

## Запровадження інституту омбудсмена на страховому ринку України

**Анотація.** Страхова галузь відіграє важливу роль в економіці, сприяючи посередництву та механізму несення ризику. Разом з тим, галузь страхування сприяє соціально-економічному зростанню за рахунок акумульованих довгострокових фінансових ресурсів, які безпосередньо можуть бути використані в економіці. Метою статті є розробка рекомендацій щодо можливості створення інституту страхового омбудсмена в Україні на основі міжнародного досвіду. Поставлена мета обумовила вирішення таких завдань: дослідити правові аспекти діяльності фінансового омбудсмена у різних країнах та надати їх порівняльну характеристику; визначити особливості впровадження в Україні механізму альтернативного вирішення спорів на страховому ринку; обґрунтувати переваги активізації діяльності інституту страхового омбудсмена в Україні. У процесі здійснення наукового пошуку, для досягнення визначеної мети було використано такі загальнонаукові методи, як: абстрактно-логічний; монографічний; порівняльний; графічний; діалектичний метод; порівняльно-правовий метод; структурно-функціональний метод. Досліджено особливості функціонування відповідних альтернативних механізмів вирішення страхових спорів в різних країнах, механізми роботи зі скаргами клієнтів, вирішення спорів за участі професійного мирового посередника. Визначено, що у світовій практиці зазвичай виділяють дві основні моделі фінансових омбудсменів: британську та німецьку. Обґрунтовано, що при впровадженні інституту страхового омбудсмена в Україні як альтернативної платформи для розгляду скарг буде мати переваги для всіх учасників страхового ринку. Доведено, що діяльність такої інституції може розглядати спори, пов'язані з врегулюванням претензій, неправомірним продажем, сплатою страхових премій, юридичним оформленням полісу, затримкою розрахунків, невідачею страхових документів тощо. Такий інститут страхового омбудсмену буде нести відповідальність за захист інтересів і розгляд скарг страхувальників, а основна мета діяльності омбудсмена полягає в тому, щоб розглядати скарги страхувальників поза судовою системою економічно ефективним і неупередженим способом

**Ключові слова:** страхові компанії, страховий ринок, вирішення спорів, захист прав споживачів, споживачі страхових послуг

### Вступ

Страхова галузь є головним компонентом економіки завдяки сумі премій, які вона збирає, масштабу своїх інвестицій і, що більш важливо, соціальній та економічній ролі, яку вона відіграє, покриваючи особисті та бізнес-ризики. У 2021 році страхові компанії відчували уповільнення валових премій, зокрема в секторі життя, внаслідок COVID-19 та падіння процентних ставок. Проте темпи зростання премій залишалися позитивними в секторі страхування, не пов'язаного із страхуванням життя, тоді як вимоги знизилися, зокрема, у страхуванні автотранспорту, внаслідок скорочення використання автомобілів і меншої кількості нещасних випадків після обмежень мобільності, пов'язаних із COVID-19. Це, у свою чергу, сприяло покращенню показників андеррайтингу страховиків у секторі no-life [1].

Зростання обсягів страхового ринку та поширення страхових послуг має вплив і на зростання кількості спорів між учасниками ринку. Споры, що виникають пов'язані як з якістю наданих послуг, так і з порушенням умов договорів страхування. Так, Єдиний держаний реєстр судових рішень за контекстним пошуком “страхування”, за 2021 р.налічує 431.983 судових актів, які стосуються страхових спорів [2]. За даними щорічної доповіді “Про стан додержання та захист прав і свобод людини і громадянина в Україні” [3] упродовж 2019 року до Уповноваженого органу надійшло 948 повідомлень громадян щодо порушення прав споживачів, значна кількість з яких стосувались порушень у сферах фінансових та транспортних послуг. Водночас, згідно з дослідженнями United States Agency for International

Development, майже 50% людей не знають, куди звертатися, коли порушуються їхні права та інтереси як споживачів фінансових послуг. 80% людей взагалі не хочуть нікуди йти для вирішення своїх фінансових суперечок, оскільки не довіряють існуючим каналам або вважають їх неефективними [4]. За даними [5] у I кварталі 2021 р. 497 звернень (46,4% від загальної кількості) стосувалися роботи страхових компаній, містили ознаки порушення прав споживачів. Наведена статистика та недосконала система вирішення спорів, пов'язаних з отриманням фінансових послуг загалом та страхових послуг зокрема, відсутність ефективних механізмів захисту споживачів, низький рівень фінансової грамотності населення призводять до необхідності запровадження інституції альтернативного вирішення спорів між учасниками страхового ринку. Спроби вирішення цих проблем завжди були фрагментарними, а можливість вирішення спорів між страховими компаніями та споживачами в досудовому порядку відсутня [6]. Саме тому, розгляд питання запровадження інституту страхового омбудсмена в Україні є актуальним та необхідним. Інститут омбудсмена може краще сприяти прозорості, чесності, підзвітності та участі зацікавлених сторін, сприяти підвищенню якості надання страхових послуг.

В своїх дослідженнях Per Echeverria & Nicklas Salomonson [7] за допомогою методології якісного окремого випадку та етнографічно натхненна досліджують вразливість і стратегії подолання під час взаємодії з наданими послугами, з точки зору споживача. Це дослідження зосереджено на розумінні форм уразливості споживачів під час надання послуг і на тому, як споживачі використовують активні стратегії подолання, які допомагають їм у таких ситуаціях уразливості.

