

АСИСТАНС ТА ЙОГО ОСОБЛИВОСТІ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ

Визначено види асистансу, досліджено класифікаційні ознаки асистанських компаній залежно від організаційно-правової форми та видів діяльності на страховому ринку.

Ключові слова: страхування, страхова компанія, асистанс.

Определены виды асистанса, исследованы классификационные признаки асистанских компаний в зависимости от организационно-правовой формы и видов деятельности на страховом рынке.

Ключевые слова: страхование, страховая компания, асистанс.

Determined the types of assistance, studied classification features assistance companies depending on the organizational form and activities in the insurance market.

Keywords: insurance, insurance company, assistance.

Постановка проблеми. У сучасних економічних системах розвинених країн за допомогою сфери страхування не лише формуються значні інвестиційні ресурси, але реалізується державна політика соціально-економічного захисту населення. Це зумовлено тим, що розвиток страхування, і в першу чергу соціально значущих його видів, спрямованих на захист майнових інтересів населення, суб'єктів господарювання і держави від негативних наслідків можливих ризиків, сприяє стабілізації соціально-економічної ситуації та зростанню

рівня добробуту в країні. Надання невідкладної допомоги страхувальникам (застрахованим), які перебувають під час подорожі або в період відсутності в місці проживання, виступає однією з основних гарантій страхування (у сервісній формі). В розвинутих країнах світу послуги асистансу є складовою страхової послуги, а асистируючі 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. Існують прогалини в понятійному апараті цього виду економічної діяльності та недостатньо розкрито економічна сутність асистанських послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вагомий внесок у дослідження теоретико-методологічних засад страхового ринку внесли вітчизняні вчені: В.Д. Базилевич, О.І. Барановський, Н.М. Внукова, О.О. Гаманкова, Ю. П. Гришан, М.С. Клапків, В.В. Кор-неєв, С.С. Осадець, Р.В. Пікус, Т.А. Ротова, Я.П. Шуме-лда, а також зарубіжні – Т.Є. Гварліані, С.Л. Єфімов, С.К. Заврієв, О.М. Зубець, Є.В. Коломін, Л.А. Орланюк-Малицька, В.К. Райхер, Л.І. Рейтман, К.Є. Турбіна, О.А. Циганов, В.В. Шахов, Р.Т. Юлдашев та інші. Вод-ночас теорія страхування відстає від практики. Відсутні узагальнюючі висновки про класифікацію асистансу та класифікаційних ознак надавачів цих послуг.

Мета дослідження. Структурування видів послуг асистансу, дослідження класифікаційних ознак асистанських компаній залежно від організаційно-правової форми та видів діяльності на страховому ринку.

Результати досліджень та їх обговорення. Виникнення асистансу (англ. "assistance" означає допомогу,

підтримку, сприяння) припадає на 50-і роки ХХ ст., коли зросли потоки подорожуючих. Туристи з Нового Світу поїхали до Старого, а європейці одержали можливість відновити довоєнні маршрути [1, с. 205]. Мільйони людей, відчувши можливість і смак подорожей, а також в інших справах, опинились поза територією країни проживання [2, с. 198]. І були збентежені власною вразливістю, а саме: як отримати допомогу у зв'язку з травмою, захворюван-ням, технічною несправністю транспортного засобу та в інших випадках під час знаходження за кордоном.

Незважаючи на незначний строк свого існування, на ринку асистансу вже є свої традиції. Набір послуг звичайно ділиться на кілька груп, диференційованих відповідно до кодів ризиків А, В, С та D. Кожна попередня група входить в усі наступні. Наприклад, до групи ризиків D входять ризики А, В та С. Однак різні компанії варіюють, хоча й не принципово, градацію ризиків [3, с. 246]. Для порівняння розглянемо послуги асистанських компаній "CORIS Assistance" і "Inter Partner Assistance" (табл. 1).

