

## СИСТЕМА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Тетяна Яворська<sup>1</sup>, Людмила Войтович<sup>2</sup>

Львівський національний університет імені Івана Франка  
79008, м. Львів, пр. Свободи, 18

<sup>1</sup>e-mail: [tetyana.yavorska@lnu.edu.ua](mailto:tetyana.yavorska@lnu.edu.ua), ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7557-5683>

<sup>2</sup>e-mail: [lyudmyla.voytovych@lnu.edu.ua](mailto:lyudmyla.voytovych@lnu.edu.ua), ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4514-7770>

**Анотація.** Проблеми захисту прав споживачів набувають гостроти та актуальності, особливо в умовах війни. У статті визначено, що захист прав та законних інтересів споживачів страхових послуг повинен бути пріоритетним для регулятора, оскільки забезпечений законодавством, відповідно до якого держава зобов'язана захищати права споживачів, проводити контроль за якістю страхових послуг та виконанням їх умов. Розглянуто статистику звернень споживачів страхових послуг до НБУ. Переважно порушення прав споживачів фіксуються зі сторони страхових компаній щодо якості страхових послуг, їх надання, неправдивого розрахунку з метою приховування страхових тарифів та комісійних винагород. Наявність в Україні низької фінансової обізнаності громадян щодо законодавчо визначеної системи захисту прав споживачів, недовіри населення до страхових компаній, неналежного регулювання страхового ринку впливають на малу ефективність та дієвість механізму захисту прав споживачів страхових послуг в Україні.

**Ключові слова:** система захисту прав споживачів, споживач страхових послуг, страхова компанія, регулятор, права та інтереси.

**Постановка проблеми.** Права та інтереси споживачів належать до одних з основних пріоритетів державної політики розвинутих країн світу. У сучасних умовах бажання людей скористатися страховими послугами залежить від низки чинників, серед них: впевненості у виконанні зобов'язань фінансовими посередниками, фінансової грамотності, здатності швидкого й справедливого вирішення претензій.

Коли споживач купує страхову послугу часто постають питання про його відповідальність за знання того продукту, що він купує? Чи справедливо організований процес продажу страхової послуги споживачеві? Чому споживач не може отримати страхове відшкодування по завершенні дії договору страхування? Ще більше питань та застережень виникає в умовах воєнного стану в Україні. Воєнні дії на території України завдають значних руйнувань, пошкодження майна та інфраструктури, вносять принципові корективи й у відносини між страховими компаніями та споживачами – фізичними та юридичними особами. Виникає ще більше запитань – чи війна є підставою для невиконання зобов'язань за договором страхування? У яких випадках страхова компанія може відмовити у страховій виплаті? Якщо майно знищене

ракетним ударом, чи отримає виплату страхувальник? Усе це актуалізує проблеми захисту прав та законних інтересів споживачів страхових послуг, особливо в умовах війни в Україні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У вітчизняній науці більшість праць вітчизняних та зарубіжних вчених, практиків присвячені питанням захисту прав споживачів фінансових послуг як способу підвищення довіри клієнтів до фінансових посередників. Щодо системи захисту прав споживачів, безпосередньо, страхових послуг, то варто виділити дослідження таких вчених, як: М. В. Дубина – наголошує на вивчені ролі системи захисту прав споживачів щодо підвищення рівня страхової довіри в Україні [1]; Н. В. Зачосова стверджує, що модернізована система нагляду за діяльністю страхових компаній сприятиме реалізації підходів до забезпечення захисту прав споживачів страхових послуг і відновлення довіри клієнтів до страховиків [2].

Більшість зарубіжних науковців пропонують розробляти політику, яка б належним чином враховувала інтереси тих споживачів, яких можна назвати незахищеними або вразливими. Зокрема, Williams С. theme наголошує, що діяльність органів захисту прав споживачів фінансових послуг має фінансуватися виключно коштами платників податків [3]; Ya. Хіе викоремлює три напрями механізмів захисту фінансових споживачів у Китаї: державні, внутрішні механізми захисту промисловості та фінансових установ, механізми захисту громадських організацій [4]. Варто наголосити й на такій проблемі, що вивчалася А. Сагаго, який досліджує захист споживача мікростраховання [5], D. Noordhoek присвячує наукову роботу вивченню балансу між захистом прав споживачів та інноваціями, зокрема, штучним інтелектом [6].

