

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОВІРИ НАСЕЛЕННЯ ДО ДОБРОВІЛЬНОГО ПЕНСІЙНОГО СТРАХУВАННЯ

У статті систематизовано та виокремлено фактори впливу на довіру суспільства до накопичувального страхування, зокрема добровільного страхування додаткових пенсій в рамках проведення пенсійної реформи.

Ключові слова: довіра, страховий ринок, пенсійне страхування, накопичувальне страхування.

Постановка проблеми. Прийняття пенсійної реформи викликало багато невдоволень та побоювань з боку населення, що зумовлене, насамперед, низьким рівнем довіри до діючого уряду та песимістичними поглядами на майбутнє. Довіра – це засадничий інструмент управління думкою суспільства. Проте в останні роки населення нашої країни розучилося довіряти взагалі і страховим компаніям як складовим третього рівня пенсійної системи України зокрема.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Тема дослідження різних аспектів довіри досить широко представлена в працях вітчизняних та зарубіжних авторів. Соціально-психологічні функції феномена довіри у радянській психологічній науці почали досліджувати досить пізно. До найпомітніших розвідок належать праці В. Сафонова (1981) і Є. Хорошилової (1984).

Проблема довіри як умова виникнення дружби розглядалася І. Коном, В. Лосенком, Л. Гозманом, І. Полонським [4].

У зарубіжних психологічних дослідженнях проблема довіри та її соціально-психологічних функцій в останні роки теж посідає значне місце. Серед дослідників цієї проблеми виділяється З. Ратайчак. У своїх працях він виокремлює дві соціально-психологічні функції довіри: функцію імпульсу до соціального контакту з іншими людьми і функцію взаємовдосконалення та взаєморозвитку людини [5].

Постановка завдання. Мета статті – виділення основних факторів, що впливають на рівень соціально-психологічного аспекту довіри суспільства щодо добровільного страхування додаткових пенсій в рамках проведення пенсійної реформи України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ринок страхування життя на сьогодні є одним із найбільш перспективних фінансових секторів. Страхування життя («лайфове» страхування) – це система страхування, в якій об'єктом договірних стосунків виступає життя і здоров'я (втрата працездатності) застрахованого. Страхове відшкодування виплачується страхувальникові у разі дожиття до кінця дії полісу або при отриманні їм інвалідності, або вигодонабувачу (вказаному в договорі спадкоємцеві) у разі смерті застрахованого. При цьому страхова сума може виплачуватися як цілком, так і пропорційними частинами, у вигляді довічного забезпечення. Договори страхування життя укладаються на термін

від 10 років, а страхові платежі вносяться клієнтом не рідше, ніж раз на рік. Зокрема слід виділити таку підгалузь страхування життя, як накопичувальне страхування.

У СРСР накопичувальним страхуванням життя займався державний монополіст – Держстрах. У 1991 р., при розвалі СРСР, кошти Держстраху були виведені за кордон, і мільйони страхувальників (на початок 1990-х поліс Держстраху мала третина населення України) виявилися обдуреними. Через це страхування життя втратило довіру потенційних клієнтів, які не наважуються випробувати долю ще раз [1].

Але у розвинутих країнах саме накопичувальне страхування вважається одним з локомотивів фінансового добробуту громадян, а першою страховкою для більшості жителів Європи є саме поліс страхування життя.

З прийняттям пенсійної реформи та переходом на трирівневу систему державного пенсійного страхування накопичувальному страхуванню життя, а саме добровільному страхуванню додаткових пенсій, слід приділити особливу увагу.

Добровільна система була започаткована Законом України «Про недержавне пенсійне забезпечення» від 09.07.2003 №1057-IV. Проте її формування ще не завершено, оскільки й донині не створена передбачена прикінцевими положеннями цього Закону належна правова база для діяльності інших суб'єктів пенсійного забезпечення: страхових компаній та банків. Проте вже зараз в суспільстві виникають суттєві невдоволення та неприйняття цього впровадження. Доцільно зупинитись саме на страхових організаціях. Невдоволення суспільства щодо виділення їх в окремих рівень пенсійної системи зумовлено насамперед високим рівнем недовіри до цих установ.

