

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СТРАХОВЫХ УСЛУГ

Нечипорук Л. В.

Определено содержание категории потребность для изучения системы предпочтений потребителей и их требований к ассортименту и качеству страховых услуг. Уточнено содержание страхования как механизма управления риском, который включает совокупность форм и методов формирования целевых средств и их использование на возмещение ущерба при различных непредвиденных неблагоприятных явлениях (рисках), а также на оказание помощи гражданам при наступлении определенных событий в их жизни.

Ключевые слова: *потребность, риск, страхование, страховая услуга.*

THEORETICAL ASPECTS OF THE STUDY POTREBNOSTI CONSUMERS OF INSURANCE SERVICES

Nechiporuk L. V.

The content categories of needs to explore the benefits of consumers and their requirements for the range and quality of insurance services are defined. The content of insurance as a risk management mechanism, which includes a set of forms and methods of forming the trust funds and use them to recover damages under various unforeseen adverse events (risks) as well as to provide assistance to citizens upon the occurrence of certain events in their lives are adjusted.

Key words: *needs, risk, insurance, insurance service.*

УДК 368:366.54

ПОЛПШЕННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

*Д. В. Кондратенко, кандидат економічних наук, доцент
Харківський національний університет будівництва та архітектури*

Проаналізовано сучасний стан, тенденції та проблеми системи захисту прав споживачів на вітчизняному ринку страхових послуг. Розкрито основні напрями поліпшення системи захисту прав споживачів у сфері страхування.

Ключові слова: захист прав споживачів страхових послуг, криза довіри споживачів.

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку вітчизняної економіки характеризується широким спектром економічних і політичних проблем, прояву ризиків у їх розмаїтті. Посилення уваги до захисту прав споживачів страхових послуг пояснюється особливостями страхових продуктів та послуг. Зазвичай споживачі не мають достатньої інформації та необхідних знань про особливості страхових послуг та якісні характеристики страхових продуктів, що, у свою чергу, не дає можливості порівняти їх умови. На основі недостатнього правового регулювання та агресивних методів просування страхових послуг споживачі не завжди належним чином можуть зрозуміти й оцінити ризики та їх наслідки, що призводить до істотного перекладення ризиків саме на споживачів. Тому питання захисту прав споживачів страхових послуг України є надзвичайно актуальними.

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг) у Концепції розвитку небанківського фінансового сектору на 2013–2014 рр., зазначає однією із проблем низьку якість страхових послуг, що призводить до порушення прав споживачів та недостатнє охоплення страховими послугами населення внаслідок низького рівня знань, довіри та страхової культури [1].

Проблеми поліпшення захисту прав споживачів у сфері страхових послуг знайшли відображення в офіційних документах національних регуляторних органів. Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 31 жовтня 2012 р. № 867-р схвалено Стратегію реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 рр. [2].

Одним із основних напрямів розвитку страхового ринку є реалізація стратегії захисту прав споживачів фінансових послуг, у рамках якої Нацкомфінпослуг передбачає розробку комплексу заходів щодо підвищення рівня фінансової грамотності населення України та формування відповідної інфраструктури.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанню захисту прав споживачів, зокрема у сфері страхування, приділено багато уваги у працях таких вітчизняних науковців і практиків, як В. Базилевич [3], Н. Внукова [4], О. Гаманкова [5], О. Залетов [6], С. Науменкова [7], Л. Нечипорук [8], В. Фурман [9]. Однак, незважаючи на значну увагу до цього питання з боку науковців та фахівців страхової справи, низка аспектів залишається недослідженою. Необхідним є проведення поглибленого аналізу та виявлення особливостей діючої системи захисту прав споживачів, вивчення та адаптація міжнародного

досвіду з питань захисту споживачів до вітчизняних умов функціонування ринку страхових послуг.

Формулювання цілей. Метою статті є дослідження системи захисту прав споживачів на ринку страхових послуг України та підвищення її результативності.

Виклад основного матеріалу. У сучасній економіці розвиток національного страхового ринку є невід'ємною складовою зростання економіки. Однак на сьогодні недостатня інформація про рівень якості страхових послуг, про переваги для страхувальників щодо отримання послуг, про особливості виділення системи страхових послуг, орієнтованих на надання максимальних зручностей клієнтам. Н. Внукова підкреслює, що криза недовіри є однією з головних проблем розвитку ринку страхових послуг. Вона зазначає про можливість формування довіри за наявності захисту прав страхувальників на стадії вибору страховика та укладання з ним договору (недопущення правопорушення) та на стадії неналежного виконання страховиком зобов'язань (захист порушених прав) [4].

