

نگاهی به حقوق مصرف کنندگان خدمات مالی؛ مطالعه موردی اوکراین

مترجم: فرنوش نیری^۱

بخش بیمه بازار مالی اوکراین به سرعت در حال پیشرفت است و به صورت بخشی پیشرو در ساختار بازار خدمات مالی غیر بانکی مشغول به کار است. این پیشرفت در صندوق‌های بازنشستگی، شرکت‌های اعتباری و سایر مؤسسات تأمین مالی دیده می‌شود. دارایی شرکت‌های بیمه تا سال ۲۰۰۶ به ۳/۳۰۹ میلیون یورو رسید که ۷۵ درصد دارایی‌های مؤسسات مالی غیر بانکی را تشکیل می‌دهد. در گذشته تقاضا برای خدمات بیمه ای از سوی سازمان‌ها و شرکت‌ها صورت می‌گرفت، اما در سال‌های اخیر میزان این تقاضا از طرف مردم نیز افزایش یافته است. سهم حق بیمه خالص هر شخص از ۱۰/۳ درصد در سال ۲۰۰۴ به ۳۳/۳ درصد در سال ۲۰۰۶ افزایش یافته است. این افزایش حق بیمه، مشکلاتی را در مورد حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان به عنوان بیمه‌گذار به وجود آورده است. زیرا افراد کمتر از سوی شرکت‌های حقوقی که دارای قوانین مخصوص اداری می‌باشند، مورد حمایت قانون قرار می‌گیرند. بیمه‌گذاران معمولاً اطلاعات و دانش کافی در مورد انتخاب خدمات بیمه‌ای ندارند و همچنین نمی‌توانند ریسک این خدمات و تعهدات مالی را برآورد کنند و پیشنهادات شرکت‌های مختلف را به درستی با هم مقایسه کنند.

پیشرفت و رقابت در بازار ، این مشکل را بزرگتر خواهد کرد. این مسئله در کشورهای توسعه یافته با سیستم‌های مالی پیشرفته نیز دیده می شود. ضعف مقررات حمایت از حقوق مصرف کنندگان ، ناطمینانی را در بخش مالی به وجود می آورد و در نتیجه مانع رشد آن می شود.

امروزه فعالیت‌های حمایت از حقوق مصرف کنندگان خدمات مالی محدود است و هیچ نهاد خاصی وجود ندارد که سیاست‌های توسعه‌ای را درمورد حمایت از حقوق مصرف کنندگان در پیش گیرد. ناظران بازار مالی بر نظارت احتیاطی در مؤسسه های مالی تمرکز دارند و از این طریق می توانند به افراد بیمه شده تحت قوانین شرکتها کمک کنند.

در سال ۲۰۰۶ یک کمیسیون ایالتی نظارت بازارهای خدمات مالی در اوکراین شکایات ۵۴۱ نفر از مصرف کنندگان خدمات مالی را بررسی کرد. بخش عمده این شکایات در مورد نارضایتی مشتریان از مبلغ جبران بیمه ای و همچنین در مورد تأخیر در پرداخت خسارت برای بیمه اتومبیل بود.

مسائل مهم جاری در اوکراین

▪ پایین بودن سطح اطلاعات و دانش مصرف کنندگان از خدمات مالی

بیشتر افراد بیمه شده اطلاعات کافی و مناسبی در مورد حقوقشان ندارند و همچنین مفهوم قراردادهای و رویه های مؤسسه های مالی را درک نمی کنند . بیش از ۱۴ درصد شکایات مصرف کنندگان سالانه به وسیله نمایندگی ها دریافت می شود که صلاحیت کافی را برای این کار ندارند .

▪ شفاف نبودن اطلاعات در شرکت های بیمه و ضعف شرایط و استانداردهای افشای اطلاعات به مصرف کنندگان :

حسابداری بین المللی و استانداردهای گزارش های مالی فقط در بانک های تجاری اعمال می شوند و نه در شرکت های بیمه که این امر سبب اتخاذ تصمیم نادرست مصرف کنندگان در مورد خدمات بیمه ای و انتخاب ناصحیح ارائه دهندگان خدمات می شود. هرچند مؤسسه های مالی می توانند از طریق ارائه اطلاعات درباره فعالیت های اصلی و ضروری خود منفعت کسب کنند اما معمولاً این کار به ندرت انجام می شود.

▪ نادیده گرفتن حقوق مصرف کنندگان درمورد ارائه خدمات رایگان شرکت های بیمه :

همراه با افزایش فروش های اعتباری در اوکراین، ارائه خدمات بیمه ای نیز افزایش یافته است .

▪ نبود مکانیزم جبرانی در بازار بیمه :

اعتبار شرکت‌های بیمه و اعتماد مصرف کنندگان دو عامل مهم در پیشرفت توسعه سیستم‌های مالی است. سوء استفاده از بودجه و هدر دادن پول مصرف کنندگان در آغاز دهه ۹۰ و طی بحران سال ۱۹۹۸، بی اعتمادی شهروندان را به بخش خدمات مالی تقویت کرد. طبق قانون، در صورت ورشکستگی بیمه گر یک بیمه گذار فقط می تواند حق اسمی خود را زمانی دریافت کند که همه بدهی‌های شخص پرداخت شده و ورشکسته از اموال فروش رفته خود پولی به دست آورد.

▪ پایین بودن سطح خود سازماندهی و نبود مقررات رفتار حرفه ای بازار :

مقررات رفتار حرفه ای بازار از سوی شرکت‌های بیمه پذیرفته شده است. اما این مقررات از تضييع حقوق مصرف کنندگان جلوگیری نمی‌کند. راهکار اساسی برای مقابله با این مشکل، افشای اطلاعات شفاف و دقیق است. شرکت‌هایی که طبق مقررات بازار عمل می‌کنند، منفعت بیشتری کسب می‌کنند. مشکلاتی که مطرح شد نقص سیستم حمایت از حقوق مصرف کننده و جریان تقاضا را به این صورت نشان می‌دهد: قانون‌گذاری، بنیاد گرایی و اطلاع رسانی. رفع این مشکلات به روش سیستماتیک باید بر اساس مفهوم حمایت از حقوق مصرف کنندگان خدمات مالی باشد که این موضوع به وسیله کمیسیون ایالتی مقررات بازار خدمات مالی اوکراین طراحی شده است و به وسیله دولت، شرکای بازار و وابستگان آنها پیگیری می‌شود. حمایت دولت اولین گام در تغییرات مثبت حمایت از حقوق مصرف کنندگان است.

واژگان کلیدی:

اوکراین، حقوق مصرف کنندگان

منبع:

Tetyana Mosiychuk, " Issues of the Protection of Financial Services Consumer Rights : View From Ukraine ", *The Geneva Association* , June 2007 .



پروفیسر شگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی