

Смовженко Т. С.

*доктор економічних наук, професор,
ректор ДВНЗ «Університет банківської справи»*

Денис О. Б.

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри економіки та управління персоналом
Львівського навчально-наукового інституту
ДВНЗ «Університет банківської справи»*

Smovzhenko T. S.

*Doctor of Science (Economics), Professor,
Rector of State Higher Education Institution Banking University*

Denys O. B.

*PhD, Associate Professor,
Chair of HR and Labour Economics,
Lviv Institute of Banking University Ukraine*

ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ ФУНКЦІОНУВАННЯ ФІНАНСОВОГО ОМБУДСМЕНА ЯК МЕХАНІЗМУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ МІЖ БАНКІВСЬКИМИ УСТАНОВАМИ ТА КЛІЄНТАМИ

THE RESEARCH OF FOREIGN EXPERIENCE OF FINANCIAL OMBUDSMAN FUNCTIONING, AS A MECHANISM FOR RESOLVING CONFLICTS BETWEEN BANKING INSTITUTIONS AND CUSTOMERS

Анотація. У статті проаналізовано зарубіжний досвід функціонування інституту фінансового омбудсмена як механізму вирішення конфліктів між банківськими установами та клієнтами. Висвітлено функції фінансового омбудсмена та моделі функціонування інституції. Визначено основні процедури роботи фінансового омбудсмена.

Ключові слова: конфлікт, банки, клієнти банків, фінансовий омбудсмен, ринок банківських послуг.

Постановка проблеми. Серед проблем розвитку економіки України питання формування інституту фінансового омбудсмена посідають важливе місце. Це обумовлено тим, що з огляду на складну ситуацію в банківському секторі, спричинену політичною та економічною кризами, на ринку зросла кількість спорів між банками та їх клієнтами. Спроби вирішити ці проблеми призвели до активного використання таких жорстких заходів, як використання послуг колекторних компаній, масове повернення та продаж власності із застави, процедури штучного банкрутства позичальників і багато іншого, що негативно відобразилося на взаємовідносинах банків та їх клієнтів, підірвало довіру до банківської системи.

З огляду на те, що досвід країн із розвиненими банківськими системами свідчить, що низка спорів, які виникають у процесі роботи банків із клієнтами, можна ефективно вирішити в досудовому порядку за допомогою впровадження такої інституції, як фінансовий омбудсмен, – незалежного органу, що захищає інтереси громадян, в яких виникли проблеми з фінансовими установами, актуальність та своєчасність теми дослідження не викликає сумніву.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Ознайомлення з публікаціями свідчить, що особливості функціонування інституту фінансового омбудсмена висвітлювали вітчизняні та зарубіжні науковці, такі як: Г. Браун, О. Дзюнь, Г. Жуковська, А. Єрмошенко, Л. Єрмошенко, Т. Белялов та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Водночас, віддаючи належне напрацюванням дослідників, слід зазначити, що низка питань висвітлені фрагментарно та потребують поглиблених досліджень. Зокрема, це стосується проблематики функцій та прав омбудсмена, організаційної структури омбудсмена, законодавчих вимог до його діяльності.

Мета статті полягає у висвітленні зарубіжного досвіду функціонування фінансового омбудсмена як механізму вирішення корпоративних конфліктів між банківськими установами та клієнтами.

Виклад основного матеріалу дослідження. Фінансовий омбудсмен (або суспільний примирювач на фінансовому ринку) – це орган досудового розгляду спорів, що виникають між фінансовими організаціями та їх клієнтами – фізичними особами. Саме слово омбудсмен походить від шведського ombudsman – представник інтересів будь-кого.

Чим вигідний фінансовий омбудсмен:

- для клієнтів – фізичних осіб його послуги є безкоштовними;
- може розглянути спір швидше суді;
- діє максимально об'єктивно, оскільки не залежить від фінансово-кредитних організацій та держави.

