

Шолойко А.С.,

к.е.н., с.н.с.,

*доцент кафедри страхування, банківської справи та ризик-менеджменту,
Київський національний університет імені Тараса Шевченка*

РОЗВИТОК ІНФРАСТРУКТУРНИХ ЕЛЕМЕНТІВ ІЗ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Анотація. Охарактеризовано наявні об'єднання страховиків і страхувальників та інші інфраструктурні елементи, що здійснюють захист прав споживачів страхових послуг через позасудове вирішення спорів. Окреслено перспективи розвитку інфраструктурних елементів із захисту прав споживачів страхових послуг в Україні.

Ключові слова: фінансовий омбудсмен, страховий брокер, медіатор, об'єднання страховиків і страхувальників, третейський суд, інфраструктурні елементи.

Постановка проблеми. Стрімкий розвиток страхового ринку України неможливий, якщо відсутні інфраструктурні елементи із захисту прав споживачів страхових послуг через позасудове вирішення конфліктних ситуацій між страховиками (постачальниками страхових послуг) і страхувальниками (споживачами страхових послуг). 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.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Оскільки страхові послуги належать до фінансових, то слід зазначити, що загалом питання захисту прав споживачів фінансових послуг через запровадження фінансового омбудсмена в Україні та через використання інших способів позасудового вирішення спорів розглядали такі вчені, як: Т.Е. Белялов, Р. Демчак [8], Н.В. Зачосова, А., Єрмошенко, Л. Єрмошенко, Д.В. Кондратенко, А.П. Пінчук, А.І. Сирота, І.В. Соркін та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Як правило, у більшості праць розглядаються перспективи запровадження фінансового омбудсмена і менше уваги приділено значенню інших інфраструктурних елементів із захисту прав споживачів страхових послуг.

Мета статті полягає в окресленні перспектив розвитку інфраструктурних елементів страхового ринку із захисту прав споживачів страхових послуг в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Директива ЄС 2016/97 «Про реалізацію страхових продуктів» наголошує на тому, що «Споживачі мають користуватися однакою рівнем захисту, незважаючи на відмінності між каналами збуту. Щоб гарантувати застосування однакового рівня захисту та можливість споживача користуватися порівнянними стандартами, зокрема у сфері розкриття інформації, забезпечення рівних умов між операторами має велике значення» [1]. У даній Директиві зазначається, що попередня Директива 2002/92/ЄС

про страхове посередництво містила низку упущень із цього питання, що є однією з причин нещодавньої фінансової нестабільності в ЄС.

У низці вітчизняних нормативно-правових документів серед завдань, напрямів, пріоритетів також виділяється захист прав споживачів фінансових послуг, у тому числі страхових послуг, а саме:

І. Концепція захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні, затверджена Розпорядженням Кабінету Міністрів від 3.09.2009 № 1026-р, метою якої є вдосконалення системи захисту прав споживачів та забезпечення її ефективності [2].

ІІ. Стратегія реформування державного регулювання ринків небанківських фінансових послуг на 2015–2020 рр., затверджена Розпорядженням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг) від 19.03.2015 № 499, передбачає серед завдань захист інтересів споживачів фінансових послуг та відновлення довіри до ринків небанківських фінансових послуг [3].

ІІІ. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 № 2664-III до завдань Нацкомфінпослуг відносить «захист прав споживачів фінансових послуг шляхом застосування у межах своїх повноважень заходів впливу з метою запобігання і припинення порушень законодавства на ринку фінансових послуг» [4].

Нацкомфінпослуг постійно ведеться цілеспрямована робота щодо реалізації вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [5]. Так, відповідно до публічних звітів Нацкомфінпослуг, переважна частина звернень є з питань надання страхових послуг (табл. 1).

За даними табл. 1 можна узагальнити, що найбільша кількість звернень із питань страхових послуг припала саме на 2014 р., коли в Україні розпочалися військові дії на сході, що належить до винятків із причин настання страхових випадків, і страхові компанії відмовляли у виплаті страхових відшкодувань.

Слід зазначити, що з липня 2013 р. розглядом звернень займається Сервісний центр обслуговування учасників ринків фінансових послуг при Нацкомфінпослуг. Більшість звернень від споживачів страхових послуг надходить із таких питань:

- порушення строків виплати або зменшення суми страхового відшкодування;
- відмови у виплаті пені за несвочасне страхове відшкодування страховими компаніями;
- безпідставні відмови страхової компанії у виплаті страхового відшкодування;

– визначення розміру відшкодування витрат, пов'язаних із пошкодженням транспортного засобу, не у відповідності до порядку, встановленого законодавством [5].

IV. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 р., затверджена Національною радою реформ, передбачає захист прав споживачів фінансових послуг та інвесторів, а саме:

С. 1. Підвищити рівень фінансової обізнаності, рівень культури заощаджень населення та застосування інноваційних платіжних інструментів.

