

**Інформація про діяльність
Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків
фінансових послуг, за квітень 2013 року**

**1. Проблемні питання на ринку небанківських фінансових послуг.
Основні напрями державного регулювання небанківського фінансового сектора**

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, з метою подолання проблем та покращення ситуації на ринках фінансових послуг підготовлено Концепцію розвитку ринків небанківських фінансових послуг України на 2013-2014 роки та відповідні плани заходів щодо її реалізації для окремих сегментів ринків фінансових послуг.

Так, аналіз стану ринку *страхових послуг* підтверджує наявність серйозних проблем, що стримують його розвиток, у тому числі:

недостатнє використання потенціалу державно-приватного партнерства у страхуванні;

використання страхування для оптимізації оподаткування суб'єктів господарювання (схемне страхування);

невисокий рівень капіталізації та низька якість активів;

демпінг, який призводить до дисбалансу зобов'язань та можливостей їх виконання, збільшення ризику банкрутства;

низька якість страхових послуг, що призводить до порушення прав споживачів;

недостатнє охоплення страховими послугами населення внаслідок низького рівня знань, довіри та страхової культури.

Розв'язання існуючих проблем у сфері страхування здійснюватиметься **такими шляхами:**

прийняття Закону України «Про страхування» у новій редакції;

визначення стратегічних орієнтирів розвитку страхового ринку;

внесення змін до Податкового кодексу щодо переходу на оподаткування прибутку;

установлення вимог до платоспроможності на основі оцінки ризиків та якості активів страховика;

установлення вимог до системи управління, розкриття інформації страховиками та аудиторських висновків, посилення ролі та відповідальності актуаріїв;

прийняття Закону України «Про Фонд гарантування страхових виплат за договорами страхування життя»;

врегулювання питання комісійної винагороди за обов'язковими видами страхування;

прийняття порядку реєстрації агентів, які здійснюють укладання договорів з обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів, та встановлення кваліфікаційних вимог;

перегляд умов ліцензування, в т.ч. розширення підстав для тимчасового зупинення та анулювання ліцензії.

У сфері функціонування **кредитних спілок** сьогодні існують такі проблеми:

- відсутність механізму гарантування вкладів членів кредитних спілок;
- незадовільний стан корпоративного управління в кредитних спілках;
- недостатність гарантій захисту прав членів кредитних спілок як співвласників та споживачів їх послуг;
- недосконалість системи пруденційного нагляду на ринку кредитних установ.

У цьому секторі небанківських фінансових послуг пропонуються такі **шляхи розв'язання** проблем:

- формування механізму підтримки ліквідності кредитних спілок;
- запровадження системи гарантування вкладів членів кредитних спілок;
- створення умов для забезпечення фінансової стабільності кредитних спілок;
- перехід на оперативний моніторинг за діяльністю кредитних спілок;
- створення загальнодоступної для споживачів інформаційної бази про основні показники діяльності кредитної установи;
- внесення змін до законодавства щодо вдосконалення ведення персоніфікованого обліку членів кредитних спілок, встановлення нових вимог до системи управління кредитною спілкою, посилення ролі асоціацій кредитних спілок у регулюванні їхньої діяльності, посилення відповідальності органів управління кредитних спілок за порушення прав споживачів.

Проблеми ринку **накопичувального пенсійного забезпечення**:

- недостатній рівень повноважень Нацкомфінпослуг у сфері контролю за станом управління активами недержавних пенсійних фондів;
- неврегульованість системи відносин між учасниками недержавних пенсійних фондів та органами управління цих фінансових установ;
- наявність необґрунтованих кількісних обмежень щодо структури активів недержавних пенсійних фондів, які ускладнюють мобільність руху інвестиційних коштів.

Шляхи розв'язання проблем на ринку накопичувального пенсійного забезпечення такі:

- посилення координації щодо регулювання та нагляду за діяльністю компаній з управління активами недержавних пенсійних фондів із Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку;
- розширення прав роботодавців-платників та учасників недержавних пенсійних фондів на делегування своїх представників до складу рад фондів;
- перехід до застосування «правил розумного інвестора».

Проблеми ринку послуг **фінансових компаній та ломбардів**:

- відсутність на законодавчому рівні дієвого механізму захисту прав довіртелів фондів фінансування будівництва житла;
- відсутність спеціального закону з питань ломбардної діяльності;
- законодавча неврегульованість використання факторингу в

колекторському бізнесі і, як наслідок, незахищеність громадян перед колекторами;

обмеженість доступу споживачів фінансових послуг до інформації про діяльність фінансових установ.

Проблеми ринку послуг фінансових компаній та ломбардів передбачається *розв'язувати шляхом*:

прийняття Закону України «Про ломбарди та ломбардну діяльність»;
внесення змін до законодавства України щодо регулювання факторингу;
запровадження механізму убезпечення фізичних осіб-довірителів фондів фінансування будівництва житла;

створення загальнодержавної публічної інформаційної бази ринку небанківських фінансових послуг.

Слід зазначити, що наказом Голови Нацкомфінпослуг від 19.04.2013 № 100 вже створена робоча група з розробки пропозицій щодо розв'язання проблемних питань у сфері факторингу, до складу якої увійшли представники провідних міжнародних компаній та спеціалісти Нацкомфінпослуг. За результатами роботи робочої групи планується розробити пропозиції щодо внесення змін до законодавства України, яким регулюється діяльність з надання фінансової послуги факторингу.

Усі заходи, які здійснює Нацкомфінпослуг, спрямовані на вдосконалення нормативної бази та підходів у державному нагляді для підтримання позитивної динаміки та забезпечення розвитку ринків фінансових послуг. Водночас сьогодні *у сфері забезпечення спроможності Нацкомфінпослуг здійснювати належне регулювання та нагляд* є:

недостатній рівень інституційної спроможності регулятора, який необхідно підвищувати шляхом розширення регуляторних повноважень на законодавчому рівні та запровадження платежів нагляду у сфері регулювання ринків небанківських фінансових послуг;

незадовільне матеріально-технічне та фінансове забезпечення, покращення яких можливе шляхом збільшення обсягів бюджетного фінансування, збільшення надання міжнародної технічної допомоги, внесення змін до бюджетного та податкового законодавства, збільшення штатної чисельності та підвищення рівня оплати праці;

низький рівень співпраці з міжнародними асоціаціями та іноземними регуляторами, який необхідно підвищувати шляхом сплати вступних та членських внесків до міжнародних асоціацій та беручи участь у галузевих заходах міжнародної співпраці.

