

4. Про венчурні інвестиційні компанії: Проект Закону України. URL: <http://www.in.gov.ua/index.php?get=118&id=1495>

5. Про венчурні фонди інноваційного розвитку: Проект Закону України. URL: <http://www.in.gov.ua/index.php?get=118&id=1499>.

ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА РІВЕНЬ ДОВІРИ СПОЖИВАЧІВ ДО ПОСЛУГ СТРАХОВИХ КОПАНІЙ

Т. Д. КРИВОШЛИК, канд. екон. наук, доцент

Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана
tatiana.dk@ukr.net

Розвиток суспільства відбувається під постійним впливом різних ризиків, здатних заподіяти великих збитків. Тому цілком природно, що людство прагне захиститися від їх впливу. Одним із надійних способів захисту від їх дії є страхування. Проте населення та суб'єкти господарювання не завжди поспішають передати свої ризики страховим компаніям. Їх залучення «до придбання страхових послуг досі залишається великою проблемою, оскільки попит на масові види страхування сформувався у людей, здебільшого, під тиском інших обставин, аніж як усвідомлена потреба у страховому захисті» [1, с. 70]. Причини цього доволі різні й вагомою серед них є низький рівень довіри до послуг страхових компаній, який, у свою чергу, виступає важливим чинником, що стримує розвиток вітчизняного ринку страхових послуг. Так, за даними експертів, довіра українців до фінансових установ знаходиться на рівні близько 20 %. Повністю довіряють фінансовим установам лише 3 %, у той час як, аналогічний показник, наприклад, у Чехії становить 80 %. Низький рівень довіри споживачів до послуг страхових компаній свідчить про наявність значних проблем у страховому бізнесі.

На наш погляд, довіра до страхування, і зокрема, до послуг страхових компаній формується через усвідомлення суспільством надійності захисту своїх прав та інтересів у страхових відносинах.

Правову основу участі держави у захисті прав страхувальників встановлюють Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [2], і зокрема, стаття 31, яка визначає принципи захисту прав споживачів фінансових послуг та Закон України «Про страхування», яким передбачено, 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 [3]. Закон України «Про страхування», а також інші спеціальні нормативно-правові акти у сфері страхування містять відокремлені норми з конкретних питань страхової діяльності, проте не об'єднані єдиним принципом всебічного, комплексного захисту прав страхувальників. Відповідно виникає ситуація, за якої страхувальники, не маючи правових важелів для відстоювання своїх інтересів, виявляють низький рівень довіри до страховиків.

Серед причин недовіри споживачів до послуг страхових компаній виділимо такі:

- недостатня відкритість інформації про умови та вартість (ціну) страхування, які надають страховики;

- відсутність гарантій отримати страхову виплату навіть при настанні страхового випадку, відповідно потенційним страхувальникам не зрозуміло, наскільки вигідний і потрібний договір страхування;

- права страховиків у юридичному плані більш захищені, на відміну від страхувальників. Зокрема, страховики готові укласти договори страхування, але при настанні страхового випадку можуть знайти різні причини для відмови у страховій виплаті, і тим самим проявляють свою безвідповідальність. Бажання окремих страховиків оптимізувати свої витрати за рахунок скорочення обсягу страхових виплат, по суті «руйнує» страховий бізнес, формуючи негативне ставлення клієнтів у цілому до страхування;

- побоювання потенційних страхувальників про можливість їх обману при розрахунку і відшкодуванні втрат;

- неякісне обслуговування страхувальників при наданні страховиками послуг;

- практична відсутність (або непомітність) діяльності організацій, які займаються наданням послуг щодо захисту прав і законних інтересів страхувальників, а також наданням їм інформаційної, юридичної та іншої допомоги при настанні страхового випадку або шахрайства у страхових відносинах.

Вагомий вплив на рівень довіри споживачів до послуг страхових компаній має страхова культура, яка являє собою поширеність у суспільстві знань і навиків, необхідних для користування страховими послугами. Рівень страхової культури споживачів може мати різнобічний прояв, зокрема:

нерозуміння – необхідності сплати внесків страховим компаніям; побоювання, що наявний договір страхування може «притягнути до себе небезпеку» або – це примха для «багатих». Крім того, низький рівень страхової культури населення та юридичних осіб проявляється через байдужість до системи страхування. Існує думка про те, що немає сенсу платити за ризик, який може ніколи не статися. Менталітет українців докорінно відрізняється, наприклад, від європейського, де кожен має кілька різних страхових полісів. У нас же споживачі, особливо, залучені до тих страхових послуг, які є обов'язковими.

