УДК 368.02

АСИСТАНС У СТРАХУВАННІ: СУТНІСТЬ, СУЧАСНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ

ASSISTANCE IN INSURANCE: GIST, MODERN FEATURES OF DEVELOPMENT AND FUNCTIONING

Приступа Л.А.
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування,
Хмельницький національний університет

Терещенко О.С.
студент,
Хмельницький національний університет

У статті розкрито сучасне розуміння сутності асистансу у страхуванні. Досліджено особливості розвитку та функціонування внутрішнього і зовнішнього асистансу. Виділено практичні переваги використання внутрішнього асистансу для вітчизняних страховиків. Описано якісні характеристики ключових асистентів, функціонуючих в Україні.

Ключові слова: *асистанс, види асистансу, страховик, асистант, асистанські послуги, внутрішній асистанс, зовнішній асистанс.*

В статье раскрыто современное понимание сущности ассистанса в страховании. Исследованы особенности развития и функционирования внутреннего и внешнего ассистанса. Выделены практические преимущества использования внутреннего ассистанса для отечественных страховщиков. Описаны качественные характеристики ключевых ассистантов, функционирующих в Украине.

Ключевые слова: *ассистанс, виды ассистанса, страховщик, ассистант, ассистанские услуги, внутренний ассистанс, внешний ассистанс.*

In article the modern understanding of the nature of assistance in insurance are revealed. The features of the development and functioning of the internal and external assistance services are investigated. Practical advantages of the using of domestic assistance services for the domestic insurers are identified. Key quality characteristics of the assistance company operating in Ukraine are described. Role of the using innovative information and communication technologies to improving the competitiveness of assistance services are reasoned.

Keywords: *assistance, types of the assistance, insurer, assistance company, assistance services, internal assistance, external assistance.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Вимоги існуючого ринкового середовища вимагають від страховиків постійного пошуку та застосування сучасних інструментів, методів та технологій підвищення якості та конкурентоспроможності страхових продуктів. Одним із механізмів, що відповідає заданим критеріям на внутрішньому та зовнішньому страхових ринках, є асистанс. З огляду на це, актуальними є дослідження теоретико-методичних та практичних аспектів використання асистансу у страхуванні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Аспекти теоретико-методичних та практичних проблем розвитку асистансу у вітчизняному страхуванні висвітлено у працях О.М. Залєтова, Т.О. Зайвенко, Н.В. Ткаченко, А.Ф. Філонюк, О.М. Камінської та ін. Проте високий динамізм сучасного конкурентного середовища та фінансова нестабільність в Україні визначають необхідність проведення подальших досліджень даної проблематики у розрізі теоретико-практичної площини.

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Метою статті є дослідження сутності, сучасних особливостей розвитку та функціонування асистансу у страхуванні.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Поняття «асистанс» (англ. assistance) дослівно означає допомогу, підтримку, сприяння. У сучасних умовах розвитку його економічну сутність тлумачать у двох аспектах [1, с. 70]:

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.

Специфіка асистансу полягає в у тому, що ці послуги надаються асистантами – окремими спеціалістами, спеціалізованими центрами та організаціями, котрі займаються обслуговуванням страхової діяльності в процесі врегулювання страхових випадків, надаючи асистанські послуги. Вони діють як від свого імені за дорученням страховика в межах договору страхування, так і за дорученням клієнта в межах договору про надання послуг асистансу.

Для глибшого розуміння економічної сутності асистансу необхідно зосередити увагу на розкритті його видів відповідно до класифікаційних характеристик.

Зокрема, за ознакою місця (території) надання страховий асистанс поділяється на внутрішній (надання послуг на внутрішньому страховому ринку) і зовнішній (надання послуг на зовнішніх страхових ринках), відповідно до чого асистуючі компанії поділяються на внутрішні та зовнішні.