Результати емпіричних досліджень засвідчили, що загалом інститут омбудсмена в зарубіжній практиці має довгу історію. Вперше посада особливого парламентського комісара для нагляду за дотриманням законодавчих актів парла-

менту судами та іншими органами влади (омбудсмена в його сучасному розумінні) була призначена в Швеції в 1809 р., у 1919 р. – у Фінляндії, у 1952 р. – у Норвегії, у 1953 р. – у Данії, у 1962 р. – у Новій Зеландії, у 1987 р. – у Польщі [1].

Одним із перших у сфері фінансових послуг став Страховий омбудсмен Великої Британії (1981 р.), метою функціонування якого був визначений захист прав страхувальників [2, с. 270]. Перша позасудова процедура врегулювання спорів за участю омбудсмена, що виникають між банками та їх клієнтами, виникла в Німеччині в липні 1992 р. з ініціативи Спільки німецьких банків [2, с. 270].

У всіх країнах схема досудового розгляду справ приблизно однакова [2–4]:

1. Заявник подає заяву (письмово або усно). У більшості країн встановлюється термін подачі заяви та її розгляд, визначається коло питань, які можуть бути розглянуті, коло осіб, які можуть бути позивачами, й осіб, по відношенню до яких можуть бути подані скарги, а також верхня і нижня межі суми позову, що стала предметом скарги, тощо.

2. Заявник може звернутися в кол-центр омбудсмена щодо умов і порядку направлення скарги.

3. Омбудсмен перевіряє скаргу на допустимість до розгляду.

4. Якщо скарга не підлягає розгляду, омбудсменом надаються рекомендації заявнику, щодо його подальших дій.

5. Скарга, що підлягає розгляду, направляється особі, на яку вона поступила, для отримання пояснень і може бути задоволена на цьому етапі.

6. На підставі представленої інформації та документів від того, хто надає послуги, омбудсмен може прийняти письмове рішення дистанційно.

7. Рішення для особи, на яку подана скарга, може бути обов'язковим або рекомендаційним і залежить від суми позову, умов угоди.

У світовій практиці є два варіанти роботи омбудсменів: німецький та британський. Німецька модель передбачає, що омбудсмен діє при галузевих банківських асоціаціях і призначається Правлінням спілки німецьких банків за поданням керівництва спілки терміном на три роки. При цьому банки укладають договір визнання регуляторних актів фінансового омбудсмена [1]. Омбудсмен може бути призначений на посаду повторно або звільнений із посади за рішенням Правління спілки лише за наявності фактів, які однозначно вказують на неможливість ним надалі ухвалювати незалежні рішення або у випадках коли він тривалий час не може виконувати свої обов'язки. Крім того, до призначення на посаду протягом трьох років він немає права працювати у будь-якій банківській спілці або кредитному комітеті. Що характерно, німецький банківський омбудсмен працює виключно зі скаргами фізичних осіб, поданими у письмовій формі. В офісі організації працює всього 10 осіб, а бюджет омбудсмена складає близько 1 млн. євро. При цьому витрати на розгляди скарг несе Спілька німецьких банків. Рішення омбудсмена має обов'язковий характер, якщо сума спору не перевищує 5 млн. євро. Банк не може подати позов на апеляцію в суд на відміну від фізичної особи. За справами сумою більше 5 тис. євро рішення омбудсмена не є обов'язковими до виконання для обох сторін [5].

Німецька модель широко розповсюджена, оскільки процедура розгляду омбудсмена дає можливість клієнтам, у більшості випадків, не тільки обов'язкове для виконання, але й швидке рішення, і, що важливо, безкоштовно.

2. У Великобританії омбудсмен – незалежна державна установа, яка фінансується державою та існує з 1981 р. [1]. Подібні моделі існують в Ірландії та Австралії [6].

