



Ольга КАМІНСЬКА

ПОНЯТТЯ, СУТНІСТЬ ТА ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ АСИСТАНСУ

Здійснено аналіз трактування зарубіжними і вітчизняними вченими суті асистансу та запропоновано авторське визначення цього поняття.

The article contains analysis of understanding by foreign and Ukrainian scientists of the essence of assistance as well as the author's definition of this notion.

Асистанс – нове явище в теорії та практиці сучасного страхування, що виникло в Україні на початку 1990-х років, коли став активно розвиватися виїзний туризм і багато наших співвітчизників зіткнулися із суворою реальністю та зрозуміли, що відповідальність за благополуччя лежить тільки на них.

Термін "асистанс" походить від англійського "assistance", яке означає "допомога", "підтримка", "сприяння"; в англійській мові застосовується термін "assistant", що означає "помічник".

Незважаючи на те, що поняття "асистанс" досить часто трапляється як у наукових працях та економічній періодиці, так і в практичній страховій діяльності, чітке наукове визначення його в літературі відсутнє. Аналіз праць таких провідних науковців у галузі страхування, як Т. М. Артюх, С. С. Осадець, Я. П. Шумелда, О. А. Гвозденко, С. Л. Єфімов, В. А. Сушко, Р. Т. Юлдашев та інших свідчить про відсутність на сьогоднішній день у науці офіційного та загальноприйнятого визначення поняття асис-

тансу. Проте його наявність де-факто в практичній діяльності страховиків як особливого виду діяльності потребує дослідження та чіткого трактування. Зміст поняття "асистанс" дуже широкий і, на перший погляд, асоціюється зі словом "асистент".

Для того, щоб здійснити аналіз поняття асистансу власне з економічної точки зору та краще зрозуміти його сутність, необхідно зробити історичний екскурс. Історія асистансу бере свій початок з 50-х років XX століття, коли міграційні потоки довоєнних та воєнних років різко зменшилися, а туристичні зросли [2, 102]. Саме в цей час американськими бізнесменами і туристами започатковується новий вид діяльності – асистанс, головною метою якого є надання найнеобхіднішої медичної, технічної, юридичної та організаційної допомоги подорожуючим.

У Західній Європі асистанс зародився в кінці 50-х рр. XX століття. Достеменно невідомо, в якій саме країні це відбулося, проте, найімовірніше, що той вид діяль-

ності, який існує сьогодні, мав місце у Франції [5, 22]. Цікавою є історія його виникнення, яку доречно навести повністю, оскільки вона розкриває витoki діяльності асиcтансу: одного разу, під час вечері з друзями у Франції один із запрошених розповів, що із його знайомим трапився дорожньо-транспортний випадок в Іспанії, після якого потерпілий зміг повернутися на Батьківщину лише через тривалий час, долаючи різні труднощі та перешкоди на своєму шляху. Присутній на вечері П'єр Дено визнав недосконалість існуючої системи, яка дає можливість людям здійснювати подорожі, але не може забезпечити їм захист від різних неприємностей та швидко повернення додому, коли це стає необхідним. Від дружини він дізнався, що в Копенгагені є підприємство, одним із видів діяльності якого є репатріація хворих. П. Дено зустрівся з президентом компанії "Falcks", який дозволив йому відвідати підприємство і ознайомитися з його діяльністю. Незважаючи на те, що ідея самого асиcтансу П. Дено вже сформувалася, не вистачало одного, найважливішого елемента – фінансування.

Тривалий час ідеї та пропозиції П. Дено не сприймалися. Єдиною людиною, котра з ентузіазмом поділяла його ідею, був директор страхової компанії "Concorde". У 1963 році одна з асиcтанських компаній – "Europe Assistance", чий поле діяльності розповсюджувалося лише на Європу (крім Східної), запропонувала свої перші контракти (договори) і продала їх біля чотирьох тисяч. У той час вона була значно менших розмірів, ніж сьогодні, проте стрімко розширювалася, оскільки в неї практично не існувало конкурентів. Лише дві компанії – GESA (Іспанія) та ELVIA (Швейцарія) – розпочали діяльність в галузі асиcтансу у Франції. Через кілька років страхові компанії вийшли на цей ринок, ство-

