

Klymash N. I.

National University of Food Technologies

METHODICAL TOOLS OF EVALUATING THE EFFECTIVENESS OF ECONOMIC SUBJECTS BASED ON THE VALUE

Summary

The system of criteria and indicators of the efficiency of enterprises. Recommended system considers the complex nature of the assessment of all areas of the company. Definitely multicriterion and onecriterion approaches to assess the impact of domestic enterprises.

Key words: performance management, performance criteria, enterprise value.

УДК 336.77.067.21

Колодізева С. О.

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

МЕТОДИЧНИЙ ПІДХІД ДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПОСЛУГОЮ ФАКТОРИНГУ

Стаття присвячена розробці методичного підходу до підвищення ефективності управління послугою факторингу з метою забезпечення банками гнучкого підходу до факторингового обслуговування вітчизняних підприємств відповідно до їх індивідуальних фінансових потреб. Розроблений методичний підхід до управління послугою факторингу базується на використанні показника рентабельності логістичного ланцюга факторингового обслуговування та визначенні рівноважної ставки такого обслуговування. Застосування банками в процесі управління послугою факторингу розробленого автором методичного підходу дозволить досягти економічного компромісу інтересів усіх учасників факторингової угоди.

Ключові слова: послуга факторингу, логістичний ланцюг, показник рентабельності, рівноважна ставка, фінансовий інтерес.

Постановка проблеми. Основною проблемою для більшості вітчизняних підприємств, особливо для підприємств малого та середнього бізнесу, є нестача власних обігових коштів, тому великого значення для забезпечення їх ефективної діяльності набувають доступні джерела фінансування у вигляді кредитних послуг для поповнення обігових коштів. Результати наукових досліджень засвідчують [1; 2; 3; 4; 5], що однією з перспективних кредитних послуг в сучасних умовах господарювання підприємств є послуга факторингу, використання якої вітчизняними товаровиробниками надає реальному сектору економіки значні переваги щодо розвитку та підвищення конкурентоспроможності.

У більшості розвинутих країнах світу масштаби факторингових операцій є значними та постійно зростають [6], однак розвиток вітчизняного ринку факторингових послуг є доволі повільним та ускладненим низкою проблем, серед яких: необізнаність потенційних споживачів з перевагами послуги факторингу; висока вартість послуги порівняно із іншими кредитними послугами; відсутність забезпечення банками гнучких умов надання факторингового обслуговування клієнтів відповідно до індивідуальних потреб кожного споживача таких послуг; відсутність професійних навичок та досвіду роботи учасників на ринку факторингових послуг; підвищена ризикованість операцій факторингу [1; 5].

Факторингове обслуговування на фінансовому ринку надають переважно банки, які охоплюють значну частину ринку факторингових послуг [1]. В цьому аспекті важливим завданням для банківських установ постає підвищення ефективності управління послугою факторингу з метою забезпечення необхідними фінансовими ресурсами, роз-

ширення масштабу діяльності вітчизняних підприємств, ефективного використанню ними власних коштів та зміцнення реального сектору економіки країни, що сприятиме збільшенню прибутків як самих банків за рахунок збільшення обсягів надання банківських послуг та розширення клієнтської бази серед споживачів кредитних послуг, так і підвищенню конкурентоспроможності банківської системи країни в цілому за рахунок розвитку вітчизняного ринку факторингових послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню стану та тенденцій розвитку вітчизняного ринку факторингових послуг, а також розробці методичних підходів до удосконалення факторингового обслуговування приділяли значну увагу такі вітчизняні вчені та економісти, як І.Є. Бучко [1], Н.М. Внукова [7], О.Д. Вовчак [2], І.В. Вітвіцька [8], Ю.В. Прохорова [9], М.О. Терновська [9], І.В. Фарінович [4], І.В. Фурман [5], Г.В. Шпаргало [10] та ін. Дослідження науковців охоплюють теоретичні та практичні аспекти розвитку факторингу в Україні, однак проблеми оцінки та підвищення ефективності управління факторинговими послугами в сучасних умовах господарювання України є недостатньо висвітленими.

