

УДК 368.02:656.087

Ольга КНЕЙСЛЕР  
Ольга КАМІНСЬКА

## **ПРОБЛЕМИ ІНСТИТУЦІЙНО-ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АСИСТАНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ УКРАЇНИ**

---

*Розглянуто проблеми інституціонального середовища асистанської діяльності на страховому ринку. Охарактеризовано організаційну структуру та інфраструктуру страхового ринку, переваги і недоліки взаємодії між учасниками страхових відносин та асистанськими компаніями. Окреслено напрями удосконалення інституційно-правового забезпечення асистансу в контексті підвищення якості сервісного обслуговування страхувальників у процесі врегулювання страхових випадків.*

**Ключові слова:** асистанські послуги, асистанс на страховому ринку, інституціональне середовище страхового ринку, інституційне забезпечення асистанської діяльності.

---

**Ольга КНЕЙСЛЕР, Ольга КАМИНСКАЯ**

**Проблемы институционально-правового обеспечения ассистанской деятельности на страховом рынке Украины**

*Рассмотрены проблемы институциональной среды ассистанской деятельности на страховом рынке. Охарактеризованы организационная структура и инфраструктура страхового рынка, преимущества и недостатки взаимодействия между участниками страховых отношений и ассистанскими компаниями. Определены направления совершенствования институционально-правового обеспечения ассистанса в контексте повышения качества сервисного обслуживания страхователей в процессе урегулирования страховых случаев.*

**Ключевые слова:** ассистанские услуги, ассистанс на страховом рынке, институциональная среда страхового рынка, институциональное обеспечение ассистанской деятельности.

---

**OIha KNEYSLER, OIha KAMINSKA**

**Problems of institutional and legal support of asystans on insurance market of Ukraine**

*Introduction. Market transformation in today's conditions give rise to problems of institutional support insurance market, require the establishment of theoretical and methodological framework for comprehensive coverage of the characteristics and problem solving interaction between participants of insurance relations with institutions of its infrastructure component in*

*the context of improving the quality of service by providing insured services in the asystans settlement of insurance claims.*

**Purpose.** *A key objective of this research is to solve the problems of institutional and organizational support asystans of insurance and filing vectors to improve the legal relationship between the parties.*

**Results.** *The institutional environment of the insurance market covers its elements: institutions, both formal (laws and regulations) and informal (mentality, customs and traditions) rules, and institutional and organizational support of the market (main institutional units - insurers, policyholders and insurance intermediaries and support - public institutions to ensure the availability of these standards for the insurance market, intermediaries serving the insurance business). Advantages and disadvantages of interaction between insurers and asystans companies are defined, and also institutional units, that provide asystans services, proposed institutional and organizational model to provide specialized asystans services on insurance market are offered. Directions improvement asystans legal support of the insurance market are grounded in the context of the contractual relationship between the parties.*

**Conclusion.** *The study concluded that, firstly, the feasibility promote cooperation asystans insurers and companies, and secondly, we believe that the problem of the legal relationship between the insurer and company-assistance possible through the introduction of a separate section entitled "Organization of asystans on the insurance market" to the Law of Ukraine "On insurance" in order to balance the interests of insurers and policyholders and asystans companies to provide quality and reliable insurance protection, it will contribute the financial stability of citizens.*

**Keywords:** *assistant service, assistance in the insurance market, institutional environment of the insurance market, institutional support of assistant activities.*

**JEL Classification:** G 220.

---

---

**Постановка проблеми.** Ринкові трансформації в умовах сьогодення породжують проблеми інституціонального забезпечення соціально-економічного розвитку України та зумовлюють необхідність побудови цілісної системи інститутів, спрямованих забезпечити перетворення страхового ринку на вагомий сегмент вітчизняної економіки. Сучасні проблемні тенденції, що сформувалися на ринку страхування, вимагають створення відповідного теоретико-методологічного підґрунтя для всебічного висвітлення особливостей та розв'язання проблем взаємодії учасників страхових відносин з інституціями його інфраструктурної складової у

контексті підвищення якості сервісного обслуговування страхувальників шляхом надання асистанських послуг в процесі врегулювання страхових випадків. Використання послуг асистансу, з одного боку, є критерієм якості страхової послуги, що підвищує її конкурентоспроможність та привабливість для залучення нових клієнтів, розширення страхового поля і зростання фінансової надійності страховика, з іншого – забезпечує корисний ефект для страхувальників у вигляді наданих їм гарантій отримання невідкладної допомоги медичного, технічного, юридичного й іншого характеру, а для страховиків – позитивних результатів діяльності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Упродовж останнього часу з'явилася низка публікацій науковців, у яких зосереджується увага на питаннях розвитку асистансу на страховому ринку, взаємодії основних учасників організації асистанської діяльності [1–7]. Проте й надалі нерозв'язаними є проблеми інституційно-організаційних засад асистансу в системі надання страхових послуг, потребують подальших досліджень питання удосконалення регулювання договірних відносин між страховиками та асистанськими компаніями.

**Мета статті.** З огляду на вищезазначене, ключовим завданням дослідження є вирішення проблем інституційно-організаційного забезпечення асистанської діяльності у страхуванні та систематизація векторів щодо вдосконалення правових взаємовідносин між її учасниками.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Для вивчення теоретико-правових та інституційно-організаційних засад асистансу на страховому ринку, на нашу думку, доцільним є застосування методології інституціоналізму, здатної всебічно розкрити проблеми інституціонального середовища асистанської діяльності, визначити основні напрямки взаємовідносин між інституціями, охарактеризувати інституційно-правове забезпечення асистансу в страхуванні.