рюючи власні асиcтанські компанії. Так, у 1971 р. виникає France Secours International – Французька міжнародна служба порятунку, у 1974 – Mondial Assistance – світовий асиcтанс, у 1977 – Societe Francaise d'Assistance – Французька компанія асиcтансу, у 1978 – UAP Assistance (компанія асиcтанс страхової компанії UAP) і Garantie Assistance – Асиcтанс-гарантія, у 1981 – Transworld Medical Services – Міжнародні медичні послуги, Mutuaide – взаємодопомога та Inter Mutuelles Assistance – компанія – асиcтанс товариств взаємного страхування [5, 22].

Нині у світі налічується кілька десятків асиcтанських компаній. Багато з них мають локальний характер, тобто надають послуги в основному в межах однієї країни, а також є кореспондентами для "глобальних" компаній, які діють на території всього світу.

Розвиток туризму, а також виникнення спеціалізованих компаній, що займаються страхуванням від усіх видів нещасних випадків, які можуть виникнути під час подорожі, зумовили необхідність здійснення урядами країн визначеного контролю за такими організаціями з метою захисту недостатньо інформованих клієнтів. Банкрутство в серпні 1980 р. однієї з французьких компаній, контракти якої було охоплено більше 350000 клієнтів, зайвий раз підтвердило необхідність забезпечення фінансової стабільності таких підприємств [3, 46].

Частина країн-членів ЄС дотримувались думки, що діяльність асиcтанс (сприяння туризму) належить до страхової, тому що ґрунтується на передачі ризику виникнення необхідності невідкладної допомоги в обмін на попередню сплату визначеної страхової премії. Інші країни визначили для себе відмінність між страхуванням та сприянням, стверджуючи, що така операція не може бути

страховою, якщо послуги надаються виключно в натуральній формі, а також якщо підприємство, надаючи допомогу, використовує лише свій персонал та матеріальну базу. Різні точки зору стали причиною виникнення практичних труднощів між країнами-членами ЄС, адже підприємство, що займається туристичним сприянням в країні, де діяльність асистанс законодавчо визнана страховою, не могло отримати дозволу на свою діяльність в іншій країні, де така діяльність не визнавалася страховою.

З огляду на це, на конференції Контролюючих служб, яка відбулася в Лондоні 8–9 лютого 1979 року, було вирішено з, одного боку, розглядати асистанс як вид страхування і відповідно внести зміни до директиви щодо цього, а з іншого – до прийняття цих змін вжити відповідні адміністративні заходи, які б дозволяли створення таких підприємств у різних країнах. Як наслідок – 10 грудня 1984 р. директивою ЄС було введено новий клас страхування – асистанс (сприяння туризму). Директива віднесла туристичне сприяння до страхування іншого, ніж страхування життя, і присвоїла йому власну класифікацію: клас (вид) № 18 “Асистанс” (Branche № 18 “Assistance”), а також Директива визначила асистанс як “діяльність, яка стосується сприяння особам, котрі опинилися в складній ситуації під час подорожі, не були забезпечені житлом або місцем постійного проживання. Вона полягає в прийнятті на себе при умові попередньої сплати премії зобов’язання з негайного надання допомоги бенефіціару відповідно до договору про сприяння, якщо він опиниться у складному становищі в результаті непередбачених подій, випадки і умови яких описані в договорі” (Стаття 1) [3, 47].

В Україні інтерес до послуг асистанських мереж став проявлятися на етапі формування ринку страхування тих, хто

виїжджає за кордон. Асистанські мережі – це проміжна ланка між організаціями, які безпосередньо надають послуги подорожуючим, та страховими компаніями. На початку 1990-х років українські страховики починають співробітничати з декількома зарубіжними асистанськими компаніями, які пропонують свої послуги українському страховому ринку. В основному це “CORIS”, “Франс Секьюр”, “Mega Assistance”, “Elwia-Assistance” (Франція), “Каліптус” (Туреччина), “Mercur Assistans” (Німеччина), “Alarm Centre of Mercur” (Австрія), “ALBUR” (Чеська Республіка).

У сучасній страховій літературі, в економічних словниках та енциклопедіях, а також у статтях з економічної періодики теоретики і практики страхування дають широке визначення асистансу, розглядаючи його з різних точок зору.

