

Фонталін Д. В., аспірант, Радіонова Н. Й., д.е.н. професор

Київський національний університет технологій та дизайну

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДЮЧОЇ СИСТЕМИ РЕГУЛЮВАННЯ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

***Анотація.** Розглянуто чинники, що сприяють зниженню попиту на страхові послуги. Проаналізовано коефіцієнти страхових премій і виплат, що характеризують чесність страхових компаній. Визначено пропорції частки страхування життя в Україні та Європі. Розкрито зміст змін, які планує запровадити Національний Банк щодо посилення захисту прав споживачів страхових послуг у проєктах різних нормативних актів. Перелічено позитивний вплив нововведень на систему захисту прав споживачів страхових послуг. Показано частку звернень та виявлених порушень щодо діяльності учасників ринку страхових послуг.*

***Ключові слова:** ринок страхових послуг, державне регулювання, захист прав споживачів, страхові виплати, учасники страхового ринку.*

Fontalin D., Radionova N.

Kyiv National University of Technologies and Design

PROBLEMS AND PERSPECTIVES OF THE DEVELOPMENT OF THE CURRENT REGULATORY SYSTEM OF INSURANCE SERVICES IN UKRAINE

***Abstract.** Factors contributing to the decrease in demand for insurance services are considered. The coefficients of insurance premiums and payments, which characterize the honesty of insurance companies, were analyzed. The proportions of the share of life insurance in Ukraine and Europe have been determined. The content of the changes that the National Bank plans to introduce regarding the strengthening of the protection of the rights of consumers of insurance services in the drafts of various regulatory acts has been revealed. The positive impact of innovations on the system of protection of the rights of consumers of insurance services is listed. The share of appeals and detected violations regarding the activities of participants in the insurance services market is shown.*

***Keywords:** market of insurance services, state regulation, protection of consumer rights, insurance payments, insurance market participants.*

Вступ. Захист прав споживачів повинен бути пріоритетним напрямом для розвитку ринку страхових послуг в Україні, адже задоволення потреб клієнтів - запорука успіху страхового ринку. Для цього страховики прагнуть забезпечити доступність широкого асортименту сучасних послуг відповідно до потреб споживачів. Важливо також надавати клієнтам необхідну інформацію для прийняття виважених рішень при виборі страхових продуктів. Останнім часом, істотні кроки на шляху посилення захисту прав споживачів здійснює регулятор ринку. Це повинно сприяти підвищенню довіри та лояльності клієнтів, а відтак - сталому розвитку страхової галузі.

Зараз, низький попит на страхові послуги в Україні зумовлений насамперед такими факторами:

- недовіра до непрозорого ринку страхування та фінансової системи загалом;
- немає дієвої системи захисту прав споживачів страхових послуг;
- фінансова необізнаність громадян у страхових продуктах;
- низька платоспроможність населення;
- неринкова поведінка страховиків щодо споживачів;
- низький рівень кваліфікації страхових посередників.

Проблематику державного регулювання системи захисту прав споживачів страхових послуг, в свої наукових дослідженнях відображали багато вітчизняних

науковців, серед яких слід виділити: І. Тарасенко, О. Козирєва, І. Тур, Ю. Заволоку, А. Єфременко, Ю. Малашенко та інших. В своїх дослідженнях вони розглядають можливі заходи для вдосконалення системи захисту прав споживачів страхових послуг в Україні, піднімаються важливі питання щодо недоліків нормативно-правової бази та аналізу ефективності державного нагляду за діяльністю страховиків.

Постановка завдання. Останнім часом, страховий ринок України переживає сильні коливання, що є наслідком економічної кризи викликану світовою пандемією та військовою агресією росії проти України. Ці негативні фактори вимагають від страхових компаній активних дій щодо нарощування обсягів продажів, при цьому не втративши довіру клієнтів. Разом з цим зростають і вимоги регулятора до страховиків щодо фінансової стійкості компаній – це показники рівня капіталізації, фінансової надійності та ліквідності їх активів. Особливої уваги потребує питання гарантування страхових виплат у разі настання неплатоспроможності страховика та встановлення дієвого механізму виведення страховика з ринку.

Мета дослідження полягає у визначенні проблем та розгляду запропонованих Національним Банком змін для розвитку діючої системи регулювання страхових послуг та їх наслідків для учасників страхового ринку.

Результати дослідження. З 1 липня 2020 року Національний банк перейняв на себе функції регулятора ринку небанківських фінансових послуг. Метою Національного банку, як регулятора, є формування платоспроможного, стійкого, конкурентного ринку страхування в Україні з належним захистом прав споживачів послуг страхування [12, с. 226]. В зв'язку з цим Національний Банк вводить суттєві зміни і посилює нагляд за поведінкою страхових компаній щодо своїх клієнтів [1].

