

УДК 368.013

Наталія ТКАЧЕНКО

## **АКТУАЛІЗАЦІЯ ВЗАЄМОДІЇ СТРАХОВИКІВ ТА АСИСТАНСЬКИХ КОМПАНІЙ У СУЧАСНІЙ ЕКОНОМІЦІ**

---

*На основі узагальнення існуючих вітчизняних та зарубіжних поглядів на трактування поняття «асистанс» сформульовано авторське його бачення та подано характеристику видової структури асистанських послуг у розрізі медичних, сервісних, технічних, туристичних, юридичних та інформаційних послуг. Зроблено акцент на виділенні класифікаційних ознак асистансу та сформульовано переваги як для страховиків, так і для страхувальників від взаємодії з асистанськими компаніями. Доведено, що саме подальший розвиток таких інституцій в інфраструктурі українського страхового ринку є необхідністю та вимогою сьогодення.*

**Ключові слова:** асистанс, страховик, страхувальник, асистанська компанія, асистанські послуги, класифікація асистанських послуг.

---

**Наталія ТКАЧЕНКО**

**Актуализация взаимодействия страховщиков и ассистанских компаний в современной экономике**

*На основе обобщения существующих отечественных и зарубежных взглядов на трактовку понятия «ассистанс» сформулировано авторское его определение и представлена характеристика видовой структуры ассистанских услуг в разрезе медицинских, сервисных, технических, туристических, юридических и информационных услуг. Сделан акцент на выделении классификационных признаков ассистанса и сформулированы преимущества как для страховщиков, так и для страхователей от взаимодействия с ассистанскими компаниями. Доказано, что именно дальнейшее развитие таких институтов в инфраструктуре украинского страхового рынка является необходимостью и требованием современности.*

**Ключевые слова:** ассистанс, страховщик, страхователь, ассистанская компания, ассистанские услуги, классификация ассистанских услуг.

---

**Nataliya TKACHENKO**

**The actualization of interaction of insurers and assistance companies**

**Introduction.** *The model of the insurance market in which the interest of policyholders subordinated to the interests of insurers (actually ignored altogether) exhausted, and real growth of insurance as the industry is possible only when providing new priority groups of interest over the interests of policyholders insurers, policyholders, satisfaction of quality of insurance products*

*and loyalty to brand of insurance company. All of this is made possible by rapid, complete and efficient settlement of insurance claims in the event of their implementation.*

**Purpose.** *The article aims to study the essence of the concept of “assistance”, the elucidation of its structure and species selection classifications, to find benefits from interaction with assistance companies and to create schematic representation of a procedural mechanism for the settlement of insurance claims by such companies.*

**Methods** *On the basis of generalization of existing views of domestic and foreign scientist on the interpretation of the term “assistance” author formulated own interpretation of this definition as an activity in which the range of services provided to businesses and individuals, satisfies two requirements: first, the list of services in insurance contract, and secondly, the implementation of an insurance case or other cases where there is a need to approach the special center or the receipt of technical, medical or other assistance in cash or natural-material form.*

**Results** *In the article the characteristics of species structure of assistance services in terms of health, engineering, tourism, legal and information services are systematized. The emphasis on selecting of classification features of assistance and formulated benefits for insurers and policyholders from interaction with assistance companies are made.*

**Conclusion** *It is proved that the further development of such institutions in infrastructure Ukrainian insurance market is a necessity and requirement today. In the future, we can only predict the further improvement of interaction of assistance companies and insurers to modernize offered insurance products and to achieve highly competitive position.*

**Key words:** *assistance, the insurer, the insured, assistant company, assistant services, classification of assistant services.*

**JEL Classification:** G22.

---

**Постановка проблеми.** Прагнення успішно вести підприємницьку діяльність та підвищувати рівень конкурентоздатності змушують керівництво страхових компаній вишукувати та застосовувати нові форми управління бізнесом. Однією з таких форм став аутсорсинг. Його економічна сутність полягає в системі відносин, що виникають при делегуванні компанією-замовником, на основі довгострокових договорів, деяких видів діяльності своїх підрозділів спеціалізованим професійним фірмам, у цьому разі асистансам. Батьківщиною виникнення послуг асистансу вважається Франція. Вже на початку 60-х рр. ХХ ст. у Франції виникла ідея організації для страхувальників чи застрахованих при купівлі страхового продукту сервісного блоку – послуг асистансу,

за якого всі витрати з надання відповідної допомоги відшкодовувала б страхова компанія. Слід відмітити, що асистанс є новим явищем в теорії та практиці сучасного страхування, яке з'явилося в Україні на початку 1990-х рр., за умов активного розвитку візного туризму. Термін “асистанс” походить від англійського “assistance”, яке означає “допомога”, “підтримка”, “сприяння”; в англійській мові також застосовується дефініція “assistant”, що означає “помічник”.