Крім того, асистанти можуть бути спеціалізовані (надають послуги вузького асортименту, наприклад тільки медичні) та універсальні (пропонують широкий асортимент послуг – медичні, технічні, юридичні, організаційні).

Проте найбільш грунтовним та містким є розкриття сутності асистансу у страхуванні на основі спектру пропонованих послуг, що детально описано у дослідженні [2, с. 393–395], де виділено сім видів асистансу:

1) медичний асистанс: медичні консультації телефоном, інформація про медичну установу, інші види інформації; надання швидкої та невідкладної медичної допомоги; організація/надання консультативної медичної допомоги, у тому числі вдома; організація амбулаторної медичної допомоги (включаючи стоматологічну), екстреної або планової госпіталізації; доставка у місце перебування клієнта лікарських препаратів, медичних матеріалів, інвентарю; постійний зв'язок із медичними установами, запити й 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, у тому числі з-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, заправки, передача екстрених повідомлень та ін.; 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 за дорожньо-транспортного випадку або іншій поломки автомашини; за відсутності запасних частин на місці ремонту (станції технічного обслуговування) – пошук, замовлення і доставка запасних частин, у тому числі з-за кордону; у разі неможливості відновлення автомашини – організація її утилізації з оформленням документації; організація стоянки автомашини на площадці, яка охороняється (у боксі, гаражі); організація оренди (тимчасової) автомашини на період ремонту автомашини клієнта; інші види послуг за узгодженням;

3) транспортний асистанс: організація перевезення пасажирів у разі евакуації сім'ї або групи клієнтів; організація перевезення вантажів (багаж, майно клієнтів, яких евакуюють, тощо); організація та здійснення перевезення спеціаліста (представника страхової компанії, експерта, аджастера, юриста або іншого спеціаліста) на місце страхового випадку, у тому числі на місце ДТП;

4) сервісний асистанс: організація купівлі квитків на наземний або авіаційний транспорт у разі 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 утрачений під час перельоту; організація надання послуг на автостоянках, які охороняються, особистої охорони, охоронних заходів; зустрічі в транспортних вузлах (аеропортах, вокзалах), 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, у тому числі на місце ДТП; здійснення аудіозапису, фото- та відеозйомки наслідків страхового випадку та оперативного вияснення деталей випадку, який трапився; організація надання послуг перекла-

дача з виїздом на місце страхового випадку або місце проведення переговорів щодо врегулювання випадку і т. д.; організація перекладів друкованих текстів різної складності, у тому числі технічних; надання довідкової інформації, у тому числі про дипломатичні представництва за кордоном, пошук установ за потрібним видом діяльності та ін. 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 (елетро-, водо-, тепло-, газопостачання та ін.); організація надання послуг транспортних компаній, вантажно-розвантажувальні роботи; інші послуги за узгодженням;

6) юридичний асистанс: юридичні консультації телефоном, у тому числі 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 посиланнями; виїзд юриста на місце страхового випадку з метою надання оперативної консалтингової допомоги, контролю над дотриманням норм під час складення протоколу, захисту інтересів клієнта або страхувальника, сприяння в організації пошуку свідків страхової події і збору добровільних письмових показів, присутність, у разі необхідності, під час опитування свідків; юридична допомога під час досудового врегулювання претензій; правова експертиза документа, у 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 тому числі 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 утраченого 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 разі неможливості виконати завдання на відрядження в результаті страхового випадку; врегулювання формальних та фінансових питань під час депортації туриста; встановлення контакту з консульськими установами за кордоном; юридична допомога за кордоном: надання адвоката, юридичної консультації, проведення експертиз; сприяння в отриманні страхового відшкодування за кордоном [2, с. 393–395].

