

УДК 368.013:004.738.5

Геник С.Я.
студентка

Національного університету харчових технологій

Говорушко Т.А.

доктор економічних наук, професор,
Національний університет харчових технологій

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-СТРАХУВАННЯ В УКРАЇНІ

PROBLEMS AND PROSPECTS OF INTERNET INSURANCE IN UKRAINE

АНОТАЦІЯ

У статті визначено поняття Інтернет-страхування, виявлено його основні переваги й недоліки. Проаналізовано розвиток ринку страхових послуг в Інтернет-середовищі України. Оцінено перспективи функціонування Інтернет-страхування у сучасних умовах.

Ключові слова: страхування, Інтернет, Інтернет-страхування, страхові послуги, страховий ринок.

АННОТАЦИЯ

В статье определено понятие Интернет-страхования, выявлены его основные преимущества и недостатки. Проанализировано развитие рынка страховых услуг в Интернет-среде Украины. Оценены перспективы функционирования Интернет-страхования в современных условиях.

Ключевые слова: страхование, Интернет, Интернет-страхование, страховые услуги, страховой рынок.

ANNOTATION

The notion of Internet security, found its main advantages and disadvantages. The development of the insurance market in the Internet environment Ukraine, functioning. The prospects of Internet security in modern conditions.

Keywords: insurance, Internet, Internet-insurance, insurance services, the insurance market.

Постановка проблеми. З часом усе більша кількість фінансових інститутів використовують можливості мережі Інтернет для надання своїх послуг. Першими були банки й інші інвестиційні посередники. Тепер до них приєдналися страхові компанії. Головним стимулом упродовження Інтернет-обслуговування страховими компаніями є необхідність зменшення витрат, розширення географії діяльності, забезпечення диверсифікації ризиків. Не менш важливими факторами є простота та комфортність купівлі страхового продукту в режимі on-line.

Розвиток страхової діяльності відбувається під впливом множини факторів та об'єктивних обставин, для кожної країни вони є індивідуальними, тому доцільним є визначення тенденцій розвитку Інтернет-страхування в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аспекти функціонування Інтернет-страхування висвітлено у працях багатьох як закордонних, так і вітчизняних авторів з проблематики розвитку електронної комерції. Так, значний внесок у дослідження цієї проблеми зробили В. Базилевич, О. Залетов, С. Міщенко, С. Науменкова, Р. Пікус, Н. Приказюк, Б. Берман, А. Войчак, С. Гаркавенко, Є. Голубков, Н. Гон-

чарова, О. Данніков, В. Демидов, А. Дурович, П. Зав'ялов, О. Заруба, В. Кардаш, Г. Кессер-Павелку, Ф. Котлер, І. Краснов, Є. Крикавський, Н. Куденко, К. Кулхман, В. Кутербах, Н. Норіцин, В. Оніщенко та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на багатогранність наукових досліджень стосовно Інтернет-страхування, залишається проблема недостатнього висвітлення теоретичних та практичних аспектів щодо ефективного використання Інтернет-мережі для реалізації страховиками своєї продукції.

Мета статті полягає в ідентифікації проблем розвитку Інтернет-страхування, розробці пропозицій щодо усунення виявлених перешкод задля забезпечення перспектив поширення страхування в Інтернет середовищі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Останнім часом у наше життя стрімко увійшли інформаційні технології та Інтернет. Інтернет-продажі завойовують усе більшу увагу українського споживача. Ринок онлайн-торгівлі в Україні активно розвивається. Найбільш затребуваними виявилися товари. Інтернет-послуги страхування користуються попитом набагато менше в нашому матеріальному світі, проте є прогнози, що надалі Інтернет-страхування стане також досить популярним серед споживачів.

Підходи вчених до розкриття суті Інтернет-страхування мають деякі розбіжності. Наприклад, О.В. Новак [6] стверджує, що Інтернет-страхування – це комплекс взаємин страхової компанії і клієнта, що виникають у процесі продажу продукту страхування, його обслуговування і виплати страхового відшкодування при використанні технологій мережі Інтернет як найбільш зручних, швидких і дешевих засобів обміну інформацією.

У свою чергу, С.В. Науменкова [5] дає визначення Інтернет-страхування як процесу взаємодії страхової компанії та її клієнтів, який полягає у виборі страхових послуг, оформленні та придбанні страхових полісів і отриманні страхових премій з використанням мережі Інтернет.