На відміну від німецької системи, створення інституту фінансового омбудсмена Великобританії ініціюється державою, що передбачено відповідним законом прийнятим у 2000 р. [2; 5].

У Великобританії банки, для того щоб працювати з роздрібними клієнтами, зобов'язані надати таким клієнтам можливість вирішувати спори у позасудовому порядку. Як наслідок, за рік до омбудсмена поступає до 1 млн. звернень, тому апарат омбудсмена складається більше ніж із 1 000 осіб [1].

Цікавим є той факт, що британських омбудсменів кілька на відміну від одного в Німеччині. Вони можуть розглядати будь-які справи але, як правило, спеціалізуються на окремих напрямках галузі. Спори вирішуються шляхом примирення сторін, лише кожна десята справа передається на розгляд омбудсмену для винесення остаточного рішення [1].

Однією із суттєвих відмінностей британської системи від німецької є те, що подати скаргу може не лише фізична особа, але й організація чи благодійний фонд із річним оборотом менше 1 млн. фунтів стерлінгів. Гранична сума обов'язкового до виконання рішення омбудсмена становить при цьому 100 000 фунтів стерлінгів, але в низці випадків омбудсмен може рекомендувати організації виплатити споживачу більше цього розміру. У зв'язку з тим, що у Великобританії спори стосуються значних сум, розглядаються вони в середньому більш тривалий період – протягом шести місяців [4].

Незважаючи на те що служба фінансового омбудсмена заснована як незалежний державний орган, вона фінансується за рахунок приватних організацій. Кожна справа, яка розглядається, оплачується в сумі 500 фунтів стерлінгів. Банківські установи теж сплачують річні внески [5].

Бюджет служби фінансового омбудсмена розраховується з огляду на прогнозний обсяг роботи на наступний рік, що підлягає публічному обговоренню кожного року в січні та лютому [5].

У цілому в ЄС успішно функціонують більше 50 схем із позасудового врегулювання спорів у сфері фінансових послуг. При цьому практика різних країн показує, що рішення омбудсмена виносяться на користь банків і клієнтів у приблизній пропорції 50/50 [7]. Саме тому фінансовий омбудсмен у багатьох країнах визнаний інструментом об'єктивного позасудового вирішення спорів між клієнтами і банками.

Без сумніву, кожна країна має свої особливі риси фінансового омбудсменства. Разом із цим, незважаючи на регіональні відмінності, можна виділити спільні риси інституту фінансового омбудсмена, основними з яких, на нашу думку, є:

- вирішення спорів між фізичними особами та фінансовими установами;
- проведення, координація та оцінка діяльності з фінансової просвіти;
- розробка політики у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг та координація діяльності з іншими відповідальними установами та організаціями.

До основних прав фінансового омбудсмена традиційно належать [2; 4]:

- право проводити розслідування, у тому числі й за власною ініціативою, і на їх підставі вносити рекомендації щодо шляхів відновлення порушених прав у конкретному випадку, вносити пропозиції стосовно змін до законодавства або перегляду неправомірної адміністративної практики органів державної влади;
- незалежність інституції, що виявляється передусім у високому статусі посади омбудсмена, яка у більшості

країн закріплена Конституцією, а також в обранні омбудсмена парламентом держави, що забезпечує його незалежність від усіх гілок влади, включаючи законодавчу. Незалежність омбудсмена передбачає неприпустимість і пряму заборону втручання в його діяльність органів державної влади, політичних партій, громадських організацій, засобів масової інформації. У суспільстві омбудсман виступає своєрідним *арбітром між людиною та владою*, тому має діяти незалежно і неупереджено. Це вимагає також наявності в нього достатніх фінансових ресурсів для виконання своїх повноважень, а також, з огляду на *персоніфікованість інституції*, незалежність у здійсненні кадрової та організаційної політики;

- право на гласність та поширення інформації про порушення прав і свобод людини у державі, передусім шляхом оприлюднення щорічної та спеціальних доповідей, що обумовлюється відсутністю у омбудсмена імперативно-владних повноважень [4].