Ключове місце у наведеному переліку асистанських послуг як за кордоном, так і в Україні займає медичний асистанс. Так, проведений аналіз структури наданих асистанських послуг на вітчизняному ринку добровільного страхування [3, с. 19–20], засвідчив, що впродовж 2008–2014 рр. найбільша кількість асистанських послуг була надана за договорами медичного страхування (безперервне страхування здоров'я): від 35,2% (2013 р.) до 52,3% (2008 р.), тобто спостерігалась спадна тенденція. Водночас у загальній структурі асистанських послуг зростала частка наданих послуг щодо страхування медичних витрат: від 7,1% (2008 р.) до 36,9% (2014 р.). Сумарна зміна частки послуг медичного асистансу у загальній структурі асистанських послуг по Україні протягом 2008–2014 рр. становить 15,3% (74,7% проти 59,4% відповідно). Виявлені тенденції, з одного боку, обумовлені обов'язковим характером страхування медичних витрат туристів, які виїжджають за кордон, та збільшенням туристичних потоків і, відповідно, обсягів асистанського обслуговування, а з іншого – зменшенням клієнтської бази щодо безперервного страхування здоров'я внаслідок падіння платоспроможного попиту суб'єктів господарювання і населення та негативного впливу кризових явищ.

Сучасна міжнародна асистанська діяльність у сфері медичного страхування, що гарантується вітчизняними страховиками, супроводжується актуальними проблемами, основною з яких є відмінність зарубіжних систем охорони здоров'я від існуючої в Україні [4].

Зокрема, у країнах із високим рівнем якості надання та вартості медичних послуг (США, Австрії, Німеччині) існують складнощі з отриманням калькуляції витрат.

Відмінною особливістю медичного асистансу в країнах та регіонах із невеликою кількістю туристів порівняно з туристичними зонами, для яких характерне швидке надання інформації щодо орієнтовної вартості лікування та можливості репатріації, є надання повної медичної

допомоги за протоколом лікування незалежно від платоспроможності пацієнта.

У країнах Південно-Східної Азії, зокрема у Таїланді, медичні послуги та їх обсяги є бізнесом, унаслідок чого може проводитись зайве лікування для збільшення розмірів страхових виплат.

Наступна проблема – забезпечення міжнародного медичного асистансу в Україні у вимогах страховиків високого рівня деталізації інформації порівняно з західними страховиками, які, до прикладу, не потребують суттєвих деталей за суми виплати менше 10 тис. євро. За умови вартості випадку менше 500 євро навіть діагноз не буде значно деталізуватись [4].

Враховуючи вищезазначене щодо міжнародного страхового асистансу, актуальним є закладення у страхові програми страховиками пакетів послуг, що реально можуть бути забезпечені згідно з діючими цінами на страхові поліси; зосередження зусиль щодо налагодження комунікацій із медичними установами, більш активна позиція щодо необхідності отримання інформаційних даних; формування партнерської мережі з урахуванням зацікавленості у співпраці та можливості виконання вимог вітчизняного страхового середовища; максимальне використання мережі закордонних офісів для якісного урегулювання збитків.

У внутрішньому аспекті використання асистансу у страховій діяльності можна розглядати як один із видів аутсорсингу для страховиків, тобто передачі страховою компанією на підставі договору певних процесів або непрофільних функцій на обслуговування асистуючій компанії (аутсорсеру), яка спеціалізується щодо надання відповідних послуг.

Таким чином, практичні переваги використання внутрішнього асистансу для страховиків такі:

– високий рівень спеціалізованого сервісного забезпечення надання послуг клієнтам страховика. У практиці обслуговування асистуючі компанії використовують розробки спеціальних алгоритмів відповідно до напрямів страхування: особистого, автотранспортного або майнового, що є економічно ефективним та зручним, особливо для невеликих страхових компаній;

– оптимізація витрат. Асистанс може виконувати функцію якісного регулятора рівня страхових виплат, забезпечуючи баланс виплат та якісного сервісу, особливо це стосується медичного страхування. Це обумовлено тим, що надійні асистуючі компанії, що співпрацюють із медичними установами, отримують значні знижки, контролюють понесені витрати, своєчасно сплачують отримані рахунки. Зазначений механізм діє і в автотранспортному страхуванні, де асистуюча компанія за рахунок значних обсягів замовлень може отримувати більш привабливі ціни на послуги, наприклад аварійних комісарів чи служб евакуації;