Модель страхового ринку, в якій інтереси страхувальників підпорядковані інтересам страховиків (а фактично взагалі ігноруються) вичерпала себе, і реальне зростання страхування як галузі можливо лише в разі забезпечення пріоритетності інтересів нових груп страхувальників над інтересами

страховиків, задоволеності страхувальників якістю страхових продуктів та формування лояльності до бренду страхової компанії. Все це стає можливим за швидкого, повного та якісного врегулювання страхових випадків у разі їх реалізації.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз останніх публікацій свідчить про значний інтерес до окресленої проблематики з боку науковців і практиків. Передусім треба назвати праці О. Вовчак, Л. Горбач, О. Залетова, О. Камінської, Н. Машиної, Філонюка, Я. Шумелди, Р. Т. Юлдашева та ін. Однак, незважаючи на існуючий обсяг наукових досліджень і практичних розробок, досі існує реальна потреба в подальшому вивченні зазначеної проблематики.

**Метою** дослідження є обґрунтування сутності поняття “асистанс”, з’ясування його видової структури та виділення класифікаційних ознак, на цій основі формулювання переваг від взаємодії з асистанськими компаніями та схематичне подання процедурного механізму врегулювання страхових випадків за допомогою таких компаній.

**Виклад основного матеріалу.** Як же тлумачиться поняття “асистанс” вітчизняними та зарубіжними дослідниками? Наведемо деякі з них. Так, асистанс – це окрема група страхувань, метою якої є надання медичних, технічних та організаційних послуг фізичним особам, переважно туристам, під час перебування за межами країни постійного проживання [1, с.41]. З пропонованим визначенням дійсно можна погодитися, оскільки, наприклад, в Республіці Польща окремою групою страхувань, визначеною чинним законодавством, є саме “страхування витрат на допомогу особам, яких спіткали труднощі під час подорожі або в період їх відсутності в місці проживання” [1, с. 40]. Водночас, наведене трактування не можна вважати повним, оскільки нівелюється надання допомоги юридичним особам, що

суперечить самій природі надання асистанських послуг.

Асистанс визначають також як вид підприємницької діяльності щодо надання технічної, медичної, сервісної, інформаційної, правової та фінансової допомоги фізичним і юридичним особам [2, с. 82; 3, с. 393]. Інакше кажучи, це різновид страхування, який передбачає надання необхідної медичної, технічної, юридичної та організаційної допомоги застрахованим під час їх перебування поза місцем чи країною постійного проживання; вид діяльності, який зобов’язує страховика шляхом отримання ним премій надати допомогу власнику поліса, і для виконання цих зобов’язань страховик укладає договори про співробітництво з асистанськими компаніями [4, с. 162].

Асистанс визначають також як перелік послуг, допомогу (підтримку) в межах договору страхування, що надається в потрібний момент у натурально-речовій а/або у грошовій формі [5, с. 57]. Також це перелік послуг, які надаються у потрібний момент через медичне, технічне та фінансове сприяння [6, с. 486], або перелік послуг (у рамках договору страхування), які надаються в потрібний момент через медичну, технічну та фінансову допомогу здебільшого туристам у закордонних поїздках (у разі хвороби, нещасного випадку) [7, с. 365].

Кожна з наведених точок зору є і має право на існування. Водночас дозволимо собі зауважити таке: асистанс, на нашу думку, – це вид діяльності, в рамках якого надається комплекс послуг юридичним і фізичним особам за обов’язкової наявності двох вимог: по-перше, фіксування переліку таких послуг у договорі страхування, а по-друге, реалізації страхового випадку або інших випадків, за яких виникає потреба у зверненні до спеціального центру чи компанії за отриманням технічної, медичної або іншої допомоги у грошовій або натурально-речовій

вій формі. При цьому зрозуміло, що для виконання зобов'язань перед застрахованими страховик укладає договори про співробітництво з аси́станськими компаніями.