Німецька модель інституту фінансового омбудсмена отримала більше поширення, у тому числі взята за основу формування інституту фінансового омбудсмена і в Україні.

Менш поширеною є модель, коли омбудсмен існує при державній установі, що здійснює регулювання фінансового ринку (Боснія та Герцоговина – банківські установи, Азербайджан – Центральний банк, Сербія – Національний банк) [6; 7].

Таким чином, як свідчить світовий досвід, ініціатива щодо створення фінансового омбудсмена може належати як державі та бізнесу окремо, так і бути спільною ініціативою держави та бізнесу й/або організацій із захисту прав споживачів.

При цьому, згідно зі статистикою ЄС, більшість органів із розв'язання спорів фінансується за рахунок фінансових установ, 10–15% – із державних коштів, а інша частина припадає на змішані схеми фінансування.

Фінансові (банківські) омбудсмени здійснюють свою роботу як на основі добровільності та саморегулювання, так і на основі законодавчого регулювання.

Наприклад, у Вірменії банківський омбудсмен діє на підставі Закону від 2009 р. «Про примирителі фінансової системи». Водночас, незважаючи на тривалу історію банківського омбудсмена в Німеччині, правовою основою його діяльності є Положення Союзу німецьких банків (VdB) «Про процедуру врегулювання за скаргами клієнтів у німецькому банківському секторі». У Республіці Польща інститут банківського омбудсмена створений на основі добровільного договору між комерційними банками за посередництва Спільки польських банків і діє на підставі Регламенту банківського споживчого арбітражу [8].

На законодавчому рівні у більшості країн часто визначаються ключові вимоги до вирішення спорів між споживачами фінансових послуг і фінансовими установами [2–4; 6]:

1. Вимоги до поширення інформації про омбудсмена. Так, на сьогодні у семи країнах – членах ЄС (Данія, Ірландія, Нідерланди, Словенія, Іспанія, Велика Британія, Норвегія) існує законодавчо закріплене зобов'язання фінансових компаній інформувати клієнтів про існування органу позасудового вирішення спорів у розрізі всіх сегментів фінансового ринку. В інших країнах таке зобов'язання або не закріплене в правовому полі, або є частковим [3].

2. Вимоги до реєстрації та розгляду скарги. Ініціалізація процедури розгляду спору фінансовим омбудсменом відбувається на основі подання заявником відповідної скарги, найчастіше у письмовій формі.

Фінансовий омбудсмен може розглядати спори тільки в тому випадку, коли банк відмовив у задоволенні вимог

клієнта – фізичної особи або коли банк не розглядав претензію заявника протягом визначеного часу.

Із прийняттям скарги до розгляду омбудсменом встановлюється деколи не тільки верхня межа суми позову, який може бути розглянутий омбудсменами (250 тис. євро – в Ірландії і Нідерландах, 100 тис. ф. ст. – у Великій Британії, 5 тис. євро – у Португалії, 100 тис. євро – в Італії), але й нижня межа. Так, у Нідерландах мінімальна сума позову становить 100 євро, у Швеції – 2000 шв. крон [2].

Поширеною практикою є встановлення обов'язкового порядку пред'явлення претензії постачальнику послуг, що передусє зверненню до омбудсмена (наприклад, Бельгія, Франція, Італія). У Люксембурзі для представлення претензії до Комісії нагляду за фінансовим сектором (Commission de Surveillance du Secteur Financier) споживач зобов'язаний використовувати всі можливі засоби щодо звернення із претензією до постачальника фінансових послуг [2].

У Литві фінансова установа зобов'язана відповісти своєму клієнту протягом 30 днів із моменту отримання його претензії, і тільки після цього споживач отримує право звернутися до Державного органу захисту прав споживачів [2].