З метою розв'язання означених проблем, Нацкомфінпослуг системно та цілеспрямовано забезпечуватиме реалізацію Концепції розвитку ринків небанківських фінансових послуг України на 2013-2014 роки для досягнення високого рівня стійкості, прозорості та конкурентоспроможності небанківського фінансового сектора України, захисту прав споживачів фінансових послуг та вдосконалення системи регулювання і нагляду за небанківськими фінансовими установами.

Виконання **Національного плану дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010-2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава»**, затвердженого Указом Президента України від 12 березня 2013 року № 128 (далі – Національний план дій на 2013 рік).

За напрямом **«Розвиток фінансового сектору»** результатом роботи з виконання завдання щодо створення системи гарантування страхових виплат за договорами страхування життя (*пункт 18.1 Національного плану дій на 2013 рік, строк виконання – червень*) є підготовлений Нацкомфінпослуг та зареєстрований Верховною Радою України проект Закону України «Про Фонд гарантування страхових виплат за договорами страхування життя», який встановлює засади діяльності Фонду гарантування страхових виплат за договорами страхування життя, що забезпечуватиме страховий захист громадян у разі настання неплатоспроможності страховика. Законопроект 19.02.2013 зареєстровано Верховною Радою України за № 2327.

На засіданні Комітету Верховної Ради України з питань фінансів і банківської діяльності 02.04.2013 розглянуто законопроект та прийнято рішення рекомендувати Верховній Раді України прийняти його за основу.

За напрямом **«Дерегуляція, розвиток підприємництва та реформування надання адміністративних послуг»** Нацкомфінпослуг, як співвиконавець, забезпечувала виконання таких заходів:

моніторинг проведення центральними органами виконавчої влади, що здійснюють державний нагляд (контроль), планових та позапланових перевірок шляхом одержання від таких центральних органів виконавчої влади відповідної інформації (*підпункт 77.2 пункту 77 Національного плану дій на 2013 рік*). За цим заходом Нацкомфінпослуг поінформувала Міністерство економічного розвитку і торгівлі України про результати моніторингу планових та позапланових перевірок у I кварталі 2013 року;

опрацювання проектів Законів України (*підпункт 81.1 пункту 81 Національного плану дій на 2013 рік*):

«Про внесення змін до деяких законодавчих актів України у зв'язку з прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги» (*підпункт 81.1.4 пункту 81 Національного плану дій на 2013 рік*). За цим заходом Нацкомфінпослуг опрацьовано розроблений Міністерством економічного розвитку і торгівлі України проект Закону України «Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання» та надані зауваження і пропозиції до нього;

«Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо забезпечення безумовної реалізації вимоги, за якою держателями реєстрів, інших інформаційних баз, які використовуються для надання адміністративних послуг, можуть бути виключно державні органи та органи місцевого самоврядування» (*підпункт 81.1.7 пункту 81 Національного плану дій на 2013 рік*). За цим завданням Нацкомфінпослуг надано інформацію до Кабінету Міністрів України, що відповідно до пункту 2 частини першої статті 28 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових

послуг» Нацкомфінпослуг у межах своєї компетенції здійснює реєстрацію та веде Державний реєстр фінансових установ, а у визначених ним випадках – реєстри осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги. Таким чином, держателем реєстрів, які використовуються для надання адміністративних послуг, є Нацкомфінпослуг, яка за своїм статусом є державним колегіальним органом;

підготовка та видання актів Кабінету Міністрів України та центральних органів виконавчої влади щодо приведення нормативно-правових актів у відповідність із вимогами Закону України «Про адміністративні послуги», зокрема щодо виключення з переліків документів, які подаються для надання адміністративних послуг, архівних та інших довідок, виписок, витягів, інших документів, що містять інформацію, яка знаходиться у володінні чи користуванні органів державної влади чи підприємств, установ та організацій, що перебувають у їх управлінні (отримання суб'єктами надання адміністративних послуг таких документів має здійснюватися без участі суб'єкта звернення) (*підпункт 81.7 пункту 81 Національного плану дій на 2013 рік*). За цим завданням Нацкомфінпослуг розпорядженням від 05.03.2013 № 712 затверджено зміни до деяких нормативно-правових актів Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України. Розпорядження направлено до Міністерства юстиції України на державну реєстрацію.

Розпорядженням замість подання до уповноваженого органу виписки або витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців або копії свідоцтва про державну реєстрацію юридичної особи або фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності чи копії довідки про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, посвідченої нотаріально або органом, який видав оригінал документа, а також надання інформації щодо документів про державну реєстрацію юридичної особи або фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності при заповненні документів, передбачається подання друкованої сторінки з веб-сайта Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців з інформацією про заявника, завізованої його керівником (подається заявником за бажанням);

забезпечення затвердження технологічних карток на кожен адміністративну послугу (*підпункт 83.4 пункту 83 Національного плану дій на 2013 рік*). За цим завданням Нацкомфінпослуг 30.04.2013 були прийняті розпорядження, якими затверджені технологічні картки на кожен адміністративну послугу у сферах: страхування; недержавного пенсійного забезпечення; діяльності кредитних установ, бюро кредитних історій та юридичних осіб публічного права; діяльності фінансових компаній, ломбардів та юридичних осіб, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають визначене законодавством право надавати окремі фінансові послуги; діяльності аудиторів та актуаріїв; ведення Державного реєстру фінансових установ.

У результаті запровадження технологічних карток буде вдосконалена процедура надання адміністративних послуг.

