

УДК 347.764:368

КАЧЕСТВО СТРАХОВОЙ УСЛУГИ В ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ ПО СТРАХОВАНИЮ

Надежда МИЛОВСКАЯ,

кандидат юридических наук, доцент,

научный сотрудник отдела проблем частного права

Научно-исследовательского института частного права и предпринимательства имени академика Ф.Г. Бурчака
Национальной академии правовых наук Украины

АННОТАЦИЯ

В научной статье исследуются особенности оценки качества страховой услуги в сфере договорных страховых правоотношений как до наступления страхового случая, так и после его наступления. Установлено, что, в отличие от товаров, в отношении страховых услуг не существует государственных стандартов качества, поэтому им присуща высокая степень неопределенности или сменяемости, в связи с чем качественные характеристики страховой услуги должны определяться в правилах страхования. Осуществляется разграничение понятий «качество страховой услуги» и «качество обслуживания».

Ключевые слова: страховая услуга, договор страхования, качество страховой услуги, потребитель, страховщик, страхователь, условия договора, договорные обязательства, страховой случай.

QUALITY OF INSURANCE SERVICE IN CONTRACTUAL INSURANCE OBLIGATIONS

Nadiia MILOVSKA,

Candidate of Juridical Sciences, Associate Professor,

Research of the Department of Private Law Issues

of F.H. Burchak Scientific-Research Institute

of Private Law and Entrepreneurship NALS of Ukraine

SUMMARY

The scientific article the features of assessing the quality of insurance service in the field of contractual insurance legal relations are explored both before occurrence of an insured event and after its occurrence. It is established that unlike goods with regard to insurance services, there are no state quality standards, therefore they have a high degree of uncertainty or changeability, in connection with which the qualitative characteristics of the insurance service should be determined in the insurance rules. Differentiation of the concepts "quality of insurance service" and "quality of maintenance" are determined.

Key words: insurance service, insurance contract, quality of insurance service, consumer, insured, insurer, conditions of contract, contractual obligations, insurance event.

REZUMAT

Articolul științific analizează caracteristicile evaluării calității serviciilor de asigurare în domeniul relațiilor juridice de asigurare contractuale atât înainte de evenimentul asigurat, cât și după apariția sa. Se constată că, spre deosebire de bunurile în ceea ce privește serviciile de asigurare, nu există standarde de calitate de stat, prin urmare, acestea au un grad ridicat de incertitudine sau variabilitate și, prin urmare, caracteristicile calitative ale serviciului de asigurare ar trebui stabilite în regulile de asigurare. Distincția se face între noțiunile "calitatea serviciului de asigurare" și "calitatea serviciului".

Cuvinte cheie: serviciu de asigurare, contract de asigurare, calitatea serviciului de asigurare, consumator, asigurator, deținător de poliță, condiții contractuale, obligații contractuale, eveniment de asigurare.

Постановка проблемы. Повышение в Украине спроса потребителей на разнообразные товары и услуги приводит к значительному увеличению количества обязательств по оказанию услуг, в том числе предоставляемых в процессе осуществления страховой деятельности. Страхование, как категория, отражающая особую сферу отношений общества, представляет собой один из наиболее эффективных правовых инструментов, обеспечивающих защиту имущественных интересов физических и юридических лиц в случае наступления определенных событий (страховых случаев) за счет денежных фондов, формируемых из уплачиваемых этими лицами страховых платежей. В свою очередь, договор страхования является правовым средством, опосредствующим процесс предоставления страховой услуги страховщиком страхователю.

Услуги как вид деятельности являются группой общественных отношений, складывающихся в процессе удовлетворения потребностей участников имущественного оборота. Содержание услуги – действия, направленные на удовлетворение субъективной потребности ее получателя. При этом сами действия носят объективный характер. Они наполнены определенным содержанием и выполняются в объеме, определенном целью услуги. Субъективная потребность получателя услуги удовлетворяется в той мере, в какой поставленную цель могут достичь соответствующего содержания действия, совершаемые в необходимом объеме [1, с. 562–563].