– економія на використанні фінансових, трудових та технологічних ресурсів для проведення аналітичної роботи. Асистуючі компанії опрацьовують значний масив інформаційних даних для формування аналітичного базису забезпечення надання послуг під час страхових випадків. Найбільш демонстративним у даному аспекті є сегмент добровільного медичного страхування, що вирізняється обсягами та динамічністю грошового обороту, адже виплати можуть відбуватись одразу після укладення договорів. Тому для страховиків є необхідним контролювання не лише здійснених виплат, а й сформованих резервів. Особливо для невеликих страховиків робота асистуючих компаній із розрахунку необхідних резервів, урахування інфляційних впливів, обробки даних по прейскурантах цін для формування економічно виважених тарифів, коригування страхових програм та оптимізації портфелю страховика є фінансово виправданою;

– якість роботи операторів. Асистуючі компанії для підвищення якості роботи операторів застосовують системні підходи, маючи у штаті співробітників окремо менеджера по контролю якості, розробляючи методики оцінювання якості роботи операторів із відповідним шкалюванням;

– додаткові сервісні послуги. Лише великі страхові компанії можуть забезпечити значний обсяг та якісне виконання широкого спектру додаткових послуг, що закладені у страхові продукти. Для забезпечення конкурентоспроможності страхових пакетів середніх та малих страховиків важливим є те, що асистанські компанії готові запропонувати не лише існуючі, а й розробляти та впроваджувати нові асистанські послуги.

Як дискусійні аспекти співпраці страховиків з асистантами необхідно виділити переміщення центрів відповідальності та залежність страхових компаній від бізнес-партнерів асистантів.

Окрім того, на сьогоднішній день є відсутнім чітке законодавче визначення і регулювання процесів аутсорсингу на вітчизняному ринку.

До того ж умовою співпраці страхової компанії з асистантом є необхідність сплати ротаційного фонду, що виступає гарантом виконання її обов'язків щодо сплати послуг асистансу. Його розмір визначається асистуючою компанією із урахуванням виду страхування, кількості клієнтів, наповнення страхових програм, установлених вимог щодо термінів розрахунків і т. д.

До переліку найпотужніших асистантів, що співпрацюють із вітчизняними страховиками, належать [5]:

– ТзОВ «Балт Асистанс Україна» [6], що входить до міжнародної групи компаній Balt Assistance з центральним офісом у м. Вроцлав, Республіка Польща. Група компаній із 2000 р. працює у сфері надання послуг морського асистансу, трепел-асистансу, технічного асис-

тансу, правового асистансу та суброгації, організації експертних та сюрвейєрських послуг, а також консьєрж-сервісу. У контакт-центрі Balt Assistance працюють 45 операторів, що володіють різними іноземними мовами, які постійно здійснюють взаємодію з медичним департаментом, де працюють лікарі, що мають значний досвід роботи за фахом і координують усі складні випадки. Власна мережа провайдерів Balt Assistance складається з 25 000 договорів із медичними центрами і докторами, похоронними агентствами, станціями технічного обслуговування, транспортними компаніями, експертами, адвокатами, детективами та іншими постачальниками послуг, що працюють у всіх країнах світу. Balt Assistance обслуговує понад 240 замовників, серед яких – 47 страхових компанії в Україні, Казахстані, Азербайджані, Білорусі, Росії, Киргизії, Молдавії, Латвії, Литві, Польщі та інших країнах Європейського Союзу. Щорічно понад 1 500 000 застрахованих купують поліси із сервісом Balt Assistance.

