

УДК 336.41

Годованець О. В.

Тернопільський національний економічний університет

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ МИТНОГО КОНТРОЛЮ В УКРАЇНІ

Досліджено теоретичні засади функціонування системи управління ризиками при здійсненні митного контролю. Виокремлено головні пріоритети управління ризиками при переміщенні товарів через митний кордон держави. Розкрито значення системи управління ризиками в умовах структурної перебудови фіскальних органів України.

Ключові слова: митний контроль, оцінювання ризиків, профіль ризику, система управління ризиками, фіскальні органи.

Постановка проблеми. Традиційно у наукових публікаціях увага приділяється контролю, здійснюваного всією системою органів центральної виконавчої влади, а також спеціальними контролюючими органами, сутність якого полягає у перевірці законності та доцільності дій у сфері перерозподілу грошових фондів держави. Однак важливе значення у реалізації фінансово-економічної політики, забезпеченні процесу формування фінансових ресурсів країни також має митний контроль, здійснюваний з метою мінімізації фіскальних і нефіскальних ризиків при переміщенні товарів через митний кордон України.

Митний контроль як система заходів, що реалізуються фіскальними органами, виступає складовою фінансового контролю, оскільки контрольно-перевірочні заходи спрямовано на усунення економічних деліктів, які виникають у процесі здійснення зовнішньоекономічних операцій. Виходячи з того, що кожна система складається з декількох підсистем або елементів, можна стверджувати, що податковий контроль у частині справляння митних платежів виступає складовою митного контролю. При цьому переорієнтація фіскальних органів на моніторинг діяльності суб'єктів господарювання та виявлення ризиків, пов'язаних з протиправними діями у сфері економіки і фінансів, обумовлює виділення такої важливої складової митного контролю, як система управління ризиками.

Саме тому реалізація державної політики у сфері митної справи неможлива без адекватної системи митного контролю, а запровадження нових прийомів у роботі фіскальних органів є результатом оновленої методології регулювання митних відносин, побудовою іншої системи взаємодії зі суб'єктами ЗЕД, яка ґрунтується на принципі вибіркової митного контролю та управлінні ризиками. Однак застосування суцільних контрольних заходів відносно всіх суб'єктів ЗЕД і переміщуваних ними через митний кордон України товарів суперечить головному принципу Кіотської конвенції – спрощення митних процедур і скорочення часу на митне оформлення. Це зумовило запровадження у митну практику принципу вибіркової. Його сутність полягає у проведенні митного контролю з використанням лише тих форм, які виступають достатніми для забезпечення дотримання норм митного законодавства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У наукових колах вирішенню питань ефективності функціонування ризикорієнтованої системи митного контролю приділяли значну увагу у своїх працях такі вчені: І. Бережнюк, В. Вітлінський, О. Десятнюк, А. Крисоватий, В. Мартинюк, В. Пашко, Н. Погодіна, В. Шавшина, Є. Шку-

ренко. Проте дослідження науковців розкривають загальні питання організації та виділяють проблемні аспекти застосування системи управління ризиками і базуються на їх власних судженнях.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Митний контроль та система управління ризиками в багатьох наукових публікаціях розглядаються з позиції забезпечення економічної безпеки держави, управління митними процесами та заходами, здійснюваними фіскальними органами стосовно товарів, які переміщуються через митний кордон держави. Однак поза увагою залишаються теоретичні аспекти управління ризиками митного контролю, виділення напрямів діяльності фіскальних органів у контексті організації здійснення ризикорієнтованого митного контролю.

Мета статті полягає у дослідженні теоретичних засад та аналізі впливу системи управління ризиками, використовуваної при здійсненні митного контролю, на забезпечення надходжень до державного бюджету.

