ISSN (print) 2708-7530
*Наукові перспективи № 6(60) 2025*

*УДК 368.021:005.336.3*

*https://doi.org/10.52058/2708-7530-2025-6(60)-515-526*

**Логінова Анастасія Сергіївна** здобувач ступеня доктор філософії (PhD) кафедри банківської справи та страхування, Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана, м. Київ, тел.: (067) 603-06-16, https://orcid.org/0009-0009-4185-3310

# ВЗАЄМОДІЯ СТРАХОВИХ ТА АСИСТУЮЧИХ КОМПАНІЙ: НАПРЯМИ СПІВПРАЦІ, ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

**Анотація.** У статті розкрито роль асистуючих компаній у забезпеченні ефективності страхування медичних витрат громадян, які подорожують за кордон. Показано, що якість функціонування асистуючих компаній безпосередньо впливає на рівень медичної, технічної, юридичної та організаційної допомоги, що надається застрахованим особам під час подорожей. Проаналізовано поняття «асистанс» та «асистанська компанія» у науковій літературі й нормативних актах України, запропоновано авторські визначення. Виділено ключові функції асистуючих компаній: організаційну, медичну, технічну, юридичну, фінансову, інформаційну, комунікаційну та контрольну, кожна з яких забезпечує комплексність страхового обслуговування. Визначено проблеми взаємодії страхових та асистуючих компаній, серед яких: фінансові труднощі, невідповідність договірних умов, правові колізії, варіативність якості послуг, недостатній рівень цифрової інтеграції та геополітичні ризики. Особлива увага приділена питанням впровадження інноваційних технологій у процеси обробки страхових випадків, автоматизації фінансових розрахунків, використання штучного інтелекту та блокчейн-технологій. Запропоновано шляхи удосконалення співпраці між страховиками та асистуючими компаніями, які передбачають підвищення стандартів обслуговування, розширення мереж партнерів, впровадження міжнародної сертифікації асистуючих компаній та посилення контролю якості послуг. Обґрунтовано, що налагоджена взаємодія між страховиками, асистуючими компаніями та постачальниками медичних і технічних послуг є запорукою своєчасного та якісного виконання страхових зобов'язань. Висвітлено перспективи розвитку асистуючих послуг через їх глобалізацію та впровадження міжнародних стандартів, що сприятиме покращенню якості страхового обслуговування і підвищенню рівня фінансової та медичної безпеки осіб, які подорожують за кордон.

**Ключові слова:** страхування, страхова компанія, асистуюча компанія, асистанс, страхування медичних витрат, інноваційні технології, управління страхуванням подорожуючих.

ISSN (print) 2708-7530
*Наукові перспективи № 6(60) 2025*

**Loginova Anastasiia Serhiyivna** PhD student at the Department of Banking and Insurance, Vadym Hetman Kyiv National Economic University, Kyiv, tel.: (067) 861-97-47, https://orcid.org/0009-0009-4185-3310

# INTERACTION BETWEEN INSURERS AND ASSISTANCE COMPANIES: AREAS OF COOPERATION, CHALLENGES, AND PROSPECTS

**Abstract.** The article reveals the role of assistance companies in ensuring the efficiency of medical expense insurance for citizens traveling abroad. It demonstrates that the quality of assistance company operations directly affects the level of medical, technical, legal, and organizational support provided to insured individuals during their trips. The concepts of "assistance" and "assistance company" are analyzed based on scientific literature and Ukrainian legal regulations, and the author's definitions are proposed. The key functions of assistance companies are highlighted: organizational, medical, technical, legal, financial, informational, communication, and control — each contributing to the comprehensiveness of insurance services. The main issues in the interaction between insurers and assistance companies are identified, including financial difficulties, inconsistency in contractual terms, legal conflicts, variability in service quality, insufficient digital integration, and geopolitical risks. Special attention is paid to the implementation of innovative technologies in claim processing, automation of financial settlements, the use of artificial intelligence, and blockchain technologies. The article proposes ways to improve cooperation between insurers and assistance companies, including raising service standards, expanding partner networks, introducing international certification for assistance companies, and enhancing service quality control. It is substantiated that well-established interaction between insurers, assistance companies, and providers of medical and technical services is essential for timely and high-quality fulfillment of insurance obligations. The article also outlines the prospects for the development of assistance services through globalization and the implementation of international standards, which will improve the quality of insurance services and increase the financial and medical security of individuals traveling abroad.