Порівнюючи й аналізуючи зміст визначень відзначимо, що ряд авторів-науковців вважають асистанс переліком послуг в рамках договору страхування. Так, у підручнику “Страхування” дається таке визначення: “Асистанс (assistance) – перелік послуг (у рамках договору страхування), які надаються в потрібний момент через медичну, технічну і фінансову допомогу здебільшого туристам у закордонних поїздках (у разі хвороби, нещасного випадку)” [10, 543].

У навчально-методичному посібнику “Страхові послуги” Т. М. Артюх асистанс трактується як “перелік послуг, що надаються застрахованій особі відповідно до договору страхування і в його межах у натурально-речовій або в грошовій формі через медичне, технічне або фінансове сприяння” [9, 39].

О. О. Охріменко у своєму підручнику “Страхування у сфері туризму та готельного господарства” також трактує асистанс як “перелік послуг (у рамках договору страхування), які надаються в потрібний момент через медичне, технічне, юридичне та фінансове сприяння” [7, 191].

Досить близькі погляди мають окремі практики страхової справи. За словами

А. Руссо, "Асисанс – це комплекс послуг з надання негайної матеріальної або фізичної допомоги, скерованої на задоволення потреб людей, що потрапили у складні ситуації" [8, 36].

Наведені визначення, з одного боку, можна вважати тотожними, а з іншого – такими, що доповнюють одне одного. Проте цілісної характеристики цього поняття на сьогоднішній день в економічній літературі ми не знаходимо.

Автори підручника "Соціальне страхування" визначають асисанс як "...новий вид страхування на випадок захворювання, тілесних пошкоджень застрахованої особи внаслідок нещасного випадку, а також смерті під час перебування за кордоном" [14, 365].

Слід зазначити, що згідно Закону України "Про страхування" такий вид страхування є різновидом добровільного медичного страхування і має назву "страхування медичних витрат" (так званий "медичний асисанс"). Враховуючи, що при такому страхуванні надаються не тільки медичні, а й технічні та організаційні послуги, його не можна вважати цілком медичним, а комплексним видом страхування, який повинен захистити подорожуючого від багатьох ризиків. Виходячи з вищесказаного, доцільно було б дати точнішу назву цього виду страхування, таку, як, наприклад, визначено у законі Республіки Польща "Про страхову діяльність": "Страхування витрат на допомогу особам, яких спіткали труднощі під час подорожі або в період їх відсутності в місці проживання (асисанс)" чи у Директивах Європейського Союзу: "Страхування допомоги" ("assistance insurance") [15; 16, 426].

У навчальному посібнику Я. П. Шумелди "Страхування": "Асисанс – дослівно "допомога". Окрема група страхувань, метою якої є надання медичних, тех-

нічних та організаційних послуг фізичним особам, переважно туристам під час перебування за межами країни постійного проживання" [12, 41].

Таким чином, можна стверджувати, що у науковій літературі існує неоднозначність трактувань, які характеризують зміст поняття "асисанс". Більшість авторів (Т. М. Артюх, С. С. Осадець, О. О. Охріменко) розглядають асисанс як перелік послуг, що надаються застрахованій особі. На нашу думку, найточнішу характеристику цього поняття дає Я. П. Шумелда, який визначає асисанс як окрему групу страхувань.

Російські економісти С. Л. Єфімов, В. А. Сушко, Р. Т. Юлдашев одностайні з українськими стосовно визначення асисансу, але виділяють свої суттєві ознаки асисансу:

- соціальний і гуманітарний характер [4, 33];
- тісна взаємодія асистуючих та страхових компаній [11, 17];
- взаємодія та розрахунки між страховими та асистуючими компаніями відбуваються без участі страховальника [13, 28].