За нашим переконанням, до основних базових інститутів страхового сектору належать інститут держави та ринкові інститути, а до похідних інститутів, які характерні функціональними особливостями цього сектору і формують основу його цілісної інституціональної інфраструктури з власним упорядкуванням, організаційно-правовим забезпеченням відносин: взаємне страхування, перестраховання, страхове посередництво і т. ін. [8, 13]. Водночас інститути страхового сектору визначають характер “поведінки” і “правила гри” його учасників – інституційних

єдиниць у контексті формування інституціональної інфраструктури страхового ринку.

Разом з тим, С.В. Волосович, досліджуючи інституційне забезпечення кредитного страхування, виокремлює такі його інститути [9, 111]: базові інститути, до яких належать фінансові установи, що надають певні послуги; інститути інфраструктури кредитного страхування, які визначено як сукупність допоміжних інститутів, що забезпечують процес страхування; інститути регулювання, які здійснюють нагляд та регулювання страхового ринку. На нашу думку, такий підхід є дискусійним, адже інститути недоцільно ототожнювати з інституціями – інституційними організаціями на ринку. Фактично науковець виокремлює три групи інституцій структури та інфраструктури страхового ринку.

Вважаємо, що інституціональне середовище страхового ринку охоплює такі його елементи: інститути, як формальні (законодавчі і нормативно-правові акти) та неформальні (менталітет, звичаї, традиції) правила, та інституційно-організаційне забезпечення ринку (основні інституційні одиниці – страховики, страхувальники, страхові посередники та допоміжні – державні інституції, які забезпечують наявність цих норм для діяльності на страховому ринку, нестрахові посередники, що обслуговують страхову діяльність).

Доцільно зазначити, що асистанс як вид посередницької діяльності зароджується в умовах інституціональних змін на страховому ринку як потреба у врегулюванні страхових випадків за окремими видами страхових послуг. На відміну від виплати страхового відшкодування, що завжди здійснюється страховиком, залучення асистанських компаній до врегулювання страхових випадків передбачає додаткові заходи, які забезпечують надання невідкладної допомоги страхувальнику (застрахованій особі) переважно в натурально-речовій формі.

Це, безумовно, є своєчасним і виправданим, оскільки страхувальник матиме оперативний доступ до цілого комплексу послуг медичного, технічного, юридичного чи іншого характеру в будь-якій країні світу.

Відтак, трансформаційні процеси на страховому ринку спрямовані на інституціоналізацію його інфраструктури через:

- нормативно-правове встановлення правил і норм, що регулюють взаємодію основних суб'єктів страхового ринку та його посередників і визначають їх поведінку відповідно до вимог страхового середовища;
- створення інституційних одиниць інфраструктури страхового ринку, що забезпечують і обслуговують функціонування його інститутів;
- закріплення встановлених правил і норм функціонування інституційних одиниць інфраструктури страхового ринку у неформальних інститутах (традиціях і звичаях ділового обороту суб'єктів страхового ринку).

Зупинимося детальніше на інституційно-організаційному забезпеченні асистансу на страховому ринку та визначимо взаємодію і взаємозв'язки між основними його учасниками: страховиками, страхувальниками, асистанськими організаціями та/або асистанським підрозділом страховика. Запропонована нами класифікація інституційних одиниць асистанської діяльності наведена на рис. 1.

Найбільше дискусій серед теоретиків і практиків триває навколо визначення переваг тієї чи іншої форми організації асистанських послуг і суб'єктів їх надання. З одного боку, внутрішні інституції з надання послуг асистансу організують свою діяльність на національному страховому ринку, міжнародні – на світовому, з іншого – до внутрішніх інституційних одиниць належать внутрішні асистанські підрозділи страхови-

ка, які здійснюють власний асистанс, а до зовнішніх – відокремлені інституції – асистанські компанії, що обслуговують договори страхування.

Зазначимо, що в Україні становлення асистансу в системі надання страхових послуг розпочинається із запровадження внутрішнього асистансу, що здійснюється власним підрозділом страховика. Така практика збереглася і донині, однак за останні п'ять років кількість асистанських підрозділів скоротилася, а страховики віддають перевагу професійним учасникам – асистанським компаніям.

Зупинимося детальніше на основних етапах еволюційного розвитку інституційно-організаційного забезпечення асистанської діяльності на українському страховому ринку.

В умовах державної монополізації страхової діяльності за радянської доби потреба у страхуванні в сфері державної власності заперечувалася як така, тому необхідності у створенні асистанських компаній не було. Основні види страхування, що включають сервісні послуги асистансу, на той час розвивалися в частині компенсаційної їх складової. Це зумовлено такими причинами: по-перше, переважала бюджетна система фінансування охорони здоров'я, за якої не було потреби у розвитку медичного страхування; по-друге, характерний обмежений перелік послуг у страховому продукті зі страхування майна, транспортних засобів та страхування туристів тощо.

Зміни відбулися лише в 1991 р. після розпаду СРСР, коли нові незалежні держави розпочали самостійно налагоджувати міжнародні економічні, культурні і туристичні зв'язки, у контексті чого виникла необхідність запровадження досвіду міжнародного страхування у вітчизняному страховому середовищі. Перші кроки у розвитку асистансу в Україні були пов'язані з поширенням страхування турис-