В соответствии со ст. 177 Гражданского кодекса Украины (далее – ГК Украины) [2], услуги являются одним из видов объектов гражданских прав. Но легального

определения услуги, а особенно страховой услуги, ни в ГК Украины, ни в Законе Украины «О страховании» [3] не содержится. Более того, и в юридической литературе не предложено такой концепции услуг, которая позволила бы раскрыть суть данной гражданско-правовой категории и установить критерии ее качества.

Состояние исследования. Теоретической основой исследования служат труды таких ученых-цивилистов в области гражданско-правовых обязательств: Д.В. Бобровой, М.И. Брагинского, С.Н. Братуся, В.А. Васильевой, О.М. Винник, В.В. Витрянского, М.К. Галантича, В.П. Грибанова, О.В. Дзеры, А.С. Довгерта, О.С. Иоффе, И.С. Канзафаровой, В.М. Коссака, О.О. Красавчикова, Н.С. Кузнецовой, В.В. Луця, Р.А. Майданика, Г.К. Матвеева, О.А. Пушкина, И.В. Спасибо-Фатеевой, М.М. Сибилева, Е.О. Суханова, Ю.К. Толстого, С.Я. Фурсы, Е.О. Харитонова, Я.М. Шевченко, Р.Б. Шишки, В.С. Щербины и других ученых. Среди новых работ в сфере страхования необходимо отметить труды А.А. Ильченко, Ю.А. Кулины, О.О. Кульчий, В.М. Никифорак, Н.Б. Пацурии, Г.Л. Пендяги, Р.В. Сobotника и других.

Однако сегодня, несмотря на наличие ряда исследований в данной сфере, существует потребность в комплексном как с теоретических, так и с практических позиций рассмотрении вопроса качества страховой услуги в договорных обязательствах по страхованию.

Целью и задачей статьи является исследование одного из требований, предъявляемого к страховой услуге в договорных отношениях в сфере страхования, которым является ее качество.

Изложение основного материала. Согласно п. 17 ч. 1 ст. 1 Закона Украины «О защите прав потребителей» [4], услугой признается деятельность исполнителя по предоставлению (передаче) потребителю определенного договором материального или нематериального блага, осуществляемая по индивидуальному заказу потребителя для удовлетворения его личных потребностей.

Учитывая, что услуги страхования, в соответствии с Законом Украины «О финансовых услугах и государственном регулировании рынков финансовых услуг» от 12 июля 2001 г. [5], отнесены к разновидностям финансовых услуг, их реализация становится возможной при условии соблюдения требований указанного законодательного акта. Согласно ч. 5 ст. 1 Закона Украины «О финансовых услугах и государственном регулировании рынков финансовых услуг», услуга представляет собой операции с финансовыми активами, осуществляемые в интересах третьих лиц за собственный счет или за счет этих лиц, а в случаях, предусмотренных законодательством, – и за счет привлеченных от других лиц финансовых средств, с целью получения прибыли или сохранения реальной стоимости финансовых активов.

Отнесение страховых услуг к финансовым соответствует мировым стандартам. Так, в Генеральном соглашении по торговле услугами (GATS) от 15 апреля 1994 г., принятого в рамках Всемирной торговой организации, членом которой является и Украина, существует Приложение по финансовым услугам [6]. Согласно Приложению, финансовой услугой является любая услуга финансового характера, предлагаемая поставщиком финансовых услуг любой страны-члена. Финансовые услуги включают все страховые услуги, а также услуги, связанные со страхованием, банковские и другие финансовые услуги (кроме страхо-

Согласно Приложению к Генеральному соглашению по торговле услугами, страховыми услугами считаются: 1) прямое страхование (в том числе совместное страхование) жизни; не связанное со страхованием жизни; 2) пере-

страхование и передача части операций (ретроцессия); 3) страховое посредничество – брокерское и агентское; 4) дополнительные услуги по страхованию, а именно: консультационные, актуарные, оценка риска и услуги по урегулированию претензий (убытков). Для потребителя страховых услуг основными в этом перечне являются услуги по прямому страхованию. В Украине эти услуги предоставляются на основании договора страхования. Другие услуги являются обеспечивающими качественное и гарантированное предоставление страховой защиты и в определенной степени обслуживают этот процесс, то есть формируют рынок страхования.

