

---

УДК 368.01

**Юрій Михайлович КЛАПКІВ**

кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансів ім. С.І.Юрія  
Тернопільський національний економічний університет  
j.klapkiv@tneu.edu.ua

## **НОВА ПАРАДИГМА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ ТА ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ**

### *Анотація*

*Проведене дослідження охоплює дві основні парадигми нагляду та регулювання ринку страхових послуг. Виокремлено зміни сприйняття регулювання, в процесі зазначено зменшення ролі розумного вибору споживача як основного регулятора на ринку страхових послуг, обумовленого недостатньою фінансовою грамотністю та психологічними чинниками вибору.*

*Здійснено порівняння парадигм нагляду їх складових, відношення до клієнта, інституцій та страхових посередників. Проаналізовано специфіку вибору клієнтом раціонального страхового продукту в сучасних забезпечених регулятором умовах.*

***Ключові слова:** Інтереси споживачів, ринок страхових послуг, парадигма страхового нагляду, раціональний вибір.*

**Юрій Михайлович КЛАПКІВ**

## **НОВАЯ ПАРАДИГМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА РЫНКЕ СТРАХОВЫХ УСЛУГ**

### *Аннотация*

*Проведенное исследование охватывает две основные парадигмы надзора и регулирования рынка страховых услуг. Выделены изменения восприятия регулирования, в процессе отмечено уменьшение роли разумного выбора потребителя как основного регулятора на рынке страховых услуг, обусловленного недостаточной финансовой грамотностью и психологическими факторами выбора.*

*Осуществлено сравнение парадигм надзора их составляющих, отношение к клиенту, институтов и страховых посредников. Проанализирована специфика рационального выбора клиентом страхового продукта в современных обеспеченных регулятором условиях.*

***Ключевые слова:** Интересы потребителей, рынок страховых услуг, парадигма страхового надзора, рациональный выбор.*

**Yurij KLAPKIV**

Phd in economics, Associate Professor Department of Finance named after S.I. Yuriya  
Ternopil National Economic University

## **THE NEW PARADIGM OF THE RIGHTS AND INTERESTS OF CONSUMERS IN THE INSURANCE MARKET**

### *Abstract*

*The study covers two main paradigms of supervision and regulation of the insurance market.*

*The purpose of this article is to conduct samples of synthetic analysis and assessment in a range of new paradigms of protecting the rights and interests of consumers in the insurance market.*

---

*Taking into account the main features of the financial system and adverse effects for market participants.*

*Thesis there is determined a change of perception management. In the process described reduce the role of rational consumer choice as the main regulator of the insurance market. Is caused by insufficient financial literacy and psychological factors of choice.*

*Carried out a comparison of the paradigms of supervision, their components, relationship to client institutions and insurance intermediaries. Analyzed selection the specifics of a rational choice by the client of an insurance product modern provided control conditions. Motivated by the need to abandon acting for a long time the vision of a simplified image of the consumer. Which through a rational and deliberate choice insurance services, is implementing the impact on financial intermediaries and effectively regulate the insurance market.*

*It is found that in the new paradigm of ensuring the rights and interests of consumers in the insurance market. There was a departure from neo-liberal concepts, where the consumer is left alone with the insurance companies and intermediaries. To support a model in which consumers provide public institution that follows the alignment of forces in the market..*