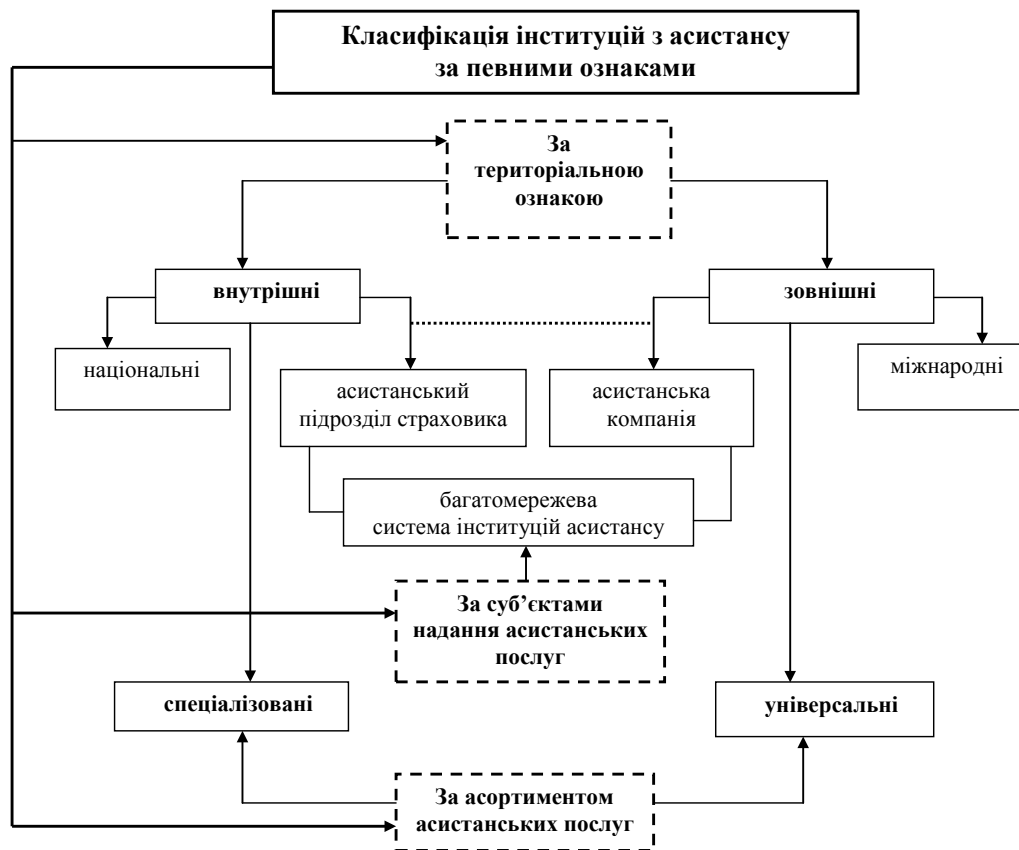


Рис. 1. Класифікація інституційних одиниць, які надають асистанські послуги\*

\* Побудовано авторами.

тів, зокрема тих, що виїжджають за кордон. Основними перешкодами при цьому була низька страхова культура українських громадян, не усвідомлення ними ризиків, які виникають під час поїздок (в дорозі) та перебування за межами країни. Відчутну роль відіграла матеріальна бідність наших громадян, котрі намагалися економити на усьому, в тому числі і на страхуванні.

На етапі становлення ринку асистансу в Україні переважно надання асистанських послуг здійснювалося відповідними власними службами вітчизняних страховиків. Одночасно відбувалося співробітництво із зарубіжними асистантами. Початком цього етапу можна вважати 1994 р., коли було

створено першу асистанську компанію з іноземним капіталом – Соріс-Україна. Саме тоді українські страховики почали співпрацювати з низкою зарубіжних асистанських компаній, які пропонують свої послуги на українському страховому ринку. Серед них – уже згадана асистанська компанія “CORIS”, а також “Франс Секьюр”, “Mega Assistance”, “Elwia-Assistance” (Франція), “Каліптус” (Туреччина), “Mercur Assistans” (Німеччина), “Alarm Centre of Mercur” (Австрія), “ALBUR” (Чеська Республіка).

Отже, процес створення асистантів у незалежній Україні почав активно здійснюватися з 2000 р. за двома основними підходами. За першим, невеликі страховики,

які орієнтувалися на надання асистанських послуг за окремими видами асистансу, формували окремі асистанські підрозділи у своїх структурах, за другим – розгалужені страховики утворювали дочірні асистанські компанії як окремі юридичні особи. Така ситуація збереглася, проте дедалі частіше страховики віддають перевагу відокремленим універсальним структурам – асистанським компаніям. Крім того, практичне впровадження асистансу поширюється не лише в програмах добровільного медичного страхування і страхування туристів, а набуває значного розвитку в страхуванні автомобільного транспорту та страхуванні майна.

В страховій теорії і практиці думки учених неоднозначні стосовно вибору форм організації асистансу за видами страхових послуг, доцільності створення власного структурного підрозділу чи окремої асистанської компанії. Їх бачення з цього приводу були доволі різними, проте під впливом десятирічного досвіду надання асистансу українські страховики і асистанти прийшли до реальних висновків.

Так, на думку В. Згоняйко, перевагами власного асистансу є тісний взаємозв'язок між продавцем страхового продукту та асистанським підрозділом, що забезпечує високу якість обслуговування клієнтів і швидке реагування на їх потреби [7, 76]. Однак, за окремими видами страхових послуг така практика є неможливою. Так, для якісного надання медичних послуг страховику потрібна медична ліцензія, створення медичних установ та утримання кваліфікованого персоналу, що суперечить Закону України “Про страхування”, згідно з яким страхова компанія може займатися лише страхуванням, перестраховуванням і фінансовою діяльністю, пов'язаною з формуванням, розміщенням страхових резервів та їх управлінням [10]. Тому для врегулювання збитку за медичним страхуванням страховик вимушений звер-

татися до незалежної асистанської компанії, якій такі права надані.

Водночас М. Чередниченко переваги власної служби страховика із врегулювання збитків вбачає у нижчих витратах внутрішнього асистансу порівняно із зовнішнім, однак зауважує, що на практиці ризики, пов'язані з якістю обслуговування, у внутрішнього асистанта є вищими [11]. Ми погоджуємося з твердженням автора, адже за умови зростання збитковості страхової діяльності одночасно зменшуються витрати на обслуговування договорів, що завжди призводить до погіршення його якості. Водночас на зовнішній асистанс погіршення фінансової спроможності страховика не впливає, адже взаємини страховика з асистанською компанією формуються на підставі тарифів, зафіксованих у договорі про надання асистанських послуг.

Поділяє таку ж позицію Т.О. Зайвенко, акцентуючи увагу на технічному асистансі: “Якщо розглядати таку послугу техасистансу як виклик аварійних комісарів, то слід зазначити, що утримання штату аварійних комісарів, навчання й технічне оснащення персоналу, що далеко не завжди буває доцільним, збільшує витрати на ведення справи, а це призводить до подорожчання самого страхового продукту і, як результат, до погіршення показників з виду страхування. З іншого боку, оперативний виїзд представника страхової компанії на місце ДТП є необхідною умовою якісного обслуговування клієнта і, разом з тим, знижує ймовірність шахрайства з боку страхувальника” [6, 16]. Безумовно, страховик повинен себе убезпечити від таких негативних моментів, адже саме йому доведеться компенсувати витрати, понесені асистанською компанією на надання невідкладної допомоги.

Н.В. Ткаченко до переваг власного асистансу страховиків відносить [1, 89]: 1) оптимізацію бізнес-процесів, можли-

вість використання єдиних інформаційних систем та жорсткий моніторинг збитковості страхових продуктів; 2) здатність контролювати роботу асистанської компанії відповідно до власних вимог і розроблених стандартів якості; 3) нерозголошення інформації про портфель своїх клієнтів, і тим самим зниження ризику витоку інформації. Водночас автор віддає перевагу передачі повноважень з обслуговування страхових договорів в аутсорсинг, зважаючи на підвищення якості сервісу врегулювання страхових випадків та його економічну вигоду.

Л. Барановська виокремлює такі переваги взаємодії страховиків та незалежних асистанських компаній [5, 94]: 1) забезпечення усіма видами асистанських послуг, передбачених умовами страхового договору, за якого асистанська компанія не лише організовує, а й оплачує застрахованим ці послуги; 2) дає змогу розробляти конкурентоспроможні, привабливі і життєздатні страхові програми; 3) витрати страховика на обслуговування збитків чітко фіксовані, що полегшує формування тарифів; 4) створює передумови для залучення в країну сучасних технологій і можливості інтеграції вітчизняних страховиків у світовий простір.

Доцільно зазначити, що серед асистанських компаній є спеціалізовані та універсальні, які, крім основних видів асистансу (медичного, технічного), надають послуги з юридичного, інформаційного та інших його видів. Асистанські компанії можуть створюватися у вигляді дочірніх структур великих страховиків з метою надання сервісних послуг материнським структурам. Однак така форма організації асистансу має певний недолік, що полягає у складності обслуговування клієнтів у віддалених регіонах, зважаючи на те, що материнська компанія в основному розташована у великих містах чи центрах. У цьому контексті слушно зазначає О.О. Охріменко: "Оскільки обся-

ги страхування туристів та супутніх видів страхування зростають, то можна прогнозувати появу нових універсальних асистанських компаній, засновниками яких стануть страховики. Не виключено, що на ринок виходитимуть і транснаціональні сервісні компанії" [12, 77]. За умов позитивних прогнозів розвитку страхування в Україні такі передбачення можуть стати реальністю, однак, зважаючи на низьку фінансову стійкість й капіталізацію вітчизняних страховиків в умовах економічної та політичної кризи, фінансові можливості щодо заснування таких компаній є обмеженими.

В умовах сьогодення найбільш прийнятною формою організації асистансу є створення українських спеціалізованих асистанських компаній поза структурою страховиків, основні переваги організаційної діяльності яких наведені у табл. 1.

Розглянемо детальніше інституційно-організаційний механізм надання асистанських послуг спеціалізованими асистантами на страховому ринку (рис. 2).

Як видно на рис. 2, складовою страхової послуги є асистанська послуга, яка надається асистанською компанією в контексті забезпечення сервісного обслуговування страхувальників або застрахованих осіб.

Обов'язковою умовою цього процедурного механізму є укладання договору асистансу між страховиком і асистанською компанією та реалізація страхових або інших ризиків, зазначених у страховому договорі. При настанні страхових випадків страхувальник звертається за допомогою до асистанської компанії, надаючи їй низку інформації та документів. За висновками асистанта послуга може надаватися страхувальнику (застрахованій особі) у вигляді допомоги медичного, технічного, юридичного та іншого характеру в грошовій та/або натурально-речовій формі. Організацію невідкладної допомоги здійснює переважно асистанська компанія за участю

Таблиця 1

Переваги і недоліки взаємодії страховиків та асистанських компаній\*

| Переваги   | Недоліки   |
|--|--|
| Підвищення конкурентоспроможності страхового продукту та його привабливості для страхувальника | Розголошення інформації про портфель клієнтів страховика   |
| Забезпечення усіма видами асистанських послуг, передбачених умовами страхового договору        |  |
| Заощадження часу та коштів, якісний супровід страхового договору                               | Відсутність жорсткого моніторингу збитковості страхових продуктів  |
| Уникнення страхового шахрайства  |  |
| Формування договірних відносин з асистанськими компаніями в різних регіонах, країнах світу     | Відсутнє швидке та гнучке реагування на потреби, що змінюються   |
| Напрацьована система залучення до обслуговування страхових випадків кваліфікованого персоналу  |  |
| Скорочення витрат страховика на організацію обслуговування клієнтів й врегулювання збитків     | Відсутність тісного взаємозв'язку між продавцем страхового продукту і асистантом при настанні страхового випадку |
| Зменшення ступеня впливу ризику збитковості страховиків на якість обслуговування клієнтів      |  |

\* Систематизовано на основі [1, 89; 4, 403–404; 5, 94; 7, 75–77].