Виклад основного матеріалу дослідження. Результатом втілення у життя сучасної системи безпеки товарів, що переміщуються через митний кордон, стала оновлена система митного контролю, яка ґрунтується на принципі вибіркової і використанні системи управління ризиками. Відтепер ланцюжок комплексного контролю переміщуваних товарів через митний кордон, представлений митним контролем і оцінкою ризиків як на етапі митного оформлення товарів, так і після їх випуску у вільний обіг. Такі основні елементи представляють постійний спільний процес для забезпечення безпеки, усунення порушень податкового і митного законодавства, недопущення дублювання заходів контролю.

Існуюча система заходів митного контролю дозволяє державі забезпечувати економічну і фінансову безпеку, власні національні інтереси [1, с. 32]. Однак імплементація світових стандартів у митну практику вплинула на скорочення часу здійснення заходів митного контролю, що дозволило забезпечити фінансово-економічні інтереси суб'єктів ЗЕД з одночасним збереженням основних параметрів надійності митного контролю. Такі положення реалізовані шляхом використання технічних засобів митного контролю, передових інформаційних технологій та за рахунок покращання взаємодії фіскальних органів і суб'єктів ЗЕД.

Надмірність заходів митного контролю зумовлює додаткові фінансові витрати для суб'єктів ЗЕД, пов'язані зі зберіганням товарів під митним контролем, їх розміщенням на складах тимчасового зберігання та у зонах митного контролю. В умовах спрощення митних процедур та полег-

шення міжнародної торгівлі надмірність заходів виправдана лише в одному випадку – попередження порушень митних правил [2, с. 50]. В інших випадках проведення контрольно-перевірочних заходів суцільним порядком неприпустиме, або необхідно мінімізувати вплив інструментів, за допомогою яких митниці спроможні із загального потоку переміщуваних вантажів виявляти найбільш ризикові, реалізуючи на практиці вибіркового контролю.

Принцип вибіркового означає, що немає необхідності проводити контроль у повному обсязі, тобто перевірку всіх товарів. Даний принцип має «демократичне і альтернативне підґрунтя», а застосування тих чи інших способів проведення митного контролю, «ступінь жорсткості» застосовуваних заходів визначаються необхідністю

забезпечення дотримання митного законодавства і обставинами кожного конкретного випадку його застосування [3, с. 32]. Аналіз змісту даної норми показує, що законодавець прагне дотримуватись міжнародних стандартів, і насамперед положень Кіотської конвенції, які використовуються багатьма митними службами зарубіжних країн. Визначений принцип пронизує практично всі правовідносини, що виникають при здійсненні митного контролю, а основні положення направлені на реалізацію цілей, що поставлені перед фіскальними органами.

Принцип вибіркового митного контролю має максимально спростити і скоротити час з дотримання митних формальностей учасникам зовнішньоекономічної діяльності [4, с. 142]. Отже, концепція митного контролю, яка ґрунтується на