**Постановка завдання.** Метою дослідження є виокремлення основних засад формування та реалізації системи захисту прав споживачів вітчизняних страхових послуг, особливо в умовах дії воєнного стану. Для досягнення поставленої мети виокремлено наступні завдання:

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Як показує світова практика, виплати по страхових випадках здійснюються завжди, окрім форс-мажорних обставин та війни. Саме війна є класичним винятком з правил страхування, за яким немає жодних виплат. З 2014 року страховики доповнили страхові поліси підставами для відмови у виплаті страхового відшкодування за наслідками втрат від війни. Якщо майно страхувальника пошкоджено або знищено внаслідок бойових дій (наприклад, артилерійськими снарядами), такі збитки не покриваються страховиком. Страхові компанії включають окреме "воєнне" застереження у свої поліси – не діють у зоні бойових дій та на окупованій території України.

З початку російського вторгнення найбільші страхові компанії України підтвердили чинність договорів страхування та свої зобов'язання з відшкодування за страховими випадками з врахуванням вище означених винятків. Іншими словами, страховий поліс діє незалежно від оголошення воєнного стану в Україні та містить стандартне застереження про форс-мажорні обставини, що застосовується до інших видів полісів. Вітчизняні страховики не покривають "воєнні" ризики та виключають зі своїх страхових полісів зони конфліктів і непідконтрольні уряду території. У інших випадках, страхові компанії мають виконувати свої зобов'язання, відшкодовувати зазначені в договорах суми в разі виникнення ДТП, пошкодження майна тощо. Якою є система захисту прав споживачів страхових послуг в Україні, її особливості та проблеми розглядатимемо далі.

Система захисту прав та законних інтересів споживачів страхових послуг – це сукупність взаємопов'язаних складових для реалізації спланованих дій чи заходів з

метою досягнення високого рівня захисту прав та законних інтересів споживачів страхових послуг. Це сукупність заходів та дій, спрямованих на попередження та недопущення фактів порушення прав та законних інтересів споживачів страхових послуг, фіксації їх у разі настання, відновлення порушених прав та інтересів, відшкодування потерпілим споживачам завданої їм шкоди.

На нашу думку, основними завданнями системи захисту прав споживачів страхових послуг мають бути:

- створення законодавчих підвалин функціонування системи з обов'язковим визначенням прав, обов'язків та відповідальності її учасників;
- організація ефективного державного захисту прав споживачів страхового ринку – створення спеціального органу з питань захисту прав споживачів фінансових послуг, у тому числі страхових;
- формування ринкових механізмів досудового вирішення спорів зі споживачами страхових послуг;
- утворення за сприянням держави громадських об'єднань (на основі споживачів) для здійснення контролю за дотриманням законодавства у питаннях захисту прав споживачів страхових послуг.

У Законі України «Про захист прав споживачів» (набирає чинності через один рік з дня його опублікування, але не раніше дня припинення чи скасування воєнного стану) споживач – фізична особа, яка здобуває, замовляє, використовує або має намір придбати або замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконання обов'язків найманого робітника. Споживачі мають право на: захист своїх прав державою; належну якість послуги; безпеку продукції (послуги); право на необхідну, доступну і своєчасну інформацію про продукцію (послугу); право на відшкодування збитків, заподіяних продукцією неналежної якості; право на звертання в суд та інші уповноважені органи державної влади за захистом порушених прав; об'єднання в громадські організації споживачів [7]. Як показує аналіз, норми цього закону характеризують споживача загалом. Специфіка прав споживачів страхових послуг розкривається у новому Законі України «Про страхування» (набирає чинності у 2024 р.), де споживач тлумачиться як фізична особа, яка звернулася за отриманням або отримує страхову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою або незалежною професійною діяльністю, а також інші особи, визначені договором страхування як застраховані особи та/або вигодонабувачі, які є фізичними особами, або інші фізичні особи, які мають право на отримання страхової виплати [8].

Тобто споживачами залежно від договору страхування чи отриманих послуг, є [8]:

- дієздатна фізична особа, яка заявила про свій намір укласти договір страхування – заявник;
- дієздатна фізична особа, яка уклала зі страховиком договір страхування – страхувальник;
- дієздатна фізична особа, яка визначена договором страхування для отримання страхової виплати – вигодонабувач;
- дієздатна фізична особа, майновий інтерес якої забезпечений страховим захистом – застрахована особа.

Варто наголосити, що у цьому законі певних вимог щодо захисту прав споживачів страхових послуг мають дотримуватися й страхові посередники, що є правильним та необхідним. Страховий посередник порівнює та аналізує умови полісів двох або більше страхових компаній і надає клієнту необхідну об'єктивну інформацію;

супроводжує клієнта у процесі врегулювання страхового випадку до дня виплати страхового відшкодування.