Практики страхування розглядають асисанс з різних точок зору. З економічної точки зору "асисанс – це вид діяльності щодо надання допомоги бенефіціару, який потрапив у складну ситуацію під час поїздки (подорожі) чи знаходячись поза постійним місцем проживання" [5, 22]. Іншими словами асисанс – це надання супутніх послуг при настанні страхового випадку [6, 22]. З юридичної точки зору асисанс – "вид діяльності, який полягає в зобов'язанні страховика (компанії асисанс) шляхом одержання премії, надати в мінімально можливий термін допомогу власнику поліса асисанс (бенефіціару), якщо він опиниться в складному становищі в результаті раптового настання події в обсязі і умовах, передбачених контрак-

том" [5, 22]. З організаційної точки зору асистанс – це система організаційно-інформаційних заходів, які надають застрахованому екстрені послуги при настанні страхового випадку [1, 94]. Наведені визначення підтверджують складність однозначного трактування асистансу. Ми вважаємо, що саме в асистансі виявляється двоєдиний і взаємодоповнюючий підхід.

Отже, під асистансом, на нашу думку, слід розуміти, з одного боку, різновид страхування, який передбачає надання необхідної медичної, технічної, юридичної та організаційної допомоги застрахованим під час їх перебування поза місцем чи країною постійного проживання, з іншого – це вид діяльності, який зобов'язує страховика шляхом отримання ним премій надати допомогу власнику поліса асистанс, і для виконання цих зобов'язань страховик укладає договори про співробітництво з асистуючими компаніями.

Здебільшого асистанс називають страхуванням невідкладної допомоги (у міжнародній термінології "assistance insurance"), під котрим розуміють специфічний вид страхування, об'єктом якого є негайне надання застрахованому допомоги у визначених надзвичайних ситуаціях. Якщо в класичному страхуванні йдеться про відшкодування збитку, то в страхуванні невідкладної допомоги – про надання послуги у формі негайної допомоги. Елемент відшкодування у страхуванні невідкладної допомоги відходить на другий план, а на першому – елемент послуги. Наприклад, при поломці автомобіля на дорозі предметом страхування невідкладної допомоги буде виклик ремонтників на місце події і буксирування автомобіля до ремонтної майстерні. Безпосередньо сам ремонт буде оплачений коштами страхувальника чи за рахунок автотранспортного страхування – каско (якщо такий договір

укладений). Аналогічно в ситуації, пов'язаній із захворюванням застрахованого, компенсація витрат на лікування буде предметом медичного страхування, а такі послуги, як виклик лікаря в нічний час чи термінова госпіталізація – предметом страхування невідкладної допомоги.

Отже, асистанс відрізняється від класичного страхування, оскільки замість простого відшкодування збитків застрахованому надається послуга в натурально-речовій або в грошовій формі. При такому страхуванні страхова компанія часто є тільки організатором надання послуги, посередником між організацією, що безпосередньо надає послугу, і застрахованою особою.

Асистанс ґрунтується на таких основних принципах:

1) **анормальна ситуація** – перебування застрахованого в ситуації, вихід з якої самостійно є важким. Така ситуація може мати не лише медичний характер, а й бути пов'язана з труднощами з автомобілем, неприємностями юридичного характеру, а також із виникненням непередбачуваних побутових проблем. Крім цього, в більшості договорів асистансу вказано, що така ситуація повинна виникнути поза місцем чи країною постійного проживання страхувальника, оскільки передбачається, що у своєму місті людина може самостійно подолати труднощі. Інша справа – в чужому місці, чи, тим більше, в чужій країні, де людина при виникненні проблем, як правило, не знає місцевої мови і не має поняття, що їй робити, до кого звернутися, на що вона має право і т. п.

2) **пропоновані послуги** – коли застрахований потрапляє в анормальну ситуацію, страхова компанія пропонує для вирішення специфічні послуги, які залежать від умов договору і ситуації, котра склалася.

Виділяють такі основні види послуг асистансу (рис. 1):