Таким чином, поширеність у суспільстві знань і навичок, необхідних для користування страховими послугами незначна. Потенційні страхувальники, здебільшого громадяни, які мешкають у невеликих містах і сільській місцевості необізнані про страхові компанії та їх послуги, не усвідомлюють їх соціальної необхідності, корисності і саме головне – доступності [4, с. 29].

Вищезазначені проблеми можуть бути вирішені як зусиллями самих страховиків, так і шляхом створення дієвої системи захисту прав та інтересів страхувальників. При цьому зауважимо, що з метою удосконалення системи захисту прав споживачів та розв'язання проблем у взаємовідносинах між фінансовими установами (і зокрема, страховими організаціями) та споживачами їх послуг у 2009 р. було схвалено Концепцію захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні [5] та розроблено План заходів щодо її реалізації [6]. Проте вони були досить загальними і потребували відповідної конкретизації та розробки спеціального механізму реалізації. У 2016 р. вносився на обговорення громадськості Меморандум про захист прав споживачів страхових послуг та умови забезпечення надання страхових послуг належного рівня якості [7]. У 2019 р. Національний банк України запропонував до обговорення Концепцію захисту прав споживачів фінансових послуг, реалізація якої сприяла би підвищенню якості фінансових послуг, які отримують українці, через посилення відповідальності фінансових установ за їх якість [8]. Однак вищезазначені Меморандум та Концепція не були прийняті.

Отже, як виконавча влада, так і страховики зацікавлені у формуванні довіри суспільства до страхування. І якнайшвидше подолання, пов'язаних з цим проблем стане позитивним чинником для подальшого, динамічного розвитку ринку страхових послуг та захисту прав споживачів і рівня їх захищеності від різних небезпек.

Список використаних джерел:

1. Гаманкова О.О. Сегмент страхових послуг фізичним особам на страховому ринку України. *Формування ринкової економіки* : зб. наук. пр. Спец. вип. Страховий ринок України в умовах фінансової глобалізації. К.: КНЕУ, 2012. 352 с.

2. [Закон України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text) «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 р. № 2664-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text>

3. Закон України «Про страхування» від 07.03.1996 р. № 85/96-ВР. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80>

4. Кривошлик Т.Д. Сучасний стан страхування майна громадян в Україні. *Страхова справа*. 2012. № 2 (46). С. 26-29.

5. [Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1026-2009-%D1%80). Розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 № 1026-р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1026-2009-%D1%80>

6. [Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/135-2010-%D1%80). Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.01.2010 р. № 135-р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/135-2010-%D1%80>

7. Меморандум про захист прав споживачів страхових послуг та умови забезпечення надання страхових послуг належного рівня якості. Міністерство економіки України. 23.08.2016. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=921e94f9-1967-4940-b073-eb74ea5c1577&title=MemorandumProZakhistPravSpozivachivStrakhovikhPoslugTaUmoviZabezpechenniaNadanniaStrakhovikhPoslugNalezhnogoRivniaYakosti>

8. Національний банк запрошує до обговорення Концепції захисту прав споживачів фінпослуг. [Національний банк України. Новини. Медіа-простір](https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-zaprosuaye-do-obgovorenniya-kontseptsiyi-zahistu-prav-spojivachiv-finposlug). 19.06.2019. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-zaprosuaye-do-obgovorenniya-kontseptsiyi-zahistu-prav-spojivachiv-finposlug>

СТРАТЕГІЧНЕ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ НЕСТАБІЛЬНОГО БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩА

С. Ю. ЮР'ЄВА, канд. екон. наук, доцент

А. ШЕРЕМЕТ, студентка

Харківський національний університет

міського господарства імені О. М. Бекетова

Сучасний стан розвитку економіки України, що характеризується високим ступенем нестабільності та загрозовості, супроводжується рядом