Виділення раніше не вирішених частин загальної проблеми. Незважаючи на вагомість результатів наукових досліджень [1; 4; 5; 7; 8; 10], існують окремі їх напрями, що є недостатньо розробленими як у теоретичному, так і в практичному аспектах. Це пов'язано з відсутністю методичних рекомендацій щодо усунення основних перепон розвитку ринку факторингових послуг, забезпечення прийнятних умов факторингового обслуговування для вітчизняних підприємств та вартості такого обслуговування відповідно до вимог цих

підприємств. В цьому аспекті постає необхідність пошуку ефективного підходу до управління послугою факторингу з метою задоволення вимог усіх учасників кредитної угоди та забезпечення розвитку вітчизняного ринку факторингових послуг.

Мета статті. Метою статті є розвиток та удосконалення методичних підходів до підвищення результативності факторингового обслуговування підприємств з урахуванням інтересів усіх учасників факторингової угоди. Задоволення вимог сторін угоди пов'язане із забезпеченням таких умов, за яких буде знайдено компроміс між доходом, що отримує банк за факторингове обслуговування та прийнятних умов кредитування для підприємства-клієнта і підприємства-дебітора з врахуванням тих переваг, що отримує кожен учасник факторингової операції.

Виклад основного матеріалу. Особливістю операції факторингу є те, що у процесі факторингового обслуговування беруть участь банк (фактор), підприємство-клієнт (постачальник) та підприємство-дебітор (споживач), між якими утворюється рух як грошових, так і товарно-матеріальних потоків, що можливо представити у вигляді логістичного ланцюга факторингового обслуговування (рис. 1).



Рис. 1. Логістичний ланцюг факторингового обслуговування [7]

На рис. 1 використано наступні умовні позначення: A, B – вартісне вираження фінансового або товарно-матеріального потоку, грн.; x – ліміт фінансування клієнта; $ЛЛЛ$ – ланка логістичного ланцюга; r – плата за фінансування; k – комісія за обробку документів; z – вартість залучення банком коштів [7].

Як видно з рис. 1, у процесі факторингового обслуговування утворюється складний логістичний ланцюг, що виокремлює дану послугу серед інших короткострокових кредитних послуг. Процес факторингового обслуговування потребує використання дієвих методів управління з метою максимального задоволення потреб кожної ланки логістичного ланцюга. Ефективне управління таким ланцюгом передбачає визначення оптимальних умов для кожної ланки логістичної системи як для банку $ЛЛЛ 1$, так і для підприємства-клієнта $ЛЛЛ 2$ та підприємства-дебітора $ЛЛЛ 3$.

У цьому аспекті автор вважає за доцільне впровадження та використання для оцінки ефективності функціонування ланцюга, що утворюють учасники операції факторингу та за яким здійснюється просування відповідних фінансових потоків, показника рентабельності логістичного ланцюга R . Цей показник також може використовуватись для підвищення ефективності управління послугою факторингу.

Формулу розрахунку рентабельності логістичного ланцюга при наданні послуги факторингу R_f запропоновано представити наступним чином:

$$R_f = \frac{Pbf + Pcf + Pdf}{Lbf + Lcf + Ldf} \cdot 100\%, \quad (1)$$

де Pbf – прибуток банку за надання послуги факторингу, грн; Pcf – прибуток підприємства-клієнта за рахунок використання послуги факторингу, грн; Pdf – прибуток підприємства-дебітора у результаті факторингового обслуговування, грн; Lbf – витрати банку, пов'язані із проведенням операцій з факторингу, грн; Lcf – витрати підприємства-клієнта, пов'язані із надання йому факторингового обслуговування, грн; Ldf – витрати підприємства-дебітора від участі в операції факторингу (за правилами надання послуг факторингу усі витрати за факторинговим обслуговування несе підприємство-клієнт, тому у підприємства-дебітора відсутні витрати по факторингу, тобто значення Ldf дорівнює 0 грн).