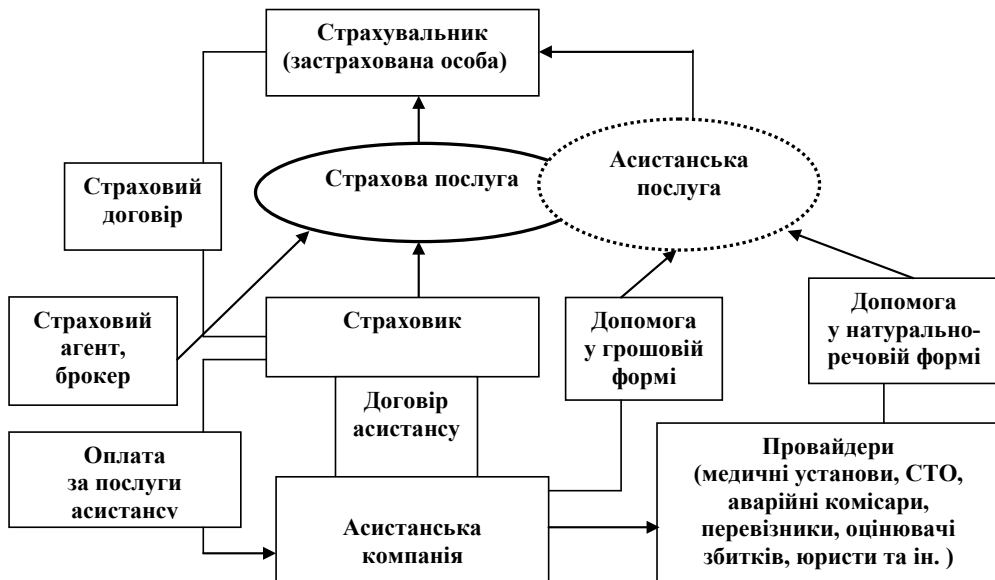


Рис. 2. Інституційно-організаційна модель надання асистанських послуг спеціалізованими асистантами на страховому ринку\*

\* Побудовано авторами.

провайдерів, яким вона й оплачує надані послуги. Водночас компанія-асистанс надсилає до страховика пакет документів, що засвід-

чують настання страхового випадку, достовірність даних, величину збитку та витрати, понесені на його обслуговування. Після пе-



ревірки усіх документів страховик здійснює оплату за послуги асирансу в формі страхового відшкодування як компенсацію витрат, понесених асиранською компанією на надання невідкладної допомоги провайдерами.

Формально жодних законодавчих обмежень щодо розвитку асиранських послуг в Україні немає, але контроль і нагляд за їх провадженням значно слабший, ніж у європейських країнах. При цьому важливо зазначити, що діяльність із надання асиранських послуг в Україні є законодавчо неврегульованою. У Законі України "Про страхування" не прописано основи організації асирансу на страховому ринку, відсутні норми правовідносин між страховиком і асиранською компанією. Водночас, згідно з Директивою 2009/138/ЄС наведено визначення асирансу, як виду страхування та виокремлено його у класифікації страхування під таким видом, як страхування допомоги особам, яких спіткали труднощі під час подорожі або поза місцем проживання [12]. Відтак у міжнародних правових актах асиранс розглянуто як окремий вид страхування, що прирівнюється відповідно у вітчизняній практиці до страхування туристів, в основному тих, що виїжджають за кордон. Однак, ми не погоджуємося з таким підходом, адже асиранс як вид діяльності, що здійснюється спеціалізованими установами, тісно пов'язаний і з іншими видами страхових послуг в сфері медичного страхування, автомобільного страхування, майнового страхування, як в країні проживання, так і за її межами.

Разом з тим, відповідно до чинного страхового законодавства в переліку добровільних видів страхування виділено три ліцензованих види медичного страхування: "Медичне страхування (безперервне страхування здоров'я)", "Страхування здоров'я на випадок хвороби" та "Страхування медичних витрат". Жодних роз'яснень з приводу особливостей їх здійснення немає,

тому страхові компанії розробляють правила на власний розсуд. А це призводить до того, що в страховій практиці за одним і тим самим видом медичного страхування пропонується різний страховий захист. Чітке виокремлення асиранських послуг у системі надання страхових послуг відсутнє, що не дозволяє обліковувати операції з асиранської діяльності, контролювати й аналізувати їх розвиток.

Перша спроба формування правової бази страхування за системою "Асиранс" пов'язана з Постановою Кабінету Міністрів України № 79 від 28.01.1997 р. "Про затвердження Порядку надання медичної допомоги іноземцям та особам без громадянства, які тимчасово перебувають на території України", у пункті 3 якої зазначено доручити Міністерству охорони здоров'я за погодженням з Фондом державного майна виступити засновником Державної акціонерної страхової компанії з надання екстреної медичної допомоги іноземним громадянам і у двомісячний термін затвердити її Статут [14]. Відповідно, в 1997 р. було створено Державну акціонерну страхову компанію "Укрінмедстрах", яка одержала монопольне право на здійснення медичного страхування іноземців в пунктах попуску через державний кордон. Незважаючи на такі нововведення, страхове законодавство не забороняло іншим страховикам укладати агентські договори на обслуговування іноземців. У 2004 р. ця Постанова втратила чинність. Поясненням цьому є те, що ця державна страхова компанія не зуміла створити відповідне підґрунтя для надання якісної медичної допомоги іноземцям.

