідності запровадження альтернативного механізму розв'язання спорів в Україні.

Головною метою запровадження служби фінансового омбудсмена є розгляд скарг споживачів до постачальників фінансових послуг без застосування складної та тривалої судової процедури. Запровадження такого інституту зменшило б навантаження на судову систему та підвищило б довіру до постачальників фінансових послуг.

В ЄС існують принципи, на яких запровадження служби фінансового омбудсмена повинно базуватися. Однак механізмів запровадження такої служби в Україні є декілька. Різняться такі механізми за нижченаведеними пунктами:

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/rights/fin_serv_en.htm

1. Повноваження служби фінансового омбудсмена.

Однією з опцій є надання широких повноважень омбудсмену, зокрема запровадження обов'язкової юрисдикції щодо окремих типів спорів. Ми вважаємо за необхідне запровадити інститут служби фінансового омбудсмена в Україні без запровадження обов'язкової юрисдикції.

2. Межі втручання суду.

Служба фінансового омбудсмена може бути досудовою ланкою розгляду спору. На нашу думку, необхідно запровадити службу фінансового омбудсмена як альтернативний засіб розв'язання спорів. Доцільно, щоб сторони мали право відмовитися від участі в процедурі в будь-який час та звернутися до суду або інших позасудових механізмів на будь-якому етапі відповідно до законодавства, якщо вони не задоволені результатами або дією процедури.

3. Контроль за діяльністю служби.

Контроль може здійснюватися різними органами. Ми вважаємо, що для забезпечення діяльності служби необхідно створити раду служби фінансового омбудсмена, яка була б підзвітна уповноваженому органу державної влади. В деяких країнах таким уповноваженим органом є Парламент.

4. Склад служби фінансового омбудсмена.

Кількість омбудсменів, штат служби фінансового омбудсмену може різнитися. Можливий варіант: один омбудсмен, за необхідності, декілька заступників та штат служби.

5. Строк перебування на посаді.

Строк перебування на посаді фінансового омбудсмена відрізняється в різних країнах (від трьох та більше років). Пропонується призначати фінансового омбудсмена строком на шість років.

6. Звітність служби фінансового омбудсмена.

Різні країни висувають різні вимоги щодо звітності фінансового омбудсмена. Ми вважаємо, що звітність повинна забезпечуватися таким чином: в кінці кожного фінансового року фінансовий омбудсмен забезпечує надання звітності раді службою фінансового омбудсмена. Після одержання звіту рада передає його уповноваженому органу. Після схвалення звіту уповноваженим органом, не пізніше, ніж через три місяці після закінчення фінансового року, фінансовий омбудсмен забезпечує публікацію звіту.

7. Умови подання скарги фінансовому омбудсмену.

На нашу думку, до служби фінансового омбудсмена можуть передаватися скарги, які стосуються надання послуг у фінансовій сфері у випадку, якщо задоволені такі вимоги:

- позивач є дієздатним та бажає, щоб спір розглядався за згаданою схемою;
- в момент, коли скарга подається, відповідач не відмовився від розгляду скарги службою фінансового омбудсмена.

Додаткові умови можуть стосуватися суті скарги, позивача, дії або бездіяльності, виду діяльності.

8. Процедура розгляду скарги.

8.1. Підстави звернення до служби фінансового омбудсмена

Споживач фінансових послуг може мати можливість звернутися до служби фінансового омбудсмена стосовно здійснення регульованої діяльності постачальником послуг, зокрема стосовно:

- а) надання фінансових послуг постачальником послуг;
- б) пропозиції постачальника послуг надати таку послугу;
- в) ненадання постачальником послуг окремої фінансової послуги, яка повинна була надаватися.

8.2. Підстави не розглядати скаргу

Ми вважаємо, що доцільно, аби служба фінансового омбудсмена могла вирішити не розглядати або припинити розглядати скаргу, якщо:

- скарга є незначною або недобросовісною;
- предмет скарги є незначним;
- регульована діяльність мала місце за шість років до подання скарги;
- існує або існував альтернативний засіб задоволення скарги щодо регульованої діяльності;
- позивач не має інтересу в регульованій діяльності.

Перелік підстав може бути доповнений.