Прибуток банку за надання послуги факторингу Pbf формується за рахунок процентної маржі $(r - x)$ та комісії k . До витрат банку відносять відсотки, що сплачуються за залучені ресурси z та адміністративні витрати AEB .

Прибуток підприємства-клієнта Pbf утворюється за рахунок збільшення коефіцієнта оборотності дебіторської заборгованості, яке обумовлене зменшенням загального обсягу дебіторської заборгованості підприємства-клієнта за рахунок надання йому фінансування на суму $x \cdot A$. До витрат підприємства-клієнта Lcf належить плата банку за послугу факторингу $A \cdot (x \cdot r + k)$ та адміністративні витрати AEC .

Прибуток підприємства-дебітора Pdf від факторингового обслуговування формується у результаті ефекту фінансового левериджу ($ЕФЛ$), який характеризує прибуток з власного капіталу, що додатково генерується, з урахуванням частки використання залучених коштів. Витрати підприємство-дебітор не несе.

У результаті певних математичних перетворень автором було отримано формулу розрахунку показника рентабельності логістичного ланцюга факторингового обслуговування R_f :

$$R_f = \frac{(-x \cdot A \cdot z - AEB + Rc \cdot \frac{x \cdot A \cdot (V_{pr} + A)}{Dz + A} - AEC + A \cdot Ra \cdot A / BK) \cdot (1 - Cnn)}{x \cdot A \cdot z + AEB + A \cdot (x \cdot r + k) + AEC} \cdot 100\%, \quad (2)$$

де A – вартість факторингової угоди, грн.; Dz – обсяг дебіторської заборгованості підприємства-клієнта на момент отримання факторингового обслуговування, грн.; Rc – коефіцієнт рентабельності продажів підприємства-клієнта; V_{pr} – обсяг реалізації продукції за період, грн.; Ra – коефіцієнт валової рентабельності активів; BK – середня сума власного капіталу підприємства-дебітора, грн.; Cnn – ставка податку на прибуток.

Виходячи із формули (2) розрахунку показника рентабельності логістичного ланцюга R_f , зроблено наступні висновки:

на ефективність операції факторингу значною мірою впливають адміністративні витрати як банку AEB , так і клієнта AEB , оскільки із зростанням цих показників відбувається зменшення значення показника рентабельності усієї операції факторингу R_f ;

значну роль відіграють співвідношення масштабів підприємства, а саме значення середньої суми власного капіталу підприємства BK , та вартості факторингової угоди A , а також відношення реалізованої продукції за період V_{pr} до дебіторської заборгованості підприємства-клієнта Dz ;

показник рентабельності логістичного ланцюга при факторинговому обслуговуванні R_f збільшується при збільшенні обсягів фінансування $x \cdot A$;

значення показника рентабельності факторингового обслуговування R_f у будь-якому випадку

є більшим нуля, оскільки в іншому випадку для одного чи більше учасників проведення операції факторингу є недоцільним, однак, за рахунок підбору оптимальних значень показників, що суттєво впливають на показник рентабельності логістичного ланцюга Rf , можливим є максимізація значення даного показника, тобто максимізація ефективності операції факторингу для всіх її учасників.

На підставі формули розрахунку рентабельності логістичного ланцюга Rf можливим є проведення оцінки ефективності логістичного ланцюга факторингового обслуговування. Однак такий підхід засвідчує ефективність операції факторингу в цілому та, при цьому, не враховує переваги кожного учасника від факторингової угоди окремо, тобто банку, підприємства-клієнта та підприємства-дебітора. Відповідно до умов факторингового обслуговування підприємство-дебітор не несе значних витрат, пов'язаних із операцією факторингу, тому більш детально автором було розглянуто розподіл переваг від операції факторингу між банком та підприємством-клієнтом.