С. 2. Підвищити стандарти розкриття інформації в інтересах споживачів та інвесторів фінансового сектору.

С. 4. Підвищити ефективність захисту прав споживачів фінансових послуг та інвесторів, у тому числі шляхом створення нових інструментів [6].

Для реалізації положень С. 2 і С. 4 планується до 2019 р. розробити і прийняти Закон України «Про інститут фінансового омбудсмена» [6]. Концепція фінансового омбудсмена в Україні «... розробляється з урахуванням вимог Директиви ЄС 2013/11/ЄС, які є обов'язковими в країнах ЄС з 1 січня 2016 р. Передбачається, що процедура позасудового вирішення спорів створить привабливі умови для споживача та буде тривати не більше 90 днів» [7]. Такий інфраструктурний елемент суттєво знизить навантаження на регулятора страхового ринку з роз-

гляду скарг споживачів страхових послуг. Однак є певні правила звернення до фінансового омбудсмена:

1) передусім громадянин звертається до фінансової установи, зокрема страхової компанії, до якої у нього є претензії;

2) протягом певного терміну установа повинна дати відповідь;

3) якщо рішення не влаштовує споживача страхових послуг, тоді він звертається до фінансового омбудсмена;

4) максимальне обмеження по сумі спору становить близько 200 тис. грн. (у Європі, наприклад, це 100 тис. євро) [8].

Відповідно до розділу II Господарського процесуального кодексу України (ГПКУ), порядок пред'явлення та розгляду претензії є таким (рис. 1).

Поки в Україні ведеться робота щодо створення фінансового омбудсмена, споживачі страхових послуг можуть звертатися за допомогою щодо захисту своїх прав до об'єднань страховиків і страхувальників. Так, у 2016 р. «... зареєстровано громадську спілку «Український страховий омбудсмен» (УСО). Засновниками виступило кілька юридичних осіб, в тому числі компанія «Фінанс-Лайн» [10]. «Страховий омбудсмен у першу чергу буде захищати права тих осіб, які не можуть отримати виплату страхового відшкодування. Послуга омбудсмена буде безкоштовною для громадян. Рішення омбудсмена для страхових компаній – членів союзу

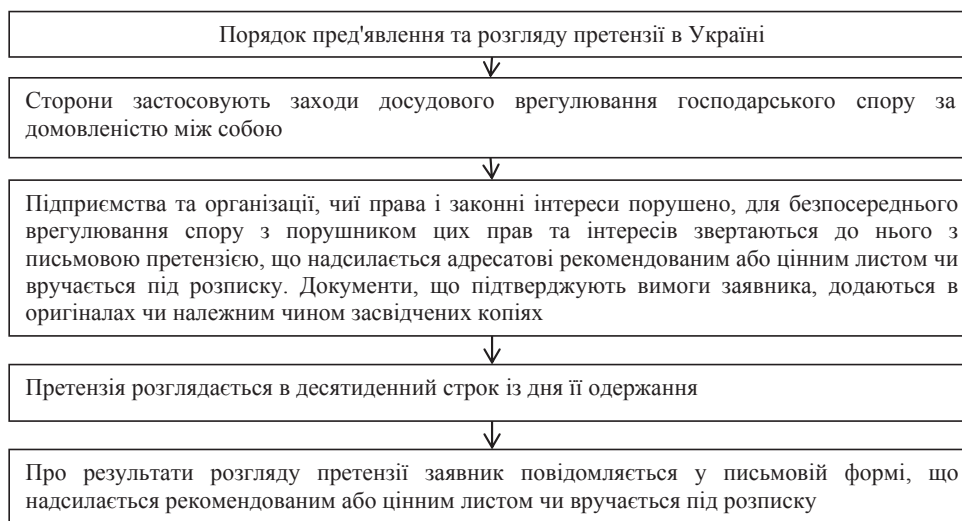


Рис. 1. Порядок пред'явлення та розгляду претензії в Україні

Джерело: складено автором на основі [9]

Таблиця 1

Динаміка звернень до Нацкомфінпослуг із питань надання страхових послуг страховими компаніями протягом 2012–2016 рр.

Показник	2012 р.	2013 р.	2014 р.	2015 р.	2016 р.	2016/ 2012, %
Загальна кількість звернень, од.	5184	8733	9645	5539	6245*	20,5
Звернення з питань страхових послуг, од.	3479	6615	7466	4226	4660	33,9
Питома вага звернень з питань страхових послуг у загальній кількості, %	67,1	75,7	77,4	76,3	74,6	x
Додатково виплачені страхові відшкодування за результатами застосування заходів впливу, млн грн	0,93	Н.д.	Н.д.	20,26	27,4**	x

* Дані включають і кількість звернень, що надійшли через державну установу «Урядовий контактний центр».

