

РОЛЬ ЗВЕРНЕНЬ ЯК КАНАЛУ КОМУНІКАЦІЇ РЕГУЛЯТОРА ЗІ СПОЖИВАЧАМИ НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

ROLE OF APPEALS AS A COMMUNICATION CHANNEL OF REGULATOR WITH CONSUMERS ON THE FINANCIAL SERVICES MARKET

Бірюк С.О.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри міжнародних фінансів,
Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана

Biriuk Serhii

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Associate Professor, Department of International Finance,
Kyiv National Economic University
named after Vadym Hetman

У статті розглядається роль комунікації в державному регулюванні ринку фінансових послуг. Визначено вплив комунікації на розвиток інструментів державного регулювання фінансового сектора. Акцентовано на важливості комунікаційних каналів для державного регулювання фінансової сфери в умовах інформаційної економіки. Визначено особливості звернення як каналу комунікації між регулятором та учасниками ринку фінансових послуг. Проведено аналіз роботи Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг зі зверненнями, які надходять від споживачів фінансових послуг. Визначено релевантність звернень з погляду поточної ситуації на ринку. Обґрунтовано низку рекомендацій, спрямованих на зростання ролі звернень споживачів як каналу комунікації на ринку фінансових послуг України.

Ключові слова: ринок фінансових послуг, державне регулювання економіки, фінансові інституції, фінансова комунікація, споживачі фінансових послуг.

В статье рассматривается роль коммуникации в государственном регулировании рынка финансовых услуг. Определено влияние коммуникации на развитие инструментов государственного регулирования финансового сектора. Акцентировано на важности коммуникационных каналов для государственного регулирования финансовой сферы в условиях информационной экономики. Определены особенности обращений как канала коммуникации между регулятором и участниками рынка финансовых услуг. Проведен анализ работы Национальной комиссии, которая осуществляет государственное регулирование в сфере рынков финансовых услуг, с обращениями, которые поступают от потребителей финансовых услуг. Определена релевантность обращений с позиции текущей ситуации на рынке. Обоснован ряд рекомендаций, направленных на возрастание роли обращений потребителей как канала коммуникаций на рынке финансовых услуг Украины.

Ключевые слова: рынок финансовых услуг, государственное регулирование экономики, финансовые институции, финансовая коммуникация, потребители финансовых услуг.

This article deals with role of communications in the state regulation of financial services market. The influence of communication on the development of different instruments of state regulation of financial sector is determined. The attention is paid to importance of communication channels for providing of effectiveness of state regulation of financial sector in the conditions of information economy. The significant influence of communication on the behavior of economic agents in the financial services market is determined, in particular – financial institutions and consumers of financial services. The features of appeals as specific communication channel between regulator and participants of financial services market in Ukraine are determined. The analysis of the work of National commission that provide state regulation in the sphere of financial services market with appeals that come from consumers of financial services is made. The relevance of appeals from the point of view of current situation in the financial services market is determined. The reasons of weak financial services consumers right protection at some segments of market (in particular at the insurance services market) that determine numerous appeals from the individuals are disclosed. The role of individuals appeals in the context of overcoming of information assymetry on the financial services market is

characterized. The interconnection between individuals appeals to National commission that provide state regulation in the sphere of financial services market and level of financial knowledge of individuals is determined. The number of recommendations directed on the increasing of the role of individuals appeals as a channel of communication on the financial services market of Ukraine are justified. In particular, it is proposed to change practical approaches to processing of individuals appeals to regulator in the part if the processing speed and making appropriate managerial decisions. The changes in the legislation are proposed in the issues of individuals appeals to the bodies, that provide regulation on the financial services market of Ukraine.

Key words : financial services market, state regulation of economy, financial institutions, financial communication, financial services consumers.

Постановка проблеми. На протязі багатьох років в Україні гостро стоїть питання щодо розбудови ефективної моделі державного регулювання ринку фінансових послуг. Очевидно, що саме перешкоди у цій площині є однією із причин слабкого розвитку вітчизняних фінансових інституцій, їх значного відставання за рівнем фінансового потенціалу від зарубіжних конкурентів. У низці факторів, які визначають низьку результативність регуляторних дій держави, слід особливо виділити недостатній рівень розвитку механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг. Водночас в умовах формування інформаційної економіки суттєво зростає роль різноманітних каналів комунікації на ринку фінансових послуг, у тому числі – комунікації між регуляторами ринку та іншими його учасниками. Нині в Україні одним із можливих каналів обміну інформації є звернення споживачів фінансових послуг до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг. Є вагомі підстави для твердження, що зараз вказаний інструмент використовується не досить дієво, що формує загалом несприятливі оцінки з боку пересічних громадян держави як регулятора і ринку фінансових послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Проблематика державного регулювання ринку фінансових послуг і механізми захисту прав споживачів фінансових послуг розглядалися в роботах Р. Бачо, М. Бурмаки, С. Еш, О. Залетова, Д. Леонова, З. Мацук, О. Мозгового, С. Науменкової, Є. Сича, Д. Тищенко, С. Хоружого, С. Черкасової та інших авторів.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Визнаючи вагому теоретичну та практичну значущість результатів наукових пошуків зазначених авторів, все ж підкреслимо, що питання звернень як комунікаційного каналу на ринку фінансових послуг розкрито не досить та потребує подальшого розроблення.