8.3. Спосіб вирішення суперечки

Суперечка може вирішуватися шляхом прийняття рішення омбудсменом.

На нашу думку, фінансовий омбудсмен, наскільки це можливо, повинен спробувати вирішити скаргу шляхом посередництва. Участь в посередництві сторін скарги повинна бути добровільною і сторона повинна мати можливість відмовитися від участі в будь-який час. Однак, фінансовий омбудсмен повинен мати можливість відмовитися від спроби вирішити скаргу шляхом посередництва у випадку, якщо він вирішить, що ця спроба не призведе до вирішення суперечки. Пропонується, щоб звернення до фінансового омбудсмена було безкоштовним для споживачів фінансових послуг.

9. Повноваження омбудсмена

Межі повноважень омбудсмена різняться в різних країнах.

На нашу думку варто, щоб омбудсмен, серед іншого, мав можливість:

- здійснювати функції, покладені на нього без втручання будь-якої особи, і розглядаючи окрему скаргу, діяти якомога менш формалізовано;
- уповноважити будь-якого заступника фінансового омбудсмена або будь-якого штатного працівника виконувати будь-які функції, покладені на фінансового омбудсмена;
- надавати письмовий запит будь-якій стороні з вимогою надати певну інформацію або документи;
- викликати будь-якого співробітника постачальника послуг для надання свідчень перед омбудсменом;
- якщо особа, від якої вимагається надати документ, не надасть його, вимагати від такої особи пояснень щодо того, де знаходиться документ та деякі інші.

10. Винесення рішення.

10.1. Підстави для прийняття рішення

Такі підстави можуть різнитися. Можливо надання омбудсмену повноважень прийняття рішення, не прив'язуючись до технічної чи юридичної сторони справи.

На нашу думку, омбудсмену варто мати можливість приймати рішення, що позов обґрунтований на одній з нижченаведених підстав:

- регульована діяльність, з приводу якої подано позов, суперечила закону;
- регульована діяльність, з приводу якої подано позов, була нерозумною, нечесною, дискримінаційною для позивача;
- хоча діяльність відповідає закону або усталеній практиці, закон, усталена практика можуть бути нечесними, дискримінаційними по відношенню до позивача;
- діяльність, з приводу якої подана скарга, базувалася повністю або частково на помилці у праві або у факті;

- пояснення щодо діяльності не були надані, коли повинні були надаватися;
- діяльність, з приводу якої подана скарга, була неналежною в іншому відношенні.

10.2. Рішення

По-різному можна регулювати питання обов'язковості рішення омбудсмена для сторін.

На нашу думку, рішення повинно підлягати схваленню позивачем. Після прийняття рішення омбудсмен повідомляє його позивачу. Якщо позивач інформує омбудсмена про те, що він приймає рішення, воно обов'язкове та остаточне для відповідача та позивача. Якщо до дати, зазначеної у повідомленні позивач не повідомив омбудсмена про прийняття або відхилення рішення, вважається, що він його відхилив.

Позивачу варто мати можливість звернутись до суду для забезпечення виконання рішення омбудсмена.

5. Шляхи імплементації Рекомендацій Комісії про принципи, які застосовуються до органів, відповідальних за позасудове врегулювання спорів про захист прав споживачів (98/257/ЄС) від 30 березня 1998 року та Рекомендацій Комісії про принципи діяльності позасудових органів, залучених до компромісного розв'язання суперечок за участю споживачів (2001/310/ЄС) від 4 квітня 2001 року

Одним зі шляхів імплементації є прийняття Рекомендацій Державною комісією з регулювання ринків фінансових послуг про принципи, які застосовуються до органів, відповідальних за позасудове врегулювання спорів за участю споживачів такого змісту:

Органам, які створюватимуться, що несуть відповідальність за позасудове врегулювання спорів про захист прав споживачів фінансових послуг рекомендується дотримуватись таких принципів:

1. Принцип незалежності

Незалежність органу, що приймає рішення, забезпечується для гарантування неупередженості його дій.