Учитывая норму, закрепленную в ч. 1 ст. 10 ГК Украины, относительно действия международного договора, согласие на обязательность которого предоставлено Верховной Радой Украины, и который является частью национального законодательства Украины, считаем логичным подход, согласно которому в случае отсутствия соответствующих норм в украинском законодательстве будут применяться нормы международных договоров, ратифицированных Верховной Радой Украины при вступлении во Всемирную торговую организацию (далее – ВТО). Тем более что Украина 16 сентября 2014 г. ратифицировала Соглашение об ассоциации между Украиной, с одной стороны, и Европейским Союзом, Европейским сообществом по атомной энергии и их государствами-членами, с другой стороны [7]. В ст. 125 Соглашения устанавливаются принципы нормативно-правовой базы для всех финансовых услуг, подлежащих либерализации, и страховых в частности. Следует отметить, что в настоящем Соглашении страховые услуги и их виды закреплены в таком же виде, как и в Приложении к Генеральному соглашению по торговле услугами. В связи с отмеченным выше возникает необходимость в согласовании отечественных и международных нормативно-правовых актов, регулирующих сферу страхования, в первую очередь это относится к ГК Украины и Закону Украины «О страховании», которые не содержат указанного в Соглашении перечня страховых услуг.

Большое значение для определения критериев качества страховых услуг имеет необходимость выяснения юридического содержания самого понятия «страховая услуга». Так, О.Д. Вовчак под страховой услугой понимает договорную услугу на определенных условиях, которая заключается для возмещения материальных убытков, понесенных лицом, являющимся участником договорных отношений [8, с. 123]. Как отмечает О.А. Гаманкова, страховая услуга – это финансовая услуга в виде продажи юридически оформленных обязательств по предоставлению страховой защиты, которую предлагают на рынке страховщики потенциальным страхователям [9, с. 79].

Страховой услугой, по мнению А.А. Ильченко, является совокупность действий должника (страховщика), направленных на удовлетворение имущественных и нематериальных интересов потребителей страховых услуг в случае наступления определенных событий (страховых случаев), определенных договором страхования, за счет денежных средств, собранных фондом страховщика путем уплаты страхователями страховых платежей и получения страховщиком других доходов от размещения, инвестирования или иного использования денежных средств в этих фондах [10, с. 10]. В свою очередь, С.С. Осадец, во-первых, отождествляет страховую услугу и страховой продукт и определяет их как комплекс гражданско-правовых отношений по защите имущественных интересов граждан и юридических лиц в случае наступления определенных событий (страховых случаев), определенных договором страхования или действующим законодательством; во-вторых, определяет страховую услугу как разновидность

финансовых услуг путем продажи юридически оформленных обязательств по предоставлению страховщиками страховой защиты страхователям [11, с. 12].

