

КАМІНСЬКА О. М.

викладач

Тернопільський національний економічний університет

Olia-74@list.ru

### АЛЬТЕРНАТИВНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ТА КЛАСИФІКАЦІЇ СТРАХОВОГО АСИСТАНСУ

*У статті проаналізовано сучасні підходи до виокремлення класифікаційних ознак видів асистансу. Досліджено схожі риси та недоліки сучасних класифікацій асистанських відносин. Обґрунтовано доцільність та методологію формування нових особливих ознак страхового асистансу. Сформовано розширену наукову класифікацію видів асистансу.*

*Ключові слова: страхування, додаткові послуги у страхуванні, страховий асистанс, асистанські компанії, нестраховий асистанс.*

КАМИНСКАЯ О. М.

преподаватель

Тернопольский национальный экономический университет

Olia-74@list.ru

### АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ И КЛАССИФИКАЦИИ СТРАХОВОГО АССИСТАНСА

*В статье проанализированы современные подходы классификации видов ассистанса. Исследованы похожие черты и недостатки современной классификации ассистанских отношений. Обобщена целесообразность и методология формирования новых специальных функций страхового ассистанса. Предложена расширенная научная классификация видов ассистанса.*

*Ключевые слова: страхование, дополнительные услуги в страховании, страховой ассистанс, ассистанские компании, нестраховой ассистанс.*

KAMINSKA O. M.

lecturer

Ternopil National Economic University

Olia-74@list.ru

### ALTERNATIVE APPROACHES TO DEFINING AND CLASSIFYING OF INSURANCE ASSISTANCE

*This paper examines current approaches to distinguish classification criteria of type assistance. Similarities and disadvantages of modern classifications of assistance relations are investigated. The appropriateness and methodology of formation of new special features of insurance assistance are justified. The extensive scientific classification of assistance is formed.*

*Keywords: insurance, insurance assistance, additional services in insurance, insurance assistance, assistance company, uninsurance assistance.*

**Постановка проблеми.** Пріоритетом державної політики в галузі страхування будь-якої країни з ринковою економікою є підвищення ролі страхування та забезпечення умов для його ефективного розвитку. Одним із головних напрямків подальшого розвитку страхування з метою зміцнення його ролі і значення в Україні є розширення спектру та збільшення обсягів продуктів і послуг на страховому ринку, створення позитивного іміджу страхування.

На початку 1990-х рр. на страховому ринку України з'явився новий страховий продукт і вид діяльності страхової компанії – асистанс (від англ. "assistance" – допомога), що передбачає надання необхідної медичної, технічної, юридичної та організаційної допомоги застрахованим під час їх перебування поза місцем чи країною постійного проживання.

У 2001–2005 рр. асистанські послуги починають висвітлюватися у спеціалізованій страховій літературі, насамперед у навчальних посібниках, словниках, а також у статтях.

Однак, віддаючи належне розробкам вчених-економістів теоретичних і практичних засад функціонування страхового ринку України – М. М. Александрової, В. Д. Базилевича., І. А. Бланка, Н. М. Внукової, Л. М. Горбач, О. М. Залетова, О. Д. Заруби, Н. І. Машиної, С. С. Осадця, О. О. Охріменко, Т. А. Ротової, Я. П. Шумелди та ін., – слід зазначити, що на сьогодні практичний бік справи випередив теоретичний, оскільки теоретичні засади щодо суті асистансу та класифікації його послуг українськими економістами-страховиками є малодослідженими, що негативно відбивається на практичних аспектах його функціонування.

Переважає більшість відомих класифікацій видів асистансу не є вичерпною та обмежується односторонньою оцінкою тих чи інших асистанських відносин без урахування їх багатofакторного характеру. Все це зумовлює актуальність зазначеної проблеми та визначає мету і завдання нашого дослідження. Так, метою нашого дослідження є аналіз сучасних підходів до виокремлення класифікаційних ознак видів асистансу; дослідження поглядів вітчизняних науковців на питання класифікації різних асистанських відносин через виявлення їх схожих рис та недоліків; формування розширеної наукової класифікації видів асистансу. Для досягнення поставленої мети використано логічний метод, метод порівняння, групування, аналізу.