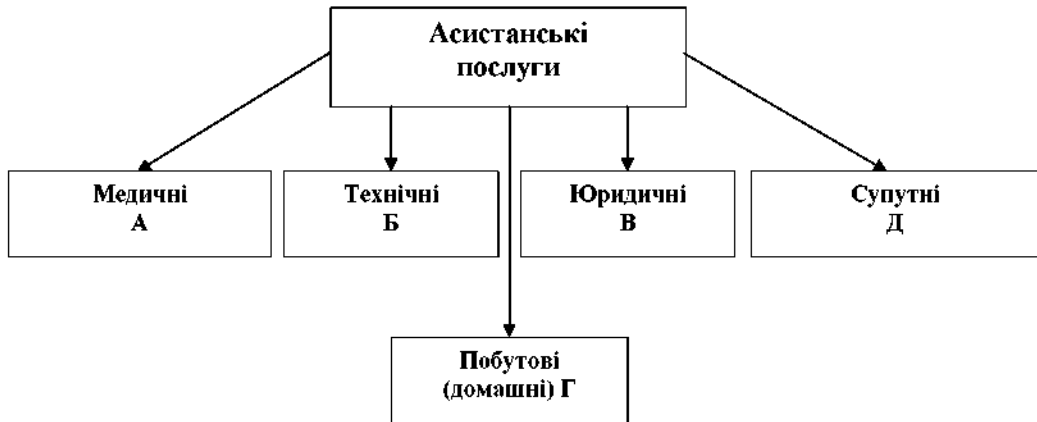


Рис. 1. Класифікація послуг асирансу

До послуг виду А належать:

- медична консультація (виклик лікаря або візит в клініку);
- госпіталізація;
- медичне транспортування у супроводі лікаря, в тому числі евакуація і репатріація та ін.

До послуг виду Б належать:

- при поломці автомашини застрахованого під час подорожі – виклик бригади технічної допомоги, яка оцінює несправність і усуває її, а при неможливості зробити це на місці – буксирує автомашину до місця, передбаченого в договорі (до найближчого гаража будь-якої марки, до найближчого гаража визначеної марки, до найближчої стоянки, до місця, яке вказане застрахованим, але в межах страхового відшкодування і т. д.);
- пересилання запасних частин, якщо вони відсутні в майстерні, куди був відбуксований автомобіль (при цьому оплачуються лише експедиційні послуги, а вартість деталей, як правило, оплачується самим застрахованим);
- надання автомашини напрокат під час поломки (ця послуга передбачається, як правило, в договорі

асиранс, котрий додається до гарантії на автомобіль престижної марки);

- буксирування відремонтованого автомобіля до місця проживання застрахованого та ін.

До послуг виду В належать:

- послуги адвоката при порушенні судової справи під час перебування застрахованого в іншій країні;
- надання інформації юридичного характеру.

Як правило, ці послуги є частиною договору медичного або технічного асирансу.

Послуги виду Г є досить новими навіть для європейського ринку і мають дуже різноманітні форми. Наприклад, якщо застрахований забув ключі від квартири, то викликається спеціаліст, щоб відкрити двері.

Низка побутових послуг розроблена з метою допомоги самотнім людям похилого віку та інвалідам: виділення медсестри у визначених договором випадках, зустріч після госпіталізації та транспортування додому, надання самотнім престарілим людям системи портативного зв'язку в квартирі у вигляді браслета (якщо у застрахованого вдома трапиться сердечний приступ і він не зможе скористатися телефоном, то при

натисканні кнопки на браслеті включається сигнал). В Україні подібні послуги практично не розвинені.

Супутні послуги (виду Д), як і юридичні, входять до договору медичного та технічного асистансу. При медичному асистансі до таких послуг належить оформлення візи і квитків для членів сім'ї або особи, вказаної застрахованим у випадку його госпіталізації на термін більше двох тижнів чи у випадку захворювання, яке загрожує його життю. Також можуть покриватися витрати на проживання візитера в готелі. Якщо застрахований подорожував з неповнолітньою дитиною, асистуюча компанія оформляє квитки для повернення дитини на Батьківщину у супроводі визначеної особи. Якщо застрахований помирає під час подорожі, організовується репатріація тіла з наданням необхідних ритуальних послуг.

Медичні послуги застосовують у різних видах страхування, які пов'язані зі здоров'ям людей: медичні витрати при здійсненні подорожей, добровільне медичне страхування та ін.

Відповідно технічні послуги можна застосовувати при страхуванні автомобілів каско, цивільній відповідальності власників транспортних засобів і т. д.

