

ЕКОНОМІЧНА ТЕОРІЯ ПРАВА

УДК 368:339

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОТРЕБ СПОЖИВАЧІВ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

*Л. В. Нечипорук, доктор економічних наук, професор
Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого*

Встановлено природу категорії потреби для дослідження системи переваг споживачів та їх вимог до асортименту і якості страхових послуг. Уточнено зміст страхування як механізму управління ризиком, що включає сукупність форм і методів формування цільових коштів і їх використання на відшкодування збитків за різних непередбачених несприятливих явищ (ризиків), а також на надання допомоги громадянам при настанні певних подій у їх житті.

Ключові слова: *потреба, ризик, страхування, страхова послуга.*

Постановка проблеми. Аналіз практичних результатів використання категорії потреби дає можливість виділити такі завдання: 1) побудова структури потреб, тобто структуризація суспільних потреб; 2) визначення кількісних значень окремих потреб та їх динаміки; 3) вивчення системи переваг споживачів щодо черговості реалізації окремих потреб, вимог до асортиментів і якості страхових послуг; 4) класифікація й вимірювання споживчих властивостей страхових послуг; 5) визначення структури задоволених і незадоволених потреб.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження потреб здійснюється філософами, психологами, економістами. Потреби — це прояв необхідності мати певні блага, бажання володіти ними, відчуття нестачі, якщо бажання залишається незадоволеним. У сучасній економічній літературі автори наводять різні класифікації потреб. Для нашого подальшого аналізу варто розглянути найбільш поширені та загальновизнані.

Економічні потреби — це частина суспільних потреб, задоволення яких пов'язане із функціонуванням суспільного виробництва, включаючи виробничу й невиробничу сферу. Економічні потреби надзвичайно різноманітні.

Існують різні критерії їх класифікації. Задоволення економічних потреб відіграє неоднакову роль у відтворенні здібностей людини. У зв'язку з цим виділяють:

– фізіологічні (матеріальні) потреби, задоволення яких забезпечує відтворення фізичних здібностей людини (продукти харчування, одяг, взуття, житло, товари господарсько-побутового призначення);

– духовні потреби, задоволення яких забезпечує відтворення та розвиток інтелекту людини (одержання освіти, підвищення кваліфікації, культурний відпочинок, предмети і послуги культурного призначення);

– соціальні потреби, задоволення яких пов'язане із функціонуванням соціальної сфери суспільства (охорона здоров'я, сімейно-побутові умови, умови праці, транспорт, зв'язок).

За способом задоволення виділяють потреби:

індивідуальні — це потреби в одязі, житлі, їжі та ін.;

колективні — ті, що спільно задовольняються у трудовому колективі (підвищення кваліфікаційного рівня працівників, будівництво спільних баз і будиночків відпочинку, колективне управління виробництвом та ін.);

суспільні — це потреби у забезпеченні громадського порядку, захисті навколишнього середовища тощо.

За ступенем реалізації потреби можна класифікувати на:

абсолютні — визначаються максимально можливим обсягом виробництва матеріальних благ і послуг (за найбільш сприятливих умов), які могли бути спожиті суспільством;

дійсні — відповідають рівню розвитку економіки певної країни;

платоспроможні — потреби, які людина може задовольнити відповідно до власних доходів та рівня цін (тобто вони визначаються співвідношенням цін на предмети споживання і грошових доходів населення).

Отже, численні потреби людини за спільністю ознак можна об'єднати у такі групи: матеріальні і духовні; загальні і конкретні; поточні та перспективні; задоволені і незадоволені; дійсні та абсолютні.

Потреби характеризують лише можливість споживання, але щоб ця можливість перетворилася на дійсність, слід виробити життєві засоби. Величезна роль економічних потреб полягає в тому, що вони спонукають людей до дії. Отже, виробництво забезпечує різноманітні блага, які становлять необхідні умови життя і розвитку людського суспільства на будь-якому історичному щаблі його існування. Інакше кажучи, блага, створені в процесі виробництва, утворюють різноманітні потреби, які становлять предмет інтересу.

