

внутрішньому ринку, крива дохідності державних цінних паперів тощо.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Бенч Л. Боргова політика на сучасному етапі: прагматика та проблематика / Л. Бенч // Журнал РЦПУ. – 2015. – № 3–4. – С. 15–21.
2. Гарбар Ж.В. Аналіз сучасного стану ринку державних цінних паперів в Україні / Ж.В. Гарбар // Економічний аналіз. – 2014. – Т. 18. – № 1. – С. 136–146.
3. Лютий І. Роздрібний ринок внутрішніх державних запозичень: валютні інструменти / І. Лютий // Банківська справа. – 2013. – № 3. – С. 3–13.
4. Офіційний сайт Міністерства фінансів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.minfin.gov.ua/>.
5. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bank.gov.ua/>.
6. Офіційний сайт Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [nssmf.gov.ua](http://nssmf.gov.ua).
7. Про випуски облігацій внутрішніх державних позик: Постанова КМУ від 31.01.2001 р. № 80.
8. Про цінні папери та фондовий ринок: Закон України від 23.02.2006 р. № 3480-IV.
9. Тарасевич Н.В., Тарасевич А.П. Сучасний стан розвитку ринку державних цінних паперів в Україні / Н.В. Тарасевич, А.П. Тарасевич [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789>.
10. Черкашина К. Еволюція підходів до джерел фінансування бюджетного дефіциту / К. Черкашина // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – 2014. – № 11 (164). – С. 81–85.

УДК 336.77.067.22

**Холодна Ю.Є.**

*кандидат економічних наук,*

*доцент кафедри банківської справи*

*Харківського економічного університету імені Семена Кузнеця*

## МІНІМІЗАЦІЯ РИЗИКІВ ІПОТЕЧНОГО КРЕДИТУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Статтю присвячено дослідженню теоретичних засад та практичних положень управління ризиком іпотечного кредитування в сучасних умовах господарювання. Розкрито сутність іпотечного ризику, охарактеризовано його складові елементи, проаналізовано тенденції його формування на макрорівні. Узагальнено основні методи управління ризиком іпотечного кредитування.

**Ключові слова:** іпотека, іпотечний ризик, застава, диверсифікація, дострокове погашення.

### Холодная Ю.Е. МИНИМИЗАЦИЯ РИСКОВ ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Статья посвящена исследованию теоретических основ и практических положений управления риском ипотечного кредитования в современных условиях хозяйствования. Раскрыта сущность ипотечного риска, охарактеризованы его составные элементы, проанализированы тенденции его формирования на макроуровне. Обобщены основные методы управления риском ипотечного кредитования.

**Ключевые слова:** ипотека, ипотечный риск, залог, диверсификация, досрочное погашение.

### Kholodna U.E. MINIMIZE THE RISK MORTGAGE IN MODERN CONDITIONS

The article investigates theoretical principles and practical provisions for risk management of mortgage lending in the current economic conditions. The essence of mortgage risk, describes its components, analyzes trends in the development at the macro level. Overview basic methods of risk management in mortgage lending.

**Keywords:** mortgage, mortgage risk, collateral diversification prepayment.

**Постановка проблеми.** Іпотечне кредитування сприяє подоланню суперечності між поточними доходами і заощадженнями населення, з одного боку, та високою вартістю житла – з іншого, яке є найдорожчим придбанням у структурі витрат родини із середнім рівнем доходів. Вирішення такого економічного протиріччя може бути досягнуто шляхом упровадження такого дієвого механізму, як іпотечне кредитування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженню ризиків іпотечного кредитування присвячено праці вітчизняних і зарубіжних учених Р. Блада, Е. Девідсона, О.Ю. Анцупової, А. Казакова, О.В. Пернарівського, Л. Примостка та ін. Для визначення найбільш ефективного методу мінімізації ризику іпотечного кредитування А.М. Герасимович використовує метод аналізу ієрархій – математичний інструмент системного підходу до складних проблем прийняття рішень. Це зумовлює складність розвитку українського ринку іпотечного кредитування.