Таблиця 1. Розподіл ризиків по страхуванню в системі асистанс компаній "CORIS Assistance" і "Inter Partner Assistance"

Код ризику	CORIS Assistance	Inter Partner Assistance
A	Оплата медичних витрат Послуги по медичному транспортуванню Репатріація у випадку смерті	Оплата медичних витрат Послуги по медичному транспортуванню Репатріація у випадку смерті
B	Візит близького родича в надзвичайній ситуації Евакуація після лікування Дострокове повернення Надання невідкладної стоматологічної допомоги	Візит третьої особи в надзвичайній ситуації Дострокове повернення Евакуація дітей Надання невідкладної стоматологічної допомоги
C	Забезпечення допомоги при поломці особистого авто-транспорту Евакуація транспортного засобу Організація евакуації в країну проживання Правовий захист у суді після ДТП	Надання можливості зв'язатися з адвокатом Надання допомоги у випадку порушенні справи щодо захисту прав страхувальника (застрахованого) Повернення відправлення багажу по іншій адресі Передача термінових повідомлень Надання допомоги при втраті або викраденні документів
D	Організація пошуку й повернення втраченого багажу Оплата термінових повідомлень, пов'язаних зі страховим випадком Юридична допомога	Організація доставки всіх пасажирів до місця проживання в країні перебування Надання й оплата послуг іншого водія у випадку захворювання водія Забезпечення евакуації пасажирів у країну проживання

*Джерело: складено автором за матеріалами компаній "CORIS Assistance" і "Inter Partner Assistance".

Відповідно до різноманіття мети поїздок і їх видів розроблені і види асистансу. Серед них виділяється суперасистанс, найбільш комплексний продукт для тих, хто прагне мати один договір на всі випадки життя. Крім того, існують спеціалізовані види, усі їх навіть важко перелічити, наприклад, асистанс 24 годин на добу, асистанс за місцем проживання, асистанс гірськолижний, асистанс туристичних груп, асистанс виїжджаючих за кордон, асистанс спортивний тощо [2, с. 201-211].

Залежно від виду допомоги асистанс розподіляється на:

1) медичний асистанс (телефонні медичні консультації, інформація про медичну установу, інші види інформації; надання швидкої й невідкладної медичної допомоги; організація/надання консультативної медичної допомоги, у тому числі з виїздом додому; організація амбулаторної медичної допомоги (включаючи стоматологічну), екстреної або планової госпіталізації; доставка на місце перебування клієнта лікарських препаратів, медичних матеріалів, інвентарю; постійний зв'язок з медичними установами, запит і аналіз інформації про стан здоров'я клієнта та процес лікування, контроль рахунків; запит і аналіз інформації про процес надання медичних послуг; розробка найбільш оптимальних ма-

ршрутів евакуації/репатріації; організація евакуації, у т.ч. з-за кордону, з використанням відповідного наземного або авіаційного транспорту, забезпечення супроводу, необхідного в ході евакуації; організація транспортування останків з використанням наземного або авіаційного транспорту до визначеного замовником місця, у т.ч. з-за кордону; контроль і оплата рахунків виконавців, задіяних для надання послуг);

2) технічний асистанс (довідкова інформація про евакуатор, СТО, ДАІ, АЗС, передача екстрених повідомлень; організація евакуації автомобіля до найближчої СТО або іншого визначеного клієнтом місця, а також надання послуг найближчої профільної СТО; організація виїзду автомайстра на місце знаходження несправного автомобіля; організація надання експертного висновку сертифікованого фахівця при ДТП або іншій поломці автомобіля; при відсутності запасних частин на місці поломки (СТО) – пошук, замовлення й доставка запасних частин, у т.ч. з-за кордону; у випадках неможливості відновлення автомобіля – організація його утилізації з оформленням документації; організація стоянки автомобіля на охоронюваній площадці (у боксі, га-

ражі); організація оренди (тимчасового) автомобіля на період ремонту автомобіля клієнта);

3) транспортний асистанс (організація перевезення пасажирів у випадку евакуації родини або групи клієнтів; організація перевезення вантажів/багажу; організація й здійснення перевезення фахівця (представника страхової компанії, аварійного комісара, аджастера, юриста тощо) на місце страхового випадку, у т.ч. ДТП);