Наукове пізнання будь-якої проблеми неможливе без з'ясування змісту основних понять. Досить часто у навчальній літературі страхові поняття умовно поділяють на дві групи: поняття, що використовуються у вітчизняному страхуванні; міжнародні поняття. Такий підхід є доцільним. Термін «асистанс» є вживаним як у вітчизняному, так і міжнародному страхуванні. Походить він від англійського слова “assistance” і означає «допомогу», «підтримку», «сприяння». Похідний від нього термін “assistant” означає помічника, тобто особу, яка цю допомогу чи підтримку надає. Існує багато варіантів визначення поняття «асистанс» як з теоретичної, так і з практичної точки зору. Погляди економістів на суть асистансу суттєво відрізняються. Наші дослідження суті асистансу дали можливість зробити такі висновки та узагальнення:

– асистанс є окремим і комплексним видом страхування, який відрізняється від інших класичних видів страхування;

- концепція асистансу має спільні риси з концепцією страхування, а також свої особливі «асистанські» риси;

- асистансу притаманні специфічні, властиві тільки йому, принципи [1, с.7].

Однак, необхідно зазначити, що без класифікаційної впорядкованості неможливо здійснювати ні теоретичні дослідження, ні практичну діяльність. Наше завдання – дослідити підходи до класифікації тих учених, які ґрунтовно займалися вивченням асистанської діяльності.

В економіці під класифікацією переважно розуміють групування процесів та явищ за певними ознаками, що дозволяє створити їх цілісну картину і встановити взаємозв'язки між її частинами. Вивчення літературних джерел засвідчує, що на сьогодні в них відсутня повна класифікація асистансу. Переважно автори публікацій зосереджують увагу на окремих видах чи групах асистансу, а системні дослідження усіх його видів поки що відсутні, тому ми спробували комплексно вивчити і розробити класифікацію усіх типів та видів асистансу, способів їх надання та видів асистанських компаній.

Для класифікації асистансу як класифікаційні ознаки використаємо суб'єкта його надання, місце (територію) надання, види продуктів та спосіб надання послуг.

За ознакою суб'єкта надання асистансу усі види асистансу можна поділити на дві групи:

- 1) клубний або брендовий;
- 2) страховий.

Різниця між цими видами асистансу полягає у тому, що клубний або брендовий асистанс надаються автомобільними клубами, асоціаціями автолюбителів, об'єднаннями власників автомашин певних марок або виробниками автомашин, а страховий асистанс

здійснюється страховиками у співпраці з асистуючими компаніями. При клубному чи брендовому аси́стансі право на його отримання мають члени відповідних клубів, об'єднань тощо, іноді для цього вони мають додатковий документ у вигляді клубної (брендової) картки. При клубному аси́стансі для отримання права на нього переважно треба сплатити додатковий платіж клубу чи асоціації, при брендовому регулярний платіж відсутній, зате існує разовий при купівлі машини. Страховий аси́станс надається лише при наявності договору аси́стансу (купівлі поліса з аси́стансу), за рахунок плати за який страхова компанія фінансує витрати асистуючої компанії на його здійснення. Таким чином, аси́станс є страховим продуктом і, власне, тому страховий аси́станс є предметом нашого дослідження.

За ознакою місця (території) надання страховий аси́станс ділиться на внутрішній і зовнішній. При внутрішньому аси́станські послуги надаються на внутрішньому страховому ринку, тобто на території певної країни, при зовнішньому – на зовнішніх страхових ринках, тобто на територіях інших країн. На підставі цієї класифікації здійснюється поділ асистуючих компаній на внутрішні та зовнішні. Крім того, аси́станти можуть бути спеціалізовані та універсальні. Спеціалізовані надають послуги вузького асортименту, наприклад, тільки медичні, універсальні – широкого, наприклад, медичні, технічні, юридичні, організаційні.

Найбільш широкою є класифікація страхового аси́стансу за видами послуг, які надають асистуючі компанії. В страховій літературі це питання детально висвітлюють лише Н. І. Машина [2, с.252–253] та О. М. Залетов [3, с.393–395]. Порівняємо види аси́стансу за цими авторами.

Н. І. Машина виділяє 9 видів аси́стансу:

1. Супераси́станс – найбільш комплексний продукт для тих, хто хоче мати один договір на усі випадки життя.

2. Аси́станс 24 години на добу:

- повернення потерпілих у супроводі групи медиків, ремонт автомобіля;
- повернення дітей, що залишилися без батьківської опіки і фінансової підтримки;
- компенсаційні відшкодування за різними витратами, підйом ліфта в горах і на лижних курортах, компенсація за невикористані дні відпустки.

3. Аси́станс за місцем проживання – надання послуг з виклику лікаря, санітарів, машини швидкої допомоги, бронювання місця в лікарні, надання допомоги у господарстві, сантехнічні роботи, послуги склярів та інших фахівців.