Н.М. Спіцина [9] розуміє під Інтернет-страхуванням взаємодію інтересів між страховою ком-

панією і клієнтом, котра виникає при продажу страхового продукту та його обслуговуванні, але вироблена за допомогою мережі Інтернет.

Наведені вище підходи мають незначні розбіжності, проте сходяться на визначенні Інтернет-страхування як процесу взаємодії страховика та страховальника, пов'язаного із наданням страхових послуг страховиком, їх обслуговування, здійсненні ним страхових виплат у разі настання страхового випадку за рахунок використання технологій мережі Інтернет.

Інтернет-страхування має ряд своїх переваг, до яких слід віднести [8, с. 265]:

- спрощення процесу страхування за допомогою наочного та інтуїтивно зрозумілого способу порівняння, вибору страхової компанії і страхових продуктів;

- можливості замовлення страхової послуги, не виходячи з будинку або офісу;

- мінімізація «людського» чинника: відсутність у більшості випадків необхідності зустрічі і спілкування з представниками страхової компанії;

- відсутність втрати значної кількості часу на проходження медогляду при оформленні медичного полісу;

- оперативність оформлення (у середньому близько 20 хвилин через сайт, у той час як в офісі страховика це займає понад дві години);

- простота та універсальність способів оплати (готівковий, безготівковий розрахунки, електронні гроші);

- автоматизація розрахунку страхової суми і тарифів за допомогою страхового мультикалькулятора;

- зниження витрат на оренду офісів, виплату робітникам заробітної плати.

У той же час, незважаючи на зручність використання Інтернет-страхування, воно володіє рядом недоліків, таких як:

- необхідність клієнта самому розбиратися в тонкощах і нюансах роботи з сайтом страховика;

- устанавлюються певні варіанти страхових сум, змінити які клієнт не може;

- значно менша кількість страхових продуктів розміщується на Інтернет-сайтах страхових компаній для продажу;

- страхові поліси транспорту та нерухомості, що знаходяться в заставі, не продаються;

- клієнт не може заздалегідь повністю ознайомитися з усіма умовами договору.

Існують два напрямки Інтернет-страхування: on-line і off-line.

Система on-line виконує практично повний цикл продажів у віртуальному режимі: розрахунок вартості, заповнення заяви на страхування. Через Інтернет реально провести й оплату. При такому варіанті страховик зі страховальником (їхні представники) можуть віч-на-віч і не побачитися. Правда, майже у всіх компаніях клієнт все-таки одержує з кур'єром страховий поліс – документ на паперовому носії.

По системі off-line клієнт може одержати на сайті страховика інформацію про пропоновані страхові продукти, про умови укладання договору, іноді відразу довідатися про розмір страхової премії, направити через Інтернет запит на розрахунок премії при нестандартних випадках, задати питання в конференції (форумі) на сайті або по електронній пошті [3].

Незважаючи на зручність Інтернет-страхування, в Україні даний вид послуг носить неповноцінний характер, адже Цивільний кодекс у ст. 979 «Договір страхування» дає чітке визначення договору страхування як письмової угоди між страховальником та страховиком, згідно з якою страховик бере на себе зобов'язання у разі настання страхового випадку здійснити страхову виплату страховальнику або іншій особі, визначеній у договорі страхування страховальником, а користь якої укладено договір страхування, а страховальник зобов'язується сплачувати страхові платежі у визначені строки та виконувати інші умови договору страхування. Саме директивна вимога законодавства щодо обов'язковості існування договору страхування у письмовій формі уповільнює розвиток Інтернет-страхування в Україні.

Тому залежно від цілей, набору страхових продуктів і технологічної реалізації процесу онлайн-страхування страхові компанії України і посередники можуть пропонувати:

- порівняльний розрахунок по одному чи різним страховим пропозиціям з можливістю тільки онлайн-заявки на телефонний зв'язок з продавцем для обговорення розрахованого варіанта;

- порівняльний розрахунок по одному чи різним страховим пропозиціям з можливістю онлайн-заявки з повним чи частковим заповненням необхідної для укладання поліса інформації та оплати банківською платіжною картою;

- порівняльний розрахунок по одному чи різним страховим пропозиціям з можливістю онлайн-заявки з повним чи частковим заповненням необхідної для укладання поліса інформації, оплати банківською платіжною картою і організації зустрічі зі штатним співробітником або агентом тієї чи іншої страхової компанії;

- порівняльний розрахунок по одному чи різним страховим пропозиціям з можливістю онлайн-заявки з повним чи частковим заповненням необхідної для укладання поліса інформації, оплати банківською платіжною картою і організації зустрічі з штатним співробітником або агентом тієї чи іншої страхової компанії для огляду майна, якщо такий вимагається, і з доставкою поліса безпосередньо страховальнику.