Постановка завдання. Мета статті – окреслити роль звернень як каналу комунікації між споживачами та регулятором на ринку фінансових послуг та обґрунтувати заходи, спрямовані на підвищення ефективності роботи зі зверненнями на рівні Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Нині нормативно-правова база з питань звернень учасників ринку фінансових послуг України представлена Законом України «Про звернення громадян» [1], Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» [2], Розпорядженням Нацкомфінпослуг «Про затвердження Порядку роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг» [3]. З одного боку, ці нормативні акти створюють певний базис для роботи регулятора ринку фінансових послуг зі зверненнями громадян, з іншого – практика такої діяльності свідчить, що в українських реаліях звернення так і не перетворилися на надійний механізм моніторингу ринку та його регулювання.

Ключова особливість використання звернень громадян у регуляторних механізмах на ринку фінансових послуг – їхня здатність бути імplementованими в усі без винятку форми державного регулювання. Зокрема, саме звернення можуть бути підставою для внесення змін до нормативно-правової бази; для здійснення нагляду за учасниками ринку фінансових послуг; для застосування різноманітних заходів впливу тощо.

Зараз на вітчизняному ринку фінансових послуг склалася суперечлива ситуація в питаннях роботи зі зверненнями громадян. Зокрема, нижче наведена динаміка звернень, що надійшли до Нацкомфінпослуг (рис. 1):

З даних рис. 1 можна дійти кількох важливих висновків, які характеризують комунікацію регулятора з іншими учасниками вітчизняного ринку фінансових послуг:

– за останні 5 років свого «пікового» значення кількість звернень досягла у 2014 році. Такий факт, на наш погляд, є цілком об'єктивним відображенням суспільно-політичної ситуації, що склалася в Україні на той час. Очевидно, що в у 2013–2016 рр. багато фінансових інституцій не могли виконувати власні зобов'язання, що привело до збільшення випадків порушення



Рис. 1. Кількість звернень громадян до Нацкомфінпослуг у 2012–2018 рр., од.
Джерело: складено автором за даними Нацкомфінпослуг [4]

прав споживачів фінансових послуг і в кінцевому варіанті – до збільшення кількості звернень громадян;

– опосередковано про рівень фінансової грамотності населення України свідчить той факт, що у 2018 році до Нацкомфінпослуг надійшло 456 анонімних звернень та звернень, що не належать до компетенції регулятора. З іншого боку, така ситуація також свідчить і про суперечливість сформованої в Україні регуляторної моделі щодо фінансового ринку – у багатьох пересічних громадян відсутнє уявлення про розподіл регуляторних повноважень між Національним банком України, Нацкомфінпослуг та Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку;

– не можна оминути увагою і факт неухильного зростання кількості звернень, починаючи з 2015 року. Таку тенденцію складно оцінити однозначно. З одного боку, вона є свідченням існування значних проблем на ринку фінансових послуг України; з іншого – його учасники (насамперед споживачі) все частіше розглядають звернення як чи не безальтернативний механізм впливу на діяльність окремих фінансових інституцій.

Доволі показовою з погляду розвитку інформаційних технологій є і структура звернень за способом подання. Зокрема, у 2018 році 35,3% усіх звернень надійшло за допомогою мережі Internet (2750 од. в абсолютному вираженні), що на 67% більше, ніж у 2017 році. Все ж основна кількість звернень продовжує надходити у паперовому вигляді – 4047 звернень за 2018 рік (52,01% від загальної кількості). На наш погляд, стабільно висока кількість звернень у паперовому вигляді є ще одним свідченням: по-перше, своєрідної вікової структури ініціаторів звернень, у якій високу питому вагу відіграють пен-

сіонери, люди похилого віку; по-друге, посереднього рівня впровадження інформаційних технологій в економічну діяльність пересічних громадян України.