Крім того, Нацкомфінпослуг продовжується виконання завдання **Національного плану дій на 2012 рік** щодо гармонізації нормативно-правових актів з питань регулювання діяльності страхових компаній з Директивою ЄС «Платоспроможність II» (пункт 23.1 Національного плану дій на 2012 рік).

17.04.2013 за участі народного депутата України А.Пінчука була проведена зустріч із учасниками робочої групи з опрацювання проекту Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про страхування» (нова редакція) та інших законодавчих актів України» (реєстраційний № 9614 від 19.12.2011) щодо стану підготовки законопроекту та визначено орієнтовний графік доопрацювання розділів законопроекту з метою внесення його на друге читання. Станом на кінець квітня відбулося 52 засідання зазначеної робочої групи щодо опрацювання законопроекту.

Нацкомфінпослуг було підготовлено інформацію для формування попередніх показників проекту **Державного бюджету України** на 2014 рік та індикативних прогностичних показників обсягів видатків і надання кредитів на 2015 і 2016 роки, яку надано до Міністерства фінансів України.

Також з метою раціонального та економного використання бюджетних коштів було проведено перерозподіл плану асигнувань між Держфінпослуг та Нацкомфінпослуг на 2013 рік, внесено зміни до кошторисів та помісячних планів асигнувань на 2013 рік. Погоджені зміни Міністерством фінансів України 23.04.2013 було надано на реєстрацію до Державної казначейської служби України.

У зв'язку з недостатністю бюджетних коштів та для забезпечення планового рівня асигнувань за КЕКВ 2120 («нарахування на оплату праці») з квітня – грудень 2013 року було підготовлено зміни до річного розпису асигнувань загального фонду Державного бюджету України на 2013 рік та до помісячного розпису асигнувань загального фонду Державного бюджету України на 2013 рік за КВК 550, а також зміни до кошторису та помісячного плану асигнувань (за винятком надання кредитів з бюджету) загального фонду бюджету на 2013 рік за КПКВК 5501010 та направлено на погодження до Міністерства фінансів України.

На виконання пункту 1 частини першої статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року № 2939-VI на веб-сайті www.dfp.gov.ua розміщені довідки про зміни до кошторису Нацкомфінпослуг та Держфінпослуг на 2013 рік від 12.04.2013 № 1 та довідки про зміни до плану асигнувань (за винятком надання кредитів з бюджету) загального фонду Державного бюджету України на 2013 рік від 12.04.2013 № 1 за КПКВК 5501010 «Керівництво та управління у сфері регулювання ринків фінансових послуг».

Сформовано та надано звіт про проведення процедур закупівлі товарів, робіт і послуг за державні кошти (форма № 1- торги) за січень-березень 2013 року до Головного міжрегіонального управління статистики у м. Києві.

На виконання абзацу другого підпункту 2 пункту 2 розпорядження Кабінету Міністрів України від 31.03.2010 № 777-р «Деякі питання проведення щорічної всеукраїнської акції з благоустрою «За чисте довкілля»

Нацкомфінпослуг до Дня довілля 20.04.2013 було залучено 212 працівників Нацкомфінпослуг та направлено відповідний звіт до Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України.

2. Нормативно-правове регулювання діяльності фінансових установ

У період з 01.04.2013 по 30.04.2013 проведено 10 засідань Нацкомфінпослуг, на яких розглянуто і прийнято 423 розпорядження, у тому числі 23 з питань нормативно-правового регулювання діяльності небанківських фінансових установ, а саме:

- 6 розпоряджень щодо власних нормативно-правових актів Нацкомфінпослуг;
- 17 розпоряджень з питань погодження проектів нормативних актів, розроблених іншими органами державної влади.

Супроводження законопроектів у Верховній Раді України

Нацкомфінпослуг протягом квітня супроводжувала законопроекти, внесені на розгляд Верховної Ради України народними депутатами України та які належать до компетенції Нацкомфінпослуг, а саме:

проект Закону України **«Про внесення змін до Закону України «Про страхування» (нова редакція) та інших законодавчих актів України»** (реєстраційний № 0965 від 12.12.2012), який зумовлений необхідністю змін у нормативно-правовій базі у зв'язку зі вступом України до СОТ і адаптації законодавства України у сфері страхування до законодавства ЄС, та спрямований на підвищення рівня захисту прав споживачів страхових послуг, удосконалення моніторингу діяльності страховиків та посилення контролю за дотриманням страховиками вимог щодо забезпечення платоспроможності, фінансової стійкості, удосконалення державного регулювання у сфері страхового посередництва, запровадження європейських стандартів щодо класифікації ризиків у страхуванні, удосконалення порядку ліцензування страховиків, підвищення вимог до формування статутного капіталу, запровадження міжнародних норм корпоративного управління та пруденційного нагляду, розвиток довгострокового страхування життя;

проект Закону України **«Про внесення змін до деяких законів України щодо продовження реформування пенсійної системи»** (реєстраційний № 2588 від 20.03.2013), внесений на розгляд Верховної Ради України народним депутатом України Гороховим С.О. з метою забезпечення впровадження другого рівня пенсійної системи – обов'язкової накопичувальної, збільшення надходжень до Пенсійного фонду та до місцевих бюджетів, зменшення дефіциту Пенсійного фонду;

проект Закону України **«Про внесення зміни до статті 11 Закону України «Про захист прав споживачів» (щодо інформування споживача про причини відмови в наданні кредиту)»** (реєстраційний № 2448 від 20.03.2013), внесений на розгляд Верховної Ради України народним депутатом України Зарубінським О.О. з метою встановлення нової вимоги для кредиторів повідомляти споживачів про причини відмови в наданні кредиту.

Розроблені законопроекти та проекти актів Кабінету Міністрів України:

проект постанови Кабінету Міністрів України *«Про затвердження Порядку і правил обов'язкового страхування фінансової відповідальності, життя і здоров'я уповноваженої особи, членів виконавчої дирекції та адміністративної ради Фонду гарантування вкладів фізичних осіб»*. Проект постанови доопрацьовано без зміни його суті або суті окремих його положень за результатами опрацювання в Секретаріаті Кабінету Міністрів України та подано на розгляд Кабінету Міністрів України листом Нацкомфінпослуг від 26.04.2013 № 611/12-2.