Найбільш поширеною є ієрархічна класифікація потреб за А. Маслоу, відповідно до якої існує п'ять груп потреб: 1) фізіологічні потреби; 2) потреби в безпеці, що виражають прагнення людини зберегти певний життєвий рівень,

передбачуваність та контроль за власним життям; 3) соціальні потреби; 4) потреби у визнанні та повазі; 5) потреби в самореалізації, пов'язані із прагненням людини до розкриття своїх здібностей та задатків, до розвитку особистості та прихованого в ній потенціалу.

Формування цілей. Метою статті є використання категорії потреби для дослідження системи переваг споживачів та їх вимог до асортименту і якості страхових послуг.

Виклад основного матеріалу. Потребу в страхуванні в першу чергу викликає необхідність покриття можливих збитків, обумовлених реалізацією ризиків, що існують у життєдіяльності людини.

Визначаючи поняття «ризик», ми дослідили поширення в економічній літературі близького до нього поняття «небезпека», яке тлумачиться як таке, що «не є простим відчуттям загрози. Лише спочатку вона сприймається як потенційно загрозна ситуація, яка потім переростає у небезпечну дію (випадок), наслідком яких стає негативний результат» [1, с. 20].

Існують різні підходи щодо трактування самого поняття «ризик». У теоріях статистичного оцінювання рішень і розпізнання образів під ризиком розуміють математичне очікування функції негативних наслідків (шкоди) при розрахунку оцінки параметрів математичної моделі або структури [2, с. 20]. Вітчизняні дослідники наголошують, що «за таким підходом у випадку появи певної надзвичайної ситуації негативні наслідки матимуть окреслену величину і вже потім визначається ймовірність її появи. Ризик — це гіпотетична можливість шкоди» [3]. Нам імпонує визначення Л. С. Шевченко, яка зазначає, що ризик виникає лише тоді, коли має місце невизначеність, тобто:

а) немає однозначних, чітких уявлень про самі досліджувані процеси і явища;

б) відбуваються постійні зміни умов діяльності — переорієнтація виробництва, зміни законодавства або напрямів економічної діяльності уряду, кон'юнктури ринку, дій конкурентів тощо;

в) неможливо встановити й точно спрогнозувати наслідки впливу на досліджувані об'єкти багатьох факторів (НТП, стихійного лиха, поведінки конкурентів і споживачів), оцінити майбутній розвиток подій;

г) відсутня повна інформація про внутрішні й зовнішні умови прийняття рішень або є неточна, суперечлива інформація щодо об'єкта дослідження та його середовища; це може бути наслідком як технічних труднощів збору й обробки інформації, так і високих інформаційних витрат, які перевищують вигоди від володіння інформацією;

г) існує асиметрія інформації, тобто нерівний ступінь поінформованості економічних агентів про умови їх діяльності, предмет і умови угоди між ними. Деяка інформація іноді з різних причин узагалі приховується;

д) виникає багатокритеріальність і конфліктність в оцінці рішень, коли доводиться свідомо йти на компроміси [4, с. 57].

Близькими до поняття ризику є небезпека і уразливість, які аналізуються за умов надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру. Небезпека розраховується на основі теорії припущень, а уразливість залежить від ступеня підпадання певного об'єкта під вплив ризикової події.

У цілому зауважимо, що поняття ризик по-різному трактується в таких галузях знань, де воно є ключовим. Поширеною є така трактовка. Ризик — це об'єктивне явище, його вимірювання можна здійснити математичним шляхом за допомогою теорії ймовірності та закону великих чисел.

Визнання випадку ризиковим передбачає існування суттєвої небезпеки і встановлення середнього розміру можливих збитків за певний проміжок часу.

Конкретний ризик пов'язується з певним об'єктом (життя, здоров'я, майно і т. ін.), котрий може зазнати збитків на певний час та за обумовлених обставин.

Зауважимо, що слід розрізняти ситуацію ризику та невизначеності. «Ситуація невизначеності характеризується тим, що ймовірність настання результатів рішень або подій у принципі не може бути встановлена... ситуацію ризику можна схарактеризувати як різновид невизначеності, коли настання тієї чи іншої події ймовірне, причому існує об'єктивна можливість кількісно оцінити відповідну ймовірність» [5, с. 21].