** Визнана страховиками кредиторська заборгованість із виплати страхових відшкодувань страхувальникам.

Джерело: складено автором на основі [5]

«Український страховий омбудсмен» будуть обов'язковими до виконання. Якщо страхова компанія не є членом спілки, то рішення для неї буде носити рекомендаційний характер» [10]. Таким чином, для потенційного клієнта страхової компанії членство страховика в такому об'єднанні є певною запорукою в одержанні страхового відшкодування в майбутньому. Хоча УСО створена не так давно, проте вже є перші позитивні результати діяльності.

Так, «український страховий омбудсмен відзвітував про свою роботу: за п'ять місяців 2016 р. до омбудсмена звернулося 2 118 осіб, і було прийнято 522 заяви зі скаргами на страхові компанії, з яких 197 заяв були обгрунтованими (тобто мали докази). Сума страхового відшкодування за обгрунтованими заявами становила 6 млн. грн.» [11].

Структура одержаних УСО заяв за видами страхування така:

- обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності – 89,8%;

- страхування транспортних засобів («КАСКО») – 5,7%;

- страхування іншого майна – 0,6%;

- добровільне медичне страхування (ДМС) – 3,3%;

- медичне страхування виїжджаючих за кордон – 0,6% [11].

Працюють зі скаргами на страхових компаній і такі об'єднання страховиків, як: Моторне (транспортне) страхове бюро України (2 540 скарг у 2015 р.) [11] і Ліга страхових організацій України (ЛСОУ), юридичний департамент якої «...з метою поліпшення якості надання страхових послуг компаніями, а також захисту прав споживачів таких послуг розглядає й аналізує скарги на дії страховиків» [12]. Більше того, у 2011 р. за сприяння ЛСОУ було створено третейський суд «Страховий» при Всеукраїнській громадській організації «Всеукраїнська третейська ліга» [12], що також є позасудовою інстанцією вирішення спорів між страховиком і страхувальником.

На увагу заслуговує діяльність об'єднань споживачів страхових послуг. Так, «сьогодні в Україні існує ще низка організацій, що захищають права споживачів фінансових послуг, серед них – «Асоціація споживачів фінансових послуг» (керівник Михайло Стрельников), яка займається переважно захистом кредиторів, і «Асоціація страхувальників України» (керівник Леонід Хорін), яка є об'єднанням підприємств (юридичних осіб)» [13], і не підпадає під дію Закону «Про захист прав споживачів», оскільки вказаний Закон визначає, що споживач – це фізична особа і створення об'єднань споживачів регулюється Законом України «Про об'єднання громадян» [14]. Однак уважаємо, що це досить вузьке розуміння поняття «споживач», оскільки в зарубіжному словнику «споживач – це особа або організація, яка використовує товар або послугу» [15]. Відповідно, юридичні особи теж є споживачами страхових послуг і мають право на доступні механізми захисту своїх прав через позасудове врегулювання спорів.

Всеукраїнське об'єднання громадських організацій «Асоціація страхувальників України» (АСУ) надає консультативні послуги страхувальникам на будь-якій стадії їх відносин зі страховими компаніями. Консультації для малозабезпечених громадян із будь-яких питань страхування є безкоштовними. Безкоштовними є й консультації з простих питань для будь-яких інших категорій страхувальників [16]. Тобто АСУ сприяє захисту прав страхувальників, які є не лише фізичними особами, а й юридичними. Також АСУ надає підтримку страхувальникам під час досудового або судового вирішення спорів. Допомога може полягати в:

- експертній оцінці документів;

- оцінці правомірності дій страхової компанії;

- зверненнях до страхової компанії або інші організації від імені АСУ;

- підготовці та оцінці доказової бази під час підготовки до вирішення спору;

- представництві інтересів страхувальників в судах або в повному юридичному супроводі спору [16].

Що ж до громадської організації споживачів страхових послуг «Страховий захист», що створена в 2013 р. відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», то вона сприяє захисту прав споживачів – фізичних осіб. У 2017 р. це об'єднання допущене до участі в установчих зборах для формування Громадської ради при Нацкомфінпослуг [13].

Також активно розвивається такий позасудовий спосіб врегулювання спорів, як переговори із залученням нейтрального та незалежного медіатора, якого спільно та добровільно обирають сторони й який для пошуку рішення, що задовольняє інтереси сторін, допомагає вести структуровані переговори між сторонами конфлікту. Знайти такого медіатора в Україні можна за допомогою Громадської організації «Національна асоціація медіаторів України» (НАМУ), яка створена в 2014 р. і є неурядовим неприбутковим професійним громадським об'єднанням у сфері медіації та вирішення конфліктів, яке об'єднує фізичних осіб [17].