Одним із основних показників, який прямо характеризує чесність та справедливість надання страхових послуг є рівень виплат по договорам страхування [11, с. 108].

Таблиця 1

Коефіцієнт страхових премій і виплат (loss ratio)

Показники	2020	2021	2022	I півріччя 2023
Валові страхові премії, млн грн	45 175,9	49 708,0	39 661,8	21 354,7
Валові страхові виплати, млн грн	14 853,6	17 958,3	13 001,4	7 817,5
Рівень валових виплат, %	32,9	36,1	32,8	36,6

Дані сформовані на підставі [5].

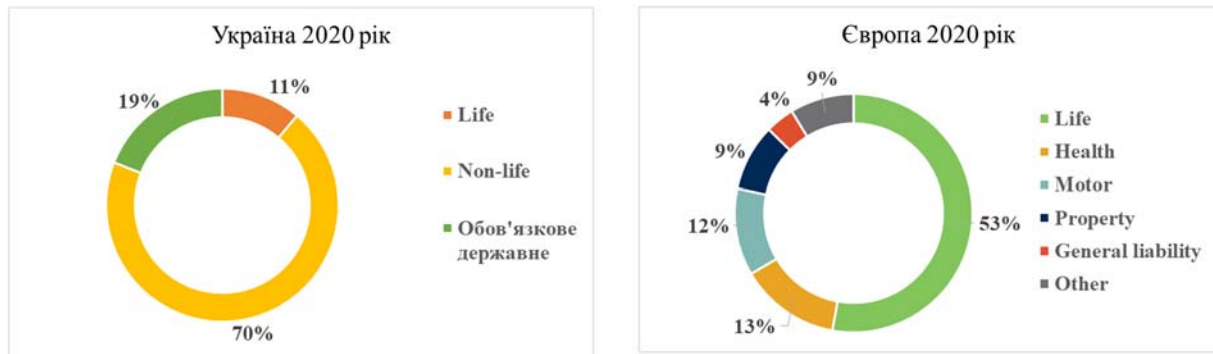
Для порівняння потрібно зазначити, що рівень виплат в Європі за 2020 рік склав 80% [InsuranceEurope]. Таку значну різницю можна пояснити по-перше, тим, що в Україні частка страхування життя є значно нижчою, ніж у Європі (рис. 1). Разом з тим слід відмітити, що рівень виплат за даною категорією страхування може досягати 100% та більше. По-друге, низькою платоспроможністю страхових компаній, неефективністю їх діяльності і недоброчесністю по відношенню до своїх клієнтів.

Отже, проблема підвищення рівня виплат потребує комплексних та ефективних рішень як з боку державних органів, так і з боку самих страховиків [2, с. 103].

Для досягнення цієї мети Національний банк запроваджує нову модель регулювання ринку страхування, яка враховує положення директив ЄС, світові практики регулювання та нагляду за ринком страхування та перестраховування, а також особливості ринку страхування в Україні.

Останні значні зміни, які планує запровадити Національний Банк щодо посилення захисту прав споживачів страхових послуг запропоновано в наступних нормативно-правових актах:

I. Проект постанови «Про затвердження Положення про характеристики та класифікаційні ознаки класів страхування, особливості здійснення діяльності зі страхування та укладання договорів за класами страхування». Це перший з проектів нормативних актів, розроблений для реалізації положень нового Закону України «Про страхування», основні положення якого вводяться в дію з 01.01.2024. Цей Закон скасовує обов'язкові та добровільні види страхування та запроваджує перехід від видів до класів страхування [9].



Джерело: дані сформовані на підставі [7].

Рис. 1. Частка страхування життя в Україні та Європі

Перехід на класи страхування необхідний для імплементації в Україні низки європейських підходів [6, с. 115]. На практичному рівні це, зокрема, передбачає такі зміни:

- За договорами страхування життя та/або здоров'я застраховані особи зможуть отримати виплати не лише в розмірі фіксованої суми (як передбачено чинним регулюванням), а й залежно від розміру понесених витрат на лікування.
- Клас страхування «Асистанс», що замінить чинний вид страхування медичних витрат, дозволить покриття під час подорожі витрати на отримання медичної допомоги, медичних послуг, включаючи забезпечення лікарськими засобами та/або медичними виробами, а також у зв'язку з дорожньо-транспортною пригодою, поломкою транспортного засобу або іншою подією а саме витрати на отримання допомоги (послуг) з транспортування, ремонту транспортного засобу, витрати на судове чи позасудове врегулювання спору та/або отримання інших послуг.
- Для страховиків зі страхування життя буде розширено набір страхових продуктів. Страховики зможуть пропонувати «універсальні» страхові продукти, що вирізняються з-поміж інших можливістю для клієнта самостійно налаштувати умови оплати і страхового захисту.
- Встановлення вимог щодо ідентифікації кожної застрахованої особи у договорі страхування, що дає змогу однозначно встановити таку особу відповідно до законодавства України.
- Обов'язкове розміщення на веб-сайті страховика включаючи його мобільну версію, у вільному доступі загальні умови страхового продукту відповідно до вимог до розкриття інформації клієнтам та споживачам, встановлених законодавством не пізніше ніж за один день до дати укладення першого договору страхування відповідно до цих загальних умов [9].