Якщо рішення приймається фізичною особою, то така незалежність, зокрема, гарантується такими заходами:

- призначена особа має здатності, досвід та компетенцію, зокрема, в сфері законодавства, необхідні для виконання її функцій, не має прихованого або фактичного конфлікту інтересів з однією зі сторін;
- особа надає інформацію про свою неупередженість та компетенцію обом сторонам перед початком процедури;
- особа призначається на термін, достатній для забезпечення незалежності її дій, та протягом якого вона не може бути відсторонена від виконання своїх обов'язків без достатнього обґрунтування;
- якщо відповідну особу призначено та її винагорода сплачується професійною асоціацією або підприємством, вона не має права впродовж трьох років до обіймання її поточної посади, працювати у такій відповідній професійній асоціації або в одному з її членів або підприємств.

Коли рішення приймається колегіальним органом, незалежність органу, відповідального за прийняття рішення, повинна забезпечуватись шляхом надання рівного представництва споживачів та професіоналів або шляхом дотримання встановлених вище критеріїв.

2. Принцип прозорості

Вживаються відповідні заходи з метою забезпечення прозорості процедури. Такі заходи включають:

1. Забезпечення доступності інформації щодо місцезнаходження, функціонування та доступності процедури для сторін для того, щоб вони могли отримати та зберігати її до представлення суперечки.

2. Надання нижченаведеної інформації, в письмовій або іншій зручній формі, будь-якій особі, яка подає запит на її отримання:

- чіткий опис типів спору, які можуть бути передані до відповідного органу, а також будь-які існуючі обмеження щодо територіального застосування та суми, щодо якої виник спір;
- правила, що регулюють передання справи до органу, включаючи будь-які попередні вимоги, дотримання яких може вимагатися від споживача, а також інші процедурні правила, особливо ті, що стосуються письмового або усного характеру процедури, особистої присутності;
- можлива вартість процедури для сторін, включаючи положення щодо понесення витрат наприкінці процедури;
- тип положень, які служать основою для рішень органу (положення нормативно-правових актів, міркування справедливості, кодекси поведінки та інше),
- порядок прийняття рішень в рамках органу, будь-які важливі правила, які можуть застосовуватись;
- роль процедури у розв'язанні суперечки;
- юридична сила прийнятих рішень, на підставі чого повинно бути чітко зазначено, чи є воно зобов'язуючим для професіонала або для обох сторін. Якщо рішення є зобов'язуючим, то вказуються санкції, які застосовуються у випадку недотримання, як і засоби пред'явлення позову в порядку регресу, доступні для сторони, що програє справу;
- статус узгодженого рішення для розв'язання суперечки.

3. Забезпечення фіксування будь-якого узгодженого рішення, що має чітко викладати умови та підґрунтя, на яких базується, для розв'язання суперечки на зносостійкому носії. Цей носій має бути доступним для обох сторін.

4. Забезпечення оприлюднення інформації щодо результативності процедури. Інформація повинна включати:

- кількість та види скарг, що надійшли, а також результат їх розгляду;
- час, необхідний для прийняття рішень за скаргами;

- будь-які системні проблеми, що виникають під час розгляду скарг;
- облік відповідності узгоджених рішень, за наявності такої інформації.

5. Опублікування компетентним органом річного звіту, який відображує прийняті рішення, який дозволяє оцінювати досягнуті результати та визначити характер спорів, переданих такому органу.

3. Принцип змагальності

Процедура, якої слід дотримуватись, дозволяє усім заінтересованим сторонам представити свої точки зору перед компетентним органом та заслухати аргументи та факти, висунуті іншою стороною, та висновки експертів.

4. Принцип ефективності

Ефективність процедури забезпечується шляхом заходів, які гарантують:

- легкий доступ з боку обох сторін, наприклад, за допомогою електронних засобів, в незалежності від розташування сторін;
- доступ споживачів до процедури без зобов'язання використовувати юридичного представника. Однак, сторонам не можна перешкоджати у тому, щоб вони були представленими або отримували допомогу від третьої сторони на окремих або всіх етапах процедури;
- безкоштовність процедури або помірність витрат на неї;
- нетривалість періоду часу між направленням справи та прийняттям рішення. Орган, відповідальний за процедуру, має періодично переглядати її статус для забезпечення того, що суперечка сторін розв'язується оперативно та належним чином;
- надання лідируючої ролі компетентному органу, таким чином надаючи йому можливість брати до уваги усі фактори, які сприяють врегулюванню справи;
- розгляд поведінки сторін органом, відповідальним за процедуру, для забезпечення того, що вони мають на меті знайти належне, справедливе та своєчасне вирішення суперечки. Якщо поведінка однієї з сторін є незадовільною, обидві сторони мають бути інформовані, що дозволить їм розглянути доцільність продовження процедури розв'язання суперечки.