В грудні 1998 р. прийнято Постанову КМУ № 1926 "Про створення мережі закладів з організації надання медичної допомоги "Асиранс-Україна", співзасновниками якої могли бути страховики, а власником – держава [15]. Однак державна асиранська

компанія так і не була створена, а після реорганізації “Укрстрахнагляду” і передачі його функцій Департаменту фінансових установ і ринків у складі Міністерства фінансів України питання про її утворення не піднімалося.

Другою спробою створення такої компанії було розроблення проекту Постанови Кабінету Міністрів України “Про створення державного підприємства “Асистанс-Сервіс”, наміри якого були підтримані Нацкомфінпослуг та оприлюднені у вигляді проекту розпорядження про погодження цього проекту 13 серпня 2010 р. Однак з цілою низкою заперечень виступили представники ЛСОУ, стверджуючи про невідповідність такого положення основним принципам регуляторної політики. Ми підтримуємо таку позицію стосовно того, що створення в Україні державної асистанської компанії (100% капіталу держави), яка визначатиме стратегію асистансу на ринку страхування, – це відмова від ринкових принципів господарювання. Виникнення такої компанії з відповідною ідеологією означає повернення до адміністративно-командних методів управління страхуванням, що перешкоджає повноцінному розвитку ринкових відносин, знищує конкуренцію страхових продуктів, тарифів, додаткового сервісу. Крім того, за словами М. Гудими, питання страхування іноземців, які тимчасово перебувають у нашій країні, регулюється відповідними постановами Кабміну, а також іншими нормативно-правовими актами, а створення державної асистанської компанії порушує вимоги статті 42 профільного закону в тому, що держава гарантує дотримання і захист майнових та інших прав, а також законних інтересів страховиків, умов вільної конкуренції у здійсненні страхової діяльності [16].

На підставі листа Ліги страхових організацій України від 10.09.2010 № 2084/III-5 із пропозиціями та зауваженнями до проекту

Постанови Кабінету Міністрів України “Про утворення Державного підприємства “Асистанс-Сервіс” Держкомпідприємництво прийняло рішення від 06.10.2010 № 973 про відмову в погодженні цього проекту.

За позицією Держкомпідприємництва досягнення зазначених результатів внаслідок прийняття проекту Постанови є вкрай сумнівними [17]: по-перше, відсутній повний і всебічний аналіз існуючої ситуації на ринку медичного страхування іноземців і осіб без громадянства, який аргументовано довів би, що проблема в зазначеній сфері регулювання дійсно існує і що її можливо вирішити лише за допомогою створення монополіста на ринку страхових послуг; по-друге, розробником не доведено ефективності запропонованого державного регулювання, тобто досягнення в результаті дії регуляторного акта максимально можливих позитивних результатів за рахунок мінімально необхідних витрат ресурсів суб'єктів господарювання, громадян; по-третє, прийняття запропонованих проектом Постанови змін може призвести до негативного міжнародного резонансу, оскільки буде створено прецедент, коли іноземний громадянин з власним полісом медичного страхування буде змушений придбати на кордоні ще один додатковий поліс української страхової компанії “Асистанс-Сервіс”; по-четверте, запропоноване державне регулювання не відповідає Конституції України, згідно зі статтею 26 якої іноземці та особи без громадянства, що перебувають в Україні на законних підставах, користуються тими самими правами і свободами, а також несуть такі самі обов'язки, як і громадяни України, а відповідно до статті 49 – у державних і комунальних закладах охорони здоров'я медична допомога надається безоплатно; по-п'яте, проект Постанови не узгоджується зі статтею 42 Конституції України, згідно з якою види і межі монопо-

лії встановлюються законами України, відтак жодний підзаконний нормативний акт не може визначати монопольне становище суб'єкта господарювання, незалежно від його форми власності та організаційно-правової форми.

З огляду на зазначене вище, зробимо висновок, що регулювання цивільно-правових відносин у сфері обслуговування страхових договорів за допомогою асистансу здійснюється за звичаями і правилами ділового обороту, що склалися впродовж певного періоду між страховиком і асистанською компанією. І як слушно зазначає Ю.П. Уралова, “на це перш за все вказує характеристика ознак, які притаманні правовому звичаю: тривалість існування, постійність дотримання, визначеність, несуперечність законодавству” [18, 111–112]. На нашу думку, таке твердження пояснюється тим, що обидва учасники страхових відносин є професіоналами у своїй діяльності на страховому ринку, а взаємовідносини таких сторін регулюються на практиці звичаями ділового обороту, а не законодавчими актами.

Таким чином, звичаю ділового обороту в організації асистанської діяльності у системі надання страхових послуг належить особливе місце, оскільки відносини між страховиком та асистантом регулюються діловою практикою, а проблеми і суперечки розв'язують, керуючись описаними у страховому договорі та договорі асистансу положеннями і нормами з урахуванням страхового законодавства. Не заперечуючи таку ділову практику та необхідність її застосування, зауважимо, що договірні відносини між цими учасниками необхідно регулювати відповідно до норм правового регулювання, зважаючи на функціональне призначення страхування – забезпечення ефективного і надійного страхового захисту. Крім того, регламентування їх треба здійснювати окремими положеннями

страхового законодавства про асистанську діяльність. Це посприяло б підвищенню якості та прозорості функціонування страхових відносин.

