

[6, с. 225]. А. Маршал говорит, что отделять нельзя, но тут же, в противоречие своему же изложению, интерпретируя эксперимент в Канзасе, отделяет дозу труда и капитала и отделяет, предположительно дополнительный результат, от общих доз труда и от общего по объему результата. Так из-за заведомо неверных допущений происходило становление теории падающего плодородия почвы. А на её основе формировалась, с помощью эклектического применения аналогии, теория падающей доходности, которая, в свою очередь, фактическими данными из экономической практики никогда не обосновывалась и не проверялась.

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:**

1. Зайцев, А. В. Закон убывающей отдачи: технологический аспект более подробно / А. В. Зай-

цев // Научный журнал «Причерноморские экономические исследования». Причерноморский научно-исследовательский институт экономики та інновацій. – Одеса : – 2016. – Випуск 5. – С. 9-19. Режим доступа: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/45917>.

2. Макконнелл К. Р. Экономика : Принципы, проблемы и политика / К. Р. Макконнелл, С. Л. Брю. – М. : Изд-во «Туран». В 2 т. : Пер. с англ. Т.-2., – 1996. – 400 с.

3. Зайцев А. В. Закон убывающей отдачи с позиций трудозатратной стоимости [Электронный ресурс] / А. В. Зайцев // Эффективна економіка. – 2013. – № 1. – Режим доступа: <http://www.economy.nauka.com.ua>.

4. Самуэльсон П. Экономика / П. Самуэльсон. – М., НПО «Алгон» ВНИИСИ, 1992. В 2-х т. Т.1. – 334 с.

5. Блауг М. Экономическая мысль в ретроспективе / М. Блауг. – М. : Дело ЛТД, – 1994. – 627 с.

6. Маршалл А. Принципы экономической науки / А. Маршалл. – М. : Издательская группа «Прогресс». В 3-х т. : Пер. с англ. Т.-1., – 1993. – 416 с.

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ФИНАНСОВОГО И РЕАЛЬНОГО СЕКТОРА: АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ВНЕДРЕНИЯ ИНСТИТУТА ФИНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА В УКРАИНЕ**  
**IMPROVEMENT MECHANISMS OF INTERACTION FINANCE AND REAL SECTOR: PROBLEM ANALYSIS INTRODUCTION INSTITUTE OF FINANCIAL OMBUDSMAN IN UKRAINE**

*Статья посвящена проблеме взаимодействия финансового и реального сектора экономики. Раскрывается специфика функционирования института финансового омбудсмана в Украине. Выделены особенности разработки государственных механизмов защиты прав потребителей и инвесторов на финансовом рынке.*

**Ключевые слова:** финансовый омбудсмен, страховой омбудсмен, банковское страхование, конфликт, банки, консилиация.

*Статтю присвячено проблемі взаємодії фінансового та реального сектору економіки. Розкривається специфіка функціонування інституту фінансового омбудсмана в*

*Україні. Виділено особливості розробки державних механізмів захисту прав споживачів і інвесторів на фінансовому ринку.*

**Ключові слова:** фінансовий омбудсмен, страховий омбудсмен, банківське страхування, конфлікт, банки, консіліація.

*The article discusses the interaction between the financial and real sectors of the economy. Specificity of functioning of the financial ombudsman institute in Ukraine. The features of the development of public mechanisms of protection of consumers and investors in the financial market.*

**Key words:** financial ombudsman, the insurance ombudsman, banking insurance, conflict banks konsiliatsiya.

УДК 336.71(477):331.108

**Лашин П.М.**

аспирант кафедры экономики предприятия  
 Харьковский гуманитарный университет  
 «Народная украинская академия»

**Постановка проблемы.** Действующая в Украине модель функционирования финансового сектора является банкоцентрической: банковская система доминирует среди других сегментов финансового сектора. Проблемные активы, снижающие эффективность банковской деятельности, создают трудности для работы заемщиков и кредиторов, подрывают доверие вкладчиков и инвесторов к банковской системе. В то же время финансовый рынок непрерывно формирует новые услуги, размывая границы между видами финансовых учреждений и видами финансовых

услуг. А так как защита прав потребителей финансовых услуг происходит только в общем контексте защиты прав потребителей и не является отрегулированной законодательством, возникает необходимость в применении государственных механизмов для решения важного практического задания: установление четких санкций для участников рынка в целях повышения стандартов защиты прав потребителей и инвесторов и как следствие повышение уровня прозрачности функционирования финансового рынка. Конкретные требования к раскрытию информации о финан-

совых продуктах и ответственность за нарушение прав потребителей при оказании финансовых услуг не определены, и от этого обычно страдают пользователи финансовых услуг.