4) сервісний асистанс (організація покупки квитків на наземний/авіа транспорт у випадках медичної евакуації/репатріації, поломки автомобіля; організація зустрічей, ділових переговорів; організація надання готельних послуг на період медичної евакуації/репатріації, поломки автомобіля; організація послуг кваліфікованих фахівців (доглядальниці, няньки) з гарними рекомендаціями; організація пошуку зниклого багажу; організація надання послуг охоронюваних автостоянок, особистої охорони, охорони заходів; зустріч у транспортних вузлах (аеропорти, вокзали), доставка до необхідного місця; організація надання послуг перекладача, гіда, супровід організованих груп; організація оренди автомобіля на час ремонту автомобіля клієнта; автонавігація, надання водія для автомобіля; організація доставки квітів, подарунків, вантажів; організація оренди апартаментів, квартир, залів для заходів; доставка до місця й надання мобільного зв'язку, автономної електронної пошти й факсимільного зв'язку на місці страхового випадку, у т.ч. ДТП; здійснення аудіозапису, фото й відео зйомки наслідків страхового випадку й оперативного з'ясування деталей події, що відбулася; організація надання послуг перекладача з виїздом на місце страхового випадку або місце проведення переговорів по врегулюванню; організація перекладів друкованих текстів будь-якої складності, у т.ч. технічних; надання довідкової інформації (у т.ч. про дипломатичні представництва за рубежом, пошук установ за родом діяльності з наданням картографічних фрагментів і прокладкою маршруту); організація надання послуг ветеринара, готелю для тварин);

5) квартирний асистанс (надання довідкової інформації; організація будь-яких видів будівельних і ремонтних робіт; організація надання послуг компаній, що мають спеціальні допуски на проведення робіт на висоті; організація екстреної допомоги щодо відкриття замків; організація екстреної допомоги при аварійних ситуаціях (електро-, водо-, тепло-, газопостачання); організація надання послуг транспортних компаній, вантажно-розвантажувальні роботи);

6) юридичний асистанс (юридичні консультації по телефону, у т.ч. щодо статусу іноземців у конкретній країні перебування, положень консульського статуту та інших документів, що 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 за дотриманням норм при складанні протоколу, захисту інтересів клієнта або страховика; сприяння в організації пошуку свідків страхового випадку, збору добровільних письмових показань, присутність якщо буде потреба при опитуванні свідків; юридична допомога в період досудового врегулювання претензій; правова експертиза документів (у т.ч. договорів страхування); організація надання послуг адвоката; організація виїзду юриста (адвоката) у будь-який населений пункт і за кордон; правовий супровід і захист інтересів клієнта або страховика в місцевих судах, судах апеляційної й касаційної інстанцій; складання скарг, претензій і позовних заяв, апеляційних і касаційних скарг; організація подання інтересів частково

або повністю недієздатного клієнта в прокуратурі, Інтерполі, міжнародних організаціях; захист клієнта або страховика, як споживача неякісних послуг; участь у переговорах між клієнтом і страховиком, туристичним агентством; складання документів і ведення офіційної переписки (у т.ч. договорів);

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 у країну постійного проживання дітей, що залишилися без догляду; сприяння одержанню туристом готівки за кордоном; розшук зниклого багажу, взаємодія з авіаперевізником; організація заміни загублених документів; компенсація поломки прокатного спортивного інвентарю; організація оренди автомобіля на період ремонту особистого авто туриста за рубежом; трансфер бізнес-колег у випадку неможливості виконання завдання відрядження в результаті страхового випадку; урегулювання формальних і фінансових питань при депортації туриста; установлення контакту з консульськими установами за кордоном; юридична допомога за кордоном: надання адвоката, юридичної консультації, проведення експертиз; сприяння туристові в одержанні страхової виплати за кордоном);

8) допоміжний (не страховий) асистанс, що включає організацію цілодобового транспортного обслуговування (таксі, мікроавтобус); персональний асистанс (доставка подарунків, квітів, кореспонденції, послуги кур'єра, послуги гіда й т.п.); медичний асистанс і патронаж дрібних свійських тварин (кішки, собаки й т.п.); бронювання місць у готелях, авіаквитків; організацію брифінгів, інтерв'ю для ЗМІ; організацію допомоги клієнтові по одержанню грошових позичок під заставу; організацію прокату або оренди транспорту, засобів зв'язку, житла; організацію послуг представницького (віртуального) офісу або особистого секретаря; організацію послуг із забезпечення особистої або корпоративної безпеки, радіотехнічного контролю, забезпечення безпеки каналів зв'язку та проведення переговорів.

На думку Срібного С. та Белозьорової І. на сучасному етапі розвитку страхового ринку центр уваги буде зміщуватися в напрямку асистанської допомоги та врегулювання збитків. Відповідно, буде зростати зацікавленість наших громадян до змісту правил страхування й до умов надання допомоги при настанні страхового випадку [4, с. 72].

Залежно від організаційно-правової форми розрізняють асистанс [5, с. 82]: у структурі страхової компанії, в якості окремої юридичної особи та мульті асистанс.