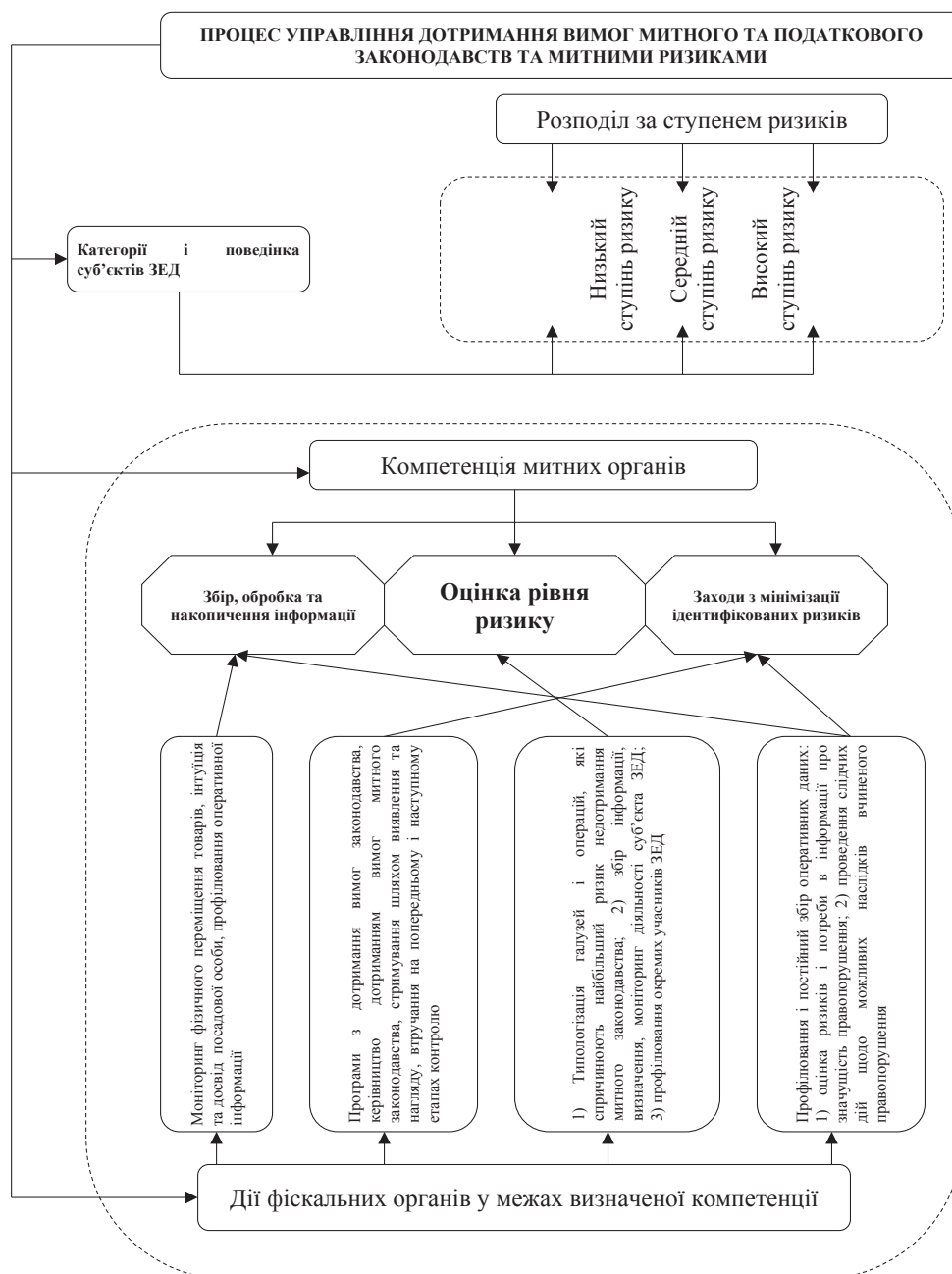


Рис. 1. Модель управління дотримання вимог податкового і митного законодавства

Джерело: побудовано на основі [6]

оцінюванні ризиків, дозволяє створити ефективну систему точкового контролю на етапах митного оформлення, де прогнозується найбільший ризик здійснення правопорушень, що впливають на фінансову безпеку країни.

З точки зору забезпечення надійності митного контролю управління ризиками відображає якісно новий рівень гарантування захисту національних інтересів України, спрощення умов переміщення та скорочення часу на митне оформлення товарів. Запровадження у митну практику вибіркового митного контролю є не лише вимогою часу, але й необхідною умовою досягнення балансу інтересів усіх економічних суб'єктів митних відносин.

Як зазначає І. Бережнюк, фіскальні органи націлені на використання ризикоорієнтованої системи податкового і митного контролю, що має на меті, з однієї сторони, підвищити якість їх здійснення, а з іншої – зменшити втручання у діяльність сумлінних суб'єктів ЗЕД. Основний зміст поняття «ризикоорієнтованого контролю» було сформульовано у регламентах податкової служби, під яким розуміють систему заходів, направлену на попередження можливості втрати бюджетних надходжень [5, с. 108]. Це свідчить про те, що ідея контролю правильності визначення і своєчасності сплати податків та зборів до державного бюджету, заснованого на ризикоорієнтованому підході, не є новою для України. Однак специфіка державної митної справи висуває власні вимоги і підходи щодо побудови ефективного ризикоорієнтованого митного контролю.

