

Тринчук В. В.

*к.е.н., доцент кафедри фінансів, обліку і аналізу,
Національний університет «Львівська політехніка», Україна;
e-mail: viktor.v.trynchuk@lpnu.ua; ORCID ID: 0000-0001-7435-0159*

Гориславець П. А.

*к.е.н., доцент кафедри фінансів,
Національний університет «Львівська політехніка», Україна;
e-mail: pavlo.a.horyslavets@lpnu.ua; ORCID ID: 0000-0002-1882-2104*

Горбова Х. В.

*к.е.н., доцент кафедри фінансів, обліку і аналізу,
Національний університет «Львівська політехніка», Україна;
e-mail: hrystyna.v.gorbova@lpnu.ua*

Зелениця І. М.

*старший викладач кафедри міжнародного приватного,
комерційного та цивільного права,
Київський національний торговельно-економічний університет, Україна;
e-mail: zelenitsa@ukr.net; ORCID ID: 0000-0002-8259-4281*

ФІНАНСОВИЙ ОМБУДСМЕН І ЙОГО РОЛЬ У ПИТАННЯХ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ ПОЛЬЩІ

Анотація. Досліджено етимологію терміна «омбудсмен», розкрито особливості діяльності інституту фінансового омбудсмена в Польщі. Проаналізовано генезис становлення установи і встановлено фактори, які сприяли його появі. Окреслено особливості фінансування інституції Rzecznika Finansowego, визначено сучасні тенденції щодо опрацювання звернень від клієнтів страхових компаній. Означено роль фінансового омбудсмена в розвитку фінансового ринку Польщі. Сформовано перелік пропозицій щодо вдосконалення норм законопроекту України «Про установу фінансового омбудсмена», виходячи з позитивного польського досвіду.

Доведено, що місією функціонування інституту фінансового омбудсмена в Польщі є вжиття заходів у сфері захисту клієнтів суб'єктів фінансового ринку, представлення їхніх інтересів при застосуванні положень нормативно-правових актів згідно з принципами соціального співіснування.

Вивчено структуру бюро фінансового омбудсмена Польщі, яке працює під безпосереднім керівництвом омбудсмена і складається з департаментів: клієнта страхового та пенсійного ринків; клієнта банківського ринку і ринку капіталу; позасудового врегулювання спорів; адміністративно-фінансового.

У ході проведеного аналізу виокремлено дві основні моделі поведінки фінансового омбудсмена Польщі: втручання, головною метою якого є підтримка клієнтів у суперечці, і медіація — урегулювання спорів шляхом укладення мирової угоди. Проведено моніторинг кількості страхових скарг, що надійшли до офісу страхового. І фінансового омбудсмена Польщі, та відсотка їх задоволення фінансовими установами протягом 1995—2017 років.

Дослідження було ініційовано групою науковців у рамках організації та проведення міжнародної конференції «Інститут фінансового омбудсмена — український погляд на польський досвід» на базі Краківського економічного університету і містить сучасний аналіз найбільш важливих питань, які стосуються відносин між фінансовим омбудсменом Польщі, страховими компаніями і споживачами страхових послуг. На основі опрацьованого позитивного польського досвіду діяльності інституту фінансового омбудсмена було підготовлено перелік пропозицій з удосконалення норм проекту Закону України «Про установу фінансового омбудсмена».

Ключові слова: омбудсмен, фінансовий омбудсмен, страховий омбудсмен, страховий ринок, захист прав споживачів страхових послуг, досудове врегулювання спорів.

Формул: 0; рис.: 0; табл.: 1; бібл.: 29.

Trynchuk V. V.
Ph. D. in Economics,
Associate Professor of the Finance, Account and Analysis Department,
Lviv Polytechnic National University, Ukraine;
e-mail: viktor.v.trynchuk@lpnu.ua; ORCID ID: 0000-0001-7435-0159

Horyslavets P. A.
Ph. D. in Economics,
Associate Professor of the Department of Finance,
Lviv Polytechnic National University, Ukraine;
e-mail: pavlo.a.horyslavets@lpnu.ua; ORCID ID: 0000-0002-1882-2104

Horbova H. V.
Ph. D. in Economics,
Associate Professor of the Finance, Account and Analysis Department,
Lviv Polytechnic National University, Ukraine;
e-mail hrystyna.v.gorbova@lpnu.ua

Zelenitsa I. M.
Senior Lecturer of the Department of International private, commercial and civil law
of Kyiv national trade-economic university, Ukraine;
e-mail: zelenitsa@ukr.net; ORCID ID: 0000-0002-8259-4281

FINANCIAL OMBUDSMAN AND ITS ROLE IN THE PROTECTION OF CONSUMERS 'RIGHTS IN THE INSURANCE MARKET IN POLAND

Abstract. In this scientific article, the etymology of the term «ombudsman» is explored, the features of the institution of the financial ombudsman in Poland are revealed. The genesis of establishment of an institution is analyzed and determined the factors that contributed to its appearance. The features of the financing of the institution Rzecznika Finansowego are outlined, the current trends in processing requests from insurance companies are determined. The role of the financial ombudsman in the development of the financial market of Poland has been identified. The list of proposals on improving the norms of the draft law of Ukraine «On the establishment of a financial ombudsman» has been formed, based on positive Polish experience.

It is proved that the mission of the financial ombudsman institution in Poland is to take measures in the area of protecting clients of financial market participants, to represent their interests in applying the provisions of legal acts in accordance with the principles of social coexistence.

There is studied the structure of the financial ombudsman office of Poland, which works under the direct supervision of the ombudsman and consists of departments: client of the insurance and pension markets; client of the banking market and capital market; out-of-court settlement of disputes; administrative and financial.

In the course of the analysis, two main models of the behavior of the financial ombudsman in Poland are outlined: intervention, the main purpose of which is to support clients in the dispute, and mediation — settlement of the dispute by concluding a settlement agreement. The number of insurance claims received by the insurance and financial ombudsman of Poland and the percentage of their satisfaction by financial institutions during 1995—2017 was monitored.

The research was initiated by a group of scientists within the framework of the organization and holding of the international conference «Institute of Financial Ombudsman - Ukrainian View on Polish Experience» based on Krakow University of Economics and contains a modern analysis of the most important issues concerning relations between the financial ombudsman of Poland, insurance companies and consumers of insurance services. On the basis of the developed positive Polish experience of the Financial Ombudsman Institute, a list of proposals for improving the norms of the draft Law of Ukraine «On the Establishment of a Financial Ombudsman» was prepared.

Keywords: ombudsman, financial ombudsman, insurance ombudsman, insurance market, protection of consumer rights of insurance services, pre-trial settlement of disputes

GEL Classification: G22

Formulas: 0; fig.: 0; tabl.: 1; bibl.: 29.

