

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра Експертиза товарів та послуг
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування Товарознавство та
торговельне підприємництво
(назва магістерської програми)

на тему: «Експертне оцінювання якості надання послуг страхування та
захист прав споживачів»
(назва теми)

Виконавець:

Студентка 69 групи факультету
міжнародної економіки
Тополь Дар'я Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

доцент, к.е.н.

(науковий ступінь, вчене звання)

Траченко Людмила Анатоліївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми Сучасна економіка встановлює чіткі вимоги до підвищення якості послуг страхових підприємств з метою підтримання стабільного фінансового стану, поліпшення технології надання страхових послуг, підтримання їхньої конкурентоспроможності на світовому ринку. Якість є основним показником стабільної діяльності страхової компанії, саме тому довіра споживачів базується на рівні їх задоволення від якості надання страхових послуг.

Важливим аспектом у сфері надання страхових послуг є також захист прав споживачів, посилення якого дасть змогу зміцнити довіру клієнтів до страховиків, збільшити їхню кількість в цілому, а отже підвищити ефективність роботи страхових компаній по всій Україні.

Питання щодо оцінювання якості надання послуг страхування досліджували такі вчені як Базилевич В. Д., Мних М. В., Борисова В. А., Осадець С. С., Внукова Н. М., Охріменко О. О. Дюйзен Є.Ю., Журавка О.С., Науменок Є.М., Самохвалов Ю.Я., Грищенко В.П., Шойхеденко О.В, Филонюк О.Ф., Ткаченко Н.М. та ін. В їхніх роботах розглянуто можливі шляхи поліпшення функціонування страхового ринку України. Проте, недостатньо уваги надано питанням щодо оцінювання якості страхових послуг та захисту прав споживачів при їх наданні.

Мета дослідження вивчення процесу надання послуг страхування, експертне оцінювання їхньої якості з метою захисту прав споживачів та формування рекомендацій щодо поліпшення діяльності страхової компанії.

Завдання дослідження:

- проаналізувати стан сучасного ринку послуг страхування в Україні;
- визначити складові забезпечення якості страхових послуг;
- розглянути питання щодо захисту прав споживачів послуг страхування;
- охарактеризувати діяльність ПрАТ «Європейський страховий альянс» та обґрунтувати вибір методів для експертного оцінювання якості надання послуг страхування;
- провести експертне оцінювання якості послуг страхування ПрАТ «Європейський страховий альянс»;
- розробити модель оцінювання якості страхових послуг з метою захисту прав споживачів;
- визначити шляхи підвищення якості надання послуг страхування з метою захисту прав споживачів.

Об’єкт дослідження процес надання страхових послуг.

Предмет дослідження експертне оцінювання якості надання послуг страхування з метою захисту прав споживачів.

Методи дослідження метод «мозкового штурму», анкетування, діаграму Ісікави, контрольний листок, криву Парето, ABC-аналіз.

Інформаційна база дослідження Конституція України, ЗУ «Про страхування»; ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»; постанови, довідкові та статистичні матеріали, наукові джерела, вітчизняна та зарубіжна монографічна література.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (____ найменувань) та ____-х додатків. Загальний обсяг роботи становить ____ сторінок. Основний зміст викладено на ____ сторінках. Робота містить ____ таблиць, ____ рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: «Забезпечення захисту прав споживачів у сфері послуг страхування»// Міжрегіональна науково-практична студентська конференція «Минуле, сучасне, майбутнє» Одеського національного економічного університету, 2018, № 8, том 1, с.345-349 (назва видання, місце, рік).

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні аспекти щодо забезпечення якості надання послуг страхування з метою захисту прав споживачів»** проаналізований сучасний стан страхового ринку в Україні; розглянута законодавча та нормативно-правова база, що регламентують надання послуг страхування; визначені складові забезпечення якості страхових послуг; вивчені основні аспекти захисту прав споживачів послуг страхування.

У другому розділі **«Експертне оцінювання якості надання послуг страхування на прикладі ПрАТ «Європейський страховий альянс»** проаналізовано характеристику діяльності ПрАТ «ЄСА»; обґрунтовано вибір методів для експертного оцінювання якості надання послуг страхування; проведено експертне оцінювання якості надання послуг страхування; розроблено модель оцінювання якості надання страхових послуг з метою захисту прав споживачів.

