

Приказюк Н. В.

*доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри страхування, банківської справи та ризик-менеджменту
Київського національного університету імені Тараса Шевченка*

Моташко Т. П.

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри страхування, банківської справи та ризик-менеджменту
Київського національного університету імені Тараса Шевченка*

Prykaziuk Nataliia

*Doctor of Economic Sciences, Professor,
Head of Department of Insurance, Banking and Risk Management
Taras Shevchenko National University of Kyiv*

Motashko Tetiana

*PhD in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of Department of Insurance, Banking and Risk Management
Taras Shevchenko National University of Kyiv*

ОСОБЛИВОСТІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ У ЄВРОПЕЙСЬКИХ КРАЇНАХ

Анотація. Визначено особливості захисту прав споживачів страхових послуг в європейських країнах. З'ясовано, що захист прав споживачів страхових послуг є складним процесом, який потребує участі багатьох стейкхолдерів. Розкрито напрямки, за якими здійснюються заходи щодо захисту прав споживачів страхових послуг у європейських країнах, а саме: прозорість (доступність в простій та зручній формі інформації про страхові продукти, яку можна з легкістю порівняти для прийняття виваженого рішення), освіта (заходи щодо підвищення рівня фінансової грамотності споживачів, необхідної для прийняття обґрунтованих рішень щодо споживання страхових послуг), вибір (наявність широкого спектру якісних страхових продуктів та каналів їх дистрибуції, що відповідають потребам споживачів), справедливе ставлення (діяльність страховиків має бути чесною та справедливою й відповідати інтересам їхніх клієнтів).

Ключові слова: захист прав споживачів, страхові послуги, страхові продукти, фінансова грамотність, споживачі страхових послуг.

Вступ і постановка проблеми. Питання захисту споживачів страхових послуг займають ключове місце у європейських країнах, адже відповідність очікуванням клієнтів, задоволення їх потреб, є важливим аспектом у досягненні успіху страхової галузі. З цієї метою страхові компанії прагнуть забезпечити доступ споживачів страхових послуг до широкого спектру сучасних послуг, що відповідають їх потребам, та надати їм належну інформацію про страхові послуги для прийняття виваженого рішення. Поряд з цим значні кроки на шляху захисту прав споживачів страхових послуг роблять і регулятори та інші стейкхолдери.

На протривагу зазначеному в практиці України цим питанням почали приділяти особливу увагу відносно нещодавно, що зумовлює необхідність у дослідженні зарубіжного досвіду у сфері захисту прав споживачів страхових послуг з метою перейняття позитивної світової практики. З огляду на окреслене досліджувана проблематика набирає неабиякої актуальності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням захисту прав споживачів страхових послуг приділяється значна увага серед регуляторів (оскільки саме на них у більшості країн покладено функцію з захисту прав споживачів) та інших учасників ринку, що відображається в низці досліджень та звітів.

Так Європейська організація зі страхування та пенсійного забезпечення (EIOPA) «відіграє провідну роль у сприянні прозорості, простоті та справедливості на внутрішньому ринку фінансових продуктів і послуг, зокрема шляхом перегляду та координації ініціатив компетентних

органів з фінансової грамотності та освіти» [1]. На сайті організації чимало інформації про фінансову грамотність та освітні ініціативи компетентних органів у цьому напрямку [2]. Крім того, покращення захисту прав споживачів є однією з ключових цілей діяльності зазначеної організації.

Окрему увагу даним питанням приділяє Європейська асоціація страховиків та перестраховиків (Insurance Europe). На сайті асоціації представлено низку матеріалів із питань захисту прав споживачів страхових послуг. Крім того значна увага зосереджується такому важливому аспекту забезпечення захисту прав споживачів, як фінансова грамотність. У публікації «Фінансова освіта в епоху цифрових технологій – ініціативи європейської страхової галузі» розкрито передовий досвід європейських країн з фінансової освіти. Аналогічні питання відображаються й у звіті OECD (2022) «Evaluation of National Strategies for Financial Literacy» [3].

Загалом Організація економічного співробітництва та розвитку (OECD), яка опікується питаннями захисту прав споживачів фінансових послуг на глобальному рівні, має чимало публікацій з питань захисту прав споживачів фінансових послуг. Серед зазначеного – публікації щодо принципів захисту прав споживачів фінансових послуг [4].