Г. М. Коломієць визначає фактори, що породжують невизначеність господарської системи, визначаючи їх у певному порядку «першого порядку — зміни в природному середовищі; зміни у виробництві, техніці як природі, створеній людиною; зміни людини як предметно-діяльної істоти; другого порядку — недостатні дані про ці зміни, перешкоди, які виникають у процесі їх перетворення в інформацію. Обмежені можливості їх трансформування у знання; третього порядку — це асиметрія інформації, яка проявляється у грубому, природному чи стратегічному опортунізмі» [6, с. 4]. Схожого підходу щодо причин виникнення невизначеності та зумовленого нею ризику дотримуються В. В. Вітлінський та Г. І. Великоіваненко, які наголошують, що невизначеність можна трактувати як недостовірність (ефект «марева»), неоднозначність (ефект «нечіткості», «розпливчастості») [7, с. 34–35].

Т. Натхов визнає, що основна відмінність між категоріями ризику й невизначеності полягає в тому, що, коли мова йде про ризик, розподіл результатів відомий або завдяки апіорним уявленням, або розрахункам на основі статистичних даних про минулий досвід, у той час як у ситуації невизначеності немає можливості сформулювати яку-небудь групу випадків і вірогідно оцінити ймовірність настання того або іншого результату [8].

Поява у людини соціальних потреб, потреб у повазі та самореалізації також можуть супроводжуватися програмами страхового захисту (прикладом можуть бути програми страхування відповідальності).

Відповідно до директив ЄС із класифікацією ризиків пов'язані види страхування, відмінні від страхування життя. Ця класифікація має такий вигляд:

1. Нещасні випадки (у тому числі на виробництві та професійні захворювання); вид страхування — від нещасних випадків, що передбачають такі різновиди страхового забезпечення: фіксовані грошові виплати, виплати, обумовлені характером страхового випадку, поєднання двох вищезазваних різновидів, тілесні ушкодження пасажирів.

2. Хвороба; вид страхування — на випадок захворювання, що передбачають такі різновиди страхового забезпечення: фіксовані грошові виплати, виплати, обумовлені характером страхового випадку, поєднання двох вищезазваних різновидів.

3. Усі види шкоди, заподіяної автотранспортним засобам (крім залізничного), або їх втрата; вид страхування — страхування автотранспортного засобу.

4. Усі види шкоди, заподіяної залізничному транспорту, або його втрата; вид страхування — страхування залізничного транспорту.

5. Усі види шкоди, заподіяної повітряному транспорту, або його втрата; вид страхування — страхування повітряного транспорту.

6. Усі види шкоди, заподіяної водному транспорту (озерні та морські судна), або його втрата; вид страхування — страхування водного транспорту.

7. Усі види шкоди, заподіяної транзитним вантажам (у тому числі товари, багаж та всі інші види вантажів), або їх втрата, незалежно від виду транспорту; вид страхування — страхування транзитних вантажів або багажу.

8. Пожежі та стихійні лиха — покриваються усі види шкоди, завдані майну, або його втрата (крім майна, внесеного до 3–7-го класів) у результаті пожежі, вибуху, бурі, стихійного лиха, іншого, ніж буря, ядерного інциденту, осідання ґрунту.

9. Інші види матеріальної шкоди — усі види шкоди, завдані майну, або його втрата (крім майна, віднесеного до 3–7-го класів) у результаті граду, морозу, а також будь-якої іншої події, такої як викрадення, крім подій, згаданих у п. 8.

10. Відповідальність, пов'язана з використанням наземного транспорту, — усі види відповідальності, що виникають у зв'язку з використанням наземного автотранспорту, у тому числі відповідальність перевізника.

11. Відповідальність, пов'язана з використанням повітряного транспорту, — усі види відповідальності, що виникають у зв'язку з використанням повітряного транспорту, у тому числі відповідальність перевізника.

12. Відповідальність, пов'язана з використанням суден (морських, озерних, річних і каналних суден), — усі види відповідальності, що виникають у зв'язку з використанням кораблів, суден або човнів на морі, на озерах, річках, каналах, у тому числі відповідальність перевізника.

13. Загальна відповідальність — усі види відповідальності, крім перелічених у пп. 10–12.

14. Усі випадки неплатоспроможності по кредитах: експортний кредит, кредит із погашенням в розстрочку, іпотека, сільськогосподарський кредит.

15. Поручительство — пряме та непряме.