Страхування як фінансова послуга, що має нематеріальний характер, – об'єкт, придатний для продажу без прямого контакту між продавцем та покупцем. У першу чергу це стосується тих видів страхування, які не вимагають фізичної присутності представника страховика для оцінки майнового інтересу, що підлягає страхуванню. Отже, йдеться про види стра-

хування з невисокими страховими преміями, фіксованими страховими тарифами та страховими виплатами.

У період економічної кризи, коли учасники страхового ринку активно шукають способи заощадження, дистанційне обслуговування через Інтернет стає дедалі популярнішим. Інтернет-страхування допомагає економити, а ще воно дозволяє страховику та страховим посередникам обслуговувати найбільшу кількість клієнтів у найменші строки. Утім, незважаючи на зручність та ефективність Інтернет-страхування, воно має також ряд питань, які потребують детальнішого законодавчого врегулювання.

Цифровий підпис Інтернет-страхування передбачає укладення та обслуговування договорів страхування за допомогою дистанційних засобів зв'язку. І хоча сучасні технології дозволяють здійснити всі дії з укладення договору без фізичної присутності сторін правочину, використання паперових бланків і форм у страховому процесі не піддається швидким змінам. Очевидно, проблема пов'язана із правовим регулюванням, яке не дозволяє використовувати новітні технології повною мірою.

Імперативна вимога законодавства (ст. 981 ЦК, ст. 16 Закону «Про страхування») щодо письмової форми договору страхування дозволяє здійснити цей правочин дистанційно, лише із застосуванням електронного цифрового підпису (далі – ЕЦП). Відповідно до закону, використання ЕЦП не змінює порядку підписання договорів, встановленого для вчинення правочинів у письмовій формі. Водночас ЦК закріплює, що використання ЕЦП допускається у випадках, встановлених законом, іншими актами цивільного законодавства або за письмовою згодою сторін (ст. 207 ЦК), яка має містити зразки відповідного аналога власноручних підписів. Оскільки в законодавстві про страхування немає вказівки на допустимість використання ЕЦП під час укладення договорів страхування, необхідна письмова згода сторін. Але процедура надання такої згоди не зовсім зрозуміла: чи буде вимога щодо її надання виконаною, наприклад, при обміні електронними листами із зразками ЕЦП? Законодавство не роз'яснює це питання, а відповідної практики укладення договору страхування в Україні, на жаль, немає.

Недостатньо врегульованим є також статус паперових копій електронних документів і порядок їх посвідчення. Нотаріусам надано повноваження посвідчувати ЕЦП за наявності в них відповідної технічної можливості для роботи з електронними документами. Центри сертифікації мають право засвідчувати наявність електронного документа на певний момент часу. Але хто і в якому порядку має посвідчувати паперові копії документа, законодавство не пояснює. Зазначені прогалини спричиняють низький попит на послуги ЕЦП.

Не дивно, що відносини щодо використання цифрового аналогу власноручного підпису роз-

виваються в Україні дуже повільно. Щоб ЕЦП можна було прирівняти за правовим статусом до власноручного підпису, потрібно користуватися послугами виключно акредитованих центрів. Не менш важливо й те, що вартість програмного забезпечення для користування ЕЦП з посиленним сертифікатом відкритого ключа, що може використовуватися без обмеження відповідно до законодавства України, становить близько 500 грн. Небезпідставними є сумніви щодо великої кількості бажаючих придбати таке програмне забезпечення для укладення договору страхування. Викладене дозволяє зробити висновок про необхідність удосконалення законодавства у сфері електронного документообігу для підвищення довіри потенційних користувачів ЕЦП до електронного документообігу та популяризації дистанційного укладення договорів.

Укладення договору страхування через Інтернет вимагає дистанційної виплати страхової премії. Страховики вже декілька років інтегрують у власні сайти інтерфейс для розрахунку за страхові послуги електронними грошима, незважаючи на те, що їх використання майже нерегульоване в Україні. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, займає позицію неутручання в регулювання цих процесів, посиляючись на відсутність повноважень (лист Держфінпослуг від 15.04.2004 р. № 397/08-11), а Національний банк України регулює виключно діяльність банків, пов'язану з випуском електронних грошей, та її моніторинг (Положення Постановою правління НБУ від 25.06.2008 р. № 178).

