

УДК 336.76

Тищенко Д. О.

Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана**ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ СТРАХОВОГО РИНКУ УКРАЇНИ:
ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАЦІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

Статтю присвячено аналізу актуальних проблем, що притаманні сучасному ринку страхових послуг в Україні. Аналізуються окремі питання діяльності державних регуляторів, зокрема в частині захисту прав споживачів фінансових послуг. Акцентовано на значній ролі ефективної комунікації між учасниками страхового ринку та державними регуляторами. Розроблено низку пропозицій, спрямованих на вдосконалення механізмів інформаційної взаємодії на страховому ринку України.

Ключові слова: страхування, страховий ринок, державне регулювання економіки, державне регулювання ринку фінансових послуг, страховики, споживачі страхових послуг.

Постановка проблеми. Сучасний стан розвитку ринку страхових послуг об'єктивно не відповідає ні інтересам держави, ні потребам його учасників. Протягом більше ніж двох десятиліть реформування через низку причин не вдалося досягти його конкурентоспроможності навіть порівняно з ринками інших країн із транзитивними економіками. Більшою чи меншою мірою необхідний імпульс отримали лише обов'язкові види страхування, тоді як щодо більшості добровільних видів страхування тенденції є невтішними. Значною мірою серед економічних агентів відсутня реальна зацікавленість у використанні страхового захисту. Однею з найбільш значимих причин низького попиту на страхові послуги є відсутність у нашій

державі ефективних та дієвих механізмів захисту прав споживачів страхових послуг. Особливо загострилися вказані проблеми в часи кризи: саме в 2013–2015 рр. було радикально підірвано довіру як до страховиків, так і до держави як регулятора страхової сфери. Подальший розвиток страхового ринку можливий виключно за умови вирішення низки складних проблем у сфері державного регулювання страхування. Наріжним каменем таких реформ може і повинна стати ефективна комунікація між споживачами фінансових послуг і державними регуляторними органами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання державного регулювання страхової сфери, у т. ч. розвитку механізмів та інструментів захисту

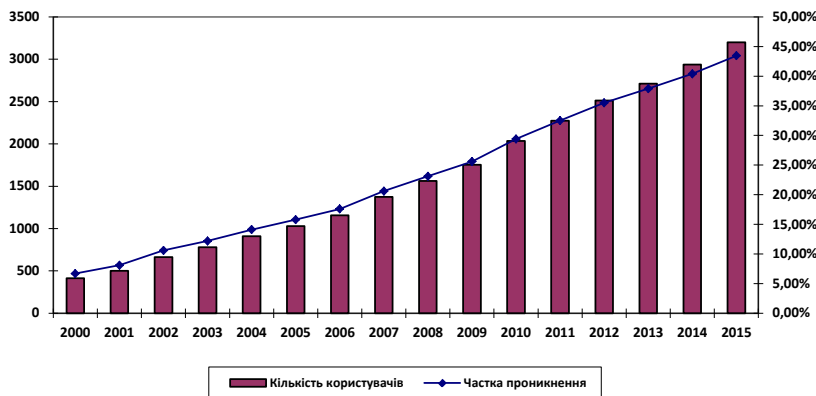


Рис. 1. Окремі показники глобального розвитку мережі Internet у 2000–2015 рр.

Джерело: складено автором за даними [1; 2]

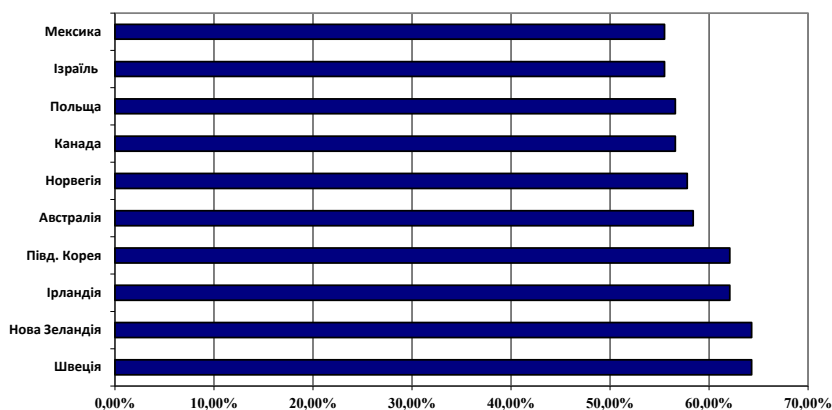


Рис. 2. Частка власників смартфонів, які користувалися Інтернет-банкінгом, на початок 2014 р., %