Зважаючи на вищезазначене, можна виокремити такі види аси́станських послуг (рис. 1):

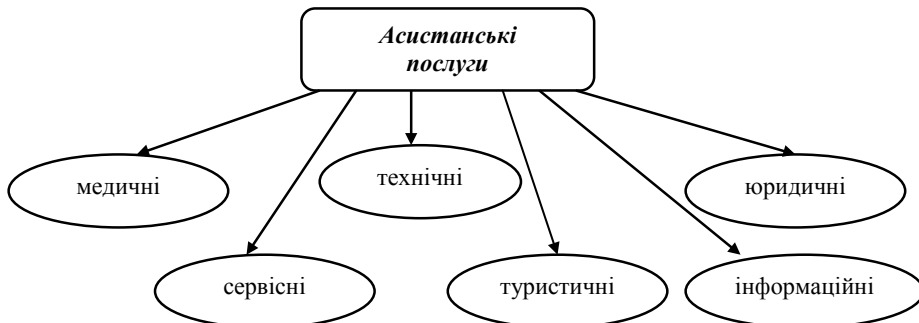
Під технічним аси́стансом розуміємо врегулювання збитків у сфері автостраховування, в результаті чого автовласник мінімізує фінансові витрати та організаційні зусилля у випадку негараздів з автомобілем у дорозі (чи то поломка, чи ДТП, чи займання тощо). Інакше кажучи, в рамках технічного аси́стансу надається технічна допомога на дорогах, організація доставки транспортних засобів, фіксація обставин ДТП, участь у складанні та оформленні первинних документів (схема ДТП, пояснення учасників пригоди, тощо), попередня оцінка збитку в разі ДТП, послуги аварійного комісаріату. Застрахованому достатньо лише зателефонувати до цілодобового диспетчерського центру аси́станської компанії, яка за потребою організує виклик працівників ДАІ, бригаду швидкої допомоги та рятувальників, евакуатора. Звичайно зрозуміло, що якість технічного аси́стансу безпосередньо залежить від оперативності прибуття допомоги. Це, обумовлюється тим, наскільки розвинутою є інфраструктура аси́станської компанії в регіонах. Технічний аси́станс наразі

активно розвивається в Україні. Здебільшого його створюють і розвивають поряд з медичним аси́стансом провідні українські страховики та ті компанії, які прагнуть отримати довіру клієнтів до страхування загалом, й до страхової компанії, зокрема.

У рамках медичного аси́стансу відбувається організація медичного обслуговування, госпіталізація та лікування застрахованих осіб. Задля цього одні страховики укладають договори із спеціалізованими компаніями-аси́стансами, інші – створюють власні служби медичного аси́стансу. Вибір конкретної форми організації надання послуг медичного аси́стансу переважно залежатиме від кількості договорів медичного страхування у портфелі страховика. Якщо зазначений вид страхування є пріоритетним, то доцільним є створення власної служби медичного аси́стансу, ефективність функціонування якого буде набагато вищою завдяки існуванню постійного контакту з підрозділами страховика, які продають і обслуговують страховий медичний продукт.

Юридичний аси́станс обумовлює надання юридичної допомоги та забезпечення правової підтримки застрахованих. Так, страхувальникам чи застрахованим можуть надаватися такі послуги аси́стансу:

- надання усних чи письмових юридичних консультацій;



**Рис. 1. Класифікація аси́станських послуг**

Примітка: Складено автором.

- складання позовних заяв, апеляційних і касаційних скарг, а також інших процесуальних документів;
- представництво інтересів під час адміністративного розгляду в органах дізнання та суді;
- представництво інтересів у судовому процесі будь-якої інстанції за позовами щодо відшкодування матеріального та морального збитку внаслідок ДТП;
- представництво інтересів у судовому процесі будь-якої інстанції за позовами щодо виплати страхового відшкодування тощо.

У межах інформаційного асистансу забезпечується цілодобова діяльність диспетчерського центру; екстрений цілодобовий виклик швидкої допомоги, ДАІ, інших допоміжних служб по всій території України чи інших країн; цілодобове консультування власників автотранспортних засобів про дії на місці ДТП; виклик аварійного комісара на місце ДТП тощо.