Крім того, опрацьовувались проекти законодавчих та нормативно-правових актів, **розроблених іншими органами влади та суб'єктами законодавчої ініціативи**, положення яких спрямовані, у тому числі, на функціонування ринків фінансових послуг, зокрема:

проект Закону України *«Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання»*, розроблений Міністерством економічного розвитку і торгівлі України з метою встановлення переліку адміністративних послуг та плати (адміністративного збору) за їх надання;

проект Закону України *«Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо визначення кваліфікованих інвесторів в цінні папери»*, який розроблений Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку з метою запровадження на законодавчому рівні визначення поняття «кваліфікований інвестор в цінні папери» та передбачення механізму розміщення цінних паперів серед кваліфікованих інвесторів з метою обмеження доступу до ризикованих операцій некваліфікованих інвесторів;

проект розпорядження Кабінету Міністрів України *«Про затвердження нової редакції Плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні»*, розроблений Державним агентством з питань науки, інновацій та інформатизації України з метою визначення завдань та заходів з реалізації державної політики у сфері побудови загальнодержавної системи електронного урядування;

проект розпорядження Кабінету Міністрів України *«Про затвердження плану заходів щодо реалізації Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг»*, розроблений Міністерством соціальної політики України з метою реалізації Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 роки.

Проекти власних нормативно-правових актів, розроблених і оприлюднених Нацкомфінпослуг:

У сфері забезпечення діяльності страхового ринку:

проект розпорядження Нацкомфінпослуг *«Про затвердження Змін до Ліцензійних умов провадження страхової діяльності»*, яким буде удосконалено порядок ліцензування страхової діяльності, зокрема, передбачено: виключити норми, що регулюють порядок внесення інформації про відокремлені підрозділи страховика, оскільки ця процедура врегульована у

Положенні про Державний реєстр фінансових установ; включити норму, що регулює порядок визначення дати отримання Нацкомфінпослуг документів, поданих суб'єктами господарювання; уточнити строки внесення інформації до Державного реєстру фінансових установ щодо отриманих страховиками ліцензій;

проект розпорядження Нацкомфінпослуг **«Про внесення змін до Характеристики та класифікаційних ознак видів добровільного страхування»**, розроблений з метою визначення змісту добровільного страхування сільськогосподарської продукції, передбаченого пунктом 22 частини четвертої статті 6 Закону України «Про страхування». *Протягом квітня 2013 року проект акта доопрацьовано* за зауваженнями і пропозиціями Міністерства аграрної політики та продовольства України та Української федерації убезпечення і надіслано для погодження до Державної служби України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва, а також для повторного погодження до Міністерства аграрної політики та продовольства України;

23.04.2013 розпорядження Нацкомфінпослуг від 18.04.2013 № 1270 **«Про затвердження Порядку реєстрації страхових агентів, які мають право здійснювати посередницьку діяльність з обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів, в Моторному (транспортному) страховому бюро України»** затверджено та подано на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

У сфері забезпечення діяльності кредитних установ:

доопрацьовано проект розпорядження Нацкомфінпослуг **«Про затвердження змін до Положення про критерії та фінансові нормативи діяльності кредитних установ»**, який розроблено з метою запровадження елементів пруденційного нагляду за діяльністю кредитних установ, перегляду фінансових нормативів діяльності кредитних установ.

У сфері забезпечення діяльності фінансових компаній:

оприлюднено та направлено на погодження із заінтересованими органами доопрацьований проект розпорядження Нацкомфінпослуг **«Про затвердження нової редакції Положення про внесення інформації щодо фінансових компаній до Державного реєстру фінансових установ та встановлення вимог до облікової та реєструючої системи фінансових компаній та про затвердження Змін до деяких нормативно-правових актів Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України»**, розроблений з метою вдосконалення державного регулювання ринків фінансових послуг України та спрощення дозвільних процедур. Затвердження зазначеного розпорядження дозволить спростити дозвільні процедури, скоротити тривалість розгляду документів від юридичних осіб-суб'єктів підприємницької діяльності щодо набуття статусу фінансової установи та/або отримання ліцензії, розвантажить працівників Нацкомфінпослуг, які здійснюють розгляд пакетів документів та готують відповідні проекти рішень.

Проекти нормативно-правових актів Нацкомфінпослуг, які знаходяться на стадії опрацювання:

проект Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про фінансово-кредитні механізми і управління майном при будівництві житла та операціях з нерухомістю», розроблений з метою підвищення інвестиційної привабливості системи функціонування фонду фінансування будівництва (ФФБ) та забезпечення довіритель від численних ризиків, які їй притаманні. Прийняття законопроекту дозволить отримати позитивні результати, зокрема:

- підвищить надійність системи функціонування ФФБ шляхом оцінювання страховиками надійності управителів ФФБ перед укладанням з ними договорів страхування;
- забезпечить довіритель від неспроможності управителя виконати свої зобов'язання перед ними.

3. Ведення Державного реєстру фінансових установ та дозвільна діяльність

Станом на кінець квітня 2013 року в Державному реєстрі фінансових установ налічується 2064 фінансові установи:

Таблиця 1

Державний реєстр фінансових установ

Фінансові установи	Станом на 31.03.13	Станом на 30.04.13
Страхові компанії	414	415
Кредитні установи, з них	719	719
<i>кредитні спілки</i>	620	620
<i>інші кредитні установи</i>	99	99
Ломбарди	478	478
Фінансові компанії	325	324
Довірчі товариства	2	2
Недержавні пенсійні фонди (НПФ)	88	89
Адміністратори НПФ	37	36
Інші фінансові установи	1	1
Разом	2064	2064

За звітний період до Державного реєстру фінансових установ було **внесено**:

- 1 недержавний пенсійний фонд;
- 1 страхову компанію.