У Польщі для звернення до омбудсмена необхідно надати документ, який підтверджує, що скарга розглядалася фінансовою установою, або що відповідь на претензію заявником не отримано протягом 30 днів після направлення йому відповідної претензії [2].

Як правило, країни регламентують чіткий перелік скарг, які підлягають розгляду омбудсменом.

Так, у Латвії омбудсмен розглядає лише ті скарги, які відповідають усім таким ознакам:

- скаргу подає клієнт, що не є кредитною чи фінансовою установою;
- скарга стосується кредитних переводів безготівкових грошових коштів або угод із використанням електронних платіжних коштів;
- скарга стосується зареєстрованих в Латвії кредитних установ;
- обсяг угоди, відносно якої подана скарга, не перевищує 50 000 євро;
- скарга не стосується питань відносно підробки документів;
- скарга не стосується питань щодо обґрунтованості преїскуранта кредитних установ, про надання, відміну чи зміну кредитного ліміту й інших подібних питань;
- клієнт раніше звертався до кредитної установи з претензією того ж змісту, але в місячний термін із дня подання (відправки) претензії клієнт не отримав від кредитної установи задовольняючої його відповіді на скаргу, яка б його задовольнила;
- до суду чи третейського суду позов щодо предмету скарги не подавався;
- клієнт не звертався зі скаргою того ж змісту в центр захисту прав споживачів;
- омбудсмену раніше не подавалася скарга того ж клієнта на предмет скарги [9].

У Німеччині омбудсмен приватних банків може розглядати не всі скарги. По-перше, за загальним правилом омбудсмен розглядає лише скарги споживачів. По-друге, позасудове врегулювання суперечки омбудсменом не повинно мати місця, коли: а) спір за скаргою, що подана омбудсмену, розглядається або був розглянутий у суді, або по спору вже складена мирова угода; б) справа є або була предметом позасудового розгляду іншого погоджувального органу відповідно; в) якщо термін давності для передачі справи омбудсменові вже закінчився або банк посилається на закінчення терміну давності [1].

Загалом у більшості країн заявки подаються в письмовій формі, однак у низці випадків скарги приймаються і в електронній формі.

Поширеною практикою є безкоштовність процедури для двох сторін конфлікту, але частіше всі витрати оплачує фінансова установа (у тому числі діяльність органу).

3. Вимоги щодо обміну інформацією за справою між омбудсменом та фінансовою установою.

Як правило, фінансовим установам надається можливість висловити свою позицію щодо скарги.

Банки, які погодяться підписати угоду з омбудсменом, зобов'язані вчасно представляти йому документи, необхідні для розгляду справ, і виконувати його рішення. Якщо клієнт буде незадоволений рішенням омбудсмена, він зберігає право звернутись до суду.

Однак омбудсмени не завжди наділені правом запиту повного комплексу документації в письмовій формі з метою проведення розслідування по справі. У деяких випадках, якщо фінансова установа не реагує на звернення омбудсмена, процедура триває, а рішення за скарою ухвалюється на підставі доказів, представлених споживачем.

Органи з позасудового вирішення спорів покладаються на письмові докази. Слухання у справі вважаються досить витратними, вони займають багато часу, тому на практиці використовуються рідко. З метою розгляду скарг клієнтів, органи можуть покладатись на технічну експертизу (внутрішню або зовнішню), однак не мають права допитувати свідків [2].

4. Вимоги щодо ухвалення остаточного рішення та обов'язковості його виконання.

Схеми позасудового вирішення спорів передбачають ухвалення рішення не тільки на підставі законодавства, а й беручи до уваги практичну сторону справи. Рішення можуть бути обов'язковими для виконання банками (Німеччина, Великобританія, Австралія, Ірландія) або необов'язковими (Канада, Італія) [9]. Органи, рішення яких не є обов'язковими, здійснюють моніторинг їх виконання відповідно до рекомендацій. Іноді органи публікують інформацію про фінансові установи, що не виконують рекомендації органу розв'язання спорів, у засобах масової інформації.