У рамках туристичного асистансу вирішуються візові питання, бронювання номерів у готелях, оренда автотранспорту в країні перебування, пошук зниклого багажу, взаємодія з авіаперевізником, організація заміни втрачених документів та ін.

Стосовно сервісного асистансу, то тут мова йде про перевезення пасажирів у разі їх евакуації; організацію перевезення вантажів і багажу; організація та здійснення перевезення представника страхової компанії, експерта чи іншого співробітника на місце страхового випадку тощо.

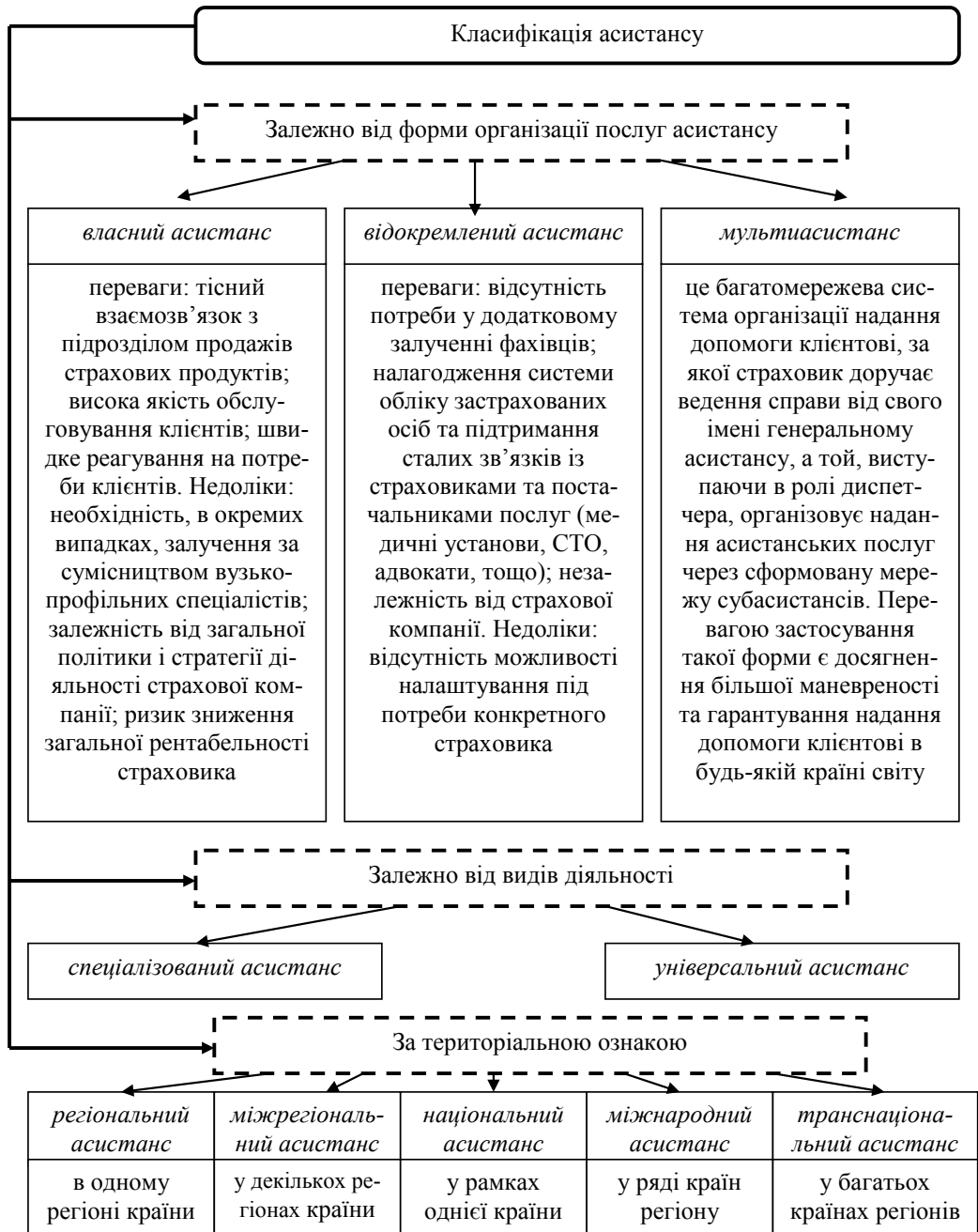
Перелік класифікаційних ознак асистансу та їх характеристика наведені на рис. 2.