**Keywords:** insurance, insurance company, assistance company, assistance, medical expense insurance, innovative technologies, travel insurance management.

**Постановка проблеми.** У сучасних умовах зростання кількості подорожей за кордон ключову роль відіграють асистуючі компанії, які забезпечують оперативну організацію медичної допомоги для застрахованих осіб. Ефективність їхньої діяльності безпосередньо впливає на рівень страхового захисту та довіру клієнтів до страхових послуг. Водночас існує низка проблем, які ускладнюють взаємодію між страховими та асистуючими компаніями, що потребує наукового осмислення.

Однією з важливих проблем є фінансова стабільність співпраці між страховими та асистуючими компаніями. Висока вартість послуг міжнародних асистуючих компаній призводить до збільшення страхових тарифів, що може негативно позначитися на доступності страхових продуктів. Коливання валютного курсу та нестабільність економічного середовища впливають на фінансові зобов'язання сторін і можуть спричиняти затримки у виплатах та урегулюванні страхових випадків.

Крім того, на якість страхового обслуговування суттєво впливає рівень інтеграції інформаційних систем між страховими та асистуючими компаніями. Відсутність єдиних стандартів передачі даних, недостатня автоматизація процесів та затримки в обміні інформацією ускладнюють оперативне прийняття рішень щодо надання допомоги застрахованим особам. Це особливо критично у випадках екстрених ситуацій, коли швидкість реагування є визначальним фактором.

Юридичні аспекти співпраці між страховими компаніями та асистанс-провайдерами мають певні труднощі. Відсутність гармонізації правових норм у різних країнах, розбіжності в законодавчому регулюванні страхових відносин та складнощі у вирішенні міжнародних спірних питань можуть створювати правову невизначеність. Це, своєю чергою, підвищує ризики невиконання зобов'язань з боку асистуючих компаній та ускладнює процес стягнення компенсацій у разі порушень умов договорів.

Таким чином, актуальність дослідження проблематики діяльності асистуючих компаній у системі страхування медичних витрат обумовлена необхідністю вдосконалення механізмів співпраці між страховими та асистуючими компаніями. Оптимізація фінансових, інформаційних та правових аспектів їхньої взаємодії сприятиме підвищенню якості страхових послуг, розширенню доступності медичної допомоги для подорожуючих та зміцненню довіри до страхових компаній на міжнародному рівні. Тому особливої актуальності набуває науковий аналіз та осмислення процесів, що відбуваються у сфері страхування медичних витрат в Україні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій**. Окремі аспекти діяльності асистуючих компаній та їхньої ролі у сфері страхування медичних витрат громадян, які подорожують за кордон, були висвітлені у працях таких українських науковців, як О.М. Залєтов, О.М. Камінська, В.В. Карцева, Н.В. Михайлова, Л.А. Приступа, Н.В. Ткаченко та інших дослідників. Водночас питання впливу асистуючих компаній на ефективність виконання страхових зобов'язань у сфері страхування медичних витрат потребує подальшого дослідження, з огляду на значущу роль цього сегмента у системі соціального захисту населення.

**Метою статті** є дослідження основних аспектів взаємодії страховиків та асистуючих компаній, аналіз проблемних аспектів їх співпраці та опрацювання перспектив подальшого розвитку партнерських відносин у цій сфері.

**Виклад основного матеріалу.** У сучасних умовах страхування медичних витрат виступає невід'ємною складовою забезпечення безпеки подорожей. Ефективність страхових полісів безпосередньо залежить від діяльності асистуючих компаній, адже саме вони відповідають за своєчасну організацію швидкої медичної допомоги, амбулаторного лікування, стаціонарної допомоги та інших медичних послуг, передбачених умовами страхового покриття.