Оскільки однією з перепон на шляху розвитку вітчизняного ринку факторингових послуг залишається висока вартість такої послуги для потенційних споживачів, то постає необхідність вирішення найбільш гострої проблеми факторингового обслуговування – зниження його вартості.

Банківські установи повинні враховувати інтереси споживачів банківських послуг та визначати переваги, що отримує споживач від банківської послуги або продукту, забезпечувати індивідуальний підхід до кожного клієнта банку. В цьому аспекті доцільним для банківських установ є розробка та запровадження у свою діяльність гнучкого підходу, що дозволить враховувати індивідуальні фінансові потреби кожного клієнта з метою підвищення ефективності управління послугою факторингу.

Автором запропоновано методичний підхід до управління послугою факторингу, який дозволяє враховувати розподіл переваг від факторингового обслуговування між банком та клієнтом. Запропонований підхід дозволяє знизити вартість факторингу для підприємства-клієнта, не обмежуючи при цьому інтересів банку.

Запропонований автором підхід полягає у корегуванні банківської ставки r , тобто плати за факторингове обслуговування, виходячи із значень показників рентабельності банку та клієнта від проведення операції факторингу. Плату за факторингове обслуговування, при якій рентабельність банку від операції факторингу Rb дорівнюватиме рентабельності, що отримує клієнт в результаті отримання послуги факторингу Rc , запропоновано вважати рівноважною ставкою r_e . Тобто доцільним є визначення рівноважної ставки банку за факторингове обслуговування r_e з метою досягнення компромісу між інтересами банку та клієнта.

В процесі управління послугою факторингу банком доцільно скорегувати ставку за факторингове обслуговування r таким чином, щоб рентабельність банку від операції факторингу Rbf дорівнювала рентабельності, що отримує клієнт в результаті отримання послуги факторингу Rc , тобто справедливими повинні бути рівняння (3–5):

$$Rbf = Rc; \quad (3)$$

$$\frac{Pbf}{Lbf} = \frac{Pcf}{Lcf}; \quad (4)$$

$$\frac{A \cdot (x \cdot r + k - x \cdot z) - AEb}{x \cdot A \cdot z + AEb} = \frac{Rc \cdot \frac{x \cdot A \cdot (Vpr + A)}{Dz + A} - A \cdot (x \cdot r + k) - AEc}{A \cdot (x \cdot r + k) + AEc} \quad (5)$$

В результаті математичних перетворень, було отримано рівняння (6):

$$A^2 \cdot x^2 \cdot r^2 + r \cdot (2 \cdot A^2 \cdot x \cdot k + A \cdot x \cdot AEc) + A^2 \cdot k^2 + A \cdot k \cdot AEc - Rc \cdot \frac{x \cdot A \cdot (Vpr + A)}{Dz + A} \cdot (A \cdot x \cdot z + AEb) \quad (6)$$

Для спрощення рівняння (6) та визначення рівноважної ставки запропоновано ввести умовні позначення:

$$a = A^2 \cdot x^2, \quad (7)$$

$$b = 2 \cdot A^2 \cdot x \cdot k + A \cdot x \cdot AEc, \quad (8)$$

$$c = A^2 \cdot k^2 + A \cdot k \cdot AEc - Rc \cdot \frac{x \cdot A \cdot (Vpr + A)}{Dz + A} \cdot (A \cdot x \cdot z + AEb) \quad (9)$$

З урахуванням умовних позначень (7–9) рівняння (6) було представлено наступним чином:

$$a \cdot r^2 + b \cdot r + c = 0 \quad (10)$$

Вирішення рівняння (10) було здійснено на підставі математичних законів, результатом чого стало визначення рівноважної ставки банку за факторингове обслуговування r_e , яка забезпечує компроміс інтересів клієнта та банку щодо факторингового обслуговування.