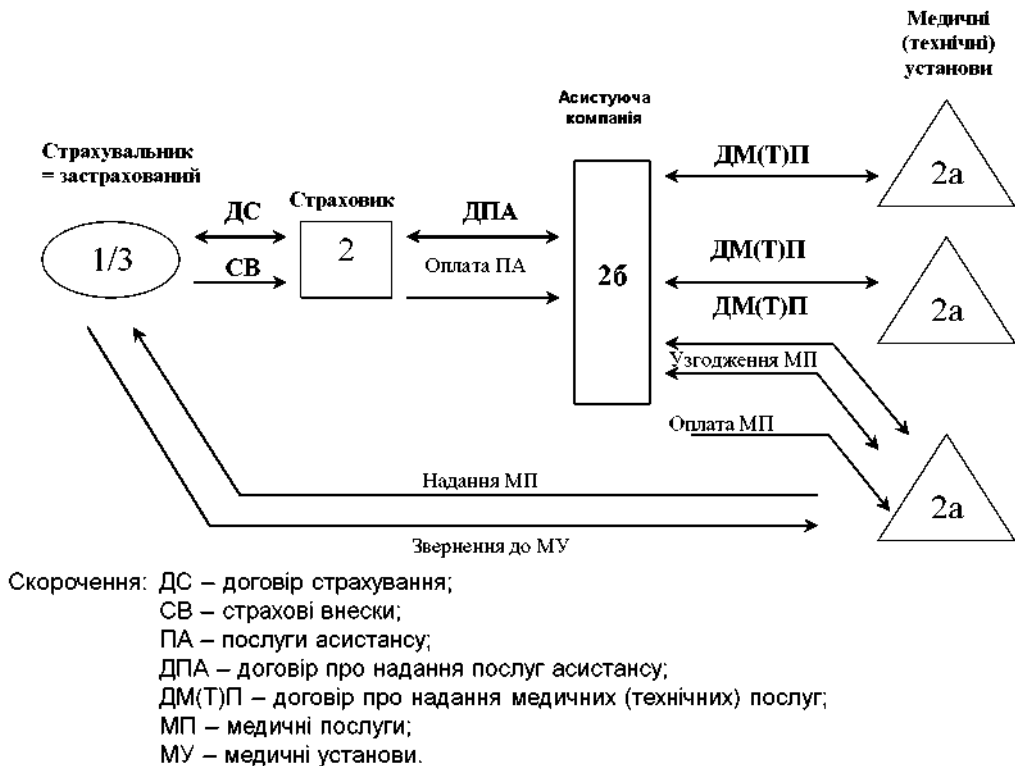
Побутові послуги, як правило, пов'язані зі страхуванням квартир, будівель, домашнього майна.

Перелік асистанських послуг постійно розширюється відповідно до зростаючих потреб клієнтів.

3) координація послуг асистансу – цей принцип є найважливішим при здійсненні асистансу, оскільки сама страхова компанія дуже рідко надає послуги за договорами асистансу своїми силами. Для здійснення такої діяльності компанія часто виступає тільки як організатор надання послуг, як посередник між організацією, яка безпосередньо надає послугу, і застрахованим. Проте

така діяльність, без сумніву, належить до страхової, оскільки ґрунтується на передачі ризику виникнення необхідності невідкладної допомоги в обмін на попередню сплату визначеної страхової премії. Для виконання своїх зобов'язань за договорами страхування страховики укладають договори про співробітництво з асистуючими компаніями, які забезпечують процес надання послуги асистансу. Основною метою діяльності цих компаній є забезпечення впевненості подорожуючих. Окрім координації послуг, асистуюча компанія виконує роль розпорядника фінансових можливостей страхової компанії (в українській практиці асистуюча компанія не може одночасно бути й страховиком, як, наприклад, у Франції) і є посередником у врегулюванні збитку. Отже, асистуючі компанії виконують дві функції – організаційну та фінансову.

