

УДК 366.5:368

*Ж.О. АНДРІЙЧЕНКО*, к.е.н., ХНЕУ, Харків

## **ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ ЯК НАПРЯМ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ**

В статті проведено аналіз існуючих підходів до захисту прав споживачів страхових послуг та запропоновано підхід для визначення на державному рівні шляхів організації ефективної системи захисту прав страхувальників.

The article analyzes the existing approaches to protection of insurance consumers. An approach to determine the way of organizing an effective system of protection of policyholders is offered.

**Ключові слова:** страхувальник, страховик, страхова послуга, страхові відносини, страховий ринок, споживач страхових послуг, державне регулювання, захист прав страхувальників, довіра.

**Вступ.** На державному рівні наголошується, що одним з основних заходів забезпечення стабільності розвитку страхового ринку України є формування ефективного державного регулювання та нагляду з урахуванням міжнародних принципів та стандартів. Одним із напрямів державного регулювання є захист прав споживачів страхових послуг. Правову основу участі держави у захисті прав страхувальників встановлює базовий закон у сфері страхування – Закон України «Про страхування», в ст. 35 якого відзначено, що державний нагляд за страховою діяльністю здійснюється з метою дотримання вимог законодавства України про страхування, ефективного розвитку страхових послуг, запобігання неплатоспроможності страховиків та захисту інтересів страхувальників. Отже, актуальність теми пояснюється першочерговістю завдання з пошуку на загальнодержавному рівні конкретних шляхів захисту прав споживачів страхових послуг та їх практичної реалізації.

**Постановка задачі.** Про усвідомлення на державному рівні відсутності належного захисту прав споживачів страхових послуг свідчить наголошення на цій проблемі у Концепції розвитку страхового ринку до 2010 р., як на першочерговій на шляху забезпечення зростання обсягів страхування в Україні. Проблемам державного регулювання ринку страхових послуг та захисту прав страхувальників було присвячено багато наукових праць вітчизняних та іноземних економістів, а також круглих столів, конференцій, дискусій. Вони знайшли відображення у

працях Базилевича В. Д., Базилевич К. С., Бугаєвої С.Ю., Временко Л. В., Гаманкової О., Залєтова О. М., Барановського О. І., Корнєєва В. В., Руденко В., Самойловського А. Л., Сокіл Л. М., Філонюка О. Ф., Фурмана В. М., Шумелди Я. П. та інших дослідників [0, 0, 0, 0, 0, 0]. Проте, ні спільних пропозицій щодо способів забезпечення прав страхувальників, ні згоди щодо єдиного механізму захисту прав споживачі страхових послуг не сформовано. Тому, метою даної статті є аналіз існуючих підходів до захисту прав споживачів страхових послуг та розробка методологічних засад для визначення на державному рівні шляхів організації ефективної системи захисту прав страхувальників.

**Методологія.** Теоретичну та методологічну основу дослідження склали нормативно-правові акти українського законодавства, наукові праці вітчизняних та іноземних науковців. В роботі використано загальнонаукові методи: аналізу, синтезу, порівняльного аналізу.

**Результати дослідження.** Усю сукупність методів державного регулювання за формою впливу на об'єкт економічна теорія поділяє на прямі та непрямі.

На думку С.Чистова методи прямого впливу безпосередньо діють на функціонування суб'єктів ринку. До них належать, інструменти адміністративно-правового характеру, які регламентують діяльність суб'єктів господарювання (нормативно-правові акти, централізовано встановлені ціни, нормативи, ліцензії). Методи непрямого впливу – це методи, які регламентують поведінку суб'єктів ринку не прямо, а опосередковано, через створення певного економічного середовища, яке змушує їх діяти у потрібному державі напрямку. До них належать інструменти фіскального, бюджетного, грошово-кредитного та іншого регулювання [0, с. 26 – 27]

У науковій літературі методи прямого та непрямого впливу поділяються за набором інструментів (засобів впливу) на економічні, адміністративні, правові.

При цьому, слід зазначити, що адміністративні методи, як правило, мають ознаки економічних і правових, і навпаки. Так, зміні напрямів інвестування коштів страхових резервів страховика має передувати прийняття адміністративного рішення і його правове закріплення. А юридично закріплені норми поведінки суб'єктів ринку включають вимоги, встановлені у вигляді певних фінансово-економічних нормативів, виконання яких контролюється державою із застосуванням інструментів адміністративного впливу на фоні формування громадської думки щодо інституту страхування.