Загальна модель управління дотримання вимог митного законодавства, запропонована ВМО (рис. 1), передбачає розподіл суб'єктів ЗЕД залежно від їхньої поведінки, а також дій та заходів фіскальних органів з виявлення, мінімізації ідентифікованих і оцінки ризиків та їхнього впливу. Така модель базується на розподілі суб'єктів ЗЕД за категоріями їх ризиковості.

Якщо категоризація клієнтів здійснюється з метою встановлення ступеня ризику, то компетенція фіскальних органів поділена за напрямками

впливу: 1) інформація про прибуття та відправку вантажів; 2) оцінка рівня ризику, пов'язаного з переміщенням товарів через митний кордон; 3) дії, які слід вживати з метою мінімізації ідентифікованих ризиків без втручання у діяльність сумлінних суб'єктів ЗЕД.

Система управління і аналізу ризиків функціонує на основі вбудованих аналітичних інструментів, за допомогою яких митні органи формують і реалізують повний комплекс контрольних заходів відносно товарів високої групи ризику. Це дозволяє виявляти фіскальні та нефіскальні ризики, забезпечуючи реалізацію принципу вибіркової. Такий підхід до здійснення митного контролю зберігає оптимальний баланс між сприянням зовнішній торгівлі і забезпеченням фінансової безпеки держави, скороченням часу митного оформлення і перенесенням акценту на митний контроль після випуску товарів у вільний обіг.

Обставинами, що генерують ризики в економічній сфері, виступають невизначеність, конфліктність, нестача інформації на момент її оцінювання і прийняття управлінських рішень, неоднозначність прогнозів, зміни як у навколишньому середовищі, так і в самій системі, еволюційні трансформаційні процеси, обмеження часу на наукове обґрунтування оцінки значень економічних і фінансових показників [6, с. 3]. При цьому процес прийняття рішень в економіці на всіх рівнях ієрархії відбувається в умовах постійно присутньої непевності, яку заперечити повністю неможливо.

Фіскальні органи використовують показник ризику як інструмент прийняття рішення щодо визначення товарів, транспортних засобів, документів і осіб, які підлягатимуть митному контролю у конкретних формах та обсягах. Цей показник є основним інструментом, який визначає обсяг митного контролю та застосовується для того, щоб, з одного боку, забезпечити вибірковість митного контролю, а з іншого – підвищити його ефективність шляхом зосередження уваги на ризикованих експортно-імпортних операціях.