Матеріали Нацкомфінпослуг як один із критеріїв ефективності роботи регулятора зі зверненнями громадян використовують низьку (близько 2–3% щорічно від загальної кількості) частку повторних звернень. Прихильниками цієї тези наводиться необхідність детального вивчення справи на основі отриманих від різних учасників ринку документів та матеріалів. Проте слід зважати на те, що здебільшого йдеться про умисне затягування справи з боку окремих учасників ринку фінансових послуг, які таким чином намагаються уникнути відповідальності. Тому, на наш погляд, використання цього критерію є щонайменше суперечливим.

Надзвичайно симптоматичною виглядає структура звернень за видами фінансових інституцій (рис. 2):

На протязі багатьох років ключовим об'єктом звернень громадян залишається діяльність страхових компаній. Певною мірою таку ситуацію можна пояснити тим, що страховий ринок поряд із ринком спільного інвестування є найбільшим небанківським сегментом фінансового сектору в Україні. Але якщо вітчизняний ринок спільного інвестування є певною мірою «закритим», орієнтованим на обмежене коло споживачів, то на ринку страхових послуг спостерігається значний прошарок клієнтів – фізичних осіб. При цьому не всі з них вибирають страхові компанії за багатьма критеріями (в т.ч. з урахуванням рівня платіжної дисципліни), а орієнтовані виключно на мінімальний розмір страхової премії. Але це не виключає того факту, що кількість звернень громадян щодо діяльності страховиків визначена і практикою ведення страхо-

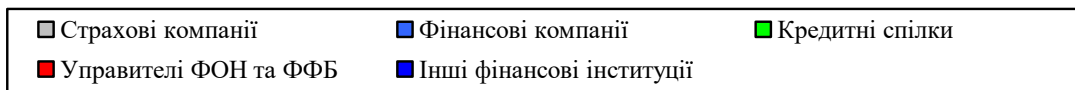
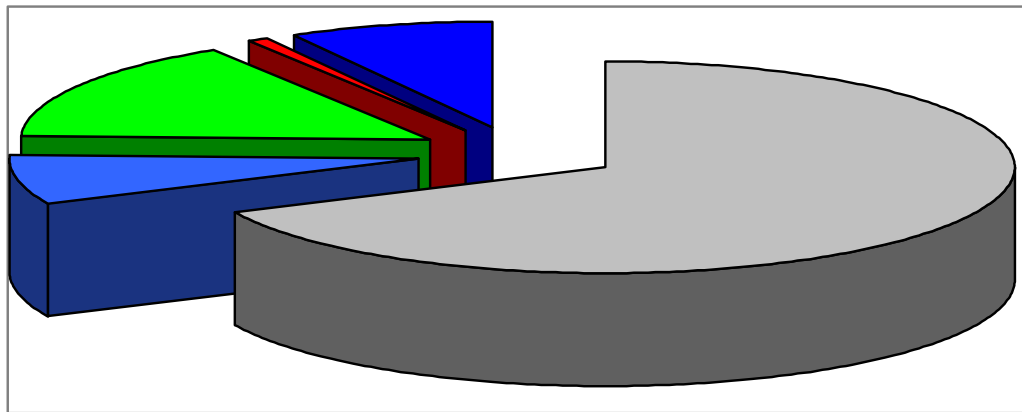


Рис. 2. Структура звернень громадян до Нацкомфінпослуг у 2018 р. за видами фінансових інституцій

Джерело: складено автором за даними Нацкомфінпослуг [4]