Тринчук В. В.

*к.э.н., доцент кафедры финансов, учёта и анализа,
Национальный университет «Львовская политехника», Украина;
e-mail: viktor.v.trynchuk@lpnu.ua; ORCID ID: 0000-0001-7435-0159*

Гориславец П. А.

*к.э.н., доцент кафедры финансов,
Национальный университет «Львовская политехника», Украина;
e-mail: pavlo.a.horyslavets@lpnu.ua; ORCID ID: 0000-0002-1882-2104*

Горбова К. В.

*к.э.н., доцент кафедры финансов, учёта и анализа,
Национальный университет «Львовская политехника», Украина;
e-mail: hrystyna.v.gorbova@lpnu.ua*

Зеленица И. М.

*старший преподаватель кафедры международного частного,
коммерческого и гражданского права,
Киевский национальный торгово-экономический университет, Украина;
e-mail: zelenitsa@ukr.net; ORCID ID: 0000-0002-8259-4281*

ФИНАНСОВЫЙ ОМБУДСМЕН И ЕГО РОЛЬ В ВОПРОСАХ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА СТРАХОВОМ РЫНКЕ ПОЛЬШИ

Аннотация. Исследовано этимологию термина «омбудсмен», раскрыты особенности деятельности института финансового омбудсмана в Польше. Проанализированы генезис становления учреждения, особенности финансирования учреждения, современные тенденции работы с обращениями клиентов страховых компаний, представлена статистика по уровню удовлетворения жалоб. Определена роль финансового омбудсмана в развитии финансового рынка Польши. Сформирован перечень предложений по усовершенствованию норм законопроекта Украины «Об учреждении финансового омбудсмана», исходя из положительного польского опыта.

Ключевые слова: омбудсмен, финансовый омбудсмен, страховой омбудсмен, страховой рынок, защита прав потребителей страховых услуг, досудебное решение споров.

Формул: 0; рис.: 0; табл.: 1; библи.: 29.

Вступ. У країнах Європейського Союзу сьогодні маємо можливість спостерігати своєрідний інноваційний прорив у сфері надання фінансових послуг. Інститути фінансового омбудсмана або установи, що виконують його функції, створені у кожній з країн ЄС. Не є винятком Республіка Польща, у якій формування нової інституції на фінансовому ринку — установи страхового омбудсмана стало наріжним каменем забезпечення ефективного правового захисту слабших сторін страхових відносин. Страхові компанії не приділяли належної уваги ретельному узгодженню страхових продуктів зі страхувальниками, повноті викладення та доступності інформації щодо умов страхового договору та його виконання без порушення закону чи конфлікту інтересів, спірні питання виникали і при врегулюванні збитків.

Ринок фінансових послуг України як ніколи потребує збалансування інтересів держави, фінансових установ та клієнтів. У зв'язку з чим дослідження питань захисту прав споживачів страхових послуг, функціонування інституту фінансового (страхового) омбудсмана є вкрай актуальним з точки зору вивчення та імплементації європейського досвіду.

Аналіз досліджень та постановка завдання. Аспектам дослідження питань захисту прав споживачів фінансових та страхових послуг в Україні та світі, ризик-менеджменту, якості страхових послуг приділили належну увагу: Т. Белялов, К. Воблій, О. Губар, О. Денис, С. Гвоздюкова, А. Єрмошенко, Л. Єрмошенко, О. Зайцева, Г. Кайгородова, О. Козьменко, А. Мустафіна, К. Мануїлова, А. Сирота, Т. Смовженко, М. Тхаркахо та інші.

Проблеми формування та розвитку інституту омбудсмена (уповноваженого) з питань захисту прав споживачів на фінансовому ринку Польщі знайшли своє відображення у роботах науковців та практиків: Я. Жешовського, П. Загая, Я. Монкевича та М. Монкевича, Г. Олендзької, М. Орліцкого, А. Островської-Данкевич, А. Паталон, С. Роговського, М. Шаранець, а також у звітах Rzecznika Ubezpieczonych та Rzecznika Finansowego.

Невирішені складові загальної проблеми. У сучасній науковій літературі недостатньо уваги приділено засадам дослідження особливостей функціонування інституту фінансового омбудсмена в Польщі та узагальненню його позитивного багаторічного досвіду у досудовому вирішенні спірних питань між надавачами страхових послуг та споживачами з метою його імплементації на страховому ринку України.

Метою даного дослідження є визначення особливостей функціонування установи фінансового омбудсмена Польщі (Rzecznika Finansowego) в умовах реформування вітчизняної системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг через вирішення таких завдань:

- дослідження етимології терміну «омбудсмен»;
- вивчення особливостей функціонування та фінансування установи фінансового омбудсмена Польщі;
- проведення аналізу звернень та скарг, що надходили до офісу фінансового омбудсмена Польщі;
- формування переліку пропозицій щодо удосконалення норм законопроекту України «Про установу фінансового омбудсмена» виходячи з позитивного польського досвіду.

Методи досліджень. Використання методу аналізу динаміки показників звернень та скарг, рівня їх задоволення дозволило з'ясувати засадничі умови і рівень розвитку інституції фінансового омбудсмена на фінансовому ринку Польщі. Із використанням методів структурного аналізу встановлено причини невиконання страховиками своїх зобов'язань за договорами, а логіко-структурного підходу — згруповано чинники, що сприяли виникненню інституції.

Результати дослідження. Одним із найважливіших у європейському фінансовому праві постає питання захисту прав споживачів фінансових послуг. У реалізації його фундаментальних принципів для фізичних осіб важливу роль відіграє інститут омбудсмена. Термін «омбудсмен» древньою скандинавською мовою — «imbod» й перекладається як «повноваження», «доручення». За іншою версією — «сила», «авторитет». Так, О. Зайцева [1] вказує, що цим словом називалася особа — посол або делегат, який звертався до народу з посланням від імені короля. У праці А. Єрмошенко та Л. Єрмошенко [2, с. 39] стверджується, що термін «омбудсмен» має скандинавське коріння. Вчені Т. Смовженко та О. Денис [3, с. 121] зазначають, що походить саме зі шведської мови від слова «ombudsman» — «представник» інтересів будь-кого. Зустрічаємо й уточнюючу тезу «омбудсмен — представник народу» [4, с. 4]. В свою чергу Т. Белялов [5, с. 269] термін «омбудсмен» трактує як «уповноважений» й стверджує, що він використовується для визначення посадової особи, на яку покладаються функції контролю дотримання законних прав та інтересів громадян у діяльності державних органів. Слово «омбудсмен», зауважує М. Тхаркахо [6], може бути перекладено на інші мови в значенні, окрім перерахованих вище, «повірений», «адвокат», але у багатьох країнах закріпився саме термін «омбудсмен» без перекладу. Узагальнюючи сам термін, характеризуємо його як цивільну або в деяких державах посадову особу, на яку покладено функції контролю за суворим дотриманням норм законів, принципів справедливості та захисту інтересів громадян.