«Балт Асистанс Україна» є єдиною компанією в Україні, яка пропонує своїм клієнтам найновіші технічні та IT-рішення. Власними розробками компанії є мобільний додаток для глобальної підтримки застрахованих CALL&TRAVEL, а також інформаційний Інтернет-ресурс travelfrog.eu спільно з мобільним додатком TravelFrog, що працюють на базі операційних систем iOs і Android. Зазначені IT-рішення дають змогу помітно підвищити популярність страхових продуктів, а також активізувати онлайн-продаж страхових полісів;

– ТзОВ «Гарант-АСІСТАНС» [7], створене в 1999 р. як перша українська компанія, яка пропонує комплекс якісних та доступних послуг автомобілістам в Україні і на території Європи. Компанія спеціалізується на наданні послуг з інформаційної та організаційної підтримки, допомоги в дорозі, медичного, страхового та юридичного асистансу. Компанія нараховує 187 співробітників у Києві та більше 5 600 – по всій території України, включаючи співробітників партнерів.

Компанія «Гарант-АСИСТАНС» є: офіційним партнером і представником в Україні визнаного світового лідера у сфері асистансу, страхування виїжджаючих за кордон і клієнтського обслуговування, всесвітньо відомої асистанської компанії Mondial Assistance Group (Франція); генеральним партнером ПАТ «НАСК «Оранта»; єдиним офіційним представником в Україні компанії, яка об'єднала мережу європейських автомобільних клубів ARC Europe (Бельгія); офіційним партнером в Україні Російського союзу автостраховиків. У Києві компанія має власну службу технічної допомоги;

– ПрАТ «КОРІС Україна» [8], створене в 1994 р., спеціалізується на розробці, управлінні та поширенні страхових рішень і послуг асистансу, входить у міжнародний холдинг CORIS International. Багаторічний досвід роботи дає компанії змогу впевнено утримувати позицію лідера ринку міжнародного медичного асистансу в Україні. Обслуговує застрахованих осіб, які подорожують по всьому світу, й охоплює понад 135 країн. CORIS International налічує 49 представництв та диспетчерських центрів, що цілодобово організовують надання допомоги;

– ТОВ «Савітар Груп» [9] – асистанська компанія, що пропонує широкий спектр послуг з організації медичної, технічної та інших асоційованих видів допомоги страховим компаніям, брокерам, корпоративним і приватним клієнтам. Оперативність реагування на заявки клієнтів забезпечується цілодобовим контакт-центром, обладнаним відповідно до провідних міжнародних галузевих стандартів; розвиненою, багаторівневою мережею партнерів по всьому світу; кваліфікованими фахівцями для прийому та обробки заявок від клієнтів і партнерів; динамічністю фінансової схеми, що забезпечує швидкий грошовий оборот, у тому числі валютні операції із зарубіжними підрядниками.

Компанія «Савітар Груп», що є партнером провідних страхових компаній, із 2008 р. займається організацією допомоги в усіх країнах світу. Компанією здійснюється асистанс як для застрахованих громадян України, Білорусії, Казахстану під час поїздок за кордон, так і для іноземних гостей Києва, Алмати та інших міст України, Білорусії, Казахстану та країн Балтії. «Савітар Груп» є однією з небагатьох сервісних компаній, що працюють у сегменті міжнародного обслуговування, яка успішно пройшла процедуру сертифікації якості за стандартами ISO 9001: 2008;

– компанія «Смайл АСІСТАНС» (ТзОВ «Смайл АСІСТАНС РУС»), працює з 2011 р. [10]. У компанії понад 2 000 прямих діючих контрактів із медичними закладами, докторами та сервісними службами на території України і понад 600 – за її межами. «Смайл АСІСТАНС» спеціалізується на організації різного роду допомоги застрахованим особам, урегулюванні страхових збитків і працює незалежно від великих страхових груп. Контакт-центр компанії забезпечує цілодобову підтримку в межах інформаційного, медичного, технічного та інших видів асистансу, а також супроводжує врегулювання страхових збитків не тільки на території України, а й за кордоном. Окремим напрямом діяльності є сервісний супровід договорів добровільного медичного страхування. Географія сервісного покриття «Смайл АСІСТАНС» – усі країни світу за винятком зон воєнних дій. У країнах масового туризму функціонують місцеві телефонні лінії, переадресовані на російськомовний контакт-центр (Україна, Австрія, Франція, Німеччина, Італія, Іспанія, Туреччина, Єгипет, Ізраїль, Греція, Таїланд, Росія, Болгарія, Чехія, Литва);