Таким образом, характерными признаками страховой услуги как одного из видов финансовых услуг являются следующие: 1) страховая услуга сопровождается движением финансовых активов (денежных средств), предусматривает осуществление страховщиком соответствующих финансовых операций (привлечение их на депозит, в акции, облигации, ипотечные сертификаты, ценные бумаги, эмитируемые государством и другие операции, предусмотренные ст. 31 Закона Украины «О страховании»); 2) страховая услуга – это действия с финансовыми активами, осуществляемые в интересах третьих лиц; 3) страховая услуга осуществляется на платных началах (оплата предшествует предоставлению); 4) страховая услуга предоставляется на основании договора страхования; 5) страховая услуга представляет собой совокупность финансовых и сопутствующих (консультационных, актуарных услуг, услуг по урегулированию претензий (убытков)) услуг (операций); 6) страховая услуга имеет временные рамки, то есть страховая защита действует в течение определенного времени; 7) рискованность или неопределенность страхового возмещения – в размере, времени или вообще факта наступления. Кроме этого, признаками страховых услуг являются: их нематериальный характер, неотделимость производства и потребления страховых услуг, неспособность страховой услуги к хранению, отсутствие собственности, наличие полезного эффекта, эксклюзивность, неисчерпаемость, а также непостоянство качества страховых услуг.

Нематериальный характер страховой услуги означает, что в обязательствах о предоставлении этого вида услуг результат деятельности исполнителя не имеет вещественного содержания, которое можно было бы увидеть, почувствовать на вкус, прикоснуться и тому подобное. Особенно это ощутимо, когда страховой случай, предусмотренный в договоре, так и не наступил. В этом случае вопрос о выплате страхового возмещения даже не поднимается. Если же страховой случай произошел, то результатом деятельности страховщика будет не выплата страхового возмещения в денежной форме, а возмещение убытков в пределах размеров, необходимых для возвращения объекта страхования в то состояние, в котором он находился на момент заключения договора страхования. Таким образом, результатом предоставления страховой услуги является сохранение реальной стоимости объекта страхования, то есть никакой новой потребительской стоимости не создается.

Неотделимость производства и потребления страховых услуг означает, что создание, продажа и потребление страховой услуги происходят одновременно. С этим признаком связана и неспособность страховых услуг к хранению, что означает невозможность производить страховые услуги заранее и хранить с целью последующей продажи.

Наличие полезного эффекта (полезность) – это способность обеспечивать страховую защиту имущественных интересов страхователя от случайных и вероятных опасностей, которые угрожают его жизни, здоровью, имуществу.

Эксклюзивность страховой услуги зависит от многих факторов: уровня инновационности данной услуги на страховом рынке, наличия дополнительных услуг, а также от уровня квалификации предоставляющих ее специалистов и тому подобное.

Неисчерпаемость страховой услуги состоит в том, что при надлежащей оценке рисков, правильном формировании страховых резервов, использовании механизма перестрахования и ретроцессии, соблюдении правил ведения страховой деятельности в целом возможность предостав-

ления страховой услуги будет оставаться до тех пор, пока будет существовать спрос.

Процесс предоставления страховой услуги сочетает в себе единство, противостояние и зависимость интересов сторон «страховщик – страхователь». Это объясняется необходимостью существования баланса между обеспечением финансовой устойчивости страховщика, с одной стороны, и предоставлением страховой защиты его страхователям. В интересах страховщиков – минимизация расходов, в том числе и за счет уменьшения страховой выплаты, а в интересах страхователей – получение страховой защиты в полном объеме.

Изменчивость (непостоянство качества) страховых услуг означает, что, как и другие услуги, страховая услуга не имеет гарантированных стандартов качества. В отличие от товаров, для страховых услуг не существует государственных стандартов качества, поэтому им присуща высокая степень неопределенности или сменяемости. Несмотря на это, как отмечает С.С. Осадец, главными критериями качества страховых услуг являются: гарантированность осуществления и полнота исполнения, основанные на финансовой стабильности страховой компании; доступность, предусматривающая территориальную близость страховой компании и ее филиалов к клиентам; многовариантность форм, поскольку условия предоставления страховых услуг должны быть максимально адаптированными к потребностям каждого клиента, что побуждает к разработке альтернативных форм их предоставления, условий оформления [12, с. 20].