Позитивним моментом створення асистанського підрозділу в структурі страхової компанії є тісний взаємозв'язок з підрозділом продажів страхових продуктів. Гарне взаєморозуміння веде до можливості чіткої роботи і як наслідок – висока якість обслуговування клієнтів, швидке реагування на мінливі потреби клієнтів. Проте, потреби часто виходять за межі можливостей страхової компанії. Наприклад, відсутність у страховика ліцензії на надання медичних послуг обмежує його можливості. Тому, наприклад, створення спеціалізованих медичних кабінетів, необхідних у певний момент часу, приводить до необхідності залучення до роботи лікарів за сумісництвом. Це носить завуальований характер та може привести до ускладнення.

У більшості випадків страховим компаніям економічно недоцільно створювати власну сервісну службу, оскільки, по-перше – функції сервісу не є власне функцією страховика, а по-друге – створення такого підрозділу в рамках страхової компанії є затратним та при-

зводить до збільшення витрат. Для асистуючої компанії надання оперативної допомоги застрахованими – основний вид діяльності, котра дозволяє взаємодіяти з цілим рядом страховиків, які потребують даних послуг. Крім того, наявність асистанського підрозділу в структурі страхової компанії знижує в цілому рентабельність останньої [6, с. 77].

Створення асистансу в якості окремої юридичної особи дає можливість мати медичну ліцензію, що дозволяє залучати необхідних лікарів до роботи зі спеціальності, а не у вигляді страхових експертів, консультантів і т.д. Вони мають також налагоджену систему обліку застрахованих осіб, відпрацьовані прийоми взаємодії з медичними установами й страховими компаніями. Асистанс у якості окремої юридичної особи, як правило, покликаний обслуговувати клієнтів одночасно декількох страхових компаній, у цьому випадку він незалежний. Однак зустрічаються випадки створення асистантів для обслуговування клієнтів конкретного страховика (афілійованих). Наприклад, в Україні компанія "Альфа-Асистанс" обслуговує клієнтів страхової компанії "Інго-Україна". Недолік асистанса в якості окремої юридичної особи полягає у відпрацьованих жорстких правилах гри, які важко міняти. Тут уже не доводиться говорити про те, що асистант буде цілком перебувати під правилами гри тієї або іншої страхової компанії (звичайно, у деяких випадках, передбачених системою, це можливо) [7, с.75-77].

Напевно, саме тому, з урахуванням накопиченого за останній час досвіду, провідні страхові компанії на як у Росії, так і в Україні, ідуть шляхом створення власних дочірніх асистантів. Як правило, така компанія має у своєму розпорядженні мережу, що формується із центрів і бюро, розташованих у різних регіонах країни, що працюють, як правило, цілодобово. При настанні такого стану здоров'я, що вимагає, наприклад, надання медичної допомоги (медичної послуги), страховальник (застрахований) або інша особа за його дорученням повинен подзвонити в один з таких контакт-центрів по телефону, номер якого зазначений у страховому полісі. У свою чергу, контакт-центр передає виклик у найближче до страхувальника (застрахованого) особі бюро, що займається безпосередньою організацією послуги й підтверджує, що всі витрати будуть оплачені.

Співробітництво з асистантом дозволяє досягти економії коштів страховика. Наприклад, у медичному асистансі завдяки наданню медичної допомоги провайдером за більшість низькими цінами (при збереженні якості медичних послуг); медичному аудиту послуг, надаваних по кожному випадку амбулаторного або стаціонарного лікування; виключенню необґрунтованої госпіталізації по амбулаторних випадках і правильному зіставленні необхідності тривалої госпіталізації.

Разом з тим існують окремі неврегульовані питання діяльності міжнародного асистансу. Як правило, мережа компаній, які входять до міжнародного асистансу має чітку відпрацьовану технологію надання послуг та взаємодії із зацікавленими суб'єктами. Тут практично відсутня гнучкість у роботі зі страховими компаніями, оскільки кожен страховик може мати свої вимоги та принципи роботи [6, с. 78].

Така ситуація надала поштовх процесові створення власних спеціалізованих асистантів поза структурою страхових компаній, як в Україні, так і в інших країнах СНД. При цьому досягаються такі переваги даної організаційної структури: високий рівень взаєморозуміння зі страховою компанією; швидке реагування на запити клієнтів на основі моніторингу клієнтської бази; можливість одержання відповідних ліцензій на надання відповідних послуг, що в кінцеву підсумку зменшує обсяги

страхових виплат; підвищення якості обслуговування, а також постійний розвиток та вдосконалення системи обслуговування клієнтів [6, с. 78].