Серед дослідників прийнято вважати, що інститут омбудсмена історично виник саме у Швеції у 1809 році, коли вперше посаду «парламентського омбудсмена» заснував риксдаг, відповідно до прийнятої того року конституції [7, с. 45]. Наприкінці XIX ст. спостерігаємо появу в світі ознак організованої діяльності, спрямованої на формування інституту захисту прав споживачів на рівні регуляторів ринку. Так, К Воблий вказував, що державне втручання в управління справами страховика відбувається з метою дотримання інтересів страхувальників або інтересів суспільного блага [8, с. 103], оскільки держава переконалась у безсиллі страхувальників у відстоюванні свої інтересів перед могутніми страховими організаціями [8, с. 109].

У ході проведеного аналізу встановлено, що ще за часів Австро-Угорської імперії законодавчо страхові компанії зобов'язували надавати міністерству внутрішніх справ всі проспекти і оголошення, які публікувались ними з рекламною метою в пресі. Вимога ґрунтувалась на тому, що подібна інформація містить у собі цифрові дані про стан страхової компанії, про надання певних вигод або отримання доходу. Разом з рекламним повідомленням страховик повинен був подавати всю інформацію, яка підтверджує їх достовірність. До компетенції міністерства входило накладання своєрідного вето, заборони на поширення й подальше використання того чи іншого рекламного проспекту.

Ідея захисту прав споживачів викристалізовується із зростанням ринкової економіки. Омбудсмени стали з'являтися в різних країнах тільки з середини XX ст., такої думки дотримується А. Сирота [9]. Значно пізніше в рамках Європейського співтовариства на початку 70-х років XX ст. з'являються відповідні директиви [10, с. 36].

Окрім нагляду макроекономічного, характерною рисою сучасної системи регулювання в світі є поява самостійного та відокремленого нагляду за захистом прав споживачів, про що наголошують відомі польські науковці Я. Монкевич та М Монкевич [11, с. 19]. Це пов'язано не лише з потребами зростання рівня захисту споживача, але також з тим, що усвідомлюється причинно-наслідковий зв'язок — недостатня охорона прав споживачів може призвести до дестабілізації усієї фінансової системи. У даному випадку можна вести мову про комплексність проблем фінансового ринку, на якому переплітаються інтереси приватні та публічні.

В наш час фінансовим (страховим) омбудсменом прийнято називати цивільну (Австрія, Німеччина, Португалія, Франція, Норвегія) або в деяких державах посадову особу (Польща, Італія, Іспанія, Ірландія, Мальта, Великобританія) [12, с. 34], на яку покладено функції контролю за суворим дотриманням законів, справедливості і інтересів споживачів фінансових (страхових) послуг.

Вивчення досвіду роботи інституту фінансового омбудсмена Польщі може бути корисним для України. У Республіці Польща в 1995 році було створено інститут страхового омбудсмена (Rzecznik ubezpieczonych). Встановлено, що серед основних факторів, що сприяли його появі були:

- відсутність державних наглядових механізмів за діяльністю учасників страхового ринку;
- нагальність потреби щодо побудови дієвої системи захисту найбільш вразливих учасників ринку — споживачів страхових послуг, зокрема у зв'язку з банкрутством в березні 1993 року страхових компаній: Westa-Life S.A., ZU Westa S.A.[13, с. 8], а згодом й ZU Hestja S.A. і PTU Gryf S.A.[14, с. 186];
- необхідність адаптації страхового законодавства до вимог нового конкурентного страхового ринку;
- недосвідченість учасників ринку, які розпочинали ведення страхового бізнесу та недостатня капіталізація.

Значну роль у формуванні нової інституції відіграли саморегулюючі об'єднання страхувальників, які постраждали від страховиків [15, 16]. До завдань урядової агенції належало представлення інтересів страхувальників, застрахованих, вигодонабувачів або призначених осіб згідно договорів страхування, учасників відкритих пенсійних фондів і

корпоративних пенсійних програм. Перший страховий омбудсмен був призначений міністром фінансів. Завданням страхового омбудсмена стала перевірка скарг в окремих питаннях, коли, на думку споживача, страхова компанія, страховий гарантійний фонд, Польське моторно-транспортне страхове бюро, загальне пенсійне товариство або орган управління пенсійними програмами порушили право або інтерес осіб, яких представляє омбудсмен. Сьогодні Фінансовий омбудсмен призначається на чотирирічний термін Керівником Уряду за поданням відповідного міністра, до компетенція якого входить нагляд за діяльністю фінансових установ.

Згідно з законом від 5 серпня 2015 року «Про розгляд скарг на суб'єктів фінансового ринку та про фінансового омбудсмена» [17] було визначено правила розгляду скарг, які подаються клієнтами суб'єктів фінансового ринку та визначено особливості діяльності фінансового омбудсмена, який замінив страхового омбудсмена. Перед зверненням до офісу фінансового омбудсмена незадоволений клієнт має адресуватись до надавача фінансової послуги зі скаргою. Так, протягом 2017 року клієнтами до суб'єктів фінансового ринку було подано 1 630 281 таких скарг. До надавачів послуг на страховому та пенсійному ринках — 367 916 скарг, з них було опрацьовано 345 989 або 94%. Визнані в цілому або частково — 90 276 або 26% [18, с. 11].

Слід наголосити, що даний закон передбачає три форми подання скарги до фінансової установи: письмову — подання особисте або надсилання поштою, усну — повідомляється особисто або по телефону і електронну. Передбачено терміни підготовки відповіді. Зокрема, відповідь на скаргу страховик чи страховий брокер має подати споживачеві протягом 30 днів з моменту отримання скарги, а в особливих випадках — 60 днів.

Інститут фінансового омбудсмена було створено на базі установи страхового омбудсмена. З точки зору передбачуваної мети, безумовно було розширено компетенції фінансового омбудсмена на весь фінансовий ринок. Важливою новацією стало згідно закону надання фінансовому омбудсмену права на накладання штрафу у розмірі 100 тис злотих на учасників ринку шляхом прийняття рішення щодо порушення процедури зобов'язань з розгляду скарг споживача або звернень до офісу омбудсмена [19, с. 10]. Вважаємо за необхідне наголосити, що фінансовий омбудсмен у Польщі займається захистом прав виключно фізичних осіб та фізичних осіб-підприємців, хоча у директивах ЄС, як зауважує М. Шаранець, мова йде про захист усіх споживачів фінансових послуг [20].