4. Аси́станс громадян в усьому світі – репатріація, повернення і супровід санітарами з місця надзвичайної події до місця проживання, авансування під заставу (поручительство), включаючи оплату витрат на медобслуговування, пересилання багажу, надання послуг адвоката.

5. Аси́станс спеціальний гірськолижний – пошук і надання гірськолижної допомоги потерпілим у горах (як узимку, так і влітку), відшкодування витрат на технічне обслуговування і проведення лижних курсів. Компенсаційні виплати за дні невикористаної відпустки.

6. Аси́станс туристичних груп:

- термінова репатріація і повернення до місця проживання потерпілих за медичними причинами;
- витрати на медобслуговування;
- внесення застави під звільнення з-під арешту;
- страхування крадіжки авіабагажу;
- низка інших ризиків (наприклад, страхування відміни і переривання подорожей, цивільної відповідальності).

7. Аси́станс закордонних колег – термінове повернення до місця проживання потерпілих у супроводі медперсоналу, відшкодування медичних витрат на місці, внесення застави для звільнення з-під арешту.

8. Аси́станс вантажівок і автобусів – гарантує безперервне обслуговування за будь-

яких обставин, які можуть статися в дорозі: ремонт, заміну деталей, охорону поламаного автомобіля, допомогу в супроводі громадян або вантажу, заміну водія.

9. Асистанс мульти-спорт – витрати на медобслуговування; термінове повернення до місця проживання потерпілих у супроводі медперсоналу, відшкодування витрат на технічне обслуговування і проведення спортивних змагань, термінова репатріація і повернення до місця проживання потерпілих з медичних причин [2, с.252–253].

О. М. Залетов визначає 7 видів асистансу та дає їх детальну характеристику.

1. Медичний асистанс – медичні консультації телефоном, інформація про медичну установу, інші види інформації; надання швидкої та невідкладної медичної допомоги; організація/надання консультативної медичної допомоги, в тому числі вдома; організація амбулаторної медичної допомоги (включаючи стоматологічну), екстренної або планової госпіталізації; доставка у місце перебування клієнта лікарських препаратів, медичних матеріалів, інвентарю; постійний зв'язок з медичними установами, запити і отримання інформації про стан здоров'я клієнта та перебіг лікування, контроль рахунків; запит і отримання інформації про процес надання медичних послуг; розроблення найбільш оптимальних маршрутів евакуації чи репатріації; організація евакуації, в т.ч. із-за кордону, з використанням відповідного наземного або авіаційного транспорту до визначеного замовником місця; контроль та оплата рахунків виконавців, які залучаються до надання послуг; інші види послуг за узгодженням.

2. Технічний асистанс – довідкова інформація про евакуатора, станції технічного обслуговування, Державтоінспекції, заправки, передача екстрених повідомлень та інше; організація евакуації автомашини до найближчої станції технічного обслуговування або іншого місця, визначеного клієнтом, а також надання послуг найближчої профільної станції технічного обслуговування; організація виїзду автомеханіка на місцезнаходження несправної автомашини; організація надання експертного висновку сертифікованого спеціаліста при дорожньо-транспортному випадку або іншій поломці автомашини; за відсутності запасних частин на місці ремонту (станції технічного обслуговування) – пошук, замовлення і доставка запасних частин, у т. ч. з-за кордону; у випадках неможливості відновлення автомашини – організація її утилізації з оформленням документації; організація стоянки автомашини на площадці, яка охороняється (в боксі, гаражі); організація оренди (тимчасової) автомашини на період ремонту автомашини клієнта; інші види послуг за узгодженням.

3. Транспортний асистанс – організація перевезення пасажирів у випадку евакуації сім'ї або групи клієнтів; організація перевезення вантажів (багаж, майно клієнтів, котрих евакуюють тощо); організація та здійснення перевезення спеціаліста (представника страхової компанії, експерта, аджастера, юриста або іншого спеціаліста) на місце страхового випадку, в т.ч. на місце дорожньо-транспортної події.

