

Гребенікова О.В.

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського «ХАІ»

ВЕКТОРИ МОДЕРНІЗАЦІЇ РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНИХ ВИКЛИКІВ

Вітчизняні фінансові установи функціонують в умовах глобальних викликів і соціально-поведінкових обмежень, макроекономічних дисбалансів, які пов'язані з широким спектром політичних і економічних ризиків. Українські реалії свідчать про те, що більшість споживачів не мають достатньої інформації та необхідних знань щодо особливостей страхових послуг, якісних характеристик страхових продуктів, оцінювання ризиків та їх наслідки, фінансової стійкості страхових компаній тощо. За таких умов особливої актуальності набувають питання забезпечення захисту прав споживачів страхових послуг в умовах кризових явищ. У всьому світі приділяють особливу увагу захисту прав споживачів страхових послуг, що є важливою складовою підвищення їх довіри до страхових компаній і забезпечення сталого розвитку економіки країни.

Останнім часом в Україні затверджено низьку нормативно-правових документів, у яких серед завдань, напрямів, пріоритетів виділяється захист прав споживачів фінансових послуг, у тому числі страхових послуг.

На думку А.П. Пінчука наявна система захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг не повною мірою відповідає загальним принципам Організації економічного співробітництва та розвитку. У цьому аспекті проблемними є такі питання: відсутність у вітчизняній нормативно-правовій базі з питань регулювання ринків фінансових послуг положень щодо забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг, недосконалість системи державного регулювання та нагляду за фінансовим сектором, низький рівень інформаційної прозорості, фінансової грамотності та обізнаності населення, відсутність дієвих механізмів захисту від ризиків та недосконалість системи вирішення спорів, пов'язаних з отриманням фінансових послуг, відсутність належного вибору фінансових послуг [1].

У всьому світі приділяють особливу увагу захисту прав споживачів страхових послуг, що є важливим складником підвищення їх довіри до страхових компаній. Зокрема, це можливо реалізувати через такі інфраструктурні елементи, як: об'єднання страховиків і страхувальників; страхові брокери; третейські суди; медіатори; фінансовий омбудсмен тощо. Об'єктивно необхідним є більш детальний розгляд перспектив подальшого розвитку інфраструктурних елементів із захисту прав споживачів страхових послуг в Україні.

Значна кількість звернень споживачів фінансових послуг, тривалість розгляду спорів у судах є спонукальними чинниками необхідності запровадження альтернативного механізму розв'язання спорів в Україні, який би дав змогу розглядати скарги споживачів до постачальників фінансових послуг без застосування складної та тривалої судової процедури. Механізмом забезпечення захисту прав споживачів, який уже давно довів свою ефективність у розвинених країнах, є створення інфраструктурних елементів, як: об'єднання страховиків і страхувальників; страхові брокери; третейські суди; медіатори; фінансовий омбудсмен тощо. Запровадження в Україні інституту фінансового омбудсмена – незалежної особи, яка в позасудовому порядку вирішує суперечки між фінансовими установами та їх клієнтами є своєчасним та необхідним [2], [3], [4].

Ще одним заходом щодо модернізації ринку страхових послуг щодо захисту прав споживачів є впровадження діджитал-страхування – це новий напрям у страхуванні, що передбачає використання нових технологій (Інтернету, мобільних пристроїв або інших каналів електронної доставки) у страховій діяльності (для поширення контенту, інформації, реалізації страхових послуг та ін.) [5].

Онлайн-страхування дає можливість скорочувати витрати за рахунок виключення з ланцюжка продажів страхових посередників, зменшення комісійних винагород, зниження

витрат на оренду приміщень, і зменшити ймовірності шахрайства й підвищення безпеки страхових операцій. У разі придбання поліса через страхового посередника є ризик не внесення останнім страхової премії, наслідком чого є те, що договір страхування не вступає в силу. Поряд із економічною ефективністю і безпекою діджиталізація у страхуванні характеризується зручністю. Кроком у даному напрямі є формування бази даних, де зберігається інформація про електронні страхові поліси.

Онлайн-страхування є одним із методів підвищення рівня фінансової інклюзії в Україні, яка є складовою стратегії розвитку фінансового сектору України до 2025 р. [6].

Підсумовуючи викладене, можна сказати, що сьогодні в Україні проблемі захисту прав споживачів на ринку страхових послуг приділяється достатньо уваги. Але, зважаючи на огляд тенденцій функціонування і проблеми розвитку вітчизняного страхового ринку, пріоритетами його модернізації щодо захисту прав споживачів в умовах кризових явищ можуть стати:

- розвиток законодавчої бази щодо страхування, яка б урахувала сучасну ситуацію на ринку страхових послуг та інтереси як страховиків, так і їх клієнтів [7];

- модернізація галузевої структури та інфраструктури ринку страхових послуг відповідно до світових вимог та провідного досвіду розвинутих країн. Впровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні як елементу системи захисту прав споживачів страхових послуг інфраструктурних елементів страхового ринку із захисту прав споживачів;

- зміцнення довіри населення до страхового ринку за рахунок ризик-орієнтованого підходу проведення перевірок діяльності зі страхування, підвищення вимог до фінансової безпеки і надійності страхових компаній, формування позитивного іміджу страховиків;

- створення сучасної моделі ефективного управління страховими резервами; сприяння подальшому розвитку перестраховування; розвиток практичного маркетингу й обов'язкова організація ризик-менеджменту в страховій справі на основі підготовки відповідних фахівців;

- впровадження діджитал-страхування. Використання цифрових технологій у страхуванні дозволяє збільшити швидкість, гнучкість і масштабність діяльності страхових компаній, підвищує поінформованість споживачів, покращує реагування, зменшує ймовірність допущення помилок, дає можливість слідкувати за станом врегулювання претензій, підвищує рівень фінансової інклюзії.

- підвищити рівень фінансової грамотності і страхової культури населення.

Література:

1. Пінчук А.П. Фінансовий омбудсмен як невід'ємна частина системи ре-гулювання ринку фінансових послуг / А.П. Пінчук, Н.В. Міокова // Економіка та держава. – 2013. – № 1. – С. 104–107.

2. Дудинець Л.А. Захист прав споживачів на ринку фінансових послуг / Л.А. Дудинець, О. Є. Верней // Глобальні та національні проблеми економіки. 2017. Вип. 16. С. 688–692. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://global-national.in.ua/issue-16-2017/24-vipusk-16-kviten-2017-r/3002-dudinets-l-a-vernej-o-e-zakhist-prav-spozhivachiv-na-rinku-finansovikh-poslug>

3. Шолойко А. С. Розвиток інфраструктурних елементів із захисту прав споживачів страхових послуг в Україні / А. С. Шолойко // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Економіка і менеджмент. - 2017. - Вип. 26(2). - С. 100-103.

4. Беззуб І. Який фінансовий омбудсмен потрібен Україні: європейський досвід / І. Беззуб // Громадська думка про правотворення. – 2018. – № 8 (152). – С. 15–22. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://nbuviar.gov.ua/images/dumka/2018/8.pdf>.

5. Моташко Т. П. Розвиток світового ринку страхування в умовах діджи-талізації / Т. П. Моташко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка. – 2016. – Вип. 5. – С. 18–24.

6. Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_FS_2025.pdf?v=4

7. Золотарьова О.В. Ключові тенденції та пріоритети розвитку ринку страхових послуг в Україні / О.В. Золотарьова // Економіка і суспільство. 2017. – №11. – С. 413–420.