Захист споживачів фінансових послуг, у тому числі страхових послуг, є основою європейського законодавства. Відповідно, в основі законодавчих змін – посилення захисту прав споживачів. Наприклад, Директива ЄС про страхове посередництво (IDD) запровадила нові посилені правила захисту споживачів.

Таким чином, питання захисту прав споживачів страхових послуг є важливою складовою сучасної політики у сфері розвитку ринку страхових послуг, а тому потребують особливої уваги з точки зору різних стейкхолдерів.

Мета статті полягає у вивченні досвіду європейських країн у сфері захисту прав споживачів страхових послуг, виявленні його особливостей та можливостей імплементації у вітчизняну практику.

Результати дослідження. Захист прав споживачів страхових послуг є складним процесом, який потребує участі багатьох стейкхолдерів та передбачає здійснення комплексу заходів за різними напрямками, які представлені на рис. 1.

Одним із важливих напрямків, у рамках якого вживаються заходи з метою забезпечення захисту прав споживачів страхових послуг у країнах Європи, є «Прозорість». Оскільки реалізація страхових продуктів в ЄС можлива на транскордонній основі, нормами чинного законодавства передбачена вимога до оприлюднення інформації про деякі з них, а саме надання стандартизованого інформаційного документа. При цьому інформаційний документ страхового продукту повинен бути коротким, зрозумілим, легким для сприйняття (не більше 2-х сторінок А4) та містити наступну інформацію:

- інформацію про вид страхування;
- стислий виклад страхового покриття, включаючи основні застраховані ризики, страхову суму та, у відповідних випадках, територію дії договору та стислий виклад виключених ризиків;
- способи оплати премії та період, протягом якого здійснюються платежі;
- основні винятки, щодо яких не можуть бути пред'явлені вимоги;
- зобов'язання на початку дії договору;

- зобов'язання протягом терміну дії договору;
- зобов'язання у разі пред'явлення вимоги;
- термін дії договору, включаючи дати початку та завершення дії договору;
- способи припинення дії договору [5].

Отже, впровадження зазначеної вище вимоги забезпечує можливість не лише отримати необхідну інформацію про страховий продукт перед його придбанням, а й порівняти пропозиції по аналогічним страховим продуктам від різних страховиків для прийняття виваженого та правильного рішення споживачем.

Проведення заходів з метою захисту прав споживачів страхових послуг передбачає також роботу за напрямом «Освіта». Фінансова освіта відіграє важливу роль у забезпеченні європейських громадян знаннями, впевненістю та навичками, необхідними для покращення розуміння ними фінансових продуктів. Загалом підвищення рівня фінансової грамотності в Європі є важливим суспільним викликом, який вимагає участі широкого кола зацікавлених сторін. При цьому, вони повинні використовувати сучасні можливості, які забезпечують цифрові технології, для досягнення максимального ефекту від своїх ініціатив.

Серед інструментів, які застосовують європейські країни у даному напрямку, варто виділити освітні та просвітницькі заходи зі страхування, спрямовані на школи та молоде покоління. Наприклад, у Нідерландах проводять «гостьові» заняття з залученням фахівців зі страхування для дітей віком 10–12 років. Основна мета таких уроків полягає у тому, аби ознайоми дітей з ризиками, що можуть виникнути у їхньому житті, та з їх фінансовими наслідками, а також донести до дітей інформацію про сутність та значення страхування. Варто зазначити, що кожне заняття складається з двох частин, на першій із яких дітей знайомлять з теорією, а на другій – із засто-



Рис. 1. Напрямки, у яких здійснюються заходи щодо захисту прав споживачів страхових послуг у європейських країнах

Джерело: побудовано авторами за даними Insurance Europe

суванням гейміфікації пропрацьовують практичну складову [6; 7]. Поєднання теоретичної і практичної складової дає можливість не лише отримати, а і закріпити нові знання.