4. Сервісний асистанс – організація купівлі квитків на наземний або авіаційний транспорт у випадках медичної евакуації чи репатріації, виходу з ладу автомашини та ін.; організація зустрічей, ділових переговорів; надання готельних послуг на період медичної евакуації чи репатріації, ремонту автомашини тощо; організація послуг кваліфікованих спеціалістів (доглядальниці, няні) з хорошими рекомендаціями; організація пошуку багажу, який був втрачений при перельоті; організація надання послуг на автостоянках, які охороняються, особистої охорони, охоронних заходів; зустрічі в транспортних вузлах (аеропорти, вокзали), доставка до необхідного місця; організація надання послуг перекладача, гіда, супровід організованих груп; організація оренди автомашини на період ремонту автомашини клієнта; автонавігація, надання водія; організація доставки квітів, подарунків, вантажів; організація оренди апартаментів, квартир, залів для заходів; доставка до місця і надання мобільного зв'язку автономної електронної пошти і факсимільного зв'язку на місце страхового випадку, в тому числі на місце дорожньо-транспортного випадку; здійснення аудіозапису, фото- та відеозйомки наслідків страхового випадку та оперативного виявлення деталей випадку, який трапився; організація надання послуг перекладача з виїздом на місце страхового випадку або місце проведення переговорів щодо

врегулювання випадку і т.д.; організація перекладів друкованих текстів різної складності, в т.ч. технічних; надання довідкової інформації, у тому числі про дипломатичні представництва за кордоном, пошук установ за потрібним видом діяльності та інше з наданням картографічних фрагментів та прокладкою маршруту; організація надання послуг ветеринара, готелю для тварин; інші послуги за узгодженням.

5. Квартирний асистанс – надання довідкової інформації; організація різних видів будівельних і ремонтних робіт; організація надання послуг компаній, які мають спеціальні допуски на виконання робіт на висоті; організація екстреної допомоги з відкриття замків; організація екстреної допомоги в аварійних ситуаціях (електро-, водо-, тепло-, газопостачання та інших); організація надання послуг транспортних компаній, вантажно-розвантажувальні роботи; інші послуги за узгодженням.

6. Юридичний асистанс – юридичні консультації телефоном, у т.ч. відносно статусу іноземців у конкретній країні перебування, положень Консульського Статуту та інших документів, які регламентують перебування клієнта за кордоном; юридичні консультації щодо законодавства країни-резидента з видачею письмових висновків з адресними посиленнями; виїзд юриста на місце страхового випадку з метою надання оперативної консалтингової допомоги, контролю за дотриманням норм при складенні протоколу, захисту інтересів клієнта або страхувальника, сприяння в організації пошуку свідків страхової події і збору добровільних письмових показів, присутність у випадку необхідності при опитуванні свідків; юридична допомога під час досудового врегулювання претензій; правова експертиза документа, в тому числі договорів страхування; організація надання послуг адвоката; організація виїзду юриста (адвоката) в будь-який населений пункт і за кордон; правовий супровід та захист інтересів клієнта або страхувальника в місцевих судах, судах апеляційної чи касаційної інстанцій; складення скарг, претензій та позовних заяв, апеляційних та касаційних скарг; організація представлення інтересів частково або повністю недієздатного клієнта в прокуратурі, Інтерполі, міжнародних організаціях; захист клієнта або страхувальника як споживача неякісних послуг; участь у переговорах між клієнтом і страхувальником, туристичним агентством тощо; складання документів, у т.ч. договорів, і ведення офіційної переписки.

7. Туристичний асистанс – переоформлення проїзних документів; організація передчасного повернення туриста в країну постійного проживання; організація приїзду родичів до важкохворого туриста; патронаж за кордоном або перевезення в країну постійного проживання дітей, які залишилися без нагляду; сприяння отриманню туристом готівки за кордоном; розшук втраченого багажу, взаємодія з авіаперевізником; організація заміни втрачених документів; компенсація зіпсованого прокатного спортивного інвентарю; організація оренди автомашини на період ремонту машини туриста за кордоном; трансфер бізнес-колег у випадку неможливості виконати завдання на відрядження в результаті страхового випадку; врегулювання формальних та фінансових питань при депортації туриста; встановлення контакту з консульськими установами за кордоном; юридична допомога за кордоном: представлення адвоката, юридичної консультації, проведення експертиз; сприяння в отриманні страхового відшкодування за кордоном [3, с.393–395].