**Keywords:** *consumer Interests, insurance market, insurance supervision paradigm, rational choice.*

**JEL classification:** *B52, G22*

**Постановка проблеми.** Проблематика захисту прав та інтересів споживачів на фінансовому ринку є предметом наукових досліджень та аспектом практичної діяльності у всьому світі. Зростає роль споживача при запровадженні нових стандартів регулювання та ініціатив бізнесу. Поєднується це з змінами, які відбуваються в сучасних фінансових системах під впливом процесів глобалізації, а також із змінами в області загальної парадигми нагляду і забезпечення прав та інтересів споживачів страхових послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Теоретичні засади та практичні аспекти регулювання та нагляду ринку страхових послуг є предметом дослідження багатьох як вітчизняних, так і зарубіжних науковців. Так, зокрема, частково ця проблема висвітлена у наукових працях, присвячених теорії страхування: і В. Д. Базилевича, О. І. Барановського, О. О. Гаманкової, Н. М. Внукової, А. М. Єрмошенко, М. С. Клапківа, Л. В. Нечипорук, М. В. Мниха, М. Я. Монкевіча, Л. А. Орланюк-Малицької, С. С. Осадця, Н. В. Ткаченко, Л. В. Шірінян, Я. П. Шумелди, та ін. Поряд з цим, процеси що відбуваються на ринку страхових послуг України та світу, свідчать необхідність подальших досліджень у даному напрямі.

**Постановка завдання.** Метою статті є проведення синтетичного аналізу та оцінки ситуації в діапазоні нової парадигми захисту прав та забезпечення інтересів споживача на ринку страхових послуг. З урахуванням основних особливостей фінансової системи і побічних ефектів для учасників ринку.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** В результаті досліджень, проведених після глобальної фінансової кризи 2008 року, можна відзначити швидку та ґрунтовну зміну, в парадигмі регулювання у тому числі на ринку страхових та фінансових послуг. Попередня парадигма – або як її часто називають „вашингтонська парадигма" враховуючи особливу роль Міжнародного Валютного Фонду у визначенні глобальних стандартів звітності, застосовувалась з 80-х років ХХ-століття [1]. Суть її зводилася до абсолютної

---

віри в раціональність фінансових ринків. Визнавалося, що вони за своєю суттю ефективні, хоча і схильні до короткострокових потрясінь.

Вважалося що для ефективної діяльності на ринку страхових послуг, необхідно було забезпечити його учасникам доступ до ринкової інформації. У функціонування ринку страхових послуг не було необхідності втручатись, а необхідно було дозволити безперебійну роботу фінансових механізмів. Означало це домінування ролі ринку та його механізмів, а органам нагляду відводилась другорядна роль.

Ця парадигма базувалась на твердженні, що ринок страхових послуг є безпечною системою завдяки приватному управлінні ризиками на рівні окремих страхових компаній. Гарантом якості цього управління були державні системи фінансового нагляду. Концентрувалися вони увагу в основному на фінансовій стійкості окремого суб'єкта, з урахуванням його зовнішніх зв'язків та впливів середовища. Завданням органу нагляду було невтручання у внутрішнє корпоративне управління страхових компаній, їх культуру прийняття ризику, або обрану бізнес-модель. Існувала впевненість в ефективності фінансових інновацій, які підвищують стійкість страхових компаній до потрясінь та підвищують рівень управління їх ризиками. Водночас, зберігається недоторканність приватної власності за будь-яких обставин [2].