Асистуюча компанія – це підприємство, котре організовує надання медичних, технічних, юридичних, організаційних чи інших послуг страховим компаніям, а тим самим – клієнтам страхових компаній, тобто особам, котрі придбали у компанії поліси асистансу [12, 103]. Такі підприємства мають договірні відносини з медичними установами, станціями технічного обслуговування, похоронними бюро та іншими організаціями. У них обов'язково діє потужний диспетчерський центр з працівниками, які вільно володіють різними іноземними мовами і цілодобово обслуговують застрахованих. Після того, як із застрахованою особою трапився випадок, передбачений договором страхування, вона, насамперед, повинна зв'язатися з диспетчерським центром, а там підкажуть, де можна отримати медичні, технічні та інші послуги. Цей же центр дає згоду на надання необхідних послуг. Якщо застрахована особа не може самостійно зв'язатися з центром, це повинні зробити лікарі або

Рис. 2. Організаційна схема надання послуг асиансу¹

персонал, що надає послуги. Центр реєструє виклики про надання допомоги, перевіряє дію полісів та оплачує вартість надання послуг. Враховуючи необхідність і важливу роль посередника (асистуючої компанії), організаційна схема такого виду страхування переважно чотириелементна (рис. 2). Установи, які надають послуги, включають не тільки медичні, а й технічні, юридичні та інші організації і підприємства.

Отже, асистуючі компанії в Україні виникли і розвиваються з метою забезпечення допомоги застрахованим при настанні страхових випадків. Їх виникнення, як і виникнення самого асиансу, дозволило страховим компаніям реально реалізувати механізми захисту застрахованих у різних галузях страхування:

медичному страхуванні, страхуванні авто-транспорту. Тісна взаємодія страхової й асистуючої компанії дає можливість розробити конкурентоздатні та привабливі страхові програми і втілити їх у життя.

На завершення слід зазначити, що необхідність асиансу на сьогоднішній день є незаперечною. Вона й надалі зростатиме внаслідок охоплення ним більшої кількості ризиків, а також з розвитком туристичного бізнесу. Для забезпечення ефективного механізму функціонування асиансу в Україні Державній комісії з регулювання ринків фінансових послуг разом з Лігою страхових організацій України доцільно було б визначити, що медичний асианс є комплексним видом страхування, тому його не можна вважати цілком медичним,

¹ Складено за [12, 196].

дати тлумачення і точнішу назву цього виду страхування. Відповідно до змісту цього виду страхування – здійснювати експертизу правил і видавати ліцензії на право їх здійснення.

Література

1. Барановская Л. Ассистанс – это экстренные услуги // *Страховый рынок Украины 2003. Альманах.* – К.: Поліграфічні послуги, 2003. – С. 94.
2. Гвозденко А. А. Страхование в туризме: Учебное пособие. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 256 с.
3. Ги Леви. Европейское страховое право // *Страховое право.* – 2001. – № 4. – С. 46–48.
4. Ефимов С. Л. Энциклопедический словарь. Экономика и страхование. М.: Церих – ПЭЛ, 1996. – 528 с.
5. Зимин А. Координатор действует в интересах застрахованного // *Финансовые услуги.* – 2000. – № 5–6. – С. 22–27.
6. Михайленко О. Туризм с последствиями. Не все полисы одинаково полезны // *Русский полис.* – 2004. – № 10. – С. 22–23.
7. Охріменко О. О. Страхування у сфері туризму та готельного господарства: Навч. посібник. – К.: Вища школа, 2003. – 258 с.
8. Руссо А. Новые аспекты в медицинском ассистировании за рубежом // *Финансовые услуги.* – 2000. – № 7–8. – С. 36.
9. *Страхові послуги* / За заг. ред. Т. М. Артюх. – К.: КНЕУ, 2000. – 124 с.
10. *Страхування: Підручник* / Керівник авт. кол. і наук. ред. С. С. Осадець. – Вид. 2-ге, перероб. і доп. – К.: КНЕУ, 2002. – 599 с.
11. Сушко В. А. Страхование: Словарь-справочник. – М.: Книжный мир, 1999. – 408 с.
12. Шумелда Я. Страхування. Навчальний посібник. – Тернопіль: Джура, 2004. – 280 с.
13. Юлдашев Р. Т. Страховой бизнес: Словарь-справочник. – М.: Анкил, 2000. – 272 с.
14. Юрій С. І., Шаварина М. П., Шаманська Н. В. Соціальне страхування: Підручник. – К.: Кондор. – 2004. – 464 с.
15. O działalności ubezpieczeniowej. Ustawa od 22 maja 2003 r. // www.knuife.gov.pl
16. *Ubezpieczenia w Unii Europejskiej* / Pod red. J. Monkiewicza. – Warszawa, Poltext, 2002. – 599 s.