В юридической литературе превалирует подход, согласно которому оценка качества услуги связана с характеристикой самого процесса предоставления услуги (процедуры) и условий ее потребления (сервиса услуги), а не результата деятельности исполнителя [13, с. 149]. При этом выделяют ряд способов, обеспечивающих качество предоставления услуг, среди которых стандартизация, лицензирование, сертификация. Однако лицензирование и сертификация позволяют оценить предпосылки качественной работы исполнителя, а не качество предоставляемой услуги конкретному лицу. Действительно, несмотря на то, что страховая деятельность подлежит лицензированию, ни один из потребителей этой услуги не может быть уверен в ее качестве. Поэтому, наряду с этими способами, целесообразно добавить способ формализации условий о качестве в самом договоре путем установления в нем исчерпывающего перечня обязанностей страховщика. Например, именно проработка правовых основ договора страхования позволила бы обеспечить высокое качество страховой защиты в сфере морского страхования в Великобритании [14, с. 97].

Итак, критерии качества предоставления страховых услуг должны быть отражены в договоре. Очевидно, формирование критериев качества страховых услуг должен взять на себя специально уполномоченный центральный орган исполнительной власти по делам надзора за страховой деятельностью, которым является Национальная комиссия, осуществляющая государственное регулирование в сфере рынков финансовых услуг. Кроме этого, качественные характеристики страховой услуги должны определяться и в правилах страхования, которые, в соответствии со ст. 17 Закона Украины «О страховании», разрабатываются страховщиком для каждого вида страхования отдельно и подлежат регистрации в уполномоченном органе при выдаче лицензии на право осуществления соответствующего вида страхования.

Попробуем определить с понятием «качество» и его соотношением со страховой услугой. Качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его

способности удовлетворять определенные потребности. Поскольку страхование – это услуга, то ее положительный эффект достигается самим процессом выполнения. При этом выполнением страховщиком страховой услуги следует считать готовность осуществить страховую выплату при наступлении страхового случая. Позитивное восприятие этой «готовности» потребителем, желание находиться в условиях защищенности имущества, которым он владеет, или желание минимизации последствий несчастных случаев и т. д. – и являются имущественным интересом, который положен в основу страховых отношений. В этом отражается потребность страхователя, способность удовлетворить которую страховщиком характеризует качество страховой услуги.

Интерес физического лица основывается на стремлении к морально-психологическому спокойствию как в отношении своего имущества, так и в отношении своего здоровья, здоровья близких. В случае с юридическим лицом этот интерес в большей степени носит экономический характер. Когда юридическое лицо страхует своих работников – это скорее имущественный интерес. Целью его может быть поддержание нормального психологического климата в трудовом коллективе для оптимальной работы предприятия. Поэтому и в данном случае целью страхования является стремление к состоянию покоя. Такое понимание страхового интереса обосновывает потребление полезных свойств страховой услуги еще до наступления страхового случая [15, с. 10]. После наступления страхового случая суть интереса трансформируется в стремление к возмещению убытков в имущественном страховании и страховании ответственности или осуществление страховой выплаты в личном страховании.

Таким образом, можно выделить два этапа реализации страховой услуги: до наступления страхового случая и после его наступления. И на первом, и на втором этапе общая функциональная полезность страховой услуги, которая заключается в защите интересов, не меняется. Но сами интересы несколько трансформируются. Так, на первом этапе (до наступления страхового случая) «ожидания», возлагаемые страхователем на страховщика в связи с заключением договора страхования, являются достаточными для пребывания страхователя в состоянии спокойствия относительно объекта страхования. При этом страховщик в данном случае пассивный. После наступления страхового случая «ожидания», возлагаемые страхователем на страховщика в связи с заключением договора страхования, трансформируются в стремление получить страховую выплату (страховое возмещение), страховщик при этом активизируется. Поскольку страховая услуга предоставляется и на первом, и на втором этапе, как отмечает О.В. Чебунин, то в каждом случае можно ставить вопрос о ее качестве [15, с. 10].