Місія фінансового омбудсмена в Польщі полягає в тому, щоб вживати заходів у сфері захисту клієнтів суб'єктів фінансового ринку, репрезентуючи їх інтереси при застосуванні положень нормативно-правових актів згідно з принципами соціального співіснування. У ході проведеного аналізу встановлено, що установа фінансового омбудсмена фінансується за рахунок внесків суб'єктів фінансового ринку. Всього на утримання фінансового омбудсмена станом на 1 квартал 2018 року сплачували внески 1991 суб'єкт фінансового ринку [22], серед яких: 581 акціонерні та кооперативні банки, 112 вітчизняних та зарубіжних страхових компаній, 126 інституцій позичкових, 59 інвестиційних фондів, 983 офіси платіжних послуг, 43 інвестиційні фірми, 37 ощадно-кредитних кас, 36 вітчизняних платіжних інституцій, 11 загальних пенсійних товариств, 3 компанії з управління альтернативними інвестиційними товариствами. Слід також зазначити, що сума внесків, спосіб розрахунку та дати платежу зазначаються у Положенні Міністра фінансів та розвитку. Для клієнтів фінансових установ, які звертаються до фінансового омбудсмена щодо вирішення суперечливих питань, адміністративна послуга є безкоштовною. Відповідний відсоток відрахувань регулюється розпорядженням міністра фінансів та розвитку. Наприклад, польські страхові компанії сплачують до 0,023 % від суми валових премій, а закордонні страхові компанії — до 0,025 %, банки — 0,0011 % від суми балансових активів [17].

Від учасників ринку на утримання фінансового омбудсмена надійшло протягом 2017 року 14,9 млн злотих, в т.ч. від вітчизняних страхових компаній 5,1 млн злотих, від іноземних страхових компаній — 0,5 млн злотих, від банків — 8,2 млн злотих. Для порівняння, протягом 2016 року — 17,6 млн злотих, проте у зв'язку з розрахунком авансових

платежів за 2015 рік та змінами для деяких суб'єктів фінансового ринку розміру відсоткової плати на утримання омбудсмена у 2016 році повернули 2,2 млн злотих [21, с.12-13].

Бюро фінансового омбудсмена Польщі працює під безпосереднім керівництвом омбудсмена й складається з наступних організаційних підрозділів: департамент клієнта страхового та пенсійного ринків; департамент клієнта банківського ринку та ринку капіталу; департамент позасудового вирішення спорів; адміністративно-фінансовий департамент.

У 2017 році штат офісу омбудсмена налічував 105 постійних працівників та близько 90 зовнішніх експертів, у т.ч. 29 працівників, відповідальних за вирішення позасудових спорів [22]. На початку 2016 року працювало 52 працівника, у середині року — 66 осіб, у грудні — 81 особа, а також до роботи було залучено у різні періоди року та з різною частотою близько 90 експертів. Для порівняння у 2015 році в офісі працювала лише 51 особа й залучалось 55 експертів [19, с. 11]. У 2017 році на утримання офісу фінансового омбудсмена було витрачено 14937 тис. злотих, у т.ч. на заробітну плату — 7956,7 тис. злотих [18]. Для порівняння за 2016 рік — 10593,7 тис. злотих, з них на заробітну плату 5953,4 тис. злотих.

Допомога омбудсмена надається у різних формах: консультації; втручання під час розгляду індивідуальних справ від імені клієнта та підтримки у судових суперечках; посередництва, пов'язаного із медіацією — укладанням мирової угоди при розв'язанні суперечок між клієнтом та суб'єктом фінансового ринку із залученням висококваліфікованих експертів.

Щодо консультацій вважаємо за доцільне зазначити, що телефонні поради, як й через Інтернет-пошту — це не лише перший контакт з омбудсменом, але також допомога особам, які незадоволені рівнем обслуговування фінансових установ та бажають підготувати докладне та аргументоване звернення до надавача фінансових послуг з метою позитивного вирішення суперечки ще на етапі розгляду скарги.

Так, за 2017 рік зафіксовано 27427 звернень до офісу фінансового омбудсмена, 18803 заяв щодо впливу на фінансову установу (проти 16997 у 2016 році), 3741 заяв про мирові угоди (проти 2394 у 2016 році), 806 заяв про істотний погляд (проти 471 у 2016 році). У минулому році перша допомога надавалася електронною поштою — 5,4 тисяч звернень та засобами телефонного зв'язку надано порад 22,1 тисяч. Для порівняння у 2016 року було надано 23,6 тис. порад в основному під час телефонних дзвінків — 18756 й стосувалися вони визначення обставин справи, інформування про права клієнта та консультацій щодо написання скарги. У 2017 році було надано 13216 телефонних консультацій в галузі страхування [18, с. 22], лєвова частка з яких — 10985 або 83,1 % стосувалась послуг ризикового страхування. У 2016 році було надано 14596 телефонних консультацій у сфері страхування, з них зі страхування життя було зафіксовано 2231 або 15,3 % [21, с. 43].

У ході дослідження було виокремлено дві основні моделі поведінки фінансового омбудсмена Польщі:

1. Втручання, головною метою якого є підтримка клієнтів у суперечці. Експерти омбудсмена вимагають пояснення від фінансової установи. Вони також можуть вимагати документи від неї. Після аналізу вони наводять аргументи на користь клієнта. Метою такої поведінки є зміна позиції фінансової установи під впливом представлених юридичних аргументів. Можливе вирішення суперечок. Якщо для цього є законна підстава, омбудсмен підтримує претензії клієнта до фінансової установи. Експерти зобов'язані зберігати конфіденційність інформації, що підлягає захисту (наприклад, персональні дані). Омбудсмен розкриває статистику, зокрема, про типи заяв для окремих компаній. Характерною особливістю даної моделі є те, що учасник фінансового ринку не зобов'язаний діяти відповідно до позиції, представленої фінансовим омбудсменом.

2. Медіація, головною метою якої є врегулювання суперечки шляхом укладання мирової угоди. Можливість поєднання найкращих рис медіації та примирення в рамках процесу — об'єднання позицій сторін у спорі (як при посередництві) та/або подання сторонами пропозицій щодо вирішення спору (примирення). Медіація ведеться лише на

підставі документів, які добровільно надаються сторонами. Метою розгляду є врегулювання, тому кожна сторона повинна бути готова до поступок. Неупередженість та незалежність осіб, що ведуть провадження — вони не представляють жодної із сторін. Доречно підкреслити конфіденційність провадження, що охоплює не тільки ділову таємницю, але також механізми у справах, умови розрахунків. Дані, що вказують на тип випадків та спосіб вирішення для окремих компаній, не розкриваються. До того ж особи, які залучені до процесу медіації зобов'язані зберігати таємницю й не розкривати інформації експертам, які займаються інтервенціями (втручанням). Характерною рисою даної моделі є те, що вступ до процедури мирової угоди є обов'язковим для суб'єкта фінансового ринку, однак фінансову установу не можна примусити укласти мирову угоду. За процедуру медіації фінансовий омбудсмен стягує плату у розмірі 50 польських злотих.

