

система регулювання діяльності страхових посередників.

Резюмуючи зазначене вище, відмітимо, що в Україні прослідковується низький рівень розвитку страхового посередництва, а кількість страхових брокерів не відповідає європейським тенденціям та вимогам світового страхового ринку. У зв'язку з цим існує потреба підвищення страхової культури споживачів страхових послуг, вдосконалення законодавчої бази з метою удосконалення регулювання діяльності страхових посередників і захисту інтересів страхувальників, підвищення професіоналізму страхових брокерів, удосконалення документообігу при оформленні угод за участю прямих страхових посередників тощо.

#### **Література**

1. Роль страхових агентів, страхових брокерів в забезпеченні, поліпшенні якості страхових послуг [Електронний ресурс] / Страховий клуб КНЕУ. – Режим доступу: <http://pck.kneu.edu.ua/?p=2252>.

2. The European Federation of Insurance Intermediaries Annual Report 06/2014-06/2015 [Електронний ресурс] / VIPAR. – Режим доступу: <https://www.wko.at/branchen/information-consulting/versicherungsmakler-berater-versicherungsangelegenheiten/VIPAR-annual-report-2014-2015.pdf>.

3. Яременко Н. Еволюція інституту брокерів на світовому ринку страхових послуг / Н. Яременко // Збірник наукових праць Національного університету державної податкової служби України. – 2012. – № 2. – С. 286-291.

**Шутова Д. М., студентка**

**Терещенко Т. Є., к.е.н., доцент**

Університет митної справи та фінансів, м. Дніпро

## **АСИСТАНС ЯК ФОРМА СТРАХОВОГО ПОСЕРЕДНИЦТВА ТА ЙОГО ОСОБЛИВОСТІ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ УКРАЇНИ**

Глибокі політичні та економічні зміни в Україні вимагають розвитку ефективного страхового ринку, який забезпечить надійний страховий захист, зумовлюючи, з одного боку, необхідність розробки якісних конкуренто-спроможних страхових продуктів, з іншого – надання відповідного рівня страхових послуг.

Особливу роль у формуванні страхового ринку займають страхові посередники (страхові агенти і страхові брокери, а також інші посередники, які беруть участь в укладанні та виконанні договорів страхування). Безумовно, головним завданням страхових агентів і брокерів є просування страхових продуктів в інтересах клієнта. Але вони, крім цього, відіграють ще й величезну роль як на мікро-, так і макроекономічному рівні, роблячи значний вплив на формування загальної страхової культури суспільства, довіри до інституту

страхування в цілому і до конкретного страховика зокрема. Також дуже важлива на цих обох рівнях і роль посередників, які беруть участь у виконанні договорів страхування (експерти, аварійні комісари, асистанські компанії тощо).

Таким чином, страхові посередники є безпосередніми учасниками фінансово-економічних відносин страховика і страхувальника на всіх етапах їх економічних взаємовідносин – від продажу страхового поліса до виконання договору страхування, та впливають на якість страхових послуг, що надаються.

Досить новою формою страхового посередництва є діяльність асистанських компаній, особливо в медичному страхуванні та інших видах особистого страхування, страхуванні туристів, автотранспортному страхуванні.

Спеціалізованим центрам та організаціям, котрі займаються обслуговуванням страхової діяльності в процесі врегулювання страхових випадків, надаючи асистанські послуги, належить особливе місце серед інституцій інфраструктури страхового ринку.

Існують прогалини в понятійному апараті цього виду економічної діяльності та недостатньо розкрита сутність і роль послуг асистансу на страховому ринку.

Науковці визначають асистанс як:

1) вид підприємницької діяльності по наданню технічної, медичної, сервісної, інформаційної, правової та фінансової допомоги фізичним і юридичним особам як у межах договору страхування, так і відповідно до договору про надання послуг асистансу;

2) специфічний вид страхування або визначена договором послуга, що передбачає звернення клієнта (страхувальника, застрахованого) за невідкладною допомогою в натурально-речовій формі та/або у вигляді коштів у зв'язку з травмою, захворюванням, технічною несправністю транспортного засобу та в інших випадках [1, с. 69].

Залежно від видів діяльності розрізняють спеціалізований та універсальний асистанс, а за територіальною ознакою розділяють регіональний (в одному регіоні країни), міжрегіональний (у декількох регіонах країни), національний (у рамках однієї країни), міжнародний (у ряді країн регіону) і транснаціональний (у багатьох країнах регіонів) [2, с. 24].

Ткаченко Н. В. виокремлює такі види асистанських послуг, як: технічний асистанс, медичний асистанс, юридичний асистанс, інформаційний асистанс, туристичний асистанс, сервісний асистанс [3, с. 86].

У розвинутих країнах світу послуги асистансу є складовою деяких видів страхування, в той час як асистанські компанії встигли перетворитися в могутні, фінансово потужні структури, що мають розгалужену мережу представництв по всьому світу. Натомість в Україні розвиток послуг асистансу перебуває лише на стадії формування.