До Реєстру осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги було внесено 5 записів про взяття на облік юридичних осіб.

З Державного реєстру фінансових установ було **виключено**:

- 1 фінансову компанію;
- 1 адміністратора НПФ.

Записів із Реєстру осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, не було анульовано.

Нацкомфінпослуг до Державного реєстру фінансових установ у квітні 2013 року внесено 184 відокремлених підрозділи фінансових установ, виключено 15 відокремлених підрозділів фінансових установ.

Протягом квітня Нацкомфінпослуг було видано 18, анульовано 24 та переоформлено 21 ліцензію.

У звітному періоді *закінчився термін дії*:

- 7 ліцензій щодо діяльності кредитних спілок по залученню внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки;

- 2 ліцензії щодо діяльності кредитних спілок з надання фінансових кредитів за рахунок залучених коштів, крім внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки;

- 2 ліцензії щодо діяльності з надання фінансових кредитів за рахунок залучених коштів кредитними установами;

- 8 ліцензій щодо діяльності із залучення коштів - установників управління майном для фінансування об'єктів будівництва та/або здійснення операцій з нерухомістю.

У період з 01.04.2013 по 30.04.2013 проведено 10 засідань Нацкомфінпослуг, на яких розглянуто і прийнято 423 розпорядження, серед яких 164 – з питань надання дозвільних документів, а саме: видача, переоформлення ліцензій на право надання фінансових послуг, внесення юридичних осіб – суб'єктів господарської діяльності до Державного реєстру фінансових установ, надання аудиторам права на проведення аудиту небанківських фінансових установ тощо.

4. Нагляд за діяльністю фінансових установ, застосування заходів впливу. Захист інтересів споживачів фінансових послуг

Нагляд за діяльністю піднаглядних установ здійснюється Нацкомфінпослуг відповідно до Плану перевірок суб'єктів нагляду, за якими здійснює нагляд Нацкомфінпослуг, на другий квартал 2013 року, затвердженого розпорядженням Нацкомфінпослуг від 21.03.2013 № 918, у формі здійснення інспекційної діяльності та впровадження пруденційного нагляду шляхом аналізу звітних даних.

Крім планових та позапланових перевірок діяльності піднаглядних установ, Нацкомфінпослуг здійснюється нагляд за наданням фінансових послуг і додержанням законодавства шляхом аналізу звітних даних піднаглядних установ, зокрема, ліквідності та структури капіталу, якості активів та ризиковості операцій, руху грошових коштів та інших активів, додержання вимог щодо відповідності наданої звітності вимогам Національних стандартів бухгалтерського обліку.

Так, щодо страхових компаній було проведено 4 планові та 7 позапланових перевірок, розпочаті та тривають 9 планових перевірок. За результатом аналізу звітних даних кількість фактів виявлених ознак порушень у квітні 2013 року становила 121. За результатами проведених перевірок та

аналізу звітних даних у квітні 2013 року до страхових компаній застосовано 95 заходів впливу з питань дотримання законодавства про фінансові послуги (38 розпоряджень про усунення порушень та 57 штрафних санкцій на загальну суму 423,3 тис.грн.), 11 штрафних санкцій за напрямком протидії легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму, на загальну суму 200,6 тис.грн.

Для забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг за звітний період розглянуто та надано відповіді на 576 скарг та звернень громадян та юридичних осіб щодо страхового ринку.

За результатами виконання розпоряджень щодо застосування заходів впливу **громадянам виплачено 93 519,66 грн.**

За звітний період до Нацкомфінпослуг на реєстрацію надійшло 333 договори перестраховування, з яких із страховиками (перестраховиками)-нерезидентами – 264 договори перестраховування, із страховиками (перестраховиками)-резидентами – 69 договорів перестраховування.

За вищезазначений період Нацкомфінпослуг було зареєстровано 338 договорів перестраховування. З них із страховиками (перестраховиками)-нерезидентами – 274, із страховиками (перестраховиками)-резидентами – 64.

Щодо кредитних спілок було проведено 11 планових перевірок, розпочаті та тривають 5 планових перевірок. За результатом аналізу звітних даних кількість фактів виявлених ознак порушень у квітні 2013 року становила 13. За результатами проведених перевірок та аналізу звітних даних у квітні 2013 року до кредитних спілок застосовано 35 заходів впливу з питань дотримання законодавства про фінансові послуги (3 розпорядження про усунення порушень та 32 штрафні санкції на загальну суму 81,6 тис.грн.), 1 штрафна санкція за напрямком протидії легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму, на загальну суму 1,7 тис.грн.

Щодо інших кредитних установ розпочаті та тривають 4 планові перевірки. За результатом аналізу звітних даних у квітні 2013 року до інших кредитних установ застосовано 6 заходів впливу з питань дотримання законодавства про фінансові послуги (штрафні санкції на загальну суму 11,9 тис.грн.).

Щодо фінансових компаній було проведено 2 планові перевірки, розпочаті та тривають 4 планові перевірки. За результатами проведених перевірок та аналізу звітних даних у квітні 2013 року до фінансових компаній застосовано 10 заходів впливу з питань дотримання законодавства про фінансові послуги (1 розпорядження про усунення порушень та 9 штрафних санкцій на загальну суму 31,5 тис.грн.).

Щодо юридичних осіб, що надають фінансові послуги, але не є фінансовими установами, розпочата та триває 1 планова перевірка. За результатом аналізу звітних даних кількість фактів виявлених ознак порушень у квітні 2013 року становила 10. За результатами проведених перевірок та аналізу звітних даних у квітні 2013 року до юридичних осіб, що надають фінансові послуги, але не є фінансовими установами, застосовано 11 заходів впливу з питань дотримання законодавства про фінансові послуги (штрафні санкції на загальну суму 35,7 тис.грн.).