**Анализ последних исследований и публикаций.** Анализ публикаций свидетельствует, что проблема функционирования финансового омбудсмена в украинской банковской практике достаточна дискуссионная. Исследования Абакуменко О.В., Белялова Т.Е., Денис О.Б., Зачосовой Н.В., Котляревского Я.В., Мамедова С., Смозженко Т.С., раскрывают особенности имплементации института финансового омбудсмена в хозяйственную практику Украины, как механизма разрешения конфликтов между банковскими учреждениями и клиентами. Зачосова Н.В. обосновывает роль финансового омбудсмена в повышении уровня экономической безопасности финансовых учреждений [1]. Котляревский Я.В. и Панасенко А.А. обосновали создание института банковского омбудсмена при Ассоциации банков, для повышения доверия клиентов к банковской системе [2].

Несмотря на постоянный интерес исследователей к различным вопросам данной темы, анализ публикаций подтверждает, что ввиду сложности и многогранности данной проблемы не все ее аспекты исследованы и проработаны. В частности недостаточно изучены формы регулирования взаимодействия финансового и реального сектора в контексте работы финансового омбудсмена в Украине.

**Постановка задания.** Цель исследования: систематизация актуальных тенденций процесса внедрения института финансового омбудсмена в Украине, для обоснования перспективных направлений оптимизации механизма взаимодействия финансового и реального сектора.

**Изложение основного материала исследования.** Основная задача создания института финансового омбудсмена в Украине – это имплементация принципов, предусмотренных G20 и директивами ЕС. А именно: повышение стандартов раскрытия информации о финансовых случаях нарушения прав потребителей финансовых услуг, внедрение механизма защиты прав миноритарных акционеров и повышение прозрачности выплат средств вкладчикам банков, которые ликвидируются. Работа финансового омбудсмена основывается на взаимодействии кредитных учреждений, на добровольной основе. Для совместной работы банки дают свое соглашение на передачу своих споров с клиентами, а затем они обязаны согласиться с тем решением, которое будет вынесено омбудсменом. Те банки, которые не присоединились к данному институту, могут получать рекомендации об урегулировании конфликта, но не обязаны их исполнять.

На практике эта процедура приносит пользу не только непосредственно участвующим в ней клиентам и банкам, но и органам юстиции. Напри-

мер, в Армении, Австралии, Великобритании, Малайзии, Нидерландах, Финляндии финансовый омбудсмен является единым для всего финансового сектора, в Бельгии, Канаде, Греции, Италии, Казахстане, Новой Зеландии, Польши, Швейцарии – это отдельный орган для одного или более сегментов финансового рынка. В форме комитета по делам защиты прав потребителей омбудсмен представлен в Дании и Швеции, в качестве департамента жалоб в составе финансового регулятора на Мальте и в Испании. В Латвии и Литве он функционирует в рамках государственного органа по защите прав потребителей [3].

В мировой практике финансовые омбудсмены осуществляют работу как на основе добровольности и саморегулирования, так и на основе законодательного регулирования. Независимо от вида модели регулирования деятельности финансового омбудсмена (немецкой или британской), данный институт должен дополнять традиционные административные и гражданско-процессуальные формы и средства защиты гражданский прав потребителей финансовых услуг. В Украине споры между потребителями и банками рассматриваются исключительно судами и в ограниченных случаях направляются жалобы регуляторам. Причем эффективность такого взаимодействия довольно низкая. Институт финансового омбудсмена является эффективным механизмом альтернативного, внесудебного разрешения споров между финансовыми учреждениями и потребителями финансовых услуг, который не только защищает потребителей финансовых услуг, но и упрощает и снижает стоимость процедуры рассмотрения спора [4].

Функционирование института финансового омбудсмена позволяет во многих случаях избежать длительной и полной бюрократических преград процедуры урегулирования конфликта между финансовым учреждением и его клиентами, как это бывает при обращении одной из сторон спора в суд. Выгода для финансовых организаций заключаются в:

- экономии на судебных издержках;
- уменьшении числа обращений органов надзора и контроля;
- маркетинге кредитных продуктов;
- снижении напряженности во взаимоотношениях с клиентами;
- улучшении репутации финансовых организаций.