Таким чином, правове регулювання поєднує в собі всі можливі інструменти

впливу, отже – є важливим методом державного регулювання страхового ринку, оскільки воно забезпечує створення законодавчої і нормативної бази діяльності як ринку в цілому, так і окремих його суб'єктів. Нажаль, саме цей метод регулювання не використовується державою в повній мірі.

Так, діюче нині законодавство, зокрема Закон України «Про захист прав споживачів», не визначає конкретних методів та шляхів практичної реалізації захисту прав споживачів страхових послуг. А спеціальні нормативно-правові акти у сфері страхування містять відокремлені норми з конкретних питань страхової діяльності, не об'єднані єдиним принципом всебічного, комплексного захисту прав страхувальників.

Як наслідок, практика сьогодення свідчить про наявність значних проблем щодо захисту прав страхувальників, наслідком яких є катастрофічно низький рівень довіри населення до страховиків. Так, за емпіричними даними моніторингу Інституту соціології НАН України за 2002-2006 роки, а також даними Європейського соціального дослідження, проведеного в 2005 році в Україні у 2006 р. страховим компаніям довіряло лише 9% респондентів, а недовіряло майже 62%. Для порівняння, банкам довіряли майже удвічі більше респондентів, загальний рівень довіри до них складав 20% [0, 0]. У наступні роки ситуація ще погіршилася. Так, за даними соціологічних опитувань, проведених компанією GfK Ukraine у вересні 2007 р., листопаді 2008 р. та березні 2009 р. рівень довіри до страховиків складав 15,9%, 5,4% та 6,4%, відповідно, а рівень недовіри у 2009 р. склав 67,9%. Безумовно, таке падіння рівня довіри до страхових компаній зумовлено, перш за все, світовою фінансовою кризою (про що свідчить падіння довіри і до банків, як базових представників фінансових установ до 8,5% у 2009 р.). Проте, катастрофічно низький рівень довіри і у до кризовий період свідчить про наявність значних системних проблем у страховій галузі, які, в свою чергу, аж ніяк не сприяють активізації економічних процесів [0].

Розв'язанню проблеми кризи довіри може допомогти комплексний підхід до змісту цієї категорії, шляхом аналізу трьох її взаємопов'язаних та взаємодоповнюючих змістовних частин (соціально-економічної, психологічної та інформаційно-правової), який можна використовувати як методологічну основу визначення шляхів організації ефективної системи захисту прав страхувальників.

На рис. 1 представлено трьохсторонній підхід до категорії довіри, напрямки, в яких розгортається її зміст та методи державного впливу.