Обов'язковість рішення омбудсмена для банківської установи може залежати: від суми позову (у Німеччині рішення омбудсмена для приватних комерційних банків є обов'язковим до виконання банками, якщо сума позову не перевищує 5 тис. євро) [5]; від попередньої згоди фінансової установи і споживача, що остаточне рішення фінансового омбудсмена є обов'язковим для виконання для обох сторін; від того, чи висловив постачальник фінансових послуг незгоду з прийнятим щодо нього рішенням. Наприклад, у Норвегії рішення Органу розгляду скарг у сфері страхування (Forsikringsklagekontoret) є обов'язковим для виконання, якщо страховик не опротестував рішення омбудсмена протягом 45 днів [2].

У більшості випадків для споживача рішення омбудсмена не є обов'язковим для виконання. У випадку, якщо останній незадоволений рішенням, заявник повинен повідомити про це фінансовому омбудсмену протягом певного періоду і має право звернутись до суду.

У цілому період розгляду за альтернативного вирішення спорів варіюється від одного місяця (Португалія, Литва, Велика Британія) до 9–10 місяців (Данія). Середня тривалість розгляду спору в більшості європейських країн становить три-чотири місяці [10].

Дієвість функціонування механізмів позасудового вирішення спорів в ЄС забезпечується на основі дотримання відповідних законодавчих актів (за умови їх наявності) та певних рекомендаційних документів. До останніх найбільш уживаних належать принципи, розроблені Європейською Комісією (Рекомендації про принципи, що застосовуються до органів, відповідальних за позасудове врегулювання спорів щодо захисту прав споживачів від 30 березня 1998 р. 98/257/ЄС) [3].

Висновки. На нашу думку, з урахуванням міжнародної практики для формування інституту фінансового омбудсмена в Україні та забезпечення ефективності його функціонування необхідно:

Національному банку України:

- ініціювати прийняття відповідних законодавчих актів щодо діяльності фінансового омбудсмена в Україні з чітким та прозорим регламентуванням функцій, організаційної структури, прав фінансового омбудсмена, вимог щодо розгляду скарг і т. д.;

- популяризувати ідею розгляду конфліктів між банками та клієнтами за участю фінансового омбудсмена;

- сприяти формуванню системи професійної освіти фінансового омбудсмена за європейськими стандартами;

Асоціації українських банків, комерційним банкам:

- узагальнювати банківський досвід, запроваджувати системне функціонування інституту фінансового омбудсмена відповідно до стандартів ЄС.

Функціонування інституту фінансового омбудсмена матиме певні позитивні риси як для споживачів, так і для держави та фінансових установ:

- клієнти фінансових установ матимуть більшу довіру до ринку фінансових послуг, оскільки в разі необхідності можуть звернутись до процедури альтернативного вирішення спорів із банками та іншими фінансовими установами;

- наглядові органи за фінансовим ринком на основі звітів та інших інформаційних матеріалів від фінансового омбудсмена матимуть змогу підвищувати якість регулювання на обґрунтованій основі;

- підвищиться попит клієнтів на фінансові послуги, зменшаться витрати на вирішення спорів для фінансових установ.

Список використаних джерел:

1. Омбудсмен у фінансовій сфері: чи зможе він захистити права українців [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gurt.org.ua/articles/19820/>.
2. Беялов Т.Е. Підвищення довіри споживачів як основа стабільного розвитку ринку фінансових послуг / Т.Е. Беялов // Актуальні проблеми економіки. – 2012. – № 3 (129). – С. 267–273.
3. Єрмошенко А., Єрмошенко Л. Світовий досвід функціонування органів розгляду спорів у сфері фінансових послуг / А. Єрмошенко, Л. Єрмошенко // Вісник КНТЕУ. – 2011. – № 2. – С. 39.
4. Мамедов С. Чому Україні потрібен омбудсмен? / С. Мамедов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nabu.com.ua/ukr/press_centra/news/52273/.
5. В Україні буде створено інститут фінансового омбудсмена [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.finbalance.com.ua/news/V-Ukraini-bude-stvoreniy-institut-finansovoho-ombudsmena>.