**Мета статті** полягає у визначенні сутності та методів управління іпотечними ризиками; оптимізації основних методів мінімізації іпотечних ризиків

та дослідженні іноземного досвіду управління ризиками іпотечного кредитування; аналізі та визначенні за допомогою методу ієрархій найбільш ефективного показника управління іпотечними ризиками.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Розвиток іпотечного кредитування, або кредитування під заставу нерухомості, у даний час є одним з найбільш актуальних завдань для України насамперед тому, що саме іпотека може стати ефективним інструментом вирішення житлової проблеми в країні. Крім того, світовий досвід свідчить про позитивну роль іпотеки в подоланні кризи та прискоренні проведення економічних реформ, що не менш важливо для держави. Ефективне функціонування іпотечного механізму дасть змогу підвищити рівень капіталізації інвестиційних ресурсів, більш ефективно розподілити капітал між сферами та галузями економіки, розширити фондовий ринок шляхом випуску іпотечних цінних паперів. Також іпотечний кредит збільшує інвестиційний потенціал вітчизняної економіки і в цьому полягає його основна економічна функція. Саме завдяки іпотеці можна суттєво під-

вищити інвестиційну спрямованість національного фінансового ринку.

Із позицій закономірностей розвитку світового господарства іпотека є невід'ємним елементом ринкової економіки, тому проблеми іпотечного кредитування останнім часом знаходяться в центрі уваги наукових пошуків. Крім того, розвиток системи іпотечного кредитування є пріоритетним напрямом діяльності держави. Таким чином, вивчення функціонування системи іпотечного кредитування як цілісного механізму набуває важливого значення для подальшого її розвитку та вдосконалення.

Іпотечному кредитуванню притаманні ризики, які особливо загострилися у нестабільних економічних та політичних умовах в Україні. Нестабільні умови іпотечного ринку, який залежить більш від зовнішніх факторів, ускладнюють пристосування банків до ринку іпотечного кредитування. Отже, наразі особливо актуальним стає мінімізація ризиків іпотечного кредитування.

Ризик – це категорія, яка характеризує ймовірність настання події, яка пов'язана з можливими фінансовими втратами чи іншими негативними явищами [4, с. 96]. Іпотечне кредитування для клієнтів представляє собою банківський продукт, який розрахований на задоволення потреб у кредитуванні на купівлю нерухомого майна або отримання права на власність у майбутньому на нерухомого майна на первинному або вторинному ринку як фізичних, так і юридичних осіб під заставу нерухомості.

Аналізуючи сучасну динаміку іпотечного кредитування, спостерігаємо певне зменшення обсягів іпотечних кредитів, що пов'язано з погіршенням рівня доходів населення, міграції в міста, що здорожує вартість житла. Проте вкладення коштів у нерухоме майно вважається найбільш прибутковим, що зумовлює попит на ринку нерухомості.

Розглянемо рейтинг банків за низькою якістю кредитного портфелю у 2015 р. (за версією журналу Forbes) [9, с. 46; 10] (табл. 1).

Таблиця 1

Рейтинг банків за проблемними активами

№	Банк	Обсяг безнад. кредитів, млн. грн.	Частка безнад. кредитів, %	Обсяг педіючих кредитів, млн. грн	Резерви під кредит. ризик/безнадійні кредитів, %
1	Unicredit Bank	16813	33,2	18827	49,1
2	Дельта Банк	8718	13,3	11395	41,8
3	Укресімбанк	12918	16,1	20164	35,9
4	Райффайзен Банк Аваль	10871	21,4	13761	90,3
5	Укргазбанк	4824	25,9	5049	112,3

Лідером за обсягом проблемних кредитів є Unicredit Bank. Це також зумовлено великими обсягами надання іпотечних кредитів.

Кожний банк проводить певну роботу в напрямі зниження ризиків, але вони мають багато схожих рис. Із методологічної точки зору ризики поділяються на три групи: систематичні (нестабільність податкового законодавства), несистематичні (залежать від видів нерухомості), випадкові.

Другу групу загальних іпотечних ризиків складають банківські ризики: кредитний ризик, ризик відсоткової ставки, валютний ризик, ризик ліквідності, ризик альтернативного вибору та ризик зміни доходу на акціонерний капітал [5, с. 9].