Джерело: складено автором за [3]

прав споживачів страхових послуг, розглядалися в роботах провідних вітчизняних учених: О. Гаманкової, О. Залетова, Р. Михайлова, Н. Приказюк, С. Осадця, Л. Селіверстової, В. Фурмана, Л. Шірінян та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Водночас, навіть визнаючи наукову та практичну цінність доробку вказаних авторів, значна частина проблем все ж залишається невирішеною, зокрема і щодо комунікації державного регулятора страхового ринку України зі споживачами страхових послуг.

Мета статті – на основі аналізу сучасного стану комунікації між різними учасниками страхового ринку України окреслити напрями вдосконалення інформаційної взаємодії органів державного регулювання зі споживачами страхових послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасна глобальна економіка стрімко змінюється, що екстраполюється на глобальні фінанси. Цілковито природними в таких умовах є процеси формування нових цивілізаційних основ розвитку, для характеристики яких використовуються дефініції «постіндустріальне суспільство», «постіндустріальна економіка», «інформаційна економіка» тощо. Беззаперечним залишається той факт, що в основі таких змін – стрімкий розвиток інформаційних

технологій, перетворення інформації на важливий економічний ресурс. Характер цих змін, їх невідворотність стрімко змінюють взаємовідносини між індивідуумами, організаціями, державами. Базис трансформацій – нарощування мережевих технологій та їх можливостей у використанні для впровадження бізнес-стратегій (рис. 1).

Таким чином, дані рис. 1 формують чіткі уявлення про масштаби «вибухоподібного» зростання мережі Internet, а також щодо сценаріїв подальшого розвитку вказаних процесів. Цілком зрозуміло, що вже на кінець другої декади XXI ст. частка проникнення мережі Internet впевнено перевищить 50%, а кількість користувачів потенційно може сягнути 4 млрд. осіб. Як уже неодноразово підкреслювалося, вказані процеси насамперед трансформуватимуть соціальні та економічні процеси. У конкурентних стратегіях на мікрорівні все більшої ваги буде набувати один із функціональних складників – корпоративна інформаційна стратегія. А ефективне використання інформаційних технологій уже зараз є чи не однією із найбільш значимих ознак успішного підприємства, оскільки споживачі (у тому числі фінансових послуг) змінюють формат відносин (рис. 2).

Цілком зрозумілою є й реакція бізнесу на поширення online-технологій, яка полягає в нарощуванні використання сучасних методів зберігання та обробки інформації. Зокрема, за даними OECD, частка підприємств, що у своїй діяльності використовували хмарні технології, у розвинених країнах коливається в межах 20–40% [3].

Аналізуючи такі тенденції в контексті розвитку вітчизняної економіки у цілому та вітчизняного страхового ринку зокрема, слід насамперед звернути увагу на той факт, що за більшістю показників розвитку інформаційних технологій Україні не вдається зайняти достойні конкурентні позиції. І, що виглядає досить симптоматично, гальмом для розвитку є не тільки відсутність цілеспрямованої політики держави у цій сфері, але й певна інертність бізнес-структур, яка «змушує» їх використовувати інформаційні технології, але при цьому прозорість діяльності залишається на достатньо низькому рівні.

Із рис. 3 чітко видно, що за більшістю показників розвитку інформаційних технологій Україна знаходиться в межах 70–80-го місця з незначною тенденцією до покращення окремих з них. Але при цьому чи не найгірше експертне середовище оцінює стан електронного урядування в нашій державі та індекс технологічної

готовності. Такі результати суттєво погіршують рівень комунікації між урядовими структурами (фактично – державними регуляторами) та населенням України. Інертність державних структур багато в чому пов'язана з відсутністю реальної зацікавленості з боку регуляторів у стрімких змінах у взаємовідносинах «держава – громадянин». Багато в чому такі тенденції характерні і для фінансової системи України.