II. Проект постанови Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про особливості укладення договорів страхування зі споживачами». Дане положення має сприяти запобіганню порушенням страховиками прав і свобод споживачів.

Оновлені вимоги до договорів передбачають включення в договори страхування інформації для сплати страхової премії, отримання страхового відшкодування, подання звернень та забезпечать правову визначеність стосовно застосування електронного підпису уповноваженою особою страховика або страхового посередника.

Положенням передбачено низку вимог до форми та змісту договорів страхування, а саме:

- визначення переліку інформації, яка повинна міститися в договорі страхування, уключаючи особливості за класами страхування;
- визначення переліку положень, які не повинні міститися в договорі страхування;
- вимоги щодо використання в договорі страхування термінології, визначеної законодавством України, та викладення умов договору страхування у відповідних за змістом розділах;
- порядок надання споживачу договору страхування (уключаючи договір, укладений у формі електронного документа);
- вимоги до форми та змісту договорів, що укладаються у формі електронного документа, уключаючи наявність електронних підписів сторін договору [10].

Ця Постанова спрямована на врегулювання наступних проблем страхового ринку:

1) Зміст договорів страхування викладається за розробленою страховиками власної термінології, яка не відповідає термінології, що вживається у чинному законодавстві, через що умови договорів страхування можуть тлумачитися неоднозначно.

2) В договорах страхування страховики використовують шрифти кольору та розміру, які ускладнюють сприйняття споживачем тексту документа, та не акцентують важливу інформацію, через що увага споживача відволікається від такої інформації.

3) Договори страхування містять умови, які унеможливають виплату страхового відшкодування, та обмежують права споживача на дострокове припинення дії договору.

III. Оновлені вимоги щодо діяльності страхових посередників відповідно до вимог Директиви 2016/97/ЄС Європейського Парламенту та Ради ЄС від 20 січня 2016 року про реалізацію страхових продуктів. Серед ключових новацій – запровадження регулювання, реєстрації та підвищення вимог до кваліфікації і навчання всіх категорій страхових посередників, у тому числі страхових агентів та працівників страховка, які реалізують страхові продукти. Дія змін вступає з 1 січня 2025 року [4].

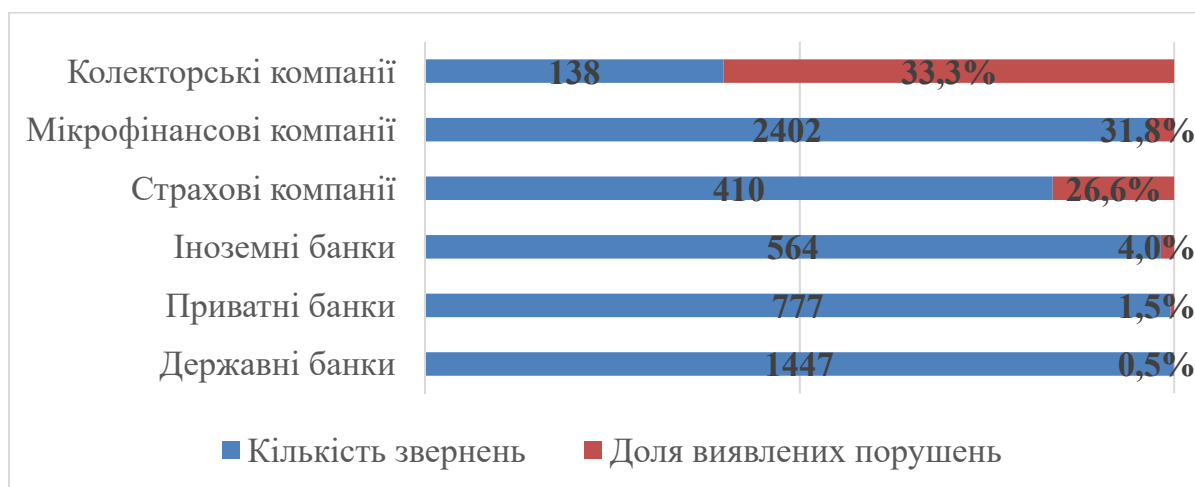
Впровадження цих змін має позитивний вплив на захист прав споживачів страхових послуг, а саме:

- Покращиться обізнаність страхових агентів і працівників щодо умов страхування, що зменшить випадки введення клієнтів в оману.
- Знання своїх прав дозволить споживачам краще оцінювати отриману від страхових посередників інформацію.
- Реєстрація посередників сприятиме прозорості їх діяльності та підзвітності регуляторам.
- Підвищаться вимоги до кваліфікації посередників, що знизить ризики шахрайства та недобросовісної поведінки.
- Законодавче регулювання діяльності посередників дозволить ефективніше захищати права споживачів.
- Буде запроваджено систему для подання скарг на страхових посередників.