Управління іпотечними ризиками в Україні застосовується недостатньо ефективно, тому для вдосконалення методів зменшення ризиків даного виду кредитування звернемося до іноземного досвіду.

Розглянемо польський досвід. Порівняно з іншими країнами Євросоюзу житлове кредитування в Польщі розвивається не дуже активно. Частка громадян Польщі, що придбали житло із залученням іпотечних кредитів, не перевищує 10%. Відносно невисокий попит на кредити в Польщі пояснюється тим, що на відміну від населення більшості країн ЄС значна частина громадян Польщі має у власності житло, яке вони отримали завдяки приватизації. Жителі Польщі володіють понад 60% від загального обсягу житлового фонду країни. Додатково населення забезпечується житлом за рахунок реалізації державної програми надання житла в оренду. Це також знижує попит на іпотечні кредити. Частка проблемної заборгованості в іпотечному портфелі є однією з найнижчих в Європі, вона не перевищує 3% від загального іпотечного портфелю. Отже, розглянемо досвід Польщі щодо роботи з проблемними іпотечними активами:

- за непогашення іпотечного кредиту, майно реалізується в судовому порядку через виконавчу службу на торгах;

- вільний продаж/переуступка житла власниками іншим особам, але за наявності простроченої заборгованості, можливість звернути стягнення на заставне майно незалежно від того, у чий власності воно перебуває на момент відчуження;

- право розпочати процедуру виселення мешканців із заставного житла настає у кредитора в разі невиконання зобов'язань за кредитом впродовж 90 днів [8].

Вищеперелічені фактори дають змогу ефективно управляти проблемною заборгованістю та утримувати її на прийнятному рівні. Крім того, висока якість портфелю забезпечується за рахунок наявності альтернативи банківським кредитам у вигляді муніципального житла для незабезпечених верств населення. Це дає банкам змогу більш виважено підходити до відбору позичальників та надавати кредити тільки клієнтам, що демонструють достатню кредитоспроможність.

Для порівняння, в Україні в сьогоденні умовах при видачі іпотечних кредитів банки несуть дуже великі ризики. На фоні ризику ліквідності, який пов'язаний з відсутністю залучених ресурсів, які були б адекватними за термінами іпотечних кредитів, в умовах низької платоспроможності та низького рівня офіційних доходів значної частини населення, наявність надійної й ліквідної застави є єдиним способом мінімізації цих ризиків.

Чинна нормативна база, сформована в Україні, позбавляє банки навіть цього важеля управління ризиками. У реаліях сьогодення застава у вигляді нерухомого майна абсолютно не гарантує швидке повернення виданих коштів (розгляд судових справ за іпотечними кредитами може тягнутися роками), а в багатьох випадках робить його неможливим. Ситуацію може виправити тільки кардинальний перегляд законодавства, що регулює іпотечне кредитування, у тому числі ретельне опрацювання механізму виселення боржників із заставних квартир.

В Україні для ефективної діяльності іпотечного ринку доцільно було б використати досвід Данії в частині співпраці з органами реєстрації нерухомого майна та прав на нього, а також розглянути варіанти можливої співпраці з іншими банками щодо створення спільної розрахунково-банківської системи. Це б значно полегшило видачу та обслуговування кредитів банком та зменшило ризики неповернення кредиту [7, с. 34].

У країнах ЄС спостерігається позитивна тенденція використання механізму сек'юритизації. Найбільшим ринком облігацій, що засновані на іпотеці, в Європі є ринок Німеччини.

Переваги для інвесторів від вкладення коштів у іпотечні активи, що були сек'юритизовані, також є менш ризикованими операціями порівняно з вкладенням у традиційні цінні папери, оскільки іпотечні активи є забезпеченими та диверсифікованими.

Отже, застосування досвіду Польщі в роботі з проблемними іпотечними активами, Данії – у системі ідентифікації об'єктів власності та клієнтів, а також досвід європейських країн у використанні методів оцінки кредитоспроможності позичальника дає можливість українським банкам зменшити ризики іпотечного кредитування, а також активно розвивати вітчизняний іпотечний ринок.