Варто звернути увагу на те, що О. Залетов окремо виділяє групу нестрахових асистансів, серед яких розрізняє допоміжний асистанс (організація цілодобового транспортного обслуговування (таксі, мікроавтобус); персональний асистанс (доставка квітів, подарунків, кореспонденції, послуги кур'єра, гіда); медичний асистанс і патронаж дрібних домашніх тварин (собак, котів); бронювання місць у готелях, бронювання авіаквитків та ін.; організація брифінгів та інтерв'ю для засобів масової інформації; організація допомоги клієнту для отримання грошових сум під заставу; організація прокату або оренди транспорту, засобів зв'язку, житла; організація послуг представницького (віртуального) офісу або особистого секретаря; організація послуг із забезпечення особистої або корпоративної безпеки, радіотехнічного контролю, забезпечення безпеки каналів зв'язку, перевірка наявності «закладок» у місцях проведення переговорів тощо [3, с.395]

Зіставлення видів асистансів за Н. І. Машиною та О. М. Залетовим показало суттєві переваги останнього, адже дослідником наведений об'ємний перелік можливих страхових асистантських послуг і додані нестрахові асистанські послуги. На жаль, в обох авторів відсутні посилання на джерела, які послужили підставою для групування послуг за окремими видами. Ними повинні бути правила асистантського страхування або поліси страхового асистансу. Проте, якщо назви видів і перелік асистантських послуг за О. М. Залетовим не викликають сумнівів, то за аналогічні позиції у Н. І. Машиної такі сумніви викликають. У ході дослідження ми вивчали правила з асистансу або поліси за ними більшості страхових компаній, які займаються страховим асистансом в Україні, але в жодних із них не знаходили видів, названих Н. І. Машиною. Навіщо виділяти вид «Асистанс 24 години на добу», коли усі асистанські послуги надаються цілодобово? Вид «Асистанс зарубіжних колег» позбавлений змісту, оскільки вони (зарубіжні колеги) повинні самі придбати поліс асистансу перед виїздом за кордон. У деяких видах аси стансу, за Н. І. Машиною, передбачені послуги, які ніяк не можуть надаватися в рамках асистансу. Так, вид «Асистанс громадян у всьому світі» передбачає «авансування під заставу (поручительство)», вид «Асистанс спеціальний гірськолижний» – «відшкодування витрат на технічне обслуговування і проведення лижних курсів», вид «Асистанс зарубіжних колег» – «внесення застави для звільнення з-під арешту», вид «Мульти-спорт» – відшкодування витрат на технічне обслуговування і проведення спортивних змагань». Можливо, Н. І. Машина використала рекламні проспекти асистантів, користувалася правилами надання асистантських послуг якихось фіктивних страховиків чи асистантів або мала неточний і неправильний переклад асистантських документів з іноземних мов. На підставі вищевикладеного ми визнаємо правильною класифікацію О. М. Залетова і надалі в дослідженні будемо опиратися на неї.

За способом надання асистантські послуги можна поділити на дві групи: 1) ті, що надаються власним асистуючим підрозділом страховика; 2) ті, що надаються асистуючою компанією.

Останні можуть бути залежні від страховика, тобто створені самим страховиком як дочірні, або бути повністю незалежними від нього. Власні асистуючі підрозділи займаються тільки внутрішнім асистансом, тобто мають обмежене поле діяльності і спеціалізуються в 1–2 видах асистансу, наприклад, технічному, транспортному чи квартирному.

Наведені вище класифікації асистансу дають змогу класифікувати асистантські компанії. За місцем (територією) надаваних послуг вони поділяються на внутрішні (національні) і зовнішні (міжнародні), а з урахуванням видів та обсягів надаваних послуг – на спеціалізовані та універсальні. Вивчення літературних джерел та практики здійснення асистантських послуг засвідчує, що класифікації за способом і місцем їх надання відіграють не менш важливу роль, ніж класифікація за видами асистансу. Справа не тільки у тому, що з внутрішнього асистансу, здійснюваного власним підрозділом страховика, розпочиналося більш-менш активне надання асистантських послуг в Україні.

Такі підрозділи існують і зараз, щоправда, кількість компаній з ними зменшилася. Наше дослідження дозволяє стверджувати, що за останні роки їх кількість стабілізувалася, і на сьогодні вони налічуються лише у невеликій кількості страховиків.

Справа насамперед у тому, який зі способів надання асистансу і при яких видах страхування є найбільш ефективним – власним підрозділом чи окремою компанією? Думки з цього приводу були доволі різні, проте під впливом понад десятирічного досвіду надання асистансу українські страховики і асистанти прийшли до реальних висновків.