Асистанська діяльність розпочалася в Україні з обслуговування полісів

для осіб, котрі виїжджали за кордон, і поступово розширилася до врегулювання збитків в автотранспортному страхуванні та добровільному медичному страхуванні.

На сьогодні, на жаль, не визначено, на зразок директив Європейського Союзу в галузі страхування, місця асистанських послуг у чинному страховому законодавстві України, зокрема в Законі України “Про страхування”, що суттєво обмежує надання страховиками асистанських послуг.

В Україні за даними Нацкомфінпослуг частка страхових премій за договорами, що містять послуги асистансу, упродовж 2008-2014 років у середньому складає близько 78% у структурі валових страхових премій. Це означає, що в більшості страхових послуг міститься сервісна складова, яка передбачає врегулювання страхових випадків за допомогою надання асистанських послуг. В структурі наданих асистанських послуг на ринку добровільного страхування впродовж 2008-2014 років найбільшу частку займає медичне страхування та страхування наземного транспорту, але при цьому їх питома вага зменшується з кожним роком. За іншими видами добровільного страхування надання асистанських послуг є незначним, що свідчить про їх низький розвиток на страховому ринку України [4, с. 18].

Такий стан пояснюється, зокрема, негативними тенденціями економічної та політичної кризи, низькою платоспроможністю страхувальників та якістю пропонованих страхових послуг, відсутністю гарантій своєчасного надання невідкладної допомоги, недосконалим державним регулюванням надання асистанських послуг, низьким рівнем інституційного забезпечення.

Залежно від організаційно-правової форми розрізняють асистанс: як асистанський підрозділ у структурі страхової компанії, у вигляді окремої юридичної особи та мультиасистанс.

Перевагами створення асистанського підрозділу в структурі страховика є тісний взаємозв'язок і взаєморозуміння між продавцем страхового продукту, що здійснює моніторинг клієнта, і підрозділом, що асистує, висока якість обслуговування клієнтів, швидке реагування на потреби, які змінюються. Щодо недоліків цієї організаційно-правової форми, то страховим компаніям не вигідно створювати у своїх структурах відповідні служби, оскільки функції сервісу не є функціями страховика. Особливо важко для страховика налагодити регіональну мережу лікарів та аварійних комісарів на всій території України. Ефективним вирішенням цих проблем є залучення до співпраці самостійних асистанських компаній [5, с. 111].

Створення асистанської компанії як самостійної юридичної особи дає можливість отримати медичну ліцензію, яка дозволяє залучати необхідних лікарів до роботи за спеціальністю, а не у вигляді страхових експертів, консультантів тощо. Асистанські компанії такого виду обслуговують декілька страхових компаній одночасно. Однак трапляються випадки створення

асистанських компаній для обслуговування клієнтів конкретного страховика. Недоліком такої співпраці є адаптація до вимог різних страховиків і розроблених програм страхування, що вимагає постійних змін відпрацьованих правил надання асистанських послуг.

Асистанські компанії дають можливість страховикам зосередитися на управлінні страховими операціями та фінансовими потоками, передавши процеси врегулювання збитків спеціалізованим установам. Цим самим асистанська діяльність дозволяє страховим організаціям забезпечити процес оперативної допомоги застрахованим особам, врегулювати фінансові аспекти страхових випадків у різних галузях страхування, зокрема медичному, автотранспортному тощо. Для страхової організації співпраця з асистанською компанією є засобом підвищення конкурентоспроможності страхових продуктів, збільшення їх привабливості для потенційних страхувальників. Робота у тісному зв'язку зі спеціалізованою сервісною компанією підвищує якість обслуговування, а також забезпечує постійний розвиток і вдосконалення системи обслуговування клієнтів.

Отже, необхідність діяльності асистанських компаній на страховому ринку на сьогодні є незаперечною. Співпраця страхових та асистанських компаній надалі зростатиме, адже дає можливість страховикові розробити конкурентоздатні та привабливі страхові продукти для потенційних страхувальників, забезпечити юридичний супровід, врегулювання наслідків та фінансових аспектів страхових випадків у різних галузях страхування, зокрема медичному, автотранспортному тощо.

#### **Література**

1. Залетов О. М. Асистанс на страховому ринку: поняття та роль / О. М. Залетов // Фінанси, облік і аудит. – 2012. – Вип. 19. – С. 64-71.
2. Залетов О. “Асистанс” та його особливості на страховому ринку / О. Залетов // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – 2012. – Вип. 133. – С. 21-25.
3. Ткаченко Н. Актуалізація взаємодії страховиків та асистанських компаній у сучасній економіці / Н. В. Ткаченко // Світ фінансів. – 2015. – № 2. – С. 84-93.
4. Камінська О. Сучасні тенденції розвитку асистансу на страховому ринку України / О. М. Камінська // Схід. – 2016. – 1 (141). – С. 17-21.
5. Камінська О. М. Теоретико-організаційні засади взаємодії страхових та асистанських компаній / О. М. Камінська // Наукові записки Національного університету “Острозька академія”. – 2014. – Вип. 25. – С. 109-113.