Окрім навчальних заходів значні можливості у частині просвітницьких заходів, як зазначалося вище, відкриває цифровізація. У даному контексті варто згадати про сайти порівняння, страхові калькулятори, мобільні додатки, розміщення інформації у зручній для сприйняття пересічного споживача формі (наприклад, брошури, короткі відео тощо) на сайтах страхових компаній, регуляторів тощо. Наприклад, Німецька страхова асоціація (GDV), яка об'єднує 450 страховиків Німеччини, створила веб-сайт «Die Versicherten», орієнтований на споживачів страхових послуг. На зазначеному ресурсі споживачі страхових послуг мають змогу отримати відповіді на такі питання: як правильно підготуватися до старості? Як захистити свій будинок, свій автомобіль та ін.? Що варто зробити аби уникнути збитків? Крім того, аналогічна інформація представлена у популярних соціальних мережах (Facebook та Instagram), що дає змогу таким чином охопити різні категорії споживачів за віковою ознакою [8]. Аналогічною є практика Польщі, де на спеціальному сайті, створеному Польською страховою асоціацією, споживачі страхових послуг можуть отримати відповіді на поширені запитання та знайти певні поради щодо того чи іншого виду страхування [9].

У Швеції створено сайт на якому можна отримати інформацію щодо порівняння страхових продуктів за окремими видами, наприклад страхування житла, страхування тварин, страхування транспортних засобів, особисте страхування тощо. Варто зазначити, що дане порівняння є незалежним й не має на меті рекламування та/або просування продуктів окремих страховиків [10]. Подібні інструменти розроблено і в Чеській Республіці, Данії, Угорщині, Норвегії [11].

З метою підвищення рівня обізнаності населення у європейських країнах розробляються та впроваджуються національні стратегії фінансової грамотності, які являють собою «постійний, скоординований підхід до фінансової грамотності, який: визнає важливість фінансової грамотності (через законодавство); є узгодженим із іншими стратегіями, що сприяють економічному та соціальному розвитку; передбачає співпрацю з відповідними стейкхолдерами; передбачає створення дорожньої карти для підтримки досягнення конкретних і заздалегідь визначених цілей протягом встановленого періоду часу; включає моніторинг та оцінку прогресу реалізації стратегії та розробки відповідних пропозицій щодо покращень» [3]. Станом на травень 2020 року понад 70 країн у всьому світі розробляли або впроваджували національні стратегії фінансової грамотності.

Окрім ініціатив на рівні окремих країн проводяться заходи й на наднаціональному рівні. Наприклад, групою з дев'яти європейських організацій та асоціацій запущено Європейську платформу фінансової освіти. Ініціатива спрямована на підвищення потреби у фінансовій освіті та підвищення фінансової грамотності в Європі, особливо серед молоді та підприємців [12; 13].

Загалом, світовим лідером у сфері фінансової грамотності та фінансової освіти, у тому числі у сфері страхування, є Організація економічного співробітництва та розвитку (OECD). У 2020 році Радою ОЕСР прийнято Рекомендації з фінансової грамотності [OECD/LEGAL/0461], які являють собою стандарт фінансової грамотності покликаний допомогти всім зацікавленим особам у своїх зусиллях з розробки, впровадження та оцінки політики

фінансової грамотності [14]. Іншою дієвою інституцією є Міжнародна фундація «Aflatoun International», яка опікується питаннями поширення соціальної та фінансової освіти серед дітей та молоді у світі [15].

Варто зазначити, що Радою ОЕСД у 2012 році були прийняті у формі Рекомендацій принципи із Захисту прав споживачів, на яких у тому числі й базується захист прав споживачів страхових послуг. До таких принципів належать наступні:

1. Законодавство. Структура регулювання та нагляду.
2. Роль органів нагляду.
3. Рівне та справедливе ставлення до споживачів.
4. Розкриття та прозорість.
5. Фінансова освіта та обізнаність.
6. Рівне та справедливе ставлення до споживачів.
7. Захист активів споживачів від шахрайства та нецільового використання.
8. Захист даних споживача та конфіденційність.
9. Розгляд скарг та компенсація.
10. Конкуренція [16; 17].