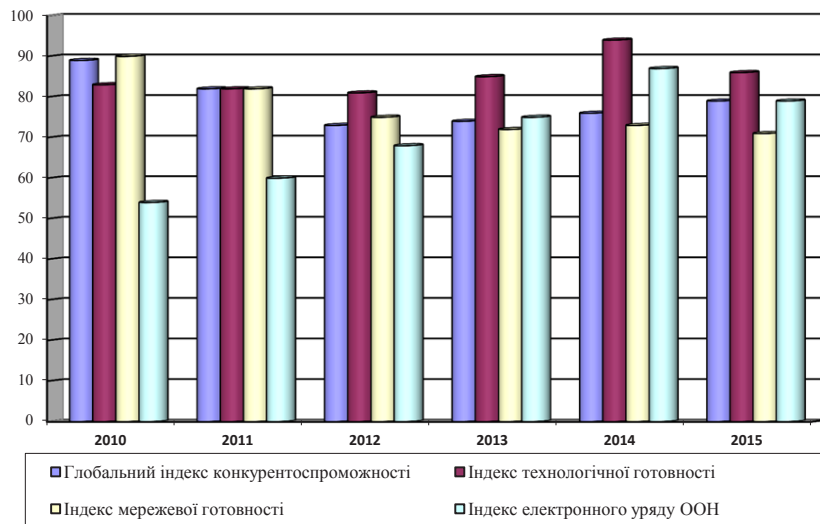


Рис. 3. Місце України у різноманітних рейтингах, що характеризують розвиток інформаційних технологій

Джерело: складено автором за [4]

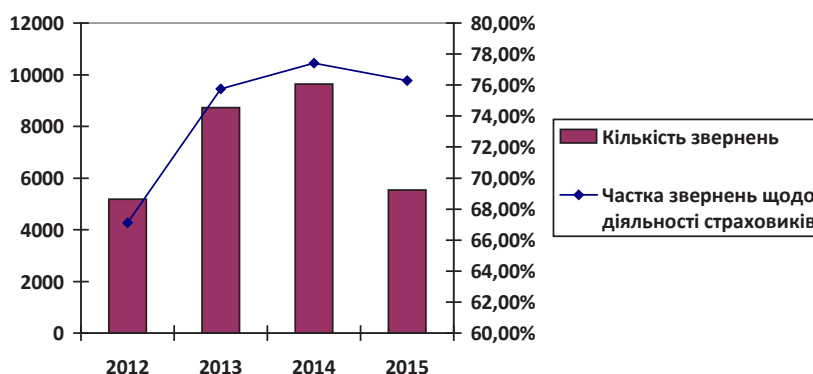


Рис. 4. Показники звернень до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг

Джерело: складено автором за [7]

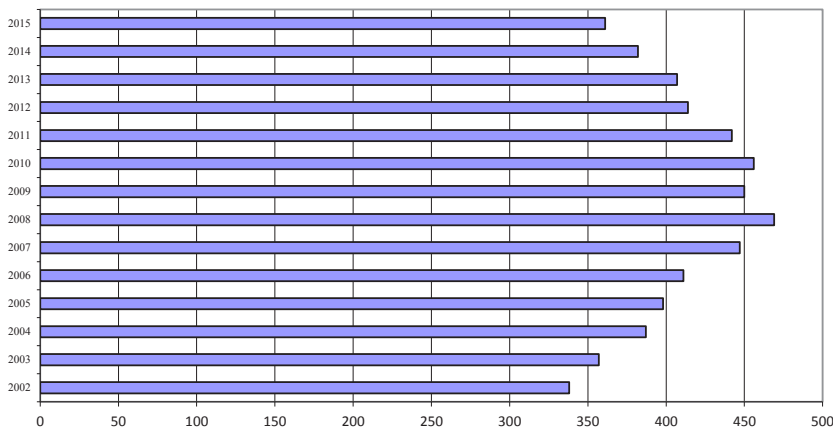


Рис. 5. Кількість страхових компаній в Україні в 2002–2015 рр., од.

Джерело: складено автором за [7]

Таблиця 1

Інформація щодо видачі та анулювання ліцензій за 2012–2015 рр.