6. Захист прав споживачів фінансових послуг та фінансова грамотність. Програма технічної допомоги на стабілізацію фінансового сектору [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://vaks.org.ua/images/news_inform/UA_CPFL_Fin_Ombudsman_Mar20_2012_ukr.pdf.
7. Банкіри пропонують створити в Україні незалежний від влади інститут фінансового омбудсмена // Тиждень. – 2013. – 4 жовтня [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tyzhden.ua/News/90790>.
8. Утвердження інституту омбудсмена у світі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ombudsman.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=19.
9. Информация об омбудсмене Латвийской Ассоциации коммерческих банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nordea.lv>.
10. Как финансовый омбудсмен работает в других странах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://slon.ru/economics/kak_finansovyy_ombudsmen_rabotaet_v_drugikh_stranakh-867240.xhtml.

Аннотация. В статье проанализирован зарубежный опыт функционирования института финансового омбудсмена как механизма разрешения конфликтов между банковскими учреждениями и клиентами. Освещены функции финансового омбудсмена и модели функционирования института. Определены основные процедуры работы финансового омбудсмена.

Ключевые слова: конфликт, банки, клиенты банков, финансовый омбудсмен, рынок банковских услуг.

Summary. The foreign experience of financial institution of the ombudsman as a mechanism to resolve conflicts between banking institutions and customers is analyzed. The financial ombudsman's function and the models of institutions are shown. The basic procedures of the financial ombudsman's work are determined.

Key words: conflict, banks, customers of banks, financial ombudsman, the market of banking services.

УДК 330.341.1:658.5:656.2

Дикань О. В.

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту і адміністрування
Українського державного університету залізничного транспорту*

Dykan E. V.

*Candidate of Economics Degree, Assistant Professor,
Assistant Professor of Management and Administration
Ukrainian State University of Railway Transport*

МОДЕЛЬ ІНВЕСТИЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ НА ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВАХ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ УКРАЇНИ

MODEL INVESTMENT SUPPORT INNOVATION IN INDUSTRIAL ENTERPRISES RAILWAY UKRAINE

Анотація. У статті зображено модель інвестиційного забезпечення впровадження інновацій на промислових підприємствах залізничного транспорту України. Розкрито джерела інвестування й технології акумулювання та перерозподілу інвестиційних ресурсів, необхідних для підтримки інноваційних процесів на промислових підприємствах залізничної галузі, та формуванні Регіонального фонду інвестиційного розвитку промислових підприємствах залізничного транспорту.

Ключові слова: модель, інвестиційне забезпечення, інноваційний процес, промислові підприємства залізничного транспорту, регіональні органи влади.

Вступ та постановка проблеми. Упровадження інновацій є достатньо тривалим та капіталозатратним процесом, можливості реалізації якого значною мірою залежать від рівня фінансового забезпечення всіх етапів інноваційного процесу: від проведення наукових досліджень до реалізації інноваційної продукції на ринку. Вибір джерел фінансування інноваційних розробок є чи не найважливішим питанням у процесі реалізації інноваційної діяльності й вимагає стимулювання інвестиційного забезпе-

чення процесів розвитку та впровадження інновацій на промислових підприємствах залізничної галузі.

На сьогодні етап функціонування вітчизняних промислових підприємств залізничного транспорту (далі – ППЗТ) зображає загальну тенденцію діяльності всього промислового комплексу країни й характеризується високим рівнем зносу обладнання та технічною відсталістю їх техніко-технологічної бази, що не дає змогу випустити високоякісну продукцію та явно погіршує їх конку-