Зауважимо, що якість функціонування асистуючих компаній визначається їх можливістю оперативно реагувати на запити застрахованих осіб та організовувати необхідну медичну допомогу в момент настання страхового випадку. Крім того, одним із ключових критеріїв ефективності діяльності асистуючих компаній є здатність забезпечити доступ застрахованих осіб до медичних послуг у країні їхнього перебування шляхом ефективної взаємодії з локальними медичними установами. Наприклад, у разі захворювання застрахованого українця в Польщі, він може отримати допомогу у місцевій клініці, яка є партнером асистуючої компанії.

Асистуюча компанія виконує роль важливого посередника між страховою компанією та застрахованою особою, забезпечуючи організацію необхідної допомоги у разі виникнення страхового випадку.

В науковій літературі на сьогоднішній день існують різні трактування терміну «асистуюча компанія».

Відповідно до Постанови Правління Національного Банку України «Про затвердження Положення про характеристики та класифікаційні ознаки класів страхування, особливості здійснення діяльності зі страхування та укладання договорів за класами страхування» від 25.12.2025 р. № 182, «асистуюча компанія — суб'єкт господарювання, що діє на підставі договору зі страховиком і надає допомогу (асистуючі послуги) застрахованим особам або іншим особам, визначеним договором страхування, на умовах, передбачених таким договором страхування» [1].

Ткаченко Н. звертає увагу на етимологію терміну «асистанс», який походить від англійського слова «assistance» — «допомога», «підтримка», «сприяння». При цьому в англійській мові вживається також дефініція assistant, що означає «помічник» [2, с. 84].

Приступа Л.А. та Терещенко О.С. у своєму дослідженні розглядають поняття «асистанс» у двох аспектах:

1) «вид підприємницької діяльності по наданню технічної, медичної, сервісної, інформаційної, правової та фінансової допомоги фізичним і юридичним особам як у межах договору страхування, так і відповідно до договору про надання послуг асистансу;

2) специфічний вид страхування або визначена договором послуга, що передбачає звернення клієнта (страхувальника, застрахованого) за невідкладною

допомогою в натурально-речовій формі та/або у вигляді коштів у зв'язку з травмою, захворюванням, технічною несправністю транспортного засобу та в інших випадках» [3, с. 233]. На нашу думку, таке трактування є доцільним, оскільки воно охоплює не лише організаційно-сервісну складову діяльності асистуючих компаній, а й підкреслює їхню функцію як партнерів страхових компаній. Особливо актуальним це є у сфері страхування подорожуючих, де оперативність реагування та здатність адаптуватися до умов іншої країни мають вирішальне значення.

Камінська О. розглядає асистуючу компанію як «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» [4, с. 161].

На думку Залєтова О.М. «асистанс фактично є моніторингом якості обслуговування клієнтів страхової компанії, тобто здатність гнучко реагувати на потребі клієнтського сектора, удосконалення роботи з постачальниками послуг (медичними установами), а також розвиток регіональної системи обслуговування» [5, с. 69].

Таким чином, проведене дослідження дозволяє стверджувати, що поняття «асистанс» і «асистуюча компанія» не є тотожними.

Вважаємо, що «асистанс» — це комплексна система організації та надання медичних, технічних, юридичних, інформаційних, фінансових та організаційних послуг застрахованим особам у разі настання страхового випадку, яка забезпечує оперативне реагування та координацію дій учасників страхового процесу з метою мінімізації наслідків страхових ризиків. Асистуюча компанія — це спеціалізований суб'єкт господарювання, що функціонує на основі договірних відносин зі страховими компаніями, іншими фінансовими установами, сервісними організаціями та постачальниками послуг з метою організації, координації та забезпечення належного рівня доступності, якості й безперервності надання комплексу допоміжних сервісів (медичних, технічних, юридичних, інформаційних, організаційних та фінансових) застрахованим особам або іншим бенефіціарам відповідно до умов договору страхування чи окремих договорів асистансу. Асистуюча компанія виконує роль професійного оператора асистуючих послуг, що спеціалізується на організації, координації та супроводженні процесу надання допомоги у межах страхових зобов'язань, виступаючи посередником між страховиком, застрахованою особою та постачальниками відповідних послуг. Таким чином, доцільно розрізняти поняття «асистанс» як функціональну категорію, що визначає специфіку послуг і