Автори [8], вивчали вплив політики захисту споживачів фінансових послуг на вартість фінансового посередництва і виявили, що наявність внутрішніх механізмів розгляду скарг, вимог справедливого ставлення, наглядових повноважень, пов'язаних із захистом споживачів, і різноманітних вимог щодо розкриття інформації знижують вартість фінансового посередництва в розвинених країнах. Аналогічні дослідження проведені вченими [9]. Авторами досліджується форма збалансованого співвідношення між клієнтами фінансових послуг і фінансовими установами. Доведено, що саме регулятори повинні краще розуміти та балансувати між інтересами клієнтів і правами та обов'язками фінансових установ.

Велику увагу науковцями приділено розгляду стану законодавчої та нормативної бази захисту прав споживачів. Так, вчені Ahmed, H. & Ibrahim, I.R. [10] розглядають стан законодавчої та нормативної бази захисту прав споживачів у Малайзії, країні з економікою, що розвивається. Використовуючи лексиметрику автори досліджують режим захисту прав споживачів фінансових послуг у країні шляхом вивчення двох аспектів правової бази: правової інфраструктури та типології законів. Законодавча база Малайзії щодо захисту прав споживачів фінансових послуг оцінюється в світлі належної практики, визначеної в міжнародних керівних принципах, випущених на ці теми ОЕСР та Світовим банком. Результати ж дослідження підкреслюють взаємодоповнюючий характер і різні ролі, які закони, нормативні акти та допоміжні установи відіграють у створенні комплексної системи захисту споживачів фінансових послуг.

*Метою статті є* розробка рекомендацій щодо можливості створення інституту страхового омбудсмена в Україні на основі міжнародного досвіду. Поставлена мета обумовила вирішення таких завдань: дослідити правові аспекти діяльності фінансового омбудсмена в Англії, Франції, Німеччині, Бельгії, Швейцарії, Польщі та надати їх порівняльну характеристику; визначити особливості впровадження в Україні механізму альтернативного вирішення спорів на страховому ринку; обґрунтувати переваги активізації діяльності інституту страхового омбудсмена в Україні.

### **Огляд літератури**

Пропозиції щодо доцільності впровадження та можливості функціонування відповідних альтернативних механізмів вирішення страхових спорів в Україні відображені у працях

вчених. Зокрема, О.І. Позняковою & Н.М. Добош [11] представлено механізм оцифрування інституту фінансового омбудсмена. На думку авторів впровадження такого механізму допоможе вирішувати страхові спори або запобігати їх виникненню за допомогою спеціальної електронної платформи фінансового омбудсмена, яка полегшує співпрацю споживачів фінансових послуг із самим омбудсменом. Автори вважають, що важлива активна участь медіатора не тільки на етапі вирішення спорів, а й запобігання їм у формі діалогу зі споживачем та реалізації прав і обов'язків обох сторін. Це сприятиме забезпеченню високого рівня участі в страхуванні та підвищенню рівня довіри населення до фінансового сектору.

Робота І.Г. Брітченко & В.С. Стойка [12] присвячена проблемам становлення інституту фінансового омбудсмена в Україні на основі вивчення міжнародного досвіду. Автори вказали на важливість та необхідність створення в Україні інституції позасудового вирішення спорів саме у формі фінансового омбудсмена. Вченими обґрунтовано, що діяльність фінансового омбудсмена сприятиме покращенню якості регулювання на фінансовому ринку, підвищення рівня довіри громадян до фінансових установ, забезпечить прозорість і відкритість на ринку.

Європейські моделі функціонування фінансового омбудсмена розглянуті в праці І.В. Басисти & А.О. Горбової [13]. Науковці звернули увагу на те, що в Європейському Союзі інститут позасудового вирішення спорів між учасниками фінансового ринку функціонує відповідно до нормативно-правових актів чи відповідних рекомендаційних документів, серед яких важливе місце займає розроблена Європейською Комісією Рекомендація Комісії 98/257/ЄС від 30 березня 1998 р. [14] про принципи, застосовні до органів, відповідальних за позасудове вирішення споживчих спорів. Зокрема, з метою покращення функціонування системи омбудсменів, відповідальних за розгляд спорів із споживачами, здійснення їх діяльності має відповідати принципам незалежності, прозорості, конкуренції, ефективності, законності та свободи представництва.

У науковій праці [15] розкриваються особливості діяльності інституту позасудового врегулювання спорів – фінансового омбудсмена в Польщі. Проаналізовано генезис становлення закладу, особливості фінансування установи, сучасні тенденції роботи зі зверненнями клієнтів страхових компаній, статистичні дані щодо рівня задоволення скарг та на основі позитивного польського досвіду обґрунтовано ряд пропозицій щодо вдосконалення нормативного регулювання діяльності фінансового омбудсмена в Україні.

Науковцями [16] запропоновано використовувати системний підхід в сфері захисту прав споживачів страхових послуг. Обґрунтовано, що однією з основних засад розвитку страхового ринку є довіра споживачів до діяльності страхових компаній.

В дослідженнях [17] вказано, що не можна заперечувати, що страхові компанії в усьому світі функціонують з основною метою отримання прибутку, і стає важливо переконатися, що такі мотиви отримання прибутку не перешкоджають задоволенню вимог, поданих особами. Щоб переконатися, що процес подання претензій проходить гладко та без проблем, уряд Індії створив Омбудсмена зі страхування. Це має на меті прискорити розгляд будь-яких претензій, які покупець може мати проти страховика. Як приватне, так і державне страхування входить до компетенції Омбудсмена зі страхування. Наявність такої системи гарантує справедливе місце для всіх і те, що люди можуть повністю довіряти системі та отримувати переваги, які вона має надати. Таким чином, страховий сектор також бачить оптимальне зростання, і це безпрограшна ситуація для всіх.