Дистанційне надання страхових послуг вимагає і посиленої уваги до питань захисту прав споживача – сторони договору, менш поінформованої щодо споживаної послуги і через це менш захищеної, ніж продавець. Недостатній рівень захисту прав споживачів зменшує їхню довіру до ринку страхових послуг, скорочує попит на них та погіршує інвестиційний клімат на ринку. Серед напрямів захисту прав споживачів, які Україні бажано запозичити з європейського досвіду, можна виокремити захист від нав'язування послуг споживачу, а також заходи щодо захисту від шахрайського використання пластикової карти.

Окремої уваги потребує захист персональних даних споживача. Інтернет-страхування нерозривно пов'язане зі збереженням інформації про страхувальника в базах даних страховика. На даний час в Україні немає спеціального закону, який би чітко визначав, що є персональними даними і який режим доступу на них поширюється. Конституція закріплює загальну заборону на збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди. Закон «Про інформацію» декларує, що інформація про особу охороняється законом, але не класифікує таку інформацію як конфіденційну. Згідно із Законом «Про за-

хист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», захищається інформація з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом. У сфері страхування Держфінпослуг вимоги щодо забезпечення конфіденційності та захисту даних в інформаційних системах встановлено тільки для страховиків, що здійснюють страхування життя. Очевидно, що неузгодженість термінів і прогалини в регулюванні відносин щодо захисту персональних даних спричиняють потребу в уніфікованому акті у цій сфері. 1 січня 2011 р. має набрати чинності Закон «Про захист персональних даних», проект якого було зареєстровано у ВР ще 25 березня 2008 р., а прийнято парламентом лише 1 червня 2010 р. Оцінка цього нормативно-правового акта не може бути однозначною і заслуговує на окрему статтю. Зауважимо лише, що цей Закон є новим кроком України до європейської інтеграції та забезпечення основоположних прав людини. Проте вже зараз юристи та представники бізнес-кіл дискутують з приводу недоцільності та практичної неможливості виконання положень нового документа [1].

Висновки. Таким чином, питання Інтернет-страхування в Україні майже не улагоджені нормативно. Актуальною залишається проблема подальшої розробки закону про Інтернет-страхування, який би дозволив вирішити всі спірні моменти. Доцільним також буде перегляд самої суті понять «страхова послуга» та «договір страхування», адже Цивільний кодекс дає чітке визначення договору страхування як письмової угоди між страхувальником та страховиком, що унеможлиблює повноцінне функціонування Інтернет-страхування в Україні.

Водночас використання технології Інтернет-страхування потребує детальнішого та чіткішо-

го правового регулювання електронного документообігу в цивільному обороті, нормативного закріплення статусу користувачів електронних грошей, приведення законодавства про захист прав споживачів у відповідність до актів європейського законодавства.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Щотижнева інформаційно-правова газета «Правовий тиждень», [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://legalweekly.com.ua/index.php?id=16061&show=60237>.
2. Закон України «Про страхування»: офіц. текст станом на 01.04.2015 р. / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 1996.
3. Красикова А.В. Гражданско-правовое регулирование электронных сделок / А.В. Красикова. – Саратов, 2005. – 198 с.
4. Науменкова С.В. Ринок фінансових послуг: [навч. посіб.] / С.В. Науменкова, С.В. Міщенко [та ін.]. – К.: Знання, 2010. – 532 с.
5. Новак О.В. Навчально-методичний комплекс з курсу «Електронна комерція» (для студ. Напрямку підготовки 6.030601 «Менеджмент» IV курсу денної та заочної форми навч.) / Укл. О.В. Новак. – Алчевськ: ДонДТУ, 2010. – 120 с.
6. Приказюк Н. Роль Інтернету в реалізації страхових послуг / Н. Приказюк, Т. Моташко // Вісник Київського національного університету ім. Т. Шевченка. – Київ, 2014. – С. 45–52.
7. Свешнікова К.Т. Перспективи розвитку Інтернет-страхування в Україні / К.Т. Свешнікова, А.С. Тюлін // Інноваційна економіка. – 2013. – № 5. – С. 264–268.
8. Спіцина Н.М. Переваги та недоліки Інтернет-страхування в Україні / Н.М. Спіцина, О.В. Григораш // Матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції «Актуальные проблемы современных наук-2007». – Польша: Przemysl, Sp. z o.o. Nauka I studia, 2007 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/12.APSN_2007/Economics/20665.doc.htm.