Початково (у 2001 році) вважалося вигідним утворювати асистуючий підрозділ у структурі страхової компанії. Його позитивними сторонами є тісний взаємозв'язок між підрозділами, які продають продукт, та асистуючим підрозділом. Завдання ставить продавець, а виконує їх асистант. Як правило, цим забезпечується висока якість обслуговування клієнтів і швидке реагування на їх потреби [4, с.76]. Проте такі вимоги відносно неважко забезпечувати лише при умові, що асистант має для цього можливості або встигає їх розвивати. Це характерно для більшості видів асистансу, крім медичного. Для

якісного надання медичних послуг потрібна медична ліцензія, медичні установи та кваліфікований персонал. Створити усе це сучасним українським страховикам не під силу. По-перше, страхова компанія не отримує ліцензію на медичні послуги, оскільки, згідно з Законом України «Про страхування» вона повинна займатися лише страхуванням, перестрахованням і фінансовою діяльністю, пов'язаною з формуванням, розміщенням страхових резервів та їх управлінням [5]. Для ефективного розвитку медичного асистансу такий страховик вимушений звертатися до незалежної асистуючої компанії або і кількох компаній, якщо йдеться про зовнішній асистанс.

Через десять років, у 2010 році, Максим Чередниченко, генеральний директор консалтингової компанії «Рендл Консалтинг», обгрунтовано виклав переваги зовнішнього асистансу і визначив, що ці переваги значною мірою залежать від рівня автономності, тобто незалежності, асистанта. Розглянемо, з яких міркувань виходив М.Чередниченко і що він розуміє під автономністю асистанта?

Загалом М. Чередниченко вважає хибною думку про те, що страхова компанія завжди повинна грати «першу скрипку», а асистант повинен «іти за нею» і працювати в ручному режимі. З цим можна миритися у багатьох видах асистансів, крім медичного. При медичному асистансі асистанська компанія вимушена вирішувати велику кількість життєво важливих у прямому сенсі питань, і тому повинна працювати в більш самостійному режимі, але згідно з правилами, попередньо узгодженими зі страховиком. Він погоджується з тим, що витрати на внутрішній асистанс нижчі, ніж на зовнішній, але на практиці виявляється, що ризики, пов'язані з якістю обслуговування, у зовнішнього асистанта нижчі. Наприклад, коли в страховика починає підвищуватися збитковість, внутрішній асистанс як його підрозділ теж отримує завдання зменшити витрати, що завжди спричинює погіршення якості обслуговування договорів. На зовнішній асистанс погіршення фінансового стану страховика не впливає, бо відносини з ним формуються на підставі цін, зафіксованих у договорі про співробітництво чи про надання асистанських послуг. Це основна умова автономності асистанта. Її наслідком М.Чередниченко вважає глибший розподіл бізнес-процесів при обслуговуванні клієнтів. Як правило, працівники центрів обслуговування клієнтів (аларм-центри) внутрішніх асистантів не мають медичної освіти і тому виконують технічні функції – приймають первинні звернення застрахованих, записують застрахованого на прийом до певного лікаря, можуть організувати доставку замовлених ліків, а надалі передають хворого лікарю. В зовнішніх асистансів первинні звернення приймають лікарі, котрі в ході телефонного спілкування із застрахованим уточнюють симптоми хвороби, точніше її діагностують і можуть скеровувати до нього відповідного «вузького» спеціаліста, передбачати госпіталізацію і готувати місце для неї та здійснювати інші заходи для надання якісних послуг і рятування життя застрахованого [6]. Наведені приклади підтверджують викладене нами раніше спостереження про певне зменшення асистуючих підрозділів в українських страховиків і перехід на співробітництво із зовнішніми асистантами.

Отже, реалізація такого теоретичного підходу посприє формуванню подальших розробок учених-економістів теоретичних й практичних засад функціонування асистансу на страховому ринку України.

### **Список використаних джерел**

1. Камінська О. Теоретична концептуалізація асистансу та механізму його надання / О. Камінська // Науковий вісник Волинського національного університету ім. Лесі Українки. – 2010. – № 20. – С. 4–8.
2. Машина Н.І. Міжнародне страхування : [навчальний посібник] / Н.І. Машина. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 504 с.
3. Филонюк А.Ф. Страховая индустрия Украины: стратегия развития / А.Ф. Филонюк, А.Н. Залетов. – К. : Международная агенция «Бизон», 2008. – 448 с.
4. Згоняйко В. Деякі аспекти взаємодії страхових компаній та служб асистансу на сучасному етапі / В. Згоняйко // Страхова справа. – 2001. – № 2. – С. 75–77.

5. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про страхування» // Україна-business. – 2001. – № 44, 6–13 листопада.

6. Чередниченко М. Медичинський асистанс в ДМС – еще один критерий выбора страховой компании [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://forinsurer.com/public/10/01/12/4004>

---