В праці [18] досліджено правові та організаційні аспекти омбудсмена у страхуванні. На основі дослідження нормативних актів Європейського Союзу визначені основні критерії, яким має відповідати інституція, що забезпечує альтернативне вирішення спорів (омбудсмен), а саме: доступність; професіоналізм, незалежність, неупередженість; прозорість; ефективність; справедливість (неупередженість); свобода.

Дослідження [19] присвячені аналізу нормативно-правової бази з питань регулювання діяльності небанківських фінансових установ. Зокрема, автором проведений критичний

аналіз Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг» щодо запроваджених новинок, а також виявлення позитивних і негативних аспектів даних змін. В праці [20] робиться акцент на важливих моментах впровадження інституту альтернативних способів урегулювання спорів на фінансовому ринку України шляхом застосування процедури медіації.

Дослідження [19] присвячені питанням удосконалення нормативно-правової бази, що регулює діяльність небанківських фінансових установ. Зокрема, автором проаналізовано новели, запроваджені Законом України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг”, досліджено позитивні і негативні аспекти даних змін.

На важливості впровадження в Україні інституту альтернативних способів урегулювання спорів шляхом застосування процедури медіації в розв’язанні проблеми реалізації права кожної особи наголошується в праці [20].

Незважаючи на значний інтерес з боку вчених-економістів до вивчення інституту фінансового омбудсмена, дослідження питання діяльності омбудсмена на страховому ринку є незначним. Саме тому, є актуальною необхідність докладного дослідження світового досвіду з приводу особливостей функціонування даної структури, а також можливості імплементації її діяльності в Україні.

### **Матеріали та методи**

Стаття спрямована на консолідацію та проведення огляду літератури з метою узагальнення теоретичних засад діяльності страхового омбудсмена та обґрунтування практичних рекомендацій щодо можливості створення інституту страхового омбудсмена в Україні на основі міжнародного досвіду.

У процесі здійснення наукового пошуку, для досягнення визначеної мети було використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний для обґрунтування мети дослідження та для формулювання висновків та рекомендацій; визначення переваг діяльності страхового омбудсмена для споживачів, для страхових компаній та для держави в цілому; монографічний – для систематизації наукових підходів вчених до теоретичних аспектів діяльності страхового омбудсмена та надання порівняльної характеристики двох основних моделей фінансового омбудсмена: британської та німецької; діалектичний метод – для дослідження сутності поняття фінансового омбудсмена як незалежної особи у вирішенні спорів між фінансовими установами та їх клієнтами (споживачами фінансових послуг); порівняльно-правовий метод – для визначення особливостей нормативно-правової бази інституту фінансового омбудсмена в розвинених країнах та розгляду окремих положень українського законодавства щодо закріплення правового статусу страхового омбудсмена; порівняльний метод – для здійснення порівняльної характеристики основних моделей фінансового омбудсмена різних країн, таких як Англія, Франція, Німеччина, Бельгія, Швейцарія, Польща.

Інформаційне забезпечення становили нормативно-правові акти України, зокрема Закони України “Про страхування” [21], “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” [22], Щорічна доповідь Уповноваженого Верховної ради України з прав людини “Про стан додержання та захист прав і свобод людини і громадянина в Україні” [3]. Доповідь OECD “Global insurance market trends 2021” [1], що надає огляд ринкових тенденцій, щоб краще зрозуміти загальну ефективність і стан страхової галузі. Цей моніторинговий звіт складено з використанням даних глобальної страхової статистики ОЕСР. Це видання охоплює 38 країн ОЕСР, низку країн Латинської Америки, що не входять до ОЕСР, завдяки співпраці з Асоціацією латиноамериканських органів страхового нагляду (ASSAL), а також окремі юрисдикції, що не входять до ОЕСР, в азіатському регіоні та інших країнах. Офіційні веб-сайти фінансового омбудсмена Франції, Бельгії, Німеччини, Польщі, Швейцарії.

Відповідно до сформульованої мети етапами дослідження були: дослідження правових аспектів діяльності фінансового омбудсмена в Англії, Франції, Німеччині, Бельгії, Швейцарії, Польщі та надання їх порівняльної характеристики; визначення особливостей впровадження в Україні механізму альтернативного вирішення спорів на страховому ринку; обґрунтування переваг активізації діяльності інституту страхового омбудсмена в Україні.

Використана методологія сприяла вирішенню поставленого завдання та обґрунтуванню практичних рекомендацій щодо можливості створення в Україні інституту страхового омбудсмена на основі вивчення міжнародного досвіду. Обґрунтовано переваги впровадження інституту страхового омбудсмена в Україні як альтернативної платформи для розгляду скарг, яка буде мати переваги для всіх учасників страхового ринку, а також визначені принципи, яких варто дотримуватися в діяльності інституту страхового омбудсмена.

### **Результати та обговорення**

Важливе значення у врегулюванні спорів між учасниками фінансового ринку та захисту прав споживачів у Франції, Бельгії, Швейцарії, Англії відіграє держава у вигляді органів, що регулюють страхові ринки, або спеціалізованих незалежних державних установ, що фінансується державними фондами, які мають широкий спектр регуляторних, контрольних та правоохоронних повноважень щодо захисту інтересів споживачів. Окрім цих повноважень, такі державні установи також виконують функції з розгляду звернень та скарг споживачів. Провідні країни світу активно залучають до регулювання цих питань не лише державні органи, а й посилюють роль інституцій, які займаються альтернативним вирішенням спорів між споживачами та страховими компаніями.