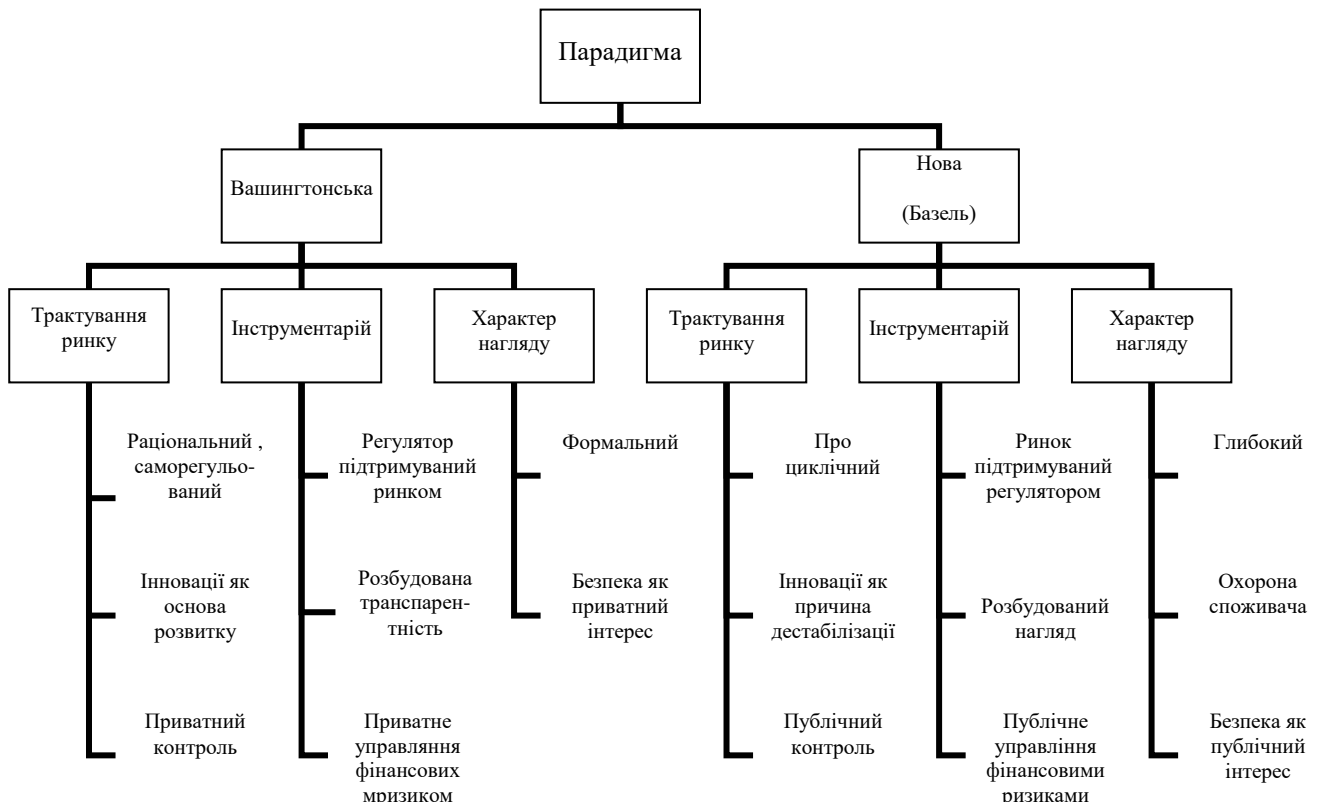
Нагляд у цій системі має формальний і поверхневий характер, а предметом його уваги є фінансовий стан окремої страхової компанії, адже згідно вихідної концепції - це забезпечує стабільність всього ринку.

Отже, в основі «вашингтонської парадигми» можна виділити основні доміанти регулювання - максимальна транспарентність, прозорість звітності, ефективне управління фінансовими ризиками страхової компанії [3, 11-15].

Глобальна фінансова криза поставила під сумнів ідею раціональності ринків, інституцій та споживачів. В докризовий період, домінувало судження, що можливі проблеми пов'язані з банкрутством в першу чергу стосуються невеликих, новостворених страхових компаній. Адже, інституції що мають багатовікову традицію, репутацію, визначену стратегію, наймають найкращих спеціалістів, вибудували відмінні системи управління ризиками та бездоганні процедури, що повинно забезпечити їх стабільність. Між тим, це не підтвердилося, адже найбільші фінансові збитки отримали саме в великі, транснаціональні страхові компанії, такі як AIG - їх системи управління ризиками виявилися ненадійними і давали помилкові рішення, при роботі в стресових ситуаціях [4].

Нову парадигму, яку можна назвати «базельською парадигмою», «базельський концепт» - від міста, де на сьогодні знаходиться центр спостереження та регулювання фінансового сектора. Вона розвиваються швидкими темпами після глобальної фінансової кризи, та заснована на абсолютно інших основах [5, 113-118]. Вважається, що ринок страхових послуг за замовчуванням є нестабільним і проциклічним, з тенденцією до стадної поведінки. Його нестабільність додатково поглиблюються через надмірну складність страхових продуктів і застосування складних бізнес-моделей у

дистрибуції, особливо страхування життя. Даний ринок може іноді потребувати відповідного державного втручання, що заборонить застосування конкретних рішень в області фінансових моделей, або обмеження на продаж деяких сумнівних страхових продуктів. Інновації у новій парадигмі перестали бути, за замовчуванням, хорошими і затребуваними. Крім того, більшу увагу зосереджується на корпоративній структурі та внутрішньому управлінні ризиками.