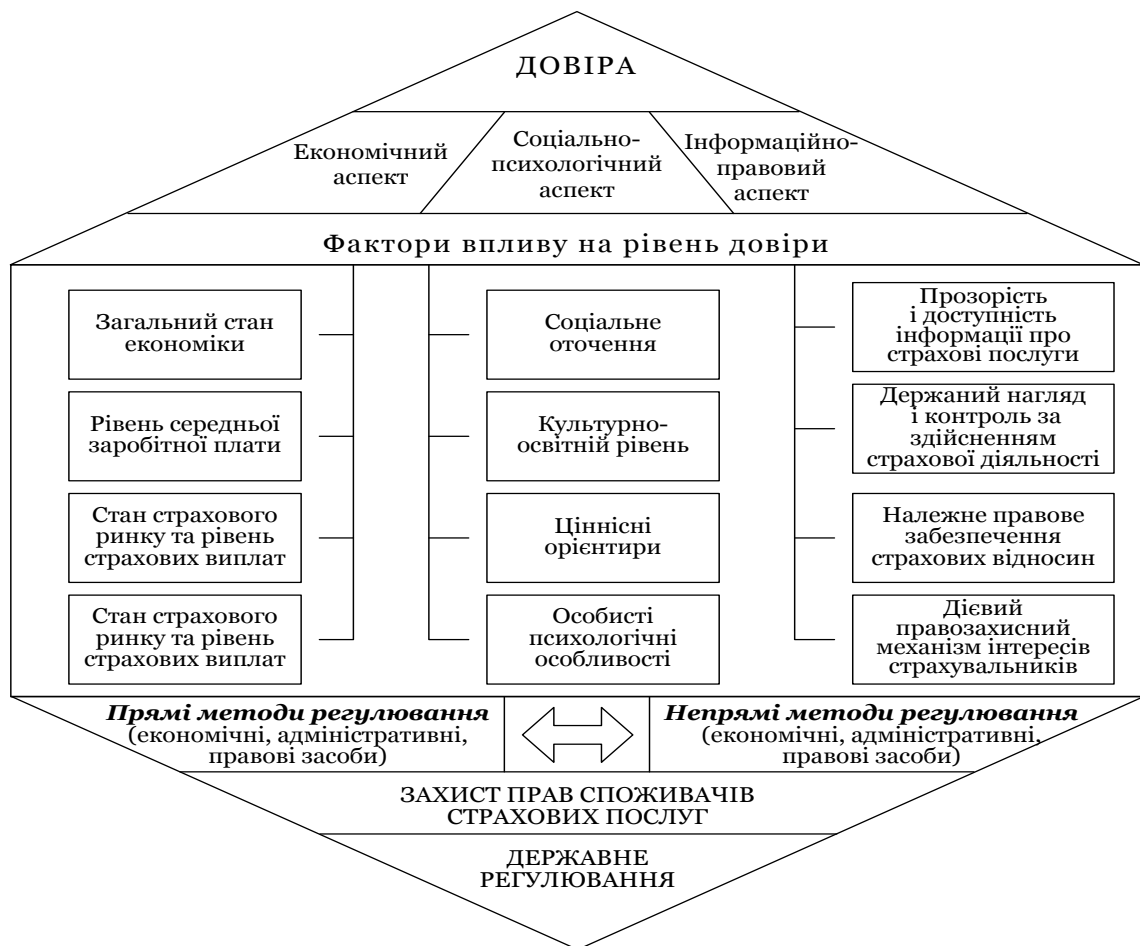


Рис. 1 – Напрями формування довіри до страхових компаній

Такий підхід може стати методологічною основою для визначення шляхів організації ефективної системи захисту прав страхувальників.

Економічний аспект довіри передбачає, що страхові відносини відбуваються у певному економічному середовищі, стан якого залежить від зовнішніх та внутрішніх чинників. Отже, зміни певних параметрів цього середовища (фактори впливу) будуть безпосередньо спричиняти підвищення чи зниження рівня довіри до страховиків. Так, до економічних факторів, що знижують рівень довіри, а отже, і розвиток страхового ринку, слід віднести відсутність компенсаційних механізмів на ринку, наявність фактів затримки виплат страхових відшкодувань, низький рівень капіталізації страхових компаній тощо.

Соціально-психологічний аспект довіри наголошує на тому, що кожна людина є особистістю з повним набором сформованих поглядів, і що довіра (недовіра) до страхових компаній є дуже суб'єктивною, сформованою під впливом соціального оточення, виховання тощо.

Інформаційно-правовий аспект довіри розкривається через наявність всеохоплюючої інформації про страховий ринок, страхові послуги та дієвість системи правоохоронних органів на основі належного законодавства. В наш час існують значні проблеми інформаційного характеру, що пов'язані із забезпеченням прав страхувальників, до яких можна віднести наявність низьких стандартів розкриття інформації страховими компаніями, незначний рівень поінформованості споживачів страхових послуг відносно подій на ринку, низький рівень страхової культури населення, а також наявність асиметрії інформації. Щодо правової складової довіри, то, представляється, що саме в цій сфері існують найбільші проблеми.

Науковці вже давно акцентують увагу на таких проблемах законодавчого регулювання страхового ринку: як відсутність законодавчо чітко закріпленої процедури взаємодії ринку страхових послуг із державними органами виконавчої влади у процесі прийняття рішення стосовно регулювання страхової діяльності; необхідність забезпечення чітких та однозначних норм закону щодо інформаційної взаємодії страхових організацій та державних органів на етапі врегулювання страхових випадків, а також інформаційного забезпечення функціонування ринку як з окремих видів страхування, так і показників діяльності ринку в цілому [0].

Удосконалення страхового законодавства, у тому числі тих його аспектів, що стосуються захисту прав учасників страхового ринку від порушень їх прав та інтересів, – тривалий і безперервний процес. Проте вказані проблеми залишаються невирішеними і є актуальними і в наш час [0]. Незважаючи на те, що впродовж останніх десяти років Уряд України тричі приймав програмні документи щодо розвитку вітчизняного ринку страхування: у 1998 р. було затверджено Програму розвитку страхового ринку до 2000 р.; у 2001 р. – Програму розвитку страхового ринку України на 2001-2004 роки; у 2005р. – схвалено Концепцію розвитку страхового ринку України до 2010 р., відчутних покращень у сфері правової регламентації страхових відносин не відбулося.