У міжнародних актах наголошується на необхідності створення системи захисту прав споживачів. Зокрема, вирішення спорів за участі професійного мирового посередника базується на положеннях Директиви 2013/11/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 про альтернативне вирішення спорів за участі споживачів [23], важливе місце займає розроблена Європейською Комісією Рекомендація Комісії 98/257/ЄС від 30 березня 1998 р. [14] про принципи, застосовні до органів, відповідальних за позасудове вирішення споживчих спорів.

Існування такого інституту є поширеною практикою. Суть і мета такої інституції полягає виключно у вирішенні суперечок між споживачами та фінансовими постачальниками послуг для підвищення якості довіри споживачів до ринку фінансових послуг. Завдання фінансового омбудсмена Польщі [24] включають, зокрема, розгляд повідомлень щодо окремих справ, поданих через відхилення претензій клієнтів постачальниками фінансових послуг у рамках процедури оскарження, а також повідомлень щодо невжиття дій на підставі скарг, розглянутих відповідно до бажання клієнта. Фінансовий омбудсмен може подавати судові позови від імені клієнтів постачальників фінансових послуг у справах щодо недобросовісної ринкової практики, пов'язаної з діяльністю таких суб'єктів, а також брати участь у незавершених справах за згодою позивача. Фінансовий омбудсмен може накласти фінансовий штраф у розмірі до 100.000 злотих на постачальника фінансових послуг, який порушує зобов'язання щодо надання інформації щодо процедури розгляду скарг або не дотримується термінів розгляду скарг.

Асоціація La Médiation de l'Assurance [25] Франції утворена в межах Французької страхової федерації (FFA), яка розглядає суперечки між фізичною особою та страховою або брокерською компанією з метою забезпечення мирного врегулювання. Будь-хто може безпосередньо та безкоштовно зв'язатися з Mediation в умовах повної конфіденційності, як тільки він вперше спробує вирішити свою суперечку з фахівцем (страховиком або посередником). Метою Асоціації La Médiation de l'Assurance є надання споживачеві безкоштовного механізму вирішення спорів, які можуть виникнути між фізичними особами та страховими компаніями або страховими посередниками з метою пошуку мирних вирішень

спору між споживачем та страховиком або посередником, що стосуються підписки, застосування чи тлумачення укладеного договору страхування.

Страховий омбудсмен Швейцарії [26] надає посередництво у конфліктних ситуаціях, орієнтоване на вирішення, та відповідає на питання, пов'язані зі страховим законодавством. Незалежний страховий омбудсмен пропонує неупереджену допомогу у вирішенні проблем, пов'язаних із приватним страхуванням та пов'язаними з ним питаннями, такими як питання про страхове покриття, коригування контракту, розмір шкоди, рішення про допомогу зі страхування щоденної допомоги через хворобу тощо. Він також допомагає у спорах зі страхуванням від нещасних випадків, професійними пенсійними планами через страховиків життя та договорами про іпотечний кредит зі страховими компаніями для домоволодіння для особистого користування. У межах своєї компетенції юристи омбудсмена розглядають скарги на письмові розбіжності між застрахованими особами та страховиками. Мета полягає в тому, щоб допомогти визнати законні побоювання тих, хто шукає поради. У разі необгрунтованих претензій пояснюють правову ситуацію доступною мовою. Суперечки часто виникають через неясну мову або непорозуміння. Омбудсмен юридично класифікує проблему та надає додаткову інформацію, щоб прояснити відкриті питання та неясності. Якщо омбудсмену буде потрібна додаткова інформація, щоб скласти власну думку та знайти рішення, він може отримати її у страхової компанії. Вона також може звернутися до страховика для уточнення питань, пов'язаних із процедурами. Якщо скарга належить до сфери відповідальності омбудсмена і торкається питань, пов'язаних зі страхуванням, він звертається до страхової компанії. Вона надсилає подану скаргу та документи з її втручанням страховику та просить його прокоментувати. В результаті особа, яка подає скаргу, та страхова компанія дійдуть згоди в ході процедури або ухвалять запропоноване рішення. Якщо угода може бути досягнуто, сторони однаково можуть реалізувати свої вимоги в інший спосіб (наприклад, у суді).

Служба страхового омбудсмена Бельгії [27] визнана кваліфікованою організацією FPS Есопому. Цей знак якості є гарантією того, що служба відповідає вимогам, необхідним для виконання місії щодо позасудового врегулювання споживчих спорів. Ця установа є єдиною, визнаною компетентною щодо страхових спорів у Бельгії. Щороку організація публікує звіт про діяльність. Він містить огляд запитів, поданих протягом звітного року. За підсумками аналізу всіх скарг надаються рекомендації як гравцям галузі, так і компетентним органам. Так, за даними звіту за 2021р. [28] з 7299 звернень про втручання, зареєстрованих у 2021 році, Омбудсмен проаналізував 3467, з яких 3241 було закрито 15 лютого 2022 року. У 59% проаналізованих випадків споживач отримав рішення. У 41% випадків запит є необгрунтованим. Станом на 15 лютого 2022 р. 227 файлів із 2021 р. (3%) все ще перебували у стадії узгодження. Омбудсмен перенаправив споживача до служб розгляду скарг страхових компаній та посередників у 2428 випадках (33%) та в іншу посередницьку службу у 509 випадках (7%). У 663 справах (9%) споживач звернувся до Омбудсмена за отриманням інформації та відомостей. Завдяки нейтральній та об'єктивній думці омбудсмена ці запити не призвели до скарг. Зрештою, лише 6 справ (<1%) було закрито всупереч думці омбудсмена.