Залежно від ситуації, особливостей конфліктної ситуації та інших чинників усі вищезгадані інфраструктурні елементи із захисту прав споживачів можуть бути неприйнятними для того чи іншого споживача страхових послуг, тому на увагу заслуговує роль страхового брокера, який страхує свою професійну відповідальність. Такий страховий посередник не лише допоможе знайти відповідну страхову компанію, а й у разі неспроможності страховика виплатити страхове відшкодування споживач страхової послуги (юридична чи фізична особа) одержить таку виплату за полісом страхування професійної відповідальності страхового брокера. В умовах економічної нестабільності у сфері захисту прав споживачів страхових послуг помітно зростає значення такого інфраструктурного елемента, як страховий брокер.

Висновки. Отже, у статті охарактеризовано наявні інфраструктурні елементи страхового ринку із захисту прав споживачів страхових послуг в Україні, а саме: об'єднання страховиків і страхувальників; страхові брокери; третейський суд; медіатори. Визначено, що у вітчизняному законодавстві до споживачів відносять лише фізичних осіб, тому для юридичних осіб, які є споживачами страхових послуг, перспективними інфраструктурними елементами із захисту їхніх прав через позасудове вирішення спорів є окремі об'єднання страховиків і страхувальників, третейські суди, залучення медіаторів, придбання послуг через страхових брокерів. Подальші дослідження у цій сфері полягають у розробленні положень, що будуть покладені в основу законодавчого акту про фінансовий омбудсмен в Україні.

Література:

1. Про реалізацію страхових продуктів : Директива (ЄС) 2016/97 Європейського Парламенту та Ради від 20.01.2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://nfp.gov.ua/files/sector/Директива_2016_97_страхове%20посередництво.doc.
2. Концепція захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 3.09.2009 № 1026-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KR091026.html.

3. Про затвердження Стратегії реформування державного регулювання ринків небанківських фінансових послуг на 2015–2020 роки : Розпорядження Нацкомфінпослуг від 19.03.2015 № 499 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://document.ua/pro-zatverdzhennja-strategiyi-reformuvannja-derzhavnogo-regu-doc223343.html>.
4. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 12.07.2001 № 2664-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T012664.html.
5. Річні звіти Нацкомфінпослуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://nfp.gov.ua/content/rzviti-nackomfinposlug.html>.
6. Оновлена комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=43352266>.
7. Для чого потрібен фінансовий омбудсмен? [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://finpost.com.ua/news/3073>.
8. Демчак Р. Про альтернативу державній судовій системі, або Як захистити споживача від фінансової установи? / Р. Демчак [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://reforms.in.ua/ua/news/ruslan-demchak-pro-alternatyvu-derzhavniy-sudoviy-systemi-abo-yak-zahystyty-spozhyvacha-vid>.
9. Господарський процесуальний кодекс України від 06.11.1991 № 1798-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T179800.html.
10. Факторингові компанії створили свого «Українського страхового омбудсмена» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://forinsurer.com/news/15/01/13/31991>.
11. Український страховий омбудсмен» назвав «неплательщиків» и отчитался о своей работе – 522 жалобы на страховщиков за 5 месяцев [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://forinsurer.com/news/16/06/01/33901>.
12. Страховики створили свій третейський суд [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.insurance.lviv.ua/?q=node/143>.
13. В Украине учреждена общественная организация по защите потребителей страховых услуг «Страховая защита» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://forinsurer.com/news/13/06/26/29494>.
14. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T102300.html.
15. Consumer [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dictionary.com/browse/consumer?s=t>.
16. Консультации [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.insurhelp.org.ua/consultations.html#1>.
17. Про асоціацію [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://namu.com.ua/?page_id=57.

Шолойко А.С. Развитие инфраструктурных элементов по защите прав потребителей страховых услуг в Украине

Аннотация. Охарактеризованы существующие объединения страховщиков и страхователей и другие инфраструктурные элементы, осуществляющие защиту прав потребителей страховых услуг через внесудебное разрешение споров. Определены перспективы развития инфраструктурных элементов по защите прав потребителей страховых услуг в Украине.

Ключевые слова: финансовый омбудсмен, страховой брокер, медиатор, объединения страховщиков и страхователей, третейский суд, инфраструктурные элементы.

Sholoiko A.S. Development of infrastructure elements of rights protection of insurance services consumers in Ukraine

Summary. Existing associations of insurers and insureds and other infrastructure elements that protect rights of insurance services consumers through the out-of-court settlement of disputes are characterized. Prospects for the development of infrastructure elements of rights protection of insurance services consumers in Ukraine are determined.

Keywords: financial ombudsmen, insurance broker, mediator, association of insurers and insureds, arbitration court, infrastructure elements.