Для розв'язання проблем у взаєминах між фінансовими установами та споживачами їх послуг у 2009 р. Урядом було запропоновано Концепцію захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні (далі – Концепція) [0] та розроблено План заходів щодо її реалізації.

Дана Концепція визначає основні проблеми у сфері захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг, мету, принципи, завдання Концепції, а також встановлює етапи реалізації заходів щодо вирішення цих проблем, які більш

детально відображуються у Плані заходів. Наприкінці Концепції вказуються очікувані результати.

Запропоновані у Концепції шляхи і способи захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг є досить загальними і за кожним пунктом потребують відповідної деталізації і розробки спеціального механізму реалізації. Зокрема, такими «всеосяжними» способами є:

активізація процесів адаптації національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства Європейського Союзу;

координація роботи органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та інших центральних органів виконавчої влади щодо захисту прав споживачів;

створення сучасної інфраструктури захисту прав споживачів з урахуванням практики країн Європейського Союзу (створення асоціацій захисту прав споживачів, запровадження інституту омбудсмена, іншого механізму досудового розгляду скарг та розв'язання спорів), та ін.

Ціла низка способів спрямована на інформаційне забезпечення споживачів:

запровадження освітніх програм для споживачів;

активізацію діяльності органів, що здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, щодо інформування громадськості;

забезпечення інформування населення через засоби масової інформації про послуги небанківських фінансових установ та про можливі ризики споживачів та ін.

Однак, очікувати на результати, зазначені у Концепції, лише за реалізації цих способів не представляється можливим, тому що формування довіри до небанківських фінансових установ та створення умов для сталого розвитку ринків фінансових послуг; підвищення питомої ваги інвестицій домогосподарств в економіці держави – такі орієнтири не можуть стати досяжними лише завдяки наголошенню на інформаційно-правовому аспекті, поверхневому торканні соціально-психологічних аспектів і повного залишення без уваги економічної складової довіри.

**Висновки.** Таким чином, концептуальні засади державної страхової політики в Україні поки що не сформовані остаточно і потребують доопрацювання. Враховуючи різноспрямованість категорії довіри, представляється, що державний вплив на неї, в тому числі, і через захист прав споживачів страхових послуг, потребує комплексного підходу і має проводитися з урахуванням її трьохаспектного характеру. Без цього в повному обсязі не

можуть бути досягнуті ті очікувані результати, що зазначені у програмних документах уряду.

**Список літератури:** 1. *Бугаєва С.Ю.* Вопросы организации структуры для защиты прав страхователей на современном российском страховом рынке / С.Ю. Бугаева. // *Страховое дело.* – 2008. – №3. – С. 42-50. 2. *Гаманкова О.* Методи державного регулювання ринку страхових послуг / О. Гаманкова. // *Ринок цінних паперів в Україні.* – 2009. – №9. – С. 61-64. 3. *Кравченко А.* Виграє добросовісний споживач страхових послуг / А. Кравченко. // *Україна-Business.* – 2008. – №44-45. – С. 3. 4. Оцінка ситуації щодо надання послуг споживачам в Україні: соціальний зріз Центр соціальних експертиз Інституту соціології НАН України [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.csep.org.ua>. 5. *Пероганич Ю.* Кому довіряють громадяни? GfK Ukraine вимірює рівень довіри населення до соціальних і політичних інститутів та бізнесу [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://apitu.org.ua/node/1129>. 6. Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні: Розпорядження КМУ від 3 .09.2009 р. N 1026-р [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://portal.rada.gov.ua/>. 7. Сайт Всеукраїнського об'єднання громадських організацій «Асоціація страхувальників України» [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://insurhelp.org.ua/polls.html#2>. 8. *Фурман В. М.* Законодавча база ринку страхових послуг в Україні та її удосконалення / В. М. Фурман. // *Ринок цінних паперів в Україні.* – 2005. – №11-12. – С. 65-67. 9. *Чистов С.М.* Державне регулювання економіки: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / С.М. Чистов. – К.: КНЕУ, 2002. – 336 с.

Подано до редакції 13.10.2010