В Украине сформирована секторальная модель регулирования и надзора за деятельностью финансовых учреждений. Каждый компетентный орган осуществляет регулирование и надзор за определенным сектором: Национальный банк Украины – по банкам, Национальная комиссия по ценным бумагам и фондовому рынку – по рынку

ценных бумаг, Национальная комиссия, осуществляющая государственное регулирование в сфере рынков финансовых услуг – относительно других финансовых услуг. Преимуществами данной модели, является специализация компетентных органов на регулировании определенного сектора, в свою очередь наличие конкуренции между секторальными органами может способствовать развитию финансового рынка. Институциональная способность регулятора – это его полномочия, предусмотренные законодательством, надлежащее финансирование государственного органа (сегодня нормально финансируется только НБУ) и институциональная память, сконцентрирована в кадровом потенциале. Рынок готов финансировать нормального регулятора, действия которого направлены на создание равных прав для всех финансовых учреждений, что повышает качество предлагаемых ими услуг и продуктов.

В утвержденной в июне 2015 Комплексной программе развития финансового сектора Украины до 2020 предусмотрена разработка законопроекта о финансовом омбудсмене. Однако не дождавшись поддержки депутатами идеи создания института финансового омбудсмена, в Независимой ассоциации банков Украины (НАБУ) решили самостоятельно реализовать эту инициативу [5]. 26 сентября 2016 проект института финансового омбудсмена был утвержден советом НАБУ. Чуть раньше в январе 2016 года Украине зарегистрирован общественный союз «Украинский страховой омбудсмен» (УСО). За 5 месяцев 2016 года к страховому омбудсмену обратилось 2118 человек и было принято 522 заявления с жалобами на страховые компании, из которых 197 заявлений были обоснованными (т.е. имели доказательства). Сумма страхового возмещения по обоснованным заявлениям составила 6 млн. грн. [6].

За основу была взята немецкая модель такой структуры, которая создается и контролируется не государством, а общественными институтами. Гарантией объективности омбудсмена должно стать четкое соответствие требованиям FIN-NET – созданной Европейской комиссией сети институтов, которые разрешают финансовые споры во внесудебном порядке, а со временем – полноценное членство в организации.

По мнению Смовженко Т.С. и Денис О.Б., функционирование института финансового омбудсмена позитивно повлияет на потребителей, государство и финансовые учреждения:

- клиенты финансовых учреждений будут больше доверять рынку финансовых услуг, поскольку в случае необходимости могут обратиться к процедуре альтернативного разрешения споров с банками и другими финансовыми учреждениями;

- надзорные органы за финансовым рынком на основе отчетов и других информационных мате-

риалов от финансового омбудсмена смогут повышать качество регулирования на обоснованной основе;

- повысится спрос клиентов на финансовые услуги, уменьшатся расходы на решение споров для финансовых учреждений [7].

Отметим, что слаженная работа финансового и страхового омбудсменов на финансовом рынке Украины укрепит доверие к финансовым учреждениям и активизирует развитие банковского страхования. Однако в процессе работы могут возникнуть конфликты меж секторальные споры: между финансовым и страховым омбудсменами. Так как на финансовом рынке в последние годы наблюдается положительная тенденция поэтапного процесса интеграции банков и страховых компаний. Проанализируем данное направление.

В Украине на сегодняшний день банковское страхование развивается весьма специфическим путем. В соответствии со ст. 48 Закона Украины «О банках и банковской деятельности» банковским учреждениям запрещено осуществлять деятельность в сфере страхования. В то же время им разрешается выполнять функции страхового агента, который становится основой партнерских отношений между банком и страховой компанией в финансовом конгломерате [8]. Согласно расчетам Балацкого Е. О. и Кузьменко О.Г. потенциал банковского страхования в Украине в среднем реализован только на 50,2%. Данный показатель свидетельствует о значительных резервах увеличения объема страховых и банковских операций. Рост потенциала банковского страхования в Украине обусловлено повышением уровня деловой активности субъектов предпринимательской деятельности и увеличением степени доверия населения к банковским и страховым продуктам, что в комплексе обусловило наращивание объемов кредитования и необходимость защиты банков от невозврата кредитов заемщиками [9].