Для визначення найбільш ефективного методу мінімізації ризику іпотечного кредитування в сучасних умовах з урахуванням світового досвіду використаємо метод аналізу ієрархій – математичний інструмент системного підходу до складних проблем прийняття рішень. Цей метод дає змогу в інтерактивному режимі знайти такий варіант або альтернативу, який найкращим чином узгоджується з проблемою та вимогами до її вирішення. Метод розроблений американським математиком Томасом Сааті [3, с. 11].

Метод аналізу ієрархій дає змогу зрозумілим і раціональним чином структурувати складну проблему прийняття рішень у вигляді ієрархії, порівняти і виконати кількісну оцінку альтернативних варіантів рішення.

Аналіз проблеми прийняття рішень на основі методу аналізу ієрархій починається з побудови ієрархічної структури, яка включає мету, критерії, альтернативи та інші фактори, що впливають на вибір. Кожен елемент ієрархії може представляти різні аспекти задачі. Структурування проблеми вибору найбільш ефективного методу управління дало можливість сформулювати відповідну ієрархію, яку подано на рис. 1.

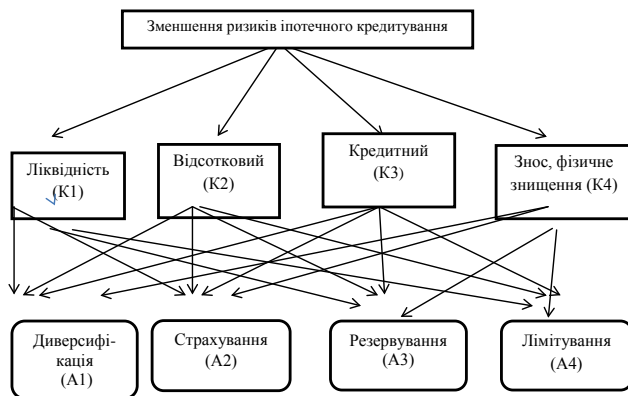


Рис. 1. Ієрархічна структура вибору методу зменшення ризиків

На основі опитування фахівців (фінансових консультантів, кредитних фахівців, спеціалістів іпотечного кредитування) були встановлені основні критерії оцінки ризиків, які виникають під час іпотечного кредитування, а також визначені альтернативні варіанти управління іпотечними ризиками. Отже, у результаті проведення дослідження виділено такі критерії оцінки іпотечних ризиків:

- ліквідність. Ліквідний стан банку означає здатність його активів бути реалізованими, перетвореними на гроші в певний період часу. Отже, ліквідність залежить від швидкості такого перетворення. Банк буде ліквідним залежно від складу поточних активів і швидкості їх перетворення на грошову форму для погашення термінової заборгованості;

- відсотковий критерій оцінки. Означає можливість понести втрати в результаті непередбачених, несприятливих для банку змін відсоткових ставок і значного зменшення маржі, зведення її до нуля або до негативного показника;

- кредитний критерій оцінки іпотечного ризику. Ризик небезпеки неповернення позичальником отриманого кредиту та відсотків за нього в передбачені кредитною угодою терміни.

На основі існуючих методів управління іпотечними ризиками, було обрано такі альтернативи:

- диверсифікація – метод, який полягає в розподілі кредитного портфеля серед широкого кола позичальників, які відрізняються один від одного як за характеристиками, так і за умовами діяльності;

- страхування – передача ризику третім особам за умови відмови від певної долі прибутку (інструменти страхового ринку, хеджування);

- резервування – створення резерву під іпотечний кредит;

- лімітування – обмеження рівня припустимого ризику.

Для визначення відносної значущості елементів ієрархії, тобто з'ясування, який метод більшою мірою є дієвим для певної групи ризиків кредитора, проведено анкетування співробітників банків, що надають послуги з іпотечного кредитування, які за шкалою відношень методу Сааті [3, с. 123] визначили рівень значущості ризиків, альтернативних методів управління ними.

Наступним етапом аналізу визначимо пріоритети, які представляють перевагу елементів побудованої ієрархічної структури (табл. 2).