4. Принцип законності

Рішення, що приймаються органом, не можуть спричинити позбавлення споживача захисту, що надається чинним законодавством.

Про усі рішення якомога скоріше повідомляється заінтересованим сторонам в письмовій або іншій зручній формі, з вказуванням підстав, на яких вони ґрунтуються.

5. Принцип свободи

Рішення, прийняті відповідним органом, можуть бути зобов'язуючими для сторін лише якщо їх було заздалегідь повідомлено про його зобов'язуючий характер, і вони чітко сприйняли це.

Звернення споживача до позасудової процедури не може бути результатом зобов'язань до втілення спору, якщо таке зобов'язання має наслідком позбавлення споживача його права на передання справи до суду для врегулювання спору.

6. Принцип представництва

Процедура не позбавляє сторони права на представлення або надання допомоги третьою стороною на усіх стадіях процедури.

7. Справедливість

1. Має бути гарантована справедливість процедури. Зокрема:

- сторони мають бути проінформовані щодо їх права відмови від участі в процедурі або усунення від неї в будь-який час та доступу до юридичної системи або інших позасудових механізмів сатисфакції на будь-якому етапі, якщо вони незадоволені результатами або дією процедури;

- обидві сторони повинні мати змогу вільно та легко наводити будь-які аргументи, надавати інформацію або свідчення щодо своєї справи на основі конфіденційності процедури, якщо не було отримано згоди обох сторін на передачу такої інформації третій стороні. Якщо на якомусь етапі третя сторона пропонує можливі рішення для розв'язання суперечки, то кожна зі сторін повинна мати можливість представити свою точку зору та прокоментувати будь-який аргумент, інформацію чи свідчення, надані іншою стороною;

- обидві сторони мають заохочуватись до повної співпраці з процедурою, зокрема, шляхом надання будь-якої інформації, необхідної для справедливого розв'язання суперечки;

- перед тим, як сторони погодяться із запропонованим рішенням для розв'язання суперечки, вони повинні мати достатній час для вивчення цього рішення.

2. Споживач має бути проінформованим чіткою та зрозумілою мовою перед тим, як погодитися із запропонованим рішенням, про наступне:

- він має право обирати, чи погоджуватися із запропонованим рішенням;

- запропоноване рішення може бути менш сприятливим, ніж результат, визначений судом, що застосовує юридичні правила;

- перед тим, як погодитися чи відмовитися від запропонованого рішення, він має право звернутися за незалежною консультацією;

- використання процедури не виключає можливості передачі суперечки на розгляд за будь-яким іншим механізмом розв'язання;

- статус узгодженого рішення.

Проект Закону щодо запровадження Служби фінансового омбудсмена в Україні

Цей Закон виходить з визнання необхідності запровадження служби фінансового омбудсмена як методу для вирішення спорів, які виникають у сфері надання фінансових послуг, і необхідності комплексного врегулювання діяльності служби фінансового омбудсмена в законодавчому порядку.

РОЗДІЛ I ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 1. Сфера застосування

1. Цей Закон застосовується до служби фінансового омбудсмена.
2. До служби фінансового омбудсмена можуть передаватися скарги, які стосуються надання послуг у фінансовій сфері у випадку, якщо задоволені такі вимоги:
 - позивач є дієздатним та бажає, щоб спір розглядався за згаданою схемою;
 - в момент, коли скарга подається, відповідач не відмовився від розгляду скарги службою фінансового омбудсмена.
3. Якщо міжнародним договором України встановлено інші правила, ніж ті, що містяться в цьому законі, то застосовуються правила міжнародного договору.