Окремі складові системи захисту прав споживачів страхових послуг розкрито у Законі України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів», де обґрунтовано права страхувальника щодо вибору страховика, а також систему надання компенсаційних виплат. Так, страхувальник має право вибору страховика для укладення договору обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності, а нав'язування послуг окремих страховиків органами державної влади забороняється [9].

Положення щодо захисту прав споживачів містяться у Законі України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» № 1953-IX від 14.12.2021 р. (набирає чинності 1 січня 2024 року), де споживач фінансових послуг - фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до надавача фінансових послуг та/або посередника або користується послугами надавача фінансових послуг та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю [10]. У даному документі визначені права клієнта, серед них:

1) вчасно отримувати необхідну, повну, доступну та достовірну інформації про страхову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі;

2) належна якість отримуваної страхової послуги та обслуговування;

3) захист прав споживача шляхом відшкодування шкоди, яку завдано внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання страхових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів.

З ухваленням закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» істотно переформатовано регулювання ринку фінансових послуг, зокрема страхових у питаннях захисту прав споживачів. Зокрема, більш детально розкриті норми щодо реклами фінансових послуг, норми, що посилюють захист прав споживачів фінансових послуг, наданих через укладення договору в електронній формі. Вважаємо, що ефективним результатом реформи згідно даного документу є закріплення за регулятором (Національним банком України) повноважень щодо захисту прав споживачів фінансових послуг і визначення принципів захисту прав цих споживачів. Принципами визначено такі [11]:

1) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг;

2) забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, та про їх фінансовий стан;

3) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових послуг;

4) забезпечення відповідальної ділової поведінки осіб, які надають фінансові послуги;

5) забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;

6) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;

7) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг;

8) сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

Провівши аналіз чинних норм щодо захисту прав споживачів, вважаємо, що споживачами страхових послуг є дієздатні фізичні особи, які хочуть придбати страхові послуги або вже їх отримують у власних інтересах або в інтересах іншої фізичної особи на підставі закону чи страхового договору, укладеного з їх надавачем.

Враховуючи нові підходи у вітчизняному законодавстві щодо захисту прав споживачів, визначаємо, що споживачі страхових послуг мають права на:

- захист державою своїх прав та законних інтересів;
- вільний вибір страхових компаній чи страхових посередників;
- отримання якісних та безпечних страхових послуг;
- отримання достатньої інформації про страхові послуги і її надавача для ухвалення свого обґрунтованого рішення;
- ознайомлення з умовами надання страхової послуги та проекту договору до його укладання;
- дострокове припинення договору страхування на умовах визначених законодавством чи договором;
- отримання страхового відшкодування за умовами договору страхування;
- можливість отримання справедливого та незалежного вирішення спору у досудовому порядку.

Нині НБУ розроблено проект Постанови про особливості укладення договорів страхування зі споживачами. Згідно даного документа передбачено у договір страхування додати інформацію для сплати страхової премії, отримання страхового відшкодування, подання звернень, включаючи інформацію про уповноважені державні органи, до яких споживач може подати звернення з питань захисту прав споживачів фінансових послуг. Окремо визначено вимоги до форми та змісту електронного документа, включаючи наявність електронних підписів сторін договору.

Вважаємо, що мають зазначатися й критерії якості послуг страхового ринку (страхових, перестрахових послуг). Серед них пропонуємо такі:

- надання страхової послуги у відповідності діючому законодавству;
- отримання якісних страхових (перестрахових) послуг необтяжливо за допомогою сучасних засобів комунікації;
- доступність страхових послуг усім категоріям одержувачів, а інформація, що надається повинна забезпечувати правильне розуміння суті страхової (перестрахової) послуги;
- безпечність виконання учасниками страхового ринку своїх зобов'язань за законодавством та договором страхування.

Вказані закони та нормативно-правові акти створюють правовий фундамент для захисту прав та законних інтересів споживачів на страховому ринку в Україні. У разі порушення прав споживачів, вони мають право звертатися до відповідних органів чи суду для захисту своїх інтересів.