Запорукою успіху страхової компанії є максимально високий рівень залучення клієнтів, пролонгації договорів страхування, задоволеності й лояльності клієнтів. У цьому контексті влучно фокусує увагу О. О. Охріменко [8, с. 69–70] на прагненні страхової компанії сконцентруватися саме на прита-

манних цій фінансовій установі функціях. У всьому світі страхові компанії – це на-самперед фінансові інститути, основним завданням яких є грамотна оцінка можливих ризиків, акумуляція страхових внесків для формування страхових резервів, які в подальшому спрямовуватимуться на виконання зобов'язань страховика – здійснення виплат страхових відшкодувань і страхових сум за наслідками настання страхових випадків. Водночас страховики практично не займаються ні самостійним продажем страхових полісів (оскільки це завдання страхових агентів і брокерів), ні врегулюванням наслідків страхових випадків (для цього є асистанські компанії). Звідси зрозуміло, що подальший розвиток нових інституцій в інфраструктурі українського страхового ринку є необхідністю та вимогою сьогодення. Варто відмітити, що зарубіжні страховики давно оцінили переваги роботи з асистанськими компаніями, що беруть на себе зобов'язання із супроводження договорів страхування. Включення послуги асистансу робить страховий продукт більш привабливим, зручним та цікавим для клієнта.

Не варто ототожнювати поняття “асистанс” із діяльністю звичайних call-центрів або відділів із роботи з клієнтами, оскільки сервісне обслуговування ними зводиться лише до прийняття дзвінків за телефоном, фіксування претензії, реєстрації страхового випадку та надання рекомендацій клієнтові стосовно оплати необхідних послуг самостійно та подачі документів у страхову компанію.

Переважно страхові компанії рідко надають допоміжні або послуги асистансу власними силами [9, 10]. Для здійснення такої діяльності компанії часто виступають як організатори надання послуг, тому для виконання своїх зобов'язань страховики укладають договори про співробітництво з асистанськими компаніями, які забезпечують процес надання послуг асистансу.



**Рис. 2. Класифікаційні ознаки асистансу**

Примітка: Складено автором за [2, с. 83]

Отже, асистанська компанія – це компанія, яка організовує надання медичних, технічних, юридичних, організаційних чи інших послуг страховикам, у т. ч. клієнтам таких страховиків. Асистанські компанії мають домовленості з медичними установами, станціями технічного обслуговування, похоронними бюро та іншими організаціями. У них обов'язково діють диспетчерські центри з працівниками, які вільно розмовляють різними іноземними мовами і цілодобово обслуговують застрахованих.

Окрему увагу потрібно приділити страхуванню туристів. Тут зрозуміло, що без допомоги асистанських компаній жоден страховик не в змозі забезпечити своєму клієнтові медичне обслуговування при перебуванні його за кордоном або в певному регіоні країни, оскільки це не належить до їхніх обов'язків. Страхова компанія лише оплачує витрати страхувальника, а вся організація процесу є турботою асистанської компанії.

В ролі асистанських компаній виступають спеціалізовані компанії з організації подібних послуг, що мають розгалужену мережу представництв в усьому світі. Найбільш відомі:

- Europe Assistance – заснована в 1958 р.;
- Gesa Assistance (з недавнього часу – Inter Partner Assistance) – заснована в 1959 р.;
- міжнародна мережа, що складається з понад 50 компаній, які спеціалізуються на наданні послуг громадянам, що знаходяться поза країною постійного проживання. Крім названих, широко відомі Coris Assistance, Mercur Assistance, Assist-card, France Secure та ін.

Зазвичай компанії, які мають високу репутацію на ринку сервісних послуг формують широку мережу чергових координаторів, які можуть спілкуватися на різних мовах (наприклад, мережа Global Voyager Assistance складається приблизно з 5000 координаторів у різних країнах світу), ефективно організують їхню роботу, мають у штаті власний

кваліфікований персонал, який також фахово володіє іноземними мовами.