Стаття 2. Визначення термінів та правила їх тлумачення

Для цілей цього Закону:

- «рада» - рада служби фінансового омбудсмена;
- «регульована діяльність» - це діяльність, яка стосується надання фінансових послуг будь-якого типу;
- «скарга» - скарга, подана споживачем на дію чи бездіяльність постачальника фінансових послуг;
- «служба фінансового омбудсмена» - це схема, яка передбачає вирішення спорів стосовно регульованої діяльності швидко, якомога менш формалізовано та незалежною особою;
- «постачальник послуг» - це особа, яка здійснює один або більше видів регульованої діяльності;
- «уповноважений орган» - це орган державної влади, на який покладено повноваження щодо контролю за діяльністю служби фінансового омбудсмена в Україні.

Стаття 3. Межі втручання суду

3 питань, що регулюються цим Законом, не повинно бути жодного судового втручання, крім як у випадках, коли воно передбачається цим Законом.

РОЗДІЛ II РАДА СЛУЖБИ ФІНАНСОВОГО ОМБУДСЕНА

Стаття 4. Функції ради служби фінансового омбудсмена.

1. З метою забезпечення діяльності служби фінансового омбудсмена діє рада служби фінансового омбудсмена.
2. Функціями ради служби фінансового омбудсмена є:
 - а) затвердження інструкцій, якими повинна керуватися в своїй діяльності служба фінансового омбудсмена;

- б) затвердження вартості послуг, які надаються службою фінансового омбудсмена;
- в) призначення фінансового омбудсмена та всіх заступників фінансового омбудсмена;
- г) слідкувати за ефективністю діяльності служби фінансового омбудсмена;
- д) надавати в разі необхідності консультації фінансовому омбудсмену;
- е) інші функції, передбачені цим Законом.

3. Для цілей цього Закону рада надає розпорядження, якими, зокрема, може передбачатися:

- а) надання рекомендацій службі фінансового омбудсмена;
- б) правила розгляду скарги;
- в) обставини, за яких служба фінансового омбудсмена може відхилити скаргу, не розглядаючи її.

4. Рада може своїми розпорядженнями стягувати кошти з певних постачальників послуг.

Зокрема, рада може своїми розпорядженнями визначати:

- а) осіб, які повинні сплачувати кошти;
- б) суми, які повинні бути сплачені;
- в) строк, в який такі суми повинні бути сплачені;
- г) штраф, який підлягає сплаті у разі несплати або несвоєчасної сплати визначеної радою суми.

5. Розпорядження ради можуть надаватися за ініціативою ради або за запитом служби фінансового омбудсмена. Але вони набувають чинності лише після схвалення уповноваженим органом.

6. Правила внутрішнього розпорядку ради затверджуються радою.

Стаття 5. Звітність ради служби фінансового омбудсмена.

Голова ради зобов'язаний надавати за запитом уповноваженого органа звіти щодо діяльності служби фінансового омбудсмена.

РОЗДІЛ III

СЛУЖБА ФІНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА

Стаття 6. Склад служби фінансового омбудсмена

Служба фінансового омбудсмена складається з фінансового омбудсмена, заступників фінансового омбудсмена та штату фінансового омбудсмена.

Стаття 7. Фінансовий омбудсмен

1. Фінансового омбудсмена призначає рада. Особа, що призначена фінансовим омбудсменом, обіймає цю посаду не більше шести років. Така особа може переобиратися на ту ж посаду.

2. Рада, за необхідності, призначить одну або двох кваліфікованих осіб на посаду заступника фінансового омбудсмена. Особа, призначена заступником фінансового омбудсмена, займає цю посаду не більше 6 років. В кінці цього строку така особа може бути призначена на новий строк.

Стаття 8. Функції фінансового омбудсмена.

1. Основна функція фінансового омбудсмена – розглядати скарги споживачів фінансових послуг відповідно до цього Закону.

2. Фінансовий омбудсмен має право здійснювати функції, покладені на нього без втручання будь-якої особи, і розглядаючи окрему скаргу, має право діяти якомога менш формалізовано.

3. Фінансовий омбудсмен може уповноважити будь-якого заступника фінансового омбудсмена або будь-якого штатного працівника виконувати будь-які функції, покладені на фінансового омбудсмена. В рамках повноважень, наданих фінансовим омбудсменом, заступник фінансового омбудсмена може виконувати будь-які функції та здійснювати будь-які повноваження фінансового омбудсмена відповідно до цього Закону.

4. Фінансовий омбудсмен відповідає за призначення осіб для належного функціонування служби. Особи можуть призначатися на постійній, тимчасовій основі або на основі часткової зайнятості у якості консультантів. Такі особи повинні призначатися на умовах, визначених радою.