механізми їх надання, та поняття «асистуюча компанія» як організаційно-правову форму суб'єкта господарювання, який безпосередньо забезпечує реалізацію функцій асистансу у страховій діяльності.

Варто зазначити, що асистанс у страхуванні подорожуючих охоплює широкий спектр послуг, що включає медичну, технічну, юридичну та інші види допомоги застрахованим особам під час перебування за кордоном. Основними характеристиками асистансу є оперативність, доступність у будь-якій точці світу, інтеграція з міжнародними мережами постачальників послуг та ефективна координація дій між страховою компанією, медичними закладами та іншими сервісними структурами.

У сучасній практиці співпраці між українськими страховими компаніями та асистуючими компаніями можна виділити кілька ключових проблем:

— недостатній рівень цифрової інтеграції, що ускладнює оперативність реагування у разі настання страхового випадку;

— обмежений доступ до міжнародних мереж медичних установ, через що застраховані особи часто змушені самостійно покривати витрати з подальшою компенсацією;

— варіативність якості сервісу асистансу, що залежить від країни перебування та партнера;

— неузгодженість стандартів обслуговування та правова невизначеність у регулюванні таких послуг за межами України.

Такі виклики ускладнюють реалізацію страхових зобов'язань і потребують адаптивних рішень з боку страхового ринку.

Важливу роль у забезпеченні ефективності асистанської діяльності відіграють асистуючі компанії, які спеціалізуються на організації та наданні цих послуг. Вони виступають посередниками між страховими компаніями та постачальниками послуг, забезпечуючи своєчасне реагування на запити застрахованих осіб. У сфері страхування туристів такі компанії забезпечують координацію медичної допомоги, евакуацію у разі надзвичайних ситуацій, сприяння у вирішенні юридичних питань та інші необхідні сервіси, що мінімізують ризики для подорожуючих та підвищують рівень їхньої захищеності.

Однак в сучасних умовах не всі з перелічених функцій реалізуються повною мірою. Наприклад, послуги правової допомоги або організація перекладу під час медичних втручань часто обмежуються лише інформаційною підтримкою, без реального супроводу за кордоном. Також, варто зазначити, що через військові дії та економічну нестабільність українські страхові компанії зіштовхуються з обмеженим доступом до широкої міжнародної мережі партнерських клінік, що змушує клієнтів оплачувати медичні послуги самостійно з подальшою компенсацією. Це знижує довіру до страхового захисту й ускладнює саму модель роботи асистансу.

Ще одним викликом є обмежений рівень цифровізації процесів: не всі компанії забезпечують онлайн-ідентифікацію, миттєве підтвердження покриття або автоматизовану обробку заявок. Це ускладнює реагування у критичних ситуаціях і знижує якість сервісу в очах споживача.

Для страхової компанії співпраця з асистуючою компанією є інструментом підвищення конкурентоспроможності страхових продуктів та зміцнення довіри потенційних клієнтів. Це зумовлено тим, що клієнт отримує не лише фінансовий захист, але й гарантований доступ до необхідної допомоги незалежно від місця перебування.

На думку Михайлової Н.В. та Карцевої В.В. «головна мета «асистансу» — негайне реагування в надзвичайних обставинах, надання клієнтові моральної, медичної, а також технічної допомоги» [6, с. 123].