У третьому розділі **«Шляхи підвищення якості надання послуг страхування та захист прав споживачів»** запропоновано впровадження систем управління якістю в страхових організаціях; впровадження вимог Solvency II щодо платоспроможності страхових компаній як інструмент захисту прав споживачів; використання інновацій у діяльності страхової компанії як засіб поліпшення якості надання страхових послуг; підвищення кваліфікації персоналу як важливої складової якості страхових послуг.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання дипломної роботи дійшли наступних висновків:

1. Аналіз ринку страхових послуг в Україні дав змогу встановити, що кількість страхових компаній станом на 30.06.2018 становила 343 компанії, у тому числі «life» – 45 компаній, «non-life» – 298 компаній. Основними проблемами розвитку ринку страхування є: основними проблемами, що стримують розвиток страхового ринку є: недосконала нормативно-правова база; відсутність надійних інвестиційних програм, а також реальних фінансових

механізмів для довгострокового розміщення страхових резервів; низький рівень страхових виплат тощо. Протягом досліджуваного періоду збільшилась кількість укладених договорів страхування на 7 028,8 тис. од. (або на 8,5 відсотків). При цьому на 19 163,6 тис. од. (або в 2 рази) зросла кількість договорів з добровільного страхування, що свідчить про підвищення довіри до страхових компаній.

2. Якість страхової послуги є одним із найважливіших чинників, який дає можливість залучити нових клієнтів та сформувати прихильність до певної страхової компанії. Забезпечення якості страхових послуг є актуальним питанням у сфері страхування, оскільки від цього залежить ступінь задоволеності потреби споживачів у захисті свого майна, прав, життя тощо. Складовими забезпечення якості страхової послуги є: потреби споживача, очікування споживача від наданої страхової послуги, культура обслуговування, фінансове становище страхової компанії тощо.

3. Захист прав споживачів є невід'ємним аспектом надання страхових послуг. Основними проблемами у сфері захисту прав споживачів на ринку страхових послуг України є: відсутність своєчасної, доступної та достовірної інформації; низький рівень знань споживачів послуг страхування та їх обізнаності про страхові продукти; недобросовісна реклама тощо. Система захисту прав споживачів послуг страхування має ґрунтуватися на наступних принципах: ефективність державного регулювання; дотримання гарантованих законом прав споживачів на захист; прозорість діяльності небанківських фінансових установ та інших суб'єктів господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають передбачену законом можливість надавати окремі види небанківських фінансових послуг (страхових послуг); збалансованість інтересів суб'єктів господарювання, які надають страхові послуги, та споживачів. Напрями реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів страхових послуг є: розроблення та реалізація програм розвитку страхового ринку; адаптація національного законодавства до законодавства ЄС; вдосконалення нормативно-правової бази з питань захисту прав споживачів тощо.

4. ПрАТ «Європейський страховий альянс» («ЄСА»), відповідно до отриманих ліцензій, здійснює близько 30 видів страхування як в обов'язковій, так і у добровільній формах: страхування життя, медичне, майнове страхування тощо. Обґрунтовано доцільність застосовування наступних методів: метод «мозкового штурму», діаграму Ісікави, контрольний листок, крива Парето, АВС-аналіз та анкетування, оскільки вони є ефективними методами експертного оцінювання якості надання послуг, за допомогою яких визначаються основні параметри впливу на якість страхової послуги.

5. У результаті експертного оцінювання якості надання послуг страхування ПрАТ «ЄСА» за допомогою діаграми Ісікави визначено низку параметрів, що мають вплив на якість надання страхових послуг, зокрема персонал, система управління компанією, договірні відносини тощо. За допомогою діаграми Парето визначили найважливіший параметри, що впливає на якість надання страхових послуг - «персонал» (40 %). АВС-аналіз дозволив

виявити три зони, які містять параметри впливу на якість страхових послуг: зона А - параметри «персонал», «договірні відносини» та «система управління компанією» (79%), зона В – параметри «страховий продукт» та «страховий маркетинг» (14%), зона С - параметр «інновації» (7%). Це інформація є важливою вищому керівництву, і вказує на те, що в першу чергу необхідно сформувати низку заходів щодо усунення негативного впливу параметрів, що входять до зони А (життєво важливої для діяльності компанії).

6. Розроблено модель оцінювання якості страхових послуг яка містить параметри впливу на якість надання страхових послуг, а саме відповідність ціна/якість, здійснення страхової діяльності згідно законодавчих та нормативно-правових актів тощо. Застосування моделі дозволило провести оцінювання якості надання страхових послуг з метою захисту прав споживачів: здійснено анкетування за участю 20 респондентів (споживачів страхових послуг ПрАТ «ЄСА»). У результаті оцінювання визначили пріоритетність впливу параметрів на якість надання страхових послуг: 35% від загальної кількості респондентів оцінили у 5 балів наступні параметри: «відповідність ціна/якість» та «здійснення діяльності згідно законодавчих та нормативно-правових актів». Якість страхових послуг, що надає ПрАТ «ЄСА», оцінена споживачами в 3,7 балів з 5 можливих, що становить 74%. Так як думки у персоналу компанії та її споживачів різняться стосовно вагомості впливу параметрів на якість страхових послуг, керівництву необхідно впровадити систему управління якістю надання страхових послуг у компанії з метою поліпшення якості та захисту прав споживачів.