Оценка качества страховой услуги на первом этапе ее реализации, то есть до наступления страхового случая, достаточно своеобразна, поскольку страховщик здесь пассивный. До наступления страхового случая страховщик, кроме оценки страхового риска и выдачи полиса, ничего не предпринимает. В связи с тем, что на этом этапе преследуется цель спокойствия, отображаемая в «ожиданиях», которые возлагает страхователь на страховщика в связи с заключением договора страхования, то и вопрос качества страховой услуги на этом этапе заключается в «надежности страховщика».

Поиск наиболее надежного страховщика происходит до заключения договора страхования. Разумеется, такой поиск не ограничивается исследованием финансовых показателей страховых организаций. Потребитель осуществляет выбор страховщика и по стоимости страховой услуги, и по составляющим страховой услуги (по конкретным

условиям договора страхования), но именно надежность страховщика является первоочередной характеристикой, отвечающей за качество страховой услуги до наступления страхового случая. Здесь, безусловно, важно и влияние фирменного наименования страховой организации, и ее деловой репутации. Иными словами, качество страховой услуги на первом этапе ее реализации, то есть до наступления страхового случая, основывается на репутации страховщика в смысле оценки потребителем его надежности, популярности, авторитетности и т. п.

На втором этапе реализации страховой услуги, то есть после наступления страхового случая, оценить качество страховой услуги можно с помощью традиционного понимания, поскольку в данном случае наличествуют реальные действия страховщика. На этом этапе потребность страхователя заключается в защите его интереса путем осуществления страховой выплаты с учетом требований действующего законодательства. Поэтому, если страховщик осуществляет страховую выплату страхователю или определенному им в договоре лицу в необходимом размере и в положенный срок, то следует говорить о соответствии страховой услуги требованиям качества. Если же возникают претензии относительно срока осуществления страховой выплаты или ее размера, то страховую услугу следует считать некачественной. В свою очередь, если страховщик отказывает в осуществлении страховой выплаты страхователю на основаниях, предусмотренных ст. 991 ГК Украины, то это не говорит о некачественности самой страховой услуги. Так, если страховщик обоснованно отказал в осуществлении страховой выплаты, то услуга считается качественной, поскольку удовлетворение потребности потребителя в получении страховой выплаты (страхового возмещения) в данном случае невозможно в связи с указанием действующего законодательства или согласно условиям договора.

Однако сегодня проблема заключается в том, что у страховщика есть много правовых возможностей либо минимизировать размер страховой выплаты, либо вообще отказать в ней. На наш взгляд, причина этого заключается в том, что потребитель страховой услуги не всегда обладает специальными знаниями о ее свойствах и характеристиках, а также не владеет специальной страховой терминологией. Страховщик при этом может, не прибегая к невыполнению обязательств, не выплачивать страховое возмещение или затягивать его выплату максимально долго, в частности, относительно тех страхователей, которые заключали договор страхования без юристов (в основном физические лица).

На наш взгляд, в процессе реализации страховой услуги, наряду с ее качеством, большое значение приобретает вопрос и качества обслуживания. Качество обслуживания имеет значение не только в течение всего срока действия договора страхования, но и при заключении договора, до вступления его в силу. Действительно, осязаемый эффект защитной сути страхования закладывается страховщиком на этапе заключения договора. Именно тогда обсуждаются или намеренно не обсуждаются детали договоренности со страхователем, происходит оформление обязанности или необязательности действия правил страхования для страхователя.

Следует обратить внимание на то, что недостатков в самой страховой услуге может и не быть, а то обстоятельство, что страхователю не объяснили, например, что нужно сообщать страховщику о любых изменениях страхового риска, на основании статьи 989 ГК Украины, на качество самой услуги не влияет. В данном случае могут возникать претензии именно к качеству страхового обслуживания, ведь страхователь, в силу требований закона и договора, всегда должен четко знать и представлять – когда, что и где

он должен сделать, а чего он делать не должен для достижения цели страховой услуги, а именно – получения страховой выплаты. Страхователь должен, например, понимать разницу между условной и безусловной франшизой в страховых отношениях, знать способ и срок уведомления страховщика о наступлении страхового случая и тому подобное. Получение этой информации или ее неполучение страхователем зависит от страховщика и, безусловно, указывает на качество страхового обслуживания.