Так, за результатами загальнонаціонального опитування щодо ставлення громадян України до ключових проблем пенсійної реформи маємо такі дані: «населення має відносно низьку думку про приватні організації, що надають фінансові послуги. Приватним банкам довіряють близько 15% громадян України, далі йдуть страхові організації (11%) та інвестиційні фонди (6%). Недержавним пенсійним фондам (НПФ) довіряють 5% респондентів» (рис. 1).

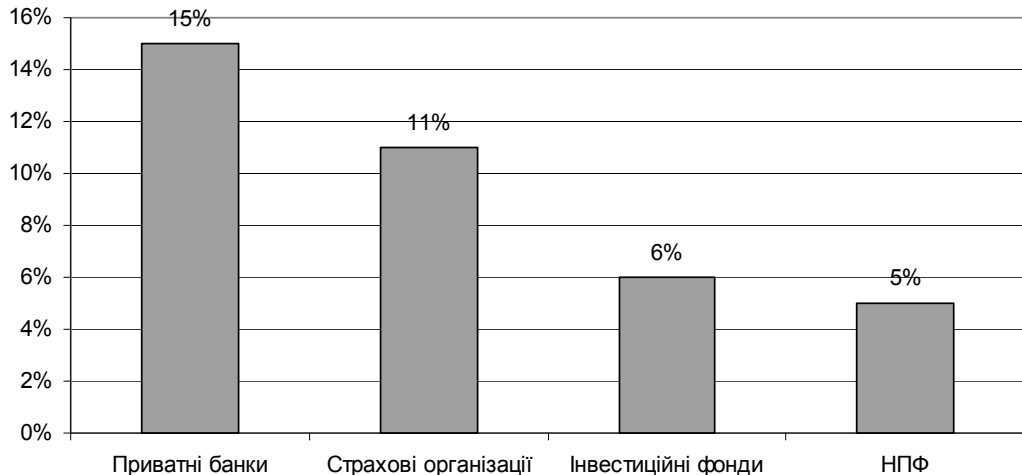


Рис. 1. Рівень довіри населення до фінансових установ [2]

За даними Держфінпослуг, лише за перший квартал 2010 р. від страховиків пішло 53,5% фізичних осіб, а загальна кількість укладених договорів страхування зменшилася з 552,6 млн штук до 123,7 млн, або майже у 4,5 раза [1]

З огляду на отримані дані насамперед необхідно виявити причини досить низької довіри зокрема до страхових організацій. Тільки після виявлення цих причин можна підходити до розробки методів їх усунення, що у свою чергу призведе до покращання ситуації на страховому ринку взагалі та позитивних фінансових та психологічних результатів пенсійної реформи.

Термін «довіра» застосовувався здебільшого у соціології, політології та інших науках, проте це слово українці почали частіше згадувати саме в період кризи. Довіра базується на знанні об'єкта і здатності передбачати, прогнозувати чи впливати на його діяльність, що підтверджується досвідом взаємодії з ним.

Людина не може жити без довіри – без неї вона втрачає зв'язок зі світом, що загрожує дуже негативними наслідками. Західні психологи давно з'ясували, що довіра є «стрижневим елементом соціального і психологічного благополуччя індивіда і суспільства». Отже, довіра є важливим соціально-психологічним явищем. Функції, які вона виконує, стосуються не тільки процесу взаємодії людей один з одним, але і людства в цілому та окремих його частин [7].