**Рис.1. Корпоративний аналіз парадигм нагляду за ринком страхових послуг**

Джерело: побудовано автором на основі [6].

В основі нової базельської парадигми можемо виокремити заклик до публічного управління ризиками фінансової системи (рис.1.). Таким чином, фінансова безпека визначається публічною сферою, а нагляд над ринком отримує більш глибокий зміст. Такий підхід переносить на державу основну відповідальність і створює нові ризики обумовленні використанням інформації у високо конкурентному страховому середовищі.

В основі державного нагляду нова парадигма визначає порядок регулювання, який покликана коригувати ринкові механізми. Це також включає в себе можливість обмеження права приватної власності та надає дозвіл на застосування в кризовому управлінні рішень національного значення у разі виникнення системної загрози.

Нова парадигма нагляду характеризується створенням багатоаспектних, складних систем регулювання. Забезпечується це за рахунок чіткості та

---

однозначності державних стандартів. У страховій сфері виражається це в особливих вимогах до капіталу страхових компаній, а також додаткових вимогах до наглядової ради та правління.

Ще одним цікавим елементом нової парадигми можемо виділити суспільний контроль. Таким чином, крім звичайного державного нагляду все більше уваги приділяється нагляду за захистом прав та інтересів споживачів [7].

Це пов'язано не тільки з вагомістю потреби захисту прав та інтересів споживачів, через складні та комбіновані страхові послуги, але і усвідомленням що недостатній захист прав споживачів може призвести до дестабілізації всієї фінансової системи. Як наслідок, дотримання прав та забезпечення інтересів споживачів страхових послуг не лише їх приватний інтерес, але і суспільна необхідність.

Власне як ключовий елемент нової парадигми, ми виокремлюємо, зміни в сприйнятті питань захисту прав та інтересів споживачів страхових послуг. Насамперед, в основі обмеженого захисту інтересів споживачів на фінансових ринках, була теорія раціонального вибору споживача [8]. Згідно даної теорії, людина як правило, раціональна у своїх діях на страховому ринку, вона в змозі оцінити всі можливі варіанти здійснюючи економічний вибір через призму вартості страхового продукту, страхового покриття та очікувані переваги, і обрати такий страховий продукт, який найкращим чином відповідатиме її очікуванням та фінансовим можливостям. Даний вибір є прагматичним та дисциплінує страховика по відношенню до клієнта. Відповідно до цієї парадигми необхідною умовою для досягнення такого стану було забезпечення належного доступу до інформації та прозорості страхового ринку. Метою регулятора на страховому ринку було створення умов, для розкриття та прозорості інформації щодо діяльності страхових компаній, створення рейтингів та висвітлення обов'язкової фінансової звітності страхових компаній та професійних фінансових посередників.

Вважалося, що в такій ситуації споживач буде в змозі самостійно зробити раціональний вибір на основі наданої інформації, відмовившись від менш якісних продуктів на користь кращих страхових послуг. Як наслідок, це повинно було оптимізувати увесь ринок страхових послуг через витіснення кращими продуктами менш якісних. З державної позиції зайвим було, втручання і регулювання в сам процес споживчого вибору. Виходячи з цих припущень, основні зусилля регулювання в даному аспекті захисту інтересів споживачів на фінансових ринках були зосереджені на забезпеченні відповідного рівня інформаційної відкритості, що мало спричинити покращення захисту прав та інтересів споживачів, та підтримувало процеси ринкової конкуренції між страховими компаніями.