В Індії Рада страхового омбудсмена може звільнити омбудсмена з посади на підставі грубих порушень протягом терміну його повноважень. Слово груба неправомірна поведінка включає (фізичну недієздатність, або психічний розлад, або неплатоспроможність, або засудження за правопорушення, пов'язане з моральною розбещеністю, або залучення до будь-якої іншої оплачуваної роботи, або конфлікт інтересів, або надання неправдивої інформації для процесу відбору або відсутність уточнення матеріальні факти) [17]. Протягом 2021 року в Індії страхові омбудсмени розглянули 40.527 скарг на страхові компанії по всій країні порівняно з 30.596 скаргами в 2020 р. [29]. Омбудсмен може дозволяти скарги шляхом примирення або винесення рішення. Рішення є обов'язковим лише страхової компанії, а чи не для споживачів. Це означає, що споживач може оскаржити рішення у суді.

Отже, можливі різні варіанти утворення та діяльності організацій, які піклуються про захист прав споживачів у сфері страхування. Також існують різноманітні механізми роботи

зі скаргами клієнтів, які набули широкого поширення у світі. У світовій практиці зазвичай виокремлюють такі системи фінансових омбудсменів: британську та німецьку [13] (таблиця 1). Однак, необхідною умовою діяльності омбудсмена є його політична нейтральність. Відсутність політичної приналежності омбудсмена є обов'язковою виборчою ознакою в усіх країнах світу, незалежно від конкретної моделі [30].

**Таблиця 1.** Основні моделі фінансового омбудсмена: порівняльна характеристика

Характеристика	Британська модель	Німецька модель
Засновник	незалежна державна установа, що фінансується державними фондами	недержавна, Асоціація громадських банків Німеччини
Форма власності	державна	приватна
Правова основа	створюється за ініціативою держави та здійснює свою діяльність відповідно до норм законодавства	
Джерела фінансування інституту омбудсмена	вклади банків в залежності від юрисдикції, сфери і виду діяльності організації	вклади банків, учасників Асоціації громадських банків Німеччини
Інституційна структура	мережа фінансових омбудсменів	один фінансовий омбудсмен
Метод врегулювання спорів	примирення сторін	примирення сторін
Особа, яка має право подати скаргу омбудсмену	фізичні і юридичні особи, зокрема, організації і благодійні фонди, річний обіг яких становить менше 1 млн фунтів стерлінгів	приватна особа
Обмеження суми скарги	16.6 тис. євро	5 тис. євро
Строк розгляду справи	6 місяців	2-3 місяці
Умови звернення	добровільно	добровільно

*Джерело: систематизовано автором на основі [31; 33]*

Німецька модель інституту фінансового омбудсмена передбачає його призначення Правлінням Асоціації громадських банків Німеччини за поданням керівництва Асоціації. Так, згідно з німецькою моделлю, діяльність фінансового омбудсмена пов'язана з альтернативним або позасудовим вирішенням спорів через нейтральну третю сторону, результатом якого є: прийняття обов'язкового рішення для однієї чи обох сторін; надання необов'язкових пропозицій для обох сторін; надання сторонам можливості приймати власні рішення. Як зазначає Горбова [13] витрати, пов'язані з розглядом скарги Омбудсманом, покриває Асоціація.

У Великобританії інститут омбудсмена є незалежною державною установою, що фінансується державними фондами; це відмінність від німецької моделі. Важливо підкреслити, що право користуватися послугами британського фінансового омбудсмена надається не лише фізичним особам, а також юридичним особам, зокрема, організаціям і благодійним фондам, річний обіг яких становить менше 1 млн фунтів стерлінгів. Необхідно також визначити характер рішення фінансового омбудсмена для заявника та особи, проти якої подано скаргу. Таким чином, для заявника рішення фінансового омбудсмена не є обов'язковим. У разі незадоволення рішенням заявник може повідомити про це омбудсмена та вдатися до розгляду спірного питання в інший спосіб. У свою чергу, для особи, проти якої подано скаргу, рішення фінансового омбудсмена може бути або обов'язковим, або консультативним, залежно від того, яке рішення прийняв заявник: погодитися чи відмовитися від вирішення питання омбудсменом [31].

Варто відмітити, що глобальним органом, що встановлює стандарти і є відповідальним за розробку та допомогу у впровадженні принципів, стандартів і вказівок, а також допоміжних матеріалів для нагляду в страховому секторі є Міжнародна асоціація органів страхового нагляду (IAIS). Асоціація заснована в добровільною членською організацією страхових наглядових органів з понад 200 юрисдикцій, що становить 97% світових страхових премій [32]. IAIS також надає членам форум для обміну досвідом та розумінням

страхового нагляду та страхових ринків. Крім того, IAIS виконує прогностичну роль у визначенні ключових тенденцій і подій, які можуть змінити структуру страхового бізнесу. Це допомагає членам Асоціації долати нові ризики та виклики. IAIS координує свою роботу з іншими міжнародними розробниками фінансової політики та асоціаціями наглядових або регуляторних органів, а також допомагає у формуванні фінансових систем у всьому світі.