Довіра є соціально-психологічним явищем, котре може бути подане як одна з умов соціалізації особистості. Вона як самостійне соціально-психологічне явище виконує фундаментальні функції в житті людини, основні з яких зводяться до таких: довіра є умовою цілісної взаємодії людини зі світом; довіра виконує функцію поєднання людини зі світом в єдину систему; довіра допомагає злиттю у сприйнятті людиною минулого, сьогодення і майбутнього в цілісний акт; довіра створює ефект цілісності буття людства; довіра допомагає виникненню ефекту цілісності особистості; крім цього, за участю довіри встановлюється міра співвідношення своєї поведінки, прийнятого рішення, поставлених завдань як світові, так і самому собі [7].

Тож стосовно факторів, що впливають на рівень довіри до страховиків, перше, необхідно виділити недосконалість законодавчої бази. Закон України «Про страхування» був прийнятий в 1996 р. і на сьогодні потребує значних змін.

По-друге, буде доцільним поділити вплив на рівень довіри населення між зовнішніми та внутрішніми факторами (табл. 1). Такий поділ зумовлений насамперед менталітетом населення України.

Таблиця 1

Фактори, що впливають на рівень довіри населення

Зовнішні	Внутрішні
Розвал Держстраху та Ощадбанку	Відсутність прозорості та відкритості страховиків
Нестабільна політична ситуація в країні	Нав'язування страхової послуги банками
Спад соціальної активності населення	
Низький рівень доходів населення	
Неінформованість суспільства	Незадовільна робота страхових агентів
Нерівномірний розподіл інформативності щодо видів страхування	

Ми пережили знецінення коштів в результаті інфляції, після розвалу радянського Держстраху та Ощадбанку люди втратили величезні гроші. Ця подія ще довго буде одним із найвпливовіших факторів недовіри населення до страхової системи. Такий розвиток ситуації, а також політична нестабільність та величезна кількість постійних змін призвели до сильного психологічного спаду соціальної активності населення. Люди перестали замислюватись про майбутнє, більшість живуть сьогоденням та оцінюють можливі ризики від будь-якого вкладання грошей як дуже високі. До того ж населенню України дуже важко почати робити та повірити у щось нове. Суспільство радше буде чекати примусо-

вості або із заздрістю та безнадією обговорювати рівень проживання пенсіонерів у зарубіжних країнах. Проте більшості людей, особливо більш похилого віку, не спадає на думку за рахунок чого ці пенсіонери отримують свій дохід та можуть подорожувати, вести активну суспільну діяльність тощо.

Проте трирівнева пенсійна система досить вдало уже працює у багатьох країнах світу. Розподіл пенсій за різними їх рівнями наочно демонструє рис. 2.