Мульті асистанс – це багаторівнева система організації надання допомоги клієнтові, при якій страховик доручає ведення справи від свого імені генеральному асистанту, а той, виступаючи в ролі диспетчера, організовує надання асистанських послуг через сформовану суб-асистанська мережа, тобто залучаючи інших асистантів (локальні або тих, що мають свої власні асистанські мережі). У цьому випадку застосовується метод "Over Fee" – збільшення вартості послуг генерального (основного) асистанта на суму вартості послуг суб-асистанта, додатково залученого генеральним асистантом для врегулювання страхового випадку.

Система мульті асистанс застосовується для досягнення більшої маневреності й гарантування надання допомоги клієнтові в будь-якій частині світу. Як правило, у регіонах знаходження традиційно великої кількості клієнтів, передбачається багаторазове резервування варіантів надання допомоги.

Залежно від видів діяльності розрізняють спеціалізований і 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) [5, с. 83].

Наприклад, в Україні діють такі національні компанії, як: "Альфа-Асистанс", "Асист-Україна", "Гарант-Асистанс", "Ukrainian Medical Service", "Іф-Асистанс", "Донбас-Асиганс", "Асистанс сервіс", "УКРАСИСТ" і асистантський центр "Ел.Ай.Сі. Асистанс". У Росії – "ЕксперессАсист Центр", "Малакут Асиганс", "РусАсист", "Тим-Асистанс", "КЛАС-АСИСТ", "Кане-Асистанс", "КПБ-Assistance".

На міжнародному ринку асистанських послуг популярні компанії "Global Voyager Assistance", "Europe – Assistance", "Inter Partner Assistance", "CORIS Assistance", "Mega Assitance", "Mondial Assistance Group", "Mercur Assistance", "Assist-card", "France Secure", "KALIPTUS", "ALVIA Sisieie d'Assistance de Voyages", "SOS – Assistance".

При виборі асистанта для обслуговування за кордоном важливим є наявність широкої мережі представництв у всіх частинах світу, а також провайдерів, з якими він має договірні відносини; помірні тарифи за надані асистанські послуги; якість і оперативність організації допомоги страхувальникам (застрахованим); наявність представництва в країні реєстрації страховика.

Вартість послуг асистансу залежить від переліку обраних послуг. Наприклад, вартість медичного асистанса залежить від строку перебування за кордоном і територіальною зоною, а тарифи по автомобільному асистансу залежать від строку перебування за кордоном [8, с. 143].

Висновки. Таким чином, асистанс розподіляється за різними ознаками:

- 1) залежно від виду допомоги на: медичний, технічний, транспортний, сервісний, квартирний, юридичний, туристичний та допоміжний;
- 2) залежно від організаційно-правової форми: у структурі страхової компанії, в якості окремої юридичної особи та мульті асистанс;
- 3) залежно від видів діяльності на спеціалізований і універсальний
- 4) за територіальною ознакою на регіональний, міжрегіональний, національний, міжнародний і транснаціональний.

1. Гвозденко А. А. Страхование : учеб. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006. – С. 205.
2. Машина Н. І. Страхування для туристичних підприємств. Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – С. 198.
3. Машина Н. І. Міжнародне страхування: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – С. 246.
4. Срібний С., Белозьорова І. Обереги для вашого життя або що таке асисанс? // Страхова справа. – 2001. – №2(2). – С. 72.
5. Залетов О. М. Асисс-танс: поняття, класифікація та бізнес-процес // Страхова справа. – 2007. – №1(25). – С. 82.
6. Охріменко О. О. Туристичний сегмент страхового ринку України: сучасні тенденції та технології розвитку: Монографія. – К.: Ін-т демографії та соціальних досліджень НАН України, 2008. – С. 77.
7. Згоняйко В. М. Деякі аспекти взаємодії страхових компаній та служб асисансу на сучасному етапі // Страхова справа. – 2001. – №2. – С. 75–77.
8. Финансовое право Российской Федерации: учебное пособие / Под ред. В. Б. Алексеева. – М.: Волтерс-Клувер, 2010. – С. 143.

Надійшла до редколегії 28 . 0 2 . 12