Таблиця 2

Шкала суб'єктивних суджень	
Значення	Визначення
1	Значення не суттєве
3	Невелике значення
5	Велике значення
7	Значне значення
9	Максимальне значення
2, 4, 6, 8	Проміжні значення між двома суміжними судженнями

Наступним етапом є розрахунок вектора локальних пріоритетів – ваг критеріїв (об'єктів). Критерії мінімізації ризиків іпотечного кредитування були порівняні, та їм було присвоєно відповідні бали.

Отже, встановлено внутрішню градацію в межах групи фінансових ризиків, яка має за основу такі принципи.

Ризик ліквідності – ризик недостатності надходжень грошових коштів для покриття їх відпливу,

тобто ризик того, що банк не зможе розрахуватися в строк за власними зобов'язаннями у зв'язку з неможливістю за певних умов швидко конверсії фінансових активів у платіжні засоби без суттєвих втрат.

Ризик ліквідності має тимчасовий вплив на економіку банку, тоді як відсотковий ризик передбачає недоотримання банком прибутку протягом довготривалого строку, а кредитний – повну і остаточну відмову позичальника від виплати своїх зобов'язань. Критерій ризику ліквідності превалює над ризиком зносу через те, що для повної реалізації наслідків кредитного ризику необхідна одночасна реалізація одного із ризиків нерухомості (порушення здатності банку у повному обсязі компенсувати недоотримані кошти за рахунок володіння/продажу об'єкту нерухомості), тоді як ризик зносу діє самостійно. Ліквідність переважає над іншими оскільки нейтралізує систему захисту банку через перехід до нього прав власності на заставне нерухоме майно. Всі інші ризики призводять до недоотримання прибутку від володіння об'єктом застави.

Валютний ризик пов'язаний зі зменшенням платоспроможності окремої групи позичальників, що має своїм результатом для банку один із таких можливих наслідків: скорочення темпів погашення кредиту порівняно з потенційно можливим; реалізація ризику ліквідності, або кредитного ризику, за позичальником; необхідність створення резервів під потенційно небезпечні валютні кредити. У будь-якому разі цей ризик обмежується лише групою валютних кредитів і не обов'язково має своїм наслідком порушення ліквідності і платоспроможності банку. Це зумовлює вторинність позиції валютного ризику щодо кредитного, відсоткового і ризику ліквідності.

Диверсифікація є найбільш дієвим методом, пов'язаним із управлінням ризиками несвоечасного отримання прибутку в умовах нестабільного зовнішнього середовища. За рахунок формування кредитного портфеля з використанням максимального різноманіття умов за ставками, термінами, предметами застави, механізмами погашення та ін. можна уникнути надмірних утрат у результаті негативної дії ринкових факторів у окремі періоди, а також знешкодити негативний його вплив за рахунок інших складових елементів портфеля. Відтак, диверсифікація є пріоритетним методом управління ризиком ліквідності та відсотковим ризиком.

Страховання є ефективним методом управління кредитними ризиками за умови обов'язкового страхування останніх позичальником. Водночас страхування неефективне за управління ризиками ліквідності, відсотковими ризиками, оскільки існує велика ймовірність перевищення страхових видатків над потенційними вигодами від застосування цього методу, а також необхідність застосування складних комплексних моделей страхування для управління даними ризиками. Крім того, страхування є фактично єдиним ефективним методом управління ризиком фізичного пошкодження, адже дає змогу передбачити широкий спектр можливих несприятливих подій і повністю компенсувати завдані ними збитки. Також цей метод є неефективним за управління ризиками, пов'язаними з факторами ринкової кон'юнктури, а саме ризиком ліквідності [6, с. 32].

Метод резервування полягає у формуванні спеціальних резервів під кредитні ризики, які використовуються банком для відшкодування втрат у разі неповернення кредиту або відсотків за кредитом. Цей метод базується на одному з принципів міжнародних стандартів бухгалтерського обліку та звіт-

ності – принципі обачливості, відповідно до якого банки мають оцінювати якість своїх кредитних портфельів на звітну дату з погляду можливих утрат за кредитними операціями. Для покриття цих утрат банк формує спеціальний резерв під заборгованість за кредитом у сумі кредитних операцій банку.

