3.Зянько В. В. Венчурне інвестування та особливості його розвитку в Україні [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-fm/all-fm-2017/paper/.../1620

УДК 368.338.46:339.13-043

Кривошлик Т.Д.

к.е.н., доцент, доцент кафедри страхування,

ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»

Якість страхових послуг як вагомий інструмент розвитку страхової індустрії

Ринок страхових послуг України за рівнем розвитку значно відстає від страхових ринків розвинених країн світу. Серед великої кількості чинників, які суттєво обмежують використання страхових послуг фізичними та юридичними особами досить вагомими є два фактори: недостатній рівень платоспроможності споживачів та якість послуг, що пропонуються на страховому ринку. Позитивні зміни в економіці країни та реальне підвищення доходів громадян у майбутньому будуть створювати умови для більш широкого попиту на страхові послуги. Проте для того, щоб ці передумови переросли в реальний попит, необхідно змінити мотивацію страхувальників, тобто щоб потенційні споживачі страхових послуг сприймали страхування як дієвий спосіб захисту майнових інтересів.

На жаль, показники розвитку страхової індустрії в Україні не дають можливості говорити про позитивну мотивацію переважної більшості фізичних осіб та суб'єктів господарювання до придбання страхових послуг. Частина споживачів сприймає витрати на страховий захист як марну трату коштів, недовіряє діяльності страхових компаній. Таке сприйняття страхування є своєрідним мірилом і відображенням роботи страховиків і свідчить про значні недоліки у якості існуючих страхових послуг. Підтвердженням цієї проблеми є зростання кількості звернень страхувальників до Національної комісії, що

здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, зокрема, протягом 01.08.2017 р. – 31.01.2018 р. надійшло 2547 звернень, що на 195 звернень більше ніж за аналогічний період [1].

Слід зазначити, що у якісних страхових послугах зацікавлені як їх потенційні споживачі, так і страхувальники й страхові компанії.

У сучасних умовах, якість перетворилась у конкурентну необхідність. Питання управління якістю страхових послуг є важливим аспектом діяльності страховиків. Проте лише окремі з них перетворили якість страхових послуг та якісний їх супровід у могутній стратегічний інструмент для боротьби з конкурентами.

Якість – це сукупність властивостей продукції (послуг), що зумовлюють ступінь її здатності задовольняти потреби споживачів відповідно до свого призначення. Відповідно, якість страхової послуги можна визначити, по-перше, як міру того, наскільки добре послуги, що надаються, відповідають очікуванням клієнта, по-друге, як відповідність послуги вимогам споживача (страхувальника).

Як відомо, корисний ефект страхової послуги досягається самим процесом її виконання. Надати (виконати) послугу означає готовність страховика здійснити страхову виплату. Позитивне сприйняття споживачем (або його довіра до) обіцянки страховика щодо готовності здійснити у майбутньому страхову виплату, бажання знизити тяжкість ризику (небезпеки) – і є потребою (вимогою, очікуванням) споживача – здатність задовольняти яку, характеризує якість страхової послуги.

Вважаємо, що реалізація і споживання корисних властивостей страхової послуги відбувається до і після настання страхового випадку. Відповідно, на наш погляд, можна виділити дві групи показників (параметрів) якості страхової послуги (табл. 1), а саме, на етапі укладання договору страхування (до настання страхового випадку) та на етапі урегулювання страхової претензії (після настання страхового випадку). Ранжування та контроль за показниками якості страхових послуг вимагає значних зусиль і заходів з боку страхових компаній.

Вони будуть ефективними, якщо їх реалізація буде носити комплексний і системний характер і спрямована на підвищення клієнтоорієтованості бізнесу.

Таблиця 1

Показники якості страхової послуги

Показники якості страхової послуги на етапі укладання договору страхування	**Показники якості страхової послуги на етапі урегулювання страхової претензії**
- надійність страховика (його здатність виконати обіцяну послугу)	- відкритість і зрозумілість процедури врегулювання претензій страхувальника на отримання страхової виплати
- репутація страховика	- швидкість (термін) врегулювання претензій щодо отримання страхової виплати
- чітке визначення умов правил (програм) страхування	- відповідність (справедливість) розміру страхової виплати обсягу збитку (шкоди)
- чесне і правдиве доведення до страхувальника споживчих властивостей послуги, умов договору страхування	- право на отримання інформації про хід врегулювання претензії на страхову виплату
- адекватна ціна послуги (страхового тарифу)	- інформація про випадки відмови у страхових виплатах
- гнучкість умов договору і тарифікації	
- наявність додаткових послуг (технічний асистанс тощо)	
Показники якості спільні для двох етапів страхової послуги	
- зручність розташування офісу компанії та його внутрішнє облаштування	
- наявність комунікацій (системи інформаційного забезпечення)	
- професіоналізм (компетентність) співробітників страховика	
- рівень ввічливості та ділового етикету персоналу страховика	
- якісь обслуговування страхувальників (клієнтів)	
- наявність клієнтського куратора;	
- доступність до співробітників страховика (зручність зв'язку з ними за телефоном та іншими засобами зв’язку)	
- можливість установлення партнерських взаємовідносин зі страхувальником	

Джерело: складено автором

Таким чином, підвищення якості страхових послуг є важливим чинником, який може сприяти розвитку страхового бізнесу шляхом залучення нових страхувальників, формування прихильності споживачів до певної страхової компанії та підвищення її конкурентоспроможності й прибутковості.

Список використаних джерел:

1. Інформація про роботу зі зверненнями громадян та юридичних осіб на дії страхових компаній [Електронний ресурс] / Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг. – Режим доступу: http://nfp.gov.ua/ua/Pro-skarhy-na-finansovi-ustanovy/24570.html .

УДК 336.02

Кропельницька С.О.

к.е.н., доцент, доцент кафедри фінансів

Думич М.М.

студентка,ОР – магістр, економічний факультет,

«ДВНЗ Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»

Краудфандинг та краудінвестинг у фінансуванні інноваційно-інвестиційної діяльності

Соціально-економічний розвиток у сучасному світі залежить від різних можливостей залучення та ефективного використання фінансових ресурсів. Із розвитком ІТ-технологій, Інтернету, соціальних мереж виникають інноваційні форми залучення фінансових ресурсів, які витісняють давно відомі і звичні для нас джерела та інструменти фінансового забезпечення.

Одними із таких нових форм фінансування є краудфандинг та краудінвестинг. Дані поняття ще не є відомими для багатьох українців, але поширені у Америці та Європі.

Громадське фінансування, англійською краудфандинг (англ. Crowdfunding, crowd – «громада, гурт, юрба», funding– «фінансування»), тобто «Фінансування громадою» – це співпраця людей, які добровільно об'єднують свої гроші чи інші ресурси разом, як правило через Інтернет, щоб підтримати зусилля інших людей або організацій. Громадське фінансування може здійснювати фінансування стартап-компаній та малого бізнесу, створення вільного програмного забезпечення тощо[1]. Даний вид фінансування, не