Щодо ломбардів було проведено 2 планові перевірки, розпочаті та тривають 9 планових перевірок. За результатами проведених перевірок та аналізу звітних даних у квітні 2013 року до ломбардів застосовано 22 заходи впливу з питань дотримання законодавства про фінансові послуги (5 розпоряджень про усунення порушень та 17 штрафних санкцій на загальну суму 42,5 тис.грн.), 5 штрафних санкцій за напрямком протидії легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму, на суму 22,1 тис.грн.

Для забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг у цьому секторі у звітному періоді опрацьовано 58 звернень громадян.

Щодо недержавних пенсійних фондів розпочаті та тривають 6 планових перевірок.

Щодо адміністраторів недержавних пенсійних фондів проведено 1 планову перевірку, розпочата та триває 1 планова перевірка. За результатами проведених перевірок у квітні 2013 року до адміністратора недержавних пенсійних фондів застосовано 1 захід впливу з питань дотримання законодавства про фінансові послуги (штрафна санкція на загальну суму 3,4 тис.грн.).

У звітному періоді Нацкомфінпослуг було проведено роботу щодо прийняття та опрацювання звітності з недержавного пенсійного забезпечення за I квартал 2013 рік. Підготовлено до розгляду та застосування заходів впливу 13 актів про порушення за 2012 рік.

Також здійснюється контроль за достовірністю інформації, що надається суб'єктами нагляду, аналіз стану та тенденцій розвитку ринків суб'єктів нагляду та аналіз у розрізі установ (компаній) за окремими тематичними напрямками з метою підготовки аналітичних матеріалів щодо розвитку ринку недержавного пенсійного забезпечення на виконання доручення Адміністрації Президента України.

Так, Нацкомфінпослуг було підготовлено аналітичну інформацію щодо підсумків розвитку системи недержавного пенсійного забезпечення станом на 31.03.2013 на виконання доручень Секретаріату Президента України від 10.07.2007 № 31-02/526, від 30.10.2008 № 31-02/2722 і доручення Адміністрації Президента України від 18.02.2011 № 03-01/565 та відповідно до листа Адміністрації Президента України від 18.05.2012 № 03-01/1312.

Протягом квітня 2013 року опрацьовано 2 звернення від громадян щодо діяльності з недержавного пенсійного забезпечення.

До основних порушень, які були виявлені в ході проведених перевірок звітності **страхових компаній**, належать:

-неподання або несвоєчасне подання до Нацкомфінпослуг звітності, що є порушенням вимог статті 14 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та пункту 2.5 Порядку складання звітних даних страховиків, затвердженого розпорядженням Держфінпослуг від 03.02.2004 № 39, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 23.04.2004 за № 517/9116;

-подання звітності з порушенням статті 14 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» у

частині обов'язковості надання фінансовою установою звітності відповідно до вимог законів та нормативно-правових актів державних органів з питань регулювання діяльності фінансових установ та ринків фінансових послуг та вимог пункту 2.1 Порядку складання звітних даних страховиків, затвердженого розпорядженням Держфінпослуг від 03.02.2004 №39, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 23.04.2004 за №517/9116, в частині складання форм звітних даних у вигляді документів, передбачених цим Порядком;

- порушення дотримання вимог платоспроможності, формування та розміщення коштів страхових резервів, що є порушенням вимог статей 30 та 31 Закону України «Про страхування».

До основних порушень, які були виявлені при здійсненні наглядової діяльності за **кредитними установами**, належать:

- порушення щодо недотримання вимог законодавства про фінансові послуги, у тому числі щодо недотримання нормативів діяльності, якості діяльності управлінського персоналу, порушень законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму тощо;

- неподання звітних даних;
- неподання електронної форми звітних даних;
- невідповідність форм звітності вимогам, встановленим нормативно-правовими актами Нацкомфінпослуг;
- ненадання повної інформації про діяльність кредитної установи;
- недотримання встановлених нормативів платоспроможності;
- недотримання нормативу якості активів;
- порушення нормативу прибутковості.

До основних порушень, які були виявлені при здійсненні наглядової діяльності за **фінансовими компаніями** за результатами розгляду звернень громадян, належать:

- невиконання умов договору фінансовими компаніями;
- порушення термінів введення об'єктів будівництва в експлуатацію;
- переуступка права вимоги до фізичних осіб за договорами факторингу.

До основних порушень, які були виявлені за результатами перевірки звітності з **недержавного пенсійного забезпечення**, належать:

- неподання адміністратором недержавного пенсійного фонду звітності з недержавного пенсійного забезпечення;
- подання адміністратором недержавного пенсійного фонду звітності з недержавного пенсійного забезпечення не в повному обсязі;
- подання адміністратором недержавного пенсійного фонду звітності з недержавного пенсійного забезпечення, що містить недостовірну інформацію;
- недотримання норм диверсифікації активів недержавного пенсійного фонду, що є порушенням вимог пункту 2 частини другої статті 47 Закону «Про недержавне пенсійне забезпечення».

Діяльність у сфері фінансового моніторингу

На адресу Нацкомфінпослуг за квітень надійшло 8 листів Державної служби фінансового моніторингу України по 14 суб'єктах первинного фінансового моніторингу (далі – СПФМ) з інформацією щодо ознак порушення вимог порядку реєстрації фінансової операції, які відповідно до законодавства підлягають первинному фінансовому моніторингу. Враховуючи попередні листи 23 СПФМ перевірено.

Крім того, за актами планових та позапланових перевірок з питань протидії легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму застосовано 17 заходів впливу (штрафні санкції на загальну суму 224,4 тис.грн.).

Захист інтересів споживачів фінансових послуг

Протягом квітня в Нацкомфінпослуг проводилася робота з реалізації основних положень Закону України «Про звернення громадян», актів та доручень Президента України та Кабінету Міністрів України, спрямована на якісний, своєчасний розгляд звернень, належної організації особистого прийому та забезпечення конституційного права громадян на звернення, постійне вдосконалення форм та методів цієї роботи, увагу до кожного заявника щодо нагального розв'язання його проблем.

Упродовж квітня 2013 року до Нацкомфінпослуг надійшло 878 індивідуальних та колективних звернень громадян з усіх регіонів України.