Формування резерву є одним із методів зниження кредитного ризику на рівні банку, який виконує функцію захисту інтересів вкладників, кредиторів та акціонерів. Одночасно формування резервів за кредитними операціями дає змогу підвищити надійність і стабільність банківської системи в цілому, є достатньо ефективним за управління кредитним та ризиком ліквідності, оскільки забезпечує достатність коштів у разі виникнення несприятливих подій та факторів, які можуть вплинути на прибутковість банку. Але для ризику зносу він є неефективним.

Лімітування є найменш ефективним методом. Лише в межах управління кредитним ризиком є більш прийнятним як засіб зменшення збитковості діяльності в складних економічних умовах та внутрішньому середовищі. Встановлення лімітів кредитування дає банкам можливість знизити втрати від надмірної концентрації кредитного портфеля у певних галузях або за певними групами позичальників, а також диверсифікувати кредитні ресурси і забезпечити сталі прибутки. Як правило, ліміти встановлюються за видами кредитів, категоріями позичальників або групами взаємопов'язаних позичальників, за кредитами в окремі галузі, географічні території, за найбільш ризиковими напрямками кредитування, наприклад максимальна сума довгострокових кредитів, кредитів, наданих в іноземній валюті, кредитів, наданих фізичним особам.

**Висновки.** Отже, було досліджено поняття кредитного ризику з точки зору вітчизняних науковців. Узагальнивши їх, було визначено, що кредитний ризик – це вірогідність того, що банк втратить частину вартості своїх активів через зменшення вартості кредитів. Основними причинами виникнення іпотечного кредитного ризику є: нагромадження валютних ризиків, криза довіри, скорочення попиту на іпотечку. Зважаючи на це, були виділені основні складові елементи системи управління та методи мінімізації іпотечних ризиків.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Аналітичний звіт іпотечного кредитування для фізичних осіб в банківських установах за 2007–2014 рр. / Аналітика. Державна іпотечна установа [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ipoteka.gov.ua/analitika>.
2. Анцупова О.Ю. Проблеми та перспективи розвитку іпотечного ринку в Україні / О.Ю. Анцупова // Економіка України: сучасний стан та перспективи розвитку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy-confer.com.ua/full-article/1362>.
3. Герасимович А.М. Аналіз банківської діяльності / А.М. Герасимович. – К.: Хай&ТекПрес, 2009. – 308 с.
4. Гнатівський Б.М. Іпотечний кредит в Україні: ризики та методи управління ними / Б.М. Гнатівський // Актуальні проблеми розвитку економіки регіону: збірник наукових праць. – 2011. – Вип. IV. – С. 96–99.
5. Гришук Н.В. Іпотечне кредитування: проблеми та перспективи розвитку в Україні / Н.В. Гришук [та ін.] // Інформаційно-аналітичні матеріали. – К.: Центр наукових досліджень НБУ, 2013. – С. 9–10.
6. Довгань Ж.М. Фінансовий менеджмент у банку: [навч. посіб.] / Ж.М. Довгань. – Тернопіль: Економічна думка, 2010. – 306 с.
7. Косова Т.Д. Банківські операції: [навч. посіб.] / Т.Д. Косова, О.Р. Циганов. – К.: Центр навч. л-ри, 2008. – 372 с.
8. Коцовська Р.Р. Банківські операції / Р.Р. Коцовська. – К.: Центр навчальної літератури, 2011. – 264 с.

9. Пернарівський О.В. Аналіз, оцінка та способи зниження банківських ризиків / О.В. Пернарівський // Вісник НБУ. – 2014. – Квітень. – С. 45–48.
10. Офіційний сайт Української національної іпотечної асоціації / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.unia.com>.

УДК [368.013:330.123.6]:006.015.5

**Чопляк І.А.**

*викладач кафедри фінансів і кредиту  
Вінницького навчально-наукового інституту економіки  
Тернопільського національного економічного університету*

## МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

У статті обґрунтовано необхідність забезпечення управління якістю страхових послуг суб'єктів сфери страхування в Україні. Уточнено сутність та характеристики якості страхової послуги, виділено фактори впливу на якість послуг. Запропоновано модель якості страхових послуг з урахуванням усіх факторів та чинників, які на неї впливають.