В Україні нормативно-правова база для застосування позасудової моделі вирішення спору між страховиком та споживачем поступово формується. Так відповідно до Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” [22], створення та впровадження механізму досудового вирішення спорів є одним із принципів, на яких ґрунтується захист прав споживачів фінансових послуг.

Як зазначає автор публікації [4] початок практичного використання в Україні механізму позасудового вирішення спорів споживачів на страховому ринку пов’язане з реалізацією Проекту USAID “Трансформація фінансового сектору” завдяки підтримці Агентства США з міжнародного розвитку.

Проведений аналіз світової практики щодо альтернативного вирішення спорів у фінансовій сфері дає можливість відмітити, що дії омбудсмена набагато гнучкіші, ніж офіційні судові процедури, тому він може вирішувати конфлікти неформально. Інститут омбудсмену неупереджено прислухається як до клієнтів, так і до бізнесу, вирішуючи, що є справедливим і розумним у цих обставинах. Запровадження інституту страхового омбудсмена в Україні як альтернативної платформи для розгляду скарг, яка буде створена з метою швидкого та економічного розгляду справ потерпілих страхувальників на страхові компанії та їх посередників або страхових брокерів, буде мати переваги для всіх учасників страхового ринку. Переваги активізації діяльності страхового омбудсмена показано на рис. 1.



**Рисунок 1.** Переваги активізації діяльності страхового омбудсмена

*Джерело: розроблено автором на підставі власних досліджень*



Таким чином, можна говорити про доцільність створення в Україні інституту альтернативного вирішення страхових спорів у вигляді приватного страхового омбудсмена. На важливих моментах впровадження інституту альтернативних способів урегулювання спорів на фінансовому ринку України шляхом застосування процедури медіації робиться акцент в праці [20]. Переконані, що це буде сприяти формуванню справедливості на фінансовому ринку, зменшить навантаження на суди та тривалість розгляду справ і відсотку оскаржених рішень, зменшенню судових витрат, покращенню якості судових рішень та досягненню примирення між сторонами. Таку ж думку підтримує [33], яка вказує на необхідності нової моделі регулювання фінансового ринку в цілому, яка буде адаптована до реалій країни і зможе поєднувати функції контролюючого органу в єдиній організації з питань регулювання, контролю та нагляду за фінансовими установами. Проте на нашу думку, його має створювати не держава, а страхові компанії, які зацікавлені у розвитку страхового ринку та його високих стандартах. Інститут страхового омбудсмена має бути офіційно заснований, а його діяльність має бути незалежною від фінансових організацій, держави та споживачів. Доцільність запровадження в Україні інституту фінансового омбудсмена як такого механізму, що зможе приймати рішення стосовно вирішення спорів між фінансовими установами і їх клієнтами у позасудовому порядку визначено і в дослідженнях [13]. В свою чергу автори [15] наголошують, що наявність інституту страхового омбудсмена в Україні сприятиме формуванню страхової культури та свідомості в українському суспільстві, зменшить навантаження на судову систему, позбавить НБУ від функцій захисту прав споживачів фінансових послуг, які йому не належать, налагодить комунікаційний зв'язок між всіма учасниками ринку страхових послуг, формуванню страхової культури в українському суспільстві. Автори [34] акцентують увагу на тому, що на рівні державних регуляторів ринків фінансових послуг активне фінансове залучення означатиме необхідність модернізації традиційних підходів до регулювання стану фінансового ринку та діяльності професійних фінансових посередників. Це, в свою чергу потребуватиме збільшення ресурсної бази гарантування клієнтам фінансових установ сумлінне ставлення останніх до забезпечення їх фінансових потреб та інтересів. Таким чином, наголошується на необхідності розробки інноваційних підходів до державного регулювання на фінансовому ринку в умовах посилення тенденцій до фінансової інклюзії.

В результаті дослідження [30] визначено, що основна сутність діяльності омбудсмена як системної складової серед гарантій прав і свобод полягає в сприянні забезпеченні прав людини та покращення ефективності діяльності органів державної влади та їх посадових осіб.

Проте наші дослідження доводять, що інститут страхового омбудсмену має здійснювати консультування споживачів страхових послуг, пропонувати альтернативи та бути посередником у вирішенні суперечок між учасниками страхового ринку, займати нейтральну позицію.

Особливості інформаційної взаємодії між фінансовими інституціями та споживачами фінансових послуг представлені в дослідженні [35]. Розкрито базові причини інформаційної асиметрії на ринку фінансових послуг України та обґрунтовано низку заходів, спрямованих на розвиток інформаційної компоненти в механізмах захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні. Вважаємо, що в сучасних умовах розвитку економіки інформація є важливим економічним ресурсом. Разом з тим, для використання інформації при альтернативному вирішенні страхових спорів вона повинна бути достовірною, повною та прийнятною. Аналогічної думки вчені [36], які зазначають, що наявність інформаційної асиметрії та дисбалансу влади має ряд наслідків для клієнтів фінансових установ.

Виходу страхового ринку на якісно новий етап свого розвитку сприяє он-лайн страхування. На думку авторів [37] позитивний результат при цьому отримують як страхувальники у можливості здійснення онлайн операцій в галузі страхування, так і

страховики, переваги полягатимуть в збільшенні обсягів продажів та, як результат, у збільшенні обсягів фінансових надходжень від укладання страхових полісів. Автори [8] розробили механізм цифровізації інституту фінансового омбудсмена, який допоможе у вирішенні спорів та запобіганні їм через спеціальну електронну платформу фінансового омбудсмена, яка оптимізує співпрацю споживачів фінансових послуг з омбудсменом. Важливо, щоб медіатор брав активну участь не лише на етапі оскарження спорів, а й у запобіганні їм у формі діалогу зі споживачем та реалізації прав та обов'язків обох сторін. Страховий омбудсмен може розглядати спори, пов'язані з врегулюванням претензій, неправомірним продажем, сплатою страхових премій, юридичним оформленням полісу, затримкою розрахунків, невидачею страхових документів тощо. Такий інститут страхового омбудсмену буде нести відповідальність за захист інтересів і розгляд скарг страхувальників, а основна мета діяльності омбудсмена полягає в тому, щоб розглядати скарги страхувальників поза судовою системою економічно ефективним і неупередженим способом.