На підставі отриманих формул (1–10) автором було здійснено розрахунки за запропонованою методикою на підставі даних щодо факторингового обслуговування банком двох підприємств м. Харкова. Вихідні дані операції факторингу для розрахунку показників рентабельності логістичного ланцюга факторингового обслуговування Rf , рентабельності банку Rb та підприємства-клієнта Rc в результаті проведення операції факторингу, рівноважної ставки факторингового обслуговування r_e , а також визначення зміни рентабельності логістичного ланцюга факторингового обслуговування ΔRf за рахунок використання рівноважної ставки r_e наведено в табл. 1.

На підставі вихідних даних факторингової операції (табл. 1) було розраховано рентабельність логістичного ланцюга Rf , рентабельність банку Rb

Таблиця 1
Вихідні дані щодо факторингової операції

Показник	Значення показника
Вартість факторингової угоди A , тис. грн.	1 000
Ліміт фінансування підприємства-клієнта x , %	90
Плата банку за фінансування r , %	2,2
Комісія банку за обробку документів k , %	1
Вартість залучення коштів банком z , %	1,5
Термін фінансування, дні	30
Адміністративні витрати банку, пов'язані з операцією факторингу AEb , тис. грн.	8
Адміністративні витрати підприємства-клієнта, пов'язані з операцією факторингу AEc , тис. грн.	5
Рентабельність продажів підприємства-клієнта Rc , %	2,3
Обсяг реалізації продукції підприємства-клієнта Vpr за період (рік), тис. грн.	1926
Обсяг дебіторської заборгованості підприємства-клієнта на момент звернення за послугою факторингу Dz , тис. грн.	449
Валова рентабельність активів підприємства-дебітора Ra (із розрахунку на 30 днів), %	2,7
Середня сума власного капіталу підприємства-дебітора BK , тис. грн.	9067
Ставка податку на прибуток підприємств Cnn , %	19

та клієнта Rc від операції факторингу, визначено рівноважну ставку r_e , з урахуванням якої розраховано нову рентабельність логістичного ланцюга факторингового обслуговування Rfe , а також нові значення рентабельності банку Rbe та клієнта Rce від операції факторингу.

Результати розрахунків щодо оцінки ефективності управління послугою факторингу представлено в табл. 2.

Таблиця 2
Результати оцінки ефективності управління послугою факторингу

З урахування вихідного значення ставки за факторингове обслуговування $r = 2,2\%$		З урахування рівноважної ставки за факторингове обслуговування $r_e = 1,95\%$	
Показник	Значення, %	Показник	Значення, %
Рентабельність логістичного ланцюга факторингового обслуговування Rf	26,29	Рентабельність логістичного ланцюга факторингового обслуговування Rfe	27,39
Рентабельність банку Rb	38,61	Рентабельність банку Rbe	28,13
Рентабельність клієнта Rc	20,12	Рентабельність клієнта Rce	28,41
Зміна рентабельності логістичного ланцюга факторингового обслуговування ΔRf		1,1	

Як видно з табл. 2, надання банком факторингового обслуговування на підставі запропонованого автором методичного підходу з використанням рівноважної ставки r_e дозволило збільшити рентабельність усього логістичного ланцюга факторингового обслуговування (на 1,1%), що забезпечує підвищення ефективності управління послугою факторингу в цілому. Використання банком рівноважної ставки факторингового обслуговування r_e дозволяє забезпечити компроміс між інтересами учасників факторингової угоди та гнучкий підхід до кожного клієнта банку.