Выводы. Подводя итоги, можно сформулировать следующие выводы.

Страховая услуга – это совокупность действий страховщика, направленных на удовлетворение имущественных и неимущественных интересов потребителей страховых услуг в случае наступления определенных событий (страховых случаев), определенных договором страхования, за счет денежных средств, собранных в фонды страховщика путем уплаты страхователями страховых платежей и получения страховщиком других доходов от размещения, инвестирования или иного использования денежных средств этих фондов.

Качество страховой услуги характеризуется наличием в данной страховой услуге свойств, способных удовлетворять потребности физических и юридических лиц в защите их интересов. До наступления страхового случая «потребление» страховой услуги, то есть защита интересов, заключается в «сохранении страхователем состояния спокойствия» по поводу застрахованных объектов, полагаясь при этом на страховщика. После наступления страхового случая «потребление» страховой услуги состоит в получении страховой выплаты.

На качество страхового обслуживания указывает правильное информирование страховщиком потребителя (страхователя) об основных потребительских свойствах страховой услуги.

Список использованной литературы:

1. Степанович Д.Г. Послуга як об'єкт цивільних прав. Актуальні проблеми держави і права. 2011. Вип. 59. С. 558–564.
2. Цивільний кодекс України, ухвалений 16 січня 2003 р. К.: Істина, 2003. 368 с.
3. Про страхування: закон України від 7 березня 1996 р. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 18. Ст. 78.
4. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 р. Відомості Верховної Ради України. 1991. № 30. Ст. 379.
5. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12 липня 2001 р. Відомості Верховної Ради України. 2002. № 1. Ст. 1.

6. Генеральна угода про торгівлю послугами від 15 квітня 1994 р. Законодавство України: база даних / Верховна Рада України. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/981_017/page2.

7. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, від 27 червня 2014 р. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/984_011.

8. Вовчак О.Д., Завійська О.І. Страхові послуги: навчальний посібник. Львів: Видавництво «Компакт-ЛВ», 2005. 656 с.

9. Гаманкова О.О. Ринок страхових послуг України: теорія, методологія, практика: монографія. К.: КНЕУ, 2009. 283 с.

10. Ильченко Г.О. Цивільно-правовий захист прав споживачів страхових послуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. К., 2016.

11. Говорушко Т.А. Страхові послуги: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 376 с.

12. Страхування: підручник / керівник авт. колективу і наук. ред. С.С. Осадець. Вид. 2-ге, переробл. і доп. К.: КНЕУ, 2002. 599 с.

13. Услуги: проблемы правового регулирования и судебной практики: сб. научн.-практ. ст. / редкол.: Н.Ф. Качур, М.В. Кратенко (отв. ред.), С.Н. Мальтов. М.: Волтерс Клувер, 2007. 240 с.

14. Корезин А.С. Проблема формирования критериев качества страхового продукта (услуги) в контексте особенностей рынка морского страхования. Журнал университета водных коммуникаций. 2009. Вып. 3. С. 96–111.

15. Чебунин А.В. Качество страховой услуги. Правосудие в Восточной Сибири. 2003. № 2–3 (10–11).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Миловская Надежда Васильевна – кандидат юридических наук, доцент, научный сотрудник отдела проблем частного права Научно-исследовательского института частного права и предпринимательства имени академика Ф.Г. Бурчака Национальной академии правовых наук Украины

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Milovska Nadiia Vasylyvna – Candidate of Juridical Sciences, Associate Professor, Research of the Department of Private Law Issues of F.H. Burchak Scientific-Research Institute of Private Law and Entrepreneurship NALS of Ukraine

milovska@bigmir.net