На думку В. Фурмана, багато в чому рівень розвитку зумовлюється ступенем довіри страхувальників до страховиків [9]. Такої ж думки дотримується С. Науменкова, котра зауважує, що підходи фінансових установ до продажу фінансових продуктів і послуг на основі якомога повнішої реалізації принципів прийнятності є запорукою довіри клієнтів до фінансових ринків та спрямований на забезпечення захисту їх прав [7].

Поділяючи слушну думку сучасних вітчизняних вчених щодо довіри споживачів до страхування, зазначимо, що у 2013 р. парламент змінив закон про фінансові послуги, розширивши їх перелік, а уряд схвалив законопроект, який передбачає застосування фінансових санкцій за порушення прав споживачів фінансових послуг у відповідь на те, що науковці та експерти описують як «кризу довіри споживачів». Також у жовтні 2012 р. розпочалося запровадження програми USAID «Розвиток фінансового сектору». Це п'ятирічний проект, спрямований на підвищення фінансової грамотності споживачів та захист їх прав.

Нацкомфінпослуг продовжується розробка низки заходів щодо підвищення рівня фінансової грамотності населення: для зручності та більшої обізнаності споживачів на сайті комісії розміщуються пам'ятки для споживачів небанківських фінансових послуг, де у доступній формі викладено основні моменти, на які варто звертати увагу при укладанні договорів. Упроваджуються такі форми роботи зі споживачами, як роз'яснення основних правил укладання договорів із фінансовими установами, публікуються довідкові матеріали (пам'ятки, реєстри фінансових установ, звітні дані, інформаційні

листи про статус компаній) та основні законодавчі документи, що регулюють роботу фінансових ринків.

З метою виконання законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про адміністративні послуги», «Про доступ до публічної інформації», «Про звернення громадян», Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, інших нормативно-правових актів, які регулюють діяльність на ринках фінансових послуг у липні 2013 р. в Нацкомфінпослуг було відкрито Сервісний центр обслуговування учасників ринків фінансових послуг. Основними завданнями Центру є:

- спрощення процедури отримання заявниками адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

- забезпечення інформування заявників про вимоги та порядок надання адміністративних послуг;

- організація прийому споживачів фінансових послуг із питань захисту їхніх прав та інтересів;

- надання споживачам фінансових послуг консультацій та роз'яснень із питань, що належать до повноважень Нацкомфінпослуг;

- акумулювання громадської думки про діяльність Нацкомфінпослуг, якість виконання покладених на неї завдань та функцій, у тому числі адміністративних послуг.

У рамках Сервісного центру також відкрито громадську приймальню, основними завданнями якої є:

- надання інформаційної допомоги, у тому числі про права та способи захисту інтересів споживачів фінансових послуг;

- систематизація пропозицій стосовно покращення функціонування ринків небанківських фінансових послуг для їх урахування у регуляторній та нормотворчій діяльності Нацкомфінпослуг;

- розгляд та розв'язання проблем громадян [11].

Відкриття Сервісного центру Нацкомфінпослуг значно покращило діалог зі споживачами страхових послуг — як юридичними, так і фізичними особами.

Тільки протягом лютого 2014 р. до нього звернулося 1313 осіб, з яких 144 фізичні особи — за захистом своїх прав та інтересів, 274 представника від юридичних осіб — за отриманням консультацій щодо порядку видачі ліцензій та інших документів дозвільного характеру, подано документів на реєстрацію від 470 осіб [12].

Проте відсутність прозорості, низької обізнаності про ризики і неухвалене поводження з конфліктами інтересів призвели до того, що частка скарг до Нацкомфінпослуг склала 48,3 % від усіх звернень упродовж 2013 р., у тому

числі додержання законодавства у сфері надання страхових послуг — 75,7 % (6615 звернень) від їх загальної кількості [13].

Л. Нечипорук підкреслює, що спостерігається різке зростання звернень громадян до Нацкомфінпослуг зі скаргами, що зумовлені затягуванням страховиком розгляду справи стосовно страхових виплат; зниження сум страхових виплат; повного невиконання страховиком своїх зобов'язань за договором. Отже, виникає питання щодо добросовісності діяльності страховиків, яке актуалізується через зростання звернень громадян зі скаргами [8].