Ключовим фактором ефективності асистуючої компанії виступає географічне покриття. Чим розгалуженішою є мережа партнерських медичних закладів, тим вищий рівень страхового захисту забезпечується для осіб, які подорожують за кордон. Широка партнерська мережа сприяє доступності медичних послуг навіть у віддалених регіонах, де самостійне отримання необхідної допомоги може бути ускладненим. Такий підхід дає змогу страховим компаніям пропонувати конкурентоспроможні та гнучкі страхові програми, що відповідають потребам різних категорій клієнтів.

Асистуючі компанії відіграють ключову роль у забезпеченні ефективного страхового обслуговування подорожуючих, виконуючи низку функцій, що сприяють оперативному реагуванню на страхові випадки та підвищенню якості наданих послуг.

На наш погляд, однією з основних функцій асистуючих компаній є організаційна функція, яка передбачає координацію всіх процесів страхового обслуговування подорожуючих, що включає підбір та взаємодію з постачальниками послуг, такими як медичні заклади, транспортні компанії та сервісні центри. Висока якість організаційної діяльності сприяє безперебійному наданню страхових послуг та підвищенню рівня довіри клієнтів до страхових компаній.

Медична функція асистуючих компаній охоплює широкий спектр послуг, спрямованих на забезпечення своєчасної медичної допомоги застрахованим особам. Це включає організацію екстреної медичної допомоги, консультацій лікарів, госпіталізацію, лікування та, за необхідності, медичну евакуацію. Важливим аспектом є налагоджена співпраця з медичними установами у різних країнах, що дозволяє гарантувати своєчасність і якість наданих медичних послуг.

Технічна функція передбачає надання допомоги у разі поломки транспорту або дорожньо-транспортної пригоди. Асистуючі компанії організовують ремонт, буксирування або евакуацію транспортного засобу, що дозволяє мінімізувати незручності для подорожуючих. Завдяки наявності розгалуженої мережі

технічних партнерів страхувальники отримують високоякісні послуги у найкоротші терміни.

Юридична функція забезпечує надання правової підтримки туристам у разі виникнення юридичних труднощів. Це може включати консультації щодо місцевого законодавства, супровід у випадках адміністративних чи цивільних спорів, а також сприяння у отриманні страхових виплат. Оперативне надання юридичної допомоги сприяє зниженню рівня стресу у подорожуючих та підвищує ефективність страхового захисту.

Фінансова функція асистуючих компаній полягає у врегулюванні фінансових розрахунків між страховими компаніями та постачальниками послуг. Вона включає контроль оплати рахунків за медичні, технічні та інші послуги, що надаються застрахованим особам. Злагоджений механізм фінансових взаєморозрахунків сприяє безперебійному функціонуванню всієї системи страхування подорожуючих.

Інформаційна функція орієнтована на надання клієнтам необхідної інформації щодо страхового покриття, порядку дій у разі настання страхового випадку, а також контактних даних найближчих медичних або сервісних центрів. Оперативне інформування сприяє швидкому прийняттю рішень та мінімізації можливих негативних наслідків страхових випадків.

Комунікаційна функція спрямована на забезпечення ефективної взаємодії між страховими компаніями, медичними закладами, туристами та іншими учасниками страхового процесу. Асистуючі компанії підтримують роботу гарячих ліній та багатомовної клієнтської підтримки, що значно покращує доступність страхових послуг для подорожуючих у різних країнах.

Контрольна функція передбачає моніторинг якості послуг, що надаються партнерами, а також контроль виконання страхових зобов'язань відповідно до укладених договорів. Це дозволяє гарантувати відповідність наданих послуг стандартам якості та сприяє підвищенню рівня довіри клієнтів до страхових компаній.

Таким чином, асистуючі компанії є невід'ємним елементом системи страхування подорожуючих, забезпечуючи комплексний підхід до організації страхового захисту. Виконання зазначених функцій сприяє підвищенню ефективності страхових програм, мінімізації ризиків для туристів та зміцненню репутації страхових компаній на міжнародному ринку.