Із загальної кількості звернень безпосередньо від громадян надійшло 686 звернень, від Адміністрації Президента України – 35, від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 18, від Верховної Ради України – 8. Направлено на розгляд до Нацкомфінпослуг через інші органи, установи, організації 131 звернення.

У листах громадяни зверталися до Нацкомфінпослуг передусім із заявами чи клопотаннями, що становить 54,6 % від усіх звернень. Частка скарг склала 45,3 %. Пропозиції містили 0,1 % звернень.

У зверненнях до Нацкомфінпослуг громадяни порушують, передусім, питання:

- додержання законодавства у сфері надання страхових послуг – 76,0 % від загальної кількості звернень. Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: порушення строків виплати або зменшення суми страхового відшкодування, відмови у виплаті пені за несвоєчасне страхове відшкодування страховими компаніями, безпідставної відмови страхової компанії у виплаті страхового відшкодування, визначення розміру відшкодування витрат, пов'язаних із пошкодженням транспортного засобу, не у відповідності до порядку, встановленого законодавством;

- 16,3 % (143 звернення) із загальної кількості становлять звернення з питань надання кредитних послуг. У зверненнях споживачами порушувалися питання щодо повернення депозитних вкладів кредитними спілками, *більшість з яких на сьогодні не знаходиться в Державному реєстрі фінансових установ та має невиконані зобов'язання перед вкладниками*, довіри до діяльності певної кредитної спілки, а також щодо включення інформації до реєстру вкладників проблемних кредитних спілок;

- щодо врегулювання відносин із фінансовими компаніями та іншими фінансовими установами (46 звернень, або 5,2 %) більшість споживачів скаржилася на порушення або невиконання договірних зобов'язань фінансовими установами.

Звернення громадян є суттєвим індикатором проблем, що турбують громадян як споживачів фінансових послуг на фінансовому ринку.

Серед звернень, отриманих Нацкомфінпослуг упродовж квітня 2013 року, 36 надійшло від пільгових соціально незахищених категорій громадян. До Нацкомфінпослуг звернулося 6 ветеранів праці, 17 інвалідів I-III груп, 1 учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, а також 12 громадян інших категорій, що потребують соціального захисту та підтримки.

Найбільше звернень надійшло від жителів м. Києва (209 звернень, або 23,8 % від загальної кількості), Донецької (70 звернень, або 8,0 %), Одеської (60 звернень, або 6,8 %), Харківської (56 звернень, або 6,4 %) областей. Найменше – з Рівненської, Закарпатської, Тернопільської та Волинської областей.

У ході розгляду звернень громадян у Нацкомфінпослуг детально опрацьовувалась інформація з роз'ясненнями фінансових установ щодо питань, порушених заявниками. Водночас з метою запобігання і припинення порушень законодавства на ринку фінансових послуг протягом квітня на засіданнях Нацкомфінпослуг було розглянуто і прийнято 20 розпоряджень Нацкомфінпослуг про застосування заходів впливу до фінансових установ на неправомірні їхні дії за результатами розгляду скарг від 45 громадян. Крім цього, ухвалено 31 розпорядження Нацкомфінпослуг про закриття справи про порушення вимог чинного законодавства при розгляді звернень 59 громадян у зв'язку із самостійним усуненням виявлених порушень фінансовими установами.

За результатами застосованих заходів впливу до фінансових установ заявникам додатково виплачується страхове відшкодування, що є об'єктивним індикатором ефективності наглядових дій Нацкомфінпослуг.

5. Претензійно-позовна робота на ринках

Відповідно до плану-графіка подачі адміністративних позовів, Нацкомфінпослуг протягом квітня 2013 року направлено до суду 65 позовних заяв (за 71 постановою) про стягнення з суб'єктів нагляду штрафних санкцій за правопорушення на ринку фінансових послуг, на загальну суму 432 600 грн.

Працівниками Нацкомфінпослуг забезпечено участь у 16 судових засіданнях, підготовлено 12 заперечень, пояснень, заяв на позовні заяви юридичних та фізичних осіб, підготовлено 2 апеляційні скарги на рішення суду першої інстанції та 1 касаційна скарга на рішення суду апеляційної інстанції.

Протягом квітня 2013 року на користь Нацкомфінпослуг судами прийнято 20 рішень (судові справи за якими Нацкомфінпослуг виступає позивачем або відповідачем).

Протягом квітня 2013 року до Нацкомфінпослуг із судів надійшло 7 позовних заяв фізичних та юридичних осіб, з яких по 2 справах судом залучено Нацкомфінпослуг як третю сторону, 4 справи за позовами страхових компаній

(страховий брокер) щодо оскарження заходів впливу Нацкомфінпослуг, 1 справа за позовом фізичної особи щодо визнання протиправним та занадто запізненим розпорядження Держфінпослуг про призначення тимчасового адміністратора.

6. Сприяння інтеграції в європейський та світовий ринки фінансових послуг. Міжнародне співробітництво та міжнародна технічна допомога

На засіданні Комісії розглянуто та погоджено без зауважень проект розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії залучення, використання та моніторингу міжнародної технічної допомоги і співробітництва з міжнародними фінансовими організаціями на 2013-2016 роки», розробником якого є Мінекономрозвитку.

У рамках співробітництва з Європейським Союзом були опрацьовані рекомендації Сторони ЄС, викладені у Звіті про реалізацію Європейської політики сусідства в Україні у 2012 році.

Нацкомфінпослуг у межах компетенції опрацьовала проект Протоколу Сьомого спільного засідання Підкомітету № 3 «Політика у сфері підприємств, конкуренція, співробітництво у регуляторній сфері» Комітету з питань співробітництва між Україною та ЄС, до якого були надані зауваження та пропозиції.

Були опрацьовані документи, додатково надані турецькою стороною, в рамках продовження опрацювання проекту Угоди про створення зони вільної торгівлі між Україною та Турецькою Республікою.