Зважаючи на тривалу історію та досвід існування міжнародних асистанських компаній, виникає логічне запитання стосовно доцільності інвестування українськими страховиками значних фінансових ресурсів з метою створення власних сервісних компаній. Чи не варто використовувати послуги “іменитих” міжнародних компаній?

Для обґрунтованої відповіді слід враховувати переваги власного асистансу. По-перше, це оптимізація бізнес-процесів, можливість використання єдиних інформаційних систем та жорсткий моніторинг збитковості страхових продуктів. По-друге, – це здатність контролювати роботу асистанської компанії відповідно до власних вимог і розроблених стандартів якості. По-третє, нерозголошення інформації про портфель своїх клієнтів, що є необхідним при передачі його на аутсорсинг компанії-асистансу, і таким чином зниження ризику витоку інформації. З огляду на підвищення якості сервісу врегулювання страхових випадків і на фоні економічної вигідності (за великих обсягів вартість одиничних операцій є меншою), то передача в аутсорсинг є більш доцільною для страхових компаній.

Кожна компанія-асистанс має у своєму розпорядженні мережу чергових центрів і бюро, розташованих у регіонах, на які поширюється дія страхових полісів. При настанні страхового випадку клієнт повинен зателефонувати до одного з чергових центрів, номери телефонів яких зазначені в полісі або ідентифікаційній картці. Такий центр передає виклик у найближче бюро, що безпосередньо надає послуги, і підтверджує, що всі витрати будуть оплачені. Зрозуміло, що чим чи більше чергових центрів, тим швидше буде надана допомога. Саме компанія-асистанс оплачує послуги медичних закладів, бере на себе організацію репатріації, медичної евакуації, супроводу хворого і т.д.,

а вже потім проводить взаєморозрахунки з конкретними страховиками.

Слід відмітити, що в сучасній практиці існують асистанські центри українського походження. Так, асистанський центр "Ел. Ай.Сі. Асистанс" – українська сервісна компанія, яка є однією з небагатьох асистанських організацій, що працюють незалежно від страхових компаній і груп, та основним завданням якої є організація медичної і технічної допомоги на території України. До того ж організація допомоги для туристів є одним із основних завдань. Екстрена допомога для подорожуючих включає кілька видів:

1. Медичний асистанс (медична допомога), в рамках якого Асистанський центр "Ел.Ай.Сі.Асистанс" організує амбулаторний візит, стаціонарне обстеження або лікування, допомогу стоматолога, послуги "швидкої медичної допомоги". У такому разі послуги лікаря будуть оплачені страховою компанією через асистанс. Асистанський центр "Ел. Ай.Сі.Асистанс" повідомляє іноземну страхову компанію про всі етапи організації та надання допомоги, отримує від неї підтвердження покриття медичних витрат і надає гарантії оплати лікувальним установам від свого імені. У певних випадках "Ел.Ай.Сі. Асистанс" забезпечує підготовку та переклад необхідних документів (в т.ч. медичних заключень), отриманих у лікарнях та клініках в Україні для подачі на відшкодування до іноземної страхової компанії;

2. Медична евакуація, організація якої на території України і в інші країни здійснюється з використанням відповідного наземного або авіаційного транспорту, забезпечення супроводу, необхідного в ході евакуації. Не завжди стан пацієнта дає змогу обійтися просто амбулаторним та стаціонарним лікуванням. Бувають ситуації, коли необхідно терміново евакуювати застраховану особу з однієї клініки в іншу, наприклад, з провінційної лікарні до столичної, або, наприклад, клієнт потребує

транспортування до країни свого постійного проживання у супроводі медичного персоналу. Такі випадки вимагають масштабної організаційної роботи, наприклад, необхідно знайти медичний транспорт (можливо, навіть, спеціально обладнаний літак або вертоліт), оформити всі необхідні документи, підібрати супроводжуючий персонал. Залежно від стану здоров'я пацієнта, його місцезнаходження і місця призначення в організації медичної евакуації використовуються різні доступні засоби транспортування пацієнта, включаючи наземне транспортування, транспортування регулярним рейсом, засобами санітарної авіації чи гелікоптером;

3. Репатріація залишків, або організація посмертної репатріації (відправка залишків до місця постійного проживання клієнта), підготовка необхідної документації та отримання відповідного дозволу (іноді трапляються випадки смерті туристів). Практично усі страхові поліси подорожуючих включають в себе покриття витрат у таких ситуаціях, а усіма формальностями і організацією транспортування займається асистанська компанія.