Теорія раціонального вибору, яка базується на прагненні споживача до максимальної обізнаності, закладає наявність базової фінансової освіти та логічного бажання споживача, зробити на основі вхідної інформації, економічно обґрунтований вибір наближений до оптимального. Тобто, в основі

---

лежить припущення про високий рівень підготовки споживачів для прийняття цих рішень, на жаль дане твердження повністю нівелюється поширенням хоча б фінансових пірамід в Україні [9]. У цій ситуації важливим елементом, що зміцнює преференції споживачів на ринку повинні стати програми фінансової освіти, спрямовані на підвищення здатності до економічно обумовленого вибору. З цією метою розпочато у 2010 році у школах України з ініціативи USAID/FINREP II (Програма розвитку фінансового сектору) проект «Фінансова грамотність». Активну просвітницьку роботу в цьому напрямку ведуть і українські вищі навчальні заклади [10, 16-20].

Отже, теорії раціонального споживача була певною мірою скомпрометована на практиці [11, 9-11]. З'ясувалось, що справжній - не умовний споживач діє зовсім не раціонально обираючи стратегію на страховому ринку. Здійснюючи свій вибір, він керується не суто економічними передумовами, а особливу увагу зосереджує на психологічних складових, підпадає під вплив оточення та ірраціональні аргументи. Чинниками вибору виступають: настрій, час доби, реклама, презентація чи мода, переконання що саме він заслуговує кращого життя та жадібність. Так само використання благ відкритості інформації носить доволі селекційний характер, обумовлений в першу чергу надлишком інформації та інформаційним перенасиченням. Крім того, в користуванні благом відкритості інформації та наявності багатьох видів рейтингів за технічними показникам, виникає обмеження через фінансову обізнаність та технічні навички споживача.

Сучасні страхові послуги часто є дуже складними конструкціями, заснованими на складній юридично-правовій базі, а також статистично-економічних, актуарних розрахунках, тому їх розуміння часто виходить за рамки можливостей звичайного клієнта. Не сприяє раціональному вибору також той факт, що страхові компанії та страхові агенти не мають мотивації до забезпечення відповідного рівня висвітлення інформації про послугу, щодо потреб споживача. Адже саме продаж та отримання провізії є їх кінцевим очікуванням, а роз'яснення може вимагати додаткових зусиль і додаткових витрат чи навіть спричинити негативний фінансовий результат.

Висновки та подальші дослідження. Вищевикладене, дозволяє прийти до висновку про необхідність відмови від діючого протягом тривалого часу бачення спрощеного образу споживача який через раціональний та обдуманий вибір страхової послуги, здійснює вплив на фінансових посередників і ефективно регулює ринок страхових послуг.

Навіть у разі негативних наслідків від вибору невідповідного продукту, вважалось, що операції між страховими компаніями і споживачами, мали приватний та локальний характер. Приватний характер договору трактувався за наслідками впливу яки такий що позначається лише на сторонах контракту, а саме, окрему страхову компанію, фінансових посередників, а також індивідуальних споживачів. Відповідно, дана проблематика не мала більш широкого суспільного інтересу, та особливо не привертала громадської думки.

---

Отже, в новій парадигмі забезпечення прав та інтересів споживачів на ринку страхових послуг відбувся відхід від неоліберальних концепцій, де споживач залишається один на один із страховими компаніями та посередниками, до моделі в якій підтримку споживачу надають публічні інституції, що в такий спосіб вирівнюють сили на ринку. Вибір споживача певним чином обмежиться активними діями регулятора, адже більша безпека означає і менше свободи вибору. Водночас, в довгостроковій перспективі це має бути в інтересах як споживача страхових послуг, так і сприяти зростанню фаховості та професійної етики страхових посередників. В свою чергу це вимагатиме нових навиків у менеджменту та персоналу страховика, запровадження нових систем управління ризиками та резервами в страхових компанія, а отже сприятиме розвитку і стабільності ринку страхових послуг.