У рамках продовження співпраці з проектами міжнародної технічної допомоги 05.04.2013 відбулася зустріч між представниками Нацкомфінпослуг та представниками Представництва ЄС в Україні в рамках співробітництва для отримання технічної допомоги у сфері фінансових послуг.

7. Освітні заходи для учасників ринків фінансових послуг

У квітні 2013 року між Нацкомфінпослуг та Київським національним торговельно-економічним університетом була укладена угода про співробітництво. Також за вказаний період 95 осіб отримали свідоцтва про складання екзамену на відповідність знань професійним вимогам за програмою підвищення кваліфікації керівників та головних бухгалтерів фінансових компаній, які надають фінансові послуги з надання коштів у позику, у тому числі на умовах фінансового кредиту за власні кошти, фінансового лізингу, факторингу, гарантій, поручительств, переказу коштів, обміну валют, а також інших кредитних установ та 30 осіб отримали свідоцтва про складання екзамену на відповідність знань професійним вимогам за програмою підвищення кваліфікації керівників та головних бухгалтерів ломбардів.

8. Кадрове забезпечення Нацкомфінпослуг

У квітні 2013 року в Нацкомфінпослуг прийнято 14 осіб, звільнено – 6. Станом на квітень в Нацкомфінпослуг працюють 268 державних службовців.

Відсоток зайнятих посад становить 92,7 % від загальної чисельності посад державних службовців Нацкомфінпослуг.

9. Взаємодія з громадськістю

Нацкомфінпослуг свою діяльність прагне зробити максимально публічною, використовуючи всі існуючі форми взаємодії з професійними учасниками ринку, громадянами - споживачами фінансових послуг та засобами масової інформації. Протягом квітня Голова та члени Комісії, директори департаментів брали участь у нарадах, зустрічах та конференціях, надавали інтерв'ю засобам масової інформації, тематика яких стосувалася проблемних питань на ринку фінансових послуг та його розвитку.

Так, Головою Б.Візіровим було дане інтерв'ю програмі «Подробиці» ТОВ «Національні інформаційні системи» на тему «Випадки невідшкодування страховою компанією полісів обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів (автоцивілки)».

23 квітня відбулася зустріч представників Нацкомфінпослуг з інвесторами, ошуканими при будівництві житла в місті Іллічівську Одеської області, з метою підготовки пропозицій щодо вирішення проблемних питань у цій сфері.

23 та 26 квітня було проведено робочу нараду з представниками Всеукраїнської асоціації кредитних спілок та Національної асоціації кредитних спілок України з питання обговорення змін і доповнень до Закону України «Про кредитні спілки».

24 квітня пройшла прес-конференція на тему «Управління активами інституційних інвесторів: тенденції 2012 року, виклики та перетворення в 2013 році», у якій взяли участь представники Нацкомфінпослуг.

26 квітня за підтримки проекту USAID «Розвиток фінансового сектору» проведено науково-практичну конференцію «Розробка похідних інструментів для ринків сільськогосподарської продукції України», участь у якій також взяли представники Нацкомфінпослуг. Конференція була присвячена обговоренню із зацікавленими установами ролі похідних фінансових інструментів для сприяння розвитку аграрного товарного ринку в Україні та оптимальних шляхів створення програми заходів для реформування товарної сфери.

Нацкомфінпослуг також інформує населення та представників фінансового ринку України про свою діяльність на веб-сайті www.dfp.gov.ua. Так, протягом квітня було оновлено інформацію про Нацкомфінпослуг та оприлюднено інформацію про її діяльність за попередній період. У рубриці «Офіційні новини» розміщено 24 повідомлення з інформацією, що стосувалася учасників ринків небанківських фінансових послуг, зокрема, щодо: роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Нацкомфінпослуг за березень 2013 року; особливостей подання небанківськими фінансовими установами звітності за I квартал 2013 року у зв'язку зі зміною форм фінансової звітності; навчання, перепідготовки, підвищення кваліфікації та складання екзаменів особами, які провадять діяльність на ринках фінансових послуг; недопущення порушень законодавства фінансовими компаніям, які мають ліцензію на провадження діяльності із залучення коштів установників управління майном

для фінансування об'єктів будівництва та/або здійснення операцій з нерухомістю тощо.

Також з метою прозорості та врахування громадської думки, інформування громадськості про результативність прийнятих регуляторних рішень було оприлюднено 4 проекти регуляторних актів з метою одержання зауважень і пропозицій від фізичних та юридичних осіб, їх об'єднань та 12 відстежень регуляторних актів, спрямованих на оцінку стану впровадження регуляторних актів та досягнення цими актами цілей, задекларованих при їх прийнятті.

Крім того, на веб-сайті www.dfp.gov.ua створено рубрику «Річні звіти Нацкомфінпослуг», «Державні (адміністративні) послуги», внесені зміни до рубрики «Перелік актуаріїв, які отримали Свідоцтво на право займатися актуарними розрахунками та посвідчувати їх», оновлено рубрики «Навчання учасників ринків фінансових послуг», «Фінансовий моніторинг» та «Звернення громадян» у частині Графіка особистого прийому громадян Головою та членами Комісії.

Також з метою надання інформаційної допомоги, у тому числі про права та способи захисту інтересів споживачів фінансових послуг, проведення моніторингу громадської думки, систематизації пропозицій стосовно покращення функціонування ринків небанківських фінансових послуг для їхнього врахування в регуляторній, нормотворчій діяльності Нацкомфінпослуг та проведення заходів щодо забезпечення конституційних прав громадян на їхні звернення до Нацкомфінпослуг, з 1 листопада 2012 року утворено громадську приймальню при Нацкомфінпослуг.

Протягом квітня 2013 року на прийом до громадської приймальні звернулося близько 200 громадян, поштою надійшло близько 400 листів різного змісту. Співробітниками здійснюється консультація громадян у телефонному режимі. Проводиться робота з керівниками громадських об'єднань та організацій, ініціативних груп щодо вирішення проблемних питань споживачів фінансових послуг на предмет захисту їхніх прав та інтересів.