Серед завдань асистуючої компанії у страхуванні медичних витрат виділимо такі:

— забезпечення безперервного доступу до медичних і технічних послуг застрахованим особам;

— оптимізація витрат страховиків шляхом ефективного управління послугами асистансу;

— підвищення рівня довіри клієнтів до страхових компаній через якісний сервіс;

— формування глобальної мережі партнерів для надання послуг у різних країнах;

— забезпечення швидкого реагування на страхові випадки для мінімізації ризиків для клієнтів.

Взаємодія страхових компаній з асистуючими компаніями відіграє важливу роль у забезпеченні ефективного обслуговування. Однак цей процес супроводжується низкою проблем, які можуть негативно впливати як на якість наданих послуг, так і на фінансову стабільність страховиків.

Однією з основних проблем є фінансові труднощі, що виникають у співпраці між страховими та асистуючими компаніями. Зокрема, завищена вартість послуг, яку часто встановлюють іноземні асистуючі компанії, призводить до значного збільшення витрат для українських страховиків. Це зумовлюється не тільки високими цінами на медичні послуги та обслуговування, але й невизначеністю економічної ситуації, валютними коливаннями та санкціями, що, своєю чергою, ускладнює своєчасне виконання фінансових розрахунків між сторонами.

Важливими проблемами, що ускладнюють ефективну співпрацю між страховиками та асистуючими компаніями, є юридичні й договірні аспекти. Невідповідність умов договорів реальним обставинам надання послуг може призвести до непорозумінь і труднощів при врегулюванні страхових випадків. Однією з найбільших суттєвих юридичних проблем є стягнення компенсацій у міжнародних судах у разі невиконання асистуючою компанією своїх зобов'язань. Враховуючи, що регуляторне середовище є нестабільним, як в Україні, так і в країнах обслуговування застрахованих осіб, виникають додаткові правові бар'єри щодо реалізації страхового захисту.

Якість наданих послуг є ще одним важливим аспектом взаємодії страховиків та асистуючих компаній. У деяких країнах рівень медичних послуг не завжди відповідає очікуваним стандартам, що створює додаткові ризики для застрахованих осіб. Бюрократичні процедури, затримки у комунікації або довгий час реагування на запити клієнтів можуть ускладнювати оперативне надання допомоги. Крім того, відмови у виплатах або наданні допомоги часто стають наслідком неоднозначного трактування умов страхових договорів або суперечностей між умовами покриття та фактичною ситуацією.

Технічні та організаційні проблеми також впливають на ефективність співпраці. Використання різних IT-систем у страхових компаніях в України та міжнародних асистуючих компаніях може створювати труднощі в обміні інформацією. Це може ускладнити процес прийняття рішень, а також вести до затримок при обробці страхових випадків. Недостатня оперативність і

недоступність важливої інформації, зокрема щодо стану клієнта, ускладнюють ефективне реагування на страхові випадки.

Геополітичні ризики відіграють значну роль у функціонуванні страхових компаній. Міжнародні санкції та воєнні конфлікти можуть обмежувати можливості співпраці між українськими страховиками та асистуючими компаніями. Це призводить до відмови деяких міжнародних асистуючих компаній працювати з українськими страховими компаніями, що ускладнює забезпечення страхового покриття.

Окремим викликом є проблеми довіри та репутації, які можуть виникати через неналежне виконання зобов'язань асистуючими компаніями. Негативний досвід клієнтів, зокрема, пов'язаний із низькою якістю послуг, може вплинути на імідж українських страхових компаній. У той же час, вибір надійних партнерів серед численних асистуючих компаній є складним завданням через наявність великої кількості посередників, що ускладнює пошук оптимальних партнерів для співпраці.

Всі зазначені проблеми потребують комплексного вирішення для покращення якості послуг та забезпечення фінансової стабільності страховиків. Першочерговими заходами є удосконалення договірних умов та посилення співпраці з перевіреними асистуючими компаніями. Впровадження стандартизованих договорів, які містять чітко визначені зобов'язання та механізми вирішення конфліктних ситуацій, дозволить знизити ризики, пов'язані з неоднозначним трактуванням умов страхування. Співпраця з асистуючими компаніями, що мають підтверджену репутацію та досвід, допоможе забезпечити більш якісне виконання страхових зобов'язань.