16. Інші види фінансових втрат: ризик втрати роботи, недостатній рівень доходу (загальний), погані погодні умови, втрата виплат, тривалі загальні витрати, непередбачені витрати, пов'язані з комерційною діяльністю, втрата ринкової вартості, втрата ренти або доходу, непрямі витрати, пов'язані з комерційною діяльністю, крім тих, які згадані вище, інші види фінансових втрат (не пов'язані з комерційною діяльністю).

17. Витрати, пов'язані з послугами юристів та із судовими процесами.

18. Труднощі під час подорожей, під час перебування далеко від домівки та далеко від місця постійного проживання, що передбачають надання допомоги.

Поряд з ризиковим страхуванням відповідно до директив ЄС виділяють такі види страхування життя:

1. Страхування життя:

а) лише дожиття до певного віку, страхування лише на випадок смерті, страхування дожиття до певного віку або смерті, що настає раніше цього віку, страхування життя з поверненням страхових премій;

б) ренти;

в) додаткові види страхування, пропоновані страховими компаніями, тобто, зокрема, страхування на випадок тілесного ушкодження, що призвело до неможливості працевлаштування; страхування на випадок смерті в результаті нещасного випадку; страхування на випадок втрати працездатності в результаті нещасного випадку або хвороби, якщо ці види страхування реалізуються додатково до страхування життя.

2. Страхування у зв'язку зі шлюбом, страхування у зв'язку з народженням дитини.

3. Страхування, про яке йдеться в 1 (а, б), пов'язане з інвестиційними фондами.

4. Медичне страхування (безперервне страхування здоров'я).

5. Тонтіни (форма створення асоціацій учасників, що мають на меті спільну капіталізацію своїх внесків із подальшим розподілом накопичених таким

чином коштів серед тих, хто дожив до певного віку, або бенефіціантів померлих).

6. Операції з поверненням капіталу. При здійсненні операцій із поверненням капіталу, в основі яких лежать актуарні розрахунки, страхова компанія бере на себе обов'язки виплачувати певні суми протягом певного періоду в обмін на узгоджений одноразовий платіж або періодичні платежі.

7. Управління груповими пенсійними фондами, тобто операції, які для відповідної страхової компанії полягають в управлінні інвестиціями і, зокрема, активами, що представляють резерви компаній-учасниць, які здійснюють виплати у випадку смерті, дожиття до певного віку або у випадку припинення або обмеження діяльності.

8. Операції, що стосуються тривалості людського життя, які визначено або обумовлено в законах, де йдеться про соціальне страхування, якщо страхові компанії здійснюють такі операції або управляють їх здійсненням на власний ризик.

Страхування життя дозволяє зберегти певний життєвий рівень, реалізувати потреби у соціальних гарантіях (пенсійному забезпеченні, забезпеченні дітей за умов їх дожиття, наприклад до повноліття, шлюбу тощо). Зазначимо, що в Україні така класифікація ще не повністю впроваджена, хоча розподіл на ринок страхування життя (life) та іншого страхування (non-life) уже реалізується.

Український страховий ринок на сьогодні класифікується:

1) за галузями страхування. При цьому виділяють ринки:

- обов'язкового страхування;
- добровільного страхування майна;
- добровільного страхування відповідальності;
- добровільного страхування життя;
- добровільного особистого страхування (за винятком страхування життя);
- добровільного перестраховання;
- добровільного взаємного страхування;

2) за видами страхування. Найбільш вигідними для страхових компаній України є такі види страхування:

- майнове страхування (на випадок стихійних лих);
- страхування цивільної і загальної відповідальності;
- страхування фінансових ризиків (переривання бізнесу);
- страхування вантажів (КАРГО). КАРГО (cargo) — у міжнародній практиці вантажі чи майно, перевезені морським судном з метою одержання фрахту (плати за провезенням вантажу морем). У зовнішньоторговельних операціях поняттям КАРГО позначаються також

- вантажі у тих випадках, коли не вказується їх точне найменування. У цьому сенсі КАРГО має однакове значення в документації, що належить до операцій страхування, купівлі-продажу, морських перевезень;
- страхування будівельно-монтажних робіт;
 - страхування технічних ризиків, у тому числі устаткування від поломки;
 - страхування відповідальності роботодавця;
 - колективне страхування від нещасного випадку;
 - страхування професійної відповідальності;
 - медичне страхування.