– ТзОВ «СОС Сервіс Україна» [11], створено в 2002 р. як спільний проект ВАТ СК «Скайд-

вест», голландської компанії ENI Ltd. та Уряду королівства Нідерланди. В основу розвитку компанії покладений більш ніж 25-річний досвід роботи на ринку надання послуг асистансу в Європі голландської компанії Euro Meinders Service Ltd. Напрям діяльності компанії «СОС Сервіс Україна» – надання послуг інформаційного, технічного, юридичного, медичного асистансу, аварійно-комісарської служби юридичним та фізичним особам як на території України, так і на території Європи;

– ТзОВ «Всеукраїнська сервісна компанія «УКРАССІСТ» [12] – сервісний оператор та лідер із надання послуг в Україні та за кордоном. Працює з 2002 р. Компанія надає сервіс провідним українським банкам, імпортерам, страховим компаніям, великим фірмам і приватним особам. Команда професіоналів, досвід та ресурси компанії забезпечують високий рівень вирішення завдань клієнтів. Контакт-центр компанії обслуговує більше 1 000 дзвінків на добу. Клієнти отримують сервіс 24 години на добу, сім днів на тиждень незалежно від того, знаходяться вони в Україні чи за кордоном. Компанія «УКРАССІСТ» створила велику розгалужену мережу партнерів по всьому світу, яка налічує понад 15 тис. постачальників товарів та послуг;

– ТзОВ «Екліс» [13] – компанія технічного та юридичного асистансу, створена в 2003 р. і надає повний комплекс послуг, пов'язаних з експлуатацією автотранспортних засобів. Діяльність компанії спрямована на комплексне обслуговування клієнтів страхових компаній, що потрапили в ДТП;

– ТзОВ «Юніверсал АСІСТАНС» [14], створено в 2007 р., це всеукраїнська асистуюча компанія у сфері дорожнього, медичного та інформаційного асистансу, що пропонує повний спектр асистанських послуг для своїх клієнтів. Усі співробітники компанії мають вищу освіту та досвід роботи на страховому ринку або ринку асистансу від двох до восьми років. У контакт-центрі компанії працюють дипломовані лікарі з досвідом обслуговування клієнтів у медичному та дорожньому асистансі. У штаті компанії постійно присутні англомовні координатори. Клієнтів обслуговують 150 професійних співробітників по всій Україні. Партнерами компанії є провідні асистуючі компанії в країнах СНД і Європи: Service 24 - Europe Net (Австрія); «Білоруський автоклуб» (Мінськ). У Києві компанія має власну цілодобову службу технічної допомоги. Автопарк партнерів компанії налічує близько 500 евакуаторів із вантажопідйомністю до 60 т та близько 100 автомобілів технічної допомоги. Сучасна телефонна станція дає змогу приймати дзвінки по 120 каналах із функціями ідентифікації номера та ідентифікації клієнта.

Необхідність забезпечення високоякісного рівня сервісу асистанських послуг з урахуванням активного використання телекомунікаційних засобів та можливостях значної зміни геолокації клієнтів вимагає від асистансів інтенсивного застосування інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій у даній сфері. Так, сьогодні для клієнтів зручними є варіанти не лише телефонних звернень до асистанської служби, а й спілкування за допомогою Skype чи Viber, реєстрації страхових випадків по SMS-повідомленням і, безперечно, користування мобільними додатками на телефоні з операційними системами iOS або Android. Зважаючи на це, асистанси, які зможуть оперативно реагувати на вдосконалення цифрових технологій, отримають додаткові конкурентні переваги в сучасному бізнес-середовищі.