Стаття 9. Звітність служби фінансового омбудсмена.

1. В кінці кожного фінансового року фінансовий омбудсмен забезпечує надання звітності раді службою фінансового омбудсмена.

2. Після одержання звіту рада передає його уповноваженому органу.

3. Після схвалення звіту уповноваженим органом, не пізніше, ніж через три місяці після закінчення фінансового року, фінансовий омбудсмен забезпечує його публікацію, що включає:

а) огляд усіх скарг, поданих фінансовому омбудсмену протягом попереднього фінансового року та результати розгляду цих скарг;

б) аналіз тенденцій подання скарг омбудсмену.

Фінансовий омбудсмен може оприлюднювати такі звіти частіше, ніж один раз на рік, якщо вважатиме, що таке оприлюднення буде в суспільних інтересах.

4. Не пізніше, ніж за три місяці до початку кожного фінансового року фінансовий омбудсмен:

а) забезпечує підготовку звітності щодо оцінки прибутків та витрат служби фінансового омбудсмена на наступний рік;

б) забезпечує подання звітності раді для схвалення;

в) готує стратегічний план на рік;

г) подає стратегічний план раді для схвалення.

Стратегічний план повинен містити:

а) цілі діяльності служби на наступний рік;

б) природу діяльності, яка буде здійснюватися;

в) стратегію здійснення цієї діяльності;

г) цілі та критерії оцінки діяльності служби.

Після одержання стратегічного плану, рада передає його уповноваженому органу. Після схвалення плану уповноваженим органом служба фінансового омбудсмену:

а) організує публікацію стратегічного плану;

б) здійснює належні заходи для його імплементації.

РОЗДІЛ IV

РОЗГЛЯД СКАРГИ

Стаття 10. Рівне ставлення до сторін

До сторін повинно бути рівне ставлення, і кожній стороні повинні бути надані всі можливості для викладу своєї позиції.

Стаття 11. Процедура розгляду скарги

1. Споживач фінансових послуг може звернутися до служби фінансового омбудсмена стосовно здійснення регульованої діяльності постачальником послуг, зокрема стосовно:

- а) надання фінансових послуг постачальником послуг;
- б) пропозиції постачальника послуг надати таку послугу;
- в) ненадання постачальником послуг окремої фінансової послуги, яка повинна була надаватися.

2. Служба фінансового омбудсмена вирішує, чи скарга знаходиться в її юрисдикції. Якщо служба фінансового омбудсмена впевниться, що скарга знаходиться в її юрисдикції, омбудсмен розглядає скаргу.

3. Споживач не має права подавати скаргу, якщо діяльність, щодо якої подається скарга:

- а) є або була предметом судового розгляду;
- б) мала місце за шість років до подання скарги.

4. Споживач має право подати скаргу щодо регульованої діяльності навіть, якщо така діяльність мала місце до набрання чинності цим Законом за умови, що така діяльність мала місце не раніше, ніж за 6 років до набрання чинності цим Законом.

5. Скарга повинна бути письмово викладена, однак служба фінансового омбудсмена може прийняти скаргу не в письмовій формі, якщо вважатиме це можливим.

6. В якомога коротший термін після отримання скарги служба фінансового омбудсмена повинна надати копію скарги постачальнику фінансових послуг.

7. Служба фінансового омбудсмена може проводити попередні розслідування з метою вирішення того, чи скарга може бути розглянута омбудсменом та може вимагати у позивача надати більш детальну інформацію щодо скарги.

8. Фінансовий омбудсмен може вирішити припинити розгляд скарги, якщо позивач не надасть в розумний строк детальну інформацію щодо скарги за запитом служби омбудсмена.

9. Служба фінансового омбудсмена може вирішити не розглядати або припинити розглядати скаргу, якщо:

- скарга є незначною або недобросовісною;
- предмет скарги є незначним;
- регульована діяльність мала місце за шість років до подання скарги;
- існує або існував альтернативний засіб задоволення скарги щодо регульованої діяльності;
- позивач не має інтересу в регульованій діяльності.