На рішення клієнта купувати чи не купувати запропонований продукт впливає чимала кількість факторів і встановити більшість із них можна лише шляхом опитування самих клієнтів. Далі наведено деякі із найбільш поширених факторів, що впливають на купівельну активність.

Очікування щодо продукту: ціна; якість; упаковка; розмір; зовнішній вигляд (форма, колір, текстура тощо); економічність; безпечність; безпечність у користуванні.

Очікування щодо фірми: репутація; час роботи; метод торгівлі; умови продажу у кредит; асортимент пропонованих товарів і/чи послуг.

Інші міркування: зміни в економіці — бум, депресія, спад; погода, сезонність, циклічність.

Зазначені фактори є стандартними щодо прийняття рішення про придбання будь-якого товару чи послуги. Слід зазначити, що певні послуги пропонуються на обов'язковій основі. Для здійснення обов'язкового страхування Кабінет Міністрів України встановлює порядок і правила його проведення, форми типового договору, особливі умови ліцензування обов'язкового страхування, розміри страхових сум та максимальні розміри страхових тарифів або методу актуарних розрахунків.

Для проведення подальшого аналізу необхідно охарактеризувати поняття «страховий продукт» і «страхова послуга». Найбільш загальним поняттям є «страховий продукт», під яким розуміють результат людської діяльності, спрямований на здійснення економічного захисту від наслідків різних випадкових та імовірних (найчастіше несприятливих) природних і суспільних явищ [9, с. 24]. О. М. Зубець стверджує, що страховий продукт — це набір послуг із попередження і ліквідації наслідків конкретного переліку несприятливих подій, визначених у договорі страхування, що надається страхувальнику [10, с. 31]. Завданням виробників продукту є відшкодування збитку при настанні страхової події, що виражається у певному наборі основних послуг. Такої ж думки дотримуються російські вчені Р. Юлдашев та Д. Шапліко.

Водночас виробництво — споживання страхового продукту характеризує економічні відносини й укладання страхової угоди, яке фіксується підписанням страхового договору [11, с. 9].

Страхові послуги диференціюються з урахуванням особливостей забезпечення інтересів як юридичних, так і фізичних осіб. Перелік основних споживачів страхової послуги може складатися шляхом визначення суб'єктів господарювання, які мають значущі обсяги продажу та споживання товарів, які перебувають в обігу на відповідній території.

Розглянемо склад страхових послуг, що переважно пропонуються на страховому ринку non-life України.

Юридичним особам надаються такі страхові послуги:

- страхування авіаційних ризиків;
- страхування будівельно-монтажних ризиків;
- страхування вантажів;
- страхування автотранспортних засобів;
- страхування КАСКО (від ісп. casco — корпус, остов судна; шолом) автотранспортних засобів;
- обов'язкові види страхування на транспорті;
- обов'язкове страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів на території України;
- обов'язкове страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів на території країн Європи — «Зелена картка»;
- обов'язкове страхування від нещасних випадків водія, пасажирів та кондукторів;
- добровільні види страхування на транспорті;
- добровільне страхування цивільної відповідальності;
- добровільне страхування від нещасних випадків водія, пасажирів та кондукторів;
- страхування майна та відповідальності;
- страхування майна;
- страхування відповідальності;
- страхування морських ризиків;
- страхування професійної відповідальності та відповідальності за якість продукції;
- страхування сільськогосподарських ризиків.

Фізичним особам надаються такі страхові послуги:

- особисте страхування, страхування професійної відповідальності, страхування майна та відповідальності, страхування майна, страхування відповідальності, страхування автотранспортних засобів, страхування

- КАСКО автотранспортних засобів, обов'язкові види страхування на транспорті;
- обов'язкове страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів на території України;
 - обов'язкове страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів на території країн Європи — «Зелена картка»;
 - обов'язкове страхування від нещасних випадків водія, пасажирів та кондукторів;
 - добровільні види страхування на транспорті;
 - добровільне страхування цивільної відповідальності;
 - добровільне страхування від нещасних випадків водія, пасажирів та кондукторів.