Державний захист прав та законних інтересів споживачів послуг страхового ринку включає :

- державні органи на всіх рівнях законодавчої, виконавчої, представницької та судової влади, які формують та реалізують державну політику у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів, у т.ч. споживачів страхових послуг;
- систему фіксування фактів порушення прав та законних інтересів усіх категорій споживачів;

- державний контролюючий орган, який попереджає факти порушення прав та законних інтересів споживачів, проводить їхній моніторинг та допомагає у відшкодуванні завданих збитків.

В Україні реалізують державну політику у сфері захисту прав та законних інтересів споживачів такі органи:

1. Комітет Верховної Ради України з питань економічного розвитку, у віданні якого є розгляд питань захисту прав споживачів;

2. Національний банк України наділений повноваженнями щодо захисту прав споживачів фінансових послуг і регулювання поведінки банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. У структурі Національного банку України є підрозділ Управління захисту прав споживачів фінансових послуг, який наділений такими повноваженнями у роботі із захистом прав споживачів фінансових послуг:

- працює із зверненнями громадян;
- встановлює вимоги до фінансових установ, у тому числі страхових компаній;
- здійснює нагляд та контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та законодавства про рекламу у сфері фінансових послуг.

Національний банк України у позасудовому порядку розглядає скарги споживачів фінансових послуг, у тому числі й споживачів страхових послуг. Скаргу споживач має право надсилати у паперовому вигляді і онлайн. Активні процеси діджиталізації зумовили запровадження на веб-порталі НБУ відповідного розділу для подання скарг онлайн.

Нині порядок розгляду скарг НБУ визначено в Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в НБУ. Тобто за Національним банком України закріплено повноваження розглядати скарги споживачів страхових послуг у строки, що не перевищують 30 днів. Окрім цього, розгляд звернень споживачів страхових послуг мають здійснювати безпосередньо самі страхові компанії. Як показує аналіз, вітчизняним страховикам бракує системної практики з відслідковування остаточної реакції клієнтів після задоволення або відхилення їхніх звернень [12].

Кількість звернень споживачів до Національного банку України у динаміці з 2020 року представлена у табл.1.1. Найчастіше звернення щодо діяльності страхових компаній стосуються того, що споживач:

- отримав не в повному обсязі відшкодування або не отримував його узагалі;
- може отримувати відшкодування матеріальних збитків, розміри яких відрізняються від фактичних, що пов'язано із експертним висновком залученого фахівця страхової компанії.

Найчастіше головні причини таких звернень такі:

- порушення норм законодавства зі сторони страхової компанії;
- надання неправдивих даних про настання страхового випадку з боку споживача.

Страховикам доцільно передбачити у внутрішньому документі необхідність інформування клієнта про можливість ним оскаржити відповідне рішення або, у разі наявності на страховому ринку альтернативного механізму вирішення спорів, про можливість звернутися до такого органу. Порядок та умови відновлення порушених прав та законних інтересів споживачів страхових послуг повинен здійснюватися за алгоритмом, зображеним на рис. 1.1.

У сфері обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів за шкоду, заподіяну третім особам, розглядає скарги споживачів Моторне (транспортне) страхове бюро України.

Таблиця 1.1

## Статистика звернень споживачів страхових послуг в Україні

	2020	2021	2022	2023 (I, II кв)
Кількість звернень, загалом щодо страхових компаній	49454 1963	104713 5335	68885 2583	40 674 838
Письмові звернення, загалом	15904	40929	22768	
I кв	2272	7896	8888	
II кв	2320	9623	4987	4666
III кв.	5895	11344	4812	6045
IV кв.	5417	12066	4081	
Кількість дзвінків, загалом	33550	63784	46117	
I кв	5575	15191	14218	
II кв	6104	15857	11999	14114
III кв.	10395	17462	11632	15849
IV кв.	11476	15274	8268	
Кількість письмових звернень щодо страховиків				
I кв	0	1072	603	
II кв	0	1180	650	352
III кв.	854	1071	560	410
IV кв.	757	880	411	
Кількість дзвінків щодо страховиків				
I кв	0	141	140	
II кв	0	256	83	36
III кв.	210	546	84	40
IV кв.	142	189	52	

Джерело: [13], [14], [15], [16], [17]