Вид діяльності, на яку видаються ліцензії	2012		2013		2014		2015	
	Видано ліцензій	Анульовано ліцензій	Видано ліцензій	Анульовано ліцензій	Видано ліцензій	Анульовано ліцензій	Видано ліцензій	Анульовано ліцензій
Страховання, у т. ч.	110	173	204	286	168	282	260	524
Проведення страхової діяльності, іншої, ніж страхування життя	109	170	203	285	167	276	260	510
Страховання життя	1	3	1	1	1	6	0	14

Джерело: складено автором за [7]

Саме тому більшість споживачів фінансових послуг орієнтується на використання загальнодоступної інформації, оприлюднення якої нормативно унормовано. Законодавством України передбачено, що фінансові установи, які функціонують на вітчизняному ринку фінансових послуг, повинні використовувати низку каналів, серед яких [5]:

- реклама про діяльність у сфері фінансових послуг;
- запит клієнта (до укладання договору про надання фінансової послуги, після укладання договору);
- загальнодоступна база Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (якщо фінансова установа є акціонерним товариством);
- веб-сайт фінансової установи;
- загальнодоступна інформаційна база Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг.

Утім, як це буває доволі часто у вітчизняних реаліях, навіть задекларовані вимоги не завжди дотримуються учасниками ринку. Транспарентність діяльності учасників ринку фінансових послуг – тема окремого дослідження. Не менш важливими складниками є відкритість і прозорість у діяльності державного регулятора ринку фінансових послуг у взаємовідносинах з їх споживачами.

Положенням про національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, окрім усього, передбачено, що вона [6]:

- надає інформацію на запити юридичних осіб;
- оприлюднює в офіційних засобах масової інформації основні положення свого щорічного звіту;
- забезпечує оприлюднення інформації про свою діяльність, здійснює заходи щодо налагодження діалогу з громадськістю та створення умов для участі громадян у процесі формування та реалізації державної політики.

У контексті реалізації повноважень Нацкомфінпослуг насамперед слід звернути увагу на інформаційне забезпечення роботи із захисту прав споживачів фінансових послуг. Указаний аспект об'єктивно впливає із ситуації, що склалася на вітчизняному страховому ринку, адже значна частина споживачів скаржиться на порушення їх прав із боку страхових організацій.

На цей час одним із найбільш поширених інструментів комунікації між Нацкомфінпослуг та споживачами фінансових послуг є звернення. Загалом у цій сфері спостерігаються невітніші тенденції, які свідчать про існування численних проблем як на ринку фінансових послуг, так і на ринку страхування України (рис. 4).

Як бачимо з рис. 4, загальний показник кількості звернень до Нацкомфінпослуг у 2012–2015 рр. є доволі волатильним: після різкого зростання в 2013–2014 рр. відбулося не менш різке

скорочення (фактично до рівня 2015 р.). Водночас не можна не звернути увагу на той факт, що саме в 2013–2015 рр. частка звернень щодо діяльності учасників страхового ринку була надзвичайно високою (75–77%). Фактично можна стверджувати, що саме порушення прав споживачів під час виплати страховиками страхового відшкодування перетворилося чи не на одну з найбільш поширених та складних проблем вітчизняного ринку фінансових послуг. Із чим можна пов'язати суттєве зменшення кількості звернень до Нацкомфінпослуг у 2015 р.? На нашу думку, одним із визначальних факторів є «очищення» ринку від неефективних страхових компаній, зменшення кількості недобросовісних страховиків (рис. 5).

Загалом питання щодо кількості страхових компаній в Україні є достатньо неоднозначним. З одного боку, прихильники таких процесів аргументують свою позицію значною кількістю «кептивних» компаній на українському страховому ринку, діяльність яких заснована не на ринкових принципах, а орієнтована виключно на використання «схемного» страхування, яке сприяє оптимізації фінансових потоків для бізнесу та виведенню капіталу з України.

З іншого боку, противники різкого зменшення кількості страховиків звертають увагу на той факт, що такі процеси суттєво зменшують довіру з боку споживачів страхових послуг, ускладнюють діяльність для тих страхових компаній, які дотримуються принципів ринкової доброчесності.