10. В якомога коротший строк після прийняття рішення не розглядати скаргу або припинити розгляд скарги фінансовий омбудсмен:

- повідомить позивача в письмовій формі про своє рішення та причини такого рішення, та
- повідомить уповноважений орган про своє рішення.

11. Для того, щоб розглянути скаргу фінансовий омбудсмен може надати вимогу постачальнику послуг:

- надати інформацію усно або письмово,
 - надати документи або свідчення;
 - надати копію будь-якого документу,
- які омбудсмен вважатиме необхідними для розгляду скарги.

12. З метою одержання інформації, необхідної для розгляду скарги, фінансовий омбудсмен може викликати будь-якого співробітника постачальника послуг для надання свідчень перед омбудсменом.

13. Фінансовий омбудсмен наскільки це можливо спробує вирішити скаргу шляхом посередництва. Участь в посередництві сторін скарги є добровільною і сторона може відмовитися від участі в будь-який час. Фінансовий омбудсмен може відмовитися від спроби вирішити скаргу шляхом посередництва у випадку, якщо він вирішить, що ця спроба не призведе до вирішення спору.

14. Будь-які свідчення, які надаються під час посередництва та будь-які документи, підготовлені під час процедури посередництва, не допускаються:

а) під час будь-якого наступного розгляду скарги (окрім випадків, коли особа, яка надала свідчення або якої стосуються свідчення або документи, надала згоду на використання таких свідчень чи документів), або

б) під час розгляду судом або трибуналом.

15. Якщо спроба вирішити скаргу шляхом посередництва виявиться невдалою, фінансовий омбудсмен:

- вирішить спір шляхом винесення рішення, та

- відповідно повідомить сторони.

16. Фінансовий омбудсмен повинен забезпечити, щоб розгляд проводився конфіденційно.

17. Фінансовий омбудсмен може в процесі розгляду скарги періодично звітувати перед позивачем щодо процесу розгляду та може надавати такі коментарі позивачу щодо розгляду, які омбудсмен вважатиме необхідними.

18. Під час розгляду скарги фінансовий омбудсмен може в будь-який розумний час:

а) відвідувати та перевіряти приміщення, яке займає постачальник фінансових послуг або будь-яка асоційована особа такого постачальника послуг;

б) перевіряти будь-які документи чи інші речі в такому приміщенні.

19. У випадку, якщо особа не виконує вимог омбудсмена, які він виставляє відповідно до цього Закону, омбудсмен може звернутися до суду. Якщо суд вирішить, що особа дійсно не виконує вимог омбудсмена, які він виставляє відповідно до цього Закону, суд може винести рішення, щоб така особа виконала такі вимоги.

20. Сторони мають право відмовитися від участі в процедурі в будь-який час та звернутися до суду або інших позасудових механізмів на будь-якому етапі відповідно до законодавства, якщо вони не задоволені результатами або дією процедури.

Стаття 12. Повноваження омбудсмена вимагати надання інформації

1. Омбудсмен може надати письмовий запит будь-якій стороні з вимогою надати певну інформацію або документи.

2. Інформація або документи повинні бути надані до закінчення розумного строку, вказаного омбудсменом та в спосіб або форму, вказані омбудсменом.

3. Ця стаття стосується лише тієї інформації та документів, надання яких омбудсмен вважає необхідним для розгляду скарги.

4. Якщо документ надано у відповідь на вимогу омбудсмена, він може

- зробити копії або виписки з документів;

- надати вимогу особі, яка надала документ щодо пояснення положень документу.

5. Якщо особа, від якої вимагається надати документ, не надасть його, омбудсмен може вимагати від такої особи пояснень щодо того, де знаходиться документ.

Стаття 13. Повноваження суду щодо запиту інформації

Якщо особа не надає документи або інформацію відповідно до цього пункту, омбудсмен може письмово засвідчити цей факт до суду та суд може втрутитися у справу.

РОЗДІЛ V

ВИНЕСЕННЯ РІШЕННЯ ТА ПРИПИНЕННЯ РОЗГЛЯДУ

Стаття 14. Мирова угода

1. Якщо в ході розгляду сторони врегулюють спір, омбудсмен припиняє розгляд, і на прохання сторін та за відсутності заперечень з його боку, фіксує це врегулювання у вигляді рішення на узгоджених умовах.