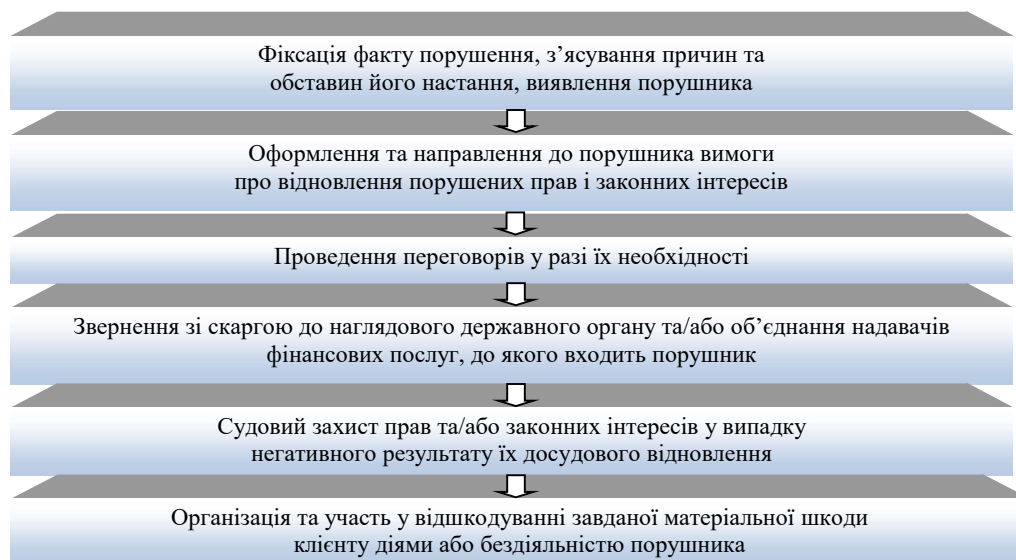


Рис. 1.1. Алгоритм відновлення порушених прав та законних інтересів споживачів страхових послуг

Вважаємо, що страховим компаніям варто організувати роботу зі скаргами споживачів в окремому нормативному документі (наприклад, правилах, процедурах, інструкціях), де потрібно визначити:

- процедури реєстрації та роботи зі скаргами споживачів у компанії, підрозділі, відповідальному за ведення загального реєстру скарг компанії та класифікацію скарг;
- порядок вирішення скарг.

У системі захисту прав споживачів особливої ваги набувають питання дії механізмів вирішенню досудових спорів між одержувачами та надавачами фінансових послуг, у тому числі страхових. У Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» передбачено обов'язок фінансових установ щодо доведення до відома споживача механізму досудового розгляду спорів, а також запровадження механізму внутрішнього розгляду скарг споживачів.

Крім того, новий Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» вимагає від фінансових установ інформувати своїх клієнтів про механізми захисту прав споживачів, включаючи можливість і процедури позасудового розгляду скарг споживачів та наявність гарантійних фондів і схем компенсації, передбачених законодавством України для певних видів фінансових послуг та/або продуктів.

Способами позасудового врегулювання споживчих спорів у сфері страхових послуг є:

- переговори, які проводяться між учасниками спору, регулюються не нормативно-правовими актами, а правилами ділової етики. Їх ефективність залежить, насамперед, від уміння сторін "домовлятися" та їхніх психологічних навичок. Цей механізм не завжди може дати бажані результати, особливо у випадках, коли сторони не бажають доводити певні питання до суду.

- медіація є альтернативним способом урегулювання спорів. Закон України «Про медіацію» було ухвалено 16 листопада 2021 р., де визначено, що медіація – це позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт(спір) шляхом переговорів [18]. В Україні у 2020 р. було започатковано проєкт «ФінСкарга», який посприяв запровадженню механізму розгляду скарг онлайн щодо фінансових продуктів і послуг, фінансових шахайських дій та обслуговування у фінансових установах.

- фінансовий омбудсмен, ідея створення якого вже не раз обговорювалася в Україні. На нашу думку, діяльність інституту фінансового омбудсмена матиме позитивні переваги для споживачів, держави та учасників страхового ринку з таких причин:

- 1) більша довіра споживачів послуг до постачальників страхових послуг, оскільки у споживачі за необхідності матимуть право альтернативного вирішення спорів;
- 2) звіти фінансового омбудсмена допоможуть наглядовим органам за фінансовим ринком підвищити якість регулювання;
- 3) збільшення попиту на страхові послуги через зменшення витрат на вирішення спорів для фінансових установ загалом.

Система позасудового врегулювання спорів буде ефективно здійснювати захист прав споживачів завдяки сформованій правовій базі. Головно, нормативно-правовими документами має створитися правова основа для діяльності установ альтернативного вирішення спорів, які мають спеціалізуватися переважно на розгляді окремих видів спорів щодо захисту прав споживачів.