У 2017 році цією процедурою за посередництва фінансового омбудсмена щодо страхових договорів скористались у 2251 випадках, проти 1930 у 2016 році [18, с. 35]. Щодо кількості опрацьованих страхових скарг офісом фінансового (страхового) омбудсмена відмітимо чітку динаміку зростання протягом терміну існування інституції, з 1089 за 1995/1996 роки на етапі становлення інституту страхового омбудсмена в Польщі до 14356 у 2017 році (табл. 1).

Таблиця 1

Кількість страхових скарг до офісу страхового та фінансового омбудсмена Польщі та відсоток їх задоволення фінансовими установами у 1995–2017 рр.

№ з/п	роки	кількість страхових скарг			% задоволення скарг (повне визнання скарги та визнання як виняток)
		загальна, одиниць	за якими втручався омбудсмен й розгляд їх завершений		
			одиниць	%	
до офісу страхового омбудсмена					
1	1995/1996	1089	561	51,5	20
2	1997	1043	789	75,6	28
3	1998	1419	1124	79,2	31
4	1999	1711	1347	78,7	29
5	2000	2430	1823	75,0	32,5
6	2001	2866	2001	69,8	27,5
7	2002	2576	1882	73,1	27
8	2003	3273	2639	80,6	33
9	2004	4235	3247	76,7	35,9
10	2005	4601	3681	80,0	37
11	2006	6404	4712	73,6	38,2
12	2007	6883	5818	84,5	41,9
13	2008	7631	6516	85,4	40,6
14	2009	8566	7370	86,0	40,5
15	2010	11947	10304	86,2	41
16	2011	14356	12212	85,1	35,5
17	2012	15273	13308	87,1	33,1
18	2013	16516	14413	87,3	32,6
19	2014	15429	13624	88,3	27,4
до офісу фінансового омбудсмена					
20	2015	14273*	12432	87,1	25,3
21	2016	13021	10658	81,9	18,8
22	2017	14356	10187	71,0	17,9

джерело: побудовано авторами за даними: [11, с. 79; с. 82], [18, с. 13; с. 18], [19, с. 135; с. 145], [21, с. 34, с. 42], [24].

Варто зауважити, що у період трансформації інституції з 01.01.2015 р. до 10.10.2015 р. — 11.612 звернень було до страхового омбудсмена; у період з 10.11.2015 по 31.12.2015 р. — 2661 — до фінансового омбудсмена. Так, протягом 2017 року до фінансового омбудсмена їх було подано 14356 скарг, в т.ч. 4859 або 33,8 % зі страхування життя та 9462 або 65,9 % з іншого особового та майнового страхування, і поза компетенцією омбудсмена 35 скарг або 0,3 %.

У ході дослідження встановлено, що традиційно щороку з початку роботи омбудсмена в Польщі скарги зі страхування автотранспорту складають левову частку. Найбільш численна група скарг протягом останніх двох років стосувалась продуктів обов'язкового страхування цивільної відповідальності водіїв — 3891 або 27,1 % у 2017 р. (проти 3799 або 29,2 % у 2016 р.); каско — 784 або 5,5 % (проти 800 або 6,1 % у 2016 р.); страхування від нещасних випадків та хвороб — 3041 або 21,2 % (проти 2528 або 19,4 % у 2016 р.); страхування життя 1002 або 7 % (проти 755 або 5,8 % у 2016 р.); інвестиційного страхування — 758 або 5,3 % (проти 1053 або 8,1 % у 2016 р.); страхування відповідальності підприємців — 1298 або 9,1 % (проти 975 або 7,5 % у 2016 р.); страхування майна фізичних осіб — 734 або 5,1 % (проти 546 або 4,2 % у 2016 р.) туристичного страхування — 2015 або 1,5 % (проти 142 або 1,1 у 2016 р.).

У результаті аналізу предмету скарг, адресованих до фінансового омбудсмена Польщі за минулий рік встановлено, що у:

- 6775 випадках або 47,2 % — претензія відхилена фінансовою установою;
- 4580 або 31,9 % — суперечка щодо розміру компенсації або наданої допомоги;
- 1045 або 7,3 % — розмір страхового платежу, його повернення, запит на оплату, відмова у прийнятті премії;
- 504 або 3,5 % — затримки з виплатою відшкодування;
- 491 або 3,4 % — зменшення розміру викупної суми;
- 269 або 1,9 % — процедури, що застосовуються страховиками.

У ході дослідження виявлено, що проблема отримання точної інформації про страхові продукти ризикового та лайфового страховика має особливе значення з огляду на швидко зростаючі ризики [25], [26], які є наслідком відсутності можливості доступу до інформації про ці продукти та їх особливості [27]. Це може призвести до негативної оцінки страхових продуктів учасниками ринку [28] й спонукати споживача захищати свої права, як зазначає А. Островська-Данкевич [29, с. 93]. Так, кількість відхилених скарг лайфовими страховиками з боку клієнтів у 2014—2017 рр. має стійку тенденцію до зростання з 1701 до 2691; за суперечками щодо розміру компенсації або наданої допомоги — з 480 до 1097; щодо зменшення розміру викупної суми — з 123 до 491, що вказує на те, що у споживачів з'являється все більше підстав для звернень до омбудсмена щодо договорів страхування життя.

Аналіз джерел надходження документів, адресованих фінансовому омбудсмену в 2017 році показав, що 78,6 % їх зробили заявники клієнти фінансових установ, а решта надійшла від канцелярії Президента Республіки Польща, Прем'єр-міністра, Сейму і Сенату, депутатів, сенаторів та міністерств, Комісії з фінансового нагляду, омбудсмена з прав людини тощо. Не у всіх випадках, в яких клієнт звернувся за допомогою до омбудсмена, було прийнято рішення про розгляд справи. Серед основних причин невтручання був висновок про те, що ці справи були поза загальною компетенцією омбудсмена, заявник не був клієнтом суб'єкта фінансового ринку, іноді через брак підстав для скарг або наявність неправдивої інформації, бажання ознайомити омбудсмена з інформацією, прохання надати фінансовим омбудсменом конкретні пояснення щодо документів, аналіз яких не вказує на порушення прав або інтересів осіб, які захищає омбудсмен. Крім того, щоб мати можливість звертатись до фінансового омбудсмена варто вичерпати усі наявні способи врегулювання суперечок, зокрема клієнт суб'єкта фінансового ринку має обов'язково звернутися попередньо з рекламацією до надавача послуги.