Використання цифрових технологій, зокрема єдиних електронних платформ для обробки страхових випадків, є важливим кроком для оптимізації взаємодії між страховими компаніями та асистуючими компаніями. Це дозволить скоротити час ухвалення рішень і підвищити точність обліку даних. Автоматизація процесів через блокчейн-технології може зменшити бюрократичні перешкоди та забезпечить більшу прозорість фінансових операцій. Інтеграція штучного інтелекту для аналізу страхових випадків та виявлення аномалій допоможе уникнути шахрайства і покращити управління ризиками.

Для покращення якості послуг важливим є посилення контролю через незалежні аудити та зворотний зв'язок від клієнтів. Регулярний моніторинг діяльності асистуючих компаній та оцінка їхньої ефективності з допомогою зовнішніх експертів сприятиме усуненню недоліків і вдосконаленню обслуговування. Використання рейтингів асистуючих компаній на основі незалежних оцінок дозволить вибрати найкращих партнерів для співпраці.

Оптимізація фінансових розрахунків та впровадження механізмів запобігання шахрайству є важливими заходами для забезпечення стабільності

страхового ринку. Автоматизовані системи контролю за фінансовими операціями дозволять зменшити затримки у виплатах і підвищити прозорість фінансових розрахунків. Використання алгоритмів штучного інтелекту для виявлення підозрілих фінансових транзакцій сприятиме ефективнішій боротьбі з шахрайством.

Перспективи взаємодії між страховими та асистуючими компаніями пов'язані з декількома важливими напрямами розвитку. Розширення мереж асистуючих компаній, збільшення доступності послуг у віддалених та важкодоступних регіонах може сприяти покращенню якості страхового покриття. Інтеграція з міжнародними медичними та сервісними постачальниками дозволить створити більш гнучкі програми страхування. Технологічні інновації, зокрема блокчейн і штучний інтелект, у перспективі можуть бути інтегровані у системи обробки запитів та врегулювання страхових випадків, що сприятиме цифровій трансформації процесів та забезпечить їх більшу прозорість і швидкодію.

Загалом, на наш погляд, розвитку асистуючих послуг у страхуванні медичних витрат під час подорожей має суттєво сприяти глобалізація та стандартизація страхових послуг, що дозволить створити єдину систему обслуговування для застрахованих осіб по всьому світу. Впровадження міжнародних сертифікаційних стандартів для асистуючих компаній підвищить якість послуг та збільшить довіру до страхових програм. Завдяки технологічним інноваціям та оптимізації фінансових процесів можливо забезпечити стабільність страхового ринку та підвищити рівень захищеності для застрахованих осіб.

**Висновки.** Асистуючі компанії відіграють ключову роль у забезпеченні ефективного функціонування системи страхування медичних витрат під час подорожей, забезпечуючи координацію між страховими компаніями, медичними закладами та іншими сервісними структурами. Вони виконують низку важливих функцій, зокрема організаційну, медичну, технічну, юридичну, фінансову, інформаційну, комунікаційну та контрольну, що сприяє підвищенню якості страхового обслуговування. Високий рівень оперативності, широке географічне покриття та інтеграція з міжнародними партнерами роблять асистуючі компанії незамінними учасниками ринку страхування подорожуючих. Водночас співпраця між страховиками та асистансом супроводжується фінансовими, юридичними та якісними викликами, які потребують вдосконалення регуляторного середовища та механізмів договірного співробітництва. Оптимізація цієї взаємодії сприятиме підвищенню рівня захисту застрахованих осіб, зміцненню довіри до страхових компаній та формуванню ефективної системи міжнародного страхового обслуговування.

***Література:***

1. Про затвердження Положення про характеристики та класифікаційні ознаки класів страхування, особливості здійснення діяльності зі страхування та укладання договорів за класами страхування: Постанова Національного банку України від 25 грудня 2023 № 182. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0182500-23#Text.