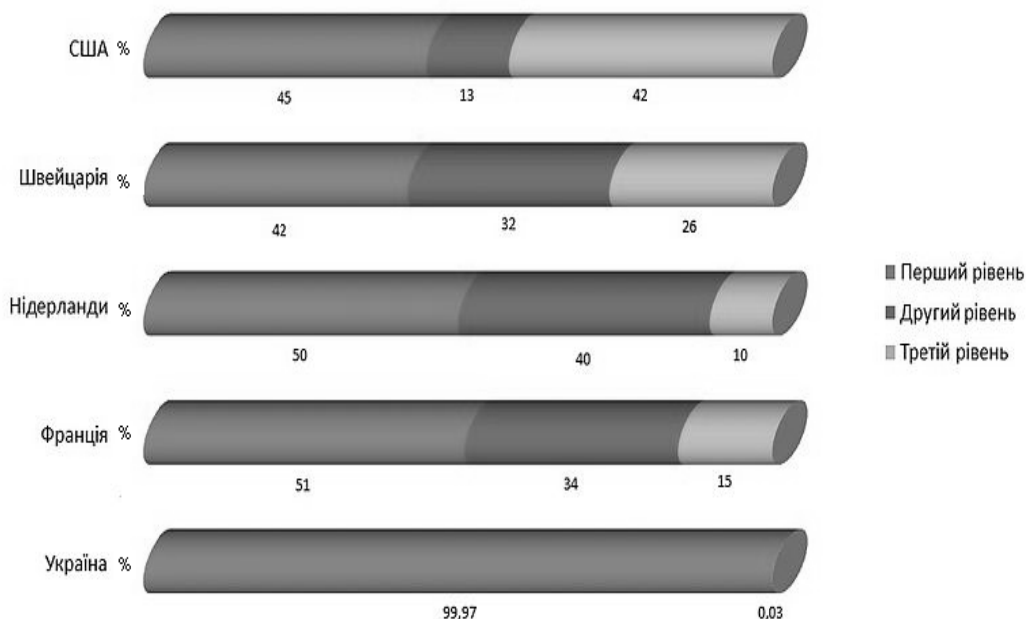


Рис. 2. Рівень розвитку рівнів пенсійної системи в різних країнах світу [3]

Ще одним з важливих чинників для розвитку страхової системи є рівень заробітної плати населення. Постійний низький рівень доходів робить неможливими додаткові заощадження у вигляді страхових внесків, що також не сприяє підвищенню довіри до позитивного розвитку економіки, отже й страхового ринку.

Також необхідно виділити неінформованість суспільства відносно страхових компаній та їхньої діяльності. Пересічний громадянин більшою мірою не ознайомлений з елементарними можливостями, видами та способами страхування.

Окремо маємо нерівномірний розподіл інформативності щодо видів страхування. Так, про автострахування майже все знають навіть діти. У той час як про можливість добровільного страхування додаткових пенсій знає далеко не кожен дорослий. Окремо слід зазначити про інформування розвитку страхового ринку з боку держави. Так, на сайті Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України більшість інформативних показників обмежується 2006 р. А постійні політичні спекуляції та непрозорість політичних та економічних процесів знижують рівень довіри навіть до того мінімуму інформації, що все ж таки надходить до населення.

Окремою категорією факторів недовіри до впровадження третього рівня пенсійної реформи є поведінка самих страховиків.

По-перше, далеко не всі страхові компанії прозоро та відкрито діляться інформацією про себе. Не сприяє їх розвитку також й обслуговування та якість

послуг, що надаються. І якщо в ризикових видах страхування виникає потреба в купівлі страхового полісу і з огляду на це супутні аспекти нівелюються тією чи іншою мірою, то у накопичувальному страхуванні будь-який чинник може стати вирішальним в момент прийняття рішення.

По-друге, продаж страхових полісів з накопичувального страхування в Україні є досить нелегкою справою. Основними каналами продажів поки що є банки (які вимагають добровільно-примусового страхування життя позичальника), корпоративні канали і агентські мережі.

І саме страхові агенти зазвичай виступають першою ланкою у виникненні недовіри до накопичувального страхування. Якщо в Європі клієнт сам приходить в «лайфову» компанію і купує поліс, то в Україні це рідкість, і вирішальну роль у продажу страхування життя відіграють страхові агенти – ті, хто не лише продають поліси, але і доносять до українців інформацію про страхування.

Головним недоліком роботи страхових агентів критики вважають незадовільну якість послуг, які вони надають [1]. Страхові агенти, що не мають впевненості та вміння себе презентувати, навряд чи зможуть переконати когось-небудь укласти договір із страховиком строком на 10 років з мінімальною річною премією у 500–700 доларів.

Страховий агент повинен мати ряд особистих якостей, таких як харизма і життєвий досвід. Людина повинна мати респектабельний зовнішній вигляд. Якщо поліс КАСКО або ОСАГО страхувальник може купити у продавця без красивого костюма з витонченою краваткою, то при продажу полісу страхування життя клієнт спочатку оцінює продавця, намагаючись зрозуміти, що за людина стоїть перед ним, чого вона досягла у своєму житті та чи має моральне право пропонувати таку послугу та запевняти у якихось гарантіях. Страховий агент повинен орієнтуватися не лише в страхуванні, а й в економіці. Це значно підвищить довіру до нього як до особистості, а відтак і до страховика, якого він представляє і страхового ринку в цілому.