### Список літератури

1. Helleiner. E. A Bretton Woods moment? The 2007–2008 crisis and the future of global finance.// Eric Helleiner / *International affairs*.- №86(3).-2010.-с. 619-636.
2. Штулер І. Ю. Інституціональні засади зміни концепцій гомеостазису як базової основи розвитку на сучасному етапі.// І. Ю Штулер / *Причорноморські економічні студії*. - №4.-2016.-с.45-48.
3. Subacchi P. *New Ideas for the London Summit: Recommendations to the G20 Leaders*. // Paola Subacchi / *Chatham House*.- 2009.
4. Олійник В. М. *Фінансова стійкість страхових компаній [Текст] : монографія / В. М. Олійник*. - Суми : *Університетська книга*, 2015. - 287 с.
5. Baker A. *The new political economy of the macroprudential ideational shift*// A. Baker / *New Political Economy*.- 2013.- №. 18(1).- s. 112-139.
6. Monkiewicz, M. *Tendencje rozwoju ochrony konsumenta na rynku ubezpieczeniowym*// Monkiewicz, M., J. Monkiewicz/ *Conference PIDiPO*.- Warsaw.- 2015.
7. Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових установ в Україні // Кабінет Міністрів України : розпорядження від 3 верес. 2009 р. № 1026-р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1026-2009-%F0>.
8. Gadinis S. *From Independence to Politics in Financial Regulation*, "California Law Review" 2013.- s.327-406.
9. Клапків Ю. Специфіка поширення фінансових продуктів, в умовах діяльності фінансових пірамід / /Ю.М. Клапків / *Наукові читання пам'яті С. І. Юрія: збірник наук. праць*. - Тернопіль: *ТНЕУ*. -2016.
10. Дем'янишин В. Діалектичне поєднання наукового, організаційного та життєво-ціннісного потенціалу в особі професора С. І. Юрія // Василь Дем'янишин / *Перші наукові читання пам'яті С. І. Юрія: збірник наук. праць*. - Тернопіль: *ТНЕУ*. -2015.- с.16-20
11. Ben-Shahar O. *The Futility of Cost-Benefit Analysis in Financial Disclosure Regulation*// Ben-Shahar O., Schneider C. / *The Journal of Legal Studies*ю-43.S2.- 2014.- S253-S271.

### References

1. Helleiner. E. A (2010) Bretton Woods moment? The 2007-2008 crisis and the future of global finance, *International affairs*, 86(3),619-636.
2. Stuller, I. J. (2016). The institutional framework changes of the concepts of homeostasis as the basic foundations of development at the present stage. *The black sea economic Studio*, (4), 45-48.
3. Subacchi, P. (Ed.). (2009). *New Ideas for the London Summit: Recommendations to the G20 Leaders*. Chatham House.

- 
4. Oleinik, V. M. (2015) *The Financial stability of insurance companies* : monograph, Sumy : University book,. 287 p.
  5. Baker, A. (2013). The new political economy of the macroprudential ideational shift. *New Political Economy*, 18(1), 112-139.
  6. Monkiewicz, M., & Monkiewicz, J. (2015). *Tendencje rozwoju ochrony konsumenta na market ubezpieczeniowym*. PIDiPO Conference, Warsaw.
  7. *On approval of the Concept of consumer protection non-Bank financial institutions in Ukraine* (2009) The Cabinet of Ministers of Ukraine : regulation 3 Veres. 2009 № 1026-R. [Electronic resource]. — Mode of access : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1026-2009-%F0>.
  8. Gadinis, S. (2013). *From independence to politics in financial regulation*. *Cal. L. Rev.* 101, 327.
  9. Klapkiv, Y. (2016) *Specificity of distribution of financial products, in the activities of financial pyramids. Scientific readings in memory. I. Yuri: collection of Sciences. works*, Ternopil.
  10. Demianyshyn, V. (2015) *Dialectical combination of scientific, organizational, and life-value potential in the face of the Professor S. I. Yurii. The first scientific readings in memory. I. Yuri: collection of Sciences. works*, Ternopil, 16-20.
  11. Ben-Shahar, O., & Schneider, C. E. (2014). The Futility of Cost-Benefit Analysis in Financial Disclosure Regulation. *The Journal of Legal Studies* 43(S2), S253-S271