За для підтримки стабільної роботи, спрямованої на захист прав споживачів, спеціальний підрозділ Національного Банку здійснює свою діяльність за трьома основними напрямками [8]:

- робота зі зверненнями громадян;
- встановлення вимог до фінансових установ;
- нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контроль за дотриманням законодавства про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг).

Відповідно до офіційної статистики НБУ за 2-ий квартал 2023 року найбільша частка порушень серед письмових звернень до регулятора у колекторських, мікрофінансових та страхових компаній [3].



Джерело: дані сформовані на підставі [3].

Рис. 2. Доля виявлених порушень серед письмових звернень до НБУ за 2-ий квартал 2023 року

Основні звернення щодо діяльності страхових компаній в більшості стосувались проблем зв'язаних з не прийняттям рішення про виплату, отримання клієнтами відшкодування не в повному обсязі або не отримання його взагалі.

Висновки. Таким чином, роль державного регулювання для покращення системи захисту прав споживачів страхових послуг передбачає:

- Удосконалення нормативно-правової бази шляхом усунення прогалин та колізій у законодавстві.
- Запровадження додаткових вимоги до розкриття інформації страховиками.
- Посилення відповідальності страховиків за порушення прав споживачів та підвищення ефективності державного нагляду за учасниками ринку.
- Запровадження обов'язкового страхування відповідальності страховиків.
- Посилення вимог до кваліфікації працівників страховиків та страхових посередників.
- Підвищити рівень фінансової грамотності населення у сфері страхування.

Наведені в статті ініціативи Національного Банку щодо забезпечення ефективних умов для розвитку системи захисту прав споживачів – це позитивні кроки в удосконаленні діючої моделі регулювання, однак попереду ще багато завдань для її вдосконалення, що є предметом подальших досліджень.

Список використаної літератури

1. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 р. № 2664-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text>.
2. Заволока Ю. М., Єфременко А. Г., Малашенко Ю. А. Особливості функціонування страхового ринку України в умовах сучасної цифрової трансформації. *Економіка та держава*. 2020. № 6. С. 102–106.
3. Звіт НБУ про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за II квартал 2023 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/zvit-pro-robotu-zi-zvernenniyami-zapitami-na-publichnu-informatsiyu-ta-oglyad-praktiki-zastosuvannya-zakonodavstva-z-pitan-zahistu-prav-spojivachiv-finansovih-poslug-za-ii-kvartal-2023-roku>.
4. Медіа-простір НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/onovleno-vimogi-schodo-diyalnosti-strahovih-poserednikiv-17232>.
5. Наглядова статистика НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>.
6. Тарасенко І., Козирев О. Напрями удосконалення системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні. *Проблеми інтеграції освіти, науки та бізнесу в умовах інтеграції: тези доповідей V Міжнародної науково-практичної конференції* (Київ, 6 жовтня 2023 року). Київ: КНУТД, 2023. С. 114–116.
7. Портал "Insuranceeurope". URL: <https://www.insuranceeurope.eu/statistics>.
8. Проект Постанови НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/rozpochinayetsya-gromadske-obgovorennya-klasifikatsiynih-oznak-ta-harakteristik-klasiv-strahuvannya>.
9. Про затвердження Положення про характеристики та класифікаційні ознаки класів страхування, особливості здійснення діяльності зі страхування та укладання договорів за класами страхування: Проект постанови НБУ. URL: https://ips.ligazakon.net/document/PB22278?an=15&ed=2023_09_28.
10. Про затвердження Положення про особливості укладення договорів страхування зі споживачами: Проект постанови НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-proponuye-do-obgovorennyanovi-vimogi-do-dogovoriv-strahuvannya-zi-spojivachami>.
11. Радіонова Н. Й., Фонталін Д. В. Система державного регулювання ринку фінансових послуг у цифрову епоху. *Проблеми інтеграції освіти, науки та бізнесу в умовах інтеграції: тези доповідей V Міжнародної науково-практичної конференції* (Київ, 6 жовтня 2023 року). Київ: КНУТД, 2023. С. 108–109.
12. Тур І. Ю. Державне регулювання страхової діяльності в Україні: мета, соціальна складова. *Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління*. 2020. № 5 (11). С. 225–232.