По кожному окремому випадку процедура розгляду скарги завершується протоколом, що передається сторонам й є офіційним документом, що містить інформацію про спосіб завершення суперечки. У разі відсутності угоди омбудсмен подає правову оцінку фактів у справі. Фінансовий омбудсмен також підтримує клієнтів, які у суперечці з фінансовою установою вирішують питання у судовому порядку. У таких випадках омбудсмен може на вимогу будь-якої сторони або суду, а також за власною ініціативою подати до суду так званий «особливий погляд» щодо вирішення суперечки. Матеріали з істотним поглядом

омбудсмен може готувати з власної ініціативи, клієнта, учасника ринку або його представника, на прохання суду. Істотний погляд може бути представлений не тільки в окремих випадках, але й у так званих колективних зверненнях. Слід наголосити, що за фінансовим омбудсменом залишилось право, яке мав страховий омбудсмен, звернення до Верховного суду з пропозицією прийняття остаточного рішення у зв'язку з наявністю розбіжностей у винесених попередніх судових рішеннях, що є важливим інструментом поліпшення функціонування всього фінансового ринку.

Висновки. У багатьох країнах світу інститут омбудсмена виникав як продукт саморегулювання на фінансовому ринку й фінансується його учасниками. Спільна риса служб багатьох омбудсменів країн Європи, як тільки адвокат або державний орган (наприклад, суд) були залучені до вирішення справи, вони не втручаються у суперечку між споживачем й страховиком.

Фінансовий омбудсмен Польщі не відстоює інтересів жодної зі сторін. Якщо врегулювання не може бути досягнуто, фінансовий омбудсмен готує «окремий погляд» про справу, який містить інформацію про правові аспекти спору та факти, що в подальшому використовується в судах. Рішення омбудсмена мають значний вплив на ринок — вони визначають, вказують та узгоджують напрямки судової практики загальних судів — на майбутнє.

Актуальним для вітчизняного страхового ринку й надалі залишатиметься питання розробки й прийняття закону України «Про устанovu фінансового омбудсмена», що визначав би засади створення і діяльність фінансового омбудсмена в Україні. За прикладом Польщі інститут омбудсмена має бути незалежним і самостійним органом, який здійснює досудове врегулювання взаємовідносин між страховиками та споживачами страхових (фінансових) послуг, органічно доповнює роботу інших регуляторів ринку, а його послуги є безкоштовними для споживача.

Наявність інституту страхового омбудсмена в Україні сприятиме коректній поведінці учасників страхового ринку; зменшенню навантаження на судову систему та Нацкомфінпослуг; налагодженню комунікацій між страховиком, брокером та споживачем страхових послуг; формуванню страхової свідомості в українському суспільстві, консолідації діяльності професійних учасників страхового ринку, які фінансуватимуть омбудсмена.

Література

1. Зайцева О. Омбудсмен у фінансовій сфері: чи зможе він захистити права українців [Електронний ресурс] / О. Зайцева // Ресурсний центр Гурт. — 2013. — Режим доступу : <https://gurt.org.ua/articles/19820/?order=comments>.
2. Єрмошенко А. М. Світовий досвід функціонування органів розгляду спорів у сфері фінансових послуг / А. М. Єрмошенко, Л. В. Єрмошенко // Вісник КНТЕУ. — 2011. — № 2. — С. 38—47.
3. Смовженко Т. С. Дослідження зарубіжного досвіду функціонування фінансового омбудсмена як механізм вирішення конфліктів між банківськими установами та клієнтами / Т. С. Смовженко, О. Б. Денис // Науковий вісник Ужгородського національного університету. — 2016. — № 7. — С. 121—125.
4. Удосконалення процедури вирішення суперечок у страховому секторі: пропозиція щодо створення інституту страхового Омбудсмена [Електронний ресурс] / Інститут економічних досліджень та політичних консультацій в Україні ; Німецька консультативна група з питань економічних реформ. — 2004. — Квітень. — Режим доступу : http://www.ier.com.ua/files/publications/Policy_papers/German_advisory_group/2004/t31_ur.pdf.
5. 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.
6. Тхаркахо М. М. Особенности формирования института омбудсмена в зарубежных странах [Электронный ресурс] / М. М. Тхаркахо // Вестник Адыгейского государственного университета. — 2008. — № 2. — (Серия 1 : Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология). — Режим доступа : <file:///C:/Users/admin/Downloads/osobennosti-formirovaniya-instituta-ombudsmena-v-zarubezhnyh-stranah.pdf>.
7. Мануїлова К. В. Інститут омбудсмена в децентралізованих країнах ЄС: досвід для України / К. В. Мануїлова // Аспекти публічного управління. — 2016. — № 1—2. — С. 42—50.
8. Вобль К. Г. Основы экономики страхования / К. Г. Вобль. — Тернополь : Економічна думка, 2001. — 238 с.
9. Сирота А. І. Фінансовий омбудсмен як позасудова система врегулювання спорів на фінансовому ринку України // Науковий вісник Національного університету Державної податкової служби України (економіка, право). — 2013. — № 4. — С. 67—72.