Зазначимо, що стійка кількість звернень, які свідчать про порушення страховими компаніями прав споживачів фінансових послуг, є для державного регулятора одним із чинників у ліцензійній роботі (насамперед щодо анулювання раніше виданих ліцензій). Останнім часом таку діяльність було активізовано (табл. 1).

Треба визнати, що наявна модель комунікації між державним регулятором та споживачами фінансових послуг є в достатньо інформативною та передбачає оприлюднення таких блоків інформації:

1. Доступ до публічної інформації (з рубриками «Запит на отримання публічної інформації», «Реєстр (перелік) наборів відкритих даних», «Загальнодоступна база даних»).

2. Звернення громадян (з рубриками «Графіки прийому громадян», «Нормативно-правові акти», «Матеріали по роботі зі зверненнями громадян», «Електронне звернення»).

Нами наведений перелік інформаційних блоків, які найчастіше використовуються громадянами для розуміння сутності своїх прав як споживачів фінансових послуг та/або для їх захисту, проте це не виключає можливості використання й інших інформаційних блоків.

Висновки. Отже, визнати комунікацію органів державного регулювання страхового ринку в Україні зі споживачами фінансових послуг довер-

пеною не можна. На нашу думку, головними її недоліками та ймовірними напрямками подолання можна назвати:

1. Подальшу «віртуалізацію» взаємовідносин між споживачами страхових послуг та державним регулятором. Зокрема, за рахунок цього можна сприяти скороченню термінів, що встановлені законодавством для розгляду звернення і т. д. Наприклад, на цей час передбачено, що якщо заявник неправильно оформив електронне звернення, воно повертається протягом 10 днів із відповідними роз'ясненнями. На нашу думку, в епоху інформа-

ційних технологій на законодавчому рівні слід скоротити терміни опрацювання звернень.

2. Поступовий перехід на е-звернення з можливістю відслідковування його опрацювання на кожному з етапів.

3. Формування єдиної бази реєстрів, переліків, рішень і т. п. за сегментами ринку фінансових послуг (наприклад, ринок страхових послуг, ринок кредитної кооперації тощо). Такий підхід дасть можливість створити єдину базу, в якій би концентрувалася інформація щодо діяльності учасників ринку, застосування заходів впливу і т. д.

Список використаних джерел:

1. Statista [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.statista.com/statistics>.
2. Internet Live Statistics [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.internetlivestats.com/internet-users>.
3. OECD Digital Economy Outlook 2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oecd-digital-economy-outlook-2015_9789264232440-en.
4. Інформатизація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nkrzi.gov.ua/index.php?r=site>.
5. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12 липня 2001 р. № 2664-III.
6. Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг від 23 листопада 2011 р. № 1070/2011.
7. Інформація про Нацкомфінпослуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nfp.gov.ua.

Тищенко Д. А.

Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана

ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СТРАХОВОГО РЫНКА УКРАИНЫ: ПРОБЛЕМЫ КОММУНИКАЦИИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Резюме

Статья посвящена анализу актуальных проблем, присущих современному рынку страховых услуг Украины. Анализируются отдельные вопросы деятельности государственных регулирующих органов, в частности в вопросах защиты прав потребителей финансовых услуг. Акцентируется на значительной роли эффективной коммуникации между участниками страхового рынка и государственными регуляторами. Разработан ряд предложений, направленных на усовершенствование механизмов информационного взаимодействия на страховом рынке Украины.

Ключевые слова: страхование, страховой рынок, государственное регулирование экономики, государственное регулирование рынка финансовых услуг, страховщики, потребители страховых услуг.

Tyshchenko D. O.

Kyiv National Economic University
named after Vadym Hetman

STATE REGULATION OF INSURANCE MARKET OF UKRAINE: PROBLEMS OF COMMUNICATION WITH THE CONSUMERS OF FINANCIAL SERVICES

Summary

This article is devoted to the analysis of actual problems that are inherent to the modern insurance service market of Ukraine. Some questions of state regulators' activity are analyzed, in particular – in the part of rights' protection of financial services consumers. The great attention is paid to the significant role of effective communication between the insurance market participants and state regulators. A number of proposals aimed at improving of mechanisms of information exchange in the insurance market of Ukraine are developed.

Key words: insurance, insurance market, state regulation of the economy, state regulation of financial services market, insurers, consumers of insurance services.