Щодо розвитку українського ринку туристичного страхування слід зазначити, що такі послуги пропонують практично всі страхові компанії, які здійснюють ризикові види страхування. За бажанням туриста з ним може бути укладено страхову угоду щодо покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або страхову угоду щодо покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця проживання у разі настання нещасного випадку або хвороби.

Отже, з огляду на викладене можна виділити переваги як для страховиків, так і для страхувальників від взаємодії із асистанськими компаніями (табл. 1).

Процедурний механізм врегулювання страхового випадку за допомогою асистанської компанії наведено рис. 3.



Переваги взаємодії з асистанськими компаніями

Для страхувальників	Для страхових компаній
Отримання комплексного обслуговування в рамках укладання договору страхування	Підвищення престижу страховика за рахунок наповнення страхового продукту послугами асистансу
Оперативність реагування на дзвінок страхувальника, що дозволяє зібрати достовірну інформацію й запобігти страховому шахрайству з боку страховиків	Скорочення витрат страховика на організацію обслуговування клієнтів й урегулювання страхових випадків
Швидкість отримання всіх необхідних документів для здійснення страхової виплати	Уникнення шахрайства з боку страхувальників
Підвищення лояльності до страхової компанії за рахунок надання екстреної допомоги та злагодженої роботи співробітників асистансу	Заощадження часу, фінансових ресурсів та одержання якісного сервісного супроводу договору страхування
Підвищення якості обслуговування	Оперативність отримання всіх необхідних документів для здійснення страхової виплати
Спрощення взаємовідносин зі страховиком завдяки цілодобовому режиму роботи асистанської компанії	Непотрібність мати безліч контрагентів на кожному етапі врегулювання страхового випадку
Можливість придбання якісного страхового продукту	Наявність договірних відносин із провайдерами в різних регіонах
	Контроль вартості витрат на лікування та необхідності призначених процедур

Примітка: Складено автором



Рис. 3. Алгоритм врегулювання страхового випадку за допомогою асистанської компанії

Примітка: Складено автором

Система взаєморозрахунків між страховими та асистанськими компаніями встановлюється на договірній основі. Розрізняють такі способи розрахунків між ними [8, с. 84]:

- 1) страхова компанія відраховує асистансу від кожного укладеного договору страхування встановлену суму; при цьому обсяг надаваних послуг не залежить від суми платежу;
- 2) страховик оплачує рахунки асистанської компанії за надані послуги; сума платежів безпосередньо залежить від обсягу наданих послуг.
- 3) змішаний підхід до розрахунків.

**Висновки.** Сьогодні говорити про повноцінний та динамічний розвиток страхового ринку України неможливо. Про це свідчать результати діяльності страховиків за підсумками 2014 р. До того ж не варто сподіватися на швидкі позитивні зрушення у розвитку страхового ринку України загалом та окремих страхових компаній зокрема, впродовж 2015 року. Діяльність страховиків буде ще знаходитися під впливом негативних макроекономічних і політичних факторів, а саме: кризи платежів у результаті зниження платоспроможного попиту клієнтів; припинення надходжень за окремими страховими продуктами при значному обсязі страхової відповідальності з огляду на скорочення банківського автокредитування і відповідно зменшення обсягів страхування заставного майна, згорання програм добровільного медичного страхування, накопичувального, пенсійного та ін.; зростання збитковості через інфляційні процеси, що зумовлено підвищенням вартості ремонтних робіт на фоні падіння обсягів надходження страхових платежів, зростання вартості медикаментів і лікувальних послуг, тощо; дефіцит оборотних коштів і поточних страхових резервів, що призводить до порушення строків страхових виплат, розра-

хунків із перестраховання; тощо. Такий стан речей зумовлюватиме подальше зниження страхової активності на ринку загалом.

Сьогодні перед страховими компаніями стоїть важке завдання – збереження існуючих обсягів продаж страхових продуктів та в міру можливості – їх нарощування на фоні підвищення якості виконання зобов'язань перед клієнтами. Залучення до обслуговування договорів страхування компаній-асистансів, які надають широкий спектр послуг, є абсолютно виправданим і своєчасним, оскільки клієнт матиме оперативний та простий доступ до всього комплексу послуг організаційного та інформаційного характеру в будь-якій країні світу. На майбутнє можна лише спрогнозувати подальше удосконалення взаємодії страховиків і асистанських компаній з метою модернізації пропонованих страхових продуктів і досягнення високих конкурентних позицій.