В Украине приоритетными направлениями сотрудничества между банковскими учреждениями и страховыми компаниями является сочетание банковских услуг прежде всего с обязательными страховыми продуктами. В частности, одной из форм утверждения банковского страхования в Украине является образование финансовых конгломератов на финансовом рынке, среди которых важную роль играют финансовые группы, возникновение и развитие которых в Украине находится на стадии зарождения. Банковское страхование положительно влияет прежде всего на те виды страхования, которые являются субпродуктами по отношению к кредитам: страхование жизни, ипотечное страхование, автострахование, страхование залогов. Другой, не менее важный аспект данного финансового направления касается непосредственно страхования кредитных рисков и

управления разно профильными активами, которые переходят в собственность банка в случае непогашения задолженности перед ним. Для этого банки создают специализированные компании по управлению этими активами, и в свою очередь автоматически становятся клиентами страховщиков-партнеров, занимаются превентивными мерами и вопросами нейтрализации негативных последствий связанных с наступлением страховых случаев.

Очевидно, что в случае возникновения конфликтной ситуации между банком и страховщиком, важно предусмотреть формы взаимодействия между финансовым и страховым омбудсменами. Возможно, эффективнее было бы объединить службу финансового омбудсмена и для банковского финансового сектора и для небанковского по данному вопросу. Или же рассмотреть возможность применения консилиации – способа ведения переговоров без непосредственной встречи сторон за одним столом. Консилиация позволяет сторонам меньше опасаться потери своего лица или риска подвергнуться давлению второй стороны и стать жертвой ее манипуляций.

В отличие от медиации, по результатам которой не предвидится вынесения на рассмотрение сторон конфликта нескольких вариантов разрешения спора, при консилиации примиритель по просьбе сторон предлагает разные варианты.

По мнению Соркина И. В., основными преимуществами консилиации над другими альтернативными механизмами разрешения споров является [10]:

- соблюдение принципа автономии участников, поскольку стороны спора сами устанавливают временные рамки и процедуры;

- возможность сторон по своему усмотрению выбирать посредника-примирителя. При этом критерии выбора могут быть различными: опыт, профессиональные и личные данные, владение языками, навыками межкультурного общения и тому подобное;

- экономия времени и средств – отсутствие четко установленной формы ведения согласительного урегулирования позволяет сторонам эффективно управлять своим временем и избежать лишних затрат;

- конфиденциальность: участники договариваются об этом еще в начале согласования урегулирования.

**Выводы.** В контексте совершенствования механизма взаимодействия финансового и реального сектора следует тщательно проработать стандарты работы финансового омбудсмена. Сотрудничество банковских учреждений и страховых компаний имеет очень ограниченный харак-

тер: банки в основном продают лишь те страховые продукты, которые легко «подвязываются» к банковским кредитным программам, взамен получая застрахованный предмет залога и определенную комиссию. Это создает предпосылки для дальнейшего исследования особенностей работы финансового омбудсмена на финансовом рынке Украины.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Зачосова Н.В. Запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні: ймовірні наслідки для економічної безпеки фінансових установ / Н.В. Зачосова // Академічний огляд. – 2016. – № 1. – С. 80–85.

2. Котляревський Я.В. Роль інституту банківського омбудсмена у підвищенні довіри клієнтів до банків / Котляревський, Г.О. Панасенко // Фінанси України. – 2015. – № 11. – С. 88–96.

3. Інститут фінансового омбудсмена в мире [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mosmediator.narod.ru/index/0-700>.

4. Міжнародна мережа фінансового омбудсмена (INFO): конференція 2008 р. США НьюЙорк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.banking-adjudicator.org/bw/events.html>.

5. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 р. / НРР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://reforms.in.ua/Content/down>.

6. «Український страховий омбудсмен» назвал «неплательщиків» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://forinsurer.com/news/16/06/01/33901>.

7. Смовженко Т. С. Дослідження зарубіжного досвіду функціонування фінансового омбудсмена як механізму вирішення конфліктів між банківськими установами та клієнтами / Смовженко Т. С., Денис О. Б. // Науковий вісник Ужгородського національного університету – 2016 – Випуск 7. – С. 121-125.

8. Закон України «Про банки і банківську діяльність № 2121-3 від 07.12.2000 р., (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).

9. Є. О. Балацький О. Г. Кузьменко Оцінювання рівня потенціалу банківського страхування в Україні/ Ефективна економіка: Електронне наукове фахове видання. – 2016. – №1. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>.

10. Соркін І. В. Альтернативні механізми врегулювання спорів у сфері фінансових послуг: світовий досвід та реалії України / І.В.Соркін // Фінанси України. – 2013. – № 10. – С. 7–19.