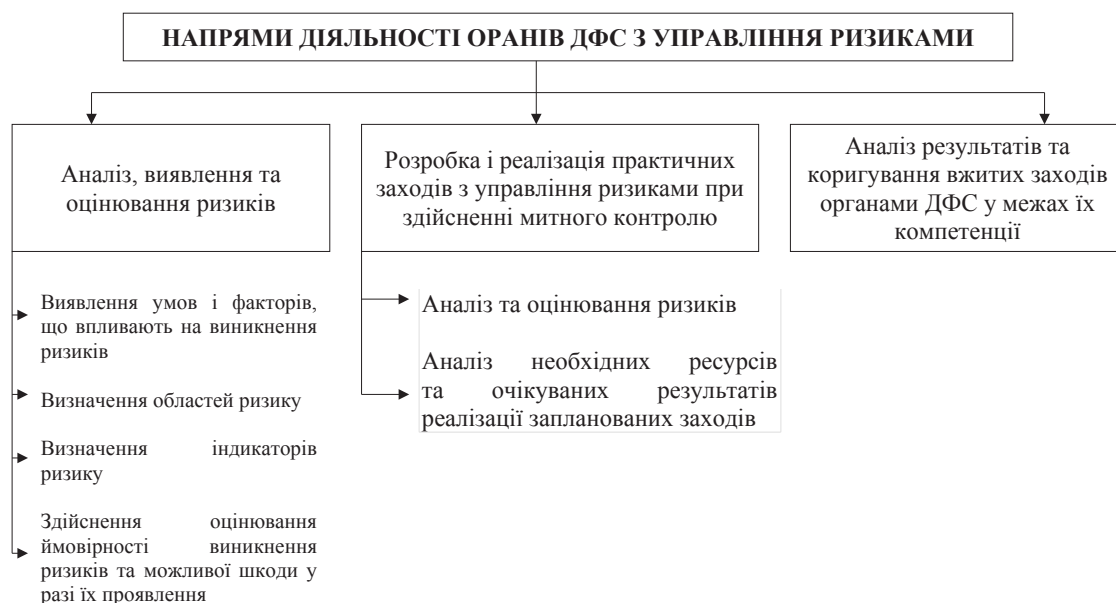


Рис. 2. Напрями діяльності органів ДФС з управління ризиками при здійсненні митного контролю

Джерело: побудовано автором на основі [8]

Завдяки прийняттю цілісного підходу до управління дотриманням вимог законодавства на підставі оцінювання ризиків можна досягти оптимального рівня як сприяння торгівлі, так і здійснення контролю над нею. Основною рисою такого підходу є активне стимулювання клієнтів до добровільного дотримання вимог законодавства (низький ступінь ризику), завдяки чому можна буде виділити ресурси на здійснення контролю та роботу з управління ризиками, усуваючи високий ступінь небезпеки [6, с. 6].

Загальновизнаною метою роботи фіскальних органів є розробка та впровадження нормативів і процедур, спрямованих на підвищення рівня безпеки, забезпечення наповнення дохідної частини державного бюджету та спрощення міжнародної торгівлі. Вирішення даних завдань здійснюється за допомогою використання профільних інструментів і масивів інформації, що стосуються міжнародного товарообміну, суб'єктів господарської діяльності та громадян, які здійснюють зовнішньоекономічні операції. Їх використання залежить від напрямів діяльності органів ДФС з управління ризиками (рис. 2).

Запровадження процедур на підставі оцінювання ризиків включає такі заходи, як завчасне і точне отримання інформації для визначення ризиків, втручання на ранньому етапі в ланцюг поставок у разі угод, що представляють високий ступінь ризику, самооцінка і перевірка після ввезення за угодами низького ступеня ризику, а також можливість проведення розслідування у разі виявлення недотримання вимог митного законодавства або шахрайства.

Управління ризиковими ситуаціями як процес повинно забезпечувати баланс між витратами і вигодами, оскільки поводитись з усіма ризиками однаково неефективно. Для ефективного процесу управління ризиками необхідні відповідні інструменти та кваліфікований персонал, а також встановлення критеріїв для визначення складових припустимого або неприпустимого рівня ризику [7, с. 210]. Пріоритетним завданням, яке стоїть перед СУР, є використання інформаційних і методичних рішень у роботі контролюючих органів, а також мінімізація ризиків, що виникають при митному оформленні і митному контролі.

Важливе значення у процесі контролю товарів, що переміщуються через митний кордон, приділяється наповненню інформаційних ресурсів і актуалізації баз даних відносно них, а також формування позитивної і негативної історії суб'єкта ЗЕД, наявність якої суттєво впливає на комплекс контрольно-перевірочних заходів і застосування форм митного контролю. Кожна країна по-різному підходить до ідентифікації та управління ризиками, оскільки процес аналізу та керування ризиками можливий лише після того, як вони будуть описані у зрозумілому форматі.

Формування сукупності відомостей про сферу ризику відбувається шляхом збору інформації про події, які можуть спричинити його появу. Такі відомості групуються у паспортах профілів ризику, що виступають основою їх ідентифікації. Загалом, профілювання ризиків – це методика їх аналізу, яка дозволяє на основі виявлених протиправних дій суб'єктів ЗЕД у подальшому здійснювати вибірку та поглиблену перевірку товарів, відносно яких існує ймовірність порушення митного і податкового законодавства [9, с. 68]. Основними елементами профілю ризику є: 1) відомості про сферу ризику; 2) індикатори ризику; 3) вка-

зівки із застосування необхідних заходів запобігання або мінімізації ризику [8]. Результати застосування профілів ризику щодо ввезених на митну територію України товарів подано в табл. 1.