У спеціальній літературі з проблем страхової діяльності дискусійним є питання про необхідність врегулювання договірних відносин між страховиком і асистантом на законодавчому рівні. Скажімо, О.А. Хіть стверджує, що “в українському законодавстві немає поняття “асистанс”. Нас ніхто не контролює і це призводить до непрозорості цього сегмента” [19]. Водночас, Ю.П. Уралова наголошує на необхідності доповнення до ст. 982 Цивільного кодексу України умови щодо надання права страхувальнику обрати медичну асистанс-організацію при укладанні договору медичного страхування, що, на переконання автора, дасть змогу усунути прогалини в національному законодавстві, а до Закону України “Про страхування” – розділ щодо правового регулювання діяльності різновиду страховика – медичної організації асистанс, який урегулював би статутний капітал організації, організаційно-правову форму, права та обов'язки, відповідальність за належне виконання зобов'язань [18, 113].

**Висновки.** Резюмуючи викладене вище, зазначимо, в умовах інституціонального розвитку страхового ринку асистанс як вид посередницької діяльності з надання сервісних послуг потребує удосконалення інституційно-організаційного забезпечення у контексті активізації взаємодії страховиків та асистанських компаній. Вважаємо, що розв'язання проблеми правових відносин між страховиком та компанією-асистанс можливе завдяки впровадженню окремого розділу під назвою “Організація асистанської діяльності на страховому ринку” в Законі України “Про страхування” у частині введення додаткових положень: про договір асистансу, які чітко пояснювали

б його предмет, основні умови, що впорядковують договірні зобов'язання, трактували дефініції і поняття асистанської діяльності; правове регулювання діяльності асистанта щодо його організаційно-правової форми, порядку формування і розміру статутного капіталу, прав і обов'язків. Таким чином, розв'язання проблем інституційно-правового забезпечення сприятиме, з одного боку, збалансуванню інтересів страховиків, страхувальників та асистанських компаній щодо надання якісного та надійного страхового захисту, з іншого, держави – з приводу збереження фінансової стабільності та матеріального добробуту її громадян.

### Література

1. Ткаченко Н.В. Актуалізація взаємодії страховиків та асистанських компаній у сучасній економіці / Н.В. Ткаченко // *Світ фінансів*. – 2015. – № 2. – С. 84–93.
2. Залетов О.М. Асистанс на страховому ринку: поняття та роль / О.М. Залетов // *Фінанси, облік і аудит*. – 2012. – № 19. – С. 64–71.
3. Залетов О.М. Асистанс: поняття, класифікація та бізнес-процес / О.М. Залетов // *Страхова справа*. – 2007. – № 1 (25). – С. 82–84.
4. Филонюк А.Ф. Страховая индустрия Украины : стратегия развития : моногр. / А.Ф. Филонюк, А.Н. Залетов. – К. : Международная агенция “БИЗОН”, 2008. – 448 с.
5. Барановская Л. Асистанс – это экстренные услуги / Л. Барановская // *Страховой рынок Украины 1993–2001 : Специальный выпуск журнала “Финансовые услуги”*. – К., 2001. – 340 с.
6. Зайченко Т.О. Переваги, недоліки та сучасний стан страхового асистансу в Україні / Т.О. Зайченко // *Економіка, фінанси, право*. – 2008. – № 5. – С. 15–16.
7. Згоняйко В. Деякі аспекти взаємодії страхових компаній та служб асистансу на сучасному етапі / В. Згоняйко // *Страхова справа*. – 2001. – № 2. – С. 75–77.
8. Кнейслер О.В. *Методологічні доміанти формування теорії ринку перестраховування* / О.В. Кнейслер // *Світ фінансів*. – 2014. – № 1. – С. 7–15.
9. Волосович С.В. *Інституційна підтримка розвитку кредитного страхування* / С.В. Волосович // *Вісник Хмельницького національного університету*. – Сер. “Економічні науки”. – 2014. – № 4, Т.1. – С. 110–113.
10. Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про страхування” № 2745-III за станом на 1.12.2008 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80>.
11. Чередниченко М. *Медицинський асистанс в ДМС – ще один критерій вибору страхової компанії* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://forinsurer.com/public/10/01/12/4004>.
12. Охріменко О.О. *Туристичний сегмент страхового ринку України: сучасні тенденції та технології розвитку* : моногр. – К. : Ін-т демографії та соціальних досліджень НАН України, 2008. – 502 с.
13. Директиви 2009/138/ЄС (Solvency II) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dfp.gov.ua/746.html>.
14. Про затвердження порядку надання медичної допомоги іноземцям та особам без громадянства, які тимчасово перебувають на території України. Затверджено Постановою Кабінету Міністрів України № 79 від 28. 01. 1997 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/79-97-п>.
15. Про створення мережі закладів з організації надання медичної допомоги “Асистанс-Україна. Затверджено Постановою Кабінету Міністрів України № 1926 від 04. 12. 1998 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1926-98-п>.
16. ЛСОУ виступає категорично проти прийняття Кабміном постанови про створення ДП “Асистанс-Сервіс” [Електронний ре-

сурс]. – Режим доступу : <http://uainsur.com/our-news/17096/>.

17. Держкомпідприємництво рішенням від 06.10. 2010 р. № 973 відмовив в погодженні проекту постанови Кабінету Міністрів України “Про утворення Державного підприємства “Асистанс-Сервіс” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://uainsur.com/our-news/17925/>.

18. Уралова Ю.П. Щодо умов виконання договорів медичного страхування через організацію асистанс / Ю.П. Уралова // *Право і суспільство*. – 2012. – № 3. – С. 110–113.

19. Хить А.А. В украинском законодательстве даже нет понятия “ассистанс”. Нас никто не контролирует, и это приводит к непрозрачности этого сегмента [Электронный ресурс] / О.А. Хить. – Режим доступа : <http://delo.ua/mneniya/intervjy/mneine-v-ukrainskom-dazhe-net-ponjatija-assistans-nas-nikto-ne-kontroliruet-eto-privodit-139364/>.