Варто зазначити, що на сьогодні принципи переглядаються на предмет їх актуальності. Адже з моменту їх прийняття характер послуг та канали їх реалізації дещо змінилися під впливом цифровізації та низки викликів. Наприклад, наразі не існує принципу, який би зосереджувався на якості самих фінансових продуктів, тобто їхньої відповідності потребам та інтересам споживачів [4]. Однак не дивлячись на відсутність такого принципу у офіційному переліку, у європейських країнах цей напрям знайшов своє відображення на практиці при захисті прав споживачів страхових послуг. Отже, наступною складовою забезпечення захисту прав споживачів страхових послуг є «Вибір». Тобто страхові послуги та продукти, які пропонуються на ринку мають відповідати запитам та потребам споживачів. Страхові компанії повинні удосконалювати свій продуктивний ряд із врахуванням появи нових ризиків (наприклад, пандемія Ковід -19), аби мати змогу задовольнити нові потреби споживачів страхових послуг. Таким чином, пропоновані страхові послуги та продукти мають бути якісними та інноваційними, максимально орієнтованими на потреби споживача. Крім цього, страховики мають забезпечувати належний доступ споживачів до своїх послуг, розвиваючи різні канали дистрибуції: як традиційні, так й інноваційні.

Як зазначалося вище, захист прав споживачів страхових послуг передбачає окрім комплексу заходів за напрямками прозорість, освіта та вибір, роботу за напрямком «Справедливе ставлення». Страховики повинні діяти чесно, справедливо та професійно відповідно до найкращих інтересів своїх клієнтів. У контексті зазначеного варто згадати про необхідність коректного переддоговірного розкриття інформації страховиками, чесну рекламу страхових послуг тощо. Тобто мова йде про ринкову поведінку страховиків.

Висновки. Таким чином, питання захисту прав споживачів страхових послуг займають важливе місце серед стейкхолдерів страхових ринків європейських країн. Захист споживачів страхових послуг передбачає визначення чітких правил поведінки надавачів страхових послуг щодо своїх клієнтів. Він має на меті забезпечити отримання чесною, неупередженою інформацією про страхову послугу споживачем, яка дозволить йому прийняти вірне, обгрунтоване рішення щодо необхідності придбання тієї чи іншої страхової послуги. При цьому особливу увагу варто звертати на питання фінансової обізнаності споживачів та всебічно сприяти її розвитку та підвищенню. Наведені практики європейських країн з цього напрямку

можуть бути особливо корисними у процесі розвитку вітчизняної сфери захисту прав споживачів страхових послуг, наприклад, при розробці Національної стратегії фінансової грамотності над якою наразі триває робота, або ж при удосконаленні законодавства з проблематики

дослідження. Варто зазначити, що деякі позитивні кроки в цьому напрямку зроблено (наприклад, новачі в Законі України «Про страхування» щодо розкриття інформації про страховий продукт), однак ще чимало завдань по їх втіленню на практиці попереду.

Список використаних джерел:

1. EIOPA. URL: <https://www.eiopa.europa.eu>.
2. Financial education map. EIOPA. URL: https://www.eiopa.europa.eu/content/financial-education-map_en.
3. Evaluation of National Strategies for Financial Literacy. OECD. 2022. URL: <https://www.oecd.org/financial/education/evaluation-of-national-strategies-for-financial-literacy.htm>.
4. Report on the implementation of the recommendation of the council on high-level principles on financial consumer protection. URL: [https://one.oecd.org/document/C\(2022\)7/en/pdf](https://one.oecd.org/document/C(2022)7/en/pdf).
5. European Parliament, & Council of the European Union. (2016). Directive (EU) 2016/97 of the European Parliament and of the Council of 20 January 2016 on insurance distribution (recast). URL: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/97/oj>.
6. Fix your risk. URL: <https://fixjerisk.nl/english>.
7. Consumer Hub. Insurance Europe. URL: <https://www.insuranceeurope.eu/consumer-hub/category/11/transparency-andfinancial-education>.
8. Die Versicherer. URL: <https://www.dieversicherer.de/versicherer>.
9. Na wypadek gdy. URL: <https://nawypadekgdy.pl>.
10. Konsumenternas. URL: <https://www.konsumenternas.se>.
11. Financial education (#InsureWisely). Insurance Europe. URL: <https://www.insuranceeurope.eu/priorities/14/financial-education-insurewisely>.
12. European Platform for Financial Education. URL: <https://www.ebf.eu/ebf-media-centre/european-platform-for-financial-education-launched>.
13. The European Banking Federation. URL: <https://www.ebf.eu/priorities/financial-education>.
14. Recommendation of the Council on Financial Literacy, OECD/LEGAL/0461. OECD. 2022. URL: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461>.
15. Aflatoun International. URL: <https://www.aflatoun.org/about>.
16. Recommendation of the Council on High-Level Principles on Financial Consumer Protection. OECD. 2012. URL: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0394>.
17. Захист прав споживачів фінансових послуг: обговорення з учасниками фінансового ринку. НБУ. 2019. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/%D0%9A%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D1%96%D0%BB_%D0%97%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2.pdf?v=4.