Таблиця 1
Аналіз застосування профілів ризику за митними деклараціями, оформленими у митному режимі «імпорт» протягом 2011–2014 рр.

Період	Кількість МД	Профілі ризику, шт.	Кількість МД, відносно яких було застосовано профілі ризику, шт.	Кількість МД, відносно яких було застосовано профілі ризику (% до загальної кількості)
2011 р.	1124458	12	460894	40,99
2012 р.	1196031	14	694116	58,03
2013 р.	1206017	21	881253	73,07
2014 р.	933946	26	592953	63,49

Джерело: розраховано на основі даних ДФС України

Як видно з поданих даних, спостерігається високий рівень спрацювань та формування вказівок відносно застосування заходів документального і фактичного контролю. Інформацію щодо спрацювання профілів ризику за напрямком переміщення товарів у режимі «експорт» подано в табл. 2.

Таблиця 2
Аналіз застосування профілів ризику за митними деклараціями, оформленими у митному режимі «експорт» протягом 2011–2014 рр.

Період	Кількість МД	Профілі ризику, шт.	Кількість МД, відносно яких було застосовано профілі ризику, шт.	Кількість МД, відносно яких було застосовано профілі ризику (% до загальної кількості)
2011 р.	812572	8	54283	6,68
2012 р.	853900	2	19306	2,26
2013 р.	869837	12	10866	1,25
2014 р.	780589	13	22842	2,93

Джерело: розраховано на основі даних ДФС України

Дані табл. 1 і 2 свідчать, що протягом 2011–2014 р. діючі профілі ризику за напрямком переміщення «імпорт» займають найбільшу частку в загальній сукупності та мають тенденцію до зростання, а у напрямку переміщення «експорт» їх кількість є значно меншою. Так, у 2013–2014 р. кількість діючих профілів ризику у напрямку переміщення «імпорт» значно зросла, а саме на 7 та 5 од. відповідно порівняно з 2012 та 2013 рр. Зокрема, у 2013–2014 рр. кількість діючих профілів ризику щодо експорту становила 12 та 13 од. відповідно.

Переважає більшість профілів ризику стосуються напрямку переміщення «імпорт», що пояснюється пріоритетністю митного контролю, коли найбільша увага акцентується на товарах, що ввозяться у країну. Оскільки один профіль ризику

може охоплювати декілька напрямків переміщення, то виокремлення профілів ризику в окремі групи за напрямками переміщення (імпорт, експорт) є умовним.

СУР використовується з метою отримання можливості проведення митних оглядів на етапі проведення митних процедур, пов'язаних з митним оформленням. Її використання у процесі здійснення митного контролю дозволяє виявляти порушення податкового і митного законодавства шляхом встановлення можливих неузгодженостей даних митних декларацій з інформацією, сформованою у паспортах профілів ризику. За допомогою інформаційного комплексу, а також за результатами спрацювання профілів ризику органи ДФС України, застосовуючи форми документального і фактичного контролю, виявляють порушення, пов'язані з заниженням митної вартості, недостовірністю декларування коду товару або країни їх походження. Такі заходи дозволяють на етапі випуску товарів у вільний обіг на митну територію України забезпечувати додаткові надходження митних платежів.

Упродовж 2012 р. показник додаткових надходжень зріс на 1725,2 млн. грн., що в абсолютному значенні становило 44,3% аналогічного періоду попереднього року. Чітко пояснити таке різке падіння і зростання важко, але слід зазначити, що воно відбулось за рахунок коригування митної вартості товарів (табл. 3).