Дійсно, соціологи і психологи доходять висновку, що існує певна когорта людей, яким притаманні особистісні характеристики, що забезпечують довіру інших. До особливостей такого типу людей належать: освіченість, приємний вираз обличчя, охайність, хороша фізична форма, оптимізм, чітка мова, добра репутація, впевненість у собі, дотримання норм поведінки, прийнятих у товаристві. Саме такий тип людей здатний викликати довіру більшості співрозмовників [7].

Висновки та прогнози. Особистість не може жити без віри у правильність і здійсненність вчинків, що прогнозуються чи плануються. Якщо проєктоване майбутнє повністю відривається від власного досвіду, який допомагає оцінити можливості людини, то її цілі будуть лише ілюзією, а досягнення їх стане взагалі неможливим. Соціально-психологічні функції довіри є засобом гармонізації відносин людини одночасно зі світом і з самою собою [3].

Соціально-психологічна недовіра населення до системи страхування є наслідком недосконалої законодавчої бази, відсутності ефективної державної політики у сфері страхування, а також фінансова нестабільність населення. Недовіра до цієї галузі зумовлена також непрозорістю інформації про саму діяльність страхових компаній та про сферу їх послуг.

Щоб подолати цю проблему необхідно налагодити співпрацю держави, страхових компаній та населення країни. У першу чергу, слід вдосконалити законодавчу базу страхування, підвищити прозорість страхового ринку, посилити інформованість про сферу їх послуг та діяльність. Страховим компаніям, у свою чергу, слід більше звертати увагу на своїх агентів, їх навчання та розвиток. Таким чином комплексний підхід та цілеспрямовані зусилля зможуть наблизити населення нашої держави до ціннісно-нормативної, морально-етичної та психологічної довіри до страхового захисту суспільства з боку держави.

Список використаної літератури

1. В. Мельничук. Журнал «Економічна правда» [Електронний ресурс] / В. Мельничук // Кому вигідна неправда про довіру. – Режим доступу до журналу: <http://www.epravda.com.ua/columns/2010/08/3/243735/>
2. Деревацька М.Р. Довіра як чинник соціальної взаємодії у контексті фінансової кризи [Електронний ресурс] / М.Р. Деревацька. – Режим доступу: <http://libfor.com/index.php?newsid=862>
3. Економічна правда [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.epravda.com.ua/columns/2010/08/3/243735/view_print/
4. І. Кон. Социологическая психология / І. Кон. – Воронеж: МОДЕК, 1999.
5. Ратайчак З. Человек как субъект общественной жизни / З. Ратайчак. Варшава -Краков, 1983. – С. 85–102.
6. Селигмен А. Проблема доверия / А. Селигмен. – М., 2002.
7. Скрипкина Т.П. Психология доверия / Т.П. Скрипкина – М., 2000.
8. Український центр політичного менеджменту [Електронний ресурс] / Сергій Ворожбит, Соціально-психологічні функції явища довіри – Режим доступу: <http://www.politik.org.ua/vid/magcontent.php3?m=6&n=62&c=1370>
9. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Ф. Фукуяма; пер. с англ. – М., 2004.
10. Центр ім. Разумкова. Журнал «Національна безпека і оборона» [Електронний ресурс] / Режим доступу до журналу: <http://www.razumkov.org.ua/ukr/journal.php>

В статті систематизовані та виділені фактори впливу на довіру суспільства до накопительного страхування, в частині, добровільного страхування доповнительних пенсій в рамках проведення пенсійної реформи.

Ключевые слова: доверие, страховой рынок, пенсионное страхование, накопительное страхование.

In the article the factors of influence on the trust of society to story insurance are systematized and distinguished, in particular voluntarily insurance of additional pensions within the framework of realization of pension reform.

Key words: trust, the insurance market, pension insurance, memory insurance.

Надійшло до редакції 5.04.2012.