Висновки і пропозиції. Запропонований автором підхід до оцінки та підвищення ефективності управління послугою факторингу на підставі розрахунку показника рентабельності логістичного ланцюга факторингового обслуговування Rf та визначення рівноважної ставки такого обслуговування r_e з урахуванням інтересів учасників факторингової угоди буде сприяти розвитку вітчизняного ринку факторингових послуг, що надасть додаткові умови зміцнення конкурентоспроможності для реального сектора економіки України. Доцільність впровадження та використання у діяльності банків запропонованого автором методичного підходу до підвищення ефективності управління послугою факторингу потребує поглибленого обґрунтування та подальшого уточнення, що може стати предметом подальших досліджень у майбутньому.

Список літератури:

1. Бучко І. Є. Розвиток факторингових послуг у банківському секторі України / І. Є. Бучко // Науковий вісник НЛТУ України. – 2013. – № 23.15. – С. 190–195.
2. Вовчак О. Д. Факторинг: навч. посібн. / О. Д. Вовчак, Г. С. Шпаргало, Т. Я. Андрейків. – К.: Вид-во «Знання», 2012. – 247 с.
3. Трошина О. В. Проблеми розвитку факторингу в Україні / О. В. Трошина, Г. С. Тодосейчук. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rusnauka.com>.
4. Фарінович І. В. Світові та вітчизняні тенденції розвитку ринку факторингових послуг [Електронний ресурс] / І. В. Фарінович. – Режим доступу: <http://irbis-nbuv.gov.ua/>.
5. Фурман І. В. Процес формування ринку факторингових послуг в Україні: проблематика та шляхи розширення [Електронний ресурс] / І. В. Фурман. – Режим доступу: <http://irbis-nbuv.gov.ua/>.
6. Factors Chain International [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.fci.nl/home>.
7. Внукова Н. М. Удосконалення організації факторингу в банку за логістичним підходом / Н. М. Внукова, Н. С. Опешко, С. О. Колодізева // Фінанси України. – 2012. – № 5. – С. 68–77.
8. Вітвіцька І. В. Проблеми та перспективи розвитку факторингових послуг в Україні. [Електронний ресурс] / І. В. Вітвіцька. – Режим доступу: <http://udau.edu.ua>.
9. Прохорова Ю. В. Дослідження стану ринку факторингу в Україні [Електронний ресурс] / Ю. В. Прохорова, М. О. Терновська. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>.
10. Шпаргало Г. Є. Факторингові операції в Україні: проблеми та перспективи / Г. Є. Шпаргало, Н. В. Наконечна. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>.
11. Гвізда М. В. Необхідність застосування факторингу в банку та проблеми його розвитку [Електронний ресурс] / М. В. Гвізда. – Режим доступу: <http://libfor.com/index.php?newsid=1674>.
12. Гушак Є. В. Особливості розвитку ринку факторингових послуг в Україні / Є. В. Гушак, Ю. В. Шмагіна [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rusnauka.com>.

Колодізева С. О.

Харьковский национальный экономический университет имени Семена Кузнеця

МЕТОДИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ УСЛУГОЙ ФАКТОРИНГА

Резюме

Статья посвящена разработке методического подхода к повышению эффективности управления услугой факторинга с целью обеспечения банками гибкого подхода к факторинговому обслуживанию отечественных предприятий в соответствии с их индивидуальными финансовыми потребностями. Разработанный методический подход к управлению услугой факторинга базируется на использовании показателя рентабельности логистической цепи факторингового обслуживания и определении равновесной ставки такого обслуживания. Применение банками в процессе управления услугой факторинга разработанного автором методического подхода позволит достичь экономического компромисса интересов всех участников факторингового соглашения. **Ключевые слова:** услуга факторинга, логистическая цепь, показатель рентабельности, равновесная ставка, финансовый интерес.

Kolodzieva S. O.

S. Kuznets Kharkiv National University of Economics

METHODICAL APPROACH TO IMPROVING THE MANAGEMENT EFFICIENCY OF FACTORING SERVICE

Summary

The article is devoted to the development of the methodical approach to improving the management efficiency of factoring service in order to ensure the flexible approach of factoring service of domestic enterprises according to their individual financial needs by banks. The developed methodical approach to the management of factoring service is based on using of the profitability indicator of the logistic chain of factoring service and determining the equilibrium rate of such service. The use of the developed methodical approach in the management of factoring service by banks allow to reach the compromise of all participants' economic interests of the factoring agreement.