Зараз Законом України «Про страхування» (ст. 4) передбачено поділ страхування на:

майнове, що забезпечує відшкодування збитків, пов'язаних із втратою чи ушкодженням матеріальних благ;

особисте, що гарантує виплати певних грошових сум при настанні смерті, каліцтва, хвороби, при дожитті до певного віку людини;

страхування відповідальності, пов'язане з відшкодуванням страхувальником заподіяної ним шкоди особистості чи майну фізичної особи, а також шкоди, заподіяної юридичній особі.

В Україні спостерігаються тенденції до зміни попиту на масові страхові продукти, зміни їх традиційних форм і видів. Якщо на розвинутих зарубіжних ринках це пов'язано, в першу чергу, з максимальним задоволенням потреб страхувальників, то в Україні скорочення загальних темпів приросту страхових премій (крім циклічних наслідків) викликано декількома факторами. По-перше, позначився «ефект масштабу», і ринок просто не спроможний зростати далі такими самими високими темпами, як у попередні роки. По-друге, на скорочення загальних темпів приросту страхових премій істотно вплинуло прагнення ліквідувати псевдострахування.

Висновки. Згідно з усталеною у світі практикою держава запроваджує обов'язкове страхування в тих випадках, якщо або певна група ризиків не страхується на комерційній основі внаслідок нерентабельності, або вартість комерційного страхування є надто високою для страхувальника, або страхувальник недооцінює ступінь небезпеки і можливі наслідки від настання страхового випадку, а суспільна потреба у страховому захисті таких ризиків існує. Подальше поширення добровільних видів страхування залежатиме від терміну і масштабів запровадження податкових стягнень для громадян, які страхують життя, здоров'я, майнові інтереси; забезпечення кращої інформованості потенціальних страхувальників про діяльність страхових компаній та

їх послуги; організації роз'яснювальної роботи щодо механізмів добровільних видів страхування; пропаганди досвіду розробки та реалізації страхових програм.

Першочергова увага має бути приділена стимулюванню страхування фізичних осіб і забезпеченню державного контролю над істотними фінансовими інвестиційними потоками, що виникають у результаті розвитку цього сегмента страхового ринку. Необхідними заходами щодо розвитку ринку страхування життя є формування адекватного режиму оподаткування; регулювання транскордонного перестраховування; державні гарантії щодо внесків із довгострокового страхування життя та щодо інвестиційних інструментів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Клапків М. С. Страхування фінансових ризиків : монографія / М. С. Клапків. — Т. : Екон. думка : Карт-бланш, 2002. — 571 с.
2. Оценка последствий чрезвычайных ситуаций / Г. Л. Кофф, А. А. Гусев, С. Н. Козьменко, Ю. Л. Воробьев. — М. : РЭФИА, 1996. — 364 с.
3. Дорогунцов С. Ризик надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру / С. Дорогунцов, О. Бутрим // Економіка України. — 2001. — № 4. — С. 68–73.
4. Шевченко Л. С. Соціальні ризики та соціальна безпека праці : монографія / Л. С. Шевченко. — Х. : Право, 2009. — 280 с.
5. Гранатуров В. М. Ризики підприємницької діяльності: проблеми аналізу / В. М. Гранатуров, О. Б. Шевчук. — К. : Зв'язок, 2000. — 152 с.
6. Коломієць Г. М. Спряження невизначеності господарських систем та їх реформування : автореф. дис. ... д-ра екон. наук : 08.01.01 / Г. М. Коломієць ; Харк. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. — Х., 2004. — 36 с.
7. Вітлінський В. В. Ризикологія в економіці та підприємництво : монографія / В. В. Вітлінський, Г. І. Великоіваненко. — К. : КНЕУ, 2004. — 480 с.
8. Натхов Т. Риск и неопределенность экономической среды как системные факторы страхования [Электронный ресурс] / Т. Натхов // Страховое Ревю. — 2005. — № 5. — Режим доступа: http://inrevu.ru/FAVORIT/theory_analysis/05_05-2.htm.
9. Бланк И. А. Управление финансовыми рисками / И. А. Бланк. — М. : Ника-Центр, 2005. — 600 с.
10. Зубец А. Н. Страховой маркетинг : практ. пособие / А. Н. Зубец. — М. : Анкил, 1998. — 336 с.
11. Юлдашев Р. Клиентская база страховой компании: свойства и инструменты формирования / Р. Юлдашев, Д. Шаплыко // Страховое дело. — 2000. — № 2. — С. 30–36.

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.