### Література

1. Шумелда Я. *Страховання : навч. посіб. [для студентів економічних спеціальностей] / Я. Шумелда. – Тернопіль : Джура, 2004. – 280 с.*
2. Залетов О. М. *Асистанс на страховому ринку: поняття та роль / О. М. Залетов // Фінанси, облік і аудит. – 2012. – № 19. – С. 64–71.*
3. Филонюк А. Ф. *Страховая индустрия Украины: стратегия развития / А. Ф. Филонюк, А. Н. Залетов. – К. : Международная агенция "БИЗОН", 2008. – 448 с.*
4. Камінська О. *Поняття, сутність та причини виникнення асистансу / О. Камінська // Світ фінансів. – 2005. – № 3–4. – С. 158–166.*
5. Юлдашев Р.Т. *Страховой бизнес : Словарь-справочник / Р. Т. Юлдашев. – М. : Анкил, 2005. – 832 с.*
6. Горбач Л. М. *Страховання : навч. посіб. / Л. М. Горбач, О. Б. Каун. – К. : Кондор, 2010. – 520 с.*
7. Вовчак О. Д. *Страхова справа : підручник / О. Д. Вовчак. – К. : Знання, 2011. – 391 с.*

8. Охріменко О. О. Туристичний сегмент страхового ринку України: сучасні тенденції та технології розвитку: моногр./О. О. Охріменко. – К. : Ін-т демографії та соціальних досліджень НАН України, 2008. – 502 с.

9. Камінська О. Альтернативні підходи до визначення та класифікації страхового асистансу/О. Камінська//Наука й економіка/2013. – № 4 (32), Т. 2. – С. 194–201.

10. Машина Н. І. Міжнародне страхування : [навчальний посібник] / Н. І. Машина. – К. : Центр навч. л-ри, 2006. – 504 с.

### References

1. Shumelda, Ya. (2004). Strakhuvannia [Insurance] Ternopil': Dzhura. [in Ukrainian].

2. Zaliyev, O.M. (2012). Asystans na strakhovomu rynku: poniattia ta rol'. [Assistance in the insurance market: the concept and role] Finansy, oblik i audit – Finance, accounting and auditing, 19, 64-71 [in Ukrainian].

3. Filonjuk, A.F. & Zaliyev, A.N. (2008). Strahovaja industrija Ukrainy: strategija razvitija. [Insurance Industriia Ukraine: strategy development] Kyiv: Mezhdunarodnaja agencija "BIZON" [in Russian].

4. Kamins'ka, O. (2005). Poniattia, sutnist' ta prychny vynyknennia asystansu. [The concept,

nature and causes of assistance] Svit finansiv – The World of finance, 3-4, 158–166 [in Ukrainian].

5. Juldashev, R.T. (2005). Strahovoj biznes: Slovar'-spravochnik. [Insurance business: Dictionary of] Moscow: Ankil [in Russian].

6. Horbach, L.M. (2010). Strakhuvannia. [Insurance] Kyiv: Kondor [in Ukrainian].

7. Vovchak, O.D. (2011). Strakhova sprava. [Insurance business] Kyiv: Znannia [in Ukrainian].

8. Okhrimenko, O.O (2008). Turystychnyj sehment strakhovoho rynku Ukrainy: suchasni tendentsii ta tekhnolohii rozvytku. [Tourist segment of the insurance market of Ukraine: modern trends and technology development] Kyiv: Instytut demohrafii ta sotsial'nykh doslidzhen' NAN Ukrainy [in Ukrainian].

9. Kamins'ka, O. (2013). Al'ternatyvni pidkhody do vyznachennia ta klasyfikatsii strakhovoho asystansu. [Alternative approaches to the definition and classification of insurance assistance] Nauka j ekonomika – Science & the economy, 4 (32) (Vols. 2), 194-201 [in Ukrainian].

10. Mashyna, N.I. (2006). Mizhnarodne strakhuvannia. [International insurance] Kyiv: Tsentр navchal'noi literatury [in Ukrainian].