Key words: factoring service, logistic chain, profitability indicator, equilibrium rate, financial interest.

УДК 368 (477)

Корват О. В.

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

НАПРЯМИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ

У статті обґрунтована необхідність запровадження державного регулювання якості страхових послуг в Україні. Уточнено сутність та характеристики якості страхової послуги, виділено фактори впливу на якість послуг. Визначено напрями державного регулювання якості у сфері страхування.

Ключові слова: страхова послуга, якість страхової послуги, характеристики якості, фактори впливу на якість послуг, державне регулювання якості.

Постановка проблеми. Одним з важливих чинників, що впливає на обсяги надання страховими компаніями послуг, є їх якість. В порівнянні з розвинутими країнами світу рівень споживання страхових послуг в Україні (оцінений за показником проникнення страхування як частка страхових премій у ВВП) є меншим у декілька разів, що свідчить, передусім, про недостатню якість послуг на національному страховому ринку. Починаючи з 2008 року, цей показник в Україні поступово знижувався з 2,5% до 1,65% у 2012 році.

Концепцією розвитку ринків небанківських фінансових послуг України на 2013-2014 роки [1], розробленою Національною комісією, що здійснює регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг), низька якість страхових послуг визначена як одна з системних проблем страхового ринку, що призводить до порушення прав споживачів. Необхідність забезпечення прав споживачів на якісні послуги позначена Концепцією захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні, схваленою Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. № 1026-р. та Стратегією реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012-2017 роки, схваленою Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 31.10.2012 р. № 867-р.

Європейський напрям державної політики України підвищує актуальність проблеми забезпечення належної якості послуг національними страховиками, враховуючи, що молодому страховому ринку, порівняно з країнами ЄС, буде складно витримати підвищення конкуренції в умовах вільної торгівлі.

На страховому ринку України цілеспрямовані заходи державного впливу з метою поліпшення якості поки що відсутні, проте пошук напрямів регулювання є актуальним для нашої держави

як з погляду захисту споживачів, так і з погляду конкурентоспроможності страхової галузі в умовах інтеграційних процесів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема якості страхових послуг у контексті державного регулювання якості практично не досліджувалась. Наукові пошуки проводились вченими переважно у сфері менеджменту та маркетингу страхових компаній, де вагомий внесок був зроблений національними та закордонними науковцями, серед яких – С. Єрмасов [2], А. Зубець [3], А. Тен [4], В. Тринчук [5], Л. Цветкова [6], Е. Цукатос [7].

Необхідність державного нагляду у фінансовій сфері, направлено на захист прав споживачів, який включає нагляд за якістю послуг, захист прав споживачів та їх освіту, обґрунтовується Т. Саркісяном [8]. Проблемам державного управління та нагляду за якістю страхових продуктів в Росії присвячена наукова робота Д. Шебухової [9]. У ній розглядаються показники узагальненої оцінки якості та виділяються можливі варіанти делегування повноважень в області нагляду, але не досліджуються напрями регулювання якості страхових послуг.

Метою статті є розробка теоретичних положень та практичних рекомендацій щодо запровадження державного регулювання якості страхових послуг в Україні.

Виклад основного матеріалу. Термін «якість» був уніфікований у 1994 році Міжнародним стандартом ISO 8402:1994 [10] і означає «сукупність характеристик об'єкта, що відносяться до його здатності задовольнити встановлені й передбачувані потреби». При цьому об'єктом можуть виступати не лише продукція, а й діяльність, процес, організація, система, окрема особа або будь-яка комбінація з них. У наукових роботах зі страхування визначення поняття якості близьке до приведеного у стандарті [4], але окремі дискусійні