### References

1. Tkachenko, N.V. (2015). Aktualizatsiia vzaïmodii strakhovykiv ta asystanskykh kompanii u suchasnyy ekonomitsi [Intensification of interaction between insurers and assistance companies in modern economy]. *Svit finansiv – World of finance*, 2, 84–93 [in Ukrainian].

2. Zaliyev, O.M. (2012). Asystans na strakhovomu rynku: poniattia ta rol [Insurance market assistance: essence and role]. *Finansy, oblik i audyt – Finance, accounting and audit*, 19, 64–71 [in Ukrainian].

3. Zaliyev, O.M. (2007). Asystans: poniattia, klasyfikatsiia ta biznes-protses [Assistance: concept, classification and business process]. *Strakhova sprava – Insurance business*, 1 (25), 82–84 [in Ukrainian].

4. Filonjuk, A.F. & Zaliyev, A.N. (2008). Strahovaya industriya Ukrainy : strategiya razvitiya [Insurance industry in Ukraine: Strategy of development]. Kiev: Mezhdunarodnaja agencija “BIZON” [in Russian].

5. Baranovskaja, L. (2001). Assistans – eto ekstrennyie uslugi [Assistance is the emergency service]. *Spetsialnyiy vyipusk zhurnale “Finansovyje uslugi” – Special issue “Financial Service”*, Kiev [in Russian].

6. Zayvenko, T. O. (2008). Perevahy, nedoliky ta suchasnyi stan strakhovoho asystansu v Ukraini [Advantages, disadvantages and current insurance assistance in Ukraine]. *Ekonomika, finansy, pravo – Economics, finance and law*, 5, 15–16 [in Ukrainian].

7. Zghoniayko, V. (2001). Deiaki aspekty vzaïmodii strakhovykh kompanii ta sluzhb asystansu na suchasnomu etapi [Some aspects of interaction between insurance companies and assistance services of the current period]. *Strakhova sprava – Insurance business*, 2, 75–77 [in Ukrainian].

8. Kneysler, O.V. (2014). Metodolohichni domynanty formuvannya teorii rynku perestrakhuvannya [Methodological dominants of the development of the market reinsurance theory]. *Svit finansiv – World of finance*, 1, 7–15 [in Ukrainian].

9. Volosovych, S.V. (2014). Instytutsiyna pidtrymka rozvytku kredytnoho strakhuvannya [Institutional support of the development of credit insurance] *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnogo universytetu : Seriya “Ekonomichni nauky” – Visnyk of the Khmelnytskyi National University : Series “Economic Sciences”*, 4 (Vols.1), 110–113 [in Ukrainian].

10. Zakon Ukrainy “Pro vnesennia zmin do Zakonu Ukrainy “Pro strakhuvannya” [The Law of Ukraine “About amendments into the Law of Ukraine “About Insurance”]. (2008, December, 1). Available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80>.

11. Cherednichenko M. Meditsynskiy assistans v DMS – eshhe odin kriteriy vybora strahovoy kompanii [Medical assistance in VMI – one more criterion of choosing the insurance company]. Available at: <http://forinsurer.com/public/10/01/12/4004>.

12. Okhrimenko, O.O. (2008). Turystychniy sehment strakhovoho rynku Ukrainy: suchasni tendentsii ta tekhnolohii rozvytku [Tourist sector of the insurance market of Ukraine: Current trends and

development techniques]. Kyiv: Instytut demohrafii ta sotsialnykh doslidzhe NAN Ukrainy [in Ukrainian].

13. Dyrektyvy 2009, 138, YeS (Solvency II) [Directives 2009, 138, ЄС (Solvency II)]. Available at: <http://www.dfp.gov.ua/746.html>.

14. Pro zatverdzhennia poriadku nadannia medychnoi dopomohy inozemtsiam ta osobam bez hromadianstva, iaki tymchasovo перебувають на території України [On approval of medical assistance to foreigners and stateless persons temporarily staying in Ukraine]. (1997, January, 28). Available at: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/79-97-п>.

15. Pro stvorennia merezhi zakladiv z orhanizatsii nadannia medychnoi dopomohy "Asistans-Ukraina" [On the creation of the network of the organization of medical care "Assistance-Ukraine"]. (1998, December, 4). Available at: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1926-98-п>.

16. LSOU vystupaie katehorychno proty pryiniattia Kabminom postanovy pro stvorennia DP "Asystans-Servis" [League of Insurance Organizations of Ukraine is categorically against the Cabinet resolution on the establishment of the State enterprises "Assistance Service"]. Available at: <http://uainsur.com/our-news/17096/>.

17. Derzhkompdpriemnytstvo vidmovyv v pohodzhenni proektu postanovy Kabinetu Ministriv Ukrainy "Pro utvorennia Derzhavnoho pidpriemstva "Asystans-Servis" [The State Committee refuses to approve the draft resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine "On establishment of the State Enterprise "Assistance Service"]. (2010, October, 6). Available at: <http://uainsur.com/our-news/17925/>.

18. Uralova, Yu. (2012) Schodo umov vykonannia dohovoriv medychnoho strakhuvannia cherez orhanizatsiiu asystans [As for the conditions of the contracts medical insurance through the organization of assistance] *Pravo i suspilstvo – Law and society*, 3, 110–113[in Ukrainian].

19. Hit, A.A. V ukrainskom zakonodatelstve dazhe net poniatija "assistans". Nas nikto ne kontroliruet, i eto privodit k neprozrachnosti etogo segmenta [It does not even have the concept of "Assistance" in the Ukrainian legislation. We have no control over, and this leads to a lack of transparency in this segment] Available at: <http://delo.ua/mneniya/intervjy/mneine-v-ukrainskom-dazhe-net-ponjatija-assistans-nas-nikto-ne-kontroliruet-eto-privodit-139364/>.