Протягом 2013 р. додаткові надходження від коригування митної вартості товарів зменшились на 566,2 млн. грн. Головним чинником, який вплинув на такий стан справ, є зменшення економічних показників імпорту товарів, а також загальносвітова тенденція зниження світових цін. У більшості випадків митна вартість товарів, що імпортується, оформляється за ціною договору (90% від фізичного обсягу товарів, що імпортується). В основному останні 10% і є проблемними. Так, у кінці 2013 р. випадки коригувань митної вартості товарів, що імпортується по прямих контрактах, склали 7,5%, з початку 2013 р. до березня вони скоротилися до 0,5% [10]. У 2014 р. додаткові надходження від митних платежів зменшились на 699,10 млн. грн., таке зменшення відбулось за рахунок зниження донарахувань від коригування митної вартості товарів і контролю кодування товарів.

Імplementація інструментів СУР у митну практику, їх використання для виявлення порушень митного і податкового законодавства України зумовили спрощення процедури митного оформлення товарів та перехід на сучасні технології електронного документообігу, що суттєво позначилось на процедурі адміністрування митних платежів. Однак не завжди у повному обсязі, із використанням інструментів СУР, можливо виявити порушення, пов'язані з визначенням основи нарахування митних платежів, достовірністю декларування коду і країни походження товару. Також небезпеку становлять дії суб'єктів ЗЕД стосовно цільового використання ввезених товарів, що можливо виявити лише на етапі після випуску товарів на митну територію України. Тому з метою усунення ризиків використовується неавтоматизований контроль і митний пост-аудит, які у сукупності їх використання дозволяють виявляти фіскальні ризики після випуску товарів у вільний обіг на митну територію України.

Висновки. Здійснення митного контролю прямо впливає на забезпечення стабільності функціонування фінансової системи держави, а запровадження у митну практику методів контролю, які ґрунтуються на управлінні та аналізі ризиків, дозволило попереджувати і протидіяти ухиленню від сплати митних платежів. Крім того, запроваджена СУР значно скоротила часові параметри митного оформлення товарів і забезпечило додаткові надходження від митних платежів до Державного бюджету України, що відображає один з головних мотивів реалізації державної економічної політики – організація контролю повноти та своєчасності виконання економічними суб'єктами податкових зобов'язань перед бюджетом. Сподіваємось, що сучасна система ризикорієнтованого митного контролю відображатиме нову концепцію, реалізація якої дасть ефект – мінімізація проведення митних процедур і скорочення термінів перебування товарів під митним контролем. У даному контексті фіскальні органи повинні прагнути до пошуку розумного і справедливого паритету між забезпеченням дотримання вимог законодавства та мінімізацією дисбалансів у законній торгівлі і життям суспільства, а також пов'язаних витрат.

Таблиця 3

Додаткові надходження митних платежів, що забезпечені митницями ДФС України

№ з/п	Показник	2011 р.	2012 р.	2013 р.	2014 р.
1.	Надходження від коригування заявленої митної вартості товарів, млн. грн.	3675,5	5303,7	4737,5	4074,0
2.	Надходження від контролю кодування товарів, млн. грн.	167,0	223,2	290,7	241,1
3.	Надходження від контролю країни походження товарів, млн. грн.	48,5	89,3	70,1	84,0
4.	Усього, млн. грн.	3891,0	5616,2	5098,3	4399,2

Джерело: розраховано на основі даних ДФС України

Список літератури:

1. Крисоватий А.І. Економічний зміст і складові митної системи держави / А.І. Крисоватий, В.П. Мартинюк // Фінанси України. – 2009. – № 6. – С. 29–39.
2. Шкуренко Е.К. Концептуальная модель взаимодействия таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности / Е.К. Шкуренко // Инициативы XXI века. – 2013. – № 1. – С. 49–53.
3. Погодина Н.А. Основные принципы проведения таможенного контроля / Н.А. Погодина // Вопросы экономики и права. – 2009. – № 8. – С. 30–33.
4. Шавшина В.П. Таможенный контроль: взгляд на желаемое, действительное и возможное / В.П. Шавшина // Материалы международной научно-практической конференции (14–15 апреля 2006 г.). – Саратов, 2006. – С. 141–142.

