

Т.Д. Кривошлик,
канд. екон. наук, доц. кафедри страхування,
ДВНЗ "Київський національний
економічний університет імені Вадима Гетьмана"

М.С. Мажега,
студентка V курсу фінансово-економічного факультету,
магістерська програма «Страховий менеджмент»,
ДВНЗ "Київський національний
економічний університет імені Вадима Гетьмана"

НИЗЬКИЙ РІВЕНЬ ДОВІРИ НАСЕЛЕННЯ ДО СТРАХОВИКІВ ЯК СТРИМУЮЧИЙ ФАКТОР РОЗВИТКУ РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

Життєдіяльність населення пов'язана з різного роду ризиками, здатними 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 не завжди поспішає передати свої ризики страховим компаніям. Залучення населення 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.

Зазначимо, що тривалий час питанню довіри громадян до страхових компаній в Україні не приділялося достатньої уваги, хоча воно є надзвичайно актуальним. Так, за даними Інституту соціології НАН України в 2005-2010 рр. страховим компаніям довіряло лише 10% респондентів, а недовіряло майже 60%. Протягом 2011-2013 рр. рівень довіри до страховиків також був достатньо низьким і складав, відповідно, 6%, 7% та 11%, а рівень недовіри у 2013р. становив 67% [2]. Такий катастрофічно низький рівень довіри й надзвичайно

високий рівень недовіри населення до страхових компаній свідчить про наявність значних проблем у страховому бізнесі.

Зазначимо, що довіра до страхування формується через усвідомлення суспільством надійності захисту своїх прав та інтересів у страхових відносинах.

Правову основу участі держави у захисті прав страхувальників встановлює 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]. Цей Закон, 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 [4]. Відповідно виникає ситуація за якої страхувальники не маючи правових важелів для відстоювання своїх інтересів, виявляють низький рівень довіри до страховиків.

Серед причин недовіри населення до страхових компаній виділимо такі:

- 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, компанії 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 страховиків отримати прибуток за рахунок скорочення виплат, по суті «знищує» страховий бізнес, формуючи негативне ставлення клієнтів у цілому до страхування;

- побоювання потенційних страхувальників, що при розрахунку страхової виплати їх обдурять;

- 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.

Вагомий вплив на рівень довіри населення до страхових компаній має низький рівень страхової культури населення України. Він може мати різнобічний прояв, зокрема: нерозуміння - навіщо сплачувати внески страховим організаціям, які не зайві для сімейного бюджету; інколи мають місце побоювання, що маючи договір страхування, можна «притягнути до себе небезпеку»; також існує думка, що наявність договору страхування - це примха «багатих». Крім того, низький рівень страхової культури населення проявляється через байдужість до системи страхування. Існує думка про те, що немає сенсу платити за те, що може ніколи не статися. Менталітет українців докорінно відрізняється від європейського, де кожен має кілька різних страхових полісів. У нас же населення, в основному, залучене до тих страхових послуг, які є обов'язковими. Таким чином, поширеність у населення знань і навичок, необхідних для користування страховими послугами незначна. Потенційні страхувальники особливо, які мешкають в невеликих містах та сільській місцевості не обізнані про страхові компанії та їх послуги, не усвідомлюють їх соціальної необхідності, корисності і саме головне – доступності [5, с. 29].

Вищезазначені проблеми можуть бути вирішені як зусиллями самих страховиків, так і шляхом створення дієвої системи захисту прав та інтересів суспільства в страхових відносинах. При цьому зазначимо, 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 [6] та розроблено План заходів щодо її реалізації [7]. Проте вони є досить загальними і потребують відповідної конкретизації та розробки спеціального механізму реалізації.

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 населення і рівня їх захищеності від різних небезпек.

Література

1. Гаманкова О.О. Сегмент страхових послуг фізичним особам на страховому ринку України / О.О.Гаманкова // Формування ринкової економіки : зб. наук. пр. - Спец. вип.. Страховий ринок України в умовах фінансової глобалізації. – К. : КНЕУ, 2012. – 352 с.
2. Центр соціальних експертиз Інституту соціології НАН України [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.csep.org.ua>
3. Закон України "Про внесення змін в Закон України "Про страхування" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80>
4. Андрійченко Ж. О. Захист прав споживачів страхових послуг як напрям державного регулювання / [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: http://www.kpi.kharkov.ua/archive/B0/2010/59/NTU_XPI_59_2010_2.pdf
5. Кривошлик Т.Д. Сучасний стан страхування майна громадян в Україні / Т.Д. Кривошлик // Страхова справа. – 2012. – № 2 (46). – С. 26-29.
6. Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 № 1026-р / [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1026-2009-%D1%80>
7. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України 20.01.2010 № 135-р / [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/135-2010-%D1%80>