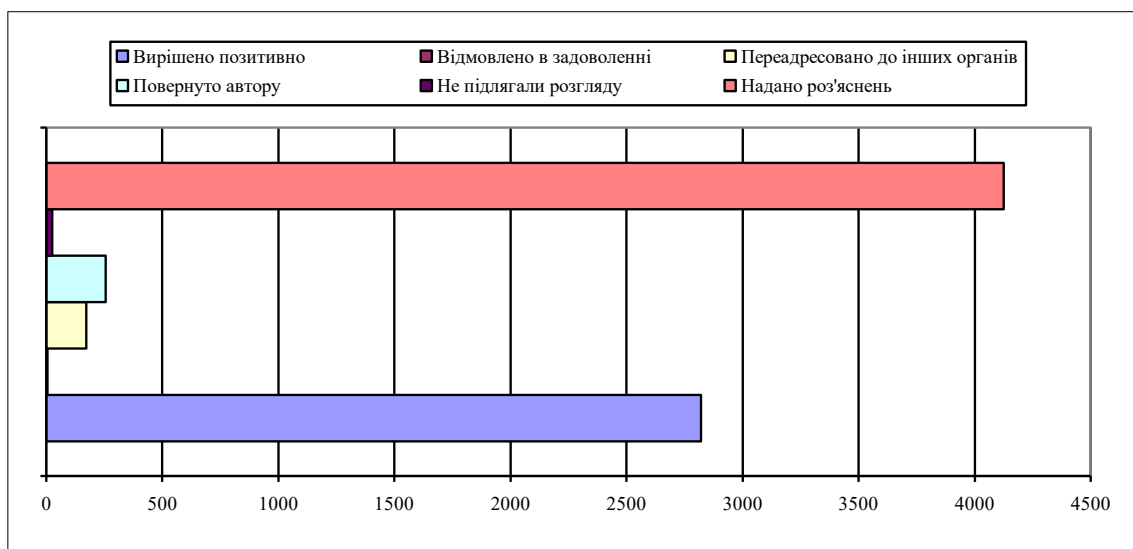


Рис. 3. Структура опрацювання звернень громадян до Нацкомфінпослуг у 2018 р.

Джерело: складено автором за даними Нацкомфінпослуг [4]

вого бізнесу в Україні. Найбільш поширеними причинами звернень є кількісні параметри страхового відшкодування, в т.ч. – і відмова від його виплати.

Поступове відновлення кредитного ринку відобразилося і на кількості звернень, що стосуються ринку послуг кредитних спілок. Загалом слід зауважити, що саме діяльність страхових організацій та кредитних спілок на протязі багатьох років була основним об'єктом звернень з боку громадян. Про існування численних проблем на кредитному ринку свідчить також і той факт, що питання врегулювання відносин із

фінансовими компаніями та ломбардами розглядаються у 7–8% звернень щорічно.

Не можна оминати увагою і проблематику результативності опрацювання звернень до Нацкомфінпослуг. Зокрема, на наш погляд, звітна інформація регулятора має містити детальний аналіз рубрики «Вирішено позитивно», адже в наявному варіанті оприлюднення інформації залишається надто багато питань щодо того, в чому полягає цей «позитивний» характер. Найбільшу питому вагу займають звернення, щодо яких суб'єктам ринку фінансових послуг надані роз'яснення.

Зазначені параметри опосередковано засвідчують не тільки про рівень фінансової грамотності дописувачів, але й про можливості регулятора щодо вирішення проблем, викладених у зверненні по суті. Структура опрацювання звернень громадян до Нацкомфінпослуг у 2018 році наведена нижче (рис. 3):

Загалом слід зазначити, що ситуація зі зверненнями учасників вітчизняного ринку фінансових послуг свідчить про: по-перше, недостатній рівень фінансової грамотності споживачів фінансових послуг; по-друге, існування численних проблем на тих його сегментах, де функціонують фінансові інституції, основними клієнтами яких є фізичні особи.

Висновки. На наш погляд, подальше вдосконалення роботи зі зверненнями, що надходять від учасників ринку фінансових послуг до регулятора, слід пов'язувати і зі змінами у нормативно-правовій базі. Зокрема, рекомендується до регламентуючих документів на рівні Нацкомфінпослуг [3] (а в окремих випадках – і в до Закону України «Про звернення громадян» [1]) внести такі зміни:

1. Збільшити обсяг тексту електронного звернення до Нацкомфінпослуг із 3000 знаків (як передбачено нині) до 5000 знаків, що дасть змогу деталізовано викласти його сутнісний бік.

2. Скоротити термін повернення заявнику звернення, яке оформлене з порушенням вимог, з 10 до 5 днів. На наш погляд, наявні вимоги до звернень громадян є досить зрозумілими, тому встановлення терміну в 10 днів для аналізу відповідності вимогам є надмірним.

3. На наш погляд, не зовсім обґрунтованою виглядає така норма: «Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку» [3]. Навряд чи можна навести досить обґрунтовані аргументи стосовно черговості розгляду тих чи інших звернень (за винятком випадків надходження звернень від народних депутатів України та депутатів місцевих рад).

4. Доцільно скоротити терміни опрацювання звернень: для невідкладних рішень – до 10 днів; в загальному варіанті – до 20 днів; у разі потреби в додатковому вивченні – до 30 днів.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Закон України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 2 жовтня 1996 року.
2. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» № 348 від 14 квітня 1997 року.
3. Розпорядження Нацкомфінпослуг «Про затвердження Порядку роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг» № 17 від 12 січня 2017 року.
4. Звернення громадян [Електронний ресурс]. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг. Офіційний сайт. URL: www.nfp.gov.ua (дата звернення 1 липня 2019 р.).