2. Ткаченко Н.В. Актуалізація взаємодії страховиків та асистанських компаній у сучасній економіці. *Світ фінансів*. 2015. № 2. С. 83–91. URL: http://sf.wunu.edu.ua/index.php/sf/article/view/878/886

3. Приступа Л.А., Терещенко О.С. Асистанс у страхуванні: сутність, сучасні особливості розвитку та функціонування. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління.* 2016. Вип. 3(03). С. 232–238. URL: http://srd.pgasa.dp.ua:8080/bitstream/123456789/1516/1/Prystupa.pdf

4. Камінська О. Поняття, сутність та причини виникнення асистансу. *Світ фінансів*. 2005. Вип. 3–4(4–5). С. 158–166. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/26016/1/Камінська.pdf

5. Залєтов О.М. Асистанс на страховому ринку: поняття та роль. *Фінанси, облік і аудит*. 2012. № 19. С. 64–71. URL: https://ir.kneu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/625fe8ea-12f2-4a8c-ab5e-eba26fa36d12/content

6. Михайлова Н., Карцева В. Медичне страхування туристів, які виїжджають за кордон. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі.* 2017. № 4(82). С. 122–126. URL: http://journal.puet.edu.ua/files/journals/1/articles/1270/public/1270-2130-1-PB.pdf

***References:***

1. Natsionalnyi bank Ukrainy. (2023, December 25). *Pro zatverdzhennia Polozhennia pro kharakterystyky ta klasyfikatsiini oznaky klasiv strakhuvannia, osoblyvosti zdiisnennia diialnosti zi strakhuvannia ta ukladannia dohvoriv za klasamy strakhuvannia* [On approval of the Regulation on the characteristics and classification features of insurance classes, peculiarities of insurance activities and contracting under insurance classes] (Postanova № 182). Retrieved from https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0182500-23#Text [in Ukrainian].

2. Tkachenko, N.V. (2015). Aktualizatsiia vzaiemodii strakhovykiv ta asystanskykh kompaniy u suchasnii ekonomitsi [Actualization of cooperation between insurers and assistance companies in the modern economy*]. Svit finansiv – World of Finance, (2), 83–91.* Retrieved from http://sf.wunu.edu.ua/index.php/sf/article/view/878/886 [in Ukrainian].

3. Prystupa, L.A., & Tereshchenko, O.S. (2016). Asystans u strakhuvanni: sutnist, suchasni osoblyvosti rozvytku ta funktsionuvannia [Assistance in insurance: essence, current development features, and functioning]. *Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta upravlinnia – Eastern Europe: Economy, Business and Management*, (3), 232–238. Retrieved from http://srd.pgasa.dp.ua:8080/bitstream/123456789/1516/1/Prystupa.pdf [in Ukrainian].

4. Kaminska, O. (2005). Poniattia, sutnist ta prychyny vynyknennia asystansu [The concept, essence, and causes of assistance emergence]. *Svit finansiv – World of Finance*, (3–4), 158–166. Retrieved from http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/26016/1/Камінська.pdf [in Ukrainian].

5. Zaletov, O.M. (2012). Asystans na strakhuvannomu rynku: poniattia ta rol [Assistance in the insurance market: concept and role]. *Finansy, oblik i audyt – Finance, Accounting and Auditing*, (19), 64–71. Retrieved from https://ir.kneu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/625fe8ea-12f2-4a8c-ab5e-eba26fa36d12/content [in Ukrainian].

6. Mykhailova, N., & Kartseva, V. (2017). Medychne strakhuvannia turistiv, yaki viizhdzhaiut za kordon [Medical insurance for tourists traveling abroad]. *Naukovyi visnyk Poltavskoho universytetu ekonomiky i torhivli – Scientific Bulletin of Poltava University of Economics and Trade*, 4(82), 122–126. Retrieved from http://journal.puet.edu.ua/files/journals/1/articles/1270/public/1270-2130-1-PB.pdf [in Ukrainian].