**Ключові слова:** страхова послуга, якість страхової послуги, характеристики якості, фактори впливу на якість послуг, менеджмент якості послуг.

### **Чопляк И.А. МЕХАНИЗМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА СТРАХОВЫХ УСЛУГ**

В статье обоснована необходимость обеспечения управления качеством страховых услуг субъектов сферы страхования в Украине. Уточнена сущность и характеристики качества страховой услуги, выделены факторы влияния на качество услуг. Предложена структурная модель качества страховых услуг с учетом всех факторов, которые на нее влияют.

**Ключевые слова:** страховая услуга, качество страховой услуги, характеристики качества, факторы влияния на качество услуг, менеджмент качества услуг.

### **Chopliak I.A. MECHANISM OF THE ENSURING OF QUALITY MANAGEMENT SERVICES INSURANCE**

The article substantiates the need to ensure the quality management of insurance services of sphere of insurance in Ukraine. The essence and characteristics of quality insurance services allocated factors influencing service quality. The model of quality of insurance services, taking into account all the factors that affect it.

**Keywords:** insurance, quality an insurance services, characteristics of quality, impacts on the quality of services, management quality.

**Постановка проблеми.** В сьогоднішніх умовах розвитку страхового ринку якість страхових послуг є ключовим елементом стратегії суб'єктів страхової сфери, спрямованої на підвищення рівня їх конкурентоспроможності. Формування стратегічно орієнтованих керуючих впливів створить сприятливі умови для зростання господарюючих суб'єктів сфери страхування як у поточному періоді, так і в перспективі.

Інструментом підвищення конкурентоспроможності діяльності суб'єктів страхової сфери є система управління якістю. Виробництво страхових послуг високої якості підвищить цільову спрямованість стратегічних дій, забезпечить оптимальне співвідношення економічних інтересів усіх учасників страхової угоди та ефективне вирішення соціально-економічних проблем.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Основним аспектам дослідження страхового ринку та страхових послуг компаній на ньому присвячено низку досліджень таких фахівців, як Д. Ванін [1], І. Малікова [2], С. Осадець [3], Н. Ткаченко [4], С. Ермасов [5], В. Тринчук [6] та ін. Незважаючи на різноплановість проведених досліджень, більшість із них присвячено питанням функціонування страхового ринку та його суб'єктів, рівню страхового обслуговування та сутності страхових послуг.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** В опублікованих раніше роботах з указаної проблематики аналізуються умови розвитку страхового ринку, обговорюються питання створення ефективної системи страхових продуктів та страхових послуг як складової частини сфери страхових відносин, яка давала б змогу забезпечити ефективне

функціонування сучасного страхового ринку. Проте сутнісні уявлення про формування ефективного механізму управління якістю послуг у сфері страхування з урахуванням існуючої специфіки страхової діяльності залишаються недостатньо вирішеними.

**Мета статті** полягає у розробці та обґрунтуванні теоретичних і методичних положень організаційно-економічного характеру формування механізму управління якістю послуг господарюючих суб'єктів страхової сфери.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Для українського страхового ринку на сьогодні актуальним та важливим є питання задоволеності споживачів якістю страхових послуг, страхових продуктів та страхового обслуговування.

Ринок страхових послуг – особлива соціально-економічна структура, певна сфера грошових відносин, де об'єктом купівлі-продажу виступає страховий захист, формуються попит і пропозиція на неї.

Якість страхової послуги є одним із найважливіших чинників, який дає можливість залучити нових клієнтів та сформуванню прихильності до певної страхової компанії. Страхова послуга має низку особливостей: віддаленість надання послуги у часі та просторі, неможливість оцінити якість послуги до моменту її одержання, ризик настання страхового випадку.

Якість страхової послуги, за визначенням С.В. Ермасова [5, с. 314], включає технічну і функціональну якість. Технічна якість включає пакет послуг, які компанія пропонує клієнтові. Для клієнта важливий не тільки результат від споживання послуги, але й сам процес споживання, під час якого він вступає в контакт із персоналом компанії. Те, що відбу-