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, що в діяльності інституту страхового омбудсмену варто дотримуватися таких принципів:

1. **Нейтралітет.** Нейтральність є важливою для роботи омбудсменів, оскільки вона демонструє уникнення упередженості. Упередженість є перешкодою для вирішення конфлікту і не дозволяє омбудсмену надавати справедливі пропозиції. Нейтральність омбудсмену також буде впливати на зростання довіри з боку споживачів.

2. **Довіра.** Метою омбудсмена є встановлення певного рівня комфорту та довіри з відвідувачем, після чого залучені сторони можуть досягти взаємовигідного рішення.

3. **Компетенції коучинга.** Омбудсмен має бути відкритим і справедливим слухачем, демонструвати дипломатію та посередництво.

### Висновки

У статті досліджено організаційно-правові аспекти діяльності фінансового омбудсмена у різних країнах та надано їх порівняльну характеристику. Досліджено, що в світовій практиці існує дві моделі організації роботи омбудсмена на фінансовому ринку, в тому числі і страховому: британська та німецька.

Світовий досвід показує, що кількість страхових компаній, які входять до інституту страхового омбудсмена, постійно зростає, а роль страхового омбудсмена в управлінні скаргами є дуже важливою, і постійне збільшення кількості скарг, отриманих омбудсменами, свідчить про те, що страхувальники мають довіру до інституту страхового омбудсмена. Створення в Україні інституту альтернативного вирішення страхових спорів у формі страхового омбудсмена покращить якість регулювання страхового ринку, підвищить рівень довіри населення до страхових компаній, посилить фінансову дисципліну, зменшить навантаження на судові органи, підвищить прозорість і відкритість страхового ринку.

Обґрунтовано, що при впровадженні інституту страхового омбудсмена в Україні як альтернативної платформи для розгляду скарг, яка буде створена з метою швидкого та економічного розгляду справ потерпілих страхувальників на страхові компанії та їх посередників або страхових брокерів, буде мати переваги для всіх учасників страхового ринку. Проведене дослідження дозволило зробити висновки, що в діяльності інституту страхового омбудсмену варто дотримуватися таких принципів, як нейтралітет, довіра та компетенції коучинга.

Перспективи подальших досліджень полягають у докладному вивченні особливостей діяльності інституту страхового омбудсмена на страховому ринку України з метою розробки рекомендацій щодо законодавчого врегулювання порядку його функціонування.

### References

1. Global insurance market trends. (2021). Retrieved from <https://www.oecd.org/daf/fin/insurance/Global-Insurance-Market-Trends-2021.pdf>
2. Unified register of court decisions. (2021). Retrieved from <https://reyestr.court.gov.ua/>

3. Annual report of the Commissioner for Human Rights of the Verkhovna Rada of Ukraine “On the state of observance and protection of human and citizen rights and freedoms in Ukraine”. (2019). Retrieved from <https://ombudsman.gov.ua/storage/app/media/uploaded-files/zvit%20za%202019.pdf>
4. Insurance ombudsman: Global experience and prospects of implementation in Ukraine. (2020). Retrieved from <https://vecherniy.kharkov.ua/news/176630/>
5. Protection of the rights of consumers of financial services: Work with appeals in the 1st quarter of 2021. (2021). Retrieved from [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/zg\\_2021-q1.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/zg_2021-q1.pdf?v=4)
6. Institute of a specialized financial ombudsman in Ukraine: Necessity and potential of implementation. (2020). Retrieved from <https://legalclinics.in.ua/institut-spetsializovanogo-finansovogo-ombudsmena-v-ukrayini-neobhidnist-ta-potentsial-zaprovadzheniya/>
7. Echeverria, P., & Salomonson N. (2019). Consumer vulnerability during mobility service interactions: Causes, forms and coping. *Journal of Marketing Management*, 35(3-4), 364-389. doi:10.1080/0267257X.2019.1568281.
8. Pasiouras, F. (2018). Financial consumer protection and the cost of financial intermediation: Evidence from advanced and developing economies. *Management Science*, 64(2), 902-924. doi:10.287/mnsc.2016.2585.
9. Daradkah, D., & Janaideh, R. (2022). The effect of financial consumer protection on banks’ competitiveness and profitability. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 6(4), 134-140. doi:10.22495/cgobrv6i4p12.
10. Ahmed, H., & Ibrahim, I.R. (2018). Financial consumer protection regime in Malaysia: Assessment of the legal and regulatory framework. *Journal of Consumer Policy*, 41(2), 159-175. doi:10.1007/s10603-018-9369-0.
11. Pozniakova, O., & Dobosh, N. (2020). Development of digitalization mechanism of institute of financial ombudsman on example of Ukraine. *Technology Audit and Production Reserves*, 6(4(56)), 54-59. doi:10.15587/2706-5448.2020.220327.
12. Britchenko, I.G. & Stoyka, V.S. (2017). Creation of the institute of the financial ombudsman: International experience and prospects for Ukraine. *Problems of Economics*, 1, 338-344.
13. Horbova, A., Galagan, V., Basysta, I., & Riabchynska, O. (2019). *Ashot Hayrapetyan Institute of financial ombudsman: European models of functioning and introduction in Ukraine*. Retrieved from <https://www.abacademies.org/articles/institute-of-financial-ombudsman-european-models-of-functioning-and-introduction-in-ukraine-8438.html>.
14. Commission Recommendation. (1998). 98/257/EC: Of 30 March on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex:31998H0257>
15. Trynchuk, V.V., Horyslavets, P.A., Horbova, H.V., & Zelenitsa, I.M. (2018). Financial ombudsman and his role in consumer protection issues on the insurance market of Poland. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 3(26), 268-280. doi:10.18371/fcaptp.v3i26.143868.
16. Shyshpanova, N., & Kopaygora, O. (2021). “Problem tendencies and directions of regulation of the insurance market of Ukraine in conditions of transformation changes”. *Investments: Practice and Experience*, 10, 76-82. doi:10.32702/2306-6814.2021.10.76.
17. Ragul, V. (2021). *Analysis of Insurance Ombudsman Scheme in India*. Retrieved from <https://www.legalserviceindia.com/legal/article-6133-analysis-of-insurance-ombudsman-scheme-in-india.html>
18. Vitomska, N. (2021). Organizational and legal aspects of ombudsman’s activity in insurance. *Economics, Finance and Management Review*, 1(5), 91-98.
19. Grechko, O.O. (2019). Disadvantages and advantages of the law “amendments to some legislative acts of Ukraine on improving the functions of state regulation of financial services markets”. In *Modern Problems of the Development of Law and Economics in an Innovative*