Результатом розгляду таких звернень стали заходи Нацкомфінпослуг, спрямовані на посилення, оперативне регулювання та нагляд за ринками небанківських фінансових послуг з метою запобігання невиконання фінансовими установами своїх зобов'язань, а також захисту прав споживачів фінансових послуг та забезпечення безперервної діяльності фінансових установ.

В. Базилевич наголошує на посиленні ролі фінансових інститутів, підвищенні ефективності їх функціонування, підтриманні ринкової довіри, сприянні конкуренції, захисту інтересів інвесторів і споживачів, а також забезпеченні раціонального використання зростаючого потенціалу фінансового ринку [3].

Страховий ринок є важливою ланкою в системі фінансових послуг. Страхові компанії України у 2013 р. отримали валових страхових премій у розмірі 28,662 млрд грн, що на 33,3 % більше, ніж у 2012 р., у тому числі від фізичних осіб — 10,268 млрд грн, юридичних осіб — 12,873 млрд грн і перестраховиків — 5,521 млрд грн [10].

Незважаючи на переконання фахівців ринку у тривалій стагнації, цифри говорять про зростання ринку на третину. Водночас збільшення страхових платежів у 2013 р. свідчить не стільки про зростання довіри до страхування, скільки про псевдооперації зі страхування та перестраховування. Майже 5,5 млрд грн — це операції, пов'язані з оптимізацією оподаткування, але при цьому слід відзначити, що були й поліпшення валових показників [6].

Страхові компанії у 2013 р. виплатили 4,652 млрд грн (зниження на 9,7 %), у тому числі виплачено фізичним особам 2,638 млрд грн, юридичним особам — 1,902 млрд грн, перестраховальникам — 112,5 млн грн. Рівень валових виплат у 2013 р. зменшився до 16,2 %, зростання валових виплат спостерігалось зі страхування життя (81,7 %) і медичного страхування (12,1 %) [10].

Як зазначає О. Гаманкова, розвиток реального страхування в Україні ускладнюється через наявність домінуючого попиту на псевдострахові операції порівняно з попитом на страховий захист; через слабе залучення населення до страхових процесів; через відсутність достовірної інформації щодо макроекономічних показників розвитку ринку; через непрозору конкуренцію

в окремих сегментах ринку [5]. До схожого висновку доходить О. Залетов, який доводить, що страховий ринок, який у 2012 р. став позбавлятися псевдострахування, завдяки неприйняттю податкових змін щодо операцій зі страхування, повернувся у «звичний» стан, а реальний сектор страхування вимушений пристосовуватись до існуючих умов функціонування [6].

Саме якісний, а не кількісний аспект участі держави в регулюванні страхового ринку, зокрема захисту прав споживачів страхових послуг, визнається фахівцями як найважливіший у діяльності Нацкомфінпослуг. До сьогодні не вирішена проблема права споживача страхових послуг у частині відмови від подальшого отримання такої послуги. Споживачі страхових послуг знаходяться у нерівному положенні порівняно з правами споживача інших послуг. Так, для споживачів страхових послуг такого права не передбачено, а щодо зазначеної послуги його реалізація забезпечується неефективно. Єдиною можливістю відмовитися від подальшого отримання страхової послуги є дострокове припинення договору, при цьому споживач несе втрати, оскільки у разі відмови від послуги, надання якої передбачається протягом певного періоду, він, як правило, сплачує повну вартість такої послуги на момент відмови, що фактично є штрафною санкцією.

Крім того, захист прав споживачів страхових послуг, як основний напрям роботи Нацкомфінпослуг як регулятора страхового ринку, може стати своєрідним індикатором, що характеризує перспективність розвитку страхового ринку.

Нацкомфінпослуг розроблено проект плану заходів згідно зі Стратегією реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 рр. Регулятором вже ведеться робота для прийняття проектів законів України:

- Про внесення змін до Закону України «Про страхування» (нова редакція) та інших законодавчих актів України;
- Про Фонд гарантування страхових виплат за договорами страхування життя;
- Про заборону фінансових пірамід в Україні;
- Про внесення змін до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» щодо розкриття інформації.