2. Таке рішення має ту ж силу і підлягає виконанню так само, як і будь-яке інше рішення омбудсмена щодо суті спору.

Стаття 15. Форма та зміст рішення фінансового омбудсмена.

1. По завершенню розгляду фінансовий омбудсмен винесе письмове рішення, що позов:

а) обґрунтований;

б) необґрунтований або

в) частково обґрунтований в одному або більше питаннях.

2. Фінансовий омбудсмен може вирішити, що позов обґрунтований або частково обґрунтований лише на одній або більше з таких підстав:

- регульована діяльність, з приводу якої подано позов, суперечила закону;

- регульована діяльність, з приводу якої подано позов, була нерозумною, нечесною, дискримінаційною для заявника;

- хоча діяльність відповідала закону або усталеній практиці, закон, усталена практика можуть бути нечесними, дискримінаційними по відношенню до позивача;

- діяльність, з приводу якої подана скарга, базувалася повністю або частково на помилці у праві або у факті;

- пояснення щодо діяльності не були надані, коли повинні були надаватися;

- діяльність, з приводу якої подана скарга, була неналежною в іншому відношенні.

3. Після прийняття рішення омбудсмен повинен надати письмове повідомлення про своє рішення відповідачу та позивачу.

4. Повідомлення повинно:

а) містити підстави для прийняття рішення;

б) бути підписаним;

в) містити вимогу до позивача щодо письмового повідомлення омбудсмена до дати, зазначеної у повідомленні, про те, чи він приймає чи відхиляє рішення.

5. Якщо позивач повідомляє омбудсмена про те, що він приймає рішення, воно обов'язкове та остаточне для відповідача та позивача.

6. Якщо до дати, зазначеної у повідомленні позивач не повідомив омбудсмена про прийняття або відхилення рішення, вважається, що він його відхилив.

7. Омбудсмен повинен повідомити відповідача про рішення.

8. Якщо фінансовий омбудсмен вирішить, що скарга повністю або частково обґрунтована, фінансовий омбудсмен може вказати постачальнику фінансових послуг здійснити одну з таких дій:

- а) переглянути, зменшити або змінити діяльність, з приводу якої подано скаргу або її наслідки;
- б) надати пояснення щодо здійснення такої діяльності;
- в) змінити практику ведення такої діяльності;
- г) сплатити суму компенсації позивачу за будь-яку втрату, витрати або шкоду, завдану позивачу в результаті здійснення діяльності, з приводу якої подана скарга;
- д) здійснити будь-яку іншу законну дію.

9. Фінансовий омбудсмен може передбачити в своєму рішенні сплату певного проценту до певної дати, якщо сума відшкодування не буде сплачена до дати, вказаної в рішенні.

10. Якщо рішення фінансового омбудсмена містить зобов'язання, то постачальник фінансових послуг:

- а) повинен виконати таке зобов'язання протягом строку, вказаного в рішенні;
- б) повинен протягом 14 днів після закінчення такого строку або продовженого строку письмово повідомити фінансового омбудсмена про дії, які він здійснив або збирається здійснити у зв'язку з таким рішенням.

11. Рішення фінансового омбудсмена після схвалення позивачем є обов'язковим для позивача, постачальника послуг та кожної особи, яка є стороною скарги. У випадку, якщо сторона спору не задоволена рішенням фінансового омбудсмена, така сторона може звернутися до суду з апеляцією.

Стаття 16. Припинення розгляду

1. Розгляд скарги припиняється остаточним рішенням омбудсмена.

2. Омбудсмен приймає розпорядження про припинення розгляду, коли:

- позивач відмовляється від своєї вимоги;
- сторони домовляються про припинення розгляду;
- омбудсмен визнає, що продовження розгляду стало з якоїсь причини непотрібним або неможливим.

Стаття 17. Забезпечення виконання рішення.

1. Якщо постачальник послуг не виконує рішення в строк та до дати, зазначеної в рішенні, фінансовий омбудсмен або позивач, на чю користь прийнято рішення, може звернутися до суду для забезпечення виконання рішення.

2. Після розгляду заяви щодо виконання рішення, суд у випадку, якщо вирішить, що рішення омбудсмена правомірне, винесе рішення, яким зобов'яже постачальника послуг виконати рішення протягом певного строку.