Відповідно до функціонування вітчизняного фінансового сектору в умовах фінансової нестабільності, перспективним напрямом на вітчизняному ринку страхування є варіант партнерської співпраці страхових компаній і банківських установ із метою реалізації страхових продуктів.

Наприклад, ПАТ «УкрСиббанк» власникам платіжних карток преміум-класу (Gold та Platinum) надає поліси медичного страхування виїжджаючих за кордон від ПрАТ «Страхова компанія «АХА Страхування» (AXA Group) без обмежень віку та території з лімітом відповідальності у межах 30 тис. євро [15]. Страхування держателів платіжних карток Visa Gold/ MasterCard Gold здійснюється за програмою страхування MEDIUM, страхування держателів платіжних карток Visa Platinum – за програмою страхування MEDIUM+. Ціна страхового полісу входить до ціни річного обслуговування карткового рахунку або щомісячної абонплати пакетних пропозицій All Inclusive Ultra та All Inclusive De Luxe. Послуги з медичного асистансу надаються асистантською компанію CORIS International.

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. На основі проведених досліджень розкрито сучасне розуміння сутності асистансу у страхуванні та досліджено особливості розвитку і функціонування асистансу на внутрішньому та зовнішньому рівнях. Виділено практичні переваги використання внутрішнього асистансу для вітчизняних страховиків та описано якісні характеристики ключових асистентів, функціонуючих в Україні, які вказують на значний потенціал і необхідність розвитку асистансу у страхуванні, особливо для середніх та малих страховиків. Аргументовано, що застосування інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій є потужним базисом формування конкурентних переваг асистанських послуг.

Перспективи подальших досліджень полягають у обґрунтуванні фінансових аспектів підвищення конкурентоспроможності страхових компаній за рахунок асистансу.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Залєтов О.М. Асистанс на страховому ринку: поняття та роль / О.М. Залєтов // Фінанси, облік і аудит. – 2012. – № 19. – С. 64–71.
2. Филонюк А.Ф. Страховая индустрия Украины: стратегия развития : [монография] / А.Ф. Филонюк, А.Н. Залетов. – К. : БИЗОН, 2008. – 448 с.
3. Камінська О. Сучасні тенденції розвитку асистансу на страховому ринку України / О. Камінська // Схід. – 2016. – № 1(141). – С. 17–21.
4. Шусторович К. Как работает международный ассистанс и решает проблемы застрахованных туристов за рубежом? / К. Шусторович [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://forinsurer.com/public/16/07/26/4752.
5. Фориншурер [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://forinsurer.com/links/assistance/.
6. Інтернет-ресурс ТзОВ «Балт Асистанс Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу http://travelfrog.eu/ukr/pro-kompaniyu/balt-assistance-ukraine/.
7. Офіційний сайт ТзОВ «Гарант-АСІСТАНС» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://garantassistance.com.ua/.
8. Офіційний сайт ПрАТ «КОРІС Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.coris.ua.
9. Офіційний сайт ТОВ «Савітар Груп» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ua.savitar-gr.com/.
10. Офіційний сайт компанії «Смайл АСІСТАНС» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.smileassistance.com/.
11. Офіційний сайт ТзОВ «СОС Сервіс Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.sos-service.com.ua/ua/.
12. Офіційний сайт ТзОВ «ВСК «УКРАССІСТ» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://www.ukrassist.com/ru/pages/about_company.
13. Офіційний сайт ТзОВ «Екліс» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.eclis.com.ua/.
14. Офіційний сайт ТзОВ «Юніверсал АСІСТАНС» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://uac.com.ua/.
15. Офіційний сайт ПАТ «УкрСиббанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://my.ukrsibbank.com/ua/personal/insurance/travel_insurance/.