7. Сформовано рекомендації щодо впровадження та сертифікації системи управління якістю страхової компанії згідно вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015, зокрема актуалізація діючої системи менеджменту якості на відповідність вимогам ISO 9001:2015 року, включно з переглядом документів системи менеджменту якості і впровадження нових вимог; проведення оцінки результативності переходу на нові вимоги; аналіз нових вимог стандарту та навчання персоналу організації та інших зацікавлених сторін вимогам ISO 9001:2015; проведення внутрішніх аудитів згідно вимог ISO 9001:2015; проведення зовнішнього аудиту за вимогами ISO 9001:2015 в узгоджені з органом по сертифікації систем менеджменту терміни; узгодження з органом по сертифікації систем менеджменту якості термінів проведення зовнішнього аудиту за вимогами ISO 9001:2015. Всі рекомендації дають можливість ефективного впровадження системи менеджменту якості у страхових організаціях.

8. Доцільно страховій компанії запроваджувати Solvency II - це система комплексного підходу до забезпечення платоспроможності страховиків на території ЄС. Відповідно до принципів Solvency II, показники фактичного капіталу (SCR) розраховуються індивідуально для кожної лінії бізнесу, на підставі розробки індивідуальних внутрішніх моделей ризику за даними портфеля конкретної страхової компанії. У подальшому Solvency II передбачає внесення цих розрахунків в загальний зведений показник необхідного капіталу для забезпечення платоспроможності (SCR) страхової компанії. Ця програма

має на меті впровадження якісно нових елементів до управління платоспроможністю страхової організації, а саме відповідність капіталу страховика до прийнятих ризиків, що в умовах кризи дасть змогу учасникам страхового ринку України зробити свою діяльність більш безпечною та вигідною.

9. Застосування інноваційних напрямів забезпечать розширення масштабів страхової діяльності. Запровадження інноваційних підходів створить умови привабливості страхових послуг, а це, в свою чергу, поліпшить економічні показники діяльності страхових організацій і ринку страхування в цілому. Найбільш дієвими інноваційними напрямами є: створення страхового товару, супровід страхового продукту, розвиток каналів збуту послуг страхування, організаційно управлінська діяльність страхової організації, взаємодія страхової фірми з елементами зовнішнього середовища.

10. Для поліпшення якості надання страхових послуг необхідно забезпечувати належний рівень підготовки та розвитку персоналу. Для цього необхідно запровадити заходи стосовно підвищення кваліфікації працівників; заохочення персоналу до створення і розвитку інновацій, здатних забезпечити конкурентні переваги для підприємства; формування системи безперервної професійної освіти і підготовки кадрів, включаючи навчання безпосередньо на виробництві та з відривом від виробництва; застосування інноваційних форм та методів організації навчання; створення умов для кар'єрного росту працівників; що суттєво впливає на конкурентоспроможності підприємства.

АНОТАЦІЯ

Тополь Д.О. «Експертне оцінювання якості надання послуг страхування та захист прав споживачів (на прикладі ПрАТ «Європейський страховий альянс»)).».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» за магістерською програмою

(шифр та назва спеціальності)

професійного за спрямування «Товарознавство і торговельне підприємництво». –

(назва магістерської програм)

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2018.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти щодо забезпечення якості надання послуг страхування з метою захисту прав споживачів; проведено експертне оцінювання якості надання послуг страхування; рекомендовано впровадження систем управління якістю в страхових організаціях.

Автор аналізує ефективність експертних методів оцінювання якості надання послуг страхування.

Ключові слова: страхова послуга, якість, експертні методи.

ANNOTATION

Topol D. "The expert's assessment of the quality of insurance services and consumer protection"

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty «076 Entrepreneurship trade and exchange activities» under the master's program

(code and name of the specialty)

«Commodity research and commercial enterprise». – Odessa National Economics University.

(title of master program)

– Odessa, 2019.

The work deals with the theoretical aspects of concerning the quality assurance of insurance services in order to protect consumers' rights; expert evaluation of the quality of insurance services; recommended the introduction of quality management systems in insurance organizations.

Author analysis effectiveness of expert methods for assessing the quality of insurance services

Keywords: insurance service, quality, expert methods.