10. Patalon A. Kompetencje Rzecznika Ubezpieczonych w zakresie ochrony konsumentów a ochrona poszkodowanego w wypadkach komunikacyjnych // *Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny*. — 2014. — № 5 (3). — S. 35—53.
11. Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym w Polsce / Red. Jan Monkiewicz i Marcin Orlicki. — Warszawa : Wydawnictwo Poltext, 2015. — 248 s.
12. Єдинак Т. Міжнародний досвід функціонування інституту фінансового омбудсмена / Т. Єдинак, П., Гориславець І. Зелениця, В. Тринчук // *Страхова справа*. — 2018. — № 2 (70). — С. 28—35.
13. Olendzka H. 15 lat działalności Rzecznika Ubezpieczonych w Polsce / H. Olendzka // *Rozprawy Ubezpieczeniowe*. — 2011. — № 10/1. — S. 7—33.
14. Rzeszowski J. Rzecznik Finansowy — «nowa-stara» ochrona konsumenta? / J. Rzeszowski // *Zeszyt Studencki Kół Naukowych Wydziału Prawa i Administracji UAM*. — 2017. — № 7. — S. 183—195.
15. Rogowski S. Urząd Rzecznika Ubezpieczonych w teorii i praktyce / S. Rogowski // *Prawo Asekuracyjne*. — 1999. — № 1. — S. 5—20.
16. Rogowski S. Miejsce i rola urzędu Rzecznika Ubezpieczonych w systemie ochrony praw i interesów konsumentów na polskim rynku ubezpieczeniowym — perspektywy i główne kierunki zmian // *Prawo Asekuracyjne*. — 2000. — № 1. — S. 27—37.
17. Strona główna Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej. Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. «O rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym» [Elektroniczne źródło] : Dz. U. 2015 poz. 1348. — Dostęp : <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20150001348/U/D20151348Lj.pdf>.
18. Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego za 2017 r. oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego [Elektroniczne źródło] // *Rzecznik Finansowy*. — 2018. — 9 kwietnia. — Dostęp : https://rf.gov.pl/files/22778_5316_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2017_r_.pdf.
19. Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego za 2015 r. [Elektroniczne źródło] // *Rzecznik Finansowy*. — Warszawa. — 2016. — Marzec. — Dostęp : https://rf.gov.pl/files/22297_5306_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_rok_2015.pdf.
20. Szaraniec M. Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów konsumenckich na rynku ubezpieczeniowym w Polsce / M. Szaraniec // *Międzynarodowa Konferencja Naukowa «Instytucja Rzecznika Finansowego — ukraińskie spojrzenie na polskie doświadczenia»*, 6 lipca 2018 r. — Kraków : Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, 2018.
21. Sprawozdanie Rzecznika Finansowego i jego biura z działalności w 2016 r. [Elektroniczne źródło] / Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie. — 2017. — 10 kwietnia. — Dostęp : https://www.rf.gov.pl/files/22558_5312_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2016_r_.pdf.
22. Zagaj P. Postępowanie interwencyjne Rzecznika Finansowego czy polubowne przy Rzeczniku Finansowym — które wybrać? / P. Zagaj // *Międzynarodowa Konferencja Naukowa «Instytucja Rzecznika Finansowego — ukraińskie spojrzenie na polskie doświadczenia»*, 6 lipca 2018 r. — Kraków : Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, 2018.
23. Załącznik do Sprawozdania Rzecznika Finansowego i jego biura z działalności w 2016 r. [Elektroniczne źródło]. — Warszawa : Rzecznik Finansowy. — 2017. — Marzec. — Dostęp : https://rf.gov.pl/files/22560_5313_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2016_r_tabele.pdf.
24. Sprawozdania Rzecznika Ubezpieczonych za lata 1995—2014 — Archiwum (1995—2004) [Elektroniczne źródło]. — Warszawa : Rzecznik Finansowy. — Dostęp : https://rf.gov.pl/publikacje/sprawozdania/Sprawozdania_Rzecznika_Ubezpieczonych_za_lata_1995_2014_Archiwum_22165.
25. Кайгородова Г. Н. К вопросу о потребности в страховой защите на современном этапе экономического развития / Г. Н. Кайгородова, А. А. Мустафина // *Финансовые рынки и инвестиционные процессы : сборник IV Междунар. науч.-практ. конф.* — Симферополь, 2017. — С. 71—74.
26. Козьменко О. В. Філософські аспекти формування поняття ризику / О. В. Козьменко, С. М. Гвоздюкова // *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України*. — 2014. — Вип. 38. — С. 6—13.
27. Кайгородова Г. Н. Типология рисков страховой деятельности и подходы к их выявлению / Г. Н. Кайгородова // *Вестник Казанского государственного финансово-экономического института*. — 2006. — № 2. — С. 29—32.
28. Губар О. Забезпечення якості послуг: сучасна методологія та практика / О. Губар // *Финансовые услуги*. — 2018. — № 1. — С. 2—9.
29. Ostrowska-Dankiewicz A. The Polish life insurance market in view of consumer protection issues / A. Ostrowska-Dankiewicz // *Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych*. — 2017. — № 25. — S. 87—99.

Стаття рекомендована до друку 10.09.2018

© Тринчук В. В., Гориславець П. А., Горбова Х. В., Зелениця І. М.

References

- Zaitseva, O. (2013). Ombudsmen u finansovii sferi: chy zmozhe vin zakhystyty prava ukraintsiiv [The ombudsman in the financial sector: will he be able to protect the rights of Ukrainians]. *Resursnyi tsentr Hurt — Resource center Gurt*. Retrieved from <https://gurt.org.ua/articles/19820/?order=comments> [in Ukrainian].
- Yermoshenko, A. M., & Yermoshenko, L. V. (2011). Svitovyi dosvid funktsionuvannia orhaniv rozghliadu sporiv u sferi finansovykh posluh [The world experience of functioning of the organs of dispute settlement in financial services]. *Visnyk KNTEU — Bulletin of KNTEU*, 2, 38—47 [in Ukrainian].