5. Актуальні питання теорії та практики митної справи : [монографія] / За заг. ред. І.Г. Бережнюка // Митна справа в Україні. Т. 21. – Хмельницький : ПП Мельник А.А., 2013. – 428 с.
6. Компедіум ВТамО по управленію таможенними ризиками. – ВТамО, 2012. – 69 с.
7. Митна політика та митна безпека України : [монографія] / За заг. ред. П.В. Пашка, І.Г. Бережнюка // Митна справа в Україні. Т. 24. – Хмельницький : ПП Мельник А.А., 2013. – 338 с.
8. Порядок здійснення аналізу та оцінки ризиків, розроблення і реалізації заходів з управління ризиками для визначення форм та обсягів митного контролю : Наказ Міністерства фінансів України від 31.07.2015 р. № 684 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1021-15/print1446752698065514>.
9. Управління ризиками в митній справі: зарубіжний досвід та вітчизняна практика : [монографія] / За заг. ред. І.Г. Бережнюка. – Хмельницький : ПП Мельник А.А., 2014. – 288 с.
10. Звіт про виконання Плану роботи Державної фіскальної служби України на 2014 р., затверджений Головою ДФС України від 19 січня 2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://sfs.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/166710.html>.

Годованец А. В.

Тернопольский национальный экономический университет

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ ТАМОЖЕННОГО КОНТРОЛЯ В УКРАИНЕ

Резюме

Исследованы теоретические основы функционирования системы управления рисками при осуществлении таможенного контроля. Выделены главные приоритеты управления рисками при перемещении товаров через таможенную границу государства. Раскрыто значение системы управления рисками в условиях структурной перестройки фискальных органов Украины.

Ключевые слова: таможенный контроль, оценка рисков, профиль риска, система управления рисками, фискальные органы.

Hodovanets A. V.

Ternopil National Economic University

CONCEPTUAL BASES IN FUNCTIONING SYSTEM REGULATION OF RISKS IN CUSTOM CONTROL OF UKRAINE

Summary

There are researched theoretical backgrounds of the risk management system functioning which is used by the customs bodies in the process of customs control conducting are studied. It's pointed basic priorities of the risk management in the process of the goods transfer across the customs border of the country are highlighted. It's opened value of the risk management system under conditions of structural reconstruction of the fiscal bodies of Ukraine is examined.

Keywords: customs control, risk assessment, risk profile, risk management system, fiscal bodies.

УДК 336.71(477):331.108

Денис О. Б.

Львівський інститут банківської справи
Університету банківської справи

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД МЕДІАЦІЇ КОНФЛІКТІВ В БАНКАХ

Досліджено зарубіжний досвід формування кредитної медіації в банківських установах. Висвітлено процедури проведення медіації конфліктів в банках. Окреслено методи та організаційні форми медіації конфліктів в банках.

Ключові слова: медіація, банк, конфлікт, кредит, посередництво.

Постановка проблеми. Медіація конфліктів у банках потрапила в центр уваги вітчизняних науковців, практиків та регулюючих органів відносно недавно через збільшення спорів між банками та клієнтами в період кризи банківської системи.

Історія розвитку банківських систем свідчить, що поява конфліктів між банками і позичальниками є неминучим явищем, оскільки відносини між банками та позичальниками є виключно складними, побудованими в значній мірі на довірі та часто непередбачуваними.

Наслідком банківських конфліктів з позичальниками часто є судові позови, які несуть фінансові втрати для обох сторін суперечки, зниження репутації банків та позичальників через набуття справи розголосу тощо.

Як свідчить досвід країн з розвиненими альтернативними системами врегулювання суперечок між банками і позичальниками, значну частку конфліктів можна ефективно вирішувати у досудовому порядку за допомогою інституту медіації.

В Україні інститут медіації перебуває на почат-