- Society: Coll. of Science Pr. Based on the Materials of the 2nd Internet Conference* (pp. 216-224). Kharkiv: Research Institute PZIR NAPrNU.
20. Sergienko, V.V., & Sylenko, N.N. (2019). Financial mediation – necessity and peculiarities of regulatory implementation. *Fi-nancial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*, 4(31), 402-409. doi:10.18371/fcaptp.v4i31.190961.
  21. Law of Ukraine “On Insurance”, No. 85/96-VR. (1996, March). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
  22. Law of Ukraine No. 2664-III “On financial services and state regulation of financial services markets” (2001, July). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text>.
  23. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes. (2013, May). Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1427472736368&uri=CELEX:32013L0011>
  24. Financial Ombudsman. (2021). Retrieved from [https://www.knf.gov.pl/en/CONSUMERS/Consumer\\_Protection\\_on\\_Financial\\_Services\\_Market/Financial\\_Ombudsman](https://www.knf.gov.pl/en/CONSUMERS/Consumer_Protection_on_Financial_Services_Market/Financial_Ombudsman)
  25. La Médiation de l’Assurance. (2020). Retrieved from <https://www.mediation-assurance.org/le-mediateur-de-lassurance/>
  26. Ombudsman of Private insurance and of Suva. (2022). Retrieved from <https://versicherungombudsman.ch/?id=165>
  27. Ombudsman assurances verzekeringen. (2022). Retrieved from <https://www.ombudsman-insurance.be/fr/mission/notre-role>
  28. Annual report. (2021). Retrieved from <https://www.ombudsman-insurance-annualreport.be/2021-ombudsman-assurances-rapportannuel/#introduction>
  29. Ombudsmen disposed of 32% more complaints against insurers in 2021-22. (2022). Retrieved from [https://www.business-standard.com/article/finance/ombudsmen-disposed-of-32-more-complaints-against-insurers-in-2021-22-122090200799\\_1.html](https://www.business-standard.com/article/finance/ombudsmen-disposed-of-32-more-complaints-against-insurers-in-2021-22-122090200799_1.html)
  30. Golovan, V. (2019). World experience of activity of the ombudsman institute. *Entrepreneurship, Economy and Law*, 3, 199-203.
  31. Kirkham, R.M. (2016). The ombudsman, tribunals and administrative justice section: A 2020 vision for the ombudsman sector. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 38(1), 103-114.
  32. International Association of Insurance Supervisory Authorities. (2022). Retrieved from <https://www.iaisweb.org/>
  33. Shovkopliias, H.M. (2020). Specificity of control in the financial services market depending on the type of nonbank financial institutions: experience of the European union. *Scientific Papers of National University “Odessa Law Academy”*, 26, 156-162. doi:10.32837/npnuola.v26i0.672.
  34. Zachosova, N., Herasymenko, O., & Shevchenko, A. (2018). Risks and possibilities of the effect of financial inclusion on managing the financial security at the macro level. *Investment Management and Financial Innovations*, 15(4), 304-319. doi:10.21511/imfi.15(4).2018.2511.
  35. Biriuk, S. (2020). Information component of rights protection of financial services consumers in Ukraine: Strategic prospects. *Intellect XXI*, 1, article number 104107. doi:10.32782/2415-8801/20201.189.
  36. Gaganis, C., Galariotis, E., Pasiouras, F., & Staikouras, C. (2020). Bank profit efficiency and financial consumer protection policies. *Journal of Business Research*, 118, 98-116. doi:10.1016/j.jbusres.2020.06.033.
  37. Zavoloka, Yu.M., Yefremenko, A.G., Malashenko, Yu.A. (2020). Peculiarities of the functioning of the insurance market in the conditions of modern digital transformation. *Economy and the State*, 6, 102-106.