Крім того, згідно з проектом плану заходів Нацкомфінпослуг визначено відповідальним виконавцем за підготовку законопроектів щодо:

- внесення змін до Закону України «Про рекламу» щодо посилення державного контролю за розповсюдженням реклами у сфері ринків фінансових послуг, притягнення до відповідальності рекламодавців та розповсюджувачів реклами у зазначеній сфері за порушення встановлених ним вимог;

– посилення відповідальності за порушення вимог законодавства про надання фінансових послуг фінансовими установами, юридичними і фізичними особами без відповідної ліцензії та/або реєстрації;

– запровадження саморегулювними організаціями на ринках фінансових послуг стандартів (кодексів) поведінки для застосування фінансовими установами — їх учасниками [12].

Висновки. Підсумовуючи викладене, доходимо висновку, що на сьогодні в Україні проблемі захисту прав споживачів страхових послуг приділяється достатньо уваги. Водночас питання створення механізмів оскарження або відмови страхувальника від подальшого отримання страхової послуги та відшкодування збитків, регулювання стандартів надання страхових послуг як добровільні кодекси (кодекси етики), визначені у Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 рр., сьогодні не отримали розвитку.

Отже, поліпшення захисту прав споживачів у сфері страхових послуг сприятиме вирішенню ключового завдання щодо відновлення довіри споживачів до страхових організацій, досягнення стабільності функціонування та зростання страхового ринку.

ЛІТЕРАТУРА

1. Концепції розвитку небанківського фінансового сектору на 2013–2014 роки [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://nfp.gov.ua/content/prezentacii.html/>.
2. Стратегія реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 роки [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/867-2012-%D1%80/>.
3. Базилевич В. Д. Інституційний концепт модернізації фінансових інститутів / В. Д. Базилевич, В. Л. Осецький // Фінанси України. — 2013. — № 5. — С. 19–30.
4. Внукова Н. М. Формування системи довіри та захисту прав споживачів фінансових послуг : монографія / Н. М. Внукова. — Х. : АдвА, 2010. — 188 с.
5. Гаманкова О. О. Ринок страхових послуг України : монографія / О. О. Гаманкова. — К. : КНЕУ, 2009. — 283 с.
6. Залетов О. М. Підсумки та стратегії розвитку корпоративного страхування в 2013 році / О. М. Залетов // Страхова справа. — 2013. — № 4(52). — С. 34.
7. Науменкова С. В. Підвищення доступності фінансових послуг: актуальні питання регуляторної практики / С. В. Науменкова // Фінанси України. — 2013. — № 10. — С. 20–33.
8. Нечипорук Л. В. Страховий ринок: закономірності становлення та розвитку в умовах глобалізації : монографія / Л. В. Нечипорук. — Х. : Право, 2010. — 280 с.

9. Фурман В. М. Страхування: теоретичні засади та стратегія розвитку : монографія / В. М. Фурман. — К. : КНЕУ, 2005. — 296 с.
10. Страховой рынок Украины в 2013 году вырос на 33,3 % до 28,7 млрд грн (\$3,58 млрд) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://forinsurer.com/news/14/03/26/30700/>.
11. Положення про Сервісний центр обслуговування учасників ринків фінансових послуг [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://nfp.gov.ua/content/servisniy-centr.html/>.
12. Представники Нацкомфінпослуг взяли участь у Круглому столі «Нові перспективи захисту прав споживачів в Україні» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://nfp.gov.ua/news/494.html/>.
13. 75,7 % звернень громадян до Нацкомфінпослуг припадає на страховий ринок // Страхова справа. — 2013. — № 4(52). — С. 21.

УЛУЧШЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ СТРАХОВЫХ УСЛУГ

Кондратенко Д. В.

Проанализированы современное состояние, тенденции и проблемы системы защиты прав потребителей на отечественном рынке страховых услуг. Раскрыты основные направления улучшения системы защиты прав потребителей в сфере страхования.

***Ключевые слова:** защита прав потребителей страховых услуг, кризис доверия потребителей.*

IMPROVMENT OF CONSUMER PROTECTION OF INSURANCE SERVICES

Kondratenko D. V.

The current status, trends and challenges of consumer protection in the domestic insurance market are analyzed. The main areas for improvement of the consumer protection system in the insurance industry were disclosed.

***Key words:** protecting of the rights of the insurance services' consumers, the crisis of consumer confidence.*