References:

1. EIOPA. Available at: <https://www.eiopa.europa.eu>.
2. Financial education map. EIOPA. Available at: https://www.eiopa.europa.eu/content/financial-education-map_en.
3. OECD (2022). Evaluation of National Strategies for Financial Literacy. Available at: <https://www.oecd.org/financial/education/evaluation-of-national-strategies-for-financial-literacy.htm>.
4. Report on the implementation of the recommendation of the council on high-level principles on financial consumer protection. Available at: [https://one.oecd.org/document/C\(2022\)7/en/pdf](https://one.oecd.org/document/C(2022)7/en/pdf).
5. European Parliament, & Council of the European Union. (2016). Directive (EU) 2016/97 of the European Parliament and of the Council of 20 January 2016 on insurance distribution (recast). Available at: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/97/oj>.
6. Fix your risk. Available at: <https://fixjerisk.nl/english>.
7. Insurance Europe. Consumer Hub. Available at: <https://www.insuranceeurope.eu/consumer-hub/category/11/transparency-andfinancial-education>.
8. Die Versicherer. Available at: <https://www.dieversicherer.de/versicherer>.
9. Na wypadek gdy. Available at: <https://nawypadekgdy.pl>.
10. Konsumenternas. Available at: <https://www.konsumenternas.se>.
11. Insurance Europe. Financial education (#InsureWisely). Available at: <https://www.insuranceeurope.eu/priorities/14/financial-education-insurewisely>.
12. EBF. European Platform for Financial Education. Available at: <https://www.ebf.eu/ebf-media-centre/european-platform-for-financial-education-launched>.
13. The European Banking Federation. Available at: <https://www.ebf.eu/priorities/financial-education>.
14. OECD (2022). Recommendation of the Council on Financial Literacy, OECD/LEGAL/0461. Available at: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461>.
15. Aflatoun International. Available at: <https://www.aflatoun.org/about>.
16. OECD (2012). Recommendation of the Council on High-Level Principles on Financial Consumer Protection. Available at: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0394>.
17. НБУ (2019). Zakhyst prav spozhyvachiv finansovykh posluh: obhovorennia z uchasnykamy finansovoho rynku [Consumer Protection in Financial Services: discussions with financial market participants]. Available at: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/%D0%9A%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D1%96%D0%BB_%D0%97%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2.pdf?v=4.

CONSUMER PROTECTION IN INSURANCE SECTOR IN EUROPE

Summary. The article defines the features of insurance services consumers protection in European countries. It was established that insurance services consumers protection is a complex process that requires the participation of many stakeholders and involves implementation of the set of activities in various areas. Firstly, “Transparency”. The implementation of the set of activities in this area provides an opportunity to get necessary information about the insurance product before purchase and to compare offers on similar insurance products from different insurers to make a balanced and correct decision about its purchase. An example of practical action in this way is the introduction of Insurance Product Information Document. Secondly, “Education”. It was found that financial education plays an important role in providing people with the knowledge, confidence and skills needed to improve their understanding of financial products. It was noted that to achieve the maximum effect from various initiatives in the specified area, it is necessary to use modern opportunities provided by digital technologies. For example: comparison sites, insurance calculators, mobile applications, convenient form of consumer's information on the websites of insurance companies, regulators, etc. Third, “Choice”. That is, the offered insurance services and products must be high-quality and innovative, as much as possible oriented to the consumer needs. It was determined that insurance companies should improve their product portfolio considering the emergence of new risks. In addition, it was established that insurers should ensure proper access of consumers to their services. Fourth, “Fair treatment”. The insurers' activities must be honest and fair and meet the interests of their clients. It has been established that the practice of European countries in the field of insurance services consumers protection can be particularly useful in the development of the field of insurance services consumers protection in Ukraine, for example, in the development of the National Strategy of Financial Literacy (which is currently being worked on) or in the improvement of the research issues legislation.

Key words: consumer protection, insurance services, insurance product, financial literacy, consumer insurance services.