В Україні ця проблема певною мірою вирішилася прийняттям Закону України «Про медіацію», - Реагування на скарги споживачів у разі порушення їхніх прав на страховому ринку є більш корисним для побудови довіри на страховому ринку, аніж процедури медіації, які передбачають досягнення певного компромісу.

У напрямку вирішення досудових спорів важливу роль мають відігравати й спеціальні органи при саморегульованих організаціях ринків фінансових послуг, які розглядають факти порушення прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг. Головними функціями таких організацій у системі захисту прав споживачів мають бути такі:

- 1) альтернативне (позасудове) урегулювання спорів між споживачами та надавачами послуг страхового ринку;
- 2) сприяння підвищенню якості надання послуг;
- 3) сприяння споживачам страхових послуг у захисті їхніх законних прав та інтересів;
- 4) підвищення довіри між споживачами, виробниками та посередниками послуг страхового ринку;
- 5) підвищення фінансової грамотності споживачів страхових послуг.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Отже, захист прав споживачів є системною діяльністю, яка включає дотримання фінансовими установами чинного законодавства про захист прав споживачів, включаючи встановлення спеціальних правових принципів та дотримання добровільних кодексів поведінки, підвищення споживчої обізнаності щодо властивостей послуг та сприяння розвитку конкуренції у сфері надання фінансових послуг, запровадження механізму досудового врегулювання спорів при наданні страхових послуг. Рівень захисту прав споживачів потрібно оцінювати за такими критеріями: прозорістю розкриття інформації; вмінням споживачів захищати свої права; доступністю та зрозумілістю механізмів позасудового захисту прав споживачів; чіткою відповідальністю за порушення прав споживачів страхових послуг. Вважаємо, що відповідальність за порушення прав споживачів страхових послуг має стосуватися:

- страхових компаній, страхових посередників, експертів, що пропонують послуги страхового ринку споживачам;
- посадових осіб страхових компаній, які мають можливість впливати на процес надання споживачам страхових послуг;
- фінансових груп, які беруть участь у відносинах, що виникають у процесі надання страхових послуг споживачам та порушення вимог антимонопольного законодавства України.

При інтеграції української правової системи у європейську, громадяни отримають доступ до повного асортименту страхових послуг. Це дисциплінуватиме учасників страхового ринку виконувати свої зобов'язання перед страхувальниками. З метою ефективного регулювання та нагляду за страховими ринками вітчизняним державним органам влади необхідно співпрацювати з європейськими організаціями у частині питань, що стосуються суперечливих фактів. Це необхідно для вироблення практичних рекомендацій з урахуванням особливостей розвитку нашої держави.

1. Дубина М., Савченко Т. Розвиток системи захисту прав споживачів з метою підвищення рівня страхової довіри в Україні. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2018. № 2 (14). С. 94-108.

2. Гончаренко А. С., Зачосова Н. В., Коваль О. В. Стратегічні аспекти забезпечення фінансово-економічної безпеки страхових компаній у контексті розвитку конкурентоспроможного ринку страхових послуг. Вісник ЧНУ ім. Б. Хмельницького. Серія «Економічні науки». 2020. № 2. С. 160-167.
3. IHEME, W.C. (2023). Rethinking the Effectiveness of Consumer Protection Policies and Measures in the Financial Marketplace. *Juridicas*, 19(2), 165-185. <https://doi.org/10.17151/jurid.2022.19.2.9> (дата звернення: 01.10.2023).
4. Yanlu Xie (2023). Research and Development Proposals on Consumer Protection Mechanisms. Jinqiao College of Kunming University of Technology, Kunming, China. P. 785-791. [https://doi.org/10.2991/978-94-6463-142-5\\_89](https://doi.org/10.2991/978-94-6463-142-5_89). (дата звернення: 04.10.2023).
5. Andrea Camargo. Protection of the microinsurance consumer: confronting the impact of poverty on contractual relationships. International Labor Office Research Paper. Vol.27. P. 2-24. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/documents/publication/wcms\\_843523.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_843523.pdf) (дата звернення: 04.10.2023).
6. Dennis Noordhoek (2023). Regulation of artificial intelligence in insurance: balancing consumer protection and innovation. The Geneva Association. 2023/ 46 p. <https://www.genevaassociation.org/sites/default/files/2023-09/Regulation%20of%20AI%20in%20insurance.pdf> (дата звернення: 04.10.2023).
7. Про захист прав споживачів: Закон України від 10 червня 2023 року, № 3153-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20>. (дата звернення: 04.10.2023).
8. Про страхування: Закон України від 18 листопада 2021 року, № 1909-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text> (дата звернення: 15.11.2023).
9. Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів: Закон України від 01.07.2004 р. № 1961-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1961-15#Text> (дата звернення: 15.11.2023).
10. Про фінансові послуги та фінансові компанії: Закон України від 14.12.2021 р., № 1953-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text> (дата звернення: 15.11.2023).
11. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг: Закон України від 20.09.2019 р., №122-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text> (дата звернення: 15.11.2023).
12. Інструкція про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України від 14.07.2021 р., № 332-рш. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr332500-20#Text> (дата звернення: 15.11.2023).
13. Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями у 2020 році. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/ZG\\_2020-Q4.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2020-Q4.pdf?v=4) (дата звернення: 17.11.2023).
14. Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями та запитами на публічну інформацію у 2022 році. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/ZG\\_2022.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2022.pdf?v=4) (дата звернення: 17.11.2023).
15. Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями у 2021 році. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/ZG\\_2021.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2021.pdf?v=4) (дата звернення: 17.11.2023).
16. Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства у 1 кварталі 2023 року. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/ZG\\_2023-Q1.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2023-Q1.pdf?v=4) (дата звернення: 17.11.2023).
17. Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства у 2 кварталі 2023 року. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/ZG\\_2023-Q2.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2023-Q2.pdf?v=4) (дата звернення: 17.11.2023).

18. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 р., 16 листопада 2021 року № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 17.11.2023).

#### References

1. Dubyna M., Savchenko T. (2018) Rozvytok systemy zakhystu prav spozhyvachiv z metoiu pidvyshchennia rivnia strakhovoi doviry v Ukraini [Development of the consumer protection system to increase the level of insurance confidence in Ukraine]. *Problems and prospects of economy and management*, 2 (14), pp. 94-108 [in Ukrainian].
2. Honcharenko A. S., Zachosova N. V., Koval O. V. (2020) Stratehichni aspekty zabezpechennia finansovo-ekonomichnoi bezpeky strakhovykh kompanii u konteksti rozvytku konkurentospromozhnogo rynku strakhovykh posluh [Strategic aspects of ensuring the financial and economic security of insurance companies in the context of the development of a competitive market of insurance services]. *Bulletin of B. Khmelnytsky National University. Series «Economic Sciences»*, 2, pp. 160-167 [in Ukrainian].
3. Itheme, W.C. (2023). Rethinking the Effectiveness of Consumer Protection Policies and Measures in the Financial Marketplace. *Jurídicas*, 19(2), pp. 165-185. Retrieved from: <https://doi.org/10.17151/jurid.2022.19.2.9> (accessed 1 October 2023).
4. Yanlu Xie (2023). Research and Development Proposals on Consumer Protection Mechanisms. Jinqiao College of Kunming University of Technology, Kunming, China, pp. 785-791. Retrieved from: [https://doi.org/10.2991/978-94-6463-142-5\\_89](https://doi.org/10.2991/978-94-6463-142-5_89) (accessed 4 October 2023).
5. Andrea Camargo (2012). Protection of the microinsurance consumer: confronting the impact of poverty on contractual relationships. International Labor Office Research Paper, 27, pp. 2-24. Retrieved from [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed\\_emp/documents/publication/wcms\\_843523.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_emp/documents/publication/wcms_843523.pdf) (accessed 4 October 2023).
6. Dennis Noordhoek (2023). Regulation of artificial intelligence in insurance: balancing consumer protection and innovation. The Geneva Association, 46 p. Retrieved from: <https://www.genevaassociation.org/sites/default/files/2023-09/Regulation%20of%20AI%20in%20insurance.pdf> (accessed 4 October 2023).
7. Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 10 chervnia 2023 roku, № 3153-IX. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20>. (accessed 15 November 2023).
8. Pro strakhuvannia: Zakon Ukrainy vid 18 lystopada 2021 roku, № 1909-IX. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text>] (accessed 15 November 2023).
9. Pro oboviazkove strakhuvannia tsyvilno-pravovoi vidpovidalnosti vlasnykiv nazemnykh transportnykh zasobiv: Zakon Ukrainy vid 01.07.2004 r. № 1961-IV. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1961-15#Text>] (accessed 15 November 2023).
10. Pro finansovi posluhy ta finansovi kompanii: Zakon Ukrainy vid 14.12.2021 r., № 1953-IX. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text> (accessed 15 November 2023).
11. Pro vnesennia zmin do deiakykh zakonodavchykh aktiv Ukrainy shchodo zakhystu prav spozhyvachiv finansovykh posluh: Zakon Ukrainy vid 20.09.2019 r., № 122-IX. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20#Text>] (accessed 15 November 2023).
12. Instruktsiia pro orhanizatsiiu rozghliadu zvernien hromadian, provedennia osobystoho pryiomu ta zabezpechennia dostupu do publichnoi informatsii v Natsionalnomu banku Ukrainy vid 14.07.2021 r., № 332-rsh. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr332500-20#Text> (accessed 15 November 2023).