3. Smovzhenko, T. S., & Denys, O. B. (2016). Doslidzhennia zarubizhnoho dosvidu funktsionuvannia finansovoho ombudsmena yak mekhanizm vyrishennia konfliktiv mizh bankivskymy ustanovamy ta kliientamy [The study of foreign experience of functioning of the financial Ombudsman as a mechanism for solving conflicts between banking institutions and customers]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu — Scientific Herald of Uzhhorod national University*, 7, 121—125 [in Ukrainian].
4. Instytut ekonomichnykh doslidzen ta politychnykh konsultatsii v Ukraini ; Nimetska konsultatyvna hrupa z pytan ekonomichnykh reform [The institute for economic research and policy consulting in Ukraine; German Advisory group on economic reform issues]. (2004, April). *Udoskonalennia protsedury vyrishennia superechok u strakhovomu sektori: propozytsiia shchodo stvorennia instytutu strakhovoho Ombudsmena [Improving dispute resolution procedures in the insurance sector: proposal to establish the institution of insurance Ombudsman]*. Retrieved from http://www.ier.com.ua/files/publications/Policy_papers/German_advisory_group/2004/t31_ur.pdf [in Ukrainian].
5. Belialov, T. E. (2012). Pidvyshchennia doviry spozhyvachiv yak osnova stabilnoho rozvytku rynku finansovykh posluh [Increasing consumer confidence as the basis of stable development of financial services market]. *Aktualni problemy ekonomiky — Actual problems of economics*, 3 (129), 267—273 [in Ukrainian].
6. Tharkaho, M. M. (2008). Osobennosti formirovaniya instituta ombudsmena v zarubezhnyh stranah [Features of formation of the Ombudsman in foreign countries]. (Seriya 1 : Regionovedenie: filosofiya, istoriya, sociologiya, yurisprudenciya, politologiya, kul'turologiya [Series 1 : regional Studies: philosophy, history, sociology, law, political science, cultural studies]). *Vestnik Adygejskogo gosudarstvennogo universiteta — Bulletin of Adyghe state University*, 2. Retrieved from file:///C:/Users/admin/Downloads/osobennosti-formirovaniya-instituta-ombudsmena-v-zarubezhnyh-stranah.pdf [in Russian].
7. Manuilova, K. V. (2016). Instytut ombudsmena v detsentralizovanykh krainakh YeS: dosvid dlia Ukrainy [The institution of the Ombudsman in the decentralized EU countries: experience for Ukraine]. *Aspekty publichnoho upravlinnia — Aspects of public administration*, 1—2, 42—50 [in Ukrainian].
8. Voblyj, K. G. (2001). Osnovy ehkonomii strahovaniya [Basics of saving insurance]. Ternopol': Ekonomichna dumka [in Russian].
9. Syrota, A. I. (2013). Finansovi ombudsmen yak pozasudova systema vrehuliuвання sporiv na finansovomu rynku Ukrainy [Financial Ombudsman as out-of-court dispute resolution system in the financial market of Ukraine]. *Naukovyi visnyk Natsionalnoho universytetu Derzhavnoi podatkovoi sluzhby Ukrainy (ekonomika, pravo) — Scientific Bulletin of National University of State tax service of Ukraine (Economics, Law)*, 4, 67—72 [in Ukrainian].
10. Patalon, A. (2014). Kompetencje Rzecznika Ubezpieczonych w zakresie ochrony konsumentów a ochrona poszkodowanego w wypadkach komunikacyjnych. *Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny*, 5 (3), 35—53.
11. Monkiewicz, Ja., & Orlicki, M. (Red.). (2015). Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym w Polsce. Warszawa: Wydawnictwo Poltext.
12. Yedynak T., Horyslavets, P., Zelenytsia, I., & Trynchuk, V. (2018). Mizhnarodnyi dosvid funktsionuvannia instytutu finansovoho ombudsmena [The international experience of functioning of Institute of the financial Ombudsman]. *Strakhova sprava — Insurance business*, 2 (70), 28—35 [in Ukrainian].
13. Olendzka, H. (2011). 15 lat działalności Rzecznika Ubezpieczonych w Polsce. *Rozprawy Ubezpieczeniowe*, 10/1, 7—33.
14. Rzeszowski, J. (2017). Rzecznik Finansowy — «nowa-stara» ochrona konsumenta? *Zeszyt Studencki Kół Naukowych Wydziału Prawa i Administracji UAM*, 7, 183—195.
15. Rogowski, S. (1999). Urząd Rzecznika Ubezpieczonych w teorii i praktyce. *Prawo Asekuracyjne*, 1, 5—20.
16. Rogowski, S. (2000). Miejsce i rola urzędu Rzecznika Ubezpieczonych w systemie ochrony praw i interesów konsumentów na polskim rynku ubezpieczeniowym — perspektywy i główne kierunki zmian. *Prawo Asekuracyjne*, 1, 27—37.
17. Strona główna Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej. (2015). Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. «O rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym»: Dz. U. 2015 poz. 1348. Dostęp <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20150001348/U/D20151348Lj.pdf>.
18. Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego za 2017 r. oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego. (2018, Kwietnia 9). Rzecznik Finansowy. Dostęp https://rf.gov.pl/files/22778_5316_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2017_r_.pdf.
19. Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego za 2015 r. (2016, Marzec). Rzecznik Finansowy. Warszawa. Dostęp https://rf.gov.pl/files/22297_5306_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_rok_2015.pdf.
20. Szaraniec, M. (2018, Lipca 6). Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów konsumenckich na rynku ubezpieczeniowym w Polsce. Międzynarodowa Konferencja Naukowa «Instytucja Rzecznika Finansowego — ukraińskie spojrzenie na polskie doświadczenia». Kraków: Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie.
21. Sprawozdanie Rzecznika Finansowego i jego biura z działalności w 2016 r. (2017, Kwietnia 10). Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie. Dostęp https://www.rf.gov.pl/files/22558_5312_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2016_r_.pdf.
22. Zagaj, P. (2018, Lipca 6). Postępowanie interwencyjne Rzecznika Finansowego czy polubowne przy Rzeczniku Finansowym — które wybrać? Międzynarodowa Konferencja Naukowa «Instytucja Rzecznika Finansowego — ukraińskie spojrzenie na polskie doświadczenia». Kraków: Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie.

23. Załącznik do Sprawozdania Rzecznika Finansowego i jego biura z działalności w 2016 r. (2017, Marzec).
Warszawa: Rzecznik Finansowy. Dostęp:
https://rf.gov.pl/files/22560_5313_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2016_r_tabele.pdf.

24. Sprawozdania Rzecznika Ubezpieczonych za lata 1995—2014 — Archiwum. (1995—2014). Warszawa:
Rzecznik Finansowy. Dostęp:
https://rf.gov.pl/publikacje/sprawozdania/Sprawozdania_Rzecznika_Ubezpieczonych_za_lata_1995_2014_Archiwum_22165.

25. Kajgorodova, G. N., & Mustafina, A. A. (2017). *K voprosu o potrebnosti v strahovoj zashchite na sovremennom ehtape ehkonomicheskogo razvitiya [To the question about the need for insurance protection at the present stage of economic development]*. Finansovye rynki i investicionnye processy: sbornik IV Mezhdunar. nauch.-prakt. konf. [Financial markets and investment processes : the collection of the IV mezhdunar. scientific.-pract. conf.]. Simferopol, 71—74 [in Russian].

26. Kozmenko, O. V., & Hvozdiukova, S. M. (2014). Filozofski aspekty formuvannia poniattia ryzyku [Philosophical aspects of the formation of the concept of risk]. *Problemy i perspektyvy rozvytku bankivskoi systemy Ukrainy — Problems and prospects of development of banking system of Ukraine*, 38, 6—13 [in Ukrainian].

27. Kajgorodova, G. N. (2006). Tipologiya riskov strahovoj deyatel'nosti i podhody k ih vyyavleniyu [Types of risks insurance activities and approaches to their detection]. *Vestnik Kazanskogo gosudarstvennogo finansovo-ekonomicheskogo instituta — Bulletin of Kazan state financial and economic institute*, 2, 29—32 [in Russian].

28. Hubar, O. (2018). Zabezpechennia yakosti posluh: suchasna metodolohiia ta praktyka [Quality assurance services: current methodology and practice]. *Finansovye uslugi — Financial services*, 1, 2—9 [in Ukrainian].

29. Ostrowska-Dankiewicz, A. (2017). The Polish life insurance market in view of consumer protection issues. *Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych*, 25, 87—99.

The article is recommended for printing 10.09.2018

© Trynchuk V. V., Horyslavets P. A.,
Horbova H. V., Zelenitsa I. M.