13. Zakhyst prav spozhyvachiv finansovykh posluh: robota zi zvernenniamy u 2020 rotsi. Retrieved from: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/ZG\\_2020-Q4.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2020-Q4.pdf?v=4) (accessed 17 November 2023).
14. Zakhyst prav spozhyvachiv finansovykh posluh: robota zi zvernenniamy ta zapytamy na publichnu informatsiiu u 2022 rotsi. Retrieved from: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/ZG\\_2022.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2022.pdf?v=4) (accessed 17 November 2023).
15. Zakhyst prav spozhyvachiv finansovykh posluh: robota zi zvernenniamy u 2021 rotsi. Retrieved from: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/ZG\\_2021.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2021.pdf?v=4) (accessed 17 November 2023).
16. Zakhyst prav spozhyvachiv finansovykh posluh: robota zi zvernenniamy, zapytamy na publichnu informatsiiu ta ohliad praktyky zastosuvannya zakonodavstva u 1 kvartali 2023 roku. Retrieved from: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/ZG\\_2023-Q1.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2023-Q1.pdf?v=4) (accessed 17 November 2023).
17. Zakhyst prav spozhyvachiv finansovykh posluh: robota zi zvernenniamy, zapytamy na publichnu informatsiiu ta ohliad praktyky zastosuvannya zakonodavstva u 2 kvartali 2023 roku. Retrieved from: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/ZG\\_2023-Q2.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/ZG_2023-Q2.pdf?v=4) (accessed 17 November 2023).
18. Pro mediatsiiu: Zakon Ukrainy vid 16.11.2021 r., 16 lystopada 2021 roku № 1875-IX. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (accessed 17 November 2023).

## SYSTEM OF CONSUMER PROTECTION OF INSURANCE SERVICES IN UKRAINE

Tetyana Yavorska<sup>1</sup>, Lyudmyla Voytovych<sup>2</sup>

*Ivan Franko National University of Lviv  
Prospekt Svobody, 18. 79008, Lviv, Ukraine*

<sup>1</sup>*e-mail: tetyana.yavorska@lnu.edu.ua, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7557-5683>*

<sup>2</sup>*e-mail: lyudmyla.voytovych@lnu.edu.ua, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4514-7770>*

**Abstract.** The problems of consumer protection are becoming increasingly acute and relevant, especially in times of war. The article determines that protection of the rights and legitimate interests of consumers of insurance services should be a priority for the regulator, since it is ensured by the legislation according to which the State is obliged to protect the rights of consumers, to monitor the quality of insurance services and fulfillment of their terms and conditions. The article analyzes the statistics of appeals of insurance consumers to the NBU. Most consumer rights violations are recorded by insurance companies with regard to the quality of insurance services, their provision, and false calculation with the aim of concealing insurance rates and commissions. The low financial awareness of citizens in Ukraine regarding the legally defined system of consumer protection, public distrust of insurance companies, and inadequate regulation of the insurance market contribute to the low efficiency and effectiveness of the mechanism for protecting the rights of consumers of insurance services in Ukraine. The author examines the legislative framework governing the rights and obligations of the parties in the insurance business and identifies important aspects that should be taken into account to ensure effective consumer protection. In particular, the article addresses the issues of insurance payments and the rules for determining insured events. The mechanisms for resolving disputes between insurers and consumers are analyzed, in particular, the role of the insurance regulator and alternative methods of conflict resolution. The article highlights the importance of consumer education on their rights and obligations

in the insurance sector. An algorithm of the procedure and conditions for restoring the violated rights and legitimate interests of insurance consumers is formed. The conclusions of the article help to improve the legislative framework and practical aspects of the relationship between insurers and consumers of insurance services, contributing to an increase in the level of consumer protection in this sector.

**Keywords:** consumer protection system, consumer of insurance services, insurance company, regulator, rights and interests.

*Стаття надійшла до редколегії 17.10.2023*  
*Прийнята до друку 29.11.2023*